

## СТАНДАРДИ ЗА РАЗВРСТАВАЊЕ МОТЕЛА У КАТЕГОРИЈЕ

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

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
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

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

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

ПАРКИНГ И ГАРАЖЕ							
	4.	Однос броја паркинг места <sup>3</sup> и броја соба	1:1	-	M	M	/
			2:1	1			M
	5.	Однос броја посебних паркинг места за аутобусе и теретна возила у односу на број смештајних јединица	1:5	-	M	M	/
			1:3	1			M
	6.	Наткривена паркинг места за путничка возила гостију који користе услуге смештаја	2				M
	7.	Обезбеђено чување возила (чувар или видео надзор)	1				M
8.	Однос броја гаражних места и броја смештајних јединица 1:5	2				M	

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

УЛАЗИ							
	9.	Главни улаз за госте одвојен од улаза за робу и особље	1		M	M	M
	10.	Наткривен главни улаз за госте или улаз са ветробраном	1				M

ПРИЈЕМНИ ХОЛ							
	11.	Гарнитура за седење <sup>4</sup>	1		M	M	M
	12.	Видно истакнуте ознаке за комуникације и садржаје мотела (улаз, рецепција, ресторан, тоалети, информације...)	-	M	M	M	M
	13.	Видно истакнуто радно време ресторана и других служби у мотелу	1		M	M	M
	14.	Декорација простора (уметничке слике, мозаици, цветни аранжмани и др.)	1				

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

РЕЦЕПЦИЈА							
	15.	Део простора пријемног хола (сто је прихватљив уместо рецепцијског пулта)	-	M	M	/	/
	16.	Одвојен, дефинисан, функционалан, независан простор рецепције са рецепцијским пултом	1			M	M
	17.	Компјутеризовано рецепцијско пословање	2		M	M	M
	18.	Софтвер за хотелско пословање <sup>5</sup>	1			M	M
Услуге рецепције	19.	Рецепција ради 24 сата	-	M	M	M	M
	20.	Особље у смени говори:	један страни језик	-	M	M	/
			два страна језика	1			M
			више од два страна језика	2			M
	21.	Различито дизајнирана одећа за запослено особље на рецепцији у односу на друге секторе рада и плочицом са именом	2		M	M	M
	22.	Факс на располагању гостима	1		M	M	M
	23.	Фотокопир апарат или скенер на располагању гостима	1			M	M
	24.	Прихватање кредитних картица	-	M	M	M	M
	25.	Могућност замене стране валуте <sup>6</sup>	3		M	M	M
26.	Могућност резервације путем електронских резервационих система <sup>7</sup>	3					
27.	Видео надзор главног улаза за госте и рецепције	2				M	

5 Обавеза за мотеле са више од 20 смештајних јединица.

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

7 Једноставан е-mail контакт није довољан.

ЛИФТ							
	28.	Лифт за госте <sup>8</sup> за:	5 нивоа <sup>9</sup> и више	-	M	M	/
			4 нивоа	1			M
			3 нивоа	2			M
			2 нивоа	3			
	29.	Лифт за особље или теретни лифт за више од 3 нивоа	4				M

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

9 Лифт за госте има станицу на сваком нивоу који користе гости. 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 гости. Два полупратора 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.

РЕСТОРАН САЛА								
Услуживање јела	30.	Време услуживања јела	18 сати	-	М	М	/	/
			24 сата	1			М	М
	31.	Понуда јела припремљених по посебним стандардима (интернационални, верски, дијетални, вегетеријански и др.)		2				М
Услуживање пића	32.	Понуда пића у ресторан сали	18 сати	-	М	М	М	/
			24 сата	1				М
	33.	Пића и напаци у room service понуди	12 сати	1			М	/
			16 сати	2				М
	34.	Аперитив бар <sup>10</sup> : радно време	18 сати	1			М	/
24 сата			2				М	
Површина	35.	За свако конзумно место у просторији за услуживање ресторан сале мора бити обезбеђена површина од најмање	1,50 m <sup>2</sup>	-	М	/	/	/
			1,70 m <sup>2</sup>	-		М	/	/
			1,90 m <sup>2</sup>	-			М	/
			2,00 m <sup>2</sup>	-				М

10 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. Мотел са 1 и 2 звездице може да користи ресторан салу за пружање услуга пића.

