UGOSTITELJSKA PONUDA KAO ELEMENT KVALITETE DESTINACIJE – PRIMJER OSJEČKO - BARANJSKE ŽUPANIJE

THE QUALITY OF HOSPITALITY OFFER IN OSJEČKO - BARANJSKA COUNTY

Izv. prof. dr. sc. Ana-Marija Vrtodušić Hrgović

E-mail: anamariv@fthm.hr

Martina Martinić, mag. oec.

Ema Petaković, mag. oec., asistentica

E-mail: emap@fthm.hr

Sveučilište u Rijeci

Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu

Opatija, Hrvatska/Croatia

UDK/UDC: 005.6:338.486.3

JEL klasifikacija/JEL classification: L15; Z32

DOI: 10.30657/hdmk.2020.27

Stručni članak/Professional paper

Jezik/Language: Hrvatski/Croatian

SAŽETAK:

Hrvatska posjeduje visokovrijedan kontinentalni prostor koji se posljednjih godina sve više uključuje u turističke tokove i predstavlja neiskorišten i atraktivan strateški resurs. Osječko-baranjska županija posjeduje značajne prirodne i društvene resurse uz visoku ekološku očuvanost, što je ujedno i jedan od temeljnih čimbenika razvoja turizma. Međutim, razvoj turizma zahtijeva i prisutnost receptivnih sadržaja pri čemu ugostiteljski sadržaji imaju važnu ulogu. Stoga je u ovom radu naglasak stavljen na analizu ugostiteljske ponude ove županije. Prilikom analize korišteni su raspoloživi sekundarni podaci, a zaključci se temelje na rezultatima provedenih statističkih analiza. Dobiveni rezultati pokazuju da je struktura smještajne ponude Osječko-baranjske županije tipična za kontinentalni dio Hrvatske, s razmjerno malim brojem smještajnih kapaciteta i pretežnim udjelom hotelskih kapaciteta. Posljednjih godina je zabilježeno poboljšanje kvalitete hotelske ponude te rast broja ukupnih smještajnih kapaciteta. U okviru ponude restorana naglasak je na autohtonim jelima, a sve je veći broj etno restorana u kojima su objedinjeni stari zanati i etno gastronomska ponuda. Dodatno kvaliteti ponude u ovom segmentu doprinose i obiteljska poljoprivredna gospodarstva čiju ponudu karakteriziraju vlastito proizvedene kvalitetne namirnice te gastronomska ponuda kraja. Trend poboljšanja prisutan u segmentu ugostiteljske ponude predstavlja značajan preduvjet za jačanje prepoznatljivosti i konkurentnosti cjelokupne regije.

Ključne riječi: *Osječko-baranjska županija, turistički razvoj, turistički promet, kvaliteta destinacije, ugostiteljska ponuda.*

1. UVOD

Uvažavanjem prirodnih datosti kontinentalnog dijela Hrvatske i trendova na turističkom tržištu, kontinentalni dijelovi Hrvatske postaju važan turistički resurs koji može polučiti značajne turističke rezultate. Uz prirodne resurse i ekološku očuvanost Osječko-baranjska županija svoju prednost na turističkom tržištu vidi i u svom položaju i prometnoj dostupnosti. Posljednjih se godina uočava i povećani interes za turizam što rezultira rastom broja smještajnih kapaciteta, otvaranjem obiteljskih poljoprivrednih gospodarstava, etno restorana i drugih oblika ugostiteljske ponude. Ulaže se i u druge oblike turističke infrastrukture, kao što su primjerice vinske ceste, biciklističke staze i dr. čime se doprinosi razvoju turističkih destinacija županije. U svojoj knjizi Magaš¹ navodi dva osnovna cilja turističke destinacije: osiguranje kvalitete gostima te dugoročna egzistencija lokalnog stanovništva. Kvaliteta turističke destinacije uvjetovana je nizom elemenata koji utječu na zadovoljstvo gosta od percepcije gosta prije odlaska, boravka u destinaciji te iskustva nakon odlaska. Povezana je sa zadovoljstvom gostiju u destinaciji koje proizlazi iz kvalitete usluga u svim segmentima ponude pa tako i ugostiteljske. Istraživanje EK² provedeno na uzorku 10 destinacija pokazalo je da najvažnije elemente kvalitete destinacije predstavljaju hoteli, transport te ponuda hrane i pića. Stoga se naglasak u ovom radu stavlja na kvalitetu ugostiteljske ponude, kao ključnog čimbenika konkurentnosti turističke ponude Osječko-baranjske županije. U skladu s tim rad ima za cilj analizirati kvalitetu ugostiteljske ponude i to s aspekta hotelske ponude i aspekta ponude restorana i drugih ugostiteljskih objekata.³ Navedena je analiza dopunjena i s analizom prirodnih i društvenih resursa kao preduvjeta razvoja turizma Osječko-baranjske županije te analizom turističkog prometa.

