

**TURIZAM INFO**

Časopis za ugostiteljstvo i turizam

Broj: 38

## Family hotel Vespera na Malom Lošinju

**JEDINI KINDERHOTEL NA MORU U IDUĆE TRI GODINE**

**Hotel Vespera na Malom Lošinju nakon temeljite obnove odredio je svoj budući razvoj kao hotel s ponudom za obitelji. Odlična niša na uvijek zahtjevnom tržištu hotela i hotelske ponude! Da hotel uistinu odgovara najvišim standardima za obitelj, potvrđuje i članstvo u asocijaciji Kinderhotels Europe.**

**Pripremila: Tanja Škopac**

U poslovnom svijetu danas je najvažnije naći nišu. Usko područje određenog proizvoda ili usluge gdje imamo prostora za kvalitetnu ponudu po kojoj ćemo biti konkurentni, prepoznati i što je najvažnije, profitabilni.

Primjenjivo je to na sve poslovne grane, pa ni hotelijerstvo nije iznimka. Ipak, mnogi će reći da je hotel hotel i da tu nema puno filozofije. Da iznimka potvrđuje pravilo, svjedoči **hotel Vespera** na Malom Lošinju, koji je svoj udio na tržištu potražio kao obiteljski hotel za sada, a i u sljedeće tri godine jedini takav na hrvatskom Jadranu, opremom, uređenjem i sadržajima u potpunosti prilagođen djeci.

**KONAČNI CILJ PET SMAJLIĆA**

Hotel Vespera smješten je u Sunčanoj uvali Maloga Lošinja u borovoj šumi uz more, 50 metara od hotela Aurora. Iako profilirani različito, hoteli Aurora i Vespera nadopunjuju se i tako čine skladnu cjelinu. Prošlogodišnjom obnovom hotela, u koju je tvrtka Jadranka hoteli uložila 16,9 milijuna eura, Vespera je podigla svoju kvalitetu na četiri zvjezdice te je u potpunosti prilagođena potrebama obitelji s malom djecom, da bi već u siječnju ove godine postala članicom austrijske grupacije Kinderhotels Europe, i to kao prvi hrvatski hotel i jedini takav hotel na moru.

O hotelu i njegovom primanju u europsku obitelj "hotela za djecu", u kojoj su najbrojniji hoteli iz Austrije, a ostali iz Njemačke i Italije, uređenju objekta i uvjetima koji moraju biti zadovoljeni, razgovarali smo s direktoricom Silvijom Radeka.

- Velika nam je čast što smo primljeni u članstvo te prestižne grupacije, mada to, naravno, podrazumijeva

puno posla. Djeca su specifična grupa, vrlo su iskrena i ako im se nešto ne sviđa, to će ona i reći, kazala je Radeka.

Kako je došlo do primanja u članstvo, pojasnili su nam u Upravi tvrtke Jadranka hoteli. S grupacijom Kinderhotels mjerodavni su se upoznali nakon odluke o pozicioniranju Vespere kao Family hotela i osvajanju novih tržišta. Austrija je ocijenjena jednim od ključnih tržišta te se počelo s preliminarnim razgovorima i zaključilo da je pravo vrijeme za priključenje poznatom austrijskom brandu. Interes je, kažu u tvrtki Jadranka hoteli, bio obostran jer je istodobno u Upravi Kinderhotels donesena odluka o širenju branda izvan austrijskih granica, a obiteljski hotel na moru pokazao se kao idealno rješenje.

