



SMJEŠTAJNI KAPACITETI I PARTNERI

KNJIGA STANDARDA

ZADAR
BIKE
MAGIC

SADRŽAJ

UVOD	4
O projektu Zadar Bike Magic	5
Biciklističke Staze unutar projekta Zadar Bike Magic	7
Standardizacija usluga i infrastrukture za partnere ZBM-a	9
HOTELI	9
Hotelska infrastruktura	9
Prostorija za smještaj bicikala (bike room)	9
Biciklistički alat i pumpa	10
Pranje biciklističke odjeće na dnevnoj bazi	11
Prostor za pranje bicikala	11
Energetski paketi	11
Menu prilagođen biciklističkim turistima	12
Biciklistički školovano hotelsko osoblje	12
Bike paušal (bike paket)	13
Biciklistički booklet (karte)	14
KAMPOVI	15
Biciklistički školovano osoblje	15
Prostor za pranje bicikala	15
Servisne točke	16
PRIVATNI SMJEŠTAJ	17

Prostorija za smještaj bicikala (bike room)	17
Biciklistički alat i pumpa	18
Prostor za pranje bicikala	18
Biciklistički booklet (karte)	19
STANDARDI ZA PRUŽATELJE DODATNIH USLUGA ZA CIKLOTURIZAM	20
BIKE RENT POINT	20
SHUTTLE SERVICE ZA BIKIKLISTE	21
BIKIKLISTIČKI VODIČ	22
AGENCIJA	23
OZNAČAVANJE OBJEKATA	24
GODIŠNJI AUDIT	24

UVOD

ZADAR BIKE MAGIC JE PROJEKT USMJEREN NA SEGMENT BIKIKLIZMA KAO JEDAN OD ZNAČAJNIJIH OBLIKA TURIZMA SPECIFIČNIH INTERESA.

KROZ TRASIRANJE I KLASIFIKACIJU STAZA, KATEGORIZACIJU HOTELA, EDUKACIJU OSOBLJA, POVEZIVANJE S LOKALNIM I REGIONALNIM PARTNERIMA TE U ZAVRŠNIM FAZAMA BRENDIRANJE I PROMOCIJU, OMOGUĆUJE RAZVOJ CJELOKUPNE DESTINACIJE S CILJANIM POGLEDOM NA CIKLOTURIZAM.

U OVOJ KNJIZI STANDARDI PROPISANI SU SVI STANDARDI ZA SVE POSLOVNE SUBJEKTE KOJI ĆE SVOJE USLUGE I PROIZVODE PONUDITI KRAJNJIM KORISNICIMA - BIKIKLISTIMA.

STANDARDI U PROJEKTU SU KONZISTENTNI KROZ SVE SUBJEKTE U PROJEKTU KAKO BI KRAJNJI KORISNICI (BIKIKLISTI) IMALI JEDINSTVENO ISKUSTVO KORIŠTENJA U SVIM OBJEKTIMA TE KAKO BI NIVO USLUGA BIO NA ISTOJ RAZINI KOD SVIH PARTNERA KOJI SUDJELUJU U PROJEKTU.

O PROJEKTU ZADAR BIKE MAGIC

Projekt Zadar Bike Magic nastao je zahvaljujući Zadarskoj županiji koja je prepoznala interes u razvijanju turizma specifičnih potreba, u ovom slučaju ciklo-turizma. Važnost takvom vidu bavljenja turizma dana je prije svega jer nudi okosnicu razvoja predsezone i postsezone kao jednog od najvažnijih razvojnih interesa županije. Osnovni motiv podržan je postojećim geomorfološkim i klimatskim predispozicijama koje nude gotovo cjelogodišnje mogućnosti bavljenja vanjskim aktivnostima pa tako i biciklizmom.

Zadarska županija svojim resursima i potencijalom područja za razvoj cikloturizma, posebice prostora Vranskog jezera, podvelebitskog područja, Ravnih kotara i ličko-pounskog dijela županije, može predstavljati ozbiljnu konkurenciju na tržištu.

Orijentacija na biciklizam kao vanjski (outdoor) sport proizlazi iz činjenice da je biciklistički turizam jedan od najbrže rastućih segmenata od posebnog interesa u Europi. Prema podacima Europske komisije iz 2012. godine, u Europi je 60 milijuna aktivnih biciklista rekreativaca. Prema istom istraživanju, godišnje se u svijetu realizira 2,3 milijarde različitih biciklističkih izleta i aranžmana, a direktni prihod je nevjerojatnih 44 milijarde eura. Samo u Njemačkoj je 20 milijuna cikloturista, a Nijemci godišnje realiziraju 2 milijuna biciklističkih aranžmana. U našem bližem okruženju, u Austriji, 6% ljetnih turista su cikloturisti. Za primjer se može spomenuti hrvatski nautički turizam koji sudjeluje sa 7% svih noćenja i kao takav predstavlja jedan od najvažnijih turističkih grana.