2. TURISTIČKI RAZVOJ OSJEČKO-BARANJSKE ŽUPANIJE

Program razvitka turizma u ruralnom prostoru na području Osječko-baranjske županije definira Osječko-baranjsku županiju kao kontinentalnu županiju geografski smještenu na sjeverozapadu Hrvatske, u Panonskoj nizini, a obuhvaća dio Podunavlja i Podravlja.⁴ Novi trendovi u turizmu uz promjene u turističkoj politici Hrvatske u koju se, uz primorske destinacije, u imidž Hrvatske kao turističke destinacije uključuju i kontinentalni dijelovi, stvorili su pretpostavke za razvoj turizma na ovom području te jače uključivanje u turističke tokove. Kontinentalna Hrvatska posjeduje preduvjete razvoja turizma sadržane prvenstveno u prirodnim i društvenim atrakcijama. U skladu s tim u Strategiji razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020. godine istaknuta je potreba razvoja proizvoda koji će aktivirati turistički potencijal kontinentalne Hrvatske, kao što su

¹ Dragan Magaš, *Management turističke organizacije i destinacije*, Fakultet za turistički i hotelski menadžment, Opatija, 2003.

² European Commission, *A manual for evaluating the quality performance of tourist destinations and services*, Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg, 2005.

³ Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti u Republici Hrvatskoj definira ugostiteljsku djelatnost kao djelatnost "pripremanja i usluživanja jela, pića i napitaka i pružanje usluga smještaja, a obuhvaća i pripremanje jela, pića i napitaka za potrošnju na drugom mjestu s ili bez usluživanja (u prijevoznom sredstvu, na priredbama i slično) i opskrbe tim jelima, pićima i napitcima (*catering*)" - Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti, Narodne novine, 2019., br. 25/19., 2019., <https://www.zakon.hr/z/151/Zakon-o-ugostiteljskoj-djelatnosti>, Preuzeto: 19.7.2019.

⁴ Program razvitka turizma u ruralnom prostoru na području Osječko-baranjske županije, <http://www.obz.hr/hr/pdf/Program%20razvitka%20turizma%20u%20ruralnom%20prostoru%20na%20podru%C4%8Dju%20Osje%C4%8Dko-baranjske%20%C5%BEupanije.pdf>, Preuzeto: 29.7.2019.

kulturni turizam, odmor u ruralnim područjima i cikloturizam.⁵ Pri tome se navodi potreba kapitalnih ulaganja u resursno-atrakcijsku osnovu, bez kojih ubrzaniји turistički razvoj ove regije nije moguć. Ističe se potreba izgradnje oko 3.000 hotelskih soba za prihvаt turista, posebice u malim tematiziranim obiteljskim hotelima.⁶

Osječko-baranjska županija posjeduje atraktivne prirodne i društvene resurse⁷ za razvoj turizma, а uz prometnu dostupnost emitivnom turističkom tržištu vidi svoju priliku za pozicioniranje kao zanimljive i još uvijek neotkrivene turističke destinacije na europskom turističkom tržištu. Preduvjeti razvoja turizma Osječko-baranjske županije mogu se sagledati kroz njezin geografski položaj, demografske čimbenike, prirodnu osnovu i resurse te prometnu dostupnost. Važnost geografskog položaja posebno dolazi do izražaja kada se žele naglasiti prednosti destinacije u odnosu na konkurenciju. Prometno-geografski položaj Osječko-baranjske županije iznimno je povoljan, s obzirom na raspoloživost vodenih putova na dva značajna riječna toka (Drava i Dunav). Prilikom analize turističkog prometa Osječko-baranjske županije uputno je spomenuti i broj dolazaka turista s kruzera. Naime, u 2017. godini u lukama u Batini i Osijeku pristalo je 88 kruzera s 11.142 turista koji su ostvarili јednodnevni posjet.⁸ Master plan turizma Osječko-baranjske županije ističe značaj zračnog prometa, tako se na području Osječko-Baranjske županije nalaze dva infrastrukturna objekta izgrađena za zračni promet u neposrednoj blizini grada Osijeka: - Letilište Čepin i Zračna luka Osijek (kod naselja Klisa), otvorena za javni zračni promet. U 2017. u odnosu na 2016. ostvaren je porast od 47% u domaćem prometu odnosno 39% u međunarodnom prometu, što je utjecalo i na ukupno povećanje broja putnika od 41%.⁹ Razvoj zračnog putničkog prometa sa Zračne luke Osijek, nove linije i destinacije znače bolju povezanost i dostupnost, ali i unapređenje turističkog proizvoda Županije, doprinos promociји turizma kontinentalne Hrvatske, regije i destinacija te povećanje broja dolazaka i noćenja turista i posjetitelja.¹⁰

