

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 POZIV 2019 ZA 5-ZVEZDIČNA DOŽIVETJA (K01) Slovenia Unique Experiences

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, zelena 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.

Trendi na turističnem trgu kažejo, da danes zahtevni obiskovalci iščejo avtentična doživetja, ki jim dajejo priložnost, da se z destinacijo obiska povežejo na več ravneh – fizični, čustveni, izkustveni, spiritualni, intelektualni in družbeni ravni. Gre za posebne trenutke, ki vzpostavljajo močne čustvene povezave in zapomnljiva doživetja, ki so vse prej kot generični produkti. Takšna doživetja nagovarjajo zahtevnega, odprtega, radovednega obiskovalca, ki ne želi zgolj videti najbolj prepoznavne ikone in hiteti od atrakcije do atrakcije, ampak išče pristen stik z lokalno skupnostjo, zanimive lokalne zgodbe, raznolika in avtentična doživetja, ki se dotaknejo srca in ustvarjajo spomine za življenje. Obiskovalca torej, kot ga je v svoji viziji opredelila tudi Slovenija.

Nedavni raziskavi<sup>1</sup> za identifikacijo tržnega potenciala in pozicije Slovenije na v prvi fazi na osmih primarnih trgih in v nadaljevanju še na sedmih trgih je pokazala, da Slovenija med ciljnim segmenti zaostaja oziroma dobiva podpoprečni priklic prav v dveh ključnih elementih: butičnost in ponudba za zahtevnega obiskovalca. S ciljem, da okrepimo ključne elemente strateške pozicije Slovenije in hkrati prispevamo k temeljnim ciljem slovenskega turizma – to so povečati prilive iz naslova izvoza potovanj za 1,5 milijarde evrov do leta 2021 in okrepiti sezono izven poletja – **mora slovenski turizem delati prav na vsebinah in doživetij, ki bodo podpirala to pozicijo.**

V podporo doseganju vizije oziroma izpolnjevanju obljube Slovenije kot zelene butične destinacije za 5-zvezdična doživetja **Slovenska turistična organizacija (STO) objavlja »Poziv za 5-zvezdična doživetja«** - po pilotnem pozivu junija 2018 z letom 2019 objavlja nov poziv, ki bo odprt vse leto.

**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 za zahtevnejšega gosta 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.**

## II. PREDMET in POTEK POZIVA

**Predmet »Poziva za 5-zvezdična doživetja« so obstoječa, nadgrajena ali nova 5-zvezdična doživetja, ki sledijo opredeljenemu konceptu, izpolnjujejo opredeljene kriterije in z vključitvijo v izbrano zbirko doživetij prispevala k pozicioniranju Slovenije v skladu z zastavljeno vizijo.**

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

**STO je tudi lastnik in upravljaec znaka kakovosti Slovenia Unique Experiences (to je trženjsko ime za 5-zvezdična doživetja, ki se uporablja v vseh B2C komunikacijah), ki je zbirka**

---

<sup>1</sup> *Raziskava Identifikacija tržnega potenciala – Poročilo raziskave o potovalnih navadah, poziciji Slovenije in segmentacija turistov, december 2017; izvedena za trge Italija, Nemčija, UK, Francija, Ruska federacija, Nizozemska in Poljska. Januarja 2019 je bila po isti metodologiji zaključena še za naslednje trge: Švica, Španija, Švedska, Belgija, Madžarska, Danska in Češka.*

**edinstvenih avtentičnih doživetij premium kakovosti, ki podpirajo zgodbo zelene butične Slovenije in znamke I feel Slovenia.**

