

## СТАНДАРДИ ЗА РАЗВРСТАВАЊЕ АПАРТ ХОТЕЛА У КАТЕГОРИЈЕ

Област Елементи	Ред. бр.	Критеријум	Бодови за изборне елементе	Категорија изражена бројем звезда				
				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		-	M <sup>1</sup>	M	M	M	M
Стандардан изглед	2.	Материјали коришћени у обради површина стандардног квалитета, општи утисак одаје:	једноставан изглед	-	M	/ <sup>2</sup>	/	/	/
			добар изглед	1		M	/	/	/
			изглед вишег квалитета	2			M	/	/
Првокласан изглед	3.	Материјали коришћени у обради површина високог квалитета, општи утисак одаје усклађеност у облику, боји и материјалу		3				M	/
Ексклузиван изглед	4.	Материјали коришћени у обради површина највишег квалитета, општи утисак одаје ексклузивност		4					M

<sup>1</sup> Знак „M” – обавезни елемент за назначену категорију.

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

ПАРКИНГ И ГАРАЖЕ <sup>3</sup>									
	5.	Однос броја паркинг места <sup>4</sup> уз апарт 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 <sup>5</sup>		1		М	М	М	М
	9.	Наткривен главни улаз за госте или улаз са ветробраном <sup>6</sup>		1				М	М
	10.	Наткривен приступ за возила испред главног улаза за госте <sup>7</sup>	/	2					М
			Укључујући могућност приступа и туристичким аутобусима до главног улаза објекта	3					
	11.	Посебан улаз за пртљаг <sup>8</sup>		2					

<sup>3</sup> 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.

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

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

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

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

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

<sup>8</sup> Посебно димензионисан за несметан улазак пртљага или персонала са пртљагом.

## ПРИЈЕМНИ ХОЛ С РЕЦЕПЦИЈОМ

	12.	Гарнитура за седење <sup>9</sup>		1		М	М	М	М
	13.	Видно истакнуте ознаке за комуникације и садржаје апарт хотела (улаз, рецепција, ресторан, тоалети, информације ...)		-	М	М	М	М	М
	14.	Видно истакнуто време услуживања obroка и служби у апарт 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.	Рецепција	Део простора пријемног хола (сто је прихватљив уместо рецепцијског пулта)	-	М	М	/	/	/
			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 <sup>10</sup>		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 <sup>11</sup>		3					М

<sup>9</sup> Подразумева најмање један сто и четири седећа места са наслоном.

<sup>10</sup> Обавеза за апарт хотеле са више од 30 смештајних јединица.

<sup>11</sup> Служба мењачких послова или електронска мењачница са видно истакнутом курсном листом.

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

### ЛИФТ<sup>13</sup>

	31.	Лифт за госте <sup>14</sup> за:	5 нивоа <sup>15</sup> 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 <sup>16</sup> за више од 3 нивоа	4						

### ПРОСТОРИЈА ЗА ПРУЖАЊЕ УСЛУГА ИСХРАНЕ (РЕСТОРАН САЛА)<sup>17</sup>

	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 <sup>18</sup>		-	М	М	/	/	/
	37.	Шведски сто <sup>19</sup>	/	1			М	/	/
са room service услугом			2				М	М	
Услуживање главних оброка (ручак, вечера) и	38.	Јела у room service понуди	16 сати	1				М	/
			24 сата	2					М

<sup>12</sup> Једноставан е-mail контакт није довољан.

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

<sup>14</sup> Најмање један лифт. За апарт хотеле категорије 1, 2 и 3 звезде са капацитетом већим од 70 смештајних јединица најмање два лифта за госте, а за апарт хотеле категорије 4 и 5 звезда са капацитетом већим од 60 смештајних јединица најмање два лифта за госте.

<sup>15</sup> 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 полупрата сматрају се једним спратом (нивоом). На сваком другом полупрату је неопходна станица лифта. Уколико техничке могућности не дозвољавају, не узима се у обзир поткровље (мансарда) односно последњи ниво подрума или сутерена.

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

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

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

<sup>19</sup> Самопослуживање са најмање истим избором производа као и проширени доручак.

