

СТАНДАРДИ ЗА РАЗВРСТАВАЊЕ ХОТЕЛА У КАТЕГОРИЈЕ

Област Елементи	Ред. бр.	Критеријум	Бодови за изборне елементе	Категорија изражена бројем звездица				
				1*	2*	3*	4*	5*

СПОЉНИ ИЗГЛЕД ОБЈЕКТА И ХОРТИКУЛТУРНО УРЕЂЕЊЕ									
Хортикултурно уређење	1.	Уређене и одржаване постојеће зелене површине са уређеним пешачким комуникацијама и платоима од чврстог материјала		-	М ¹	М	М	М	М
Стандардан изглед	2.	Материјали коришћени у обради површина стандардног квалитета, општи утисак одаје:	једноставан изглед	-	М	/ ²	/	/	/
			добар изглед	1		М	/	/	/
			изглед вишег квалитета	2			М	/	/
Првокласан изглед	3.	Материјали коришћени у обради површина високог квалитета, општи утисак одаје усклађеност у облику, боји и материјалу		3				М	/
Ексклузиван изглед	4.	Материјали коришћени у обради површина највишег квалитета, општи утисак одаје ексклузивност		4					М

¹ Знак „М” – обавезни елемент за назначену категорију.

² Знак „/” – елемент се не односи на назначену категорију.

ПАРКИНГ И ГАРАЖЕ³

	5.	Однос броја паркинг места ⁴ уз хотел и броја смештајних јединица	1:5	1		М	/	/	/
			1:4	2			М	/	/
			1:3	3				М	/
			1:2	4					М
			1:1	5					
	6.	Однос броја гаражних места и броја смештајних јединица 1:5	до 300 m од хотела	3					
			уз хотел	4					
	7.	Услужна служба паркирања	/	1					М
			обезбеђено чување возила	2					

УЛАЗИ

	8.	Главни улаз за госте одвојен од улаза за робу и особље ⁵		1		М	М	М	М	
	9.	Наткривен главни улаз за госте или улаз са ветробраном ⁶		1				М	М	
	10.	Наткривен приступ за возила испред главног улаза за госте ⁷	/	2						М
			Укључујући могућност приступа и туристичким аутобусима до главног улаза објекта	3						
	11.	Посебан улаз за пртљаг ⁸		2						

³ Обавеза постојања паркинга и гаража, као и наткривеног приступа за возила не односи се на објекте лоциране на подручју ужег градског језгра (зона највеће приступачности – историјска језгра, центри насеља – у складу са важећим урбанистичким планом) или у оквиру природног добра или непокретног културног добра и његове заштићене околине. Паркинг места и гаражна места морају бити обележена.

⁴ Паркинг места морају имати подлогу од чврстих материјала (бетон, асфалт, камен и сл.) и бити видно обележена хоризонталном сигнализацијом.

У хотелима у којима не постоје паркинг места морају бити обезбеђена гаражна места у потребном односу према броју смештајних јединица.

⁵ Код хотела који послује у оквиру непокретног културног добра, може да дође до одступања у односу на прописани стандард.

⁶ Код хотела који послује на подручју ужег градског језгра или у оквиру непокретног културног добра, може да дође до одступања у односу на прописани стандард.

⁷ Код хотела који послује на подручју ужег градског језгра или у оквиру непокретног културног добра, може да дође до одступања у односу на прописани стандард.

⁸ Посебно димензионисан за несметан улазак пртљага или персонала са пртљагом.

