

## PRILOG I. – IZJAVA UPRAVE

### A. IZJAVA UPRAVE ZA HOTELE DO 50 SMJEŠTAJNIH JEDINICA

- 1 = nije učinjeno **ništa** po tom pitanju;  
 2 = učinjeno je **jako malo** po tom pitanju;  
 3 = učinjeno je **zadovoljavajuće** po tom pitanju;  
 4 = učinjeno je **puno** po tom pitanju;  
 5 = učinjeno je **jako puno** po tom pitanju.

Izjava uprave temelji se na odgovorima u obliku samoprocjene i dokumentacije na sljedeća pitanja:

	1	2	3	4	5	REZULTAT
<b>Primjer ispunjavanja obrasca Izjave</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	5
1. Jesmo li i u kojoj mjeri, razvili i oblikovali viziju – sliku budućeg, željenog stanja naše tvrtke i našeg hotela? To je odgovor na pitanje: Što uopće želimo postići u budućnosti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. Je li opis vizije dokumentiran, napisan i je li uvijek dostupan svom osoblju (NE=1; DA=5)?	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	
3. Jesmo li i u kojoj mjeri, utvrdili i postavili ciljeve za poslovanje hotela?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. Postoji li dokumentacija o utvrđenim i postavljenim ciljevima? (NE=1; DA=5)	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	
5. Jesu li i u kojoj mjeri, ciljevi mjerljivi, dostižni, svrsishodni i vremenski ograničeni?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6. Preispituje li osoblje postavljene ciljeve?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7. Poduzimamo li aktivnosti i u kojoj mjeri, kako bi se s vizijom i ciljevima upoznao osoblje na svim razinama?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8. Poduzimaju li se i u kojoj mjeri, aktivnosti po pitanju stvaranja i unapređivanja sustava vrijednosti i kodeksa ponašanja?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9. Zalažemo li se osobno i u kojoj mjeri, za razvoj, promidžbu i kontinuirano poboljšavanje kvalitete u hotelu?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10. Stimuliramo li i u kojoj mjeri druge, vlastitim primjerom (Leading for example)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11. Podržavamo li i u kojoj mjeri timski rad te radimo li na unapređivanju međuljudskih odnosa, povećanju motivacije i razvijamo li dobru radnu klimu?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12. Obrazujemo li se dodatno i u kojoj mjeri, po posebnim programima najmanje jedanput godišnje i to iz područja upravljanja kvalitetom, rukovođenja i upravljanja hotelom (tvrtkom)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13. Postoji li dokumentacija o planu i programu obrazovanja? (NE=1 ; DA=5)	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	
14. Je li i u kojoj mjeri, osoblje može kompetentno sudjelovati u obavljanju nekog posla, samostalno prepoznati moguće greške i odgovorno ih spriječiti i ukloniti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15. Radimo li i u kojoj mjeri na svom izgledu (čistoća, urednost, dobar dojam)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16. Radimo li i u kojoj mjeri, na unapređenju komunikacije osoblja s gostima?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17. Uvažavamo li osoblje, te imamo li s njima korektan odnos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

18.	Je li i u kojoj mjeri osoblje nagrađivano odnosno stimulirano?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19.	Vodimo li brigu i u kojoj mjeri, o radnim uvjetima svog osoblja, te poduzimaju li se aktivnosti u vezi poboljšavanja uvjeta rada?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20.	Razvijamo li i unapređujemo i u kojoj mjeri, odnose s partnerima te potičemo li ostale dje-latnike na dobar odnos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21.	Vodimo li brigu i u kojoj mjeri, o stanju i održavanju zgrade (hotela), opreme i uređaja?						
22.	Vode li se o stanju i održavanju zgrade (hotela), opreme i uređaja pisane evidencije i postoji li dokumentacija? (NE=1; DA=5)	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	
23.	Je li i u kojoj mjeri, pisana komunikacija prema gostima aktualna, informativna, poštena, odgovorna, lijepog izgleda, ukratko, profesionalna (web stranice, razne ponude, informativni materijali i svi drugi »papirnati standardi«)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
24.	Je li se i u kojoj mjeri, standardi, pravila i operativni postupci (procedure) stalno preispituju i poboljšavaju te usklađuju s obzirom na aktualne zahtjeve gostiju?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
25.	Zna li i u kojoj mjeri, osoblje kako kompetentno postupati s obzirom na posebne želje i potrebe gostiju?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
26.	Zna li i u kojoj mjeri, osoblje kako kompetentno postupati u slučaju reklamacija gostiju?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
27.	Postoji li dokumentacija s pisanim uputama, pravilima i postupcima (procedurama) za slučaj reklamacija? (NE=1; DA=5)	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	
28.	Vodi li i u kojoj mjeri, osoblje na svim razinama brigu o kontinuiranom poboljšavanju kvalitete usluge?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
29.	Vodi li se briga i u kojoj mjeri, o gostu nakon njegova odlaska iz hotela?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
30.	Provode li se i u kojoj mjeri, mjerenja, ispitivanja, analize zadovoljstva gostiju?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
31.	Vodi li se i u kojoj mjeri, briga o tome da hotel ima dobar imidž kod gostiju, partnera, dje-latnika i kod javnosti te iniciraju li se određene aktivnosti na dobrobit društva, zajednice?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
32.	Provodi li se i u kojoj mjeri, u hotelu samoprocjena kvalitete pružanja usluga po pojedinim segmentima?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
33.	Postoji li o provođenju samoprocjene dokumentacija?	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	
34.	Je li i u kojoj mjeri gost za vrijeme svog boravka u hotelu dobio »vrijednost za novac«?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

#### POTREBNA DOKUMENTACIJA I BROJ BODOVA

Potrebna dokumentacija nalazi se u točkama: 2, 4, 13, 22, 27, 33) ovog Priloga.

Potreban broj bodova za ostale uvjete (osim dokumentacije), za prosječnu ocjenu 3, iznosi 84.

#### B. IZJAVA UPRAVE ZA HOTELE PREKO 50 SMJEŠTAJNIH JEDINICA

1 = nije učinjeno **ništa** po tom pitanju;

2 = učinjeno je **jako malo** po tom pitanju;

3 = učinjeno je **zadovoljavajuće** po tom pitanju;

4 = učinjeno je **puno** po tom pitanju;

5 = učinjeno je **jako puno** po tom pitanju.

Izjava uprave temelji se na odgovorima u obliku samoprocjene i dokumentacije na sljedeća pitanja:

	1	2	3	4	5	REZULTAT
<b>Primjer ispunjavanja obrasca Izjave</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>5</b>
1. Jesmo li i u kojoj mjeri, razvili i oblikovali viziju – sliku budućeg, željenog stanja naše tvrtke i našeg hotela? To je odgovor na pitanje: Što uopće želimo postići u budućnosti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. Je li opis vizije dokumentiran, napisan i je li uvijek dostupan svom osoblju (NE=1; DA=5)?	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	
3. Jesmo li i u kojoj mjeri, utvrdili i postavili ciljeve po pojedinim odjelima (npr. nabava, prodaja, recepcija, odjel hrane i pića, domaćinstvo itd.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. Postoji li dokumentacija o utvrđenim i postavljenim ciljevima? (NE=1; DA=5)	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	
5. Jesu li i u kojoj mjeri, ciljevi mjerljivi, dostižni, svrshodni i vremenski ograničeni?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6. Preispituju li zajedno i u kojoj mjeri, nadređeni i osoblje, postavljene ciljeve (periodično, sezonski, godišnje)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7. Poduzimamo li aktivnosti i u kojoj mjeri, kako bi se s vizijom i ciljevima upoznao osoblje na svim razinama?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8. Poduzimaju li se i u kojoj mjeri, aktivnosti po pitanju stvaranja i unapređivanja sustava vrijednosti i kodeksa ponašanja?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9. Zalažemo li se osobno (predstavnicu uprave) i u kojoj mjeri, za razvoj, promidžbu i kontinuirano poboljšavanje kvalitete u hotelu?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10. Stimuliramo li i u kojoj mjeri druge, vlastitim primjerom (Leading for example)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11. Podržavamo li i u kojoj mjeri timski rad te radimo li na unapređivanju međuljudskih odnosa, povećanju motivacije i razvijamo li dobru radnu klimu?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12. Obrazujemo li se dodatno i u kojoj mjeri, (predstavnicu uprave) po posebnim programima najmanje jedanput godišnje i to iz područja upravljanja kvalitetom, rukovođenja i upravljanja hotelom (tvrtkom)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13. Postoji li dokumentacija o planu i programu obrazovanja predstavnika uprave? (NE=1; DA=5)	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	
14. Je li i u kojoj mjeri, s ljudskim resursima (osobljem) planiramo, upravljamo i vodimo li brigu o kontinuiranom razvijanju i dodatnom obrazovanju?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15. Postoji li dokumentacija o planiranju i upravljanju s ljudskim resursima, te dokumentacija o planu i programu njihovog obrazovanja? (NE = 1; DA = 5)	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	
16. Je li se i u kojoj mjeri, znanje i kompetentnost osoblja istražuje, izgrađuje i podržava?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17. Prenosi li i u kojoj mjeri, rukovođeci kadar na niže razine potrebne odgovornosti i nadležnosti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18. Je li i u kojoj mjeri, osoblje može kompetentno sudjelovati u obavljanju nekog posla, samostalno prepoznati moguće greške i odgovorno ih spriječiti i ukloniti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19. Radimo li i u kojoj mjeri, zajedno s ostalim osobljem na svim razinama (predstavnicu uprave) na svom izgledu (čistoća, urednost, dobar dojam)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20. Radimo li i u kojoj mjeri, na unapređenju komunikacije osoblja svih razina s gostima?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21. Radimo li i u kojoj mjeri, na unapređenju međusobne komunikacije osoblja na svim razinama?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

22.	Uvažavamo li i u kojoj mjeri, ostalo osoblje, te imamo li s njima korektan odnos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
23.	Je li i u kojoj mjeri osoblje mjesečno nagrađivano odnosno stimulirano?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
24.	Vodimo li brigu i u kojoj mjeri, o radnim uvjetima svog osoblja, te poduzimaju li se aktivnosti u vezi poboljšavanja uvjeta rada?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
25.	Razvijamo li i unapređujemo i u kojoj mjeri, odnose s partnerima te potičemo li ostale djelatnike na dobar odnos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
26.	Vodimo li brigu i u kojoj mjeri, o stanju i održavanju zgrade (hotela), opreme i uređaja?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
27.	Vode li se o stanju i održavanju zgrade (hotela), opreme i uređaja pisane evidencije i postoji li dokumentacija? (NE=1; DA=5)	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	
28.	Je li i u kojoj mjeri, pisana komunikacija prema gostima aktualna, informativna, poštena, odgovorna, lijepog izgleda, ukratko, profesionalna (web stranice, razne ponude, informativni materijali i svi drugi »papirnati standardi«)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
29.	Je li se i u kojoj mjeri, standardi, pravila i operativni postupci (procedure) stalno preispituju i poboljšavaju te usklađuju s obzirom na aktualne zahtjeve gostiju?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
30.	Zna li i u kojoj mjeri, osoblje kako kompetentno postupati s obzirom na posebne želje i potrebe gostiju?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
31.	Zna li i u kojoj mjeri, osoblje kako kompetentno postupati u slučaju reklamacija gostiju te olakšavaju li gostima i u svakom trenutku omogućavaju reklamacije?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
32.	Postoji li dokumentacija s pisanim uputama, pravilima i postupcima (procedurama) za slučaj reklamacija? (NE=1; DA=5)	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	
33.	Postoji li dokumentacija o reklamacijama gostiju? (NE=1; DA=5)	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	
34.	Vodi li i u kojoj mjeri, osoblje na svim razinama brigu o kontinuiranom poboljšavanju kvalitete usluge?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
35.	Vodi li se briga i u kojoj mjeri, o gostu nakon njegova odlaska iz hotela?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
36.	Provode li se i u kojoj mjeri, mjerenja, ispitivanja, analize zadovoljstva gostiju?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
37.	Vodi li se i u kojoj mjeri, briga o tome da hotel ima dobar imidž kod gostiju, partnera, djelatnika i kod javnosti te iniciraju li se određene aktivnosti na dobrobit društva, zajednice?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
38.	Je li se i u kojoj mjeri, po pojedinim odjelima hotela ispunjavaju planirani ciljevi po pitanju poboljšavanja kvalitete pružanja usluga (npr. mjesečno, kvartalno, polugodišnje, sezonski, godišnje ili dugoročno)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
39.	Provodi li se i u kojoj mjeri, u hotelu samoprocjena kvalitete pružanja usluga po pojedinim segmentima?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
40.	Postoji li o provođenju samoprocjene dokumentacija?	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	
41.	Je li i u kojoj mjeri gost za vrijeme svog boravka u hotelu dobio »vrijednost za novac«?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**POTREBNA DOKUMENTACIJA I BROJ BODOVA**

Potrebna dokumentacija nalazi se u točkama: 2, 4, 13, 15, 27, 32, 33, 40) ovog Priloga.

Potreban broj bodova za ostale uvjete (osim dokumentacije), za prosječnu ocjenu 3, iznosi 99.

## PRILOG II. – UVJETI ZAŠTITE OKOLIŠA

HOTEL			
<b>NAPOMENA:</b>			
1. Pojedini uvjet može se samo jednom bodovati			
<b>UVJETI</b>			
		<b>BODOVI</b>	<b>PRIMJEDBE</b>
<b>1.</b>	<b>CJELOVITI PRISTUP (Upravljanje zaštitom okoliša)</b>		
1.	Uveden i dokumentiran sustav upravljanja okolišem ISO 14001 uz samoodređenje (samoprocjena i samo-deklaracija o sukladnosti s normom ISO 14001)	10	
2.	Dokumentirana politika zaštite okoliša koja odražava spremnost uprave za zaštitu okoliša, načela za postavljanje ciljeva te dokumentirani opći i pojedinačni ciljevi	3	
3.	Program upravljanja okolišem. Cjelovit program zaštite okoliša na svim područjima (npr. ušteda energije, zbrinjavanje otpada i otpadnih voda i dr.). Program sadrži: način ostvarenja općih i pojedinačnih ciljeva, nosioce, rokove, sredstva, obuku osoblja, praćenje stanja sa zapisima nadzora i ocjenu uprave	3	
4.	Program čistije proizvodnje	4	
5.	Imenovani tim za zaštitu okoliša – »zeleni tim« – koji čine: predstavnik uprave, koordinator zaštite okoliša (npr. voditelj održavanja, domaćica i sl.) i članovi tima (predstavnici svih odjela)	3	
<b>2.</b>	<b>POJEDINAČNE STUDIJE I PROGRAMI</b>		
1.	Program pregleda okoliša	2	
2.	Program uvođenja energetske efikasnosti (ušteda el. energije, energije grijanja, klime i sl.)	2	
3.	Program gospodarenja tehnološkom i pitkom vodom	2	
4.	Program gospodarenja otpadnim vodama	2	
5.	Program gospodarenja otpadom	2	
6.	Program gospodarenja tvarima koje oštećuju ozonski omotač za područja hlađenja, klime, kemijskog čišćenja, aerosola, pjena i aparata za gašenje požara	2	
7.	Program obuke osoblja	2	
8.	Ostali programi zaštite okoliša	2	
9.	Ulaganje u javne objekte za zaštitu okoliša	5	
10.	Imenovana osoba za zaštitu okoliša	2	
<b>3.</b>	<b>OSTALI UVJETI</b>		
<b>3.1.</b>	<b>Okoliš i prostor</b>		
1.	Očuvan prirodni okoliš na parceli hotela s autohtonim vrstama i/ili organsko vrtlarstvo	20	
2.	Hotel je obnovljen iz objekta druge namjene	1	
3.	Izračun prihvatnog kapaciteta prostora i primjena istog (npr. za plaže, za zaštićene dijelove prirode)	2	
4.	Plan posjećivanja (npr. za zaštićene dijelove prirode i sl.)	2	
5.	Pješačka zona koju je izgradio ugostitelj	1	
6.	Izvršena sanacija devastiranog okoliša	5	
7.	Objekt izgrađen u lokalnoj tradiciji	5	
<b>3.2.</b>	<b>Energija</b>		
1.	Primjena energije iz obnovljivih izvora (npr. sunca, vjetra itd.)	10	
2.	Ušteda električne energije putem primjene štedljivih žarulja i/ili limitatora snage i/ili automatskog uključanja/isključanja rasvjetnih tijela u zajedničkim prostorima (npr. hodnicima)	10	
3.	Ušteda električne energije putem primjene štedljivih žarulja i/ili limitatora snage i/ili automatskog uključanja/isključanja rasvjetnih tijela na vanjskoj rasvjeti	10	
4.	Automatsko gašenje svjetala u smještajnim jedinicama nakon odlaska gosta	5	
5.	Klimatski sustav ima najmanje klasu B energetske učinkovitosti	5	
6.	Automatsko isključivanje klime i/ili grijanja, ako su otvoreni prozori i vrata u klimatiziranim i/ili grijanim prostorijama	1	
7.	Sustav rekuperacije topline (hlađenje, ventilacija, bazen i drugo)	5	
8.	Korištenje toplinske pumpe	3	
9.	Termoventili na radiatorima	5	