других јела	39.	Најмање два мениа <sup>20</sup> 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 <sup>21</sup>		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 <sup>22</sup> : 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 <sup>2</sup>	-	М	М	/	/	/
			1,70 m <sup>2</sup>	-			М	/	/
			1,90 m <sup>2</sup>	-				М	/
			2,00 m <sup>2</sup>	-					М

## СМЕШТАЈНА ЈЕДИНИЦА<sup>23</sup>

Минимална површина <sup>24</sup>	47.	апартмана <sup>25</sup> типа	„studio” <sup>26</sup>	-	18 m <sup>2</sup>	20 m <sup>2</sup>	22 m <sup>2</sup>	24 m <sup>2</sup>	26 m <sup>2</sup>
			апартман без кухиње <sup>27</sup>	-	18 m <sup>2</sup>	20 m <sup>2</sup>	22 m <sup>2</sup>	24 m <sup>2</sup>	26 m <sup>2</sup>

<sup>20</sup> 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.

<sup>21</sup> 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.

<sup>22</sup> 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.

<sup>23</sup> У апарт хотелу постојање смештајне јединице „породична соба” није обавеза.

<sup>24</sup> 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 апарт хотелу са једном звездицом), о чему гост мора да буде обавештен. Код апарт хотела који послује у оквиру непокретног културног добра, може да дође до одступања у односу на прописане стандарде за минималне површине смештајних јединица.

<sup>25</sup> 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.

<sup>26</sup> 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 кревета. Опремање посуђем за припремање и прибором за конзумирање хране, пића и напитака врши се на захтев госта.

		апартман са кухињом <sup>28</sup>	-	21 m <sup>2</sup>	23 m <sup>2</sup>	25 m <sup>2</sup>	27 m <sup>2</sup>	27 m <sup>2</sup>	
	48.	собе <sup>29</sup>	једнокреветне	-	10 m <sup>2</sup>	12 m <sup>2</sup>	14 m <sup>2</sup>	16 m <sup>2</sup>	18 m <sup>2</sup>
			двокреветне	-	14 m <sup>2</sup>	16 m <sup>2</sup>	18 m <sup>2</sup>	20 m <sup>2</sup>	22 m <sup>2</sup>
	49.	породичне собе <sup>30</sup>		-	18 m <sup>2</sup>	20 m <sup>2</sup>	22 m <sup>2</sup>	24 m <sup>2</sup>	26 m <sup>2</sup>
	50.	Површина 50% смештајних јединица већа за 4 m <sup>2</sup> од прописане за тражену категорију		4					
<b>Опремљеност смештајне јединице</b>	51.	Кревет минималних димензија 100x200 cm или француски кревет минималних димензија 140x200 cm за једну особу		1				M	M
	52.	Француски кревет <sup>31</sup> минималних димензија 180x200 cm за две особе <sup>32</sup>		1				M	M
	53.	Кревет минималних димензија 100x240 cm за једну особу или додатак за продужење кревета на захтев госта за 5% укупног броја кревета		1					M
	54.	Хигијенски уметак за заштиту матраца <sup>33</sup>		1			M	M	M
	55.	Дечји кревет на захтев госта		1			M	M	M
	56.	Додатни јастук на захтев госта		1		M	M	M	M
	57.	Два јастука за сваки лежај односно госта		2					M
	58.	Избор јастука од различитих материјала (перје, меморијска пена, антиалергијски и сл.)		3					M
	59.	Додатни покривач на захтев госта		-	M	M	M	M	M
	60.	Прекиривач за сваки кревет најмање до трећине дужине кревета		1			M	M	M
	61.	Услуга буђења		1				M	M
	62.	Будилник у свим смештајним јединицама		1					

<sup>27</sup> 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 m<sup>2</sup>.

<sup>28</sup> 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 кревета. 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 m<sup>2</sup>.

<sup>29</sup> Соба: спаваћа соба са или без предсобља (предпростора) и купатило.

<sup>30</sup> Породична соба: две спаваће собе са или без предсобља (предпростора) и купатило (купатила).

<sup>31</sup> Приступ француском кревету је омогућен са обе стране кревета.

<sup>32</sup> Смештајна јединица има површину двокреветне собе.

<sup>33</sup> Памучна или друга заштитна навлака која се поставља на целу површину матраца.

63.	Додатно поспремање смештајне јединице увече <sup>34</sup>		1						М
64.	Промена постељине на захтев госта		1					М	М
65.	Чивилук за гардеробу		1					М	М
66.	Сталак за кофере <sup>35</sup>		1			М		М	М
67.	Ципеларник		1						М
68.	Гарнитура за седење у соби <sup>36</sup>		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 <sup>37</sup>		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 <sup>38</sup>		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 <sup>39</sup> обавештења на српском и најмање једном страном језику о садржајима и услугама које се нуде госту <sup>40</sup>		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		1			М		М	М

<sup>34</sup> 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.

