



Destinacija smo svi mi, a ključ uspjeha odgovornost svih dionika!!!

Turistička  
**Zajednica**



# INTERNI COVID-19 PROTOKOL

WINTER SAFE DESTINATION



Miroslav Matošević  
Samer Dolovac  
Travnik, 2020. godine



***Destinacija smo svi mi, a ključ uspjeha odgovornost svih dionika!!!***

## 1. INTERNI COVID – 19 PROTOKOL: „WINTER SAFE DESTINATION“

INTERNI COVID – 19 PROTOKOL: „WINTER SAFE DESTINATION“, je interni protokol na SBK/KSB koji služi sigurnijem odvijanju turističkih aktivnosti u destinacijama tijekom pandemije COVID-19 virusa za vrijeme zimske turističke sezone.

Obuhvaća niz aktivnosti kojima će se postići siguran boravak turista i posjetitelja u destinacijama i doprinijeti sprječavanju širenja zaraze u turističkom objektu, turističkom mjestu, turističkoj destinaciji i osigurava viši stupanj zdravstvene sigurnosti uposlenika i drugih dionika u funkciji turizma.

Sam sustav predviđa opsežan niz mjera koje se trebaju poduzeti u pogledu odvijanja turističkih aktivnosti u jednom turističkom mjestu tijekom zimske turističke sezone.

INTERNI COVID – 19 PROTOKOL: „WINTER SAFE DESTINATION“ je dobrovoljni protokol koji služi povećanju sigurnosti turista u destinaciji sa odgovarajućim marketinškim učincima (samo sigurna destinacija će imati svoje goste).

Podrazumijeva provođenja mjera u destinaciji izvan okvira zakonskih propisanih mjera, čime će se stvoriti uvjeti najsigurnije destinacije. Kreirane mjere obuhvaćaju:

- *Obavezne mjere propisane Zakonom i drugim odredbama mjerodavnih institucija vezane za COVID – 19,*
- *Dodatne-interne mjere propisane ovim Protokolom,*

Ovim INTERNIM COVID – 19 PROTOKOL: „WINTER SAFE DESTINATION“ obuhvaćeni su ključni dionici turističkih aktivnosti:

### **TURIZAM I UGOSTITELJSTVO:**

- √ VERTIKALNI TRANSPORT,
- √ SMJEŠTAJ – objekti koji pružaju usluge smještaja (iznad 20 ležaja) /Hoteli, moteli, pansioni...
- √ SMJEŠTAJ – objekti koji pružaju usluge smještaja (ispod 20 ležaja) / privatni vikend objekti i apartmani,
- √ HRANA I PIĆE – objekti koji pružaju usluge prodaje hrane i pića (restorani, caffè barovi, ćevabdžinice...),
- √ PODUZEĆA:
  - SKI RENTAL I NAJAM DRUGE OPREME,
  - ŠKOLA SKIJANJA,

### **OSTALO:**

- √ PRODAJA MJEŠOVITE ROBE – trgovine,
- √ SLOBODNI TRGOVCI,
- √ OSTALE SERVISNE USLUGE – usluge održavanja, popravka i sl.

## 2. POSTUPAK PROVOĐENJA INTERNOG COVID-19 „WINTER SAFE DESTINATION“

Postupak uključivanja pružatelja usluga u destinaciji:

### **Certifikat**

1. Potpisivanje sporazuma poslovnog subjekta sa jedne i Turističke zajednice SBK/KSB o preuzimanju obaveze provođenja Internog COVID-19 Protokola „Winter safe destination“,
2. Dodjela Internog certifikata „Winter safe destination“ za kategoriju pružatelja usluga (hotel, restoran, vertikalni transport...) i popratnih materijala (obaveze iz Protokola, letci i sl.),

### **Evaluacija**

3. Monitoring i evaluacija – tjedna provjera da li se subjekt pridržava svojih obaveza iz Internog COVID-19 Protokola. Evaluacija će se raditi:
  - ✓ Direktno, kontrola na licu mjesta,
  - ✓ Putem anketnih/kontrolnih listića koji će biti raspoloživi u objektu ali i na drugim lokacijama,
  - ✓ Mogućnost direktnih prigovora posjetitelja putem telefona, Vibera ili WhatsApp aplikacija. Brojevi telefona za prigovor nalaziti će se na dodijeljenom certifikatu koji mora biti istaknut u objektu na vidljivom mjestu.

Anketni/kontrolni listići će ostavljati u predviđene kutije na točno određenim lokacijama.

### **Oduzimanje certifikata**

4. Nakon prigovora po bilo kojem osnovu na neispunjavanje uvjeta iz Internog Protokola COVID-19, pružatelj usluga će biti obaviješten sa rokom otklanjanja utvrđenih nedostataka. Ukoliko pružatelj usluga ne ukloni utvrđene nepravilnosti:
  - ✓ Oduzeti će mu se dodijeljeni Certifikat „Winter safe destination“,
  - ✓ Ukloniti će se poslovni subjekt/pojedinac sa službene stranice kao subjekt sa certifikatom,
  - ✓ Neće se preporučivati kao siguran pružatelj usluga u destinaciji.