СМЕШТАЈНА ЈЕДИНИЦА <sup>11</sup>									
Минимална површина <sup>12</sup>	36.	собе <sup>13</sup>	једнокреветне	-		10 m <sup>2</sup>	12 m <sup>2</sup>	14 m <sup>2</sup>	16 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>
	37.	породичне собе <sup>14</sup>		2 бода за сваку собу – највише 8		18 m <sup>2</sup>	20 m <sup>2</sup>	22 m <sup>2</sup>	24 m <sup>2</sup>
	38.	апартмана <sup>15</sup> типа	„studio” <sup>16</sup>	2 бода за сваки апартман – највише 8		18 m <sup>2</sup>	20 m <sup>2</sup>	22 m <sup>2</sup>	24 m <sup>2</sup>
			апартман без кухиње <sup>17</sup>	3 бода за сваки апартман - највише 9		18 m <sup>2</sup>	20 m <sup>2</sup>	22 m <sup>2</sup>	24 m <sup>2</sup>
апартман са кухињом <sup>18</sup>			4 бода за сваки апартман - највише 12		21 m <sup>2</sup>	23 m <sup>2</sup>	25 m <sup>2</sup>	27 m <sup>2</sup>	
39.	Површина 50% смештајних јединица већа за 4 m <sup>2</sup> од прописане за тражену категорију		3						
Опремљеност смештајне јединице	40.	Кревет минималних димензија 100x200 cm или француски кревет минималних димензија 140x200 cm за једну особу		1				М	
	41.	Француски кревет <sup>19</sup> минималних димензија 180x200 cm за две особе <sup>20</sup>		1				М	
	42.	Хигијенски уметак за заштиту матраца <sup>21</sup>		1				М	М
	43.	Дечји кревет на захтев госта		2				М	М
	44.	Додатни јастук на захтев госта		1		М	М	М	
	45.	Два јастука за сваки кревет односно госта		2					
	46.	Избор јастука од различитих материјала (перје, меморијска пена, антиалергијски и сл.)		3					
	47.	Додатни покривач на захтев госта		-	М	М	М	М	
	48.	Прекривач за сваки кревет		1				М	М
	49.	Служба буђења		1				М	М
	50.	Будилник у свим смештајним јединицама		1					
	51.	Чивилук за гардеробу		1					М
	52.	Одлагање кофера:	у делу ормана	-	М	М	/	/	
			сталак за кофере	1			М	М	
	53.	Гарнитура за седење у соби <sup>22</sup>		2					М
	54.	Број слободних утикача у смештајној јединици	један	-	М	М	М	/	
			два	1				М	
55.	Најмање један слободан утикач са сталним напајањем који није повезан са електричним системом у смештајној јединици <sup>23</sup>		1					М	
56.	Прекидач поред кревета за регулисање комплетног осветљење у смештајној јединици (осим за смештајне јединице са више спаваћих соба)		2						
57.	Додатно осветљење над собним столом		1					М	
58.	Огледало за целу фигуру <sup>24</sup>		1					М	
59.	Декорација зидова (уметничке слике, постери, тапете, скулптуре, литографије и др.)		1			М	М	М	
60.	Инвентарска листа, ценовник услуга и кућни ред исписани на српском и најмање једном страном језику		-	М	М	М	М		
61.	Штампана или електронска <sup>25</sup> обавештења на српском и најмање једном страном језику о садржајима и услугама које се нуде госту <sup>26</sup>		1			М	М	М	



	62.	Проспект мотела		1			М	М	
	63.	Информације о туристичким садржајима региона		1					
	64.	Штампана обавештења „Не узнемиравати” „Молимо, поспремите” исписана на српском и најмање једном страном језику		1			М	М	
	65.	Прибор за писање	на захтев госта	1			М	М	/
			у свакој смештајној јединици	2					М
	66.	Прибор за шивење	на захтев госта	1			М	М	/
			у свакој смештајној јединици	2					М
	67.	Прибор за чишћење обуће и кашика за ципеле	на захтев госта	1			М	М	/
			у свакој смештајној јединици	2					М
	68.	Опрема за пеглање		2					
	69.	Врећа за веш		1				М	
	70.	Електрични апарат за грејање воде (за прављење кафе, чаја) са прибором и кесицама кафе или чаја		2					
	71.	Бешумни минибар <sup>27</sup> у:	50% соба	2			М	/	
			свакој соби	3					М
	72.	Врата са звучном изолацијом или дупла врата у:	50% смештајних јединица	3					
			свакој смештајној јединици	4					
	73.	Шпијунка		2					
	74.	Додатна опрема за закључавање врата <sup>28</sup>		2					
	75.	Потпуно замрачење собе (black out) <sup>29</sup>		3				М	
	76.	Прозори са звучном изолацијом у:	50% смештајних јединица	3					
			свакој смештајној јединици	4					
<b>Климатизација<sup>30</sup></b>	77.	Климатизација <sup>31</sup> са могућношћу индивидуалног подешавања у:	25% смештајних јединица	1			М	/	/
			50% смештајних јединица	2				М	/
			свакој смештајној јединици	3					М
<b>Телекомуникације у смештајној јединици</b>	78.	Телефон <sup>32</sup>	у соби	-		М	М	/	/
			са могућношћу успостављања директних телефонских веза из сваке смештајне јединице	1				М	М
	79.	Приступ интернету		2					М
	80.	Рачунар на захтев госта		3					
<b>Аудио и видео систем у смештајној јединици</b>	81.	Радио <sup>33</sup>		1					М
	82.	CD-Плејер DVD-Плејер I-POD – на захтев госта		2					
	83.	Телевизор са даљинским управљачем у:	25% соба	1			М	/	/
			50% соба	2				М	/
			свакој соби	3					М
84.	Списак расположивих ТВ канала		1					М	
85.	Сателитски или кабловски прикључак		2					М	
<b>Сигурносни стандарди у смештајној јединици</b>	86.	СОС позив или телефон у купатилу смештајне јединице		-		М	М	М	М
	87.	Противпожарни план на вратима или у близини врата смештајне јединице		-		М	М	М	М
	88.	Однос броја смештајних јединица са терасом (балконом) у односу на укупан број смештајних јединица	1:20	1					
			1:10	2					
			1:5	3					
	89.	Најмање 30% смештајних јединица видно обележених за непушаче		2					