Razvoj turizma na području Osječko-baranjske županije prati se kroz publikaciju „Informacija о stanju i razvojnim mogućnostima turizma na području Osječko-baranjske županije”, tako se navodi da se razvoj turizma u prvom redu temelji na prirodnim resursima. U reljefnom smislu Osječko-baranjska županija je pretežno nizinski i ravničarski kraj. Na području Županije je posebno močvarno područje Kopački rit, nastalo kao posljedica neusklađenosti rijeka Dunava i Drave. Bogatstvo reljefnim oblicima uz Park prirode Kopački rit predstavlja resursnu osnovu za razvoj turizma, а u 2017. godini zabilježeno je 37.062 posjetitelja.¹¹ U kontekstu društvenih resursa Osječko-baranjska županija raspolaže značajnim fundusom kulturno-povijesne baštine, što predstavlja јedan od čimbenika razvoja turizma na ovom području. Turističke zajednice na području Osječko-baranjske županije, od kulturno-povijesnih znamenitosti posebno ističu: osječku

⁵ Prema: *Strategija razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020. godine*, Vlada Republike Hrvatske, Zagreb, 2013., https://mint.gov.hr/UserDocsImages//arhiva//130205_Strategija-turizma-do2020.pdf, str. 16.

⁶ Ibidem, str. 54.

⁷ Nevenka Čavlek, Mato Bartoluci, Darko Prebežac, Oliver Kesar i sur., *Turizam - ekonomske osnove i organizacijski sustav*, Školska knjiga, Zagreb, 2011, str 123.

⁸ Informacija о stanju i razvojnim mogućnostima turizma na području Osječko-baranjske županije, Osijek, оžujak 2018. prema: Lučka uprava Osijek i Turistička zajednica Općine Draž, str. 30.

⁹ Ibidem.

¹⁰ *Master plan turizma Osječko-baranjske županije*,

http://www.obz.hr/hr/pdf/savjetovanje_sa_zainteresiranom_javnoscu/2017/20170110_mp_obz_final_korekcije_z_javnu_raspravu_za_web.pdf, 2017, str. 27

¹¹ Op. Cit. Informacija о stanju i razvojnim mogućnostima turizma na području Osječko-baranjske županije, 2018.

tvrđavu – Tvrđa iz 18. st., General vojarna, crkva sv. Mihaela Arkandela, crkva Uzvišenja Sv. Križa, Trg sv. Trojstva, Europska avenija s nizom secesijskih palača, crkva Sv. Petra i Pavla i dr.¹² Turistička se ponuda upotpunjuje i kroz manifestacije, među značajnijima su: Dani vina i turizma, Dani prvog hrvatskog piva, Đakovački vezovi, Urban fest Osijek, Tour of Croatia, Osječko-kulturno ljeto, Slama Fest, Pannonian Challenge, Dani Slavonske šume, Smotra folklora “Miholjačko sijelo” i dr. Osim navedenih manifestacija, organizira se i veći broj manifestacija koje imaju veliki potencijal daljnjeg razvoja.¹³ Najveći broj manifestacija organizira se u lipnju, srpnju i kolovozu. Društvene atraktivnosti pružaju velike mogućnosti za formiranje turističkog proizvoda koji će privući posjetitelje željne novih doživljaja, ali i turističkih proizvoda koji će nadopuniti postojeću turističku ponudu. Društvene resurse je, svakako potrebno u budućnosti dodatno turistički valorizirati. U skladu s tim u okviru Master planu turizma Osječko-baranjske županije definirani su strateški ciljevi, koji ujedno daju preciznu sliku ciljeva turističkog razvoja. Ti ciljevi su, u prvom redu povećanje kapaciteta smještajne ponude (do 10.000 kreveta u komercijalnim turističkim objektima), zatim povećanje zauzetosti smještajnih kapaciteta na godišnjoj razini od oko 30%, pozicioniranje Županije na turističkom tržištu Europe kao destinacije koja nudi kratke odmore, temeljene prvenstveno na sadržajima gastronomije i kulture.¹⁴