Danas je Vespera sa svojih 404 smještajnih jedinica najveći hotel u spomenutoj grupaciji, a zanimljivo je to što se Uprava austrijske grupacije ugovorom s Upravom lošinjske hotelske tvrtke obavezala da u sljedeće tri godine neće primiti u članstvo nijedan hotel na moru. Vespera ima trenutačno tri smajlića, koji su u svijetu hotela za djecu zapravo zvjezdice, ali namjera je, potvrđuje Radeka, uz stalno usavršavanje osoblja te osluškivanje i poštivanje želja gostiju, dosegnuti razinu od pet smajlića, što je u slučaju kinderhotela najveća kategorija. – Konačni je cilj da Vespera postane brand za obiteljski odmor u Hrvatskoj, naglasila je Radeka, prema čijem je mišljenju odluka Uprave tvrtke Jadranka hoteli da se Vespera, nakon adaptacije Aurore za potrebe kongresnog i wellness turizma, usmjeri prema obiteljskom odmoru bila pun pogodak.

## **HOTEL S JASLICAMA I BABY SITTEROM**

Tako, primjerice, roditelji koji su s djecom odsjeli u Vesperu mogu tijekom boravka uživati u wellnessu obližnjega hotela, dok su im mališani na sigurnome u jednoj od igraonica, opremljenima igračkama i strunjačama, ali i play stationima za tinejdžere ili u klubovima, koje vodeiskusni animatori te su podijeljeni ovisno o dobi djeteta. Za najmlađe Vespera ima Baby Club, za djecu od 2. do 5. godine, Mini Club, za nešto starije, od 5. do 12. godine, te Teen Club za starije od 12 godina. Animacijski programi na rasporedu su od 13. lipnja i traju do 10. rujna, od 10 ujutro do 20.30, kada završavaju s mini diskotekom.

– Naravno da djeca ne moraju biti cijeli dan u animacijskim klubovima. Roditelji mogu svoju djecu voditi na plažu, ali važno je to što im je omogućena cjelodnevna briga za djecu, dodaje Radeka te naglašava kako su najmlađi zbrinuti u svakom pogledu i u sklopu programa u klubovima gdje, uz mogućnost sudjelovanja u zabavi, sportu i rekreaciji, dobivaju hranu i piće, tako da djeca u 12 sati, nakon doručka, imaju ručak, te u 16 jedan minisnack, kolače, sladoled ili pak sok, nakon čega slijedi večera. Također, djeca sudjeluju u kreiranju večernjega zabavnog programa, zajedno s animatorima i Pinom, maskotom Vespere, pripremaju predstave, plesne točke, kostime. Upravo se ta interakcija između animatora i djece pokazala vrlo pozitivnom, a i roditelji ju ocjenjuju visokim ocjenama.

Uz igraonice te animatore, hotel ima i jaslice te babysittera, odnosnu osobu sa završenim Pedagoškim fakultetom koja, kako zakon predviđa, može čuvati dvogodišnju i stariju djecu te čije usluge roditelji mogu zatražiti u bilo kojem trenutku svoga boravka u Vesperu. Za djecu mlađu od 2 godine hotel mora imati i medicinsku sestru.

– *Sigurnost djece iznimno nam je važna, želimo da roditelji budu sigurni da su im djeca zbrinuta. Kod prijave u animacijske programe imamo cijeli postupak kojeg se držimo: roditelji animatorima ostavljaju podatke o svojoj djeci, i to ne samo one osnovne, već detaljne informacije o željama djece ili o alergijama na hranu i slično*, istaknut će naša sugovornica, od koje doznajemo kako je u ponudi obiteljima i najam dječjih kolica, leđne i prsne nosiljke, ali i grijači bočica i kuhala za vodu.

Gosti Vespere uglavnom su iz Austrije, Njemačke, Italije, Slovenije i Hrvatske, a animacijski se programi vode na barem četiri strana jezika, engleskom, talijanskom, njemačkom i slovenskom.

## **SVAKI KUTAK PRILAGOĐEN NAJMLAĐIMA**

Da se pri renoviranju hotela vodilo računa o svakom detalju koji bi mogao biti osmišljen za najmlađe, pokazuje i poseban kutak za igru na recepciji gdje djeca mogu uživati, primjerice, tijekom check-ina. Restoran kapaciteta 700 sjedećih mjesta ima takozvani kutak za mame, za pripremu dječjeg obroka, ali i mini buffet te dječje sjedalice, a osoblje kuhinje i restorana osposobljeno je za pripremu jela za djecu.

