

ПРИЛОГ 1

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
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 ГАРАЖЕ ³									
	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 obroka 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.	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 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 наслоним.

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

ЛИФТ ¹³								
	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 obroka	2 сата	-	М	М	/	/
			3 сата	1			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 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 полусправа 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
Услуживање	42.	Дечји мени ²¹		2					М
	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 ЈЕДИНИЦА ²³									
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 топлем 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 мадраца 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 мадраца.

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
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
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 пртљак. 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 наслоном (столица, софа, фотеља 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 спољашње 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
Климатизација ⁴⁴	94.	Климатизација са могућношћу индивидуалног подешавања у:	25% смештајних јединица	2		М	/	/	/
			50% смештајних јединица	3			М	М	/
			свакој смештајној јединици	4					М
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
Сигурносни стандарди у смештајној јединици	103.	Плаћени канали уз могућност блокирања канала са ценовником услуга са упутством за коришћење ⁴⁷		2					
	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									
Опремљеност купатила	107.	Најмање 30% смештајних јединица опремљено одвојеним тоалетом		3					
	108.	Површина 80% купатила $\geq 5 \text{ m}^2$		2					
	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
	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
	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, спортских 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 (Ѓакузи)	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 m²	8				
				више од 60 m²	12				
			Затворен	до 40 m²	10				
				више од 40 m²	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 анкетање 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				
	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				
Хотел	40	60	80	100	120

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.

СТАНДАРДИ ЗА РАЗВРСТАВАЊЕ ГАРНИ 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 зелене површине са уређеним пешачким комуникацијама и платоима од чврстог материјала		-	М ¹	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 ГАРАЖЕ ³									
	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 гарни хотелима у којима не постоје паркинг места морају бити обезбеђена гаражна места у потребном односу према броју смештајних јединица.

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

⁶ Код гарни 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 гарни 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 оброка 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.	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 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
	29.	Могућност резервације путем електронских резервационих система ¹²		2					

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

¹⁰ Обавеза за гарни хотеле са више од 30 смештајних јединица.

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

	30.	Видео надзор главног улаза за госте и рецепције	2					М	М
--	-----	---	---	--	--	--	--	---	---

ЛИФТ ¹³									
	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					

ДОРУЧКОВАОНИЦА									
Услуживање доручка	35.	Време услуживања доручка	2 сата	-	М	М	/	/	/
			3 сата	1			М	М	М
			на захтев госта	2				М	М
	36.	Проширени доручак ¹⁷		-	М	М	/	/	/
	37.	Шведски сто ¹⁸	/	1			М	/	/
			са room service услугом	2				М	М
	38.	Најмање два мени-а ¹⁹ по избору		-	М	М			
	39.	Најмање три мени-а по избору и јела по поруџбини		1			М	М	М

¹² Једноставан е-mail контакт није довољан.

¹³ Код гарни 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 гарни хотеле категорије 1, 2 и 3 звезде са капацитетом већим од 70 смештајних јединица најмање два лифта за госте, а за гарни хотеле категорије 4 и 5 звезде са капацитетом већим од 60 смештајних јединица најмање два лифта за госте.

¹⁵ 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 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.

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

¹⁷ Избор млечних и сухомеснатих производа и јела од јаја, житарица, напитака (кафа, чај и сл.), воћни сок, воће или воћна салата. Доручак послужује конобар.

¹⁸ Самопослуживање са најмање истим избором производа као и проширени доручак.

¹⁹ 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.

	40.	Понуда јела припремљених по посебним стандардима (интернационални, верски, дијетални, вегетеријански и др.)	2						М
Услуживање пића	41.	Понуда пића у доручкаваоници	16 сати	-	М	М	М	М	М
			24 сата	1					
	42.	Пића и напитака у room service понуди	16 сати	1			М	М	/
			24 сата	2					М
	43.	Аперитив бар ²⁰ : радно време	12 сати	1			М	/	/
			16 сати	2				М	М
			24 сата	3					

СМЕШТАЈНА ЈЕДИНИЦА ²¹									
Минимална површина ²²	44.	собе ²³	једнокреветне	-	10 m ²	12 m ²	14 m ²	16m ²	18 m ²
			двокреветне	-	14 m ²	16 m ²	18 m ²	20 m ²	22 m ²
	45.	породичне собе ²⁴		2 бода за сваку породичн у собу – највише 8	18 m ²	20 m ²	22 m ²	24 m ²	26 m ²
	46.	апартмана ²⁵ типа	„studio“ ²⁶	2 бода за	18 m ²	20 m ²	22 m ²	24 m ²	26 m ²

²⁰ 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 доручкаваонице. Гарни хотел може да користи просторију за услуживање доручка за пружање услуга пића.

²¹ У гарни хотелу постојање смештајне јединице „породична соба“ и „апартман“ није обавеза.

²² 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.

²³ Соба: спаваћа соба са или без предсобља (предпростора) и купатило.

				сваки апартман – највише 8					
			апартман без кухиње ²⁷	3 бода за сваки апартман - највише 9	18 m ²	20 m ²	22 m ²	24 m ²	26 m ²
			апартман са кухињом ²⁸	4 бода за сваки апартман - највише 12	21 m ²	23 m ²	25 m ²	27 m ²	29 m ²
			47.	Површина 50% смештајних јединица већа за 4 m ² од прописане за тражену категорију	4				
Опремљеност смештајне јединице	48.	Кревет минималних димензија 100x200 cm или француски кревет минималних димензија 140x200 cm за једну особу	1					М	М
	49.	Француски кревет ²⁹ минималних димензија 180x200 cm за две особе ³⁰	1					М	М
	50.	Кревет минималних димензија 100x240 cm за једну особу или додатак за продужење кревета на захтев госта за 5% укупног броја кревета	1						М
	51.	Хигијенски уметак за заштиту матраца ³¹	1				М	М	М
	52.	Дечји кревет на захтев госта	1				М	М	М
	53.	Додатни јастук на захтев госта	1			М	М	М	М

²⁴ Породична соба: две спаваће собе са или без предсобља (предпростора) и купатило (купатила).

²⁵ 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.

²⁶ 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.

²⁷ Апартман без кухиње: просторија за дневни боравак, једна или више просторија за спавање (спавача соба) и купатило (купатила). За сваку додатну спаваћу собу, минимална површина апартмана се повећава за 5 m².

²⁸ Апартман са кухињом: просторија за дневни боравак, једна или више просторија за спавање (спавача 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.

²⁹ Приступ француском кревету је омогућен са обе стране кревета.

³⁰ Смештајна јединица има површину двокреветне собе.

³¹ Памучна или друга заштитна навлака која се поставља на целу површину матраца.

54.	Два јастука за сваки лежај односно госта	2						М
55.	Избор јастука од различитих материјала (перје, меморијска пена, антиалергијски и сл.)	3						М
56.	Додатни покривач на захтев госта	-	М	М	М	М	М	М
57.	Прекривач за сваки кревет најмање до трећине дужине кревета	1			М	М	М	М
58.	Услуга буђења	1				М	М	М
59.	Будилник у свим смештајним јединицама	1						
60.	Додатно поспремање смештајне јединице увече ³²	1						М
61.	Промена постељине на захтев госта	1				М	М	М
62.	Чивилук за гардеробу	1				М	М	М
63.	Сталак за кофере ³³	1			М	М	М	М
64.	Ципеларник	1						М
65.	Гарнитура за седење у соби ³⁴	3				М	М	М
66.	Број слободних утикача у смештајној јединици	један	-	М	М	М	/	/
		два	1				М	М
67.	Најмање један слободан утикач са сталним напајањем који није повезан са електричним системом у смештајној јединици ³⁵	1						М
68.	Прекидач поред лежаја за регулисање комплетног осветљења у смештајној јединици (осим за смештајне јединице за више спаваћих соба)	2						М
69.	Додатно осветљење над собним столом	1				М	М	М
70.	Огледало за целу фигуру ³⁶	1			М	М	М	М
71.	Декорација зидова (уметничке слике, постери, тапете, скулптуре, литографије и др.)	1		М	М	М	М	М
72.	Инвентарска листа, ценовник услуга и кућни ред исписани на српском и најмање једном страном језику	-	М	М	М	М	М	М

³² 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.

³³ 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”.

³⁴ Подразумева најмање један сто и једно седеће место са наслоним (столица, софа, фотеља и сл.). Код гарни хотела који послује у оквиру непокретног културног добра и код 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.

³⁵ Ако се електрични систем у смештајној јединици активира картицом.

³⁶ Омогућава госту потпуни преглед целе фигуре у стојећем ставу. Може бити покретно, постављено на зид или фиксирано са спољашне или унутрашње стране ормана.