3. ANALIZA TURISTIČKOG PROMETA

Dosadašnji razvoj turizma na području Osječko-baranjske županije temeljio se na valorizaciji prirodnih resursa, kulturno-povijesnih sadržaja, geoprometnom položaju i dostignutoj razini turističko-ugostiteljskih kapaciteta. Rezultati turističkog razvoja mogu se sagledati kroz kvantitativne pokazatelje (broj turističkih dolazaka i noćenja) kod kojih je posljednjih godina zabilježen trend rasta. U nastavku se daje prikaz broja dolazaka i noćenja u 2018. godini (po gradovima).

Tablica 1. Dolasci i noćenja turista u Osječko – baranjskoj županiji

Gradovi	DOLASCI				NOĆENJA			
	Domaći gosti	Strani gosti	Ukupno	Udio	Domaći gosti	Strani gosti	Ukupno	Udio
Beli Manastir	2.911	1.619	4.530	4,6%	5.619	2.602	8.221	4,2%
Belišće	123	97	220	0,2%	278	516	794	0,4%
Donji Miholjac	770	368	1.138	1,1%	1.229	701	1.930	1%
Đakovo	5.421	3.447	8.868	9,0%	10.673	7.984	18.657	9,6%
Našice	3.162	1.718	4.880	4,9%	5.642	3.369	9.011	4,6%
Osijek	35.501	21.799	57.300	57,9%	62.139	48.273	110.412	56,6%
Valpovo	1.685	1.109	2.794	2,8%	3.941	3.926	7.867	4,0%
Ostalo	11.308	7.987	19.295	19,5%	23.387	14.625	38.012	19,6%
Ukupno	60.881	38.144	99.025	100,0%	112.908	81.996	194.904	100,0%

Izvor: Državni zavod za statistiku, Priopćenje, br. 4.3.2., Dolasci i noćenja turista u 2018., Zagreb, 2019.

¹² Turistička zajednica grada Osijeka, <https://www.tzosijek.hr/znamenitosti-57>, Preuzeto: 26.7.2019.

¹³ Turistička zajednica grada Osijeka, <http://www.tzosbarzup.hr/hr/aktualno/dogadanja/?str=1>, Preuzeto 29.7.2019.

¹⁴ *Master plan turizma Osječko – baranjske županije*, 2017. str. 105.-106.

Podaci pokazuju da se gotovo 2/3 ukupnih dolazaka i noćenja ostvaruje u gradu Osijeku nakon kojeg po udjelu slijedi Đakovo s oko 11%. U 2018. godini na području Osječko-baranjske županije ostvareno je 99.025 turističkih dolazaka, što je u odnosu na 2017. godinu porast od 7,4%, te je nastavljen trend rasta iz prethodne godine. Za razliku od primorskih turističkih županija u kojima dominantno mjesto u ostvarenim turističkim dolascima i noćenjima imaju strani turisti, kontinentalni turizam se zasniva na domaćim turistima. Tako su u ukupnoj strukturi dolazaka dominantni domaći gosti sa preko 60% u svim promatranim godinama.

4. UGOSTITELJSKA PONUDA OSJEČKO-BARANJSKE ŽUPANIJE

U ovom će se dijelu analizirati pojedini segmenti ugostiteljske ponude Osječko-baranjske županije i to posebno hotelske ponude te ponude restorana i drugih ugostiteljskih objekata. Posljednjih godina sve više dolazi do značajnih iskoraka u kvaliteti smještajne ponude, posebice hotela u gradovima i objekata unutar ruralnog turizma.

Osječko-baranjska županija je u 2018. godini raspolagala s ukupnim smještajnim kapacitetom u hotelima, aparthotelima, turističkim naseljima, domaćinstvu, kampovima i drugim komercijalnim objektima s 2.888 kreveta, što je u odnosu na 2017. godinu povećanje za 15%. U razdoblju od 2007. do 2018. ukupan broj smještajnih kapaciteta povećan je za 768 krevet, odnosno za 36,2%.¹⁵ U nastavku se daje prikaz smještajnih kapaciteta Osječko-baranjske županije za razdoblje od 2007. do 2018. godine.