Kako bi se navedeni potencijal realizirao i kako bi se osigurala jedinstvena standardizacija te marketinški pristup, Turistička zajednica županije preuzela je brigu o ovom projektu uz podršku lokalnih turističkih zajednica na turistički nerazvijenom području županije.

Uz program rada TZŽŽ te strategiju razvoja turizma RH, ovaj program ima uporište i u Glavnom planu razvoja turizma Zadarske županije 2013.-2023. koji definira ciklo-turizam kao „trend koji se već dvadesetak godina snažno udomaćio u središnjoj i zapadnoj Europi u posljednjim godinama se prenosi i u Hrvatsku, posebice u njezin kontinentalni dio. Zadarska županija sastavljena i od kontinentalnog dijela koji čini ličko-pounsko razvojna cjelina, ali i bukovački i ravnokotarski dio, uz nezanemarivanje otoka, posjeduje iznimne komparativne prednosti za razvoj navedenog oblika turizma“.

Projekt razvoja cikloturizma u Zadarskoj županiji namijenjen je revitalizaciji i stavljanju u funkciju velikog broja šumskih, požarnih, poljskih puteva, te lokalnih cesta van turistički orijentiranih naselja uz more. Štoviše, posebna će se pozornost pridati podvelebitskom prostoru i ličko-pounskom dijelu županije s velikim razvojnim potencijalom ruralnog turizma kao podrške, odnosno nadopunjavajući program cikloturizma.

Cijeli projekt razvoja cikloturističke destinacije donijet će značajan promet gospodarstvenicima (ugostiteljima, pružateljima drugih usluga) kao i kulturnim ustanovama i objektima u zaleđu (poput Maškovića hana), te tako dati značajan gospodarski uzlet i priliku ovom turistički nerazvijenom dijelu zadarske županije.

Cjelokupan projekt brendiranja zaleđa, pa tako i posljedično županije kao destinacije cikloturizma dugoročan je projekt koji predviđa 2015. i 2016. godinu kao startne godine u razvoju brenda.

BICIKLISTIČKE STAZE UNUTAR PROJEKTA ZADAR BIKE MAGIC

Iz biciklističkog aspekta staze su jedan od ključnih elemenata ponude na destinaciji i neophodni dio infrastrukture koji je potrebno razviti kako bi se destinacija mogla prezentirati kao biciklistička.

Kvaliteta staza i njihova biciklistička atraktivnost, gustoća i međusobna udaljenost, pristup stazama, prirodno okruženje i subjektivni dojam neke su od stavki koje utječu na cjelokupni dojam nakon svake vožnje.

Staze koje su projektirane i trasirane za projekt Zadar Bike Magic prije svega izrađene su da budu biciklistički atraktivne uzimajući specifične zahtjeve biciklista kao i sve zakonitosti podjele unutar biciklističke branše.

Obitelji s djecom, amateri, rekreativci u brdskom biciklizmu, ozbiljniji amateri kao i oni koji traže zahtjevnije terene - strme uspone i spusteve cestovni biciklisti u odličnoj kondiciji koji su u stanju napraviti 80 i 150 kilometara duge vožnje - samo su neki od profila biciklista čije je preferencije trebalo zadovoljiti prilikom projektiranja i izrada staza. Uzimajući prirodne resurse, atraktivne lokalitete te postojeći spektar puteva; od cesta i širokih protupožarnih puteva do uskih kozjih stazica različitih tehničkih težina, osmišljeno je 86 kružnih biciklističkih staza.

Bitna stavka kod završenih staza je njihova standardizacija prema međunarodnim standardima što znači da su prije svega podijeljene u 3 velike skupine, a to su cestovne (road), brdske (mountainbike- MTB) i obiteljske / trekking.

MTB staze namijenjene su vožnji izvan podloge kao npr. makadam i zemlja, zanimljivi usponi i spustevi te obilazak skrivenih dijelova destinacije. Staze za MTB klasificirane su po fizičkoj i tehničkoj zahtjevnosti. Fizička zahtjevnost odnosi se na dužinu i visinski uspon staze dok se tehnička zahtjevnost odnosi na zahtjevnost podloge po kojoj se vozi.

Tehnička zahtjevnost MTB staza definirana je u 3 podkategorije: laka, srednja i teška.

LAKA - uglavnom široki makadamski putevi na kojima nema tehnički zahtjevnih dijelova te su uglavnom prilagođene svim uzrastima kao i trekking biciklima. Ukoliko postoje tehnički dijelovi, oni su kratki i mogu se prehodati.

SREDNJA - makadamski i zemljani putevi lošije kvalitete, singletrailovi, tehnički zahtjevniji spustevi te staze s "preprekama" kao što su korijenje, drveće ili kotrljajuće kamenje. Na ovim stazama potrebno je iskustvo u MTB-u (npr. kočenje po rasutim terenima i pronalaženje idealne putanje).

TEŠKA - izrazito tehnički teren, kameni ili zemljani singletrailovi (ponekad i vrlo strmi) gdje je potrebna zavidna vještina upravljanja biciklom. Namijenjene su isključivoiskusnim i tehnički

naprednim biciklistima te zahtijevaju kvalitetne hardtail (bicikli bez stražnje suspenzije) ili full-suspension bicikle (bicikli sa prednjom i stražnjom suspenzijom).