10.	Kontrolna vremenska sklopka u sauni	5		
13.	Natpisi u kupaonici koji potiču uštedu energije	2		
14.	Obučavanje osoblja o gašenju elektro rasvjete i/ili grijanja i/ili hlađenja kada nije potrebno	2		
15.	Dokumentirani podaci o cjelokupnoj potrošnji energije	10		
<b>3.3.</b>	<b>Voda</b>			
1.	Pročistač otpadnih voda	5		
2.	Protok vode u svim zahodima, slavinama i tuševima ne smije biti iznad 12 l/s	3		
3.	Ušteda vode putem dvostrukog korištenja (npr. voda iz umivaonika ili tuša koristi se za ispiranje WC-a ili zalijevanje trave)	5		
4.	Ušteda vode primjenom štedljivih uređaja (npr. pisoara i slavina na samozatvaranje, vodokotlići sa stop tipkama, štedne glave na tuševima i sl.)	1		
5.	Dokumentirani svakodnevni pregled mogućeg curenja vode	1		
6.	Dokumentirani podaci o cjelokupnoj potrošnji vode	2		
<b>3.4.</b>	<b>Zrak</b>			
1.	Uporaba vozila bez emisija ili sa smanjenom emisijom (npr. električni automobil i sl.)	1		
2.	Korištenje neorganskog goriva za energetske potrebe hotela	1		
<b>3.5.</b>	<b>Otpad</b>			
1.	Smanjenje otpada (npr. koristiti proizvode s manje ambalažnog otpada, dispensori u zajedničkim sanitarijama i kupaonicama umjesto malog pakiranja sapuna ili šampona i sl.)	5		
2.	Razvrstavanje otpada	2		
3.	Razvrstavanje otpada u sobama	1		
4.	Obrada otpada od strane ugostitelja ili drugih (npr. kompostiranje, predaja ili prodaja razvrstanog otpada za obradu)	2		
5.	Program ponovne upotrebe (oporabe) otpada	5		
6.	Upotreba povratne ambalaže	1		
7.	Upotreba posuđa i pribora za jelo koji nisu za jednokratnu upotrebu	1		
8.	Press kontejner za otpad	3		
9.	Sanacija starih odlagališta otpada	5		
10.	Dokumentirani podaci o količinama otpada	2		
<b>3.6.</b>	<b>Čišćenje</b>			
1.	Upotreba sredstava za čišćenje u dozatorima	1		
2.	Upotreba alternativnih sredstava za čišćenje (npr. soda, sol, lavanda i sl.)	1		
3.	Automatsko doziranje sredstava za dezinfekciju bazena	3		
4.	Obučavanje osoblja o korištenju sredstava za čišćenje i dezinfekciju	2		
5.	Dokumentirani podaci o cjelokupnoj potrošnji sredstava za čišćenje i dezinfekciju	2		
<b>3.7.</b>	<b>Priznanja i promidžba</b>			
1.	Priznanja za zaštitu okoliša (npr. Plava zastava, Zeleni ključ i sl.)	10		
2.	Poticanje međunarodnih eko škola (materijalno i sl.)	1		
3.	Promidžba turizma prihvatljivog za okoliš (npr. putem promotivnog materijala, obavijestima na recepciji i sl.)	1		
4.	Provođenje odgovornog turističkog marketinga na temelju prihvatnog kapaciteta prostora (broj posjetitelja u skladu s mogućnostima prostora)	1		
5.	Informiranje gosta o značenju zaštite okoliša te kod toga navesti mjere koje ugostitelj poduzima u zaštiti okoliša (mjere koje su učinjene, a ne koje će se učiniti)	2		
6.	Dani zaštite okoliša u hotelu	1		
7.	Korištenje recikliranog papira	2		
<b>4.</b>	<b>BROJ BODOVA</b>			
1.	<b>Ukupan broj bodova</b>	<b>233</b>		
2.	<b>Potreban broj bodova za hotele do 50 smještajnih jedinica</b>	<b>25</b>		
3.	<b>Potreban broj bodova za hotele preko 50 smještajnih jedinica</b>	<b>30</b>		

## PRILOG III. – UVJETI SIGURNOSTI

HOTEL			
<b>NAPOMENA:</b>			
1. Pojedini uvjet može se samo jednom bodovati			
<b>UVJETI</b>			
		<b>BODOVI</b>	<b>PRIMJEDBE</b>
<b>1.</b>	<b>OPĆA SIGURNOST</b>		
1.	Plan postupanja u kriznim situacijama	5	
<b>Horizontalne i vertikalne komunikacije</b>			
2.	Sva ulazna vrata otvaraju se u smjeru izlaza prema otvorenom prostoru	2	
3.	Vanjski izlaz uvijek prohodan bez prepreka (automobila, bicikala, drveća i ostalog)	2	
4.	Sva staklena vrata bez pregrada označena naljepnicama na visini 0,80 m (djeca) i 1,5 m (odrasli)	2	
5.	Staklo ugrađeno u okvir vrata na siguran način, bez klimanja i sl.	2	
6.	Na hodnicima, stubištima i ostalim komunikacijama podne obloge postavljene da omogućuju siguran prolaz bez spoticanja	2	
7.	Skliski podovi označeni znakom upozorenja	3	
8.	Znak zabrane ulaska djece u dizalo bez pratnje odrasle osobe	2	
9.	Komunikacije stalno orijentacijski osvijetljene	2	
10.	Rukohvat na stubištu. Ako je širina stubišta veća od 1,2 m, rukohvat s obje strane	2	
11.	Postupak (procedura) pomoći osobama koje ostanu u dizalu uslijed kvara ili nestanka struje	2	
<b>Smještajna jedinica</b>			
12.	U smještajnoj jedinici nema plinskog grijača vode	1	
13.	Dječji krevetić bez kotačića ili s mehanizmom za kočenje	2	
14.	Razmak rešetaka na ogradi dječjeg krevetića manji od 10 cm	1	
15.	Visina ograde dječjeg krevetića najmanje 0,5 m	1	
16.	Madrac dječjeg krevetića pokriven primjerenom zaštitom	1	
17.	Na stolicama za djecu oznaka starosti i težine	1	
18.	Stolica za djecu bez kotačića ili s mehanizmom za kočenje	1	
19.	Sklopiva stolica za djecu ima sigurnosnu kopču	1	
20.	Sušilo za kosu u kupaonici ima fiksni priključni kabel za el. energiju	1	
<b>Terasa, loggia, balkon</b>			
21.	Visina ograda (balkona, stepeništa i slično) od poda do vrha 1,1 m	4	
22.	Rešetke ograde (balkona, stepeništa i slično) okomite i na razmaku najviše 10 cm ili puna ograda u cijeloj visini	4	
23.	Balkonska vrata, ako nisu zaključana, mogu se otvoriti i s vanjske strane	2	
<b>Rekreacija</b>			
24.	Sva oprema dobro održavana, servisirana i čista	2	
25.	Upute za upotrebu svake naprave	2	
26.	Upozorenja u vezi s prostorijama i opremom na vidno istaknutom mjestu	2	
<b>Medicinske usluge</b>			
27.	Postupak (procedura) za hitne slučajeve	3	
28.	Osoba osposobljena ili ugovorna medicinska osoba, za pružanje prve pomoći	4	
29.	Liječnik ili ugovorni liječnik	6	
30.	Prostorija opremljena za pružanje prve pomoći	5	
31.	Služba sigurnosti 24 sata za nadzor okoline i svih prostora hotela	6	
<b>2.</b>	<b>ZAŠTITA OD POŽARA</b>		
1.	Procjena ugroženosti i plan zaštite od požara	10	
<b>Dojava, uzbunjivanje i gašenje požara</b>			
2.	Automatski sustav vatrodojave	10	
3.	Ručni javljač požara	5	
4.	Zvučni uređaj za uzbunjivanje	5	
5.	Sustav za gašenje požara – sprinkler	10	

	<b>Upute i sigurnosna rasvjeta</b>			
6.	U blizini ulaza u hotel istaknut plan objekta i upute o ponašanju u slučaju nastanka požara na hrvatskom, engleskom i najmanje dva svjetska jezika	2		
7.	U blizini ulaza na svaki kat istaknut plan kata s oznakom mjesta na kojem je plan postavljen i označenim izlaznim putevima s natpisima na hrvatskom, engleskom i najmanje dva svjetska jezika	2		
8.	U smještajnim jedinicama upute o ponašanju i zabrani upotrebe dizala, osim sigurnosnih dizala, u slučaju požara na hrvatskom, engleskom i najmanje dva svjetska jezika	2		
9.	Putevi za izlaženje označeni strelicom i shemom čovjeka u bijegu	2		
10.	Sigurnosna rasvjeta na putevima za izlaženje i u zajedničkim prostorijama	2		
11.	Znak zabrane pušenja u dizalu	2		
	<b>Organizacijske mjere</b>			
12.	Osoba zadužena za zaštitu od požara	6		
13.	Evidencija o sudjelovanju osoblja na vježbama za evakuaciju i uporabu sredstava za gašenje	3		
14.	Evidencija obveznog pregleda sigurnosne rasvjete za tekuću i dvije godine unazad	3		
15.	Evidencija čišćenja ventilacijskih i klima-kanala za tekuću i dvije godine unazad	3		
16.	Isprava o ispitivanju instalacija za zaštitu od atmosferskog pražnjenja	3		
17.	Isprava o održavanju dimnjaka	3		
<b>3.</b>	<b>BUKA</b>			
	<b>Cjelovit pristup</b>			
1.	Mjerenje emisije i imisije buke od strane ovlaštene pravne osobe (osobito za zatvorene boravišne i radne prostore). Izmjerena razina buke mora biti u granicama dopuštene sukladno posebnom propisu	8		
2.	Akcijski plan za provođenje mjera za smanjenje buke na dopuštene razine s dokazima o provedbi plana	5		
	<b>Ostali uvjeti – prema ocjeni</b>			
3.	Ulazna vrata u smještajnu jedinicu i vrata između smještajnih jedinica imaju zvučnu izolaciju najmanje 35db	5		
4.	U smještajnim jedinicama ne čuje se buka s otvorenog prostora (izvan građevina)	5		
5.	U smještajnim jedinicama ne čuje se buka dizala	5		
6.	U smještajnim jedinicama ne čuje se buka koraka i govora iz hodnika	5		
7.	U smještajnim jedinicama ne čuje se buka zahodskog vodokotlića	5		
8.	U smještajnim jedinicama ne čuje se buka instalacija kanalizacije	5		
9.	U smještajnim jedinicama ne čuje se buka ventilatora za prozračivanje u kupaonici	5		
10.	U smještajnim jedinicama ne čuje se buka govora, koraka, slušanja radija, TV emitiranja, zatvaranja vrata susjednih smještajnih jedinica	5		
<b>4.</b>	<b>SIGURNOST HRANE</b>			
1.	Certificiran sustav upravljanja sigurnošću hrane ISO 22000	20		
2.	Certificiran HACCP po Codex Alimentariusu	10		
3.	Primijenjen i dokumentiran sustav upravljanja sigurnošću hrane ISO 22000 uz samoodređenje (samoprocjena i samodeklaracija o sukladnosti s normom ISO 22000)	6		
4.	HACCP plan sa zapisima nadzora koji pokazuju prihvatljivost plana i ocjenom uprave	6		
5.	Provedbeni programi sa zapisima nadzora koji pokazuju prihvatljivost programa i ocjenom uprave	5		
6.	Imenovan tim za sigurnost hrane	5		
<b>5.</b>	<b>SPREČAVANJE POJAVE LEGIONARSKJE BOLESTI</b>			
1.	Plan provedbe preventivnih mjera za sprečavanje pojave legionarske bolesti i nadzora koji pokazuje prihvatljivost programa	5		
2.	Temperatura vode na svim slavinama 50 – 60 °C u roku od jedne minute	5		
3.	Dezinfekcija klima uređaja od strane pravne osobe ili ustanove	4		
<b>6.</b>	<b>ZAŠTITA OSOBLJA</b>			
1.	Certificiran sustav upravljanja zaštitom osoba na radu i zdravstvenom zaštitom OHSAS 18001	20		
2.	Primijenjen i dokumentiran sustav upravljanja zaštitom osoba na radu i zdravstvenom zaštitom OHSAS 18001 uz samoodređenje	5		
3.	Program/i upravljanja ZNR i ZZO sa zapisima nadzora i ocjenom uprave	8		
<b>7.</b>	<b>IGRAONICE I IGRALIŠTA ZA DJECU</b>			
<b>7.1.</b>	<i>Igraonice</i>			
	<b>Opći uvjeti</b>			
1.	Igraonice u prizemlju	1		
2.	Prostorija ili prostor površine najmanje 35 m <sup>2</sup> za skupinu do 20 djece	1		
3.	Prirodno svjetlo	1		



	<b>Horizontalne komunikacije</b>			
4.	Izlazna vrata prostorije i prostora nisu zaključana za vrijeme boravka djece i otvaraju se u smjeru izlaza	2		
5.	Svi putevi za evakuaciju bez zapreka	2		
6.	Sva staklena vrata i stijene označeni naljepnicama na visini 0,8 m	2		
	<b>Oprema, uređenje i ostalo</b>			
7.	Podovi nisu klizavi i nemaju zapreka za spoticanje	4		
8.	Na zidovima nema polica i slično do visine 1,5 m	3		
9.	Oprema i ostalo nema oštih rubova, izbočina i sl.	3		
10.	Stolice i stolovi prikladne visine i veličine za djecu	2		
11.	Mekani jastuci, podmetači i slično	1		
12.	Prozori nedostupni djeci za otvaranje	3		
13.	Javljač požara u prostoru igraonice	5		
14.	Kutija prve pomoći kompletno popunjena	3		
15.	Sigurnosne utičnice za električnu energiju ili zaštićene sigurnosnim umetkom	3		
16.	Sve igračke u ispravnom stanju	1		
	<b>Sanitarije za djecu</b>			
17.	Dostatan broj umivaonika i zahoda za djecu prikladne visine i veličine	2		
18.	Sapuni i papirnati ručnici koji nisu u roli	2		
<b>7.2.</b>	<b><i>Vanjska igrališta</i></b>			
1.	Igralište udaljeno od prometnica i ostalih opasnosti	1		
2.	Ograda koja onemogućava povrede	3		
3.	Znak upozorenja da odrasli moraju paziti na djecu za vrijeme igre ili osigurano čuvanje djece za vrijeme igre	1		
4.	Igralište očišćeno od korijenja, bodljikavog drveća, bobica i sl.	2		
5.	Površina igrališta uređena da ublaži pad djeteta	2		
6.	Oprema postavljena na razmaku najmanje 4,0 m	2		
7.	Sva oprema u ispravnom stanju	2		
<b>7.3.</b>	<b><i>Organizacijske mjere</i></b>			
1.	Osoba stručno osposobljena za rad s djecom	6		
2.	Dokumentirani način rada	2		
3.	Dokumentirane upute roditeljima	2		
4.	Dnevni zapisi o aktivnostima	2		
5.	Evidencija nezgoda i ozljeda tijekom dana	2		
<b>8.</b>	<b>WELLNESS CENTAR</b>			
<b>8.1.</b>	<b><i>Bazeni (za djecu i odrasle)</i></b>			
1.	Dezinfekcija nogu kod ulaza u bazen	1		
2.	Bazen noću osvijetljen	3		
	<b>Konstrukcija bazena</b>			
3.	Bazen nema podvodnih zidova, izbočina i sl.	3		
4.	Visina od površine vode do gornjeg ruba bazena nije viša od 30 cm	2		
5.	Bazen bez nagle promjene dubine u dijelu gdje se može stajati	4		
6.	Površina oko bazena nema puknutih, slomljenih pločica i sl. i nije klizava	3		
7.	Otvori za dotok i izljev vode moraju biti neoštećeni i sa zaštitnim rešetkama, a nalaze se izvan dijela za ronjenje	5		
8.	Siguran način ulaza u bazen i izlaza iz bazena (stepenice nisu klizave, rukohvati na stepenicama, označeni rubovi stepenica)	3		
	<b>Oznake i obavijesti oko bazena</b>			
9.	Radno vrijeme	1		
10.	Postavljen zidni sat	1		
11.	Obavijest o temperaturi vode i zraka	1		
12.	Djeca samo pod nadzorom	1		
13.	Oznake zabrane gdje je potrebno (npr. zabranjeno skakanje, ronjenje, klizanje i sl.)	1		
14.	Obavijest da nema spasilačke ekipe (ako je nema)	1		