Tablica 2: Broj postelja u Osječko baranjskoj županiji i Republici Hrvatskoj (2007.-2018.)

Godina	Osječko-baranjska županija			Republika Hrvatska		
	Ukupan broj postelja	Broj postelja u hotelima	Udio	Ukupan broj postelja	Broj postelja u hotelima	Udio
2007.	2.120	1.353	63,8%	944.076	114.032	12,1%
2008.	2.283	1.483	65,0%	1968.610	116.904	12,1%
2009.	2.375	1.441	60,7%	908.768	119.478	13,1%
2010.	2.315	1.261	54,5%	909.951	121.316	13,3%
2011.	2.186	1.181	54,0%	934.564	125.660	13,4%
2012.	2.261	1.151	50,9%	880.170	127.469	14,5%
2013.	2.273	1.135	49,9%	925.773	131.004	14,2%
2014.	1973	966	49,0%	977.414	131.223	13,4%
2015.	2.034	1.052	51,7%	1.029.312	133.372	13,0%
2016.	2.661	1.185	44,5%	1.133.751	135.236	11,9%
2017.	2.511	951	37,9%	1.207.427	131.152	10,9%
2018.	2.888	963	33,3%	1.266.785	128.536	10,1%

Izvor: Ministarstvo turizma, *Turizam u brojkama 2008*, Zagreb, 2009, str. 9; Ministarstvo turizma, *Turizam u brojkama 2010*, Zagreb, 2011, str. 12; Ministarstvo turizma, *Turizam u brojkama 2012*, Zagreb, 2013, str. 17; Ministarstvo turizma, *Turizam u brojkama 2014*, Zagreb, 2015, str. 17; Ministarstvo turizma, *Turizam u brojkama 2016*, Zagreb, 2017, str. 17; Ministarstvo turizma, *Turizam u brojkama 2017*, Zagreb, str. 17; Ministarstvo turizma, *Turizam u brojkama 2018*, Zagreb, 2019, str. 16.

¹⁵ Ministarstvo turizma, *Turizam u brojkama 2018*. Zagreb, 2009., str. 9.

Podaci u tablici 2 pokazuju smanjenje broja hotelskih kapaciteta u razdoblju od 2007. do 2018. godine, s 1.353 na 963. Takav trend, uz rast broja kreveta u ostalim smještajnim objektima, utjecao je i na smanjenje udjela hotelskog smještaja u ukupnim smještajnim kapacitetima Osječko-baranjske županije, sa 63,8% u 2007. godini na 33,3% u 2018. godini. Podaci pokazuju da se struktura smještajnih kapaciteta Osječko-baranjske županije razlikuje od strukture na nivou Republike Hrvatske s obzirom da je zastupljenost hotelskih kapaciteta veća, primjerice u 2018. iznosi 33,3% a u RH 10,1%. Na pad je udjela hotelskih kapaciteta u RH utjecao znatno brži rast broja kreveta u domaćinstvima od broja kreveta u hotelima.

S aspekta kvalitete smještajne ponude u hotelima u nastavku se daje prikaz kategoriziranih hotela u Osječko-baranjskoj županiji (graf 1).

Graf 1: Kategorizacija hotela – Osječko baranjska županija

Izvor: Popis kategoriziranih turističkih objekata u Republici Hrvatskoj (24.5. 2019.), <https://mint.gov.hr/pristup-informacijama/kategorizacija-11512/arhiva-11516/11516>

Podaci pokazuju da prevladavaju hoteli s tri zvjezdice (44,4%), zatim slijede hoteli s 4 zvjezdice (38,9%) te hoteli s dvije zvjezdice (16,7%). Iako je broj hotela sa četiri zvjezdice u strukturi nešto manje zastupljen, udio smještajnih jedinica najveći je u ovim hotelima (297 od 588 tj. 50,5%).

Jedan od najznačajnijih atributa Osječko-baranjske županije predstavlja gastronomija te ponuda vina i vinskih podruma. Stoga se enogastronomija posebno ističe kao turistički proizvod ove Županije. Među vodećim restoranima prema portalu Tripadvisor u 2018. godini ističu se; Kod Ruže, Rustika, Bijelo plavi i Karaka iz Osijeka te Jošić iz Zmajevca ¹⁶dok prema ocjenama vodiča

¹⁶ Tripadvisor, https://www.tripadvisor.com/Restaurants-g2569723-Osijek_Baranja_County_Slavonia.html, Preuzeto: 18.7.2019.