**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. Projekt 5-zvezdičnih doživetij Slovenia Unique Experiences je zasnovan kot krovna razvojna in komunikacijsko-promocijska platforma v upravljanju in koordinaciji STO in je le ena od poti oziroma eden od ukrepov za doseganje te vizije.
3. **Potrebno je enotno razumevanje, kaj pomeni butična destinacija in kaj 5-zvezdična doživetja.** »Poziv za 5-zvezdična doživetja« prinaša jasen koncept, kakšna so 5-zvezdična doživetja, in katere kriterije morajo izpolnjevati, če želijo biti del skrbno izbrane krovne zbirke 5-zvezdičnih doživetij Slovenia Unique Experiences (v upravljanju STO).
4. **Kakšna je oblika poziva?** Poziv je 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 (jeseni in pomladi). STO bo informacije o datumih za pregled prijav s strani komisije komunicirala transparentno in široko, preko vseh svojih kanalov, hkrati tudi preko kanalov MGRT (Direktorata za turizem).
5. **Katera doživetja se lahko prijavijo na poziv?** Na poziv se lahko prijavijo obstoječa doživetja (v obstoječi obliki ali v skladu s konceptom in smernicami 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). Kdo so lahko prijavitelji, je opredeljeno v Poglavju V – Pogoji za prijavo.
6. **Kako bo potekalo komuniciranje in trženje doživetij, ki bodo prejela znak kakovosti Slovenia Unique Experiences?** STO bo kot upravitelj in koordinator projekta vključeval 5-zvezdična doživetja pod znamko Slovenia Unique Experiences v svoje komunikacijske in promocijsko-prodajne kanale, prijavitelj/nosilec doživetja pa bo doživetje tržil tudi preko svojih prodajnih kanalov, z dovoljenjem za uporabo znaka kakovosti Slovenia Unique Experiences.
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. Ob tem bo koncept osnova za razvojne aktivnosti STO do destinacij in ponudnikov.

### III. KAKŠNE KORISTI PRINAŠA SODELOVANJE V POZIVU

#### Katere so koristi za prijavitelje?

- Vključevanje v promocijske kanale STO (doživetja bodo pod znamko kakovosti Slovenia Unique Experiences vključena v komunikacijske oziroma promocijske kanale STO – vključitev v študijska potovanja novinarjev, blogerjev, influencerjev, organizatorjev potovanj, posebna izpostavitvev po posameznih produktih sklopih in destinacijah na portalu [www.slovenia.info](http://www.slovenia.info), vključitev v digitalna orodja STO, kot so Stories, newsletteri za novinarje in poslovne javnosti, digitalne kampanje itd.).
- Pospeševanje kakovosti (kriteriji predstavljajo smernice za nadgradnjo kakovosti in izkustvenega vidika doživetij).
- Razlikovanje (koncept v svojih temeljih spodbuja izpostavljanje lokalne identitete, avtentičnosti in edinstvenosti posameznih ponudb, doživetij oziroma destinacij).

#### Katere so koristi za Slovenijo kot turistično destinacijo?

- Uresničevanje obljube, ki jo podaja Slovenija kot zelena butična destinacija za 5-zvezdična doživetja (zbirka Slovenia Unique Experiences konkretizira to obljubo in ponudi premišljen izbor tistih doživetij, ki izpolnjujejo obljubo 5-zvezdičnosti, butičnosti in zelenega).
- Enotno razumevanje 5-zvezdičnosti (vizija Slovenije kot zelena butična destinacija za 5-zvezdična doživetja je široko sprejeta v slovenskem turizmu, vendar je pri tem ključno, da imamo enotno razumevanje, kaj pomeni ta koncept – zato so pomembni enotni kriteriji).

#### Katere so koristi za obiskovalca?

- Skrbno izbrana zbirka edinstvenih doživetij Slovenije.
- Manjše tveganje in lažja izbira.

#### IV. KAKŠNA SO 5-ZVEZDIČNA DOŽIVETJA

**5-zvezdična doživetja sledijo naslednjim 10 značilnostim (ki hkrati predstavljajo 10 sklopov vsebinskih kriterijev, ki jih ocenjuje komisija):**