15.	Obavijest obaveznog tuširanja prije ulaska u bazen	1		
16.	Obavijest o zabrani korištenja predmeta od stakla	1		
17.	Obavijest o postupanju u hitnim slučajevima	1		
	<b>Oznake dubine</b>			
18.	Jasno vidljive oznake dubine odnosno za svaku promjenu dubine od 0,3 m	4		
19.	Oznaka dubine za naglu promjenu dubine u dijelu gdje se stoji (oznake plutućama ili crvenom linijom sa strane, s brojčanom oznakom dubine i sl.)	3		
<b>8.2.</b>	<b>Dječji bazen</b>			
1.	Dječji bazen smješten pokraj najbližeg dijela bazena za odrasle	4		
2.	Dječji bazen spojen s bazenom za odrasle na dijelu gdje oba bazena imaju istu dubinu	4		
3.	Dječji bazen na razmaku najmanje 3 m od bazena za odrasle	4		
4.	Pregrada između dječjeg bazena i bazena za odrasle	5		
5.	Dubina bazena oko 0,6 m, a nagib dna oko 1:15	5		
<b>8.3.</b>	<b>Grijani jacuzzi (kada / bazen)</b>			
1.	Obavijesti o temperaturi vode i zraka	1		
2.	Preporučeno vrijeme korištenja	1		
3.	Preporučena dob korisnika	2		
4.	Preporuka da ga ne koriste osobe s određenim bolestima i trudnice	2		
5.	Obavijest o postupanju u hitnim slučajevima	2		
<b>8.4.</b>	<b>Organizacijske mjere</b>			
1.	Spasilačka ekipa na bazenu	8		
2.	Spasilačka ekipa na plaži	8		
3.	Pisani postupak (procedura) za postupanje u hitnim slučajevima	3		
4.	Program čišćenja i održavanja sa zapisnikom o čišćenju i održavanju	2		
5.	Ispitivanje (ovlaštene ustanove) zdravstvene ispravnosti i kvalitete vode za kupanje svaki mjesec za vrijeme rada bazena	3		
6.	Imenovana osoba za primjenu postupka (procedura) u hitnim slučajevima	5		
7.	Kontrola i evidencija dezinfekcijskih sposobnosti i pH bazenske vode najmanje tri puta na dan	3		
8.	Redovito održavanje sustava za filtraciju – postoje evidencije	3		
9.	Pisani akcijski plan za fekalne incidente – osoblje na bazenu je s njime upoznato	3		
10.	Oprema za spašavanje iz vode dostupna uz bazen	3		
11.	Mogućnost pružanja prve pomoći uz bazen	3		
<b>9.</b>	<b>BROJ BODOVA</b>			
1.	<b>Ukupan broj bodova</b>	<b>484</b>		
2.	<b>Potreban broj bodova za hotele do 50 smještajnih jedinica</b>	<b>120</b>		
3.	<b>Potreban broj bodova za hotele preko 50 smještajnih jedinica</b>	<b>240</b>		

## PRILOG IV. – UVJETI VEĆI OD PROPISANIH UVJETA ZA KATEGORIZACIJU HOTELA

HOTEL	
<b>NAPOMENE:</b>	
Broj u ćeliji znači broj bodova	
Bijela ćelija označava postojeće i nove objekte	
Tamna ćelija označava samo postojeće objekte	
Oznaka 3*, 4*, 5* znači da se bodovi odnose samo na navedene kategorije, npr.:	
	3 Tri boda koji se odnose na postojeće i nove objekte
3*, 4*	5 Pet bodova koji se odnose samo na kategorije 3* i 4* za postojeće i nove objekte
	3 Tri boda koji se odnose samo na postojeće objekte
3*, 4*	2 Dva boda koji se odnose samo na postojeće objekte kategorije 3* i 4*
Ako su ispunjeni uvjeti za višu kategoriju boduje se za tu kategoriju	

	UVJETI	BODOVI	PRIMJEDBE
<b>1.</b>	<b>USLUGE RECEPCIJE I OSTALO</b>		
<b>1.1.</b>	<i>Opći uvjeti</i>		
1.	Putokazi u destinaciji do hotela	6	
2.	Glavni ulaz u hotel s nadstrešnicom koja u potpunosti natkriva pristup motornih vozila	4	
3.	Površina prostora recepcije najmanje 20 m <sup>2</sup> za hotele do 40 smještajnih jedinica, a za svaku daljnju smještajnu jedinicu dodatnih 0,5 m <sup>2</sup>	3	
4.	U prostoru recepcije hotela do 40 smještajnih jedinica najmanje 5 sjedećih mjesta, a na svakih daljnjih 10 smještajnih jedinica, jedno dodatno sjedeće mjesto	2	
5.	Radna mjesta i/ili funkcije zaposlenika i/ili sadržaji označeni uobičajenim i internacionalno prihvatljivim simbolima ili natpisima, npr.: »Reception«, »Concierge«, »Cashier«, »Bell Captain«, »Guest Relations«, »Business Corner«, »Gift Shop«, itd.	1	
6.	Prostorije ili prostor za sjedenje gostiju bez obveze naručivanja	3	
7.	Zrak ugodan, odgovarajuće temperature i vlažnosti, bez loših mirisa	2	
<b>1.2.</b>	<i>Oprema i uređenje</i>		
1.	Klima	10	
<b>1.3.</b>	<i>Sadržaji i usluge</i>		
1.	Recepcionar u uniformi s pločicom s imenom osobe za hotele koji imaju popunjenost: do 50 gostiju na dan jedan recepcionar, do 150 gostiju na dan dva recepcionara, do 250 gostiju na dan tri recepcionara i preko 250 gostiju na dan četiri recepcionara	5	
2.	Recepcija 24 sata pruža najmanje sljedeće usluge: informacija, primanja rezervacija, check ina, check outa, mijenjanja valute, prenošenja poruka	2	
3.	Telefonsku centralu opslužuje osoba koja je zadužena isključivo za manipulaciju telefonskim pozivima, a koja govori hrvatski, engleski i dobro se služi s još dva svjetska jezika	5	
4.	Vratar/nosač prtljage (jedna osoba)	3*, 4*	4
5.	Vratar	3*, 4*	5
6.	Nosač prtljage	3*, 4*	5
7.	Kolica za prijevoz prtljage		1
8.	Kišobran na zahtjev gosta		1
9.	Zasebna i kontrolirana prostorija za čuvanje prtljage		5
10.	Usluga čuvanja prtljage dulje od jednog dana	3*	1
11.	Prostor za povremeno parkiranje motornih vozila radi ukrcanja odnosno iskrcanja gostiju i prtljage	3*, 4*	2
12.	Označena parkirališna ili parkirališna i garažna mjesta za najmanje 80% smještajnih jedinica		3
13.	Označena parkirališna ili parkirališna i garažna mjesta za 100% smještajnih jedinica		5
14.	Označena garažna mjesta za najmanje 50% smještajnih jedinica, a za ostale smještajne jedinice označena parkirališna mjesta		6
15.	Označena garažna mjesta za najmanje 80% smještajnih jedinica, a za ostale smještajne jedinice označena parkirališna mjesta		8
16.	Označena garažna mjesta za 100% smještajnih jedinica		10
17.	Garaža ili parkiralište pod 24-satnim nadzorom (čuvarska služba, video nadzor i slično)		5
18.	Dostatan broj označenih parkirališnih mjesta za zaposlenike, odvojeno od parkirališta i garaža za goste		7
19.	Usluga parkiranja automobila		2
20.	Usluga pranja, isporuka opranog i po potrebi izglaćanog rublja gostu do 18 sati ako je predano do 9 sati		1
21.	Usluga pranja rublja u roku od 3 sata		3
22.	Osigurana usluga kemijskog čišćenja odjeće	3*, 4*	1
23.	Usluga kemijskog čišćenja odjeće, isporuka očišćenog i po potrebi izglaćanog rublja gostu do 18 sati ako je predano do 9 sati		2
24.	Noćno čišćenje obuće		1
25.	Usluge kopiranja		1
26.	Concierge 16 sati dnevno odvojeno od pulta recepcije		5
27.	Internet corner		5
28.	Wireless internet		10
29.	Express check out-servis navedeno u direktoriju usluga		2
30.	Organizirani prijevoz gosta vozilom hotela		10

<b>2.</b>	<b>SANTARIJE U ZAJEDNIČKIM PROSTORIJAMA</b>			
1.	Prostor za uređivanje u sanitarijama za žene s odgovarajućim toaletnim stolom i stolicom, osvijetljenim ogledalom i higijenskim potrepštinama u zasebnom pakiranju		1	
2.	Kontinuirano reproduciranje lagane glazbe		1	
3.	Svježe cvijeće ili druga dekoracija		1	
4.	Ogledalo za cijelu figuru		1	
5.	Higijenski papir za wc dasku ili dezinfekcija daske		2	
6.	Polica za odlaganje stvari u WC-u za muškarce		1	
7.	Klima		10	
8.	Zrak ugodan, odgovarajuće temperature i vlažnosti, bez loših mirisa		2	
<b>3.</b>	<b>HORIZONTALNE I VERTIKALNE KOMUNIKACIJE I OSTALO</b>			
<b>3.1.</b>	<i>Horizontalne i vertikalne komunikacije za goste (hodnici, stubišta, dizala)</i>			
1.	Glavno stubište za goste minimalne širine kraka veće od 1,6 m		5	
2.	Glavno stubište za goste ukrašeno slikama i/ili cvijećem i/ili drugim ukrasnim predmetima		3	
3.	Hodnici do smještajnih jedinica minimalne korisne širine veće od 1,6 m		5	
4.	Hodnici koji vode do smještajnih jedinica ukrašeni slikama i/ili cvijećem i/ili drugim ukrasnim predmetima		3	
5.	Dizalo kapaciteta 8 i više osoba		2	
6.	Jedno dodatno dizalo u odnosu na zahtjev prema propisanim uvjetima za kategorizaciju hotela		6	
7.	Klimatizirani hodnici koji vode do smještajnih jedinica	3*	10	
8.	Klimatizirani hodnici koji vode do smještajnih jedinica	4*, 5*	10	
9.	Zrak ugodan, odgovarajuće temperature i vlažnosti, bez loših mirisa		2	
<b>3.2.</b>	<i>Horizontalne i vertikalne komunikacije za osoblje, robu i ostalo</i>			
1.	Gospodarski ulaz funkcionalno i vizualno odvojen od ulaza za goste		2	
2.	Zaseban gospodarski ulaz, funkcionalno povezan s ostalim servisnim komunikacijama i prostorijama		8	
3.	Zasebno stubište funkcionalno povezano s ostalim servisnim komunikacijama, prostorima i prostorijama		8	
4.	Zasebno dizalo funkcionalno povezano s ostalim servisnim komunikacijama, prostorima i prostorijama		8	
5.	Spremište za sobarice na svakom katu		2	
6.	Spremište za sobarice na svakom katu odvojeno od dijela namijenjenog gostima i povezano sa servisnim dijelom		4	
7.	Spremište za sobarice na svakom katu zasebno za čisto i prljava rublje odvojeno od dijela namijenjenog gostima i povezano sa servisnim dijelom		6	
<b>4.</b>	<b>SMJEŠTAJNE JEDINICE – POVRŠINA MODULA</b>			
<b>4.1.</b>	<i>Površina modula u hotelu 3* i 4*</i>			
1.	Najmanje 20 % smještajnih jedinica ispunjava uvjete za sljedeću višu kategoriju, bez odstupanja		6	
2.	Najmanje 50 % smještajnih jedinica ispunjava uvjete za sljedeću višu kategoriju, bez odstupanja		7	
3.	Najmanje 80 % smještajnih jedinica ispunjava uvjete za sljedeću višu kategoriju, bez odstupanja		8	
4.	100 % smještajnih jedinica ispunjava uvjete za sljedeću višu kategoriju, bez odstupanja		10	
<b>4.2.</b>	<i>Površina modula u hotelu s 5*</i>			
1.	Najmanje 20% smještajnih jedinica ima površinu veću od propisane za 10%, bez odstupanja		6	
2.	Najmanje 50% smještajnih jedinica ima površinu veću od propisane za 10%, bez odstupanja		7	
3.	Najmanje 80% smještajnih jedinica ima površinu veću od propisane za 10%, bez odstupanja		8	
4.	100% smještajnih jedinica ima površinu veću od propisane za 10%, bez odstupanja		10	
<b>4.3.</b>	<i>Površina kupaonice</i>			
1.	Kupaonice površine preko 4 m <sup>2</sup>		4	
2.	Kupaonice površine preko 6 m <sup>2</sup>		6	
<b>5.</b>	<b>SMJEŠTAJNA JEDINICA</b>			
<b>5.1.</b>	<i>Opći uvjeti</i>			
1.	Najmanje 10% označenih smještajnih jedinica za nepušače objavljeno u promotivnim materijalima		2	
2.	Najmanje jedna smještajna jedinica bez zavjesa, velikih tepiha, tepisona, tapeta i sličnih dekorativnih materijala koji skupljaju i zadržavaju prašinu (mogućnost zamračenja roletama, škurama, griljama i sl.)		3	

3.	Najmanje 80% smještajnih jedinica s predprostorom		3		
4.	100% smještajnih jedinica s predprostorom		4		
5.	Ulazna vrata u smještajnu jedinicu imaju dodatnu sigurnosnu napravu za zaključavanje vrata		1		
6.	Zrak ugodan, odgovarajuće temperature i vlažnosti, bez loših mirisa		2		
<b>5.2.</b>	<b>Krevet</b>				
1.	Krevet za jednu osobu s madracom minimalne veličine: 100x200 cm, krevet za dvije osobe s madracom minimalne veličine 160x200 cm, ako površina modula za 3* ispunjava uvjete za 4* bez odstupanja	3*, 4*	4		
2.	Krevet za dvije osobe s madracom 180x200 cm. Ako je površina modula bez odstupanja	5*	4		
3.	U najmanje 10% smještajnih jedinica krevet za jednu osobu s madracom minimalne veličine 100x210 cm, za dvije osobe s madracom minimalne veličine 180x210 cm ako površina modula ispunjava uvjete za sljedeću višu kategoriju ili 10% veću od propisane za 5*, bez odstupanja		4		
4.	Visina kreveta najmanje 50 cm (visina gornje plohe madraca)		3		
5.	Letvičasta podnica kreveta		2		
6.	Pokrivač je poplun u navlaci		3		
7.	Mijenjanje plahti svaki dan i/ili na zahtjev gosta		2		
8.	Prekrivač za svaki krevet koji se pere iza svakog novog gosta ili prekrivač koji prekriva najviše polovicu donjeg dijela kreveta		2		
9.	Mogućnost izbora raznih vrsta jastuka (mali, srednji, veći, ispunjena od prirodnih materijala i/ili ispunjena od umjetnih materijala)		2		
10.	Dodatna mogućnost izbora posteljine (jastučnice, plahte, pokrivači, navlake) od prirodnih i/ili umjetnih materijala		2		
11.	Prostirka od frotira ili sl. koja se pere iza svakog gosta, uz krevet		1		
12.	Turn-down service – poslijepodnevo pospremanje sobe		3		
<b>5.3.</b>	<b>Oprema i uređenje</b>				
1.	Stalak za prtljagu		1		
2.	Pisaći stol dimenzija najmanje 60x100 cm		2		
3.	Polufotelja, fotelja i sl. i stolić, u 100% dvokrevetnih soba	4*	4		
4.	Polufotelja, fotelja i sl. i stolić, u 50% dvokrevetnih soba ako površinama modula ispunjava uvjete 4*	3*	4		
5.	Ogledalo uz pisaći ili toaletni stol		1		
6.	Ogledalo za cijelu figuru	3*	1		
7.	Više od jedne slike ili ukrasnog predmeta		2		
8.	Ormar dovoljno prostran za vješanje duge odjeće (haljine, kaputi, mantili i sl.)		2		
9.	Ormar dovoljno prostran za vješanje odjeće na 7 vješalica, po osobi		2		
10.	Dodatna komoda		2		
11.	Mogućnost vješanja kaputa i sl. izvan garderobnog ormara (stijena s kukama i sl.)		1		
12.	Stropni ventilator u sobi ili prostoriji za spavanje s mogućnošću reguliranja brzine i smjera kretanja		3		
13.	Javljač požara (dimni ili sl.) ili sprinkler	3*	5		
14.	Mogućnost gašenja i paljenja glavnog osvjetljenja iz kreveta. Za krevet za dvije osobe po sredini kreveta ili s obje strane	3*	2		
15.	Mogućnost paljenja i gašenja osvjetljenja u predprostoru iz kreveta		2		
16.	Noćna svjetiljka jačine min. 60 W		1		
17.	Hladno svjetlo za čitanje uz krevet, po osobi		1		
18.	Svijetleća poziciona oznaka na svakom prekidaču za elektro rasvjetu	3*, 4*	1		
19.	Mogućnost centralnog paljenja i gašenja svih rasvjetnih tijela kod ulaznih vrata		2		
20.	Odgovarajuća rasvjeta uz pisaći ili toaletni stol		1		
21.	Svjetlo u ormaru		1		
22.	Jedna slobodna elektroutičnica uz krevet		1		
23.	Najmanje jedna slobodna elektroutičnica s uzemljenjem (»šuko«) uz pisaći ili toaletni stol		1		
24.	Elektroutičnica s uzemljenjem (»šuko«) u sefu		1		
25.	»Pametna soba«		10		
26.	Klima s individualnom regulacijom u smještajnoj jedinici		10		