Osim tehničke težine MTB staze kategorizirane su i fizičkom težinom u 3 kategorije: lake, srednje i teške.

LAKE – to su staze dužine do 25 kilometara i do 500 metara visinske razlike uspona. Pogodne su za osobe koje ne voze redovito, vole biciklizam, ali samo povremeno sjedaju na bicikl.

SREDNJE – staze od 25-40 kilometara i do 1000 metara visinske razlike uspona. Namijenjene su biciklistima amaterima koji redovito voze svoj MTB, barem jedanput na tjedan i voze bicikl polovicu godine.

TEŠKE - staze preko 40 kilometara i preko 1000 metara visinske razlike uspona. Namijenjene su biciklistima u formi koje redovito voze MTB cijelu godinu (minimalno 1 puta tjedno) ili nadopunjuju svoj trening drugom aktivnošću zbog lošeg vremena.

Obiteljske/Trekking staze kombiniraju postojeće MTB i cestovne biciklističke staze. Sve staze tehničke težine 1 kod MTB-a i fizičke težine 1 kod cestovnog biciklizma pogodne su za trekking i klasificiraju se kao trekking staze. Trekking staze ujedno su i staze pogodne za cijelu obitelj. Prilikom projektiranja trekking staza maksimalno su se izbjegavale glavne prometnice (gdje god je moguće).

Staze za cestovni (road) biciklizam imaju samo fizički težinski faktor i također su podijeljene u 3 kategorije:

LAKE – staze do 50 kilometara. Za bicikliste koji voze uglavnom sezonski, jednom tjedno u vrlo opuštenom i relaksirajućem tempu.

SREDNJE - do 80 kilometara, za one bicikliste koji voze cestovni bicikl cijelu godinu minimalno jedanput tjedno.

TEŠKE - rute preko 80 kilometara. Za utrenirane bicikliste s dobrom fizičkom kondicijom koji su naviknuti na duže i zahtjevnije vožnje.

STANDARDIZACIJA USLUGA I INFRASTRUKTURE ZA PARTNERE ZBM-A

HOTELI

Biciklisti imaju specifične infrastrukturne potrebe za vrijeme svog boravka u destinaciji odnosno unutar smještajnih objekata.

Unutar ovog poglavlja definirat ćemo i nabrojati standarde kojima trebaju udovoljiti hoteli kao subjekti s najvišom razinom usluge.

Hotelska infrastruktura

Hotelska infrastruktura obuhvaća sve one sadržaje koje hotel pruža gostima (biciklistima) kako bi njihov boravak bio što ugodniji i kako bi što bolje zadovoljili specifične zahtjeve i uživali u svom hobiju, hotelu u kojem su odsjeli i destinaciji u cjelini.

Prostorija za smještaj bicikala (bike room)

Prostorija za smještaj bicikla je prvi dio hotelske infrastrukture s kojom se susreće svaki biciklist i kao takva je od bitnijeg značaja u hotelu. U njoj gosti smještaju svoje bicikle u hotel dok su na odmoru.

Današnji biciklisti spremni su izdvojiti veća novčana sredstva prilikom nabave svog bicikla. Iznosi mogu biti u rasponu od 4000 kn a nerijetko prelaze i 20 000 kn. Iz tog razloga prostorija za smještaj bicikala mora biti sigurna od krađa i pogleda neželjenih osoba. Spremište za bicikle obavezno mora biti pod ključem koji se ostavlja na recepciji. Prostorija mora biti dovoljnih dimenzija da primi minimalno 10 bicikla i ne može biti manja od 10m². U samoj prostoriji moraju postojati nosači za bicikle.

Danas na tržištu postoje specijalizirani nosači upravo za tu namjenu. Takvi nosači razlikuju se od ustaljenih i često viđenih nosača - tkz. spirala koje nisu adekvatne za moderne bicikle.

Specijalizirane nosače prije svega odlikuje dizajn kojim se ne oštećuju bicikli ni na koji način, a kod dizajna vodi se računa o raznim veličinama kotača koji danas postoje na biciklima, samom materijalu izrade bicikala (aluminij, čelik, karbon, titan...), postojanju kočionih diskova, raznim težinama i naravno funkcionalnosti unutar prostora, pa su takvi nosači često sklopivi i male težine radi dodatne mobilnosti.

Posjedovanje odgovarajućeg nosača daje i mogućnost da u prostoriji gosti zavežu svoje bicikle za čvrsti nosač i tako dodatno osiguraju svoj bicikl.

Biciklistički alat i pumpa

Osnovni biciklistički alat i pumpa obavezni su dio svakog hotela a potrebni su iz nekoliko razloga:

- svaki biciklist preferira imati na raspolaganju osnovni alat kako bi mogao napraviti podešavanja na svom biciklu prije vožnje
- ukoliko je gost na destinaciju došao avionom i sa specijalnom torbom unutar koje je rastavljeni bicikl u dijelovima, potreban mu je alat kako bi ga mogao adekvatno sastaviti
- da se otklone manji kvarovi koji su se pojavili prilikom bicikliranja u destinaciji.