<sup>35</sup> 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”.

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

<sup>37</sup> Ако се електрични систем у смештајној јединици активира картицом.

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

<sup>39</sup> Путем интерактивног хотелског ТВ канала.

<sup>40</sup> Обавештења се односе на радно време служби у апарт хотелу, ценовник услуга и сл.

	страном језику							
80.	Прибор за писање	на захтев госта	1		M	M	/	/
		у свакој смештајној јединици	2				M	M
81.	Прибор за шивење	на захтев госта	1		M	M	/	/
		у свакој смештајној јединици	2				M	M
82.	Прибор за чишћење обуће и кашика за ципеле	на захтев госта	1		M	M	/	/
		у свакој смештајној јединици	2				M	M
83.	Дневне новине на захтев госта		1					M
84.	Часописи на захтев госта		2					M
85.	Опрема за пеглање	у свакој соби	2					
		на захтев госта	1					
86.	Врећа за веш		1				M	M
87.	Електрични апарат за грејање воде (за прављење кафе, чаја) са прибором и кесицама кафе или чаја		2					
88.	Бешумни минибар <sup>41</sup> у:	50% соба	2			M	/	/
		свакој соби	3				M	M
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 <sup>42</sup>		2					
92.	Прозори са звучном изолацијом у:	50% смештајних јединица	3					
		свакој смештајној јединици	4					
93.	Потпуно замрачење собе (black out) <sup>43</sup>		2					M
<b>Климатизација<sup>44</sup></b>	Климатизација са могућношћу индивидуалног подешавања у:	25% смештајних јединица	2		M	/	/	/
		50% смештајних јединица	3			M	M	/

<sup>41</sup> 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.

<sup>42</sup> 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.).

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

<sup>44</sup> 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 м.



			свакој смештајној јединици	4						M
Телекомуникације у смештајној јединици	95.	Телефон <sup>45</sup>	у соби	-	M	M	/	/	/	
			са могућношћу успостављања директних телефонских веза из сваке смештајне јединице	1			M	M	M	
	96.	Приступ интернету		2					M	M
	97.	Рачунар	на захтев госта	3						
у свакој смештајној јединици			4							
Аудио и видео систем у смештајној јединици	98.	Радио <sup>46</sup>		1					M	M
	99.	CD – Плејер, I-POD, DVD – Плејер	на захтев госта	2						
	100.	Телевизор са даљинским управљачем у:	40% соба	1		M	/	/	/	
			75% соба	2			M	/	/	
			свакој соби	3					M	M
	101.	Списак расположивих ТВ канала		1				M	M	M
102.	Сателитска или кабловска антена		2				M	M	M	
103.	Плаћени канали уз могућност блокирања канала са ценовником услуга са упутством за коришћење <sup>47</sup>		2							
Сигурносни стандарди у смештајној јединици	104.	СОС позив или телефон у купатилу смештајне јединице		2				M	M	M
	105.	Противпожарни план са унутрашње стране улазних врата смештајне јединице или у њиховој близини		-	M	M	M	M	M	M
	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						

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

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

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

Опремљеност купатила	109.	Туш кабина или када <sup>48</sup>	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						
	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	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						

<sup>48</sup> Бакузи када не мора имати заштиту од прскања воде, односно параван.

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 <sup>49</sup>		2			М	М	М
	135.	Појединачни сеф за чување вредности у:	најмање 20% смештајних јединица <sup>50</sup>	2			М	/	/
			најмање 30% смештајних јединица <sup>51</sup>	3				М	/
		свакој смештајној јединици	4						М

<sup>49</sup> Или појединачни сеф за чување вредности у смештајној јединици.

<sup>50</sup> Или централни сеф.

<sup>51</sup> Или централни сеф.

**ПОГОДНОСТИ ЗА ОСОБЕ СА УМАЊЕНИМ ТЕЛЕСНИМ СПОСОБНОСТИМА<sup>52</sup>**

	136.	Без препрека	Категорија  А <sup>53</sup>	5 (3 бода за сваку наредну собу)					
			Категорија  Б <sup>54</sup>	6 (3 бода за сваку наредну собу)					
			Категорија  Ц <sup>55</sup>	5 (3 бода за сваку наредну собу)					
			Категорија  Д <sup>56</sup>	5 (3 бода за сваку наредну собу)					
			Категорија  Е <sup>57</sup>	5 (3 бода за сваку наредну собу)					

<sup>52</sup> Правила су базирана на споразуму са националним удружењем за заштиту особа са инвалидитетом.

