



HR

# EOS CODE

Principi održivog poslovanja u turizmu



[www.eoscode.eu](http://www.eoscode.eu)



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI PADOVA



ECTAA  
THE EUROPEAN TRAVEL AGENTS'  
AND TOUR OPERATORS' ASSOCIATIONS



Udruga hrvatskih  
putničkih agencija



# EOS CODE\*

## Principi održivog poslovanja u turizmu

Besplatan i koristan alat za turoperatore i turističke agencije,  
koji će vam pomoći da povećate svoju konkurentnost na način da:

- prihvatite održivi turizam
- unaprijedite kvalitetu svojih proizvoda i usluga

[www.eoscode.eu](http://www.eoscode.eu)

\* Ime je inspirirano grčkom božicom Eji ili Eos (Hῠ́, Hῠ́ς, - lat. Aurora), koja utjelovljuje svitanje, jer EOS CODE teži postavljanju temelja za svitanje novog doba putovanja, u kojem će održivost biti važan čimbenik putovanja općenito, a posebno paket aranžmana.



# Što je EOS CODE?



EOS CODE je besplatan i koristan alat za turooperatore i turističke agencije koji im pomaže povećati konkurentnost na način da:

- prihvate održivi turizama i
- unaprijede kvalitetu svojih proizvoda i usluga.

EOS CODE je posebno osmišljen za manje turističke agencije i turooperatore čija su specijalnost prvenstveno paket aranžmani, no ne isključuje ni veće tvrtke.

EOS CODE će pomoći turoperatorima i turističkim agencijama da steknu novu perspektivu u svom poslovanju, odgovore na zahtjeve klijenata te, kao rezultat svega toga, povećaju svoju konkurentnost.





# Što EOS CODE sadržava?



## 1. Usvajanje EOS CODE načela

Turoperator i turističke agencije koji se obvežu na EOS CODE morat će formalno prihvatiti i poštivati niz načela koja su ključna za razvoj i pružanje održivih i visokokvalitetnih turističkih proizvoda i usluga:

- Odgovorno djelovanje i upravljanje poslovanjem.
- Praćenje okolišnih, društvenih, kulturnih i gospodarskih učinaka poslovanja te priprema, primjena i revizija godišnjega plana poslovanja o održivom turizmu.
- Obrazovanje i obučavanje zaposlenika o okolišnim i kulturnim vrijednostima u turizmu, ponudi putovanja i njihovim pružateljima usluga koji primjenjuju programe očuvanja i održavanja okoliša.
- Informiranje i podizanje svijesti klijenata o odgovornom i održivom ponašanju (postupcima).
- Poticanje i sudjelovanje u aktivnostima koje podupiru lokalno gospodarstvo i jačaju lokalno zapošljavanje.
- Korištenje turističkog marketinga u svrhu podizanja svijesti o okolišnim, društvenim i kulturnim raznolikostima i bogatstvima.
- Briga o stalnom unapređenju kvalitete proizvoda i usluga primjenjujući poslovnu praksu upravljanja kvalitetom.
- Imenovanje osobe unutar tvrtke koja će biti odgovorna za projekte i aktivnosti povezane s održivim razvojem u turizmu.
- Razmjenjivanje primjera dobre prakse s ostalim potpisnicima EOS CODE-a.



## 2. Priručnik s primjerima dobre prakse



Turističke agencije i turoperatori imat će pristup Priručniku primjera dobrih poslovnih praksi na EOS CODE Internetским stranicama [www.eoscode.eu](http://www.eoscode.eu)

Priručnik sadržava primjere dobre prakse koji su već implementirani i koji su dokazali svoju učinkovitost u šest različitih poslovnih područja:

- Unutarnje upravljanje
- Razvoj i upravljanje proizvodom
- Ugovaranje s pružateljima turističkih usluga
- Odnosi s klijentima
- Odnosi s destinacijama
- Upravljanje kvalitetom

Priručnik će se redovito dopunjavati novim primjerima dobre prakse koje su potpisnici EOS CODE-a implementirali i koje su spremni razmijeniti s ostalim potpisnicima EOS CODE-a. Potpisnici će imati prilike učiti iz već postojećih primjera i izabrati onaj koji najbolje odgovara njihovom poslovanju ili iskoristiti uspješno provedene primjere iz prakse kako bi stvorili potpuno nov projekt.





## Tko će imati korist od EOS CODE-a?

- **Turoperator i turističke agencije**

U prvoj fazi, EOS CODE će biti dostupan svim turoperatorima i turističkim agencijama, članovima pet nacionalnih udruga koje su partneri u ovom projektu.

To su:

- ABTTA - Bugarska
- FIAVET – Italija
- HATTA – Grčka
- PIT – Poljska
- UHPA – Hrvatska

U kasnijoj fazi EOS CODE će biti dostupan i ostalim turoperatorima i turističkim agencijama nacionalnih udruga članica ECTAA-e, koja je također partner u projektu.

- **Pružatelji turističkih usluga**

Pružatelji usluga smještaja i svi ostali dobavljači unutar paket aranžmana (npr. prijevoznici, restorani, itd.) bit će posredni korisnici EOS CODE-a.

- **Klijenti**

Klijenti će imati veći izbor održivih i visokokvalitetnih turističkih proizvoda i usluga.

## Koje dobrobiti proizlaze iz usvajanja EOS CODE-a?

Sve tvrtke koje provode EOS CODE bit će predstavljene na internetskim stranicama projekta. To će im osigurati kredibilitet i stvoriti dodatni publicitet koji će ih učiniti vidljivima i prepoznatljivima ne samo za klijente u vlastitoj zemlji, nego i u ostalim zemljama članicama EU.