Alat i pumpa na raspolaganju su gostima hotela, a nalaze se u prostoriji za smještaj bicikala.

Alat sadrži:

- alat za skidanje vanjske gume (3 x tyre levers)
- set imbus ključeva 2, 2.5, 3, 4, 5, 6 i 8mm
- set viljuškastih ključeva 13, 14, 15 i 16mm
- set odvijača
- alat za zatezanje kazete
- alat za zatezanje pogona
- set sa zakrpama i odgovarajućim ljepilom
- ulje za podmazivanje lanca
- pumpa s barometrom i mogućnošću pumpanja do 9 bara svih postojećih ventila Presta, Schrader i Dunlop.

Pranje biciklističke odjeće na dnevnoj bazi

Biciklisti koriste posebno dizajniranu odjeću prilikom vožnje.

Prije svega odjeća je ergonomski krojena kako bi što bolje pratila linije tijela, a donji dio hlača posjeduje i posebnu spužvu kako bi sjedenje na sicu učinila ugodnijom.

Osim kroja, biciklistička odjeća odlikuje se izradom iz tehničkih materijala koji nude različite funkcije zavisno o vremenskim uvjetima. Tako materijali nude zaštitu od vjetra, kiše, UV zračenja, brzo se suše, odvođe znoj od tijela, nude posebne zone koje odvođe ili dovode toplinu iz ostalih dijelova tijela i tako dalje.

Iz navedenih razloga, pranju biciklističke odjeće treba pristupiti s dozom opreza kako se svojstva tehničkih materijala ne bi narušila. Biciklistička odjeća se pere u hladnoj vodi, a maksimalna dozvoljena temperatura je 30 stupnjeva. Sušenje u sušilici nije dozvoljeno. Omekšivač za rublje je zabranjen.

Ponuda pranja odjeće je na dnevnoj bazi. Gosti predaju svoju biciklističku odjeću najkasnije do 18h na mjesto predviđeno za odlaganje biciklističke odjeće, te im je ista vraćena u sobu najkasnije u roku od 24h.

Prostor za pranje bicikala

Biciklisti nisu preosjetljivi na vanjske uvjete prilikom konzumacije svoje rekreacije ili kod zagriženih biciklista – treninga. U tom slučaju potreba pranja bicikla nakon vožnje javlja se ponajviše kod MTB-a. Blato i prašina sastavni su dio sporta, a njihovo uklanjanje s bicikla redovna je aktivnost svakog biciklista. Iz toga proizlazi potreba za označavanjem prostora za pranje bicikala.

Takav prostor nalazi se s vanjske strane hotela, u blizini odvođa i dovoda vode. Idealna pozicija je u neposrednoj blizini prostora za smještaj bicikala. Potrebno je imati cijev za dovod vode, četku za pranje bicikala i držač bicikala.

U dodatnoj ponudi korisno je instalirati mini-wash.

Energetski paketi

Tijekom vožnje biciklisti koriste razne energetske pripravke kako bi što dulje zadržali svježinu i dobivali potrebnu energiju. Hotel mora svojim gostima biciklistima pružati adekvatne energetske preparate u tekućem i krutom obliku.

U tekućem obliku razlikujemo:

Isotonic – napitak koji u većini slučajeva dolazi u praškastom obliku a za piće je spreman nakon miješanja s vodom. Održava razinu elektrolita, soli, minerala te ostalih nutrijenata na odgovarajućoj razini tijekom tjelovježbe. Prilikom miješanja s vodom bitno je poštivati napatke proizvođača o doziranju. Takav napitak najčešće se stavlja u bidone (bočice) koje biciklisti nose na svojim biciklima.

Drugi oblik energetske tekućih pripravaka su gelovi. Dolaze u komercijalnim pakiranjima – vrećicama ili manjim plastičnim bočicama. Sadrže visoku količinu brzo apsorbirajuće energije, a postoje i gelovi s dodacima kofeina, guarane, l-carnitina i slično.

Energetski paketi u krutom obliku dolaze u vidu energetske pločice (barova) a koriste se kod duljih napora gdje nije dostatna energija iz tekućih oblika već tijelo zahtijeva i neki oblik krute hrane. To su najčešće pakiranja od 20-75 grama brzo probavljivih ugljikohidrata s manjim udjelom proteina.

Energetski paketi su dostupni kao dio bike paušala i dostavljeni su gostu u sobu. Ukoliko se nude zasebno, dostupni su uz naknadu na šanku hotelskog bara.