73.	Штампана или електронска ³⁷ обавештења на српском и најмање једном страном језику о садржајима и услугама које се нуде госту ³⁸	1		М	М	М	М
74.	Мени са понудом јела у room service са ценовником room service услуге	1			М	М	М
75.	Информације о туристичким садржајима региона	1					
76.	Штампана или електронска обавештења „Не узнемиравати“, „Молимо, поспремите“ исписана на српском и најмање једном страном језику	1			М	М	М
77.	Прибор за писање	на захтев госта	1	М	М	/	/
		у свакој смештајној јединици	2			М	М
78.	Прибор за шивење	на захтев госта	1	М	М	/	/
		у свакој смештајној јединици	2			М	М
79.	Прибор за чишћење обуће и кашика за ципеле	на захтев госта	1	М	М	/	/
		у свакој смештајној јединици	2			М	М
80.	Дневне новине на захтев госта	1					М
81.	Часописи на захтев госта	2					М
82.	Опрема за пеглање	у свакој соби	2				
		на захтев госта	1				
83.	Врећа за веш	1				М	М
84.	Електрични апарат за грејање воде (за прављење кафе, чаја) са прибором и кесицама кафе, чаја, шећера . . .	2					
85.	Бешумни минибар ³⁹ у:	50% соба	2		М	/	/
		свакој соби	3			М	М
86.	Врата са звучном изолацијом или дупла врата у:	50% смештајних јединица	3				
		свакој смештајној јединици	4				
87.	Шпијунка	2					
88.	Додатна опрема за закључавање врата ⁴⁰	2					

³⁷ Путем интерактивног хотелског ТВ канала.

³⁸ Обавештења се односе на радно време служби у хотелу, ценовник услуга и сл.

³⁹ 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.

⁴⁰ 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.).

	89.	Прозори са звучном изолацијом у:	50% смештајних јединица	3					
			свакој смештајној јединици	4					
	90.	Потпуно замрачење собе (black out) ⁴¹		2					М

Климатизација ⁴²	91.	Климатизација са могућношћу индивидуалног подешавања у:	25% смештајних јединица	2		М	/	/	/
			50% смештајних јединица	3			М	М	/
			свакој смештајној јединици	4					М
Телекомуникације у смештајној јединици	92.	Телефон ⁴³	у соби	-	М	М	/	/	/
			са могућношћу успостављања директних телефонских веза из сваке смештајне јединице	1			М	М	М
	93.	Приступ интернету		2				М	М
	94.	Рачунар	на захтев госта	3					М
			у свакој смештајној јединици	4					
Аудио и видео систем у смештајној јединици	95.	Радио ⁴⁴		1				М	М
	96.	CD-Плејер, I-POD, DVD-Плејер на захтев госта		2					
	97.	Телевизор са даљинским управљачем у:	40% соба	1		М	/	/	/
			75% соба	2			М	/	/
			свакој соби	3				М	М
	98.	Списак расположивих ТВ канала		1			М	М	М

⁴¹ Представља могућност потпуног замрачења собе уз помоћ тешких завеса, венеријанера и спољних ролетни или жалузина.

⁴² 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.

⁴³ Уз телефон се налази упутство за коришћење телефона, именик услуга и СОС бројеви телефона у случају опасности на српском и најмање једном страном језику.

⁴⁴ Пријем радио програма може бити организован и путем ТВ пријемника или хотелског централног телекомуникационог система.

Сигурносни стандарди у смештајној јединици	99.	Сателитска или кабловска антена	2			М	М	М
	100.	Плаћени канали уз могућност блокирања канала са ценовником услуга са упутством за коришћење ⁴⁵	2					
	101.	СОС позив или телефон у купатилу смештајне јединице	2			М	М	М
	102.	Противпожарни план са унутрашње стране улазних врата смештајне јединице или у њиховој близини	-	М	М	М	М	М
	103.	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								
	104.	Најмање 30% смештајних јединица опремљено одвојеним тоалетом		3				
	105.	Површина 80% купатила $\geq 5 \text{ m}^2$		2				
Опремљеност купатила	106.	Туш кабина или када ⁴⁶	са завесом за заштиту од прскања воде	-	М	М	М	/ /
			са параваном довољне ширине која обезбеђује заштиту од прскања воде	2				М М
	107.	Простирка за ноге		1			М	М М
	108.	Биде		2				
	109.	Адаптер за струју 220/110 V за најмање 25% смештајних јединица		1				М М
	110.	Козметичко огледало		1				М
	111.	Сушачи пешкира		2				
	112.	Пена за купање или гел за туширање		1		М	М	М М
	113.	Шампон		1		М	М	М М



⁴⁵ Услуга у хотелској соби која госту даје могућност гледања одређених ТВ канала и програма уз одређену накнаду.

⁴⁶ Бакузи када не мора имати заштиту од прскања воде, односно параван.

	114.	Козметички артикли (нпр. капа за туширање, турпија за нокте, прибор за бријање, четкица за зубе, паста за зубе, влажне марамике, сунђер за туширање)	1 бод за сваки артикул – највише 3					М	М
	115.	Козметички артикли за скидање шминке (козметичко средство и туфери)	1						М
	116.	Средство за неутралисање мириса или освеживач простора	1		М	М	М	М	М
	117.	Резервни тоалет папир	-	М	М	М	М	М	М
	118.	Хигијенске врећице	1			М	М	М	М
	119.	Додатни пешкир	1				М	М	М
	120.	Дневна промена пешкира на захтев госта	1						М
	121.	Баде мантил	на захтев госта	2				М	/
			у свакој смештајној јединици	3					М
	122.	Папуче	на захтев госта	2				М	/
			у свакој смештајној јединици	3					М
	123.	Фен за косу	на захтев госта	1		М	/	/	/
			у свакој соби или купатилу	2			М	М	М
	124.	Вага	1						
	125.	Столица у купатилу	2						
	126.	Радио озвучење у купатилу	2						

КВАЛИТЕТ УРЕЂЕЊА И ОПРЕМЕ									
Стандардно уређење и типска опрема	127.	Намештај из великих серија	једноставног квалитета	-	М	/	/	/	/
			средњег квалитета	1		М	/	/	/
			вишег квалитета и комфора	2			М	/	/
Првокласно уређење и опрема	128.	Намештај из мањих серија високог квалитета Ентеријер усклађен у облику, боји и материјалу.		3				М	/
Ексклузивно уређење и опрема	129.	Намештај јединственог дизајна (стилски или модеран) највишег квалитета (луксузан) и комфора Ентеријер усклађен у облику, боји и материјалу.		4					М

ЧУВАЊЕ ВРЕДНОСТИ								
	130.	Могућност чувања вредности гостију у хотелском сефу		1		М		
	131.	Централни сеф са појединачним касетама за чување вредности гостију за најмање 30% смештајних јединица ⁴⁷		2			М	М
	132.	Појединачни сеф за чување вредности у:	најмање 20% смештајних јединица ⁴⁸	2			М	/
			најмање 30% смештајних јединица ⁴⁹	3				М
			свакој смештајној јединици	4				М

ПОГОДНОСТИ ЗА ОСОБЕ СА УМАЊЕНИМ ТЕЛЕСНИМ СПОСОБНОСТИМА ⁵⁰								
	133.	Без препрека	Категорија  А ⁵¹	5 (3 бода за сваку наредну собу)				
			Категорија  Б ⁵²	6 (3 бода за сваку наредну собу)				
			Категорија  Ц ⁵³	5 (3 бода за сваку наредну собу)				
			Категорија  Д ⁵⁴	5				

⁴⁷ Или појединачни сеф за чување вредности у смештајној јединици.

⁴⁸ Или централни сеф.

⁴⁹ Или централни сеф.

⁵⁰ Правила су базирана на споразуму са националним удружењем за заштиту особа са инвалидитетом.

⁵¹ 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.

⁵² Особе са отежаним кретањем којима су стално потребна инвалидских колица. Смештајна јединица је пројектована у складу са правилима о техничким стандардима приступачности.

⁵³ Особе са делимично или потпуно оштећеним видом. Смештајна јединица је пројектована у складу са правилима о техничким стандардима приступачности.

⁵⁴ Особе са делимично или потпуно оштећеним слухом. Смештајна јединица је пројектована у складу са правилима о техничким стандардима приступачности.

				(3 бода за сваку наредну собу)					
			Категорија  E ⁵⁵	5 (3 бода за сваку наредну собу)					

ОСТАЛИ САДРЖАЈИ, УСЛУГЕ И ПОГОДНОСТИ

	134.	Климатизација ⁵⁶ у заједничким просторијама за госте	-	М	М	М	М	М
	135.	Просторија, односно део просторије у хотелу опремљен ТВ-ом са даљинским управљачем ⁵⁷	-	М	М	М	М	М
	136.	Интернет приступ у смештајним јединицама ⁵⁸	2			М	М	М
	137.	Широкопојасни интернет у оквиру јавних просторија ⁵⁹	3			М	М	М
	138.	Додатни телевизор са даљинским управљачем у апартману	2					
	139.	Вратар ⁶⁰	2					М
	140.	Concierge ⁶¹	2					М
	141.	Колица за пренос пртљага на располагању гостима	1					
	142.	Ношење пртљага госта	2			М	М	М
	143.	Апарат за чишћење обуће у пријемном холу или у оквиру смештајног дела објекта	1					
	144.	Чишћење обуће гостију	1					М
	145.	Прање и пеглање рубља гостију ⁶²	2				М	М
	146.	Хемијско чишћење ⁶³	2					

⁵⁵ Испуњава услове Б, Ц, и Д.

⁵⁶ Централна климатизација или појединачни клима уређаји.

⁵⁷ Обавеза се не односи на гарни хотеле у којима су све смештајне јединице опремљене ТВ са даљинским управљачем.

⁵⁸ Осим у објектима где не постоје техничке могућности.