5.4. Sadržaji i usluge				
1.	Personalizirana dobrodošlica gostu		1	
2.	Pribor za pisanje (omotnice, papir, olovka ili kemijska olovka i sl.)	3*	1	
3.	Sef	3*	2	
4.	Minibar s najmanje: gaziranom i negaziranom vodom, 3 vrste soka, pivom, dvije vrste vina, 3 vrste žestokih pića, dvije vrste slatkiša ili grickalica		2	
5.	Pribor za minibar po potrebi (otvarač, vadičep, čaše, ubrusi, poslužavnik i sl.)		1	
6.	Automatski sustav buđenja	3*	1	
7.	Automatski sustav buđenja	4*	1	
8.	Najmanje dva telefona u spavaćem dijelu (uz pisaci ili toaletni stol i krevet), a u hotelskom apartmanu i u prostoriji za boravak		2	
9.	Telefonski broj za direktan poziv izvana, na zahtjev gosta		3	
10.	Telefonski imenik uz telefon pregledan i odgovarajuće dizajniran		1	
11.	Telefon s automatskom sekretaricom		2	
12.	»Direktorij usluga A – Ž«, pregledan i odgovarajuće dizajniran	3*, 4*	3	
13.	Direktorij usluga, cjenici i tekstovi napisani najmanje na hrvatskom, engleskom, njemačkom, talijanskom, francuskom jeziku		1	
14.	Uputa o TV programima uz TV uređaj, pregledna i odgovarajuće dizajnirana		1	
15.	Ponuda asortimana s cjenikom uz mini bar		1	
16.	Sef dimenzija najmanje 40x30 cm		2	
17.	Preša za hlače, na zahtjev gosta	3*, 4*	2	
18.	Televizor veličine dijagonale najmanje 61 cm	3*	2	
19.	Televizor veličine dijagonale najmanje 80 cm	4*, 5*	2	
20.	Flat screen televizor		2	
21.	Najmanje 3 hrvatska programa		2	
22.	HTV teletext		1	
23.	Najmanje 10 inozemnih satelitskih i/ili kablskih programa na najmanje 5 jezika		2	
24.	Stalna mogućnost gledanja filmova na TV-u (najmanje dva filma)		2	
25.	Pay TV s mogućnošću blokiranja programa za djecu		2	
26.	CD player, na zahtjev gosta		2	
27.	DVD player, na zahtjev gosta		2	
28.	Video igre, na zahtjev gosta		2	
29.	Internetski priključak		4	
30.	Brzi internetski priključak (npr. ADSL, WLAN)		7	
31.	Računalo na zahtjev gosta		3	
32.	Telefaks u smještajnoj jedinici na zahtjev gosta		2	
33.	Mogućnost slušanja radija s najmanje tri radiopostaje		2	
34.	Cvijeće		1	
35.	Žlica za obuvanje cipela		1	
36.	Pribor za čišćenje cipela		1	
37.	Papuče za jednokratnu upotrebu, po gostu		1	
38.	Pribor za šivanje		1	
39.	Besplatna mineralna voda		1	
5.5. Balkon, loggia, terasa				
1.	Najmanje 20% smještajnih jedinica ima balkon, lođu ili terasu		2	
2.	Najmanje 50% smještajnih jedinica ima balkon, lođu ili terasu		4	
3.	Najmanje 80% smještajnih jedinica ima balkon, lođu ili terasu		6	
4.	100% smještajnih jedinica ima balkon, lođu ili terasu		8	
5.	Garnitura za sjedenje na balkonu, lođi ili terasi		2	
6.	Na balkonu samostojeci ili ugrađeni držač za sušenje rublja postavljen najviše do visine ograde balkona		2	
7.	Pogled na more iz najmanje 50% smještajnih jedinica		4	
8.	Pogled na more iz 100% smještajnih jedinica		8	
9.	Pogled na zaštićeno prirodno i/ ili kulturno dobro iz najmanje 50% smještajnih jedinica		4	

10.	Pogled na zaštićeno prirodno i/ili kulturno dobro iz najmanje 100% smještajnih jedinica	8		
11.	Hotel je zaštićeno kulturno dobro ili se nalazi u zaštićenoj cjelini	8		
<b>6.</b>	<b>KUPAONICA</b>			
<b>6.1.</b>	<i>Opći uvjeti</i>			
1.	Zidovi kupaonice obloženi keramičkim pločicama ili kamenim pločama ili drugim vodonepropusnim materijalom u cijelosti	2		
2.	Zrak ugodan, odgovarajuće temperature i vlažnosti, bez loših mirisa	2		
<b>6.2.</b>	<i>WC školjka, umivaonik, bide</i>			
1.	Dva umivaonika ili dvostruki umivaonik s toplom i hladnom vodom u kupaonici površine najmanje 5 m <sup>2</sup> . Ne odnosi se na jednokrevetne sobe	3*, 4*	3	
2.	Dva umivaonika ili dvostruki umivaonik s toplom i hladnom vodom u kupaonici površine najmanje 5 m <sup>2</sup> . Ne odnosi se na jednokrevetne sobe	5*	3	
3.	Dodatna rasvjeta uz umivaonike	2		
4.	Bide u najmanje 50% smještajnih jedinica	3		
5.	Bide u 100% smještajnih jedinica	4		
6.	Ogledalo veličine minimalno 0,8 m <sup>2</sup>	1		
7.	Jednoručna mješalica za toplu i hladnu vodu	1		
8.	Držač za rezervni WC papir	1		
<b>6.3.</b>	<i>Kada/tuš kada</i>			
1.	Kada minimalne dužine 1,60 m, s toplom i hladnom vodom, s rukohvatima	5		
2.	Zaslon od kaljenog stakla (splinterproofa) najmanje do polovice dužine kade, a za tuš kadu u cijelosti	4		
3.	Kada minimalne dužine 1,80 m s rukohvatom s vertikalno pokretnim držačem glave tuša u 20% kupaonica	3		
4.	Kada minimalne dužine 1,80 m s rukohvatom s vertikalno pokretnim držačem glave tuša u 50% kupaonica	5		
5.	Kada minimalne dužine 1,80 m s rukohvatom s vertikalno pokretnim držačem glave tuša u 100% kupaonica	7		
6.	Kada minimalne dužine 1,60 m i tuš kada 0,9x0,9 m, najmanje u 50% kupaonica	8		
7.	Masažna glava tuša	1		
8.	Masažni stup u 10% kupaonica	2		
9.	Dimenzije tuš kade najmanje 0,90x0,90+B27 m	3		
<b>6.4.</b>	<i>Oprema i uređenje</i>			
1.	Više od dva ručnika, po osobi	3*	1	
2.	Više od tri ručnika, po osobi	4*, 5*	1	
3.	Promjena ručnika svaki dan ili na zahtjev gosta	3*	1	
4.	Sušilo za kosu	3*	2	
5.	Ogledalo s povećalom za šminkanje/brijanje	3*, 4*	1	
6.	Ogledalo s povećalom i ugrađenom rasvjetom za šminkanje/brijanje	2		
7.	Dodatna policica ili ormarić	2		
8.	Stolica od antikoroziivnog materijala. Plastična nije dozvoljena	3*, 4*	1	
9.	Šampon za kosu	3*	1	
10.	Kapa za tuširanje/kupanje, po osobi	3*	1	
11.	Komplet kozmetike (sapun, šampon, kupka za kupanje, losion za tijelo i sl.) međunarodno poznatog proizvođača, po osobi	3		
12.	Dodatne higijenske potrepštine u zasebnom pakiranju (vata, štapići za uši, rašpica, itd.)	1		
13.	Ogrtač, po osobi	3*, 4*	1	
14.	Grijanje s grijačim tijelom unutar kupaonice	5		
15.	Grijač ručnika	3		
16.	Telefon	3*, 4*	3	
17.	Telefon	5*	3	
18.	Zvučnik preko kojeg se reproducira ton s radio i/ili TV postaje	2		

<b>7.</b>	<b>ZASEBAN ZAHOD</b>			
	<i>Zaseban zahod u smještajnoj jedinici</i>			
1.	Zaseban zahod u svim hotelskim apartmanima	3*, 4*	5	
2.	Zaseban zahod u svim hotelskim apartmanima	5*	5	
3.	Zaseban zahod u najmanje 20% smještajnih jedinica		6	
4.	Grijanje s grijaćim tijelom unutar zahoda		3	
5.	Zrak ugodan, odgovarajuće temperature i vlažnosti, bez loših mirisa		2	
<b>8.</b>	<b>KUHINJA</b>			
1.	Zasebni prostori (boksovi) s odgovarajućim koritima i radnim površinama, odvojeno za pripremu mesa, ribe, voća i povrća		3	
2.	Odvojena i hladena prostorija za hladnu obrađenu hranu (salate, umaci i sl.)		3	
3.	Uređaj za brzo hlađenje i smrzavanje hrane		3	
4.	Pasterizator za svježa jaja		3	
5.	Polirka za pribor		3	
6.	Umivaonik za osoblje s nožnim ili automatskim uključivanjem protoka tople i hladne vode		2	
7.	Klima		10	
8.	Klimatizirana prostorija za komunalni otpad		10	
9.	Hlađenje komunalnog otpada		10	
<b>9.</b>	<b>DORUČAK</b>			
<b>9.1.</b>	<i>Usluživanje doručka</i>			
1.	Usluživanje doručka najmanje tri sata	3*	1	
2.	Usluživanje doručka najmanje četiri sata	3*, 4*	2	
3.	Blagovaonica u kojoj se uslužuje doručak raspolaže s onoliko stolova koliko hotel ima smještajnih jedinica		7	
<b>9.2.</b>	<i>Usluživanje proizvoda</i>			
	<b>Usluživanje napitaka</b>			
1.	Najmanje jedna vrsta negazirane i jedna vrsta gazirane vode u originalnim bocama poznatog proizvođača s mogućnošću stalnog hlađenja		1	
2.	Topla voda u zatvorenoj posudi s mogućnošću stalnog zagrijavanja, s ispustom		1	
3.	Hladno mlijeko u zatvorenoj posudi s mogućnošću stalnog hlađenja, s ispustom		1	
4.	Hladno mlijeko u vrčevima na stolovima gosta		1	
5.	Toplo mlijeko u zatvorenoj posudi s mogućnošću stalnog zagrijavanja, s ispustom		1	
6.	Kava bez kofeina	3*	1	
7.	Espresso kava		1	
8.	Čaj u filter vrećicama pojedinačno pakirani u omotu – asortiman od najmanje sedam vrsta čajeva domaćeg proizvođača (obvezno crni, zeleni, razni voćni čajevi)		1	
9.	Čaj u filter vrećicama – asortiman od najmanje 5 vrsta čajeva svjetski poznatog proizvođača (obvezatno crni, zeleni, razni voćni čajevi) kao npr. »Lipton«, »Twinings«, »Dilmah«, »Jacksons of Picadilly«, itd.		1	
10.	Smeđi šećer		1	
11.	Šećer u granulatu		1	
12.	Priprema prirodnog soka pred gostom		2	
13.	Priprema više vrsta prirodnog soka i frapea pred gostom		4	
14.	Dodatne tri vrste soka (na propisano za kategorizaciju) poznatog domaćeg ili inozemnog proizvođača u maloj, original staklenoj ambalaži (bočicama), s mogućnošću stalnog hlađenja		2	
15.	Napitke uslužuje konobar za stolom gosta »s ruke«		3	
16.	Primjereno ohlađen pjenušac poznatog proizvođača		2	
	<b>Usluživanje žitarica, orašastih plodova, sušenog voća i sličnih proizvoda – žuta linija</b>			
17.	Više od šest vrsta krušnih i šest vrsta pekarskih proizvoda		2	
18.	Najmanje tri pekarska i tri krušna proizvoda posuta sjemenkama		1	
19.	Pečenje peciva u hotelu na buffet integralu		3	
20.	Automatski uređaj za pripremu tosta		1	
21.	Priprema tosta uz asistenciju konobara		2	
22.	Krafne		3	



23.	Palačinke		3		
24.	Slastice		3		
25.	Hvataljke za krušne i pekarske proizvode		1		
26.	Više od četiri vrste proizvoda od žitarica		2		
27.	Najmanje pet vrste proizvoda tipa: Corn Flakes, Flakes&Fruits, Choco Flakes itd.		2		
28.	Pekarski, krušni proizvodi, tost, sjemenke i slično zaštićeni od kontaminacije npr. platnenim ubrusom, zaštićenim staklenim posudama i sl.		1		
29.	Najmanje tri vrste orašastih plodova (npr. lješnjaci, orasi, bademi i sl.)		1		
30.	Najmanje tri vrste raznih sjemenki (npr. oljuštene sjemenke bundeve, sezama, suncokreta i sl.)		1		
31.	Najmanje tri vrste suhog voća (npr. grožđice, suhe šljive, suhe smokve i sl.)		1		
32.	Najmanje četiri vrste pekmeza i/ili marmelade i/ili džema u konfekcioniranom pakiranju za jednokratnu upotrebu ili u odgovarajućim manjim zaštićenim posudama		2		
33.	Najmanje dvije vrste niskokaloričnog pekmeza, marmelade ili džema		3		
34.	Najmanje dvije vrste meda u odgovarajućim posudama		1		
35.	Najmanje dvije vrste meda u konfekcioniranom pakiranju za jednokratnu upotrebu		2		
36.	Čokoladni namaz		2		
<b>Usluživanje mliječnih proizvoda – bijela linija</b>					
37.	Maslac i margarin u konfekcioniranom pakiranju za jednokratnu upotrebu		2		
38.	Najmanje tri vrste jogurta (npr. obični, tekući, voćni i sl.) u odgovarajućim posudama na rashladnom pultu ili u ledenoj kupelji		1		
39.	Najmanje tri vrste jogurta (npr. obični, tekući, voćni i sl.) u konfekcioniranom pakiranju za jednokratnu upotrebu ili tekući jogurt u zaštićenim posudama, s mogućnošću stalnog rashlađivanja i/ili uređaj s mješalicom		2		
40.	Najmanje četiri vrste sira u konfekcioniranom pakiranju za jednokratnu upotrebu ili sir izrezan i odgovarajuće složen na pladnjeve na pultu ili odgovarajućim kolicima za sir (na temperaturi prema vrsti sira)		2		
41.	Najmanje tri vrste mliječnih proizvoda (mliječni namazi sl.) u odgovarajućim posudama na rashladnom pultu ili u ledenoj kupelji		1		
42.	Najmanje tri vrste mliječnih proizvoda (npr. mliječni namazi i sl.) u konfekcioniranom pakiranju za jednokratnu upotrebu		2		
<b>Usluživanje mesnih proizvoda – crvena linija</b>					
43.	Najmanje tri vrste polutrajnih kobasičarskih proizvoda (npr. šunka u ovitku, mortadela, pileća ili pureća salama i sl.)		1		
44.	Najmanje četiri vrste polutrajnih kobasičarskih proizvoda (npr. šunka u ovitku, mortadela, pileća ili pureća salama i sl.)		2		
45.	Najmanje tri vrste trajnih kobasičarskih proizvoda (npr. zimski ili čajna salama, kulen, domaća kobasica i sl.)		1		
46.	Najmanje četiri vrste trajnih kobasičarskih proizvoda (npr. zimski ili čajna salama, kulen, domaća kobasica i sl.)		2		
47.	Najmanje tri vrste polutrajnih kobasičarskih proizvoda s tople linije (npr. hrenovke, kobasice, slanina i sl.)	3*	2		
48.	Najmanje četiri vrste polutrajnih kobasičarskih proizvoda s tople linije (npr. hrenovke, kobasice, slanina i sl.)	4*, 5*	2		
49.	Šunka		2		
50.	Pršut		3		
51.	Gušćja jetra		2		
52.	Najmanje tri vrste pašteta		1		
53.	Mesni odrezak pripremljen na: naravni, pariški, bečki, kosani, pirjani način i slično, na zahtjev gosta		3		
<b>Usluživanje ribe i plodova mora – plava linija</b>					
54.	Pržena i/ili pečena i/ili kuhana riba		2		
55.	Marinirana riba		2		
56.	Usoljena riba		2		
57.	Dimljena riba		2		
58.	Ukiseljena riba		2		

59.	Bakalar (npr. »na bijelo« i/ili »na mornarski« i slično)	3		
60.	Losos	3		
61.	Lignja na razne načine	2		
62.	Crni i/ili bijeli rižoto i/ili plodovi mora s tjesteninom	3		
63.	Razne salate od plodova mora	3		
64.	Najmanje tri vrste ribljih pašteta	3		
65.	Kavijar	3		
<b>Usluživanje jaja i priloga – smeđa linija</b>				
66.	Jaja pripravljena na četiri načina (npr. kajgana, omlet, kuhano jaje, poširano jaje) na buffet stolu	1		
67.	Jaja pripravljena na četiri načina (npr. kajgana, omlet, kuhano jaje, poširano jaje) – ova jela pripremiti na zahtjev gosta i poslužiti po narudžbi, »s ruke«, da ih gost može dobiti najkasnije 10 minuta od narudžbe	2		
68.	Grijači za kuhana jaja ako nisu usluživana po narudžbi	1		
69.	Salata na bazi jaja (npr. »francuska salata«, »ruska salata« i sl.)	1		
70.	Tri priloga (npr. krumpir; riža; tjestenina; ječmena, zobena i pšenična kaša i sl.)	1		
71.	Tri »mala jela« (npr. na bazi krumpira, riže, tjestenine i sl.)	2		
72.	Povrće (npr. kuhano i/ili na žaru) servirano toplo i/ili hladno	1		
<b>Usluživanje voća i povrća – zelena linija</b>				
73.	Najmanje pet vrsta svježeg, probranog, rashlađenog i vodom ispranog sezonskog voća	1		
74.	Najmanje tri vrste rezanog voća bez kore	2		
75.	Najmanje tri vrste rezanog povrća	1		
76.	Najmanje dvije vrste kompotu pripremljenog u hotelu	1		
77.	Najmanje tri vrste salate (npr. zelena salata, miješana salata, grah salata, krumpir salata i sl.)	1		
78.	Dvije vrste ukiseljenog povrća (npr. krastavci, paprika, lukovica i sl.)	1		
79.	Crne i zelene masline	1		
<b>Ostalo</b>				
80.	Asortiman ponude s hranom za bebe	2		
81.	Asortiman ponude s dijetalnom hranom	2		
82.	Asortiman ponude s hranom za vegetarijance	2		
83.	Usluživanje proizvoda bez glutena, na zahtjev gosta	1		
<b>Stolna apoteka</b>				
84.	Najmanje tri vrste dresinga	1		
85.	Različite vrste ulja (suncokretovo, maslinovo, bučino, sojino ulje i sl.)	1		
86.	Različite vrste octa (vinski, jabučni, barikirani ocat i sl.)	1		
87.	Sol i papar s mogućnošću mljevenja na licu mjesta	1		
<b>Postava hrane i prisutnost kuhara</b>				
88.	Postava hladnih jela na integralnom stolu	6		
89.	Postava toplih jela na integralnom stolu	6		
90.	Povremena prisutnost kuhara za vrijeme doručka	3		
91.	Stalna prisutnost kuhara za vrijeme doručka	7		
92.	Zrak ugodan, odgovarajuće temperature i vlažnosti, bez loših mirisa	2		
93.	Ostalo, boduje se 1 bod po svakom sadržaju	1		
<b>9.3.</b>	<b>Oprema i uređenje</b>			
1.	Klima	10		
<b>10.</b>	<b>USLUŽIVANJE HRANE</b>			
<b>10.1.</b>	<b>Usluživanje ručka, večere i ostalih obroka</b>			
1.	Dodatni, zasebni ugostiteljski sadržaj u kojem se isključivo uslužuju jela po narudžbi (a la carte)	10		
2.	Asortiman ponude s dječjom hranom	2		
3.	Asortiman ponude dijetalne hrane	4		
4.	Show cooking – priprema jela pred gostima, jedna postaja	3		
5.	Show cooking – priprema jela pred gostima, dvije postaje	5		
6.	Show cooking – priprema jela pred gostima, od tri do pet postaja	10		
7.	Show cooking – priprema jela pred gostima, preko pet postaja	12		