Menu prilagođen biciklističkim turistima

Biciklizam je sport izdržljivosti, u kojem do punog izražaja dolaze sve prednosti i mane prehrane, a osobito rehidracije. Prosječna energetska potrošnja kod biciklista kreće se od 3600 do 5000 kcal na dan, ali u vrijeme utrke povećava se za 100%, što znači da ugostiteljski kapaciteti hotela trebaju imati mogućnost ponuditi nutritivno i energetske bogate obroke. Obroci trebaju biti temeljeni na ugljikohidratima niskog glikemijskog indeksa (cjelovite žitarice, tjestenina i druge prerađevine od žitarica) koji obično čine do 60 % ukupnog energetskeg unosa. Nadalje, valja osigurati hranu bogatu bjelančevinama visoke biološke vrijednosti poput mesa, ribe, jaja te mlijeka i mliječnih proizvoda što obično čini do 20 % ukupnog energetskeg unosa. Budući da je naglasak na unosu visokovrijednih masnoća, u pripremi hrane i kao dodatak treba osigurati ekstra djevičansko maslinovo ulje te druga biljna ulja, poput suncokretovog, repičinog ili bučinog ulja. Za obroke i međuobroke treba biti dostupno svježe sezonsko voće i povrće, orašasti plodovi, žitne i energetske pločice i sušeno voće.

Biciklistički školovano hotelsko osoblje

Biciklizam kao sport se razvio u mnogo više od vožnje biciklom. Danas je to izrazito segmentirani sport s mnogo poddisciplina, a svaka od tih disciplina ima svoje zakonitosti i male specifičnosti koje treba poznavati. Jedino je tako moguće kreirati ponudu i zadovoljiti specifične potrebe takvih gostiju.

U tom pogledu edukacija osoblja ključan je faktor.

Hotel treba odrediti dovoljan broj djelatnika hotela koji će proći školovanje od providera licence bike hotela. Potrebno je u svakoj smjeni imati odgovornu osobu koja će imati sve potrebne informacije za prihvata cikloturista, biti u mogućnosti dati savjete i odgovore vezane uz sve pojedinosti koje se vežu na segment vožnje i ostale informacije vezane za njihov boravak u hotelu. Broj školovanih osoba ovisi o veličini hotela. U slučaju promjene osoblja hotela, hotel je dužan tražiti dodatno školovanje za nove osobe koje će biti određene kao kontakt osobe za cikloturiste uz dodatnu naknadu. Školovanje sadržava sljedeće teme:

- osnove o biciklima
- osnove o potrebama cikloturista i njihova segmentacija
- upoznavanje s terminologijom koju upotrebljavaju biciklisti, objašnjavanje tehničke i fizičke zahtjevnosti staza
- korištenje i upotreba GPS uređaja
- prebacivanje staza na GPS uređaj cikloturista

Edukacija traje okvirno četiri školska sata.

Bike paušal (bike paket)

Uobičajna je praksa da "bike friendly" hoteli nude svoje usluge po kojima se razlikuju od klasičnog hotela. U skladu s time, Zadar Bike Magic će u suradnji s hotelom napraviti dvije vrste Bike paušala.

7-dnevni paušal koji će uključivati:

- polupansion na bazi 7 dana (subota – subota),
- i 3-dnevni paušal koji je na bazi 3 polupansiona (četvrtak- nedjelja ili subota - utorak).

Bike paušal sadrži:

- dnevni energetska paket (napitak i energetska pločica)
- pranje odjeće na dnevnoj bazi
- GPS ture u GPX formatu ili besplatno unajmljivanje GPS uređaja s montiranjem za volan

Uz navedene usluge, hotel može ponuditi i dodatne opcije kao što su vođene ture, hotelske usluge poput wellness tretmana, masaža, čuvanje djece, biciklističkih izleta i slično.

Hotel je dužan bike paušal uključiti u svoje promotivne materijale (web stranicu, tiskani materijal, hotelski katalog i slično) odnosno promovirati ih kroz sve svoje komunikacijske kanale.

Bicklistički booklet (karte)

Bicklistički booklet (odnosno skup svih karata) je zamišljen kao osnovni alat uz pomoć kojeg biciklisti dolaze do njima najkorisnijih informacija. Na taj način, s obzirom na segmentaciju sporta svaki biciklist će na razumljiv i jednostavan način biti u mogućnosti izabrati onu vrstu rekreacije koja mu najviše odgovara.

Dakle, hotelski booklet sadržava cestovne i brdske rute, koje su opisane i sadrže tehničku i fizičku zahtjevnost po standardima Zadar Bike Magic-a. Svaka ruta ima visinski profil, kartu i opisane POI-e, te oznaku koliko će okvirno vremena biti potrebno da se ruta odvozi. Rute su dostupne za skidanje na vlastiti GPS uređaj a preuzimaju se na recepciji hotela (usb uređaj) ili direktno sa stranice www.zadarbikemagic.com

KAMPOVI

Na području Zadrske županije kampovi čine 25% ukupnog smještajnog kapaciteta i kao takvi sigurno će imati veliki udio cikloturista.

Kampovi zbog specifične infrastrukture ne mogu ponuditi jednak sadržaj kao i hoteli. Međutim, ciljanim pristupom mogu napraviti korak naprijed prema zadovoljavanju potreba cikloturista, učiniti se mnogo pristupačnijima i napraviti novi iskorak prema novim i postojećim gostima.