Dobri restorani tu ulaze dva restorana iz Osijeka: Muzej okusa i Zimska Luka, Josić iz Zmajevca te Baranjska kuća iz Karanca i Principovac iz Iloka.¹⁷

Kao dio turističkog proizvoda Osječko-baranjske županije ističu se i Obiteljska poljoprivredna gospodarstva (OPG), a neka od najpoznatijih uključuju djelatnost kao što je: pružanje usluga smještaja (OPG Ante Ursić, OPG Tri Mudraca, OPG Sklepić), proizvodnja suvenira i proizvoda od meda (OPG Bošnjak, OPG Čičak Dragan), vinarstvo i vinogradarstvo (OPG Tihomir Kolembus, OPG Ljudevit Kolar). Proizvodnja vina je kvalitetom u posljednjih 10 godina značajno napredovala u segmentu velikih, ali i malih (butiknih) proizvođača.¹⁸

5. ZAKLJUČAK

Promjenom trendova na turističkom tržištu te uključivanjem kontinentalnih dijelova Hrvatske u turističke tokove, Osječko-baranjska županija zauzima sve značajnije mjesto u turističkoj politici Republike Hrvatske. Na to ukazuje turistički promet koji bilježi porast u broju dolazaka i u broju noćenja u razdoblju od 2016. do 2018. i to prosječno godišnje po stopi od 5% odnosno 6%. Još uvijek su u ukupnoj strukturi dolazaka i noćenja zastupljeniji domaći gosti s udjelom od preko 60%. Najveći je broj dolazaka i noćenja vezan uz gradove Osijek, Donji Miholjac, Đakovo, Našice i Belišće, Valpovo i Beli Manastir pri čemu se gotovo dvije trećine dolazaka i noćenja ostvaruje u Osijeku.

Ugostiteljska ponuda predstavlja jedan od važnih elemenata ukupne turističke ponude i značajan element kvalitete turističke destinacije te je u kontekstu njenog unapređenja provedena analiza postojećeg stanja i to posebno hotelske ponude i posebno ponude restorana i drugih ugostiteljskih objekata. Analiza smještajnih kapaciteta u hotelima ukazuje na trend porasta kvalitete s obzirom na smanjenje udjela hotela s 2 i 3 zvjezdice u odnosu na prethodna razdoblja te najveći udio smještajnih jedinica u hotelima sa 4 zvjezdice. U periodu od 2014. godina nadalje zabilježen je porast smještajnih kapaciteta te je u 2018. godini Osječko-baranjska županija raspolagala s 2.888 kreveta. Bilježi se i smanjenje udjela hotelskih kapaciteta u ukupnim smještajnim kapacitetima (33,3% u 2018) iako je taj udio još uvijek veći od prosjeka na nivou RH (10,1% u 2018). U okviru ponude restorana i ostalih ugostiteljskih objekata posebno mjesto zauzimaju restorani s naglašenom autohtonom ponudom te obiteljska poljoprivredna gospodarstva. Dodatno bi njihov razvoj i kvalitetu trebalo poticati primjenom sustava ocjenjivanja i označavanja kvalitete. Nositelji ugostiteljske ponude Osječko-baranjske županije svojim aktivnostima kao i mjerama na razini lokalne i regionalne samouprave mogu unaprijediti kvalitetu ponude u svom segmentu poslovanja. Unapređenjem kvalitete ugostiteljske ponude stvaraju se preduvjeti za unapređenje destinacijskog lanca vrijednosti, a time i za moguće produljenje sezone.

Abstract:

THE QUALITY OF HOSPITALITY OFFER IN OSJEČKO - BARANJSKA COUNTY

Croatia has a highly valued continental region that recently has been more included in the tourism development and still represents an unused and attractive resource. In relation to that Osječko-baranjska County has natural and social resources accompanied with the high level of ecological preservation. This

¹⁷ Dobri restorani, <http://www.dobri-restorani.hr/top-lista/dobri-restorani-2018/>, Preuzeto: 29.4.2018.