1. **LOKALNO:** Doživetje temelji na lokalni identiteti, je zvesto naravi, kulturi in ljudem območja ter skozi zgodbo podpira znamko in identiteto destinacije.
2. **AVTENTIČNO:** Doživetje nudi pristno, originalno izkušnjo ter ne kopira in prevzema doživetij od drugod.
3. **EDINSTVENO:** Doživetje vključuje element edinstvenosti in valorizira najbolj edinstvene prodajne priložnosti (USP) ponudnika/destinacije.
4. **IZKUSTVENO:** Ima močno izraženo doživljajsko noto, ki obiskovalca nagovarja ne zgolj na funkcionalni, ampak tudi na čustveni in izkustveni ravni.
5. **ZELENO:** Zagotavlja vse temeljne elemente trajnostnega delovanja.
6. **BUTIČNO:** Obiskovalcu nudi občutek individualnosti in butičnosti.
7. **PREMIUM:** Zagotavlja premium kakovost (temeljni elementi ponudbe in storitev) – jamči visoko kakovostno izvedbo v celotni nakupni poti.
8. **DODANA VREDNOST:** Zaradi močne izkustvene note in močnega angažiranja ljudi doživetje ustvarja višjo dodano vrednost in nagovarja zahtevnega (tujega) obiskovalca, ki je za posebno doživetje pripravljen plačati tudi nekaj več.
9. **DESEZONALIZACIJA:** Prizadevamo si, da Slovenia Unique Experiences z dobrimi vsebinami motivirajo k obisku izven poletja.
10. **5-ZVEZDIČNOST:** Prispeva k uresničevanju obljube Slovenije kot zelene butične destinacije za 5-zvezdična doživetja, v okviru tega sklopa kriterijev komisija doživetja poleg ocenjevanja po kriterijih vrednoti tudi na naslednji način: (1) ali doživetje prinaša dodano vrednost na ravneh ekonomskih, družbenih in kulturnih vrednot ter prispeva k podobi zelene butične Slovenije in trajnostnemu razvoju in (2) ali prijavljeno doživetje reprezentativno prispeva k skupni zbirki izbranih 5-zvezdičnih doživetij Slovenije

**Doživetje se mora uvrstiti glede na spodnja dva sklopa v eno temeljno kategorijo:**

- Glede koncepta doživetja:
  - o Vodeno doživetje (nekajurno/poldnevno/dnevno);
  - o Paket oziroma tura (ki vključuje vsaj eno nočitev).
- Glede teme (prevladujoč karakter doživetja – kar je pomembno zaradi digitalnih trženjskih kanalov):

- Slovenia Outdoor;
- Slovenia Spas;
- Slovenia Meetings;
- Slovenia Culture;
- Taste Slovenia;
- Slovenia Nature;
- Slovenia Tours;
- Slovenia Countryside;
- Slovenia for Families.

## V. 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, zadruga, gospodarska interesna združenja, turistična društva in zveze ter preostala s turizmom povezana društva in njihove zveze ter regionalne in druge razvojne agencije.

**Prijavitelj mora izpolnjevati naslednje temeljne vhodne pogoje (ki so v celoti obvezni):**

1. Prijavitelj prevzema in jamči organizacijo oziroma celotno izvedbo doživetja.
2. Prijavitelj ob prijavi posluje že vsaj pol leta, za večdnevno doživetje pa mora imeti licenco za turistično agencijo.
3. Doživetje je oblikovano kot prodajno doživetje.
4. Doživetje je vodeno.
5. Doživetje se v obliki, kot ga prijavitelj prijavlja, že izvaja.
6. Prijavitelj jamči informacije in izvedbo (poleg slovenskega) vsaj v enem tujem jeziku.
7. Doživetje je ob prijavi že podprto z najmanj 5 kakovostnimi fotografijami.
8. Prijavitelj deluje in svojo ponudbo že trži na tujih trgih.