Standardizacija kampa koja će zadovaljavati potrebe zapravo je djelomično reducirana hotelska ponuda koja uključuje:

Biclistički školovano osoblje

Kamp jednako kao i hotel treba imati dovoljan broj biciklistički školovanog osoblja a broj ovisi o veličini kampa. Bitno je da u svakom trenu gost može dobiti potrebne informacije koje se vežu uz ciklo-turizam i zato je u svakoj smjeni potrebno imati osobu koja je u cijelosti upoznata s tematikom.

Školovanje osoblja kao i kod hotela pokriva sljedeće teme:

- osnove o biciklima
- osnove o potrebama cikloturista i njihova segmentacija
- upoznavanje s terminologijom koju upotrebljavaju biciklisti, objašnjavanje tehničke i fizičke zahtjevnosti staza
- korištenje i upotreba GPS uređaja

Školovano osoblje u kampu informira goste o postojanju biciklističkih staza unutar projekta Zadar Bike Magic te im pomaže prilikom izbora odgovarajućih staza pri čemu se koriste biciklističkim bookletom (knjižicom). Također ukoliko se pokaže potreba, osoblje kampa usmjerava goste drugim pružateljima usluga unutar projekta, a to se odnosi na bike rent, bike shuttle, biciklističke ture s vodičem i slično.

Prostor za pranje bicikala

Takav prostor nalazi se u blizini odvoda i dovoda vode. Potrebno je imati cijev za dovod vode, četku za pranje bicikala i držač bicikala.

U dodatnoj ponudi korisno je instalirati mini-wash uređaj.

Servisne točke

Servisna točka unutar kampa je mjesto gdje svaki biciklist može napraviti osnovne popravke ili podešavanja na svom biciklu. Broj servisnih točaka zavisi o kapacitetu kampa, a preporuka je da na svakih 1000 posjetitelja postoji 1 servisna točka.

Idealna servisna točka nalazi se na otvorenom i posjeduje fiksni stalak za bicikl ukopan u zemlju. Za stalak su žicom privezani osnovni alati potrebni za servis bicikla. Uz navedeno, potrebno je priložiti nekoliko krpa i ulje za podmazivanje lanca.

Ovakve servisne točke moguće je na tržištu kupiti kao gotov proizvod.

Biciklistički booklet (karte)

U kampu je osoblje upoznato sa sadržajem ranije spomenutog bookleta i prezentira je svakom biciklističkom gostu. Karte su osnovni alat prezentacije postojećih staza i treba biti prezentiran svakom biciklističkom gostu kao polazna točka.

PRIVATNI SMJEŠTAJ

Tradicionalno najkorišteniji oblik ponude smještajnog kapaciteta u Hrvatskoj pa tako i u Zadarskoj županiji je privatni smještaj.

Kod privatnog smještaja potrebno je osigurati osnovne infrastrukturne standarde za cikloturiste i napredak će biti vrlo uočljiv.

Standardi za privatne iznajmljivače su:

Prostorija za smještaj bicikala (bike room)

Prostorija za smještaj bicikla je dio infrastrukture s kojom se susreće svaki biciklist i kao takva je od bitnijeg značaja.

U njoj gosti smještaju svoje bicikle dok su na odmoru.

Današnji biciklisti spremni su izdvojiti veća novčana sredstva prilikom nabave svog bicikla. Iznosi mogu biti u rasponu od 4000 kn a nerijetko prelaze i 20 000 kn. Iz tog razloga prostorija za smještaj bicikala mora biti sigurna od krađa i pogleda neželjenih osoba. Spremište za bicikle obavezno mora biti pod ključem koji se daje gostu na korištenje tijekom boravka (ukoliko privatni smještaj posjeduje neki oblik recepcije, poželjno je da se taj ključ podiže i ostavlja tamo).

Prostorija mora biti dovoljnih dimenzija za smještaj maksimalno 5 bicikala.

U samoj prostoriji moraju postojati nosači za bicikle kako bi isti bili uredno posloženi i zaštićeni od oštećivanja.

Danas na tržištu postoje specijalizirani nosači upravo za tu namjenu. Takvi nosači razlikuju se od ustaljenih i često viđenih nosača - tkz. spirala koje nisu adekvatne za moderne bicikle.

Specijalizirane nosače odlikuje prije svega dizajn koji ne oštećuje bicikle ni na koji način, a kod dizajna vodi se računa o raznim veličinama kotača koje danas postoje na biciklima, samom materijalu izrade bicikala (aluminij, čelik, karbon, titan...), postojanju kočionih diskova, raznim težinama i naravno funkcionalnosti unutar prostora, pa su takvi nosači često sklopivi i male težine radi dodatne mobilnosti.

Posjedovanje odgovarajućeg nosača daje mogućnost da u prostoriji gosti dodatno zavežu svoje bicikle za čvrsti nosač i tako maksimalno osiguraju svoj bicikl.

Adekvatan nosač za privatne iznajmljivače može biti i kuka koja se ugrađuje u zid. Takav nosač obavezno mora biti gumiran kako ne bi strugao po obruču kotača i na taj ga način oštećivao. Mana je što prilikom naslanjanja zadnji kotač prlja zid – ali to je rješivo ukoliko se zid podloži nečime ili oboji masnom bojom koja se onda može brisati.