⁵⁹ Осим у објектима где не постоје техничке могућности.

⁶⁰ Лице са посебно дизајнираном радном одећом у гарни хотелу које регулише промет испред главног улаза у гарни 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 гарни хотел.

⁶¹ Посебно организована служба у гарни хотелу, односно лице у гарни хотелу које помаже гостима и чији је основни задатак да служи као веза између гостију 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.

⁶² 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.

147.	Услуге шивења ⁶⁴	2					
148.	Превоз гостију хотелским возилом	3				М	М
149.	Башта или тераса	2 бода за сваки садржај - највише 6					
150.	Сала за састанке (пословни салон)	3					
151.	Просторија за банкет	3					
152.	Сала за конференције	5					
153.	Анимација и забава (дискотека, ноћни клуб, казино и сл.)	3 бода за сваки садржај – највише 6					
154.	Бутици и трговине	2 бода за сваки садржај – највише 6					
155.	Библиотека (издвојена просторија)	3					
156.	Туристичка агенција	3					
157.	Банка	3					
158.	Пошта	3					
159.	Просторија за игру дече	3					
160.	Игралиште за децу ⁶⁵	3					
161.	Обезбеђено професионално особље за чување дече	2					
162.	Аниматор	2					
163.	Обезбеђене лекарске услуге	2					
164.	Спортско-- рекреативни садржаји (билијар, стони тенис, куглана,...)	2 бода за сваки садржај - највише 6					

⁶³ 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.

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

165.	Капацитети за спорт и рекреацију ⁶⁶ (терени, спортске сале и сл.)		3 бода за сваки садржај - највише 9					
166.	Фитнес просторија са најмање четири различите справе		4					
167.	Соларијум		3					
168.	Масажа		2					
169.	Базен за масажу (Њакузи)		3					
170.	Парно купатило		4					
171.	Сауна		4					
172.	Козметички салон		3					
173.	Фризерски салон		3					
174.	Одељење за водену терапију		5					
175.	Базен за пливање	Отворен	8					
		Затворен	10					
176.	Базен за пливање за децу	Отворен	4					
		Затворен	6					
177.	Изнајмљивање спортске опреме (нпр. ски опрема, бицикл, кајак и др.)		2					
178.	Уређена плажа или травњак (парк) за госте хотела		3					
179.	Ознака Плава застава		3					
180.	Могућност смештаја кућних љубимаца		3					
181.	Посебан улаз за пртљаг		2					
182.	Систематично анкетирање гостију ⁶⁷		2					
183.	Систематично управљање жалбама ⁶⁸		2					
184.	Извештај ⁶⁹ о спроведеном екстерном истраживању задовољства гостију		4					
185.	Приступ и саобраћајна повезаност	добар	1					
		одличан	2					

⁶⁶ Разноврсност спортских и рекреационих капацитета и услуга зависи од локације гарни хотела и претежне врсте спорта (тениски, голф, мини голф, сквош, одбојкашки, фудбалски, скијашки, терени за јахање, бициклистичке стазе итд.).

⁶⁷ Активно и систематично праћење мишљења гостију у вези са квалитетом услуга подразумева анализу недостатака и унапређење услуга.

⁶⁸ Систематично управљање жалбама укључује структурисан пријам жалби, евалуацију и адекватан одговор.

⁶⁹ 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.

Еко критеријуми	186.	Положај објекта на локацији	добар	1					
			одличан	2					
			ексклузиван	3					
	187.	Еко ознака (нпр. ISO 14001, Зелени кључ, EU ecolabel, Green Globe, Energy Star, Green Seal и друге) ⁷⁰		12					
	188.	Коришћење енергије из обновљивих извора (нпр. сунца, ветра, геотермалних, подземних и површинских вода, биомасе и друго)		3					
	189.	Уштеда електричне енергије коришћењем штедљивих сијалица и/или аутоматског укључења/искључења расвете у заједничким просторијама за госте ⁷¹		2					
	190.	Аутоматско гашење светла и/или клима уређаја у смештајним јединицама након одласка госта		2					
	191.	Обавештења о смањењу непотребног прања пешкира и постелине која подстичу уштеду енергије, воде и детерџента		1					
	192.	Сортирање отпада		2					

Обавезе по основу изборних елемената	Минимални број бодова ⁷²				
Гарни хотел	35	55	70	90	110

⁷⁰ Објекти који поседују еко ознаку, не остварују бодове по основу изборних елемената од редног броја 188 до 192.

⁷¹ Најмање 70% свих сијалица у објекту су А енергетске класе (пожељно LED).

⁷² 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 објект поседује у погледу садржаја, услуга и погодности за госте.

СТАНДАРДИ ЗА РАЗВРСТАВАЊЕ АПАРТ ХОТЕЛА У КАТЕГОРИЈЕ

Област Елементи	Ред. бр.	Критеријум	Бодови за изборне елементе	Категорија изражена бројем звездница					
				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 ¹	M	M	M	M	
Стандардан изглед	2.	Материјали коришћени у обради површина стандардног квалитета, општи утисак одаје:	једноставан изглед	-	M	/ ²	/	/	/
			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	

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

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

ПАРКИНГ И ГАРАЖЕ ³									
	5.	Однос броја паркинг места ⁴ 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 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 апарт хотелима у којима не постоје паркинг места морају бити обезбеђена гаражна места у потребном односу према броју смештајних јединица.

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

⁶ 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.

⁷ 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.

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 апарт хотела (улаз, рецепција, ресторан, тоалети, информације ...)		-	М	М	М	М	М
	14.	Видно истакнуто време услуживања оброка 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 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 апарт 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

ЛИФТ ¹³								
	31.	Лифт за госте ¹⁴ за:	5 нивоа ¹⁵ и више	-	М	М	/	/
			4 нивоа	1			М	/
			3 нивоа	2				М
			2 нивоа	3				М
	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 obroka	2 сата	-	М	М	/	/
			3 сата	1			М	М
			на захтев госта	2				М
Услуживање доручка	36.	Проширени доручак ¹⁸		-	М	М	/	/
	37.	Шведски сто ¹⁹	/	1			М	/
			са room service услугом	2				М
Услуживање главних obroka (ручак, вечера) и	38.	Јела у room service понуди	16 сати	1				М
			24 сата	2				М

¹² Једноставан е-mail контакт није довољан.

¹³ Код апарт 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 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 звезде са капацитетом већим од 60 смештајних јединица најмање два лифта за госте.

¹⁵ Лифт за госте има станицу на сваком нивоу који користе гости. Под нивоом се подразумевају: подрум, сутерен, приземље, полупрат, спрат и поткровље – мансарда. Међупрат (мезанин) се не узима у обзир. Ако се подрум састоји од више нивоа, узимају се у обзир сви нивои које користе гости. 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.

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.

других јела	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

СМЕШТАЈНА ЈЕДИНИЦА ²³									
Минимална површина ²⁴	47.	апартмана ²⁵ типа	„studio” ²⁶	-	18 m ²	20 m ²	22 m ²	24 m ²	26 m ²
			апартман без кухиње ²⁷	-	18 m ²	20 m ²	22 m ²	24 m ²	26 m ²

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 Садрижи 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 ресторана сале.

²³ У апарт хотелу постојање смештајне јединице „породична соба” 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 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.

²⁵ 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.

²⁶ 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 ²⁸	-	21 m ²	23 m ²	25 m ²	27 m ²	27 m ²
	48.	собе ²⁹	једнокреветне	-	10 m ²	12 m ²	14 m ²	16 m ²
			двокреветне	-	14 m ²	16 m ²	18 m ²	20 m ²
	49.	породичне собе ³⁰		-	18 m ²	20 m ²	22 m ²	24 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 додаток за продужење кревета на захтев госта за 5% укупног броја кревета	1					М
	54.	Хигијенски уметак за заштиту мадраца 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					

²⁷ 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.

²⁸ 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 m².

²⁹ Соба: спаваћа соба са или без предсобља (предпростора) и купатило.

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

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 мадраца.

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
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
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
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

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.

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 наслоном (столица, софа, фотелја 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.

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 апарт хотелу, ценовник услуга и сл.

	страном језику							
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
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

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, венетијанера 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 објект који се налазе на надморској висини преко 900 м.

			свакој смештајној јединици	4					М
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
			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
Сигурносни стандарди у смештајној јединици	103.	Плаћени канали уз могућност блокирања канала са ценовником услуга са упутством за коришћење ⁴⁷		2					
	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					

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.

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.

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					
	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
	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					

⁴⁸ 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 ⁴⁹		2			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

⁴⁹ Или појединачни сеф за чување вредности у смештајној јединици.

⁵⁰ Или централни сеф.

⁵¹ Или централни сеф.

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

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.

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.

ОСТАЛИ САДРЖАЈИ, УСЛУГЕ И ПОГОДНОСТИ								
	137.	Климатизација ⁵⁸ у заједничким просторијама за госте	-	М	М	М	М	М
	138.	Просторија, односно део просторије у апарт 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
	143.	Concierge ⁶³	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 ⁶⁴	2				М	М
	149.	Хемијско чишћење ⁶⁵	2					
	150.	Услуге шивења ⁶⁶	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 –					

⁵⁸ Централна климатизација или појединачни клима уређаји.

⁵⁹ Обавеза се не односи на апарт 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.

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.