ПРИЈЕМНИ ХОЛ С РЕЦЕПЦИЈОМ

	12.	Гарнитура за седење ⁹		1		М	М	М	М
	13.	Видно истакнуте ознаке за комуникације и садржаје хотела (улаз, рецепција, ресторан, тоалети, информације...)		-	М	М	М	М	М
	14.	Видно истакнуто време услуживања obroка и служби у хотелу		1		М	М	М	М
	15.	Услуга пића у пријемном холу – лобију		2					
	16.	Просторија за привремено одлагање пртљага		2				М	М
	17.	Кишобран на рецепцији		1					
	18.	Декорација простора (уметничке слике, мозаици, цветни аранжмани и др.)		2					
	19.	Део простора пријемног хола (сто је прихватљив уместо рецепцијског пулта)		-	М	М	/	/	/
		Рецепција	Одвојен, дефинисан, функционалан, независан простор рецепције са рецепцијским пултом	1			М	М	М
	20.	Компјутеризовано рецепцијско пословање		-	М	М	М	М	М
	21.	Софтвер за хотелско пословање ¹⁰		1			М	М	М
	22.	Особље у смени говори	један страни језик	-	М	М	/	/	/
два страна језика			1			М	М	/	
више од два страна језика			2					М	
	23.	Различито дизајнирана одећа за запослено особље на рецепцији у односу на друге секторе рада и плочицом са именом		2			М	М	М
Услуге рецепције	24.	Рецепција ради	12 сати са осигураним дежурством у време када рецепција не ради	-	М	М	/	/	/
			18 сати са осигураним дежурством у време када рецепција не ради	1			М	М	/
			24 сата	2					М
	25.	Факс на располагању гостима		1		М	М	М	М
	26.	Фотокопир апарат или скенер на располагању гостима		1			М	М	М
	27.	Прихватање кредитних картица		1		М	М	М	М
	28.	Могућност замене стране валуте ¹¹		3					М

⁹ Подразумева најмање један сто и четири седећа места са наслоном.

¹⁰ Обавеза за хотеле са више од 30 смештајних јединица.

¹¹ Служба мењачких послова или електронска мењачница са видно истакнутом курсном листом.

	29.	Могућност резервације путем електронских резервационих система ¹²	2						
	30.	Видео надзор главног улаза за госте и рецепције	2					М	М

ЛИФТ¹³									
	31.	Лифт за госте ¹⁴ за:	5 нивоа ¹⁵ и више	-	М	М	/	/	/
			4 нивоа	1			М	/	/
			3 нивоа	2				М	М
			2 нивоа	3					
	32.	Додатни лифт за госте	5						
	33.	Лифт за особље или теретни лифт за више од 3 нивоа	4						М
34.	Лифт за храну ¹⁶ за више од 3 нивоа	4							

ПРОСТОРИЈА ЗА ПРУЖАЊЕ УСЛУГА ИСХРАНЕ (РЕСТОРАН САЛА)¹⁷									
	35.	Време услуживања оброка	2 сата	-	М	М	/	/	/
			3 сата	1			М	М	М
			на захтев госта	2				М	М
Услуживање доручка	36.	Проширени доручак ¹⁸		-	М	М	/	/	/
	37.	Шведски сто ¹⁹	/	1			М	/	/
са room service услугом			2				М	М	

¹² Једноставан е-mail контакт није довољан.

¹³ Код хотела који послује у оквиру непокретног културног добра, може да дође до одступања у односу на прописане стандарде за лифтове.

¹⁴ Најмање један лифт. За хотеле категорије 1, 2 и 3 звездице са капацитетом већим од 70 смештајних јединица најмање два лифта за госте, а за хотеле категорије 4 и 5 звездица са капацитетом већим од 60 смештајних јединица најмање два лифта за госте.

¹⁵ Лифт за госте има станицу на сваком нивоу који користе госте. Под нивоом се подразумевају: подрум, сутерен, приземље, полуспрат, спрат и поткровље – мансарда. Међуспрат (мезанин) се не узима у обзир. Ако се подрум састоји од више нивоа, узимају се у обзир сви нивои које користе госте. Два полуспрата сматрају се једним спратом (нивоом). На сваком другом полуспрату је неопходна станица лифта. Уколико техничке могућности не дозвољавају, не узима се у обзир поткровље (мансарда) односно последњи ниво подрума или сутерена.

¹⁶ Лифт за храну је намењен услуживању јела у room service понуди и повезује кухињу и спратове на којима се налазе смештајне јединице.

¹⁷ Ресторан сала обавезна је за објекте који нуде главне оброке (ручак, вечера).

¹⁸ Избор млечних и сухомеснатих производа и јела од јаја, житарица, напитака (кафа, чај и сл.), воћни сок, воће или воћна салата. Доручак послужује конобар.

¹⁹ Самопослуживање са најмање истим избором производа као и проширени доручак.