Biciklistički alat i pumpa

Osnovni biciklistički alat i pumpa također su dio osnovnog paketa a potrebni su iz nekoliko razloga:

- svaki biciklist preferira imati na raspolaganju osnovni alat kako bi morao napraviti podešavanja na svom biciklu prije vožnje
- ukoliko je gost na destinaciju došao avionom i sa specijalnom torbom unutar koje je rastavljeni bicikl u dijelovima, potreban mu je alat kako bi ga adekvatno sastavio
- da se otklone manji kvarovi koji su se pojavili prilikom bicikliranja u destinaciji

Alat i pumpa su na raspolaganju, a nalaze se u prostoriji za smještaj bicikala.

Alat sadrži:

- alat za skidanje vanjske gume (3 x tyre levers)
- set imbus ključeva 2, 2.5, 3, 4, 5, 6 i 8mm
- set viljuškastih ključeva 13, 14, 15 i 16mm
- set odvijača
- alat za zatezanje kazete
- alat za zatezanje pogona
- set sa zakrpama i odgovarajućim ljepilom
- ulje za podmazivanje lanca
- pumpa s barometrom i mogućnošću pumpanja do 9 bara svih postojećih ventila Presta, Schrader i Dunlop.

Prostor za pranje bicikala

Prostor za pranje bicikla je vanjski prostor, a u idealnoj varijanti nalazi se blizini odvoda i dovoda vode te u neposrednoj blizini prostora za smještaj bicikala. Potrebno je imati cijev za dovod kojom se onda pere bicikl.

Bitno je voditi računa o odvodnji jer betonirani dijelovi bez odgovarajućeg odvoda ostaju dugo mokri i blatni. Ukoliko gosti prelaze preko takvog poda vrlo je vjerojatno da će uprljati i okolni prostor.

U naprednijoj ponudi korisno je instalirati mini-wash i staviti mekanu četku za blago pranje.

Biciklistički booklet (karte)

Biciklistički booklet (karte) zamišljen je kao osnovni alat uz pomoć kojeg biciklisti dolaze do njima najkorisnijih informacija. Na taj način s obzirom na segmentaciju sporta svaki biciklist će na razumljiv i jednostavan način biti u mogućnosti izabrati onu vrstu rekreacije koja mu najviše odgovara.

Dakle, booklet sadržava cestovne i brdske rute, koje su opisane i sadrže tehničku i fizičku zahtjevnost. Svaka ruta ima visinski profil, kartu i opisane POI-e, te oznaku koliko će okvirno vremena biti potrebno da se ruta odvozi. Rute su dostupne za skidanje na vlastiti GPS uređaj, a preuzimaju se na recepciji hotela (usb uređaj) ili direktno sa stranice www.zadarbikemagic.com.

Po jedan primjerak bookleta odnosno karata bitnih za lokaciju objekta, nalazi se u svakoj jedinici privatnog smještaja, a po potrebi treba ih nadopuniti ukoliko ih gosti ne vrate.

STANDARDI ZA PRUŽATELJE DODATNIH USLUGA ZA CIKLOTURIZAM

BIKE RENT POINT

Poslovni subjekt koji se bavi iznajmljivanjem bicikala prije svega treba imati educirano osoblje po pitanju ponude biciklističkih staza iz programa projekta Zadar Bike Magic. Prilikom iznajmljivanja bicikla, gosta je potrebno informirati i uputiti na postojeće staze unutar projekta Zadar Bike Magic, a posebno se to odnosi na staze u samom okruženju gdje bike rent posluje.

To znači da će svakom gostu moći ponuditi odgovarajuću biciklističku stazu s obzirom na njihove afinitete i pružiti odgovore na postavljena pitanja. Službena osoba će svakog gosta uputiti i na postojanje odgovarajuće biciklističke karte i ponuditi mu ustupanje ili prodaju.

Službena osoba dužna je pružiti kontakt koji će organizirati prijevoz i povratak biciklista u slučaju defekta na biciklu ili ozljede.

Nadalje, bike rent point mora udovoljavati sljedećim standardima:

- bicikli moraju biti uredno servisirani, podešeni te funkcionalno i sigurnosno 100% ispravni
- zadovoljavati zakonske norme o sigurnosti (atesti i signalizacija)
- mogućnost najma svih veličina bicikala uključujući i dječji bicikl (veličina kotača 24 cola)
- uz bicikl obavezno se iznajmljuje i odgovarajuća biciklistička kaciga (dostupnost više veličina)
- Mogućnost najma dječje sjedalice i montaža na bicikl

Svaki bicikl je opremljen pomoćnom torbicom u kojoj se nalazi:

- odgovarajuća rezervna zračnica
- alat za skidanje vanjske gume (3 x tyre levers)
- mini pumpa
- mogućnost najma sigurnosne sajle s lokotom i dva ključa

Opcionalno:

- mogućnost najma GPS uređaja s odgovarajućim nosačem za bicikl. Gps uređaj se predaje gostu uz odgovarajući sigurnosni depozit i učitanim kartama iz tog područja. Po potrebi, ukoliko gost želi, zadužena osoba učitava i GPX trag po izboru biciklista (u slučaju da je željena staza izvan uobičajenog kruga djelatnosti bike pointa)
- mogućnost najma dodatne baterije za e-bike

SHUTTLE SERVICE ZA BIKIKLISTE

Shuttle service je usluga kojom se biciklisti i njihovi bicikli prevoze do željene destinacije, a nadopunjuje postojeću biciklističku infrastrukturu te je na usluzi agencijama, hotelskim kućama, kampovima, privatnom smještaju ili na osobni poziv kupca.