			највише 9					
	154.	Башта или тераса	2 бода за сваки садржај – највише 6					
	155.	Просторија за банкет	до 50 места 50–100 места преко 100 места	3 4 5				
	156.	Сала за састанке (пословни салон)	3					
	157.	Сала за конференције	до 50 места 50–100 места преко 100 места	4 5 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 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					
Спортски садржаји	170.	Капацитети за спорт и рекреацију (терени, спортске сале, куглана и сл.)	3 бода за сваки					

⁶⁷ 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 (ђакузи)		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 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 апарт 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				
	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					
	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 постелине која подстичу уштеду енергије, воде и детерџента	1					
	197.	Сортирање отпада	2					

Обавезе по основу изборних елемената	Минимални број бодова ⁷³				
Апарт хотел	35	55	70	80	100

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.

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 објект поседује у погледу садржаја, услуга и погодности за госте.

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 ¹	M	M	M
Стандардан изглед	2	Материјали коришћени у обради површина стандардног квалитета, општи утисак одаје:	једноставан изглед	-	M	/ ²	/
			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 „М” – обавезни елемент за назначену категорију

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

ПАРКИНГ И ГАРАЖЕ							
	4	Однос броја паркинг места ³ 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	Накривена паркинг места за путничка возила гостију који користе услуге смештаја	2				M
	7	Обезбеђено чување возила (чувар или видео надзор)	1			M	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	Накривен главни улаз за госте или улаз са ветробраном	1				M

ПРИЈЕМНИ ХОЛ							
	11	Гарнитура за седење ⁴	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
	17	Компјутеризовано рецепцијско пословање		2		M	M
	18	Софтвер за хотелско пословање ⁵		1			M
Услуге рецепције	19	Рецепција ради 24 сата		-	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
	22	Факс на располагању гостима		1		M	M
	23	Фотокопир апарат или скенер на располагању гостима		1			M
	24	Прихватање кредитних картица		-	M	M	M
	25	Могућност замене стране валуте ⁶		3		M	M
	26	Могућност резервације путем електронских резервационих система ⁷		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 e-mail контакт није довољан

ЛИФТ							
	28	Лифт за госте ⁸ за:	5 нивоа ⁹ 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 спра- том (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 ¹⁰ : 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 ²	-	М	/	/	/
			1,70 m ²	-		М	/	/
			1,90 m ²	-			М	/
			2,00 m ²	-				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 ресторана сале Мотел са 1 и 2 звезде може да користи ресторан салу за пружање услуга пића

СМЕШТАЈНА ЈЕДИНИЦА ¹¹								
Минимална површина ¹²	36	собе ¹³	једнокреветне	-	10 m ²	12 m ²	14 m ²	16 m ²
			двокреветне	-	14 m ²	16 m ²	18 m ²	20 m ²
	37	породичне собе ¹⁴		2 бода за сваку собу – највише 8	18 m ²	20 m ²	22 m ²	24 m ²
	38	апартмана ¹⁵ типа	„studio” ¹⁶	2 бода за сваки апартман – највише 8	18 m ²	20 m ²	22 m ²	24 m ²
			апартман без кухиње ¹⁷	3 бода за сваки апартман - највише 9	18 m ²	20 m ²	22 m ²	24 m ²
			апартман са кухињом ¹⁸	4 бода за сваки апартман - највише 12	21 m ²	23 m ²	25 m ²	27 m ²
	39	Површина 50% смештајних јединица већа за 4 m ² 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 ¹⁹ минималних димензија 180x200 cm за две особе ²⁰		1				М
	42	Хигијенски уметак за заштиту матраца ²¹		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 ²²		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 ²³		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 ²⁴		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 ²⁵ обавештења на српском и најмање једном страном језику о садржајима и услугама које се нуде госту ²⁶		1		М	М	М

	62	Проспект хотела	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 ²⁷ 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 ²⁸	2				
	75	Потпуно замрачење собе (black out) ²⁹	3				М
	76	Прозори са звучном изолацијом у:	50% смештајних јединица	3			
			свакој смештајној јединици	4			
Климатизација ³⁰	77	Климатизација ³¹ са могућношћу индивидуалног подешавања у:	25% смештајних јединица	1		М	/
			50% смештајних јединица	2			М
			свакој смештајној јединици	3			М
Телекомуникације у смештајној јединици	78	Телефон ³²	у соби	-	М	М	/
			са могућношћу успостављања директних телефонских веза из сваке смештајне јединице	1			М
	79	Приступ интернету	2				М
	80	Рачунар на захтев госта	3				
Аудио и видео систем у смештајној јединици	81	Радио ³³	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
Сигурносни стандарди у смештајној јединици	85	Сателитски или кабловски прикључак	2				М
	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 хотелу 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 хотелу 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 бесшумним мини баром Апартман типа „студио” као и апартман са кухињом не морају да имају бесшумни 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 m²
- 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 m²
- 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 мадраца
- 22 Подразумева најмање један сто и једно седеће место са наслоном (столица, софа, фотела 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 спољашње или унутрашње стране ормана
- 25 Путем интерактивног мотелског ТВ канала
- 26 Обавештења се односе на радно време служби у хотелу, 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								
Опременост купатила	90	Туш кабина или када ³⁴ са параваном	2					М
	91	Простирка за ноге	1				М	М
	92	Биде	2					
	93	Адаптер за струју 220/110V за најмање 25% смештајних јединица	1				М	М
	94	Козметичко огледало	1					
	95	Сушачи пешкира	2					
	96	Пена за купање или гел за туширање	1			М	М	М
	97	Шампон	1			М	М	М
	98	Козметички артикли (нпр. капа за туширање, турпија за нокте, прибор за бријање, четкица за зубе, паста за зубе, влажне марамике, сунђер за туширање)	1 бод за сваки артикул – највише 3					М
	99	Средство за неутралисање мириса или освеживач простора	1				М	М
	100	Резервни тоалет папир	1					
	101	Хигијенске врећице	1				М	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 ³⁵		2				М
	109	Појединачни сеф за чување вредности у:	најмање 20% смештајних јединица ³⁶	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 ³⁷								
	110	Без препрека	Категорија А ³⁸	5 (3 бода за сваку наредну собу)				
			Категорија Б ³⁹	6 (3 бода за сваку наредну собу)				
			Категорија Ц ⁴⁰	5 (3 бода за сваку наредну собу)				
			Категорија Д ⁴¹	5 (3 бода за сваку наредну собу)				
			Категорија Е ⁴²	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 ⁴³ у заједничким просторијама за госте		2			М	М
	112	Интернет у најмање једној приступној тачки у објекту у оквиру јавних просторија		2			М	М
	113	Широкопојасни интернет у најмање једној приступној тачки у објекту у оквиру јавних просторија		3				
	114	Додатни телевизор са даљинским управљачем у апарману		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 ⁴⁴		2				М
	120	Хемијско чишћење ⁴⁵		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 бода 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
	126	Додатни угоститељски садржаји у оквиру посебног простора (национални ресторан, специјализовани ресторан, пивница, пицерија, посластичарница, снек бар, пивница, интернет кафе и сл)		2 бода за сваки садржај највише 6				
	127	Башта или тераса		2 бода 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 ⁴⁶		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 ²	8			
				више од 60 m ²	12			
		Затворен		до 40 m ²	10			
				више од 40 m ²	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	Мogućност смештаја кућних љубимаца		3				
	142	Систематично анкетирање гостију ⁴⁷		2				
	143	Систематично управљање жалбама ⁴⁸		2				
	144	Извештај ⁴⁹ 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				
Еко критеријуми	147	Еко ознака (нпр ISO 14001, Зелени кључ, EU ecolabel, Green Globe, Energy Star, Green Seal и друге) ⁵⁰		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 ⁵¹		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 пружити 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 пружити 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 прање 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 ⁵²			
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

СТАНДАРДИ ЗА РАЗВРСТАВАЊЕ ТУРИСТИЧКОГ НАСЕЉА 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		-	M ¹	M	M	M
Стандардан изглед	2.	Материјали коришћени у обради површина стандардног квалитета, општи утисак одаје:	једноставан изглед	-	M	/ ²	/	/
			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
Ексклузивни изглед	4.	Материјали коришћени у обради површина највишег квалитета, општи утисак одаје ексклузивност		4				M
Спољни изглед објекта и организација ТН	5.	Усклађено са амбијенталним окружењем и грађевинским наслеђем поднебља		2			M	M

ПАРКИНГ И ГАРАЖЕ ³								
	6.	Однос броја паркинг ⁴ места уз ТН и броја	1:5	1		M	/	/

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

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

³ Обавеза постојања паркинга и гаражне односи се на објекте лоциране на простору заштићеног природног добра или непокретног културног добра и његове заштићене околине.