<sup>53</sup> 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.

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

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

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

<sup>57</sup> Испуњава услове Б, Ц, и Д.

## ОСТАЛИ САДРЖАЈИ, УСЛУГЕ И ПОГОДНОСТИ

137.	Климатизација <sup>58</sup> у заједничким просторијама за госте	-	М	М	М	М	М
138.	Просторија, односно део просторије у апарт хотелу опремљен ТВ-ом са даљинским управљачем <sup>59</sup>	-	М	М	М	М	М
139.	Интернет приступ у смештајним јединицама <sup>60</sup>	2			М	М	М
140.	Широкопојасни интернет у оквиру јавних просторија <sup>61</sup>	3			М	М	М
141.	Додатни телевизор са даљинским управљачем у апартману	2					
142.	Вратар <sup>62</sup>	2					М
143.	Concierge <sup>63</sup>	2					М
144.	Колица за пренос пртљага на располагању гостима	1					
145.	Ношење пртљага госта	2			М	М	М
146.	Апарат за чишћење обуће у пријемном холу или у оквиру смештајног дела објекта	1					
147.	Чишћење обуће гостију	1					М
148.	Прање и пеглање рубља гостију <sup>64</sup>	2				М	М
149.	Хемијско чишћење <sup>65</sup>	2					
150.	Услуге шивења <sup>66</sup>	2					
151.	Превоз гостију хотелским возилом	3				М	М
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 –					

<sup>58</sup> Централна климатизација или појединачни клима уређаји.

<sup>59</sup> Обавеза се не односи на апарт хотеле у којима су све смештајне јединице опремљене ТВ са даљинским управљачем.

<sup>60</sup> Осим у објектима где не постоје техничке могућности.

<sup>61</sup> Осим у објектима где не постоје техничке могућности.

<sup>62</sup> 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.

<sup>63</sup> 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.

<sup>64</sup> 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.

<sup>65</sup> 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.

<sup>66</sup> 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.

			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					
		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 <sup>67</sup>		3					
166.	Обезбеђена услуга чувања (стручног надзора) деце осам 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, спортских инструктора и сл.		2					
<b>Спортски садржаји</b>	170.	Капацитети за спорт и рекреацију (терени, спортске сале, куглана и сл.)	3 бода за сваки					

<sup>67</sup> Опремљено са најмање 4 различите врсте справа за играње (клацкалице, љуљашке, тобогани, вртешке и сл.) и заштићено од саобраћаја.

				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 (њакузи)		3					
	176.	Сауна, турско купатило или парно купатило		2 бода за сваки 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 <sup>2</sup>	8				
				више од 60 m <sup>2</sup>	12				
			Затворен	до 40 m <sup>2</sup>	10				
				више од 40 m <sup>2</sup>	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 апарт хотела у власништву хотела		3					
	185.	Ознака Плава застава		3					
	186.	Могућност смештаја кућних љубимаца у посебном простору или просторији		2					

	187.	Систематично анкетање гостију <sup>68</sup>	2					
	188.	Систематично управљање жалбама <sup>69</sup>	2					
	189.	Извештај <sup>70</sup> о спроведеном екстерном истраживању задовољства гостију	4					
	190.	Приступ и саобраћајна повезаност	Добар	1				
			Одличан	2				
	191.	Положај објекта на локацији (у центру, парк и сл.)	Добар	1				
			Одличан	2				
			Ексклузиван	3				
<b>Еко критеријуми</b>	192.	Еко ознака (нпр. ISO 14001, Зелени кључ, EU ecolabel, Green Globe, Energy Star, Green Seal и друге) <sup>71</sup>	12					
	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 <sup>72</sup>	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					

<b>Обавезе по основу изборних елемената</b>	<b>Минимални број бодова<sup>73</sup></b>				
	<b>Апарт хотел</b>	35	55	70	80

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

<sup>69</sup> Систематично управљање жалбама укључује структурисан пријем жалби, евалуацију и адекватан одговор.

<sup>70</sup> 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.

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

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

<sup>73</sup> 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.