8.	Priprema, pečenje i posluživanje pizze na integralu		3	
9.	Carving station – postaja za rezanje mesa i ribe na integralu		5	
10.	Priprema i serviranje toplog deserta na integralu		5	
11.	Tematska ponuda hrane najmanje dva put tjedno (npr. Dani gljiva, kestena, dalmatinske kuhinje i sl.)		5	
12.	Somelier		5	
13.	»Teller servis« (u kuhinji pripremljena i garnirana hrana na tanjuru i uslužena gostu »s ruke«)		5	
14.	Platneni ubrus		2	
15.	Cvijeće ili dekorativni element na stolu		1	
16.	Zrak ugodan, odgovarajuće temperature i vlažnosti, bez loših mirisa		2	
<b>10.2.</b>	<b>Ponuda menija</b>			
1.	Najmanje četiri hladna predjela		3	
2.	Najmanje šest hladnih predjela		4	
3.	Najmanje četiri topla predjela		3	
4.	Najmanje pet glavnih jela, od kojih jedno riblje		4	
5.	Najmanje šest glavnih jela, od kojih jedno riblje		5	
6.	Najmanje pet priloga		3	
7.	Najmanje sedam priloga		4	
8.	Najmanje osam vrsta salata		3	
9.	Jela po narudžbi a' la carte. Petnaest jela uključujući predjelo, glavno jelo i desert	3*, 4*	7	
10.	Jela po narudžbi a' la carte. Preko petnaest jela uključujući predjelo, glavno jelo i desert		8	
11.	Asortiman ponude s hranom za vegetarijance, na zahtjev gosta		3	
12.	Usluživanje proizvoda bez glutena, na zahtjev gosta		3	
<b>10.3.</b>	<b>Vrijeme usluživanja</b>			
1.	Tri sata za ručak	3*, 4*	1	
2.	Tri sata za večeru	3*, 4*	1	
<b>10.4.</b>	<b>Oprema i uređenje</b>			
1.	Klima		10	
<b>11.</b>	<b>USLUŽIVANJE U SMJEŠTAJNU JEDINICU (ROOM SERVICE)</b>			
1.	Usluživanje doručka, jelovnik u smještajnoj jedinici	3*	4	
2.	Usluživanje jela i pića 24 sata dnevno, bez toplih jela od 23 do 7 sati, jelovnik u smještajnoj jedinici	3*, 4*	6	
<b>12.</b>	<b>USLUGA CAFFE BARA – TOČIONIK</b>			
<b>12.1.</b>	<b>Sadržaji i usluge</b>			
1.	Barmen (stručno usluživanje pića)		5	
2.	Vrijeme usluživanja 16 sati	3*, 4*	3	
3.	Odgovarajući barski inventar (shaker, čaše za mjerenje – jigger, mješalice i cjedila, žlice i noževi, otvarači, hvataljke i sl.)		1	
4.	Najmanje 7 vrsta whiskyja		2	
5.	Najmanje po jedan škotski, irski, kanadski i Tennessee Whisky i najmanje jedan bourbon		1	
6.	Najmanje 4 vrste konjaka		2	
7.	Najmanje po jedna vrsta konjaka s oznakama V.S.O.P. i X.O.		1	
8.	Džin, vodka, rum, tequila, metaksa, armagnac		2	
9.	Najmanje 3 vrste domaćih rakija (npr. travarica, lozovača, šljivovica i sl.)		1	
10.	Najmanje 3 vrste poznatih likera (npr. Drambuie, Tia Maria, Cointreau, Benedictin, Maraskino i sl.)		1	
11.	Najmanje dvije vrste aperitiva (npr. Sweet Vermouth-Red, Dry Vermouth-White, Campari i/ili sl.)		1	
12.	Ponuda od 7 kratkih miješanih pića – short drinka (np. Manhattan, Campari i/ili sl.)		2	
13.	Ponuda od najmanje 5 dugih miješanih pića – long drinks (npr. razni frizevi, frapei i/ili sl.) i ponuda najmanje triju dugih miješanih bezalkoholnih pića		2	
14.	Potrebni začini za pripremu ovisno o vrsti pića (npr. sol, papar, tabasco, Grenadina, Worcester-shire Souce i/ili sl.)		1	
15.	Ostale namirnice potrebne za pripremu ovisno o vrsti pića (npr. limun, naranča, grejp, banana, ananas, jaja, mlijeko, čokolada, masline i/ili sl.)		1	

16.	Najmanje dvije vrste domaćeg piva		1		
17.	Najmanje 4 vrste piva poznatih svjetskih proizvođača		2		
18.	Crno pivo		1		
19.	Najmanje 7 vrsta vrhunskih ili kvalitetnih bijelih vina čuvanih i usluživanih na odgovarajućoj temperaturi		2		
20.	Najmanje 4 vrste vrhunskih ili kvalitetnih crnih vina čuvanih i usluživanih na odgovarajućoj temperaturi		2		
21.	Ružičasto vino		1		
22.	Desertno vino		1		
23.	Prodaja najmanje po dvije vrste bijelog i crnog vina na čaše		1		
24.	Prirodni pjenušac		1		
25.	Šampanjac		1		
26.	Prodaja pjenušca ili šampanjca na čaše ili u malim bočicama (Piccolo – Baby Split)		1		
27.	Kava i pripravci od kave		1		
28.	Najmanje 5 vrsta čajeva domaćeg proizvođača (obvezatno crni, zeleni, razni voćni čajevi)		1		
29.	Najmanje 5 vrsta čajeva svjetski poznatog proizvođača (obvezatno crni, zeleni, razni voćni čajevi) kao npr. »Lipton«, »Twinings«, »Dilmah«, »Jacksons of Picadilly«, itd.		1		
30.	Priprema najmanje 3 vrste prirodnog soka pred gostom		1		
31.	Najmanje 7 vrsta gaziranih i negaziranih sokova u malim staklenim bočicama		1		
32.	Mineralna voda gazirana i negazirana i soda voda u malim staklenim bočicama		1		
33.	Led u kocki i tucani led		1		
34.	Ponuda raznih vrsta cigara iz poznatih zemalja proizvođača u humidoru (npr. Kuba, Honduras, Dominikanska Republika, Nizozemska i sl.)		2		
35.	Odgovarajući pribor za cigare (rezač, šibice, pepeljara, štapići cedra i sl.)		1		
36.	Najmanje tri vrste slastica		1		
37.	Najmanje tri vrste orašastih plodova (npr. lješnjaci, orasi, bademi i sl.)		1		
38.	Pekarski proizvodi	3*, 4*	2		
<b>12.2.</b>	<b>Oprema i uređenje</b>				
1.	Klima u zatvorenom prostoru		10		
2.	Ostalo, boduje se 1 bod po svakom sadržaju		1		
<b>13.</b>	<b>OSTALI SADRŽAJI U HOTELU</b>				
1.	Mogućnost kupnje tiska i poklona na recepciji	3*	1		
2.	Trgovina s tiskom, suvenirima i sl.	3*, 4*	2		
3.	Dvorana za sastanke kapaciteta najmanje 30 osoba		6		
4.	Bazen na otvorenom prostoru	3*, 4*	8		
5.	Bazen u zatvorenom prostoru	3*, 4*	10		
6.	Bazen na otvorenom prostoru	5*	8		
7.	Bazen u zatvorenom prostoru	5*	10		
8.	Bazen za djecu na otvorenom prostoru ili bazen u hotelima do 25 smještajnih jedinica		8		
9.	Bazen za djecu u zatvorenom prostoru ili bazen u hotelima do 25 smještajnih jedinica		10		
10.	Sportski sadržaj na otvorenom (npr. tenis, košarka, odbojka na pijesku)		4		
11.	Višenamjenska sportska dvorana		10		
12.	Whirlpool na otvorenom prostoru		6		
13.	Whirlpool u zatvorenom prostoru		8		
14.	Fitness	3*, 4*	6		
15.	Fitness	5*	6		
16.	Sauna	3*, 4*	6		
17.	Sauna	5*	6		
18.	Masaža		6		
19.	Solarij		6		
20.	Beauty usluge		3		
21.	Jacuzzi	3*, 4*	6		
22.	Jacuzzi	5*	6		
23.	Animacija za odrasle		5		

24.	Animacija za djecu	6		
25.	Organizirano čuvanje djece	5		
26.	Noćni klub	6		
27.	Frizerski salon	1		
28.	TV salon	1		
29.	Kuglana	2		
30.	Klubski prostori	1		
31.	Plaža u koncesiji	8		
32.	Ostalo, boduje se 1 bod po svakom sadržaju	1		
<b>14.</b>	<b>VANJSKI IZGLED OBJEKTA, OKOLIŠ, ODRŽAVANJE</b>			
1.	Uređeni okoliš hotela kojim upravlja ugostitelj veći od 60 m <sup>2</sup> po gostu	7		
2.	Ostalo, boduje se 2 boda po svakom sadržaju	2		
3.	Usluge održavanja 24 sata dnevno uz manje popravke noću	2		
<b>15.</b>	<b>ZAHTJEVI ZA OSOBE S INVALIDITETOM</b>			
1.	Pristupačne staze oko hotela: širina staza najmanje 120 cm, nagib rampe najviše 1:12	10		
2.	Pristupačna i označena parkirališna i/ili garažna mjesta za najmanje 5% smještajnih jedinica, a najmanje jedno parkiralište ili garažno mjesto	10		
3.	Pristupačan ulaz u hotel: rampa, dizalo i ostalo	10		
4.	Pristupačan put za goste u invalidskim kolicima od ulaza do svih sadržaja: jednokrlna vrata širine najmanje 90 cm, a jedno krilo dvokrlnih vrata najmanje 80 cm, rampe širine najmanje 130 cm i nagiba najviše 1:12, hodnici širine najmanje 150 cm, pragovi niži od 2 cm i zaobljeni, prostor koji omogućava slobodan krug za okretanje invalidskih kolica promjera minimalno 150 cm za pristup ulaznim vratima hotela, recepciji, ugostiteljskim i ostalim sadržajima smještajnoj jedinici, krevetu, namještaju i sanitarijama.	10		
5.	Pristupačne najmanje jedne zajedničke sanitarije: unisex zahodska školjka, konzolno pričvršćen umivaonik s jednoručnom mješalicom za toplu i hladnu vodu i ogledalo	10		
6.	Pristupačne smještajne jedinice s kupaonicama za invalidska kolica, a najmanje jedna	10		
7.	Plaža i pristup u more prilagođeni osobama s invaliditetom	10		
<b>16.</b>	<b>BROJ BODOVA</b>			
<b>16.1.</b>	<i>Ukupan broj bodova</i>			
	<b>Postojeći objekti</b>			
1.	3*	1324		
2.	4*	1299		
3.	5*	1250		
	<b>Novi objekti</b>			
4.	3*	1213		
5.	4*	1189		
6.	5*	1095		
<b>16.2.</b>	<i>Potreban broj bodova</i>			
	POJEDINI UVJET MOŽE SE SAMO JEDNOM BODOVATI			
1.	<b>Za hotele do 50 smještajnih jedinica</b>	210		
2.	<b>Za hotele preko 50 smještajnih jedinica</b>	530		

## PRILOG V. – UVJETI KVALITETE UREĐENJA I OPREME

HOTEL				
<b>NAPOMENA:</b>				
1. Pojedini uvjet može se samo jednom bodovati				
2. Ukoliko dođe do promjene pojedine norme parametri se mogu odrediti sukladno normi koja je zamijenila promijenjenu normu				
<b>UVJETI</b>			<b>BODOVI</b>	<b>PRIMJEDBE</b>
<b>1.</b>	<b>NAMJEŠTAJ I MADRACI</b>			
1.	Ispitivanje otpornosti površine namještaja prema udaru: HRN ISO 4211-4	7		
2.	Procjena otpornosti površine namještaja na habanje: HRS CEN/TS 15185	7		

3.	Procjena otpornosti površine namještaja na ogrebotine: HRS CEN/TS 15186	7		
4.	Ispitivanje otpornosti površine namještaja prema hladnim tekućinama: HRN EN 12720	7		
5.	Određivanje postojanosti površina namještaja na svjetlost: HRN EN 15187	7		
6.	Ispitivanje izdržljivosti kreveta i madraca: HRN EN 1725, HRN EN 1957, HRN EN 1334	10		
7.	Ispitivanje čvrstoće konstrukcije namještaja za pohranu (ormari): HRN EN 14073-3, HRN EN 14749	7		
8.	Ispitivanje stolova: HRN EN 12727, HRN EN 581-1;3	7		
9.	Ispitivanje stolica: HRN EN 15373, HRN EN 1728, HRN EN 581:1;2	7		
10.	Ispitivanje ojašćenog namještaja: HRN EN 15373, HRN EN 1728	7		
<b>2.</b>	<b>STOLARIJA I BRAVARIJA</b>			
1.	Određivanje otpornosti vrata na udar mekog teškog tijela: HRN EN 949	7		
2.	Određivanje otpornosti vrata na udar tvrdim tijelom: HRN EN 950	7		
3.	Ispitivanje zvučne izolacije prozora i vrata: HRN EN ISO 140-3 ili HRN EN ISO 717-1	7		
4.	Kvaliteta drva lameliranih vrata: HRN EN 13659	7		
5.	Kvaliteta drva za vanjsku stolariju: HRN EN 14220	7		
6.	Kvaliteta drva za unutarnju stolariju: HRN EN 14221	7		
7.	Ispitivanje lameliranih vrata na udar tvrdim tijelom: HRN EN 13330	7		
8.	Prozori i vrata – propusnost zraka i udar vjetra: HRN EN 1026, HRN EN 12211, HRN EN 1932	7		
9.	Prozori i vrata – vodotijesnost na kišu: HRN EN 1027	7		
10.	Prozori i vrata – ispitivanje zvučne izolacije	7		
11.	Prozori i vrata – određivanje toplinske izolacije	7		
12.	Rolete i rebrenice – otpornost na udar: HRN EN 13330	7		
<b>3.</b>	<b>TEKSTIL I KOŽA</b>			
	<b>Koža za namještaj</b>			
1.	Reakcija vodenog ekstrakta: HRN EN ISO 4045	3		
2.	Debljina kože: HRN EN ISO 2589	3		
3.	Sila cijepanja zarezom: HRN EN ISO 5402	3		
4.	Otiranje suho/mokro: HRN EN ISO 11640	3		
	<b>Jastuci</b>			
5.	Sirovinski sastav: HRN ISO 1833, HRN ISO 5088	5		
6.	Postojanost obojenja: znoj; HRN EN ISO 105-E04, trljanje (suho/mokro); HRN EN ISO 105-X12, kemijsko čišćenje; HRN EN ISO 105-D01, pranje; HRN EN ISO 105-C10, glačanje; HRN EN ISO 105-X11	5		
7.	Prekidna sila i prekidno istežanje: ISO 13934-1	5		
	<b>Krevetski nadulošci (na madracu)</b>			
8.	Sirovinski sastav: HRN ISO 1833, HRN ISO 5088	2		
9.	Otpornost na habanje: HRN EN ISO 12974-2	2		
10.	Postojanost obojenja: znoj; HRN EN ISO 105-E04, trljanje (suho/mokro); HRN EN ISO 105-X12, kemijsko čišćenje; HRN EN ISO 105-D01, pranje; HRN EN ISO 105-C10, glačanje; HRN EN ISO 105-X11	5		
11.	Prekidna sila i prekidno istežanje: ISO 13934-1	5		
	<b>Popluni i prekrivači za krevet s punilom</b>			
12.	Sirovinski sastav: HRN ISO 1833, HRN ISO 5088	5		
13.	Otpornost na habanje: HRN EN ISO 12974-2	5		
14.	Postojanost obojenja: znoj; HRN EN ISO 105-E04, trljanje (suho/mokro); HRN EN ISO 105-X12, kemijsko čišćenje; HRN EN ISO 105-D01, pranje; HRN EN ISO 105-C10, glačanje; HRN EN ISO 105-X11	5		
15.	Prekidna sila i prekidno istežanje: ISO 13934-1	5		