Услуживање главних оброка (ручак, вечера) и других јела	38.	Јела у room service понуди	16 сати	1				М	/
			24 сата	2					М
	39.	Најмање два мениа ²⁰ по избору		-	М	М			
	40.	Најмање три мениа по избору и јела по поруџбини		1			М	М	М
	41.	Понуда јела припремљених по посебним стандардима (интернационални, верски, дијетални, вегетеријански и др.)		2					М
	42.	Дечји мени ²¹		2					М
Услуживање	43.	Понуда пића (винска карта и карта пића) у ресторан сали	16 сати	-	М	М	М	М	М
			24 сата	1					
	44.	Пића и напитака у room service понуди	16 сати	1			М	М	/
			24 сата	2					М
	45.	Аперитив бар ²² : радно време	12 сати	1			М	/	/
			16 сати	2				М	М
24 сата			3						
Површина	46.	За свако конзумно место у просторији за услуживање ресторан сале мора бити обезбеђена површина од најмање	1,50 m ²	-	М	М	/	/	/
			1,70 m ²	-			М	/	/
			1,90 m ²	-				М	/
			2,00 m ²	-					М

²⁰ След јела са јединственом ценом тј. одабир више јела према одређеним гастрономским правилима за један оброк, који се послужује у унапред утврђеним величинама порције. Мени по избору омогућава гостима да изаберу један од неколико понуђених менија.

²¹ Садржи једноставну храну, која се служи у мањим порцијама. Мени може бити дизајниран тако да забавља дете кроз игру речи, приче или штампу на њима. Може бити у облику животиња, маске или капе.

²² Посебна просторија или део просторије у угоститељском објекту која. Може бити визуелно одвојена од осталих садржаја. Опремљена је столовима и столицама за услуживање гостију. У свом саставу може, а не мора да има точионицу пића са бар-пултом. По правилу госте услужује конобар. Аперитив бар је издвојен од ресторан сале.

СМЕШТАЈНА ЈЕДИНИЦА²³

Минимална површина ²⁴	47.	собе ²⁵	једнокреветне	-	10 m ²	12 m ²	14 m ²	16 m ²	18 m ²
			двокреветне	-	14 m ²	16 m ²	18 m ²	20 m ²	22 m ²
	48.	породичне собе ²⁶		2 бода за сваку породичн у собу – највише 8	18 m ²	20 m ²	22 m ²	24 m ²	26 m ²
	49.	апартмана ²⁷ типа	„studio” ²⁸	2 бода за сваки апартман – највише 8	18 m ²	20 m ²	22 m ²	24 m ²	26 m ²
апартман без кухиње ²⁹			3 бода за сваки апартман – највише 9	18 m ²	20 m ²	22 m ²	24 m ²	26 m ²	

²³ У хотелу постојање смештајне јединице „породична соба” и „апартман” није обавеза.

²⁴ Минимална површина смештајне јединице обухвата површине свих просторија у оквиру смештајне јединице. Најмање 80% од укупног броја соба има минималну површину за одређену категорију. 20% соба може да има површину прописану за једну категорију ниже (осим собе у хотелу са једном звездицом), о чему гост мора да буде обавештен. Код хотела који послује у оквиру непокретног културног добра, може да дође до одступања у односу на прописане стандарде за минималне површине смештајних јединица.

²⁵ Соба: спаваћа соба са или без предсобља (предпростора) и купатило.

²⁶ Породична соба: две спаваће собе са или без предсобља (предпростора) и купатило (купатила).

²⁷ Апартман је опремљен гарнитуром за седење, телевизором, телефоном и бешумним мини баром. Апартман типа „студио” као и апартман са кухињом не морају да имају бешумни мини бар.

²⁸ Апартман типа „studio”: просторија за дневни боравак, спавање, припремање хране и ручавање и купатило. Опрема радне целине за припремање хране и ручавање: термички уређај с најмање две плоче, судопера са хладном и топлом водом, фрижидер, кухињски ормарић, сто и столице према броју лежаја. Опремање посуђем за припремање и прибором за конзумирање хране, пића и напитака врши се на захтев госта.

²⁹ Апартман без кухиње: просторија за дневни боравак, једна или више просторија за спавање (спаваћа соба) и купатило (купатила). За сваку додатну спаваћу собу, минимална површина апартмана се повећава за 5 m².