11 У мотелу постојање смештајне јединице „породична соба” и „апартман” није обавеза.

12 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 мотелу са једном звездицом), о чему гост мора да буде обавештен.

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

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

15 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.

16 Апартман типа „studio”: једна просторија за дневни боравак, спавање и 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.

17 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>.

18 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>.

19 Приступ француском кревету је омогућен са обе стране кревета.

20 Смештајна јединица има површину двокреветне собе.

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

22 Подразумева најмање један сто и једно седеће место са наслоном (столица, софа, фотеља и сл.).

23 Ако се исти активира картицом

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

25 Путем интерактивног мотелског ТВ канала.

26 Обавештења се односе на радно време служби у мотелу, ценовник услуга и сл.

27 Специјално дизајниран мали фрижидер смештен у мотелској 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.

28 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.).

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

30 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.

31 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.

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

33 Пријем радио програма може бити организован и путем ТВ пријемника или мотелског централног телекомуникационог система.

КУПАТИЛО У САСТАВУ СМЕШТАЈНЕ ЈЕДИНИЦЕ							
Опремљеност купатила	90.	Туш кабина или када <sup>34</sup> са параваном		2			М
	91.	Простирка за ноге		1			М
	92.	Биде		2			
	93.	Адаптер за струју 220/110V за најмање 25% смештајних јединица		1			М
	94.	Козметичко огледало		1			
	95.	Сушачи пешкира		2			
	96.	Пена за купање или гел за туширање		1		М	М
	97.	Шампон		1		М	М
	98.	Козметички артикли (нпр. капа за туширање, турпија за нокте, прибор за бријање, четкица за зубе, паста за зубе, влажне марамиче, сунђер за туширање...)		1 бод за сваки артикул – највише 3			
	99.	Средство за неутралисање мириса или освеживач простора		1			М
	100.	Резервни тоалет папир		1			
	101.	Хигијенске врећице		1			М
	102.	Додатни пешкир		1			М
	103.	Дневна промена пешкира на захтев госта		1			
104.	Фен за косу	на захтев госта	1		М	/	/
		у свакој соби или купатилу	2			М	М

34 Такузи када не мора имати заштиту од прскања воде, односно параван.

КВАЛИТЕТ УРЕЂЕЊА И ОПРЕМЕ							
Стандардно уређење и типска опрема	105.	Намештај из великих серија	једноставног квалитета	-	М	/	/
			средњег квалитета	1		М	/
			вишег квалитета и комфора	2			М
Првокласно уређење и опрема	106.	Намештај из мањих серија високог квалитета. Ентеријер усклађен у облику, боји и материјалу.		3			М

ЧУВАЊЕ ВРЕДНОСТИ (алтернативно)							
	107.	Могућност чувања вредности гостију у мотелском сефу		-	М	М	М
	108.	Централни сеф са појединачним касетама за чување вредности гостију за најмање 30% смештајних јединица <sup>35</sup>		2			М
	109.	Појединачни сеф за чување вредности у:	најмање 20% смештајних јединица <sup>36</sup>	2			М
			најмање 30% смештајних јединица	3			
		свакој смештајној јединици	4				

35 Или појединачни сеф за чување вредности у најмање 20% смештајних јединица.

36 Или централни сеф на рецепцији са појединачним касетама за чување вредности у најмање 30% смештајних јединица.

ПОГОДНОСТИ ЗА ОСОБЕ СА УМАЊЕНИМ ТЕЛЕСНИМ СПОСОБНОСТИМА <sup>37</sup>							
	110.	Без препрека	Категорија А <sup>38</sup>	5 (3 бода за сваку наредну собу)			
			Категорија Б <sup>39</sup>	6 (3 бода за сваку наредну собу)			
			Категорија Ц <sup>40</sup>	5 (3 бода за сваку наредну собу)			
			Категорија Д <sup>41</sup>	5 (3 бода за сваку наредну собу)			
			Категорија Е <sup>42</sup>	5 (3 бода за сваку наредну собу)			

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

38 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.