	<b>Prekrivači za krevet bez punila</b>			
16.	Sirovinski sastav: HRN ISO 1833, HRN ISO 5088	2		
17.	Postojanost obojenja: znoj; HRN EN ISO 105-E04,	5		
	trljanje (suho/mokro); HRN EN ISO 105-X12,			
	kemijsko čišćenje; HRN EN ISO 105-D01,			
	pranje; HRN EN ISO 105-C10,			
	glačanje; HRN EN ISO 105-X11			
18.	Prekidna sila i prekidno istezanje: ISO 13934-1	5		
	<b>Tepisi</b>			
19.	Sirovinski sastav: HRN ISO 1833, HRN ISO 5088	5		
20.	Otpornost na habanje: HRN EN ISO 12974-2	5		
	<b>Zavjese i dekori</b>			
21.	Sirovinski sastav: HRN ISO 1833, HRN ISO 5088	2		
22.	Postojanost obojenja: znoj; HRN EN ISO 105-E04,	5		
	trljanje (suho/mokro); HRN EN ISO 105-X12,			
	kemijsko čišćenje; HRN EN ISO 105-D01,			
	pranje; HRN EN ISO 105-C10,			
	glačanje; HRN EN ISO 105-X11			
23.	Prekidna sila i prekidno istezanje: ISO 13934-1	5		
	<b>Ručnici</b>			
24.	Sirovinski sastav: HRN ISO 1833, HRN ISO 5088	5		
25.	Postojanost obojenja: znoj; HRN EN ISO 105-E04,	5		
	trljanje (suho/mokro); HRN EN ISO 105-X12,			
	kemijsko čišćenje; HRN EN ISO 105-D01,			
	pranje; HRN EN ISO 105-C10,			
	glačanje; HRN EN ISO 105-X11			
26.	Prekidna sila i prekidno istezanje: ISO 13934-1	5		
27.	Upijanje vode	5		
	<b>Stolno rublje (stolnjaci, nadstolnjaci, salvete)</b>			
28.	Sirovinski sastav: HRN ISO 1833, HRN ISO 5088	5		
29.	Postojanost obojenja: znoj; HRN EN ISO 105-E04,	5		
	trljanje (suho/mokro); HRN EN ISO 105-X12,			
	kemijsko čišćenje; HRN EN ISO 105-D01,			
	pranje; HRN EN ISO 105-C10,			
	glačanje; HRN EN ISO 105-X11			
30.	Prekidna sila i prekidno istezanje: ISO 13934-1	5		
	<b>Rublje za krevet (plahte, jastučnice, navlake)</b>			
31.	Sirovinski sastav: HRN ISO 1833, HRN ISO 5088	5		
32.	Postojanost obojenja: znoj; HRN EN ISO 105-E04,	5		
	trljanje (suho/mokro); HRN EN ISO 105-X12,			
	kemijsko čišćenje; HRN EN ISO 105-D01,			
	pranje; HRN EN ISO 105-C10,			
	glačanje; HRN EN ISO 105-X11			
33.	Prekidna sila i prekidno istezanje: ISO 13934-1	5		
<b>4.</b>	<b>DRVENI PODOVI</b>			
1.	Određivanje otpornosti na habanje, elastičnost, otpornost na udar drvenog poda: HRN EN 13696	5		
2.	Određivanje elastičnosti laka drvenog poda: HRN EN 13696	5		
3.	Određivanje otpornosti laka drvenog poda na udar: HRN EN 13696	5		
4.	Određivanje otpornosti na habanje drvenih furniranih podova: HRN EN 14354	5		
5.	Određivanje otpornosti na habanje laminatnih podova: HRN EN 13329	5		
6.	Određivanje bubrenja laminatnih podova: HRN EN 13329	5		
7.	Klizavost: HRN 1339, Annex J (CEN/TS 15676)	5		

5.	<b>NAČIN OCJENJIVANJA</b>			
	Ukupna ocjena ispitivanja i/ili stručne procjene akreditiranog laboratorija u 4 kvalitetna razreda			
1.	Ne zadovoljava			
2.	Prolazna kvaliteta			
3.	Srednja kvaliteta			
4.	Visoka kvaliteta			
6.	<b>BROJ BODOVA</b>			
1.	Boduje se samo visoka kvaliteta			
2.	Ukupan broj bodova		337	
3.	Potreban broj bodova za hotele do 50 smještajnih jedinica		40	
4.	Potreban broj bodova za hotele preko 50 smještajnih jedinica		80	

## PRILOG VI. SMJERNICE ZA IZRADU PRIRUČNIKA

### SMJERNICE ZA IZRADU PRIRUČNIKA s pisanim pravilima, postupcima (procedurama), radnim uputama i ostalom dokumentacijom

Uprava hotela mora osigurati da se u svrhu što boljeg odvijanja poslovnih procesa, kao i što boljeg obavljanja pojedinih aktivnosti utvrde i napišu pravila, postupci, radne upute i ostala dokumentacija.

#### Pravilo

- Pravilom se na kratak, jasan i općenit način opisuje kako nešto treba učiniti, kako nešto treba izgledati i/ili od čega se nešto treba sastojati i sl.
- Pravilo o čuvanju privatnosti gosta može na primjer glasiti ovako: »Potrebno je poduzimati sve potrebne aktivnosti kako bi se prilikom boravka gosta u hotelu, ali i nakon njegovog odlaska, u potpunosti sačuvala privatnost gosta. Gost mora imati apsolutno povjerenje u hotel i njegovo osoblje i to povjerenje se nikada ne smije iznevjeriti«.

#### Postupak ili procedura

- Postupak je propisan način izvršenja određene aktivnosti koja je određena pravilom.
- Osnovni cilj i zadatak postupka je održavanje neke aktivnosti ili procesa pod kontrolom i na taj način se istodobno omogućuje uspješno upravljanje tom aktivnošću, dijelom procesa ili procesom i njegovo stalno poboljšavanje.
- Na primjer, utvrđivanjem i dokumentiranjem različitih postupaka mogu se odrediti aktivnosti s čijim provođenjem će se čuvati privatnost gosta, kao što su:
  1. potpisivanje ugovora s novim osobljem u kojem se, pored ostalog, navodi i obveza čuvanja privatnosti gosta;
  2. postupak uručivanja ključa gostu na recepciji;
  3. postupak ulaska sobarice u sobu gosta;
  4. postupak kada gost stavi na vrata oznaku »Do not disturb«;
  5. postupak vođenja baze podataka o gostima, njihovim navikama i potrebama (Guest History) i dostupnost bazi podataka;
  6. postupci u određenim situacijama kada se gostu šalju, a kada se ne šalju obavijesti, čestitke, prospekti, izgubljene stvari i sl. na kućnu adresu itd.
- Postupak, kada je napisan u konačnoj verziji, a uprava hotela ga prihvati i odobri, postaje utvrđen i propisan za obavljanje određene aktivnosti.

#### Radne upute

- Radne upute vrlo iscrpno i jasno objašnjavaju osoblju kako se dosljedno obavljaju određene aktivnosti i procesi.
- Radne upute mogu biti popraćene određenim slikovnim prikazima, fotografijama, skicama, recepturama i sl.
- Radne upute predstavljaju »najsuptilniji know how« hotela.
- Radnim uputama detaljno se može dati npr. opis uniforme, njihov izgled, način održavanja (pranje, čišćenje, kemijsko čišćenje, glačanje), odlaganje, zamjena iznošene uniforme novom, zamjena ljetne uniforme zimskom itd.
- Radnim uputama detaljno se može dati npr. opis izgleda osoblja (frizura, šminka, brkovi, brada, ruke, nokti, nakit, mirisi, osobna higijena itd.).
- Recepture jela i pića s fotografijama garniranih jela na odgovarajućim tanjurima ili fotografijama raznih coctaila u odgovarajućim čašama, također mogu biti sastavni dio radnih uputa.
- Obavljanje određenih aktivnosti prema detaljnim i dobro napisanim radnim uputama, garancija su kvalitete i takva praksa onemogućava situacije kada kvaliteta ovisi isključivo o pojedincu i kada »bježanje znanja« može ostaviti teške posljedice.



### Ostala dokumentacija

- Sva ostala dokumentacija treba biti utvrđena, prihvaćena i odobrena od strane uprave hotela.
- Pisanim uputama potrebno je odrediti način postupanja s dokumentacijom (upravljanje dokumentacijom).
- Pod dokumentacijom koja je usmjerena na goste ili potencijalne goste podrazumijevaju se: razni dopisi, ponude, obavijesti, web stranice, cjenici, jelovnici, računi, ugovori, razne specifikacije, normativi, check liste itd. Važno je npr. pravilo o korištenju zaštitnog znaka (logo), estetski izgled (dizajn), forma i sadržaj teksta, vrsta i veličina slova, kvaliteta crteža ili fotografija, pravopis, gramatika itd.
- Pod internom dokumentacijom podrazumijevaju se: razne interne pisane obavijesti (Interni memorandumi), razni obrasci kao npr. lista domaćinstva o statusu soba (Housekeeper's Room Report), lista VIP gostiju (VIP Guests List), rezervacijski list (Reservation Request), izvještaj o izgubljenim i pronađenim stvarima gosta (Lost and Found Report) itd.

Uprava hotela mora osigurati da se za sljedeća područja utvrde i napišu pravila, postupci, radne upute i ostala dokumentacija, kako bi se osigurala potrebna znanja i tehnike u procesu pružanja usluga gostima.

### 1. Poznavanje proizvoda (Product Knowledge)

- Osoblje mora znati sve o proizvodu, odnosno usluzi koju prodaju.
- Osoblje odjela prodaje, rezervacija, recepcije, osoblje odjela hrane i pića, domaćinstva, itd., mora poznavati proizvod ili uslugu koju prodaju.
- Osoblju je potrebno omogućiti da stekne nova i proširi postojeća znanja, kako bi što bolje obavljalo potrebne aktivnosti.
- Uprava mora utvrditi i dokumentirati pravila, postupke, radne upute te ostalu dokumentaciju koja se odnosi na poznavanje proizvoda:
  - 1) povijest hotela;
  - 2) ostali podaci o hotelu;
  - 3) podaci o domicilnom mjestu;
  - 4) podaci o predstavnicima uprave;
  - 5) poznavanje hijerarhijske strukture;
  - 6) poznavanje strukture smještajnih jedinica;
  - 7) poznavanje smještajnih jedinica (izgled, oprema i sl.);
  - 8) podaci o ugostiteljskim sadržajima i uslugama;
  - 9) podaci o ostalim sadržajima i uslugama;
  - 10) poznavanje hrane i pića;
  - 11) poznavanje cijena;
  - 12) poznavanje svih mogućnosti i načina plaćanja;
  - 13) obavljati ostale aktivnosti prema utvrđenim pravilima i postupcima.

### 2. Komunikacija

- Komunikacija je razmjena informacija, ideja i osjećaja verbalnim i neverbalnim sredstvima.
- Komunikacija je osnova i uvjet svih međuljudskih odnosa.
- Samo stalna komunikacija s gostom može hotelijeru dati uvid u zahtjeve, percepcije, potrebe i želje gosta.
- Danas se smatra da je komunikacija u hotelijerstvu ključni element realizacije kvalitete.
- Uprava mora utvrditi i dokumentirati pravila, postupke, radne upute te ostalu dokumentaciju koja se odnosi na osnove komunikacije:
  - 1) predstavnici uprave trebaju znati osnove verbalne i neverbalne komunikacije;
  - 2) osoblje koje je u neposrednom dodiru s gostom (face to face) kritičan je element poslovanja u hotelijerstvu i njihovu interakciju nazivamo »Trenutkom istine«;
  - 3) osoblje koje na bilo koji način kontaktira s gostima treba znati osnove verbalne (govor i pisanje) i neverbalne komunikacije (govor tijela – Body Language). Osoblje treba savladati osnove verbalne i neverbalne komunikacije i to iz područja kao što su npr: razgovor u osobnom kontaktu, telefonski razgovor, pisanje dopisa, mailova, faksova, gestikulacija, ostale neverbalne poruke kao što su izgled uniforme, osobni izgled, osmijeh, šutnja i sl.;
  - 4) pravila o dobroj komunikaciji trebaju se primjenjivati i u međusobnom odnosu osoblja;
  - 5) obavljati ostale aktivnosti prema utvrđenim pravilima i postupcima.

### 3. Reklamacije

- Uprava mora utvrditi i dokumentirati pravila, postupke, radne upute te ostalu dokumentaciju koja se odnosi na reklamacije:
- 1) osoblje mora znati koliko je vrijedna i korisna povratna informacija gosta o doživljenoj usluzi (feed back), pa makar ona bila reklamacija;
  - 2) osoblje mora znati koje su sve moguće reakcije nezadovoljnog gosta, kako bi u određenim situacijama bilo spremno postupiti prema odgovarajućem postupku;

	<p>3) osoblje mora znati za sve instrumente pomoću kojih može potaknuti i olakšati povratnu informaciju i samim tim smanjiti vjerojatnost da se pojave neugodne situacije zbog reklamacija;</p> <p>4) osoblje se mora pripremiti na profesionalni pristup prema reklamacijama;</p> <p>5) sve pristigle reklamacije potrebno je analizirati i procjenjivati;</p> <p>6) obavljati ostale aktivnosti prema utvrđenim pravilima i postupcima.</p>
--	---

<b>4. Osoblje</b>	<p>Uprava mora utvrditi i dokumentirati pravila, postupke, radne upute te ostalu dokumentaciju koja se odnosi na osoblje:</p> <p>1) pravilo hotela treba biti da traži, zapošljava i pruža mogućnost napredovanja svim kvalificiranim osobama neovisno o rasi, nacionalnosti, vjeri, spolu, dobi ili ako se radi o osobama s posebnim potrebama;</p> <p>2) novo osoblje treba se uvoditi u posao prema poznatom pravilu – planirati (objasniti i pokazati), uraditi, provjeriti (nadzirati, mjeriti i poboljšati), te postupak i u buduće stalno poboljšavati;</p> <p>3) mora se planirati i voditi evidencija o dodatnom obrazovanju predstavnika uprave i to iz područja upravljanja kvalitetom i/ili rukovođenja i upravljanja hotelom (tvrtkom);</p> <p>4) mora se planirati i voditi evidencija o dodatnom obrazovanju osoblja;</p> <p>5) znanje i kompetentnost osoblja mora se stalno istraživati, izgrađivati i podržavati;</p> <p>6) karijerom osoblja treba se upravljati;</p> <p>7) osoblje za svoj rad treba biti nagrađivano prema stimulirajućem sustavu nagrađivanja;</p> <p>8) za novo osoblje mora se napisati kraće uputstvo, kodeks ponašanja (Employee Welcome Booklet);</p> <p>9) obavljati ostale aktivnosti prema utvrđenim pravilima i postupcima.</p>
-------------------	--

<b>5. Prodaja</b>	<p>Uprava mora utvrditi i dokumentirati pravila, postupke, radne upute te ostalu dokumentaciju koja se odnosi na poslove prodaje:</p> <p>1) uloga hotelske prodaje je informiranje i uvjeravanje potencijalnog gosta u korisnost konzumacije usluge odnosno proizvoda;</p> <p>2) osoblje koje radi u hotelskoj prodaji mora dobro poznavati proizvod koji prodaju (Product Knowledge);</p> <p>3) osoblje koje radi u hotelskoj prodaji mora dobro poznavati osnove komunikacije;</p> <p>4) osoblje koje radi u hotelskoj prodaji treba poznavati mogućnosti i tehnike prodaje, kao npr:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) WEB stranice;</li> <li>b) TV;</li> <li>c) radio;</li> <li>d) tisak;</li> <li>e) prodaja putem turističkih brošura;</li> <li>f) ciljana poslovna putovanja;</li> <li>g) sajmovi;</li> <li>h) osobna prodaja (Personal Selling);</li> <li>i) prodaja putem pošte (Direct Mail);</li> <li>j) prodaja putem elektronske pošte;</li> <li>k) prodaja na recepciji;</li> <li>l) interna prodaja – unutar hotela;</li> <li>m) prezentiranje hotela klijentima (Tour of the House).</li> </ol> <p>5) osobna prodaja (Personal Selling) je od naročite važnosti i ona se može obavljati na nekoliko načina:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) osobna prodaja u neposrednom kontaktu (Face to face);</li> <li>b) telefonski poziv potencijalnom kupcu (Outgoing Calls);</li> <li>c) telefonski pozivi od strane potencijalnih kupaca (Incoming Calls).</li> </ol> <p>6) poslove koji se tiču odnosa s javnošću (Public Relations) može obavljati isključivo osoba zadužena za te poslove ili u manjim hotelima osoba koja se bavi poslovima prodaje. Potrebno je napisati opis poslova i radnih zadataka;</p> <p>7) osoblje koje radi na poslovima prodaje treba ustrojiti i ažurno voditi organizirane baze podataka (Mailing List);</p> <p>8) osoblje koje radi na poslovima prodaje treba ustrojiti i ažurno voditi bazu podataka o gostima koji su boravili u hotelu (Guest History);</p> <p>9) osoblje koje radi na poslovima prodaje treba periodično raditi izvještaje o obavljenim kontaktima (Contact Report). To mogu biti i izvještaji o obavljenim telefonskim kontaktima (Sales Call Report). Preporuča se raditi dnevne izvještaje o telefonskim kontaktima (Daily Call Summary);</p> <p>10) osoblje koje radi na poslovima prodaje treba periodično raditi izvještaje o stanju prodaje;</p>
-------------------	---