**Ob tem se prijavitelj ob prijavi (ob oddaji in podpisu prijavnice) zaveže, da bo:**

1. Da bo profesionalno, odgovorno in po visokih etičnih standardih doživetje izvajal na način, kot ga je opredelil v PRIJAVNICI (obrazec K04) in OPISU DOŽIVETJA (obrazec K05).
2. Da bo deloval odgovorno, profesionalno, po etičnih načelih in sledil visokim standardom kakovosti, ki so ena temeljnih značilnosti doživetij Slovenia Unique Experiences.
3. Kot prijavitelj zagotavlja, da si bo v procesu izvajanja doživetja prizadeval za minimiziranje negativnih vplivov na naravno in družbeno okolje.
4. Zaveda se, da ima turizem velik vpliv na lokalne skupnosti ter družbeno in ekonomsko podobo destinacije, zato si bo aktivno prizadeval za vključevanje lokalne skupnosti in razvijal turizem oziroma 5-zvezdična doživetja na način, ki prinaša pozitivne rezultate za vse.
5. Prizadeval si bo za sezonsko in regijsko porazdelitev turističnega obiska Slovenije in spoštoval nosilne sposobnosti prostora.
6. Želi, da obiskovalci občutijo pokrajinsko in biotsko raznolikost Slovenije, zato si bo prizadeval, da pri svojem poslovanju, razvoju ponudbe in komuniciranju izpostavlja tisto, kar je v njegovem okolju najbolj posebno, avtentično, z lokalnim značajem.
7. Kot prijavitelj zagotavlja, da bo morebitne spremembe, ki ne predstavljajo razvoja oziroma kakovostne nadgradnje doživetja, pravočasno (v roku 7 dni) in ustrezno pisno pojasnil in obvestil STO (in v primeru spremembe za nadaljnje trženje pod znamko Slovenia Unique Experiences dobil pisno dovoljenje STO).
8. Kot prijavitelj zagotavlja, da bom spremljal temeljne značilnosti koriščenja doživetja (obseg/število prodanih doživetij, struktura obiskovalcev po trgih oziroma vse opredeljene kazalnike, na podanem obrazcu, ki ga bo predložil upravitelj). Podatke bo 1-krat letno predložil upravljavcu (STO), na posebnem obrazcu.
9. Kot prijavitelj se s prijavo na poziv za 5\* doživetja zaveže, da bo za potrebe izvajanja preverjanja kakovosti doživetja 1-krat na 2 leti letno ponudil brezplačno udeležbo na doživetju za 1 osebo (po metodi skritega gosta, ki jo bo izvajal STO), v obliki darilnega bona.
10. Zavezuje se, da bo po prejemu ocene s strani skritega gosta odgovorno in zavezano poskušal v danem časovnem okviru odpraviti šibke točke.
11. Zavezuje se, da bo redno spremljal ocene za doživetje na TripAdvisorju in sproti skrbel za odzive ter izboljševanje kakovosti.
12. Zagotavlja, da bo odziven pri rezervacijah in vprašanjih in sledil naslednjim standardom:



13. Ob prejemu povpraševanja ali pisnega vprašanja se odgovor posreduje v roku 24 ur (zaželen odgovor v istem jeziku, najmanj pa v angleškem jeziku). Nato se rezervacija potrdi v najkrajšem možnem času.
14. Telefonska odzivnost v okviru rednega delovnega časa – sicer zagotovljen avtomatski odzivnik.
15. Zagotavlja, da je doživetje pripravljen izvesti že za najmanj 2 osebi.
16. Zagotavlja, da je za potrebe organiziranih skupin pripravljen doživetje prilagajati (trajanje, medkulturne posebnosti, izhodiščno mesto itd.).
17. Da bo doživetje promoviral preko svojih kanalov, z znakom kakovosti Slovenia Unique Experiences, na predpisan način (predstavitev doživetja mora vključevati predpisane elemente, fotografije in biti poleg slovenskega na voljo vsaj še v enem tujem jeziku).
18. Zagotavlja, da bo skrbel za delovanje in ažuriranje svoje spletne strani, kjer je doživetje predstavljeno.
19. Zagotavlja, da bom pri trženju doživetja sodeloval s STO.
20. Zagotavlja, da bo skrbel za posodobitev vsebin in vizualov, ki predstavljajo doživetje (in prevzemal s tem povezane stroške).
21. Zagotavlja, da bom v primeru, če se mu zaradi neizpolnjevanja kriterijev in kakovosti odvzame znak Slovenia Unique Experiences, odstranil znak iz vseh svojih trženjskih kanalov.
22. Izjavlja, da je seznanjen s PRAVILNIKOM o ocenjevanju doživetij Slovenia Unique Experiences (P01 - PRAVILNIK).

## VI. PRIJAVA IN POTEK OCENJEVANJA

### Kakšen je postopek prijave?

Sestavni del »Poziva za 5-zvezdična doživetja« so naslednje vsebine oziroma obrazci:

1. Pred-uvrstitveni kviz (10 vprašanj, na osnovi katerih prijavitelj lahko hitro oceni, ali ima njegovo doživetje možnost za sprejem v zbirko Slovenia Unique Experiences). *Obrazec K02 – PREDUVRSTITVENI KVIZ.*
2. Kriteriji, ki jih mora doživetje izpolnjevati, ki so razporejeni v 3 sklope: (1) 8 temeljnih vhodnih obveznih pogojev, (2) vsebinski kriteriji – 40 kriterijev, razporejenih v 10 vsebinskih sklopov, (3) 20 točk (zavez), ki jih prijavitelj zagotavlja s podpisom na prijavnici. *Obrazec K03 – KRITERIJI.*
3. Prijavnica. *Obrazec K04 – PRIJAVNICA.*