		апартман са кухињом ³⁰	4 бода за сваки апартман – највише 12	21 m ²	23 m ²	25 m ²	27 m ²	29 m ²
	50.	Површина 50% смештајних јединица већа за 4 m ² од прописане за тражену категорију	4					
Опремљеност смештајне јединице	51.	Кревет минималних димензија 100x200 cm или француски кревет минималних димензија 140x200 cm за једну особу	1				М	М
	52.	Француски кревет ³¹ минималних димензија 180x200 cm за две особе ³²	1				М	М
	53.	Кревет минималних димензија 100x240 cm за једну особу или додатак за продужење кревета на захтев госта за 5% укупног броја кревета	1					М
	54.	Хигијенски уметак за заштиту матраца ³³	1			М	М	М
	55.	Дечји кревет на захтев госта	1			М	М	М
	56.	Додатни јастук на захтев госта	1		М	М	М	М
	57.	Два јастука за сваки лежај односно госта	2					М
	58.	Избор јастука од различитих материјала (перје, меморијска пена, антиалергијски и сл.)	3					М
	59.	Додатни покривач на захтев госта	-	М	М	М	М	М
	60.	Прекривач за сваки кревет најмање до трећине дужине кревета	1			М	М	М
	61.	Услуга буђења	1				М	М
	62.	Будилник у свим смештајним јединицама	1					
	63.	Додатно поспремање смештајне јединице увече ³⁴	1					М
	64.	Промена постељине на захтев госта	1				М	М
	65.	Чивилук за гардеробу	1				М	М

³⁰ Апартман са кухињом: просторија за дневни боравак, једна или више просторија за спавање (спаваћа соба), просторија или део просторије у оквиру дневног боравка за припремање хране и ручавање и купатило (купатила). Опрема радне целине за припремање хране и ручавање: термички уређај с најмање две плоче, судопера са хладном и топлом водом, фрижидер, кухињски ормарић, сто и столице према броју лежаја. Опремање посуђем за припремање и прибором за конзумирање хране, пића и напитака врши се на захтев госта. За сваку додатну спаваћу собу, минимална површина апартмана се повећава за 5 m².

³¹ Приступ француском кревету је омогућен са обе стране кревета.

³² Смештајна јединица има површину двокреветне собе.

³³ Памучна или друга заштитна навлака која се поставља на целу површину матраца.

³⁴ Обухвата низ прописаних радњи којима дежурна собарица припрема собу за ноћ, и то: скидање декоративног покривача на лежају, припрема постељине, стављање простирке и папуча, стављање бомбона или чоколадице на лежају, навлачење застора, прилагођавање светла (паљење ноћне лампе), уклањање коришћених пешкира и др.

66.	Сталак за кофере ³⁵		1				М	М	М
67.	Ципеларник		1						М
68.	Гарнитура за седење у соби ³⁶		3					М	М
69.	Број слободних утикача у смештајној јединици	један	-	М	М	М	/	/	
		два	1				М	М	
70.	Најмање један слободан утикач са сталним напајањем који није повезан са електричним системом у смештајној јединици ³⁷		1						М
71.	Прекидач поред лежаја за регулисање комплетног осветљења у смештајној јединици (осим за смештајне јединице са више спаваћих соба)		2						М
72.	Додатно осветљење над собним столом		1					М	М
73.	Огледало за целу фигуру ³⁸		1				М	М	М
74.	Декорација зидова (уметничке слике, постери, тапете, скулптуре, литографије и др.)		1		М	М	М	М	М
75.	Инвентарска листа, ценовник услуга и кућни ред исписани на српском и најмање једном страном језику		-	М	М	М	М	М	М
76.	Штампана или електронска ³⁹ обавештења на српском и најмање једном страном језику о садржајима и услугама које се нуде госту ⁴⁰		1		М	М	М	М	М
77.	Мени са понудом јела у room service са ценовником room service услуге		1				М	М	М
78.	Информације о туристичким садржајима региона		1						
79.	Штампана или електронска обавештења „Не узнемиравати”, „Молимо, поспремите” исписана на српском и најмање једном страном језику		1				М	М	М
80.	Прибор за писање	на захтев госта	1		М	М	/	/	
		у свакој смештајној јединици	2				М	М	
81.	Прибор за шивење	на захтев госта	1		М	М	/	/	
		у свакој смештајној јединици	2				М	М	
82.	Прибор за чишћење обуће и кашика за ципеле	на захтев госта	1		М	М	/	/	
		у свакој смештајној јединици	2				М	М	

³⁵ Представља самосталан део намештаја, део намештаја који се обликује као проширење собног стола или отворени део плакара који омогућава госту да на комфоран начин остави и користи пртљаг. Сталак има заштићену горњу површину која је отпорна на гребање са зидном заштитом. Због недостатка простора собе могу бити опремљене сталком за кофере типа „маказе”.

³⁶ Подразумева најмање један сто и једно седеће место са наслоним (столица, софа, фотелја и сл.). Код хотела који послује у оквиру непокретног културног добра и код хотела у којима 20% соба има мању површину од прописаних може да дође до одступања у односу на прописане стандарде у погледу гарнитуре за седење.