Što se tiče smještajnih jedinica, riječ je o povezanim dvokrevetnim sobama za 4 do 6 osoba, od kojih dio ima krevet na kat. Roditelji mogu dobiti i kolijevku ili dječji krevet, a od ostale opreme za bebe i djecu tu je i komoda za previjanje te mala stolica u kupaonici. Uređaji i utičnice su sigurni za djecu, a garderoba i držači ručnika su u visini djeteta. Dodatna je pogodnost beba fon, uz pomoć kompjutorskoga akustičnog nadgledanja ili putem mobitela, te takozvani babypaket, koji obuhvaća kadu za bebe, termometar, kantu za pelene, uređaj za podgrijavanje bočica, noćnu posudu te komodu za previjanje dojenčadi. Od vanjskih sadržaja za djecu Vespera ima igralište na otvorenome, sa spravama, ljuljačkama, klackalicama, toboganom u obliku broda, i sve to u hladovini borove šume, kao i igralište na napuhavanje uz vanjske bazene s morskom vodom koji su na tri razine i na površini od 3 tisuće metara četvornih kaskadno posloženi prema moru. Dva bazena za djecu imaju vodopad, slapove i tobogan, dok je veliki bazen za odrasle, dužine 37 metara i dubine 1,35 metara, s masažerima i slapovima, protustrujnim plivanjem, jacuzzijem s pogledom na more.

Svi su ti sadržaji pridonijeli da se Vespera svojom specijaliziranom ponudom istakne i u virtualnom svijetu, čemu je pomogla i pojačana oglašivačka kampanja, koja je išla uglavnom preko specijaliziranih portala koji obrađuju teme roditeljstva, djece i putovanja. Kako su nam potvrdili u marketingu, sadržaj web stranice hotela pisan je s namjerom da bude prilagođen pretraživačima, a i inače je u promidžbi naglasak na web oglašavanju, koje je, smatraju u tvrtki Jadranka hoteli, dugoročno isplativije od tiskanih oglasa. Dio marketinga odrađuje se i preko kataloga, web stranice i ostalih marketinških aktivnosti grupacije Kinderhotels, što je, uz suradnju s najiskusnijim stručnjacima za planiranje obiteljskih odmora u Europi te školovanje djelatnika u Akademiji obiteljskih hotela, jedna od većih pogodnosti pripadanja toj obitelji.

#### Što je Kinderhotels Europa?

Grupacija Kinderhotels Europa je austrijska udruga koja u svom članstvu osim Vespere ima trenu-tačno oko 50 hotela za djecu u Austriji, Bavarskoj i Južnom Tirolu. Kvaliteta ponude u hotelima koji su dio te obitelji ocjenjuje se s 3, 4 ili 5 smajlića, koji, kako je navedeno na službenim internet stranicama ovoga udruženja, [www.kinderhotels.com](http://www.kinderhotels.com), garantiraju da će "tijekom obiteljskoga odmora sve biti u najboljem redu", ali i da će čitavoj obitelji u odabranom hotelu biti zabavno.

O tome da se postignuti standardi, u opremi, zabavnim sadržajima, pripremi i ponudi hrane, zadrže brinu nezavisni kontrolori, dok se anonimne provjere mogu očekivati od pojedinih obiteljskih časopisa. Od svojih članova austrijska grupacija očekuje pružanje maksimalnog komfora i zabave djeci, ali i roditeljima, kojima se nastoji što više olakšati dolazak u destinaciju i odabrani hotel te učiniti odmor što manje stresnim. Hoteli koji pripadaju ovoj obitelji uključeni su u promociju koju odrađuje sama grupacija preko svojih marketinških aktivnosti.

#### Okvir

##### Cijene smještaja

Od svih navedenih sadržaja i usluga u Vesperi se naplaćuje tek dječji krevetić, i to 30 kuna dnevno.