Vozilo koje je opremljeno kao biciklistički shuttle mora posjedovati odgovarajuće nosače za bicikle, a broj biciklističkih putnika limitiran je brojem nosača za bicikle.

Prilikom montaže/demontaže bicikala na nosače, potrebno je paziti da se bicikl ne ošteti, a kod zatezanja sigurnosnih kopči potrebno je brinuti o jačini zatezanja – najviše kod bicikala izrađenih od karbona.

BICIKLISTIČKI VODIČ

Biciklistički vodič je osoba koja vodi grupu prolazeći nekom od biciklističkih staza. Odgovorna je za sigurnost cikloturista kao i za provedbu postojećeg programa (vožnje) unutar zadanog vremenskog limita.

Biciklistički vodič mora poznavati stazu i okolni teren kako bi u određenim slučajevima (ozljeda, defekt, neodgovarajući vremenski uvjeti) mogao skratiti vožnju ili objasniti točan položaj. Kroz vožnju vodič pazi na koherentnost grupe a prilagođava se najsporijem članu. Razdvajanje grupe nije poželjno i treba izbjegavati.

Biciklistički vodič je osoba pozitivne energije s poznavanjem stranih jezika, komunikativna i otvorena prema ljudima te poznaje lokalne zanimljivosti, a sa tehničke strane mora zadovoljavati sljedeće parametre:

- odgovarajuće je fizičke spreme kako bi mogao završiti određene rute
- poznaje osnove servisiranja
- zna izmjeniti i krpati zračnice
- zna popraviti tubless gume
- vrši servis puknutog lanca
- može pritezati razne dijelove bicikla
- poznaje klasifikaciju staza po fizičkoj i tehničkoj težini sukladno projektu Zadar Bike Magic

AGENCIJA

Agencija je centralizirano mjesto koje objedinjuje sve pojedinačno dostupne usluge.

Da bi subjekt dobio status "bike friendly" agencije, mora pružiti svaku od pojedinačnih usluga zasebno ili kao gotov proizvod koji se nudi biciklistima.

Usluge koje je potrebno ponuditi: najam bicikala i opreme, shuttle service, najam vodiča.

Pored usluga koje su navedene agencija mora imati biciklistički školovano osoblje, dostupnost booklet-a i biciklističkih karata.

Gotov proizvod dolazi u obliku ponude do krajnjeg korisnika – biciklista.

Primjer gotovog proizvoda je ponuda biciklističkog izleta koji uključuje:

- najam bicikla i prateće opreme
- transfer shuttle-om do mjesta gdje počinje ruta (jedna od staza iz ponude Zadar Bike Magic)
- prolazak rute s biciklističkim vodičem
- povratak shuttle-om u mjesto polaska

S obzirom na segmentaciju biciklista, kao gostiju idealna agencija ima u ponudi nekoliko različitih biciklističkih proizvoda/paketa, npr:

- biciklistički izlet za obitelj
- biciklistički izlet za iskusne MTB bicikliste
- biciklistički izlet u Winnetou land i sl..

OZNAČAVANJE OBJEKATA

Objekti autorizirani od strane projekta Zadar Bike Magic kao smještaj koji je pogodan za bicikliste (bike friendly) morat će udovaljavati propisanoj standardizaciji vidljivoj iz ovog dokumenta.

Svaki autorizirani objekt dobiti će znak Zadar Bike Magic koji je potrebno istaknuti na vanjsko pročelje na vidljivom mjestu. Idelano mjesto za isticanje plakete jest u neposrednoj blizini službene kategorizacije objekta propisane zakonom RH.

GODIŠNJI AUDIT

Godišnji audit podrazumijeva obilazak svih partnera koji su licencirani unutar projekta Zadar Bike Magica. Auditom se potvrđuje usklađenost svih sadržaja sa zahtjevima licence na korist krajnjeg korisnika.

Nakon izvršenog predmeta, cilj je izrada internog izvještaja sa svrhom upućivanja na eventualne nedostatke u okviru licence te kroz partnerski pristup raditi na daljnjem unaprjeđivanju i poboljšanju iskustva cikloturista.

IMPRESSUM

izdavač Turistička zajednica Zadarske županije / za izdavača Mihaela Kadija / tekst
HD Navigatio d.o.o. / fotografije Vedran Metelko / dizajn HD Navigatio d.o.o.