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

		смештајних јединица	1:4	2			M	/	/
			1:3	3				M	/
			1:2	4					M
			1:1	5					
	7.	Однос броја паркинг места у оквиру ТН и броја смештајних јединица ⁵	1:5	4				M	/
			1:4	5					M
	8.	Паркинг место уз објекат за смештај		6					
	9.	Однос броја наткривених паркинг места и броја паркинг места уз ТН	1:2	2				M	M
			1:1	3					
	10.	Однос броја наткривених паркинг места и броја паркинг места у оквиру ТН ⁶	1:2	3					M
			1:2	4					
	11.	Однос броја гаражних места и броја смештајних јединица 1:5	у близини ТН		3				
			уз ТН		4				
	12.	Услужна служба паркирања		1					M
			обезбеђено чување возила		2				

УЛАЗИ									
	13.	Улаз у ТН одвојен за возила и пешаке ⁷	1			M	M	M	
	14.	Физичка препрека (рампа) на улазу за возила ⁸	1				M	M	
	15.	На улазу у ТН видно истакнуте ознаке за комуникације, објекте и садржаје у ТН (улаз, рецепција, смештајне јединице, ресторан, спортски терени и објекти, продавница и сл.)	-	M	M	M	M	M	
	16.	На улазу у ТН видно истакнут оријентациони план туристичког насеља осветљен ноћу, са уцртаним интерним комуникацијама, објектима и осталим садржајима	-	M	M	M	M	M	

ИНТЕРНЕ КОМУНИКАЦИЈЕ ⁹

⁵Односи се на ТН у које је дозвољен улаз моторним возилом.

⁶Односи се на ТН у које је дозвољен улаз моторним возилом.

⁷Односи се на ТН у које је дозвољен улаз моторним возилом.

⁸Односи се на ТН у које је дозвољен улаз моторним возилом.

⁹Ширина интерне комуникације и обавеза наткривеног приступа за возила испред улаза у пријемни хол односи се на ТН у које је дозвољен приступ возилима

	17.	Ширина интерне комуникације за приступ возилима до објеката ТН	Једносмерне	2,5 m	-	М	М	/	/	/
				3,0 m	1			М	М	М
			Двосмерне	6,0 m	2					
	18.	Наткривен приступ ¹⁰ за возила испред улаза у пријемни хол ТН			2					М

ПРИЈЕМ ГОСТИЈУ										
Пријемни хол	19.	Главни улаз за госте одвојен од улаза за робу и особље			1		М	М	М	М
	20.	Наткривен главни улаз за госте или улаз са ветробраном у пријемни хол			1				М	М
	21.	Гарнитура за седење ¹¹			1		М	М	М	М
	22.	Оријентациони план ТН са уцртаним интерним комуникацијама, објектима и осталим садржајима			1			М	М	М
	23.	Видно истакнуте информације о садржајима и услугама које се нуде госту са истакнутим радним временом служби у ТН и у околини, ред вожње јавних средстава превоза исписане на српском и најмање једном страном језику,			-	М	М	М	М	М
	24.	Услуга пића у пријемном холу – лобију			2					
	25.	Просторија за привремено одлагање пртљага			2				М	М
	26.	Кишобран на рецепцији			1					
Рецепција	27.	Део простора пријемног хола (сто је прихватљив уместо рецепцијског пулта)			-	М	М			
	28.	Одвојен, дефинисан, функционалан, независан простор рецепције са рецепцијским пултом			1			М	М	М
	29.	Компјутеризовано рецепцијско пословање			2	М	М	М	М	М
	30.	Софтвер за хотелско пословање ¹²			2			М	М	М
	31.	Различито дизајнирана одећа за запослено особље на рецепцији у односу на друге секторе рада и плочицом са именом			2			М	М	М
Услуге рецепције	32.	Рецепција ради	12 сати са осигураним дежурством у време када рецепција не ради	-	М	М	/	/	/	
			18 сати са осигураним	1			М	М	/	

¹⁰ Обавеза наткривеног приступа за возила испред улаза у пријемни хол не односи се на објекте лоциране на простору заштићеног природног добра или непокретног културног добра и његове заштићене околине.

¹¹ Подразумева најмање један сто и четири седећа места са наслоном.

¹² Обавеза за ТН са више од 40 смештајних јединица.

			дежурством у време када рецепција не ради 24 сата	2						М
	33.	Особље у смени говори	један страни језик	-	М	М	/	/	/	
			два страна језика	1			М	М	/	
			више од два страна језика	2						М
	34.	Факс на располагању гостима		1		М	М	М	М	
	35.	Фотокопир апарат или скенер на располагању гостима		1			М	М	М	
	36.	Прихватање кредитних картица		1		М	М	М	М	
	37.	Могућност замене стране валуте ¹³		3						М
	38.	Могућност резервације путем електронских резервационих система ¹⁴		3						

ЛИФТ ¹⁵										
	39.	Лифт за госте ¹⁶ за:	5 нивоа ¹⁷ и више	-	М	М	/	/	/	
			4 нивоа	1			М	/	/	
			3 нивоа	2				М	М	
			2 нивоа	3						
	40.	Додатни лифт за госте изнад минимума		5						
	41.	Лифт за особље или теретни лифт за више од 3 нивоа		4						М

¹³ Служба мењачких послова или електронска мењачница са видно истакнутом курсном листом.

¹⁴ Једноставне-mail контактни је довољан.

¹⁵ Код ТН које послује у оквиру непокретног културног добра, може да дође до одступања у односу на прописане стандарде за лифтове.

¹⁶ Најмање један лифт. За ТН категорије 1, 2 и 3 звездице са капацитетом већим од 70 смештајних јединица најмање два лифта за госте, а за ТН категорије 4 и 5 звездица са капацитетом већим од 60 смештајних јединица најмање два лифта за госте.

¹⁷ 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 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.

РЕСТОРАН САЛА ¹⁸									
	42.	Време услуживања оброка ¹⁹	2 сата	-	М	М	/	/	/
			3 сата	1			М	М	М
			на захтев госта	2				М	
Услуживање доручка	43.	Проширени доручак ²⁰		-	М	М	/	/	/
	44.	Шведски сто ²¹		1			М	/	/
Услуживање јела	45.	Најмање два мени ²² а по избору		-	М	М			
	46.	Најмање три мениа по избору и јела по поруџбини		1			М	М	М
	47.	Понуда јела припремљених по посебним стандардима (интернационални, верски, дијетални, вегетеријански и др.)		2					М
	48.	Дечји мени ²³		2					
Услуживање пића	49.	Понуда пића у ресторан сали	16 сати	-	М	М	М	М	М
			24 сата	1					
	50.	Аперитив бар ²⁴ : радно време	12 сати	1			М	/	/
			16 сати	2				М	М
			24 сата	3					
Површина	51.	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

¹⁸ Обавеза постојања ресторан сале односи се на ТН у којима уз услуге смештаја, угоститељ пружа и услуге исхране и пића.

¹⁹ За ТН у којима се пружају само услуге доручка: време услуживања доручка.

²⁰ Избор млечних и сухомеснатих производа и јела од јаја, житарица, напитака (кафа, чај и сл.), воћни сок, воће или воћна салата. Доручак послужује конобар.

²¹ Самопослуживање са најмање истим избором производа као и проширени доручак.

²² 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.

²³ 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.

²⁴ 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 ресторана сале. ТН у којем се пружају само услуге доручка може да користи просторију за услуживање доручка за пружање услуга пића.

СМЕШТАЈНА ЈЕДИНИЦА ²⁵									
Минимална површина ²⁶	52.	собе ²⁷	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
	53.	породичне собе ²⁸		2 бода за сваку породичн у собу – највише 8	18 m ²	20 m ²	22 m ²	24 m ²	26 m ²
	54.	апартмана ²⁹ типа	„studio“ ³⁰	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 ³¹	3 бода за сваки апартман – највише 9	18 m ²	20 m ²	22 m ²	24 m ²	26 m ²

²⁵У ТН постојање смештајне јединице „породична соба” и „апартман” није обавеза.

²⁶Минимална 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 ТН са једном звездицом), о чему гост мора да буде обавештен. Код ТН који послује у оквиру непокретног културног добра, може да дође до одступања у односу на прописане стандарде за минималне површине смештајних јединица.

²⁷Соба: спаваћа соба са или без предсобља (предпростора) и купатило.

		апартман са кухињом ³²	4 бода за сваки апартман – највише 12	21 m ²	23 m ²	25 m ²	27 m ²	29 m ²
	55.	Површина 50% смештајних јединица већа за 4 m ² од прописане за тражену категорију	4					
Опремљеност смештајне јединице	56.	Кревет минималних димензија 100x200 cm или француски кревет минималних димензија 140x200 cm за једну особу	1				М	М
	57.	Француски кревет ³³ минималних димензија 180x200 cm за две особе ³⁴	1				М	М
	58.	Кревет минималних димензија 100x240 cm за једну особу или додатак за продужење кревета на захтев госта за 5% укупног броја кревета	1					М
	59.	Хигијенски уметак за заштиту матраца ³⁵	1			М	М	М
	60.	Дечји кревет на захтев госта	1			М	М	М
	61.	Додатни јастук на захтев госта	1		М	М	М	М
	62.	Два јастука за сваки лежај односно госта	2					М
	63.	Избор јастука од различитих материјала (перје, меморијска пена, антиалергијски и сл.)	3					М
	64.	Додатни покривач на захтев госта	-	М	М	М	М	М
	65.	Прекривач за сваки кревет најмање до трећине дужине кревета	1			М	М	М
	66.	Услуга буђења	1				М	М

²⁸Породична соба: две спаваће собе са или без предсобља (предпростора) и купатило (купатила).

²⁹ 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.

³⁰ 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.

³¹ 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.

³² 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.

³³ Приступ француском кревету је омогућен са обе стране кревета.