³⁷ Ако се електрични систем у смештајној јединици активира картицом

³⁸ Омогућава госту потпуни преглед целе фигуре у стојећем ставу. Може бити покретно, постављено на зид или фиксирано са спољашне или унутрашње стране ормана.

³⁹ Путем интерактивног хотелског ТВ канала.

⁴⁰ Обавештења се односе на радно време служби у хотелу, ценовник услуга и сл.

	83.	Дневне новине на захтев госта		1						М
	84.	Часописи на захтев госта		2						М
	85.	Опрема за пеглање	у свакој соби	2						
			на захтев госта	1						
	86.	Врећа за веш		1				М		М
	87.	Електрични апарат за грејање воде (за прављење кафе, чаја) са прибором и кесицама кафе или чаја		2						
	88.	Бешумни минибар ⁴¹ у:	50% соба	2			М	/	/	
			свакој соби	3				М		М
	89.	Врата са звучном изолацијом или дупла врата у:	50% смештајних јединица	3						
			свакој смештајној јединици	4						
	90.	Шпијунка		2						
	91.	Додатна опрема за закључавање врата ⁴²		2						
	92.	Прозори са звучном изолацијом у:	50% смештајних јединица	3						
			свакој смештајној јединици	4						
	93.	Потпуно замрачење собе (black out) ⁴³		2						М
Климатизација⁴⁴	94.	Климатизација са могућношћу индивидуалног подешавања у:	25% смештајних јединица	2			М	/	/	/
			50% смештајних јединица	3				М	М	/
			свакој смештајној јединици	4						
Телекомуникације у смештајној јединици	95.	Телефон ⁴⁵	у соби	-		М	М	/	/	/
			са могућношћу успостављања директних телефонских веза из сваке смештајне јединице	1				М	М	М
	96.	Приступ интернету		2					М	М
	97.	Рачунар	на захтев госта	3						М

⁴¹ Специјално дизајниран мали фрижидер смештен у хотелској соби са понудом алкохолних и безалкохолних пића, слаткиша и разних грицкалица, које гост може користити током свог боравка у соби, уз накнадну наплату конзумираног. Минибар мора бити у кућишту.

⁴² Поред стандардних, врата смештајне јединице могу имати и друге уређаје за безбедност (додатни кључ интегрисан у електронској брави, ланац или држач повезани са вратима и оквиром врата и сл.).

⁴³ Представља могућност потпуног замрачења собе уз помоћ тешких завеса, венецијанера и спољних ролетни или жалузина.

⁴⁴ Централна климатизација или клима уређаји. У објектима који су заштићена културна добра, а не постоји могућност постављања клима уређаја са индивидуалним подешавањем, смештајна јединица има вентилатор. Обавеза се не односи на објекат који се налазе на надморској висини преко 900 m.

⁴⁵ Уз телефон се налази упутство за коришћење телефона, именик услуга и СОС бројеви телефона у случају опасности на српском и најмање једном страном језику.

			у свакој смештајној јединици	4					
Аудио и видео систем у смештајној јединици	98.	Радио ⁴⁶		1				М	М
	99.	CD – Плејер, I-POD, DVD – Плејер на захтев госта		2					
	100.	Телевизор са даљинским управљачем у:	40% соба	1		М	/	/	/
			75% соба	2			М	/	/
			свакој соби	3				М	М
	101.	Списак расположивих ТВ канала		1			М	М	М
	102.	Сателитска или кабловска антена		2			М	М	М
103.	Плаћени канали уз могућност блокирања канала са ценовником услуга са упутством за коришћење ⁴⁷		2						
Сигурносни стандарди у смештајној јединици	104.	СОС позив или телефон у купатилу смештајне јединице		2			М	М	М
	105.	Противпожарни план са унутрашње стране улазних врата смештајне јединице или у њиховој близини		-	М	М	М	М	М
	106.	Однос броја смештајних јединица са терасом (балконом) у односу на укупан број смештајних јединица	1:20	1					
			1:10	2					
1:5			3						

КУПАТИЛО У САСТАВУ СМЕШТАЈНЕ ЈЕДИНИЦЕ									
	107.	Најмање 30% смештајних јединица опремљено одвојеним тоалетом		3					
	108.	Површина 80% купатила $\geq 5 \text{ m}^2$		2					
Опремљеност купатила	109.	Туш кабина или када ⁴⁸	са завесом за заштиту од прскања воде	-	М	М	М	/	/
			са параваном довољне ширине која обезбеђује заштиту од прскања воде	2				М	М
	110.	Простирка за ноге		1			М	М	М
	111.	Биде		2					

⁴⁶ Пријем радио програма може бити организован и путем ТВ пријемника или хотелског централног телекомуникационог система.