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

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

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

42 Испуњава услове Б, Ц, и Д. Смештајна јединица је пројектована у складу са правилима о техничким стандардима приступачности.

ОСТАЛИ САДРЖАЈИ, УСЛУГЕ И ПОГОДНОСТИ							
	111.	Климатизација <sup>43</sup> у заједничким просторијама за госте		2		М	М
	112.	Интернет у најмање једној приступној тачки у објекту у оквиру јавних просторија		2			М
	113.	Широкопојасни интернет у најмање једној приступној тачки у објекту у оквиру јавних просторија		3			
	114.	Додатни телевизор са даљинским управљачем у апартману		2			
	115.	Ношење пртљага гостију		2			М



	116.	Колица за пренос пртљага на располагању гостима		1					
	117.	Апарат за чишћење обуће у пријемном холу или у оквиру смештајног дела објекта						М	М
	118.	Чишћење обуће гостију		3					М
	119.	Прање и пеглање рубља гостију <sup>44</sup>		2					М
	120.	Хемијско чишћење <sup>45</sup>		2					
	121.	Продавница мешовите робе у близини хотела (до 1 km)		2			М	М	М
	123.	Туш кабина за госте који не користе услуге смештаја		2 бодa за сваку туш кабину највише 10				М	М
	124.	Дневне новине и часописи на захтев госта		1					М
	125.	Просторија у хотелу опремљена ТВ-ом са даљинским управљачем		-	М	М	М	М	М
	126.	Додатни угоститељски садржаји у оквиру посебног простора (национални ресторан, специјализовани ресторан, пицерија, посластичарница, снек бар, пивница, интернет кафе и сл.)		2 бодa за сваки садржај највише 6					
	127.	Башта или тераса		2 бодa за сваки садржај – највише 6					
	128.	Сала за састанке (пословни салон)		3					М
	129.	Туристичка агенција		3					
	130.	Банка		3					
	131.	Пошта		3					
	132.	Игралиште за децу <sup>46</sup>		3					
	133.	Фитнес просторија са најмање четири различите справе		4					
	134.	Соларијум		3					
	135.	Масажа		2					
	136.	Фризерски салон		3					
	137.	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					
138.	Бензинска пумпа	на удаљености до 2 km од хотела		-	М	М			
		уз хотел		5			М	М	
139.	Сервис за прање возила	на удаљености до 5 km од хотела		2		М	М		
		уз хотел		5				М	
140.	Сервис за поправку моторних возила	на удаљености до 5 km од хотела		-	М	М			
		уз хотел		5			М	М	
	141.	Могућност смештаја кућних љубимаца		3					
	142.	Систематично анкетирање гостију <sup>47</sup>		2					
	143.	Систематично управљање жалбама <sup>48</sup>		2					
	144.	Извештај <sup>49</sup> о спроведеном екстерном истраживању задовољства гостију		4					
	145.	Приступ и саобраћајна повезаност	добар		1				
одличан			2						
	146.	Положај објекта на локацији	добар		1				
одличан			2						
<b>Еко критеријуми</b>	147.	Еко ознака (нпр. ISO 14001, Зелени кључ, EU ecolabel, Green Globe, Energy Star, Green Seal и друге) <sup>50</sup>		12					
	148.	Коришћење енергије из обновљивих извора (нпр. сунца, ветра, геотермалних, подземних и површинских вода, биомасе и друго)		3					
	149.	Уштеда електричне енергије коришћењем штедљивих сијалица и/или аутоматског укључења/искључења расвете у заједничким просторијама за госте <sup>51</sup>		2					
	150.	Аутоматско гашење светла и/или клима уређаја у смештајним јединицама након одласка госта		2					
	151.	Обавештења о смањењу непотребног прања пешкира и постелине која подстичу уштеду енергије, воде и детерџента		1					
	152.	Сортирање отпада		2					

43 Централна климатизација или појединачни клима уређаји.

44 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.

45 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.

46 Опремљено са најмање 4 различите врсте справа за играње (клацкалице, љуљашке, тобогани, вртешке и сл.) и заштићено од саобраћаја.

47 Активно и систематично праћење мишљења гостију у вези са квалитетом услуга подразумева анализу недостатака и унапређење услуга.

48 Систематично управљање жалбама укључује структурисан пријам жалби, евалуацију и адекватан одговор.

49 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.

50 Објекти који поседују еко ознаку, не остварују бодове по основу изборних елемената од редног броја 148 до 152.

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

Обавезе по основу изборних елемената	Минимални број бодова <sup>52</sup>			
Мотел	15	30	50	70

52 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.