³⁴ Смештајна јединица има површину двокреветне собе.

³⁵ Памучна или друга заштитна навлака која се поставља на целу површину матраца.

67.	Будилник у свим смештајним јединицама	1					
68.	Додатно поспремање смештајне јединице увече ³⁶	1					М
69.	Промена постељине на захтев госта	1				М	М
70.	Чивилук за гардеробу	1				М	М
71.	Сталак за кофере ³⁷	1			М	М	М
72.	Ципеларник	1					М
73.	Гарнитура за седење у соби ³⁸	3				М	М
74.	Број слободних утикача у смештајној јединици	један	-	М	М	М	/
		два	1				М
75.	Најмање један слободан утикач са сталним напајањем који није повезан са електричним системом у смештајној јединици ³⁹	1					М
76.	Прекидач поред лежаја за регулисање комплетног осветљења у смештајној јединици (осим за смештајне јединице са више спаваћих соба)	2					М
77.	Додатно осветљење над собним столом	1				М	М
78.	Огледало за целу фигуру ⁴⁰	1			М	М	М
79.	Декорација зидова (уметничке слике, постери, тапете, скулптуре, литографије и др.)	1		М	М	М	М
80.	Инвентарска листа, ценовник услуга и кућни ред исписани на српском и најмање једном страном језику	-	М	М	М	М	М
81.	Штампана или електронска ⁴¹ обавештења на српском и најмање једном страном језику о садржајима и услугама које се нуде госту ⁴²	1		М	М	М	М
82.	Мени са понудом јела у room service са ценовником room service услуге	1			М	М	М
83.	Информације о туристичким садржајима региона	1					

³⁶ 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), уклања коришћене пешкире и др.

³⁷ 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 пртљак. 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“.

³⁸ Подразумева најмање један сто и једно седеће место са наслоним (столица, софа, фотелја и сл.). Код ТН који послује у оквиру непокретног културног добра и код ТН у којима 20% соба има мању површину од прописане може да дође до одступања у односу на прописане стандарде у погледу гарнитуре за седење.

³⁹ Ако се електрични систем у смештајној јединици активира картицом.

⁴⁰ Омогућава госту потпуни преглед целе фигуре у стојећем ставу. Може бити покретно, постављено на зид или фиксирано са спољашне или унутрашње стране ормана.

⁴¹ Путем интерактивног ТВ канала.

⁴² Обавештења се односе на радно време служби у ТН, ценовник услуга и сл.

84.	Штампана или електронска обавештења „Не узнемиравати”, „Молимо, поспремите” исписана на српском и најмање једном страном језику		1			М	М	М
85.	Прибор за писање	на захтев госта	1		М	М	/	/
		у свакој смештајној јединици	2				М	М
86.	Прибор за шивење	на захтев госта	1		М	М	/	/
		у свакој смештајној јединици	2				М	М
87.	Прибор за чишћење обуће и кашика за ципеле	на захтев госта	1		М	М	/	/
		у свакој смештајној јединици	2				М	М
88.	Дневне новине на захтев госта		1					М
89.	Часописи на захтев госта		2					М
90.	Опрема за пеглање	у свакој соби	2					
		на захтев госта	1					
91.	Врећа за веш		1				М	М
92.	Електрични апарат за грејање воде (за прављење кафе, чаја) са прибором и кесицама кафе или чаја		2					
93.	Бешумни минибар ⁴³ у:	50% соба	2			М	/	/
		свакој соби	3				М	М
94.	Врата са звучном изолацијом или дупла врата у:	50% смештајних јединица	3					
		свакој смештајној јединици	4					
95.	Шпијунка		2					
96.	Додатна опрема за закључавање врата ⁴⁴		2					
97.	Прозори са звучном изолацијом у:	50% смештајних јединица	3					
		свакој смештајној јединици	4					
98.	Потпуно замрачење собе (black out) ⁴⁵		2					М

⁴³ Специјално дизајниран мали фрижидер смештен у 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.

⁴⁴ 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.).

Климатизација ⁴⁶	99.	Климатизација са могућношћу индивидуалног подешавања у:	25% смештајних јединица	2		М	/	/	/
			50% смештајних јединица	3			М	М	/
			свакој смештајној јединици	4					М
Телекомуникације у смештајној јединици	100.	Телефон ⁴⁷	у соби	-	М	М	/	/	/
			са могућношћу успостављања директних телефонских веза из сваке смештајне јединице	1			М	М	М
	101.	Приступ интернету		2				М	М
	102.	Рачунар	на захтев госта	3					М
			у свакој смештајној јединици	4					
Аудио и видео систем у смештајној јединици	103.	Радио ⁴⁸		1				М	М
	104.	CD – Плејер, I-POD, DVD – Плејер на захтев госта		2					
	105.	Телевизор са даљинским управљачем у:	40% соба	1		М	/	/	/
			75% соба	2			М	/	/
			свакој соби	3				М	М
	106.	Списак расположивих тв канала		1			М	М	М
	107.	Сателитска или кабловска антена		2			М	М	М
Сигурносни стандарди у смештајној јединици	108.	Плаћени канали уз могућност блокирања канала са ценовником услуга са упутством за коришћење ⁴⁹		2					
	109.	СОС позив или телефон у купатилу смештајне јединице		2			М	М	М
	110.	Противпожарни план са унутрашње стране улазних врата смештајне јединице или у њиховој близини		-	М	М	М	М	М
	111.	Однос броја смештајних јединица са терасом	1:20	1					

⁴⁵ Представља могућност потпуног замрачења собе уз помоћ тешких завеса, венецијанера и спољних ролетни или жалузина.

⁴⁶ 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 објект који се налазе на надморској висини преко 900 m.

⁴⁷ Уз телефон се налази упутство за коришћење телефона, именик услуга и СОС бројеви телефона у случају опасности на српском и најмање једном страном језику.

⁴⁸ Пријем радио програма може бити организован и путем ТВ пријемника или централног телекомуникационог система ТН.

⁴⁹ Услуга у соби која госту даје могућност гледања одређених ТВ канала и програма уз одређену накнаду.

		(балконом) у односу на укупан број смештајних јединица	1: 10	2					
			1: 5	3					

КУПАТИЛО У САСТАВУ СМЕШТАЈНЕ ЈЕДИНИЦЕ									
Опремљеност купатила	112.	Најмање 30% смештајних јединица опремљено одвојеним тоалетом		3					
	113.	Површина 80% купатила $\geq 5 \text{ m}^2$		2					
	114.	Туш кабина или када ⁵⁰	са завесом за заштиту од прскања воде	-	М	М	М	/	/
			са параваном довољне ширине која обезбеђује заштиту од прскања воде	2				М	М
	115.	Простирка за ноге		1			М	М	М
	116.	Биде		2					
	117.	Адаптер за струју 220/110 V за најмање 25% смештајних јединица		1				М	М
	118.	Козметичко огледало		1					М
	119.	Сушачи пешкира		2					
	120.	Пена за купање или гел за туширање		1		М	М	М	М
	121.	Шампон		1		М	М	М	М
	122.	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 артикал – највише 3				М	М
	123.	Козметички артикли за скидање шминке (козметичко средство и туфери)		1					М
	124.	Средство за неутралисање мириса или освеживач простора		1		М	М	М	М
	125.	Резервни тоалет папир		-	М	М	М	М	М
	126.	Хигијенске врећице		1			М	М	М
	127.	Додатни пешкир		1				М	М
	128.	Дневна промена пешкира на захтев госта		1					М

⁵⁰ Бакузи када не мора имати заштиту од прскања воде, односно параван.

	129.	Баде мантил	на захтев госта	2				М	/
			у свакој смештајној јединици	3					М
	130.	Папуче	на захтев госта	2				М	/
			у свакој смештајној јединици	3					М
	131.	Фен за косу	на захтев госта	1		М	/	/	/
			у свакој соби или купатилу	2			М	М	М
	132.	Вага		1					
	133.	Столица у купатилу		2					
	134.	Радио озвучење у купатилу		2					






КВАЛИТЕТ УРЕЂЕЊА И ОПРЕМЕ									
Стандардно уређење и типска опрема	135.	Намештај из великих серија	једноставног квалитета	-	М	/	/	/	/
			средњег квалитета	1		М	/	/	/
			вишег квалитета и комфора	2			М	/	/
Првокласно уређење и опрема	136.	Намештај из мањих серија високог квалитета Ентеријер усклађен у облику, боји и материјалу.		3				М	/
Ексклузивно уређење и опрема	137.	Намештај јединственог дизајна (стилски или модеран) највишег квалитета (луксузан) и комфора Ентеријер усклађен у облику, боји и материјалу.		4					М

ЧУВАЊЕ ВРЕДНОСТИ									
	138.	Могућност чувања вредности гостију у сефу ТН		1		М			
	139.	Централни сеф са појединачним касетама за чување вредности гостију за најмање 30% смештајних јединица ⁵¹		2			М	М	М
	140.	Појединачни сеф за чување вредности у:	најмање 20% смештајних јединица ⁵²	2			М	/	/
			најмање 30% смештајних јединица	3				М	/

⁵¹ Или појединачни сеф за чување вредности у смештајној јединици.

⁵² Или централни сеф.