⁴⁷ Услуга у хотелској соби која госту даје могућност гледања одређених ТВ канала и програма уз одређену накнаду.

⁴⁸ Бакузи када не мора имати заштиту од прскања воде, односно параван.

112.	Адаптер за струју 220/110 V за најмање 25% смештајних јединица		1					М	М
113.	Козметичко огледало		1						М
114.	Сушачи пешкира		2						
115.	Пена за купање или гел за туширање		1			М	М	М	М
116.	Шампон		1			М	М	М	М
117.	Козметички артикли (нпр. капа за туширање, турпија за нокте, прибор за бријање, четкица за зубе, паста за зубе, влажне марамнице, сунђер за туширање)		1 бод за сваки артикул - највише 3					М	М
118.	Козметички артикли за скидање шминке (козметичко средство и туфери)		1						М
119.	Средство за неутралисање мириса или освеживач простора		1			М	М	М	М
120.	Резервни тоалет папир		-	М	М	М	М	М	М
121.	Хигијенске врећице		1				М	М	М
122.	Додатни пешкир		1					М	М
123.	Дневна промена пешкира на захтев госта		1						М
124.	Баде мантил	на захтев госта	2					М	/
		у свакој смештајној јединици	3						М
125.	Папуче	на захтев госта	2					М	/
		у свакој смештајној јединици	3						М
126.	Фен за косу	на захтев госта	1			М	/	/	/
		у свакој соби или купатилу	2				М	М	М
127.	Вага		1						
128.	Столица у купатилу		2						
129.	Радио озвучење у купатилу		2						

КВАЛИТЕТ УРЕЂЕЊА И ОПРЕМЕ									
Стандардно уређење и типска опрема	130.	Намештај из великих серија	једноставног квалитета	-	М	/	/	/	/
			средњег квалитета	1		М	/	/	/
			вишег квалитета и комфора	2			М	/	/
Првокласно уређење и опрема	131.	Намештај из мањих серија високог квалитета Ентеријер усклађен у облику, боји и материјалу.		3				М	/
Ексклузивно уређење и опрема	132.	Намештај јединственог дизајна (стилски или модеран) највишег квалитета (луксузан) и комфора Ентеријер усклађен у облику, боји и материјалу.		4					М

ЧУВАЊЕ ВРЕДНОСТИ									
	133.	Могућност чувања вредности гостију у хотелском сефу		1		М			
	134.	Централни сеф са појединачним касетама за чување вредности гостију за најмање 30% смештајних јединица ⁴⁹		2			М	М	М
	135.	Појединачни сеф за чување вредности у:	најмање 20% смештајних јединица ⁵⁰	2			М	/	/
			најмање 30% смештајних јединица ⁵¹	3				М	/
		свакој смештајној јединици	4						М

ПОГОДНОСТИ ЗА ОСОБЕ СА УМАЊЕНИМ ТЕЛЕСНИМ СПОСОБНОСТИМА ⁵²									
	136.	Без препрека	Категорија  А ⁵³	5 (3 бода за сваку наредну собу)					





⁴⁹ Или појединачни сеф за чување вредности у смештајној јединици.

⁵⁰ Или централни сеф.

⁵¹ Или централни сеф.

⁵² Правила су базирана на споразуму са националним удружењем за заштиту особа са инвалидитетом.

⁵³ Особе са инвалидитетом које су делимично зависне од моторизованих инвалидских колица или пратиоца. Смештајна јединица је пројектована у складу са правилима о техничким стандардима приступачности.