	<p>11) osoblje koje radi na poslovima prodaje treba voditi evidenciju o svakom kontaktu kod kojeg je uočena mogućnost realizacije bilo kojeg aspekta ugostiteljske ponude kao što su soba, prehrana, posebne prigode kao što su svadbe, domjenci, doček Nove godine i sl. (Potential Business Recap);</p> <p>12) osoblje koje radi na poslovima prodaje treba periodično raditi izvještaje o izgubljenim poslovima (Lost Business – Cancellations);</p> <p>13) osoblje koje radi na poslovima prodaje mora obavljati i ostale aktivnosti prema utvrđenim pravilima i procedurama;</p> <p>14) opis poslova, zadataka i ovlaštenja za svakog člana osoblja;</p> <p>15) obavljati ostale aktivnosti prema utvrđenim pravilima i postupcima.</p>
<b>6. Rezervacije</b>	<p>Uprava mora utvrditi i dokumentirati pravila, postupke, radne upute te ostalu dokumentaciju koja se odnosi na poslove primanja rezervacija:</p> <p>1) osoblje koje radi na rezervacijama mora dobro poznavati osnove komunikacije;</p> <p>2) osoblje koje radi na rezervacijama mora dobro poznavati proizvod koji prodaje (Product Knowledge);</p> <p>3) osoblje koje radi na rezervacijama treba poznavati i primjenjivati poznate tehnike prodaje;</p> <p>4) osoblje koje radi na rezervacijama treba:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) na odgovarajući način upisivati i dokumentirati rezervacije (Records and Documentacion);</li> <li>b) odgovarajuće postupati s VIP rezervacijama (VIP Reservations);</li> <li>c) odgovarajuće postupati kod potvrđivanja rezervacija (Reservation Confirmation);</li> <li>d) odgovarajuće postupati s garantiranim rezervacijama (Guaranteed Reservations);</li> <li>e) odgovarajuće postupati u slučaju odobravanja popusta (Discount) i specijalnih cijena (Special Rates);</li> <li>f) odgovarajuće postupati u slučaju otkazivanja rezervacija (Cancellation);</li> <li>g) odgovarajuće postupati u slučaju prekapacitiranosti (Overbooking);</li> <li>h) periodično raditi prognoze zauzeća hotela (Forecasting – Occupancy Forecasts).</li> </ol> <p>5) opis poslova, zadataka i ovlaštenja za svakog člana osoblja;</p> <p>6) obavljati ostale aktivnosti prema utvrđenim pravilima i postupcima.</p>
<b>7. Recepcija – Prihvat gosta</b>	<p>Uprava mora utvrditi i dokumentirati pravila, postupke, radne upute te ostalu dokumentaciju koja se odnosi na poslove prihvata gosta na recepciji:</p> <p>1) osoblje recepcije prilikom prihvata gosta na recepciji (Check in) treba obaviti određene aktivnosti prema utvrđenim pravilima i postupcima, npr.:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) provjeriti i usporediti osobne podatke s podacima iz rezervacijskog lista (Rooming List), odnosno liste dolazaka;</li> <li>b) odgovarajuće postupati s VIP gostima uključujući i osobe s posebnim potrebama (VIP Guests);</li> <li>c) odgovarajuće postupati kad gost ima rezervaciju, ali nema slobodnih soba (Overbooking) te ga je potrebno smjestiti u drugi hotel;</li> <li>d) odgovarajuće postupati kada trenutno nema pospremljenih soba;</li> <li>e) odgovarajuće postupati kada gost tvrdi (ili dokazuje) da je rezervacija učinjena, ali se rezervacija ne može naći;</li> <li>f) odgovarajuće postupati kada se radi o dolasku grupe;</li> <li>g) odgovarajuće postupati s gostima namjericima (Walk-in Guests);</li> <li>h) provjeriti da li je izvršeno osiguranje plaćanja;</li> <li>i) na odgovarajući način vršiti osiguranje plaćanja;</li> <li>j) na odgovarajući način obaviti registraciju gosta;</li> <li>k) po potrebi obaviti odgovarajuće aktivnosti oko ažuriranja baze podataka o gostima (Guest History System);</li> </ol> <p>2) na odgovarajući način uručiti ključ gostu i dati osnovne informacije gostu;</p> <p>3) osoblje Bell Captain službe, ako ga hotel ima, prilikom dolaska gosta, postupa prema utvrđenim pravilima i postupcima;</p> <p>4) obavljati ostale aktivnosti prema utvrđenim pravilima i postupcima.</p>
<b>8. Recepcija – Boravak gosta</b>	<p>Uprava mora utvrditi i dokumentirati pravila, postupke, radne upute te ostalu dokumentaciju koja se odnosi na poslove u vezi boravka gosta u hotelu:</p> <p>1) za vrijeme boravka gosta u hotelu osoblje recepcije mora obavljati aktivnosti prema utvrđenim pravilima i postupcima kao npr.:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) čuvati privatnost gosta;</li> <li>b) davati razne informacije;</li> <li>c) primati rezervacije;</li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>d) pružati uslugu deponiranja vrijednosti;</li> <li>e) vršiti zamjenu sobe gosta;</li> <li>f) prenositi poruke gostima;</li> <li>g) pružati uslugu buđenja;</li> <li>h) pružati ostale usluge.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>2) tijekom noći, noćni direktor ili druga zadužena osoba, obavlja aktivnosti prema utvrđenim pravilima i procedurama;</li> <li>3) osoblje Bell Captain službe, ako ga hotel ima, prilikom boravka gosta, postupa prema utvrđenim pravilima i postupcima;</li> <li>4) opis poslova, zadataka i ovlaštenja za svakog člana osoblja;</li> <li>5) obavljati ostale aktivnosti prema utvrđenim pravilima i postupcima.</li> </ul>
--	--

<b>9.</b>	<b>Recepcija – Odlazak gosta</b>
	<p>Uprava mora utvrditi i dokumentirati pravila, postupke, radne upute te ostalu dokumentaciju koja se odnosi na poslove u vezi odlaska gosta iz hotela:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) osoblje recepcije prilikom odlaska gosta iz hotela (Check Out) mora obaviti određene aktivnosti prema utvrđenim pravilima i postupcima, npr.: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) odgovarajuće postupati s VIP gostima (VIP Guests);</li> <li>b) provjeravati sve troškove koje je gost napravio;</li> <li>c) primjenjivati odgovarajuće pravilo i postupak kod naplate sljedećim sredstvima plaćanja: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ gotovinom (cash);</li> <li>✓ osobnim čekom (personal check);</li> <li>✓ putničkim čekom (traveler's check);</li> <li>✓ kreditnom karticom.</li> </ul> </li> <li>d) primjenjivati određeno pravilo i postupak kada gost ostavlja voucher;</li> <li>e) odgovarajuće postupati kad je izvršeno avansno plaćanje;</li> <li>f) odgovarajuće postupati u slučaju kad su odobreni popusti (Discount) i specijalne cijene (Special Rates);</li> <li>f) izdati račun;</li> <li>g) obavljati ostale aktivnosti prema utvrđenim pravilima i procedurama.</li> </ul> </li> <li>2) osoblje Bell Captain službe, ako ga hotel ima, prilikom ispraćaja gosta, postupa prema utvrđenim pravilima i postupcima;</li> <li>3) obavljati ostale aktivnosti prema utvrđenim pravilima i postupcima.</li> </ul>

<b>10.</b>	<b>Domaćinstvo</b>
	<p>Vrlo važan je dojam gosta o čistoći smještajnih jedinica i zajedničkih prostora.</p> <p>Uprava mora utvrditi i dokumentirati pravila, postupke, radne upute te ostalu dokumentaciju koja se odnosi na aktivnosti u odjelu domaćinstva:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) osoblje odjela domaćinstva koje ima kontakte s gostima mora poznavati osnove komunikacije;</li> <li>2) osoblje koje radi u odjelu domaćinstva mora poznavati smještajne jedinice i zajedničke prostore za koje je zaduženo (Product Knowledge);</li> <li>3) osoblje odjela domaćinstva mora obavljati određene aktivnosti prema utvrđenim pravilima i postupcima, npr.: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) na osnovu procjene popunjenosti smještajnih jedinica planirati raspored rada sobarica;</li> <li>b) izvršiti pripremu radnih kolica;</li> <li>c) ulaziti u sobu gosta;</li> <li>d) pružati usluge pranja, glačanja, kemijskog čišćenja, čišćenja obuće i ostale usluge, te vođenje evidencija;</li> <li>e) čistiti i pospremati sobu i kupaonicu;</li> <li>f) čistiti i pospremati zajedničke prostore;</li> <li>g) obavljati periodična, sezonska, generalna čišćenja i sl.</li> <li>h) koristiti sredstva za čišćenje;</li> <li>i) sakupljati, razvrstavati i otpremati prljavu posteljinu i ručnike, te ih odlagati na određeno mjesto;</li> <li>j) sakupljati razvrstavati i na određeno mjesto otpremati otpad;</li> <li>k) raditi izvještaj domaćinstva o statusu soba (Housekeeper's Room Report);</li> <li>l) postupati u situacijama koje su neuobičajene (npr. gost nije spavao u sobi, nema prtljage, nepoznata osoba je s gostom, smrtni slučaj, bolest, gost je pod utjecajem alkohola i sl.)</li> <li>m) utvrditi kvarove, oštećenja i druge nesukladnosti, te poduzimati odgovarajuće aktivnosti;</li> <li>n) na odgovarajući način postupiti kada se pronađu stvari koje je gost izgubio (Lost and Found).</li> </ul> </li> <li>4) opis poslova, zadataka i ovlaštenja za svakog člana osoblja;</li> <li>5) obavljati ostale aktivnosti prema utvrđenim pravilima i postupcima.</li> </ul>

<b>11. F&amp;B – Restorani i barovi</b>	<p>Uprava mora utvrditi i dokumentirati pravila, postupke, radne upute te ostalu dokumentaciju koja se odnosi na poslove u ugostiteljskim sadržajima Restorani i Barovi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) kvaliteta pružanja usluga hrane i pića od velikog je značaja za zadovoljstvo gosta. Po mnogim su analizama soba i hrana najznačajniji za zadovoljstvo gosta. Osoblje koje radi u ugostiteljskim sadržajima gdje se pružaju usluge iz skupine »Restorani i Barovi« (dalje u tekstu: Restorani i Barovi) moraju dobro poznavati osnove komunikacije;</li> <li>2) osoblje koje radi u Restoranima i Barovima mora dobro poznavati proizvod koji prodaje (Product Knowledge);</li> <li>3) osoblje koje radi u neposrednom kontaktu s gostom mora poznavati osnove tehnike prodaje;</li> <li>4) kako bi kvaliteta u procesu pružanja usluga hrane i pića ispunila zahtjeve gostiju, osoblje koje radi u Restoranima i Barovima mora poduzimati niz aktivnosti prema utvrđenim pravilima i procedurama, kao npr:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) ustrojiti i primjenjivati odgovarajući sistem posluživanja (organizaciju i hijerarhijsku strukturu);</li> <li>b) izraditi jelovnike (a la carte, buffet, pansionске menu-e), vinske karte i karte pića i napitaka;</li> <li>c) pripremiti prostor, opremu i inventar Restorana i/ili Bara;</li> <li>d) odgovarajuće postaviti Buffet stol;</li> <li>e) dočekati, pozdraviti i po potrebi otpratiti goste do stola;</li> <li>f) prezentirati jelovnik na odgovarajući način;</li> <li>g) primiti narudžbu;</li> <li>h) izdavati jela i pića u određenom vremenu;</li> <li>i) odgovarajuće postaviti stol gosta s obzirom na vrstu jela i pića koje će se posluživati, odnosno primjenjivati odgovarajuće standarde za razne postavbe sola);</li> <li>j) odgovarajuće posluživati razne vrste hladnih predjela, razne vrste bistrih i gustih juha, razne vrste toplih predjela, razne vrste jela s mesom, razne vrste jela od riba, rakova, školjki, mekušaca, odgovarajuće posluživati salate, umake, priloge desert, sireve, kruh itd.;</li> <li>k) odgovarajuće posluživati vina;</li> <li>l) odgovarajuće posluživati ostala pića i napitke;</li> <li>m) poznavati i odgovarajuće primjenjivati razne tehnike kod posluživanja;</li> <li>n) poznavati i odgovarajuće obavljati složene aktivnosti, operacije i tehnike pred gostom: npr.: rasijecanje mesa, filiranje ribe, priprema tatarskog bifteka, flambiranje itd.;</li> <li>o) pratiti i predviđati želje i potrebe gosta tijekom njegovog boravka u Restoranu ili Baru;</li> <li>p) nastojati ispuniti posebne želje gostiju;</li> <li>q) na odgovarajući način naplatiti uslugu;</li> <li>r) pozdraviti i ispratiti gosta;</li> <li>s) itd.</li> </ol> </li> <li>5) opis poslova, zadataka i ovlaštenja za svakog člana osoblja;</li> <li>6) obavljati ostale aktivnosti prema utvrđenim pravilima i postupcima.</li> </ol>
<b>12. Sobno usluživanje (Room Service)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>(1) Room Service je vrlo sofisticirana hotelska usluga i zato, ako se pruža, mora se pružati prema detaljno utvrđenim pravilima i postupcima i zato je potrebno:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) izraditi odgovarajući jelovnik za Room Service;</li> <li>b) na odgovarajući način primiti narudžbe;</li> <li>c) poštivati utvrđeno vrijeme izdavanja hrane i pića, računajući od trenutka narudžbe;</li> <li>d) na odgovarajući način posluživati hranu, piće i napitke, uvažavajući specifičnosti Room Service-a;</li> <li>e) na odgovarajući način izvršiti naplatu usluge;</li> <li>f) na odgovarajući način odnijeti sav pribor iz sobe.</li> </ol> </li> <li>2) opis poslova, zadataka i ovlaštenja za svakog člana osoblja;</li> <li>3) obavljati ostale aktivnosti prema utvrđenim pravilima i postupcima.</li> </ol>
<b>13. Ostale usluge i sadržaji</b>	<p>Ako hotel pruža ostale usluge i sadržaje kao npr.:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) kongresi;</li> <li>b) poslovni i drugi sastanci;</li> <li>c) razna događanja;</li> <li>d) prezentacije;</li> </ol>

e) wellness;
f) razni sportski i slični sadržaji;
te usluge i sadržaji moraju se pružati prema utvrđenim pravilima, postupcima, radnim uputama i sa svom potrebnom dokumentacijom.

Smjernice za izradu priručnika s pisanim pravilima, postupcima (procedurama), radnim uputama i ostalom dokumentacijom predstavljaju alat, odnosno pomoć Upravi pri izradi Priručnika, ne prejudicirajući obvezu da se u svim elementima i u potpunosti ispune uvjeti navedeni u smjernicama, jer se na taj način neće ograničiti Ugotitelja u implementaciji dodatnog know-how-a, ako ga ima.

Ovisno o potrebi, dokumentacija u Priručniku može biti, a u praksi najčešće i jest, daleko opsežnija nego što je to navedeno u Smjernicama. Ipak, Uprava hotela mora osigurati da se u svrhu što boljeg odvijanja poslovnih procesa, što boljeg obavljanja pojedinih aktivnosti, u svrhu unapređivanja potrebnih znanja i tehnika u procesu pružanja usluga gostima, uspostavi najpotrebnija i najnužnija dokumentacija, na način, da se u određenoj i potrebnoj mjeri obuhvate sve točke od 1. do 13. ovog Priloga.

Iznimno, točke 12. i 13. isključuju se, ako se u hotelu ne pružaju navedene usluge i ako nema navedenih sadržaja.

## PRILOG VII. ANKETNI UPITNIK O ZADOVOLJSTVU OSOBLJA

### A. ANKETNI UPITNIK O ZADOVOLJSTVU OSOBLJA ZA HOTELE DO 50 SMJEŠTAJNIH JEDINICA

- 1 = ne zadovoljava;  
 2 = zadovoljava;  
 3 = dobro;  
 4 = naročito dobro;  
 5 = izvrsno.