4. Opis doživetja in priloge (fotografije in video). *Obrazec K05 – OPIS DOŽIVETJA in PRILOGE.*
5. Pravilnik. *Dokument priloga P01– PRAVILNIK.*

#### **Katere vsebine bo prijavitelj moral ob prijavi oddati?**

1. Izpolnjen obrazec s pojasnili prijavitelja po kriterijih. STO (s komisijo) bo po lastni presoji lahko zahtevala dodatna dokazila in pojasnila (izpolnjen obrazec K03 – KRITERIJI).
2. Izpolnjena prijavnica (K04 – PRIJAVNICA).
3. Izpolnjen obrazec za opis doživetja (K05 – OPIS DOŽIVETJA IN PRILOGE, ki vključujejo do 3-minutni video (posnetek s telefonsko kamero), ki bo ponazoril celoten koncept doživetja, v podporo lažjemu ocenjevanju doživetja s strani komisije, in 5 kakovostnih fotografij (za objavo), na osnovi jasnih smernic, kaj morajo vključevati.
4. *Pred-uvrstitveni kviz je namenjen zgolj v podporo prijavitelju in se ne oddaja.*

#### **Kje so vsebine na voljo?**

Obrazci so na voljo na posebni podstrani v okviru <https://www.slovenia.info/sl/poslovne-strani/razvoj-in-inovativnost/5-zvezdicna-doizivetja>. Vsa orodja v podporo »Pozivu za 5-zvezdična doživetja« se bodo letno revidirala in nadgrajevala.

#### **Ocenjevanje**

**Po pregledu izpolnjenih obrazcev prijave in v primeru izpolnjevanja pogojev, bo vse ustrezne prijave ocenila komisija, sestavljena iz zunanjih strokovnjakov in STO (2 roka letno).** Pred odločitvijo o izdaji pozitivne ocene s strani komisije lahko le-ta od prijaviteljev zahteva dodatna pojasnila.

V primeru pozitivne ocene s strani komisije se doživetju podeli znak kakovosti (Slovenia Unique Experiences – Recommended by STB – prijavitelj prejme tudi znak v ustreznih formatih) in vključi v komunikacijske in promocijske kanale STO, doživetje pa bo za zagotavljanje kakovosti v enem letu od potrditve preverjeno po metodi skritega gosta ter preverjeno v okviru objav na različnih platformah (TripAdvisor, Viator in drugih javno dostopnih virov informacij).

## Veljavnost znaka kakovosti Slovenia Unique Experiences

Analiza doživetij, ki so izbrana v zbirko Unique Slovenia Experiences se bo letno analiziral na podlagi obstoječih podatkov, na 2 leti pa se bo izvedla temeljitejša revizija.

## VII. MERILA ZA PODELITEV ZNAKA

Pogoji za pridobitev znaka so:

1. Izpolnjevanje vseh 8 temeljnih vhodnih pogojev.
2. Doživetje mora pri vsebinskih kriterijih pridobiti povprečno oceno najmanj 8,0 (s strani komisije), vendar pa mora imeti vsaj 5 posameznih kriterijev v vsaj 3 različnih vsebinskih kategorijah ocenjene z oceno 10. Ocena najmanj 8,0 pomeni da ne dopuščamo rdečih luči (ocen 1-5). Ponudnik lahko doživetje v primeru rumenih luči (ocene 6-7) tudi odpravijo z nadgradnjami doživetja in ponovno oddajo prijavo. Komisija bo podala tudi pisno obrazložitev ocene, s priporočili.
3. Podpis oziroma zaveza, da bo prijavitelj izpolnjeval 20 aktivnosti/zavez (v okviru prijavnice).

## VIII. ODPIRANJA V LETU 2019

- prvo odpiranje 15. marca 2019,
- drugo odpiranje 20. septembra 2019.

## IV. 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 e-naslov Slovenske turistične organizacije ([morana.polovic@slovenia.info](mailto:morana.polovic@slovenia.info), [unique@slovenia.info](mailto:unique@slovenia.info)) ali pokličite na 01 589 8518.

Slovenska turistična organizacija, 1. julij 2019