			Категорија  Б ⁵⁴	6 (3 бода за сваку наредну собу)					
			Категорија  Ц ⁵⁵	5 (3 бода за сваку наредну собу)					
			Категорија  Д ⁵⁶	5 (3 бода за сваку наредну собу)					
			Категорија  Е ⁵⁷	5 (3 бода за сваку наредну собу)					

ОСТАЛИ САДРЖАЈИ, УСЛУГЕ И ПОГОДНОСТИ

	137.	Климатизација ⁵⁸ у заједничким просторијама за госте	-	М	М	М	М	М
	138.	Просторија, односно део просторије у хотелу опремљен ТВ-ом са даљинским управљачем ⁵⁹	-	М	М	М	М	М
	139.	Интернет приступ у смештајним јединицама ⁶⁰	2			М	М	М
	140.	Широкопојасни интернет у оквиру јавних просторија ⁶¹	3			М	М	М
	141.	Додатни телевизор са даљинским управљачем у апартману	2					
	142.	Вратар ⁶²	2					М

⁵⁴ Особе са отежаним кретањем којима су стално потребна инвалидских колица. Смештајна јединица је пројектована у складу са правилима о техничким стандардима приступачности.

⁵⁵ Особе са делимично или потпуно оштећеним видом. Смештајна јединица је пројектована у складу са правилима о техничким стандардима приступачности.

⁵⁶ Особе са делимично или потпуно оштећеним слухом. Смештајна јединица је пројектована у складу са правилима о техничким стандардима приступачности.

⁵⁷ Испуњава услове Б, Ц, и Д.

⁵⁸ Централна климатизација или појединачни клима уређаји.

⁵⁹ Обавеза се не односи на хотеле у којима су све смештајне јединице опремљене ТВ са даљинским управљачем.

⁶⁰ Осим у објектима где не постоје техничке могућности.

⁶¹ Осим у објектима где не постоје техничке могућности.

⁶² Лице са посебно дизајнираном радном одећом у хотелу које регулише промет испред главног улаза у хотел, поздравља госте, по потреби им помаже око утовара и истовара пртљага. У случају временских неприлика прихвата госте и помаже да што пре уђу у хотел.

143.	Concierge ⁶³		2						M
144.	Колица за пренос пртљага на располагању гостима		1						
145.	Ношење пртљага госта		2			M	M	M	
146.	Апарат за чишћење обуће у пријемном холу или у оквиру смештајног дела објекта		1						
147.	Чишћење обуће гостију		1						M
148.	Прање и пеглање рубља гостију ⁶⁴		2				M	M	
149.	Хемијско чишћење ⁶⁵		2						
150.	Услуге шивења ⁶⁶		2						
151.	Превоз гостију хотелским возилом		3				M	M	
152.	Продаја или посредовање при куповини карата (за позориште, концерте, јавни превоз и сл.)		2						
153.	Додатни угоститељски садржаји у оквиру посебног простора (салон, национални ресторан, специјализовани ресторан, пицерија, посластичарница, снек бар, пивница, интернет кафе и сл.)		3 бода за сваки садржај – највише 9						
154.	Башта или тераса		2 бода за сваки садржај – највише 6						
155.	Просторија за банкет	до 50 места	3						
		50-100 места	4						
		преко 100 места	5						
156.	Сала за састанке (пословни салон)		3						
157.	Сала за конференције	до 50 места	4						
		50–100 места	5						

⁶³ Посебно организована служба у хотелу, односно лице у хотелу које помаже гостима и чији је основни задатак да служи као веза између гостију хотела и хотела. Помаже у планирању излета, обиласку града, набавци карата за музеје, позоришта у реализацији, а у вези са захтевима око хотелским садржајима, атракција, активности и услуга.

⁶⁴ Ова услуга може се пружати госту посредством уговора закљученог са трећим лицем. Цене услуга и рокови испоруке морају бити јасно и недвосмислено исказани у обавештењу о садржајима и услугама које се нуде госту.

⁶⁵ Ова услуга може се пружати госту посредством уговора закљученог са трећим лицем. Цене услуга и рокови испоруке морају бити јасно и недвосмислено исказани у обавештењу о садржајима и услугама које се нуде госту.

⁶⁶ Ова услуга може се пружати госту посредством уговора закљученог са трећим лицем. Цене услуга и рокови испоруке морају бити јасно и недвосмислено исказани у обавештењу о садржајима и услугама које се нуде госту.

