

Na podlagi Strategije trajnostne rasti slovenskega turizma 2017–2021
(Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo, oktober 2017)

in

Programa dela STO za leti 2018 in 2019

SLOVENSKA TURISTIČNA ORGANIZACIJA

Dimičeva ulica 13, 1000 Ljubljana

**OBJAVLJA NAJAVO POZIVA
ZA 5-ZVEZDIČNA DOŽIVETJA,
ki bodo podpirala obljubo Slovenije kot
zelene butične destinacije za 5-zvezdična doživetja**

I. OZADJE POZIVA

Strategija trajnostne rasti slovenskega turizma 2017–2021 (Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo, oktober 2017) je v viziji opredelila, da je Slovenija globalna zelena butična destinacija za zahtevnega obiskovalca, ki išče aktivna in raznolika doživetja, mir in osebne koristi.

Temeljnega pomena za izpolnjevanje obljube Slovenije kot zelene butične destinacije za 5-zvezdična doživetja so visoko kakovostna, razlikovalna, avtentična doživetja, z lokalnim karakterjem, izredno dodelanim pristopom in storitvijo ter z močno izraženo izkustveno in osebno noto – takšna, ki ustvarjajo višjo dodano vrednost in nagovarjajo zahtevnega obiskovalca.

V podporo doseganju vizije oziroma izpolnjevanju obljube Slovenije kot zelene butične destinacije za 5-zvezdična doživetja **Slovenska turistična organizacija (STO) pripravlja in s tem dokumentom najavlja objavo »Poziva za 5-zvezdična doživetja«.**

Namen »Poziva za 5-zvezdična doživetja« je (1) spodbujanje razvoja, ustvarjalnosti, inventivnosti in inovativnosti s ciljem pospeševanja kakovosti in razvoja doživetij na podjetniški ravni, na ravni destinacij, združenj turističnih produktov oziroma ponudnikov, (2) krepitev produktov z dodano vrednostjo ter (3) identificiranje presežkov – kakovostnih, unikatnih,

avtentičnih, inovativnih, dovršenih parcialnih in integralnih turističnih produktov ter s tem uspešnejše pozicioniranje in trženje slovenske turistične ponudbe na tujih trgih.

»Poziv za 5-zvezdična doživetja« podpira snovanje in izvajanje projektov razvoja in tržnega uvajanja turističnih produktov (oziroma doživetij), usklajenih s temeljnimi in strateškimi dokumenti STO, Slovenije in Evrope.

Potek in koncept »Poziva za 5-zvezdična doživetja« upravlja in koordinira STO.

POMEMBNO POJASNILO: Terminologija »5-zvezdična doživetja« se uporablja za interno komunikacijo do domačih deležnikov v strokovni javnosti. Za potrebe komunikacije na trgu bo uporabljen naziv, ki bo komuniciral koncept skrbno izbrane zbirke posebnih slovenskih doživetij – t.i. »Slovenia Unique Collection – Recommended by STB«. Naziv je v času objave napovedi poziva delovne narave in predmet testiranja na trgu. Sprememba tržnega poimenovanja ne bo vplivala na koncept doživetij, ki bodo predmet poziva.

II. PREDMET in POTEK POZIVA

Predmet »Poziva za 5-zvezdična doživetja« bodo obstoječa, nadgrajena ali nova 5-zvezdična doživetja, ki bodo sledila opredeljenemu konceptu, izpolnjevala kriterije in z vključitvijo v izbrano vrsto doživetij prispevala k pozicioniranju Slovenije v skladu z zastavljeno vizijo.

Poziv sledi naslednjemu konceptu:

- 1. Slovenija se je poenotila pri viziji** Slovenije zelene butične destinacije za 5-zvezdična doživetja.
- 2. Potrebujemo doživetja**, ki bodo podpirala to vizijo, prinašala dodano vrednost in uresničevala obljubo. »Poziv za 5-zvezdična doživetja« je zasnovan kot krovna razvojna in komunikacijsko-promocijska platforma v upravljanju in koordinaciji STO in je le ena od poti oziroma eden od projektov za doseganje te vizije.
- 3. Potrebno je enotno razumevanje, kaj pomeni butična destinacija in kaj 5-zvezdična doživetja.** »Poziv za 5-zvezdična doživetja« bo prinesel jasen koncept, kakšna so 5-zvezdična doživetja, in katere kriterije morajo izpolnjevati, če želijo biti del skrbno izbrane krovne zbirke 5-zvezdičnih doživetij (v upravljanju STO).