	1	2	3	4	5	REZULTAT
<b>Primjer ispunjavanja anketnog upitnika</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	5
1. Moj me pretpostavljeni uvažava i svojim me primjerom ohrabruje i potiče.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. Moj pretpostavljeni prihvaća moje sugestije koje dajem u cilju poboljšanja kvalitete.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. Moj pretpostavljeni potiče aktivnosti koje unapređuju timski rad, poboljšavaju međuljudske odnose i razvijaju dobru radnu klimu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. Zaposlenici imaju dobre međuljudske i poslovne odnose.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5. Moj pretpostavljeni osobno se zalaže po pitanju poboljšanja kvalitete i na taj način dodatno me potiče u radu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6. Uvijek sasvim precizno znam koji su moji poslovi i radni zadaci i uvijek sasvim precizno znam način na koji ih trebam obaviti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7. Imam dopuštenje mog pretpostavljenog da u određenim situacijama mogu donijeti odluke samostalno i po svom nahođenju.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8. Omogućeno mi je obrazovanje putem dodatnog školovanja, pohađanja seminara, predavanja, treninga i sl.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9. Zadovoljan sam svojim mjesečnim primanjima (plaćom) i drugima naknadama (prehrana, prijevoz na posao, božićnica i sl.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10. Zadovoljan sam s radnim uvjetima pod kojim radim (temperatura, vlažnost zraka, ventilacija, radna odjeća i obuća, buka, sanitarno-higijenski uvjeti itd.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11. Voditelj vodi brigu o redovitom održavanju zgrade hotela i redovitom održavanju opreme i uređaja, a po potrebi dotrajala i oštećena oprema zamjenjuje se novom (stolarija, bravarija, namještaj, tepisi, posteljina, stolno rublje, uređaji i oprema kuhinje, sanitarna oprema, grijanje, klimatizacija itd.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

12.	Mi smo iskreni prema gostima. Sve ono što obećamo gostima putem ponuda, ugovora, brošura, prospekata i sl., gosti i dobiju.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13.	Gosti napuštaju naš hotel zadovoljni, a njihova očekivanja u potpunosti su ispunjena.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14.	U našem se hotelu racionalno postupa s energijom. Štedi se voda, struja, plin, nafta itd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15.	U našem hotelu vodi se briga o okolišu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16.	Za obavljanje određenih aktivnosti u svom poslu imam precizno napisana uputstva (pravila, postupke i/ili radne upute).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17.	Povremeno me provjeravaju da li određene poslove obavljam prema utvrđenim pravilima, postupcima i/ili radnim uputama.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18.	Objašnjeno mi je, uvježban sam i znam kako postupiti u situacijama kada gost izrazi posebne želje i potrebe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19.	Objašnjeno mi je, uvježban sam i znam kako postupiti u slučaju reklamacije gosta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20.	Objašnjeno mi je, uvježban sam i znam kako potaknuti gosta da iskaže svoje potrebe, želje ili nezadovoljstvo (Feedback).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21.	U hotelu se provode određena mjerenja, ispitivanja i analize zadovoljstva gostiju.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
22.	Naš hotel ima dobar imidž kod gostiju, partnera, djelatnika i kod javnosti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
23.	Redovito se ispunjavaju planirani ciljevi po pitanju poboljšanja kvalitete.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
24.	Po mom mišljenju, gost je dobio odgovarajuću kvalitetu za cijenu koju je platio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>UKUPNO REZULTAT</b>							

## B. ANKETNI UPITNIK O ZADOVOLJSTVU OSOBLJA ZA HOTELE PREKO 50 SMJEŠTAJNIH JEDINICA

1 = ne zadovoljava;

2 = zadovoljava;

3 = dobro;

4 = naročito dobro;

5 = izvrsno

	1	2	3	4	5	REZULTAT
<b>Primjer ispunjavanja anketnog upitnika</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	5
1. Moj me pretpostavljeni uvažava i svojim me primjerom ohrabruje i potiče.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. Moj pretpostavljeni prihvaća moje sugestije koje dajem u cilju poboljšanja kvalitete.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. Moj pretpostavljeni potiče aktivnosti koje unapređuju timski rad, poboljšavaju međuljudske odnose i razvijaju dobru radnu klimu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. Zaposlenici imaju dobre međuljudske i poslovne odnose.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

5.	Moj pretpostavljeni osobno se zalaže po pitanju poboljšanja kvalitete i na taj način dodatno me potiče u radu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6.	Uvijek sasvim precizno znam koji su moji poslovi i radni zadaci i uvijek sasvim precizno znam način na koji ih trebam obaviti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7.	Imam dopuštenje mog pretpostavljenog da u određenim situacijama mogu donijeti odluke samostalno i po svom nahođenju.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8.	Omogućeno mi je obrazovanje putem dodatnog školovanja, pohađanja seminara, predavanja, treninga i sl.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9.	Zadovoljan sam svojim mjesečnim primanjima (plaćom) i drugima naknadama (prehrana, prijevoz na posao, božićnica i sl.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10.	Zadovoljan sam s radnim uvjetima pod kojim radim (temperatura, vlažnost zraka, ventilacija, radna odjeća i obuća, buka, sanitarno-higijenski uvjeti itd.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11.	Voditelj vodi brigu o redovitom održavanju zgrade, opreme i uređaja hotela, a po potrebi dotrajala i oštećena oprema zamjenjuje se novom (stolarija, bravarija, namještaj, tepisi, posteljina, stolno rublje, uređaji i oprema kuhinje, sanitarna oprema, itd.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12.	Mi smo iskreni prema gostima. Sve ono što obećamo gostima putem ponuda, ugovora, brošura, prospekata i sl., gosti i dobiju.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13.	Gosti napuštaju naš hotel zadovoljni, a njihova očekivanja u potpunosti su ispunjena.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14.	U našem se hotelu racionalno postupa s energijom. Štedi se voda, struja, plin, nafta itd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15.	U našem hotelu vodi se briga o okolišu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16.	Za obavljanje određenih aktivnosti u svom poslu imam precizno napisana uputstva (pravila, postupke i/ili radne upute).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17.	Povremeno me provjeravaju da li određene poslove obavljam prema utvrđenim pravilima, postupcima i/ili radnim uputama.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18.	Objašnjeno mi je, uvježban sam i znam kako postupiti u situacijama kada gost izrazi svoje posebne želje i potrebe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19.	Objašnjeno mi je, uvježban sam i znam kako postupiti u slučaju reklamacije gosta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20.	Objašnjeno mi je, uvježban sam i znam kako potaknuti gosta da iskaže svoje potrebe, želje ili nezadovoljstvo (Feedback).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21.	U hotelu se provode određena mjerenja, ispitivanja i analize zadovoljstva gostiju.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
22.	Naš hotel ima dobar imidž kod gostiju, partnera, djelatnika i kod javnosti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
23.	Redovito se ispunjavaju planirani ciljevi po pitanju poboljšanja kvalitete.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
24.	Po mom mišljenju, gost je dobio odgovarajuću kvalitetu za cijenu koju je platio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<b>UKUPNO REZULTAT</b>						



## PRILOG VIII. – ANKETNI UPITNIK O ZADOVOLJSTVU GOSTA

### A. ANKETNI UPITNIK O ZADOVOLJSTVU GOSTA ZA HOTELE DO 50 SMJEŠTAJNIH JEDINICA

- 1 = ne zadovoljava;  
 2 = zadovoljava;  
 3 = dobro;  
 4 = naročito dobro;  
 5 = izvrsno.

	1	2	3	4	5	REZULTAT
<b>Primjer ispunjavanja anketnog upitnika</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	5
1. Za vrijeme mog boravka u hotelu osjećao sam se sigurno.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. U hotelu mi je pružena usluga, upravo onakva, kakvu sam očekivao za cijenu koju sam platio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. Za vrijeme boravka u hotelu dobio sam sve što mi je na razne načine obećano (ponude, ugovori, brošure, prospekti i sl.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. Stekao sam dojam da je osoblje uvježbano i da stručno obavlja svoj posao.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5. Osoblje u obavljanju svog posla pojedine radnje, uglavnom, uradi ispravno »od prve«.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6. Nikada na pojedinu uslugu nisam čekao predugo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7. Osoblje je imalo prema meni otvoren, pozitivan i ljubazan stav, uvijek popraćen osmijehom.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8. Osoblje je u svakom trenutku bilo spremno pružiti informaciju i pomoći riješiti bilo koji problem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9. Stekao sam dojam da se osoblje prilikom obavljanja svog posla uživalo u svoju »ulogu« i da radi s puno entuzijazma.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10. Stekao sam dojam da je osoblje koje neposredno radi s gostima kompetentno, te da može određene odluke donositi samostalno.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11. Osoblje je uvijek »pri ruci« i imalo je sve uređaje, opremu i pribor koje je bilo potrebno za obavljanje određenog posla.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12. Međusobna komunikacija osoblja je diskretna, odmjerena i efikasna.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13. Nadređeni u svom radu diskretno i efikasno usmjeravaju osoblje.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14. Stekao sam dojam da se vodi »politika otvorenih vrata«, te da je voditelj dostupan gostima u bilo kojem trenutku.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15. Općenito, imam dojam da se hotelom dobro upravlja.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16. Zadovoljan sam uređenjem, opremom, stanjem opreme i čistoćom u sobi u kojoj sam boravio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17. Zadovoljan sam uređenjem, opremom, stanjem opreme i čistoćom kupaonice.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18. Zadovoljan sam uređenjem, opremom, stanjem opreme i čistoćom svih zajedničkih prostora.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19. Zadovoljan sam s asortimanom i kvalitetom doručka.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

20.	Zadovoljan sam s asortimanom i kvalitetom ostale hrane (ručak, večera, a' la carte ponuda i sl.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21.	Zadovoljan sam ponudom pića.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
22.	Zadovoljan sam ponudom zabavnih sadržaja.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
23.	Zadovoljan sam ponudom ostalih sadržaja.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
24.	Stekao sam dojam da se uprava hotela i osoblje odgovorno odnose prema okolišu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>UKUPNO REZULTAT</b>							

<b>Spol</b>			
	Žensko	<input type="checkbox"/>	
	Muško	<input type="checkbox"/>	
<b>Učestalost boravka u hotelu</b>			
	Prvi put	<input type="checkbox"/>	
	Drugi put	<input type="checkbox"/>	
	Više od dva puta	<input type="checkbox"/>	
<b>Moja starosna dob je</b>			
	Ispod 20 godina	<input type="checkbox"/>	
	20 – 29 godina	<input type="checkbox"/>	
	30 – 39 godina	<input type="checkbox"/>	
	40 – 49 godina	<input type="checkbox"/>	
	50 – 59 godina	<input type="checkbox"/>	
	60 – 69 godina	<input type="checkbox"/>	
	Preko 70 godina	<input type="checkbox"/>	

Šifra hotela:

Šifra gosta:

## B. ANKETNI UPITNIK O ZADOVOLJSTVU GOSTA ZA HOTELE PREKO 50 SMJEŠTAJNIH JEDINICA

- 1 = ne zadovoljava;  
 2 = zadovoljava;  
 3 = dobro;  
 4 = naročito dobro;  
 5 = izvrsno.

	1	2	3	4	5	REZULTAT
<b>Primjer ispunjavanja anketnog upitnika</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	5
1. Za vrijeme mog boravka u hotelu osjećao sam se sigurno.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. U hotelu mi je pružena usluga, upravo onakva, kakvu sam očekivao za cijenu koju sam platio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. Za vrijeme boravka u hotelu dobio sam sve što mi je na razne načine obećano (ponude, ugovori, brošure, prospekti i sl.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. Stekao sam dojam da je osoblje uvježbano i da stručno obavlja svoj posao.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5. Osoblje u obavljanju svog posla pojedine radnje, uglavnom, uradi ispravno »od prve«.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

6.	Nikada na pojedinu uslugu nisam čekao predugo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7.	Osoblje je imalo prema meni otvoren, pozitivan i ljubazan stav, uvijek popraćen osmijehom.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8.	Osoblje je u svakom trenutku bilo spremno pružiti informaciju i pomoći riješiti bilo koji problem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9.	Stekao sam dojam da se osoblje prilikom obavljanja svog posla uživalo u svoju »ulogu« i da radi s puno entuzijazma.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10.	Stekao sam dojam da je osoblje koje neposredno radi s gostima kompetentno, te da može određene odluke donositi samostalno.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11.	Osoblje je uvijek »pri ruci« i imalo je sve uređaje, opremu i pribor koje je bilo potrebno za obavljanje određenog posla.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12.	Međusobna komunikacija osoblja je diskretna, odmjerena i efikasna.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13.	Međusobna komunikacija nadređenih s ostalim osobljem je diskretna, odmjerena i efikasna.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14.	Nadređeni u svom radu diskretno i efikasno usmjeravaju osoblje i pomažu im u obavljanju posla.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15.	Stekao sam dojam da se vodi »politika otvorenih vrata«, te da su direktor i ostali šefovi dostupni gostima u bilo kojem trenutku.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16.	Općenito, imam dojam da se hotelom dobro upravlja.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17.	Zadovoljan sam uređenjem, opremom, stanjem opreme i čistoćom u sobi u kojoj sam boravio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18.	Zadovoljan sam uređenjem, opremom, stanjem opreme i čistoćom kupaonice.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19.	Zadovoljan sam uređenjem, opremom, stanjem opreme i čistoćom svih zajedničkih prostora.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20.	Zadovoljan sam s asortimanom i kvalitetom doručka.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21.	Zadovoljan sam s asortimanom i kvalitetom ostale hrane (ručak, večera, a' la carte ponuda i sl.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
22.	Zadovoljan sam ponudom pića.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
23.	Zadovoljan sam ponudom zabavnih sadržaja.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
24.	Zadovoljan sam ponudom ostalih sadržaja.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
25.	Stekao sam dojam da se uprava hotela i osoblje odgovorno odnose prema okolišu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<b>UKUPNO REZULTAT</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Spol	
Žensko	<input type="checkbox"/>
Muško	<input type="checkbox"/>
Učestalost boravka u hotelu	
Prvi put	<input type="checkbox"/>
Drugi put	<input type="checkbox"/>
Više od dva puta	<input type="checkbox"/>

Moja starosna dob je		
	Ispod 20 godina	<input type="checkbox"/>
	20 – 29 godina	<input type="checkbox"/>
	30 – 39 godina	<input type="checkbox"/>
	40 – 49 godina	<input type="checkbox"/>
	50 – 59 godina	<input type="checkbox"/>
	60 – 69 godina	<input type="checkbox"/>
	Preko 70 godina	<input type="checkbox"/>

Šifra hotela:

Šifra gosta:

### PRILOG IX. – UVJETI SURADNJE S LOKALNOM ZAJEDNICOM

HOTEL			
<b>NAPOMENA:</b>			
1. Pojedini uvjet može se samo jednom bodovati			
<b>UVJETI</b>			
<b>1.</b>	<b>UPRAVLJANJE TURISTIČKOM DESTINACIJOM</b>	<b>BODOVI</b>	<b>PRIMJEDBE</b>
1.	Ugostitelj ima aktivnu ulogu u stvaranju upravljačkog tijela na razini turističke destinacije (destinacijski menadžment)	10	
2.	Ugostitelj ima aktivnu ulogu u radu upravljačkog tijela na razini lokalne turističke destinacije	10	
<b>2.</b>	<b>OBRAZOVANJE</b>		
1.	Ugostitelj surađuje s lokalnom zajednicom po pitanju školstva, a naročito obrazovanja u ugostiteljskoj struci	5	
2.	Ugostitelj sudjeluje u kreiranju i/ili realizaciji projekata iz obrazovanja, a naročito onih za ugostiteljsku struku	5	
3.	Ugostitelj financijski podupire projekte iz obrazovanja	5	
<b>3.</b>	<b>BAŠTINA</b>		
1.	Ugostitelj se uključuje u aktivnosti za očuvanje kulturne baštine (spomenička baština, folklor, manifestacije i drugo)	2	
2.	Ugostitelj se uključuje u aktivnosti za očuvanje prirodne baštine (nacionalni parkovi, parkovi prirode i drugo)	2	
<b>4.</b>	<b>ZAŠTITA OKOLIŠA I ZDRAVSTVO</b>		
1.	Ugostitelj se uključuje u aktivnosti i projekte za zaštitu okoliša	2	
2.	Ugostitelj pisano izvještava predstavnike lokalne zajednice o aktivnostima koje poduzima u pogledu zaštite okoliša i održivog razvitka	1	
3.	Ugostitelj pisano izvještava predstavnike lokalne zajednice o incidentima u vezi s onečišćenjem okoliša	1	
4.	Ugostitelj sudjeluje u razvijanju preventivnih programa i projekata iz zdravstvene i socijalne skrbi	5	
<b>5.</b>	<b>OSTALO</b>		
1.	Ugostitelj sudjeluje u realizaciji bilo kojeg projekta s lokalnom zajednicom	5	
2.	Ugostitelj se uključuje u organizaciju raznih sportskih, kulturnih i ostalih događanja	2	
3.	Mogućnost besplatnog korištenja ili po povoljnoj cijeni hotelskih kapaciteta kada nisu u funkciji od strane lokalne zajednice i/ili udruga (sale za sastanke, igrališta i drugo)	2	
4.	Doniranje nefinancijskih sredstava lokalnoj zajednici i/ili udrugama (stari namještaj, kompjuterska oprema i slično)	2	
5.	Doniranje financijskih sredstava lokalnoj zajednici i/ili udrugama	2	
6.	Ugostitelj podržava uključivanje djelatnika hotela u opće korisne aktivnosti (humanitarne, sportske i slično)	2	
7.	Ostalo, boduje se po 2 boda za svaku aktivnost	2	

<b>6. BROJ BODOVA</b>			
Ukupan broj bodova	<b>65</b>		
Potreban broj bodova za hotele do 50 smještajnih jedinica	<b>10</b>		
Potreban broj bodova za hotele preko 50 smještajnih jedinica	<b>20</b>		