		преко 100 места	6					
	158.	Анимација и забава (дискотека, ноћни клуб, казино и сл.)	3 бода за сваки садржај – највише 9					
	159.	Бутици и трговине	2 бода за сваки садржај – највише 8					
	160.	Библиотека у оквиру издвојене просторије	3					
	161.	Туристичка агенција	3					
	162.	Банка	3					
	163.	Пошта	3					
	164.	Просторија за игру деце	3					
	165.	Игралиште за децу ⁶⁷	3					
	166.	Обезбеђена услуга чувања (стручног надзора) деце 8 сати у току 24 часа према потребама (захтевима) гостију	2					
	167.	Обезбеђене „babysitter” услуге на захтев госта	2					
	168.	Обезбеђене лекарске услуге у посебној просторији опремљеној за лекарске интервенције	2					
	169.	Активности аниматора, спортеких инструктора и сл.	2					
Спортски садржаји	170.	Капацитети за спорт и рекреацију (терени, спортске сале, куглана и сл.)	3 бода за сваки садржај – највише 12					
	171.	Спортско-рекреативни садржаји (билијар, стони тенис...)	2 бода за сваки садржај – највише 6					
	172.	Фитнес просторија са најмање четири различите справе (трака за трчање, справа за веслање, степер...)	4					
Спа/нега	173.	Соларијум	2					
	174.	Просторија за масажу	2					
	175.	Базен за масажу (џакузи)	3					
	176.	Сауна, турско купатило или парно купатило	2 бода за сваки					

⁶⁷ Опремљено са најмање четири различите врсте справа за играње (клацкалице, љуљашке, тобогани, вртешке и сл.) и заштићено од саобраћаја.

				садржај – највише 6					
	177.	Слана соба			3				
	178.	Одељење за водену терапију (хидротерапија и сл.)			5				
	179.	Козметички салон (маникир, педикир и сл.)			3				
	180.	Фризерски салон			3				
	181.	Базен за пливање	Отворен	до 60 m ²	8				
				више од 60 m ²	12				
			Затворен	до 40 m ²	10				
				више од 40 m ²	12				
182.	Базен за пливање за децу	Отворен		4					
		Затворен		6					
	183.	Изнајмљивање спортске опреме (нпр. ски опрема, бицикл, кајак и др.)			2				
	184.	Уређена плажа или парк за госте хотела у власништву хотела			3				
	185.	Ознака Плава застава			3				
	186.	Могућност смештаја кућних љубимаца у посебном простору или просторији			2				
	187.	Систематично анкетирање гостију ⁶⁸			2				
	188.	Систематично управљање жалбама ⁶⁹			2				
	189.	Извештај ⁷⁰ о спроведеном екстерном истраживању задовољства гостију			4				
	190.	Приступ и саобраћајна повезаност	Добар		1				
			Одличан		2				
			Ексклузиван		3				
191.	Положај објекта на локацији (у центру, парк и сл.)	Добар		1					
		Одличан		2					
		Ексклузиван		3					
Еко критеријуми	192.	Еко ознака (нпр. ISO 14001, Зелени кључ, EU ecolabel, Green Globe, Energy Star, Green Seal и друге) ⁷¹			12				

⁶⁸ Активно и систематично праћење мишљења гостију путем анкетног упитника у циљу анализе недостатака и унапређења услуга.

⁶⁹ Систематично управљање жалбама укључује структурисан пријем жалби, евалуацију и адекватан одговор.

⁷⁰ Извештај о спроведеном екстерном истраживању на основу анкете садржи оцену задовољства гостију у погледу: приступачности; одржавања објекта; квалитета услуга особља; смештаја; хране; лојалности; жалби/похвала; осталих садржаја; демографске структуре; задовољства дестинацијом и др.

⁷¹ Објекти који поседују еко ознаку, не остварују бодове по основу изборних елемената од редног броја 193 до 197.

193.	Коришћење енергије из обновљивих извора (нпр.сунца, ветра, геотермалних, подземних и површинских вода, биомасе и друго)	3					
194.	Уштеда електричне енергије коришћењем штедљивих сијалица и/или аутоматског укључења/искључења расвете у заједничким просторијама за госте ⁷²	2					
195.	Аутоматско гашење светла и/или клима уређаја у смештајним јединицама након одласка госта	2					
196.	Обавештења о смањењу непотребног прања пешкира и постељине која подстичу уштеду енергије, воде и детерџента	1					
197.	Сортирање отпада	2					

Обавезе по основу изборних елемената	Минимални број бодова ⁷³				
	40	60	80	100	120
Хотел					

⁷² Најмање 70% свих сијалица у објекту су А енергетске класе (пожељно LED).

⁷³ Угоститељ остварује бодове по основу изборних елемената на два начина и то: уколико поседује оне елементе који су означени знаком „М“ предвиђене за вишу категорију од тражене, као и бодове за елементе који нису обавеза ни за једну категорију а које угоститељски објекат поседује у погледу садржаја, услуга и погодности за госте.