- 4. Kakšna bo oblika poziva?** Poziv bo objavljen v obliki »Poziva za 5-zvezdična doživetja«, ki bo preko kanalov STO odprt vse dni v letu, z dvema vnaprej najavljenima rokoma letno za ocenjevanje prijavljenih doživetij (zgodaj jeseni in zgodaj pomladi). STO bo informacije o pozivu (dan objave ter nato roke oziroma datume za pregled prijav s strani komisije) komuniciral transparentno in široko, preko vseh svojih kanalov, hkrati tudi preko kanalov MGRT (Direktorata za turizem).
- 5. Katera doživetja se bodo lahko prijavila na poziv?** Na poziv se bodo lahko prijavila obstoječa doživetja (v obstoječi obliki ali v skladu s konceptom in smernicami¹ nadgrajena doživetja), hkrati pa se bodo lahko prijavila povsem nova doživetja – vendar takrat, ko so že vzpostavljena in lansirana na trg/se prodajajo na trgu (ne gre torej za doživetja na ravni ideje ali invencije – ustrezna platforma za ta koncept produktov je razpis STO za Snovalca).
- 6. Kako bo potekalo komuniciranje in trženje doživetij, ki bodo prejela znak/certifikat?** STO bo kot upravitelj in koordinator projekta vključeval 5-zvezdična doživetja v svoje komunikacijske in promocijsko-prodajne kanale (v pozivu bodo kanali in s tem vrednost za prijavitelje natančneje opredeljeni), prijavitelj/nosilec doživetja pa bo doživetje tržil tudi preko svojih prodajnih kanalov, z dovoljenjem za uporabo znamke/certifikata.
- 7. Ali bodo doživetja, ki bodo izpolnila kriterije in bila pozitivno ocenjena s strani komisije, finančno podprta?** Ne, doživetja na pozivu ne bodo prejela denarne podpore. Gre za poziv, katerega glavna vrednost za prijavitelja je vključitev v komunikacijske in promocijsko-prodajne kanale STO in sledenje vsebinski platformi, ki je usklajena s svetovnimi trendi in vizijo Slovenije kot turistične destinacije.

III. POJASNILO TEMELJNIH POJMOV

Za razumevanje koncepta doživetij v okviru »Poziva za 5-zvezdična doživetja« v nadaljevanju opredeljujmo temeljne pojme, ki bodo ob objavi poziva natančno pojasnjeni in razdelani v Toolkitu in skozi kriterije.

Kako razumemo butičnost Slovenije (butična destinacija)

¹ Sestavni del poziva bo t.i. Toolkit (smernice) za oblikovanje 5-zvezdičnih doživetij.

SPLOŠNO: Beseda »BUTIČNO« v osnovi komunicira manjšo enoto, ki ponuja bolj specializirane storitve/izdelke/izkušnjo. Beseda se v vse bolj uporablja tudi v potovalni industriji ('butična destinacija'), s čemer se komunicira pozicioniranje destinacij, ki so manjše in ki ne morejo tekmovati z veliki znamkami/destinacijami. Če so le-te včasih želele kopirati koncepte velikih, pa danes vse bolj sistematično delajo na vsebinah, ki so razlikovalne, posebne, avtentične, z močno osebno noto in dodelano kakovostjo. Gre za iskanje avtentičnosti v svetu, ki je preveč homogen in že preveč odkrit. Ta trend odpira pot manjšim destinacijam, brez da bi morale tekmovati z velikimi. Danes se v velikih destinacijah pojavlja problem prevelikega obsega turizma ('overtourism') in ljudje se vse bolj obračajo k alternativam. Butičnost zagotovo pomeni neke vrste ekskluzivnost (v smislu nemasovnosti, drugačnosti, nagovarjanja ožjih tržnih niš oziroma 'passion groups'), a ne nujno omejeno v klasičnem pomenu besede in drago samo po sebi.