			јединица ⁵³						
			свакој смештајној јединици	4					М

ПОГОДНОСТИ ЗА ОСОБЕ СА УМАЊЕНИМ ТЕЛЕСНИМ СПОСОБНОСТИМА ⁵⁴									
	141.	Без препрека	Категорија  А ⁵⁵	5 (3 бода за сваку наредну собу)					
			Категорија  Б ⁵⁶	6 (3 бода за сваку наредну собу)					
			Категорија  Ц ⁵⁷	5 (3 бода за сваку наредну собу)					
			Категорија  Д ⁵⁸	5 (3 бода за сваку наредну собу)					
			Категорија  Е ⁵⁹	5 (3 бода за сваку наредну собу)					

⁵³ Или централни сеф.

⁵⁴ Правила су базирана на споразуму са националним удружењем за заштиту особа са инвалидитетом.

⁵⁵ 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.

⁵⁶ Особе са отежаним кретањем којима су стално потребна инвалидских колица. Смештајна јединица је пројектована у складу са правилима о техничким стандардима приступачности.

⁵⁷ Особе са делимично или потпуно оштећеним видом. Смештајна јединица је пројектована у складу са правилима о техничким стандардима приступачности.

⁵⁸ Особе са делимично или потпуно оштећеним слухом. Смештајна јединица је пројектована у складу са правилима о техничким стандардима приступачности.

⁵⁹ Испуњава услове Б, Ц, и Д.

ОСТАЛИ САДРЖАЈИ, УСЛУГЕ И ПОГОДНОСТИ

142.	Климатизација ⁶⁰ у заједничким просторијама за госте	-	М	М	М	М	М
143.	Просторија, односно део просторије у ТН опремљен ТВ-ом са даљинским управљачем ⁶¹	-	М	М	М	М	М
144.	Интернет приступ у смештајним јединицама ⁶²	2			М	М	М
145.	Широкопојасни интернет у оквиру јавних просторија ⁶³	3			М	М	М
146.	Додатни телевизор са даљинским управљачем у апартману	2					
147.	Concierge ⁶⁴	2					М
148.	Колица за пренос пртљага на располагању гостима	1					
149.	Ношење пртљага госта	2			М	М	М
150.	Апарат за чишћење обуће у пријемном холу или у оквиру смештајног дела објекта	1					
151.	Чишћење обуће гостију	1					М
152.	Прање и пеглање рубља гостију ⁶⁵	2				М	М
153.	Хемијско чишћење ⁶⁶	2					
154.	Услуге шивења ⁶⁷	2					
155.	Превоз гостију возилом ТН	3				М	М
156.	Продаја или посредовање при куповини карата (за позориште, концерте, јавни превоз и сл.)	2					
157.	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					
158.	Башта или тераса	2 бода за					

⁶⁰ Централна климатизација или појединачни клима уређаји.

⁶¹ Обавеза се не односи на ТН у којима су све смештајне јединице опремљене ТВ са даљинским управљачем.

⁶² Осим у објектима где не постоје техничке могућности.

⁶³ Осим у објектима где не постоје техничке могућности.

⁶⁴ Посебно организована служба у ТН, односно лице у ТН које помаже гостима и чији је основни задатак да служи као веза између гостију и ТН. Помаже у планирању излета, обиласку града, набавци карата за музеје, позоришта у реализацији, а у вези са захтевима око садржаја ТН, атракција, активности и услуга.

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.

⁶⁷ 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.

			сваки садржај – највише 6					
	159.	Просторија за банкет	до 50 места	3				
			50–100 места	4				
			преко 100 места	5				
	160.	Сала за састанке (пословни салон)		3				
	161.	Сала за конференције	до 50 места	4				
			50–100 места	5				
			преко 100 места	6				
	162.	Анимација и забава (дискотека, ноћни клуб, казино и сл.)		3 бода за сваки садржај – највише 9				
	163.	Бутици и трговине		2 бода за сваки садржај – највише 8				
	164.	Библиотека у оквиру издвојене просторије		3				
	165.	Туристичка агенција		3				
	166.	Банка		3				
	167.	Пошта		3				
	168.	Просторија за игру деце		3				
	169.	Игралиште за децу ⁶⁸		3				
	170.	Обезбеђена услуга чувања (стручног надзора) деце осам сати у току 24 часа према потребама (захтевима) гостију		2				
	171.	Обезбеђене „babysitter” услуге на захтев госта		2				
	172.	Обезбеђене лекарске услуге у посебној просторији опремљеној за лекарске интервенције		2				
	173.	Активности аниматора, спортских инструктора и сл.		2				
Спортски садржаји	174.	Капацитети за спорт и рекреацију (терени, спортске сале, куглана и сл.)		3 бода за сваки садржај – највише				

⁶⁸ Опремљено са најмање 4 различите врсте справа за играње (клицалице, љуљашке, тобогани, вртешке и сл.) и заштићено од саобраћаја.

				12					
	175.	Спортско-рекреативни садржаји (билијар, стони тенис...)		2 бода за сваки садржај – највише 6					
	176.	Фитнес просторија са најмање четири различите справе (трака за трчање, справа за веслање, степер...)		4					
Спа/нега	177.	Соларијум		2					
	178.	Просторија за масажу		2					
	179.	Базен за масажу (Ћакузи)		3					
	180.	Сауна, турско купатило или парно купатило		2 бода за сваки садржај – највише 6					
	181.	Слана соба		3					
	182.	Одељење за водену терапију (хидротерапија и сл.)		5					
	183.	Козметички салон (маникир, педикир и сл.)		3					
	184.	Фризерски салон		3					
	185.	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				
	186.	Базен за пливање за децу	Отворен		4				
			Затворен		6				
	187.	Изнајмљивање спортске опреме (нпр. ски опрема, бицикл, кајак и др.)		2					
	188.	Уређена плажа или парк за госте ТН у власништву ТН		3					
	189.	Ознака Плава застава		3					
	190.	Могућност смештаја кућних љубимаца у посебном простору или просторији		2					
	191.	Могућност приступа за аутобус до ТН		2					
	192.	Могућност приступа за аутобус у ТН		2					
	193.	Систематично анкетирање гостију ⁶⁹		2					

⁶⁹ Активно и систематично праћење мишљења гостију путем анкетног упитника у циљу анализе недостатака и унапређења услуга.

	194.	Систематично управљање жалбама ⁷⁰	2					
	195.	Извештај ⁷¹ о спроведеном екстерном истраживању задовољства гостију	4					
	196.	Приступ и саобраћајна повезаност	Добар	1				
			Одличан	2				
	197.	Положај објекта на локацији (поглед, у центру, парк и сл.)	Добар	1				
			Одличан	2				
			Ексклузиван	3				
Еко критеријуми	198.	Еко ознака (нпр. ISO 14001, Зелени кључ, EU ecolabel, Green Globe, Energy Star, Green Seal и друге) ⁷²	12					
	199.	Коришћење енергије из обновљивих извора (нпр. сунца, ветра, геотермалних, подземних и површинских вода, биомасе и друго)	3					
	200.	Уштеда електричне енергије коришћењем штедљивих сијалица и/или аутоматског укључења/искључења расвете у заједничким просторијама за госте ⁷³	2					
	201.	Аутоматско гашење светла и/или клима уређаја у смештајним јединицама након одласка госта	2					
	202.	Обавештења о смањењу непотребног прања пешкира и постељине која подстичу уштеду енергије, воде и детерџента	1					
	203.	Сортирање отпада	2					

Обавезе по основу изборних елемената	Минимални број бодова ⁷⁴				
Туристичко насеље	40	60	80	100	120

⁷⁰ Систематично управљање жалбама укључује структурисан пријем жалби, евалуацију и адекватан одговор.

⁷¹ 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.

⁷² Објекти који поседују еко ознаку, не остварују бодове по основу изборних елемената од редним бројем 199 до 203.

⁷³ Најмање 70% свих сијалица у објекту су А енергетске класе (пожељно LED).

⁷⁴ 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 објект поседује у погледу садржаја, услуга и погодности за госте.