Tvrtke sudionici u projektu moći će koristiti EOS CODE logotip za isticanje svoje predanosti provođenju poslovne politike održivog razvoja putem kojeg će biti prepoznatljive među klijentima (za više informacija posjetite [www.eoscode.eu](http://www.eoscode.eu) ili se obratite jednoj od pet udruga koje sudjeluju u projektu).



## Kako se priključiti?

Turoperatori i turističke agencije mogu ovlaštenoj udruzi u svojoj zemlji poslati obrazac za prijavu, koji je dostupan na EOS CODE internetskim stranicama - [www.eoscode.eu](http://www.eoscode.eu). Nakon što je prijava potvrđena, potpisnici dobivaju lozinku pomoću koje se prijavljuju na internetske stranice, prolaze kratku obuku i počinju s provođenjem EOS CODE-a, implementirajući ga djelomično ili na sve poslovne aktivnosti, ovisno o tome kako su se izjasnili u prijavi.

Tijekom prvih operativnih faza provođenja EOS CODE-a moći će se prijaviti samo turoperatori i turističke agencije koji su članovi jedne od druge članica koje sudjeluju u projektu: ABTTA (Bugarska), FIAVET (Italija), HATTA (Grčka), PIT (Poljska) i UHPA (Hrvatska).

Kasni će EOS CODE postati dostupan svim turoperatorima i turističkim agencijama nacionalnih udruga zemalja članica EU.

## Obuka

Na internetskim stranicama EOS CODE [www.eoscode.eu](http://www.eoscode.eu) prolazite brzu i jednostavnu obuku koja vas vodi kroz sve potrebne korake za implementaciju EOS CODE-a.

## Pitanja?

Za sva pitanja koja imate u vezi projekta EOS CODE, slobodno provjerite često postavljana pitanja na našim internetskim stranicama (FAQ) ili, ako ne pronađete odgovor pošaljite upit (na engleskom jeziku) na: [info@eoscode.eu](mailto:info@eoscode.eu) i [support@eoscode.eu](mailto:support@eoscode.eu).

U slučaju da vam je potrebna pomoć na vlastitom jeziku, obratite se ovlaštenoj udruzi u vašoj zemlji.

## Partneri



### University of Padova (Italija)

Via Marzolo, 9 • 35131 Padova, Italy  
T: +39 49 8275539 E: [cesqa@unipd.it](mailto:cesqa@unipd.it)  
F: +39 49 8275785 W: [www.dpci.unipd.it](http://www.dpci.unipd.it)



### ITEP-Research Institute for Tourism (Grčka)

24 Stadiou Street • GR-105 64 Athens, Greece  
T: +30 213 2169968 E: [itep@grhotels.gr](mailto:itep@grhotels.gr)  
F: +30 210 3312033 W: [www.itep.gr](http://www.itep.gr)



### ECTAA - European Travel Agents' and Tour Operators' Associations (Belgija)

Rue Dautzenberg 36 • B-1050 Brussels, Belgium  
T: +32 (0)2 644 34 50 E: [secretariat@ectaa.eu](mailto:secretariat@ectaa.eu)  
F: +32 (0)2 644 24 21 W: [www.ectaa.org](http://www.ectaa.org)



### ABTTA - Association of Bulgarian Tour Operators and Travel Agents (Bugarska)

1 Hristo Belchev Str. • 1000 Sofia, Bulgaria  
T: +359 2 980 52 55 E: [info@abtta.com](mailto:info@abtta.com)  
F: +359 2 980 52 55 W: [www.abtta.com](http://www.abtta.com)



### FIAVET - Federazione Italiana Associazioni Imprese Viaggi e Turismo (Italija)

Piazza G. G. Belli, 2 • 00153 Roma, Italy  
T: +39 6 5883101 E: [fiavet.nazionale@fiavet.it](mailto:fiavet.nazionale@fiavet.it)  
F: +39 6 5897003 W: [www.fiavet.it](http://www.fiavet.it)



### HATTA - Hellenic Association of Travel & Tourist Agencies (Grčka) - koordinator

Iossif Rogon 11 • GR-117 43 Athens, Greece  
T: +30 210 9223522 E: [hatta@hatta.gr](mailto:hatta@hatta.gr)  
F: +30 210 9233307 W: [www.hatta.gr](http://www.hatta.gr)



### PIT - Polish Chamber of Tourism (Poljska)

Krakowskie Przedmieście 64/7 • 00-322 Warszawa, Poland  
T: +48 22 826 55 36 E: [eos@pit.org.pl](mailto:eos@pit.org.pl)  
F: +48 22 826 55 36 W: [www.pit.org.pl](http://www.pit.org.pl)



### UHPA - Udruga hrvatskih putničkih agencija (Hrvatska)

I. Kršnjavoga 1/II • 10000 Zagreb, Hrvatska  
T: +385 1 2304992 E: [uhpa@uhpa.hr](mailto:uhpa@uhpa.hr)  
F: +385 1 2360655 W: [www.uhpa.hr](http://www.uhpa.hr)

# EOS CODE

Principi održivog poslovanja u turizmu



Projekt EOS CODE dio je programa CIP (Competitiveness and Innovation Framework Programme),  
kojemu je cilj povećanje konkurentnosti europskih poduzeća.  
<http://ec.europa.eu/cip/>