BUTIČNOST SLOVENIJE: Butičnost Slovenije temelji na izredni raznolikosti narave in doživetij na majhnem prostoru (kot edine evropske države na stičišču Alp, Mediterana, Krasa in Panonske nižine). Slovenija je destinacija, kjer ni velikih letovišč in tematskih parkov, ampak so hoteli, tesno vpeti v lokalno okolje in naravo, doživetja pa se izvajajo v naravi in ne v umetnih atrakcijah. Slovenija je destinacija, kjer zaradi njene raznolikosti in pristne izkušnje najdeš doživetje po svoji meri, zadovoljstvo, izpolnitev, samospoznanje, navdih, sprostitvev, dobro počutje, kjer se učiš in pridobiš nova spoznanja – zase (to so v viziji Slovenije opredeljene osebne koristi). Je destinacija, kjer še vedno najdeš kotiček, kamor se lahko, ko to želiš, umakneš in najdeš svoj mir. Koncept butičnosti komunicira tudi vizija Slovenije kot destinacije za 5-zvezdična doživetja: visoka raven kakovosti – storitev in narave, raznolike možnosti aktivnosti in doživetij – ki so avtentična in razlikovalna, vključujejo močno izkustveno noto, ki jih ni mogoče doživeti kjerkoli drugje – saj vsebujejo nekaj pristno oziroma edinstveno slovenskega, z osebnim pristopom in občutkom butičnosti v času počitnikovanja v Sloveniji.

Kako razumemo 5-zvezdična doživetja, ki bodo predmet »Poziva za 5-zvezdična doživetja«?

Najpomembnejših 5 značilnosti 5-zvezdičnih doživetij:

- 1. Oblikovana so kot PRODAJNO (Bookable) doživetje** (doživetje je preprosto mogoče kupiti, preko on-line platforme; za njim stoji znan izvajalec, ki poskrbi za prodajo in izvedbo; informacije na spletu so na voljo

poleg slovenskega še vsaj v angleškem jeziku in celotno doživetje je mogoče izpeljati vsaj v enem tujem jeziku);

- 2. Garancija za PREMIUM kakovost** (dovršena in nadpovprečna kakovost ponudbe in storitve v celotni nakupni poti – od rezervacije, izkušnje do ponakupne izkušnje);
- 3. Doživetje je AVTENTIČNO**, z močno izraženim lokalnim karakterjem, gradi na naravnih vrednotah in/ali kulturni dediščini in v izvedbo vključuje lokalno prebivalstvo;
- 4. Doživetje je drugačno, EDINSTVENO, z 'WOW' elementi** (navdušuje, dela na čustvih in vključuje elemente presenečenja) – podpira zgodbo zelene butične Slovenije in ne kopira generične koncepte standardnih produktov, dosegljivih »na policah« in za množico;
- 5. Udejanja pojem BUTIČNOSTI ter vključuje močno osebno in izkustveno noto** (doživetje, ki ustvarja spomine).

Komisija bo prijavljena doživetja poleg ocenjevanja po kriterijih vrednotila tudi na naslednji način:

- Ali doživetje prinaša dodano vrednost na ravneh ekonomskih, družbenih in kulturnih vrednot ter prispevka k podobi zelene butične Slovenije in trajnostnemu razvoju,
- Ali prijavljeno doživetje reprezentativno prispeva k skupni zbirki izbranih 5-zvezdičnih doživetij Slovenije (»Slovenia Unique Collection – Recommended by STB«).

Doživetje se bo moralo uvrstiti glede na spodnja dva sklopa v eno temeljno kategorijo:

- Glede koncepta doživetja:
 - o Integralno doživetje (trajanje od 1 oziroma nekaj ur do poldnevnega ali dnevnega doživetja na destinaciji oziroma pri ponudniku);
 - o Nekajdnevna doživetja (paket oziroma koncept ture, ki poleg nastanitve vključuje tudi doživetja/aktivnosti in tvori zaokroženo celoto);
 - o Posebna oblika nastanitve, ki je zaradi svoje inovativnosti že sama po sebi doživetje.

- Glede teme (prevladujoč karakter doživetja – kar je pomembno zaradi digitalnih trženjskih kanalov):
 - o Slovenia Outdoor;
 - o Slovenia Spas;
 - o Slovenia Meetings;
 - o Slovenia Culture;
 - o Slovenia Gastronomy;
 - o Slovenia Nature;
 - o Slovenia Tours;
 - o Slovenia Countryside;

IV. POGOJI ZA PRIJAVO

Prijavitelji so lahko turistične agencije, organizatorji potovanj, podjetja, samostojni podjetniki, kmetije z dopolnilno dejavnostjo turizma na kmetijah, zavodi, lokalne turistične organizacije/destinacijske management organizacije, zadruge, gospodarska interesna združenja, turistična društva in zveze ter preostala s turizmom povezana društva in njihove zveze ter regionalne in druge razvojne agencije.