¹⁸ TZ Osječko-baranjske županije, <http://www.tzosbarzup.hr/hr/pretraga/?q=opg>, Preuzeto: 30.7.2019.

represents one of the important factors of tourism development. However, tourism development implies existence of the receptive facilities whereby hospitality offer plays an important role. Therefore, the emphasis in this paper is put on the analysis of the quality of hospitality offer in this county. The analysis is based on secondary data and conclusions are drawn from the statistical analysis. Results show that the structure of the hospitality offer in Osječko-baranjska County is typical for the continental region of Croatia with relatively small number of accommodation capacities and predominant share of hotel capacities. In recent years the improvement of quality of hotel offer has been noted as well as the increase of total accommodation capacities. Restaurants offer is characterized on the indigenous dishes, and as result the number of ethno restaurants has been increased which combines old crafts and ethno gastronomic offer. In addition, the quality of this aspect of offer has been improved by family farms that offer homemade products and gastronomic offer of the region. Improvement trends present in the hospitality offer represent important prerequisite for strengthening the visibility and competitiveness of the whole region.

Key words: *Osječko-baranjska County, tourism development, tourist arrivals and overnights, quality of destination, hospitality offer.*

6. LITERATURA

1. Čavlek, Nevenka, Bartoluci, M., Prebežac, D., Kesar, O. i sur., *Turizam - ekonomske osnove i organizacijski sustav*, Školska knjiga, Zagreb, 2011.
2. Magaš, D., *Management turističke organizacije i destinacije*, Fakultet za turistički i hotelski menadžment, Opatija, 2003.
3. Dobri restorani, <http://www.dobri-restorani.hr/top-lista/dobri-restorani-2018/>, Preuzeto: 29.4.2018.
4. Državni zavod za statistiku, SLJH-2016., Zagreb, Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske, 2017.
5. Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske, Statistička izvješća br. 1564., *Turizam u 2015.*, Zagreb, 2016.
6. Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske, Priopćenje, br. 4.3.2., *Dolasci i noćenja turista u 2017.*, Zagreb, 2018.
7. Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske, Priopćenje, br. 4.3.2., *Dolasci i noćenja turista u 2018.*, Zagreb, 2019.
8. European Commission, *A manual for evaluating the quality performance of tourist destinations and services*. Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg, 2005.
9. Informacija o stanju i razvojnim mogućnostima turizma na području Osječko-baranjske županije, Osijek, 2018.
http://www.obz.hr/hr/pdf/2018/10_sjednica/20_informacija_o_stanju_i_razvojnim_mogucnos_tima_turizma_na_podrucju_obz_doc.pdf, Preuzeto: 29.7.2019.
10. Ministarstvo turizma, *Turizam u brojkama 2008, 2010, 2012, 2014, 2016, 2017, 2018*, Zagreb, 2009.
11. Osječko-baranjska županija, *Master plan turizma Osječko-baranjske županije*, Osijek, 2017.
12. Osječko-baranjska županija, <http://www.obz.hr/hr/index.php?tekst=105>, Preuzeto: 24.7.2019.
13. Popis kategoriziranih turističkih objekata u Republici Hrvatskoj (24.5.2019.),
<https://mint.gov.hr/pristup-informacijama/kategorizacija-11512/arhiva-11516/11516>,
Preuzeto: 27.7.2019.

14. Program razvitka turizma u ruralnom prostoru na području Osječko-baranjske županije, <http://www.obz.hr/hr/pdf/Program%20razvitka%20turizma%20u%20ruralnom%20prostoru%20na%20podru%C4%8Dju%20Osje%C4%8Dko-baranjske%20%C5%BEupanije.pdf>, Preuzeto: 29.7.2019.
15. Tripadvisor, https://www.tripadvisor.com/Restaurants-g2569723-Osijek_Baranja_County_Slavonia.html, Preuzeto: 18.7.2019.
16. Turistička zajednica grada Osijeka, <https://www.tzosijek.hr/znamenitosti-57>, Preuzeto: 26.7.2019.
17. Turistička zajednica Osječko-baranjske županije, <http://www.tzosbarzup.hr/hr/posjetite/kulturne-atrakcije/dvorac-u-knezevu,3686.html>, Preuzeto: 29.07.2019.
18. Vlada Republike Hrvatske, Strategija razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020. godine, Zagreb, Vlada Republike Hrvatske, 2013.
19. Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti (NN 25/19), <https://www.zakon.hr/z/151/Zakon-o-ugostiteljskoj-djelatnosti>, Preuzeto: 19.7.2019.