### **Ocjene i nagrade**

5. Dodjela statusa (ocjene) na kraju mjeseca npr. ovaj hotel u prethodnom periodu je ispunio sve uvjete i pridržavao se potpisanog sporazuma te se nagrađuju sa tri zlatne zvjezdice kao društveno odgovorno poduzeće/pojedinac koje iznimno brine o sigurnosti gostiju i uposlenih djelatnika.
6. Ova poduzeća biti će promovirana u smislu preporuke gostima u narednom periodu.
7. Poduzeće koje na kraju zimske turističke sezone bude u kontinuitetu ocijenjeno sa tri zlatne zvjezdice na kraju sezone dobiti će priznanje (diploma i naljepnica) kao društveno odgovorno poduzeće sa izvanrednim u zimskoj turističkoj sezoni

Ovi pružatelji usluga biti će istaknuti na web stranici Turističke zajednice SBK/KSB kao iznimno sigurni pružatelji usluga u destinaciji i biti će predmet preporuke gostima.

**Ocjene će se kreirati na temelju broja utemeljenih prigovora i ispunjenih obaveza pružatelja usluga. Broj eventualno oboljelih u smještanom subjektu neće ulaziti u ocjenu nego će se ocjenjivati da li je pružatelj usluga postupao po datim uputama iz Internog COVID-19 Protokola „Winter safe destination“, kao i uputa za čišćenje površina i soba nakon odlaska oboljele osobe.**

## 4.2. SERVISNE USLUGE

Ove mjere odnose se na pružatelje servisnih usluga – održavanje i popravke (vodoinstalater, električar, domari i sl.), način rada, postupke i principe koji će omogućiti pružateljima servisnih usluga da u tijeku zimske turističke sezone svoja poslovanja obavljaju sigurno u skladu sa zakonskim propisima, preporukama nadležnih organa (Zavoda za javno zdravstvo F BiH) te sa dodatnim mjerama propisanim ovim Protokolom. Osim što imaju za cilj spriječiti širenje COVID -19 virusa imaju za cilj i ublažavanje zabrinutosti potrošača i udovoljiti njihovoj visokoj razini potreba u vrijeme epidemije.

U ukupnom smislu provođenjem Internog protokola povećava se marketinška percepcija i opći pozitivan dojam da se radi o uređenoj i sigurnoj destinaciji.

Destinacija smo svi mi, a ključ uspjeha odgovornost svih dionika!!!

### OPĆE UREDBE (Obavezne mjere)

- Obavezno nošenje zaštitne maske u zatvorenom prostoru  DA
- Održavanje distance od 2 m  DA

Izuzetak: *djeca mlađa od 6 godina, osobe koje imaju probleme sa disanjem, Osobe koje ne mogu skinuti masku bez pomoći druge osobe, sportaši na utakmicama, treninzima ili sportskim aktivnostima.*

- ne više od 30 osoba u zatvorenom prostoru  DA
- ne više od 30 osoba na otvorenom prostoru  DA

*Napomena: obavezna fizička distanca od 2 m, osim za osobe iz istog kućanstva*

- Zabrana kretanja od 23:00 do 05:00 izvan mjesta

### PREPORUKE ZA RAD UGOSTITELJSKIH OBJEKATA U KONTEKSTU COVID-19 / ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVSTVO

- Uposlenicima pružena informacija i edukacija vezana za prevenciju širenja COVID – 19,
  - √ Higijena ruku, respiratorna higijena,
  - √ Standardne mjere higijene i zaštite,
  - √ Mjere karakteristične za COVID – 19 (nošnje maske, distanca),
  - √ Mjere karakteristične za djelatnosti,
- Redovito vršiti nadzor i kontrolu nad provedbom ovih mjera,

## SERVISNE USLUGE

### COVID-19 SAFE DESTINATION

- Osobe za održavanje i popravke prije samog održavanja i intervencija moraju dezinficirati ruke i nositi zaštitnu masku,
  - Izbjegavati radove u prisustvu gostiju. U slučaju hitnih intervencija gdje su gosti prisutni, zatražiti od istih nošenje zaštitne maske dok intervencija traje.
  - Nakon održavanja/intervencije sav potrošni materijal odložiti u plastičnu vrećicu i odložiti u otpad i površinu dodira dezinficirati.
  - Nakon održavanja i intervencije osoblje i gosti koji su se zadesili u vremenu intervencije trebaju izvršiti dezinfekciju.
  - Alati i predmeti za rad moraju se dezinficirati prije i nakon upotrebe.
  - Svaki zaposlenik mora imati dezinfekcijski gel za osobnu upotrebu.
  - Ukoliko su se intervencije obavljale u prostoriji u kojima je bila zaražena osoba ili osoba sa simptomima koje odgovaraju COVID-19, postupati po Protokolu INTERNI COVID – 19  
PROTOKOL: „WINTER SAFE DESTINATION“ – Prilog 1.
-