Prijavitelj bo moral izpolnjevati naslednje temeljne pogoje:

- 1.** Prijavitelj (podjetje/ponudnik/organizacija, ki trži in prodaja doživetje in jamči za njegovo izvedbo) morajo biti registrirani za dejavnosti s področja turizma – na dan prijave na poziv najmanj 6 mesecev;
- 2.** Doživetje mora biti v obliki, ki je predmet prijave, predstavljeno na Tripadvisorju (v roku 6 mesecev od prijave mora dosegati oceno 4,5).
- 3.** Med temeljnimi pogoji je tudi prodajna oblika doživetja (doživetje mora biti *'bookable'* – oblikovano in predstavljeno na način, da ga je mogoče rezervirati/kupiti preko prijaviteljeve ali druge on-line platforme).

V. PRIJAVA IN POTEK OCENJEVANJA

Kakšen bo postopek prijave?

Sestavni del »Poziva za 5-zvezdična doživetja« bodo naslednje vsebine:

1. Toolkit (opis ter smernice in koraki za razvoj 5-zvezdičnih doživetij, ki bodo natančno pojasnili koncept 5-zvezdičnih doživetij in hkrati služili kot neke vrste priročnik, z navodili, smernicami, napotki).
2. Pred-uvrstitveni kviz (do 10 vprašanj, na osnovi katerih bo prijavitelj lahko hitro ocenil, ali ima njegovo doživetje možnost za sprejem v »Slovenia Unique Collection«).
3. Kriteriji, ki jih mora doživetje izpolnjevati, razporejenih v več vsebinskih sklopov.
4. Nadzor kakovosti (razlaga poteka sistema kakovosti, ki bo kot del preverjanja vključeval obisk skritega gosta v 3 mesecih od prijave ter letno spremljanje objav o doživetju s strani STO).
5. Podporni obrazci (za poročila).

Katere vsebine bo prijavitelj moral ob prijavi oddati?

1. Samoocena (s pojasnili prijavitelja po kriterijih). STO bo po lastni presoji lahko zahteval dodatna dokazila in pojasnila.
2. Izpolnjen template obrazec za podroben opis doživetja (v slovenskem jeziku).
3. Izpolnjen template za kratek marketinški opis doživetja (v slovenskem jeziku).
4. Kratek do 3-minutni video (posnetek s telefonsko kamero), ki bo ponazoril celoten koncept doživetja (v podporo lažjemu ocenjevanju doživetja s strani komisije).
5. 5 kakovostnih fotografij (za objavo); na osnovi jasnih smernic, kaj morajo vključevati.

Po pregledu tehničnega dela prijava bo vse ustrezne prijave ocenila komisija, sestavljena iz zunanjih strokovnjakov in STO. Pred odločitvijo o ustreznosti doživetja lahko komisija od prijaviteljev zahteva dodatna pojasnila.

V primeru pozitivne ocene s strani komisije (ki jo bo oblikovala in vodila STO) se doživetju podeli znak/certifikat (»Slovenia Unique Collection – Recommended by STB«) in vključi v komunikacijske in promocijske kanale STO, doživetje pa bo za zagotavljanje kakovosti v roku 3 mesecev od potrditve preverjeno po metodi

skritega gosta in na letni ravni preverjeno v okviru objav na Tripadvisor in drugih javno dostopnih virov informacij.

Vsa orodja v podporo »Pozivu za 5-zvezdična doživetja« se bodo letno revidirala in nadgrajevala.

VII. VAROVANJE PODATKOV

STO jamči, da bodo vsi podatki, ki jih bo dobila na podlagi prijav na »Poziv za 5-zvezdična doživetja« uporabljeni zgolj za potrebe poziva ter ne bodo posredovani nepooblaščenim osebam.

STO vse prijavitelje seznanja, da je zavezanec po Zakonu o dostopu do informacij javnega značaja in da mora ob morebitnem zahtevku tretjih oseb za vpogled v prijave ravnati v skladu z navedenim zakonom.

V primeru dodatnih vprašanj pišite na naslov Slovenske turistične organizacije (misa.novak@slovenia.info).

Slovenska turistična organizacija

Datum: 5. april 2018