

Naziv projekta / Project title	HR: Kvaliteta u obiteljskom smještaju - perspektiva gosta EN: Focus on quality in household accommodation - guest perspective
Šifra projekta / Project code	ZIP-UNIRI-116-3-19
Znanstveno područje, polje i grana / Scientific area, field and branch	Društvene znanosti / Ekonomija / Organizacija i menadžment Social Sciences / Economics / Organization and Management
Vrsta istraživanja / Type of research	Primijenjeno istraživanje Applied research
Vrijeme trajanja istraživanja / Duration of the research	10/2019 – 10/2021
Vrijednost projekta / Project value	18.000,00 HRK
Izvor financiranja / Source of funding	Sveučilište u Rijeci University of Rijeka
Ključne riječi / Keywords	kvaliteta, dimenzije kvalitete, objekti u domaćinstvu, zadovoljstvo gosta, standardizacija, oznake kvalitete quality, quality dimensions, household accommodation, guest satisfaction, standardization, quality labels
Sažetak	HR: Podizanje postojeće razine kvalitete ukupne ponude u skladu sa Strategijom razvoja turizma RH do 2020. predstavlja jedan od važnijih preduvjeta za uspješno i dugoročno održivo pozicioniranje hrvatskog turizma na međunarodnom tržištu. Uvažavajući važnost obiteljskog smještaja u okviru Strategije poseban naglasak stavljen je na unapređenje kvalitete ovog segmenta ponude čime se potvrđuje aktualnost predložene teme istraživanja. Istraživanje je usmjereno na kvalitativne aspekte ponude objekata u domaćinstvu. Budući da kvaliteta usluga i dalje predstavlja jedan od značajnijih konkurentskih čimbenika i time imperativ iznajmljivačima u kontekstu njenog osiguranja i poboljšanja istraživanje će biti usmjereno na cjelokupni proces pružanja usluga (materijalni i funkcionalni aspekt) te na kvalitetu ponude dodatnih sadržaja kao jednog od važnih preduvjeta uspješne diferencijacije na tržištu. Nastojanja usmjerena na poboljšanje kvalitete rezultirala su standardizacijom turističkih i ugostiteljskih usluga što uključuje sustave kategorizacije smještajnih objekata te standarde i oznake kvalitete koji će posebno biti obrađeni u okviru istraživanja. U kontekstu realizacije ciljeva istraživanja i dokazivanja postavljenih hipoteza predviđeno je anketiranje gostiju koje će uz socio-demografske podatke ispitivati percepciju kvalitete i zadovoljstvo gosta u obiteljskom smještaju. Pri obradi rezultata koristit će se metode deskriptivne i inferencijalne statističke analize. Znanstveni doprinos istraživanja očituje se u proširivanju spoznaja o važnosti dimenzija kvalitete ponude objekata u domaćinstvu za zadovoljstvo gosta kao i njihovoj povezanosti. Istraživanjem je predviđena i usporedba važnosti te zadovoljstva pojedinim elementima ponude za goste što će predstavljati osnovu za definiranje strategija unapređenja ovog segmenta ponude što je ujedno i aplikativni doprinos istraživanja. EN: An increase in the contemporary level of the quality of the tourism supply in accordance with the Croatian Tourism Development Strategy (2020) represents one of important prerequisites for the successful and long term positioning of Croatian tourism on the international market. Taking into consideration the importance of household accommodation within the Strategy, a special emphasis has been put on the quality improvement in this segment of the offer, confirming the actuality of the proposed topic. The research is focused on the qualitative aspects of the households supply. Since service quality is still one of important competitive factors and therefore vital for householders in the context of its development and improvement, the research will be focused on the entire process of providing services (technical and functional quality) as well as on the offer of additional services as important prerequisite of the successful market differentiation. Efforts focused on quality improvement have resulted in the standardization of tourism and hospitality services which led to the
Summary	

emergence of accommodation classification schemes and quality labels that will be included in the research. In the context of proposed hypothesis and research goals a guests' survey is planned. Besides collecting socio-demographic data, it will focus on guests' perception of quality dimensions and satisfaction in households. The research results will be analysed by using methods of descriptive and inferential statistical analysis. The scientific contribution of the research is seen in widening of the knowledge on the importance of quality dimensions in the households for the guest satisfaction and relationship between those factors. Practical contribution can be seen from the focus on the comparison between the importance and performance related to quality dimensions in households and based on that suggest effective strategies for improving the quality in this accommodation segment.

ISTRAŽIVAČKI TIM / RESEARCH TEAM

*Voditelj/ica projekta
/ Project leader*

Ana-Marija Vrtodušić Hrgović,
Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu
University of Rijeka, Faculty of Tourism and Hospitality Management

Ines Milohnić,
Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu
University of Rijeka, Faculty of Tourism and Hospitality Management

Ema Petaković,
Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu
University of Rijeka, Faculty of Tourism and Hospitality Management

Adam Pawlicz,
University of Szczecin, Poland

Elisabeth Brito,
University of Aveiro, Portugal