- Cijene su napravljene za kategoriju 4 zvjezdice. Mi smo specijalizirani "obiteljski" hotel, što ne znači da smo i skuplji, izjavila je direktorica Silvija Radeka.

Cijene obiteljske sobe (dvije spojene dvokrevetne sobe) s balkonom i pogledom na more na bazi polupansiona tako van sezone iznosi 380, a u terminu od 24.07 do 20.08. iznosi 735 kuna o osobi i danu.

#### Okvir

##### KAKO OPREMITI HOTEL ZA OBITELJI?

Hotel Vespera u potpunosti je obnovljen prošle godine, a za podizanje kvalitete lošinjska je tvrtka Jadranka hoteli utrošila 16,9 milijuna eura.

#### OD RASVJETE DO TEHNIKE

O tome kako je hotel opreman, s obzirom da je svojom ponudom namijenjen specifičnim korisnicima,

odnosno obiteljima s djecom, porazgovarali smo s tvrtkama koje su sudjelovale u opremanju.

Zrinko Šimunić iz zagrebačke tvrtke Telektra, koja je u suradnji s arhitektom sudjelovala u izradi rasvjetnog rješenja te u konačnici isporučila rasvjetu u hotelu Aurora koji je orijentiran na kongresni turizam, a opreman je godinu dana prije Vespere.

- Hotel Vespera njeguje višedesetljetnu tradiciju obiteljskog turizma. I tijekom projektiranja rekonstrukcije hotela ovo je bila misao voditelja arhitektima i interijeristima - tako da je rasvjeta hotela projektirana u uskoj suradnji elektroprojektanta, projektanta rasvjete, projektanta interijera i eksterijera hotela. Tijekom rekonstrukcije oba hotela isplaniran je sustav vodenih atrakcija, bazena sa slanom vodom, kamenom ozidanih puteva, a koji ih međusobno povezuju. Stoga se prilikom projektiranja rasvjete strogo pazilo da vanjska rasvjeta oba hotela ima isti sličan dizajn. Korištena su rasvjetna tijela renomiranim europskih proizvođača Disano, Fosnova, Ego luce, Moltovuce, LTS i Prisma. Kod odabira svjetiljaka poštovala su se europske preporuke vezane za izbjegavanje svjetlosnog zagađenja, a osobito se pazilo da se svjetlo ne rasipa u hotelske sobe i da nepotrebno ne uznemirava goste. S druge strane, svjetlom se htjelo na nenametljiv, ali i atraktivan način naglasiti ambijent unutar crnogorične mediteranske šume te kvalitetno označiti puteve komunikacije, pojašnjava Šimunić.

Hotel Vespera je obiteljski hotel – tako da je u razizemlju, ispod terase, iskorišten prostor za dječje igraonice, odnosno polivalentne dvorane za obiteljska druženja, kino i video projekcije, sobe za sastanke. Prilikom oblikovanja tog prostora, koji treba biti na jedan diskretan način šarmantan, gledalo se da se to i svjetlom, odnosno odabirom svjetiljaka naglasi.

Hotelsku je kuhinju opremala porečka tvrtka Fusio, nastala spajanjem nekadašnjeg Istraplina i Euroinixa 2008. godine.

Kako navode u Fusiu, i ovdje je trebalo zadovoljiti neke specifične potrebe. Osim klasične kuhinjske opreme, u restoranu je oblikovan dječji kutak s opremom prilagođen djeci, te kutak za majke s bebama u kojem su postavljeni uređaji za grijanje bočica s hranom i uređaji za sterilizaciju.

U zajedničim prostorijama poput recepcije, restorana, hodnika postavljeno je ukupno dvadeset LCD monitora preko kojih se gosti informiraju o zabavnim sadržajima hotela i uslugama što je posebno važno za hotel ovakvog tipa. U sobama se nalaze Philips LCD televizori, a sve je nabavljeno preko zagrebačke tvrtke Locatel.