СТАНДАРДИ ЗА РАЗВРСТАВАЊЕ КАМПА У КАТЕГОРИЈЕ

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

ПАРКИНГ							
	1	Однос броја паркинг места уз камп и броја камп парцела ¹	1:4		M ²	/ ³	/
			1:3	1		M	/
			1:2	2			M
			1:1	3			M
	2	Однос броја паркинг места у оквиру кампа и броја камп парцела	1:5	4			M
			1:4	5			
	3	Једно паркинг место уз камп место за 1/10 броја камп парцела		6			
	4	Однос броја наткривених паркинг места и броја паркинг места уз камп	1:2	2			M
			1:1	3			
	5	Однос броја наткривених паркинг места и броја паркинг места у оквиру кампа	1:2	3			
			1:1	4			

1 Камп парцела је простор за камповање, означен бројем или другом ознаком, са уређеним границама (омеђен зеленилом), минималне површина 50 m², односно најмање 5 m ширине

2 Знак „М” – обавезни елемент за назначену категорију

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

УЛАЗИ							
	6	Улаз у камп одвојен за возила и пешаке	1			M	M
	7	Физичка препрека (рампа) на улазу за возила	1				M
	8	Прилагођен приступ за особе са умањеним телесним способностима кампу и камп парцели	2			M	M
	9	На улазу у камп видно истакнуте ознаке за комуникације, објекте и садржаје у кампу (улаз, рецепција, камп парцеле, тоалете, ресторан, спортско-рекреативни и забавни садржаји, малопродајни објекти и сл.)	-	M	M	M	M

ПРИЈЕМ ГОСТИЈУ							
Рецепција	10	Просторија за пријем гостију (сто је прихватљив уместо рецепцијског пулта)		1		M	/
	11	Просторија за пријем гостију опремљена гарнитуром за седење (сто је прихватљив уместо рецепцијског пулта)		2			M
	12	Просторија за пријем гостију опремљена рецепцијским пултом и гарнитуром за седење		3			M
	13	Видно истакнуте информације о садржајима и услугама које се нуде госту у кампу и у околини исписане на српском и најмање једном страном језику		-	M	M	M
	14	Информације о туристичким садржајима региона		1			
Услуге рецепције	15	Рецепција ради	12 сати	-	M	M	/
			18 сати	1			M
			24 сата	2			M
	16	Особље говори	један страни језик	-	M	M	/
			два страна језика	1			M
	17	ПТТ услуге (поштанско сандуче и сл.)		1			M
	18	Факс на располагању гостима		1			M
	19	Услуге примања и слања електронске поште		1			
	20	Услуге интернета		2			M
	21	Могућност коришћења рецепцијског сефа за чување вредности гостију		1			M
	22	Прихватање кредитних картица		1			M
	23	Могућност замене стране валуте ⁴		3			
	24	Могућност резервације путем електронских резервационих система ⁵		3			

4 Служба мењачких послова или електронска мењачница са видно истакнутом курсном листом

5 Једноставан е-mail контакт није довољан

КАМП ПАРЦЕЛА							
	25	Минимална површина ⁶		-	50 m ²	60 m ²	65 m ²
	26	Однос броја камп кућица (бунгалова) у односу на број камп парцела	1:20	1			
			1:10	2			

6 Најмање 80% од укупног броја камп парцела има минималну површину за одређену категорију 20% камп парцела може да има површину прописану за једну категорију ниже (осим камп парцела у кампу са једном звездицом), о чему гост мора да буде обавештен

СНАБДЕВАЊЕ ЕЛЕКТРИЧНОМ ЕНЕРГИЈОМ							
	27	Могућност прикључка на струју за:	30% камп парцела	-	M	/	/
			50% камп парцела	1		M	/
			75% камп парцела	2			M
			свака камп парцела	3			M

СНАБДЕВАЊЕ ВОДОМ ЗА ПИЋЕ И ЗА ОДРЖАВАЊЕ ХИГИЈЕНЕ ⁷									
Снабдевање водом за пиће и за одржавање хигијене на отвореном простору	28	Једна пумпа или чесма ⁸ за воду за пиће на:	40 камп парцела	-	М	М	/	/	
			20 камп парцела	1			М	М	
	29	Једна славина над умиваоником ⁹ на:	20 камп парцела	-	М	/	/	/	
			15 камп парцела	1		М	/	/	
			10 камп парцела	2			М	/	
			5 камп парцела	3				М	
	30	Сви умиваоници наткривени		4				М	
	31	Један туш ¹⁰ на:	75 камп парцела	-	М	/	/	/	
			50 камп парцела	1		М	/	/	
			30 камп парцела	2			М	/	
			20 камп парцела	3				М	
	32	Једна славина над праоником за ноге ¹¹ на:	40 камп парцела	1			М	/	
20 камп парцела			2				М		
Тоалети за жене и тоалети за мушкарце	33	По једна славина над умиваоником са топлем водом ¹² у тоалету за жене и у тоалету за мушкарце на:	50 камп парцела	-	М	/	/	/	
			40 камп парцела	1		М	/	/	
			30 камп парцела	2			М	/	
			20 камп парцела	3				М	
	34	Једна утичница за електричне апарате (са назнаком напона струје) уз умиваоник на:	50 камп парцела	-	М	/	/	/	
			40 камп парцела	1		М	/	/	
			30 камп парцела	2			М	/	
			20 камп парцела	3				М	
	35	По једна WC кабина ¹³ у тоалету за жене и у тоалету за мушкарце на:	30 камп парцела	-	М	/	/	/	
			20 камп парцела	1		М	/	/	
			15 камп парцела	2			М	/	
			10 камп парцела	3				М	
	36	Један писоар ¹⁴ у тоалету за мушкарце на:	100 камп парцела	-	М	М	/	/	
			50 камп парцела	1			М	/	
			40 камп парцела	2				М	
	37	По једна туш кабина са топлем водом ¹⁵ у тоалету за жене и у тоалету за мушкарце на:	50 камп парцела	-	М	/	/	/	
40 камп парцела			1		М	/	/		
30 камп парцела			2			М	/		
20 камп парцела			3				М		
Тоалети за бебе и децу ¹⁶	38	Један умиваоник, једна WC шоља за децу прикладне висине и величине, место за туширање деце и простор за пресвлачење беба на:	500 камп парцела	1					
			400 камп парцела	2			М	/	
			300 камп парцела	3				М	
Тоалети за особе са умањеним телесним способностима ¹⁷	39	Један умиваоник, једна WC кабина и једна туш кабина на	200 камп парцела	1			М	/	
			100 камп парцела	2				М	
ПРАОНИЦИ ЗА ПОСУЂЕ ¹⁸									
	40	Једна славина над праоником за посуђе на:	25 камп парцела	-	М	/	/	/	
			20 камп парцела	1		М	/	/	
			15 камп парцела	2			М	/	
			10 камп парцела	3				М	
	41	Једна славина над праоником за посуђе са топлем водом на:	75 камп парцела	-	М	/	/	/	
			50 камп парцела	1		М	/	/	
			30 камп парцела	2			М	/	
			20 камп парцела	3				М	
	42	Сви праоници за посуђе наткривени		4				М	М

7 Простор око чесме за воду за пиће, умиваоника, тушева и праоника за ноге је поплочан

8 Чесме су равномерно распоређене по кампу Број чесама за воду за пиће се односи на камп парцеле које немају могућност прикључка на водовод

9 Умиваоник је корито са једном или више славина Број славина над умиваоницима се односи на камп парцеле које немају могућност прикључка на водовод

10 Не односи се на камп кућице (бунгалове) у кампу које имају сопствено купатило

11 Праоник за ноге је корито са једном или више славина Број славина над праоником за ноге се односи на камп парцеле које немају могућност прикључка на водовод

12 Односи се на камп парцеле које немају могућност прикључка на водовод

13 Односи се на камп парцеле које немају могућност коришћења сопственог тоалета

14 Број писоара се односи на камп парцеле које немају могућност коришћења сопственог тоалета

15 Не односи се на камп кућице (бунгалове) у кампу које имају сопствено купатило

16 Не односи се на камп кућице (бунгалове) у кампу које имају сопствено купатило

17 Не односи се на камп кућице (бунгалове) у кампу које имају сопствено купатило

18 Праоник за посуђе је корито са једном или више славина Број славина над праоником за посуђе се односи на камп парцеле које немају могућност прикључка на водовод

Простор око праоника за посуђе је поплочан

ПРОСТОР ЗА ЧУВАЊЕ, ПРИПРЕМАЊЕ И КОНЗУМИРАЊЕ ХРАНЕ								
	43	Један расхладни уређај ¹⁹ на:	75 камп парцела	-	М	М	/	/
			50 камп парцела	1			М	М
	44	Наткривен простор ²⁰ за:	припремање хране опремљен столовима за припрему хране и посудама за отпатке са поклопцем	1		М	/	/
			припремање и конзумирање хране опремљен столовима за припрему хране, столицама или клупама уз сто за конзумирање хране и посудама за отпатке са поклопцем	2			М	М
			40 камп парцела	1			М	/
	45	Један шпорет или решо ²¹ на:	20 камп парцела	2				М

19 Фрижидери, односно расхладне коморе са одељцима или касетама за чување намирница и пића Број расхладних уређаја се не односи на камп кућице (бунгалове) које имају „чајну кухињу” опремљену фрижидером

20 Не односи се на кућице (бунгалове) које имају „чајну кухињу” Простор за припремање хране не подразумева роштиљ, огњиште и сл

21 Не односи се на кућице (бунгалове) које имају „чајну кухињу”

ПРАЊЕ И ПЕГЛАЊЕ РУБЉА И ОДЕЋЕ ГОСТИЈУ									
Праоници за рубље ²²	46	Једна славина над праоником за рубље на:	50 камп парцела	-	М	/	/	/	
			40 камп парцела	1		М	/	/	
			30 камп парцела	2			М	/	
			20 камп парцела	3				М	
	47	Једна славина над праоником за рубље са топлом водом на:	100 камп парцела	-	М	/	/	/	
			75 камп парцела	1		М	/	/	
			50 камп парцела	2			М	/	
			25 камп парцела	3				М	
	48	Сви праоници за рубље наткривени		4				М	
Машина за прање рубља	49	Једна машина за прање рубља на:	200 камп парцела	-	М	/	/	/	
			150 камп парцела	1		М	/	/	
			100 камп парцела	2			М	/	
			75 камп парцела	3				М	
Опрема за пеглање рубља гостију	50	Пегла	на захтев госта	1		М	/	/	
			уз сто (даску) за пеглање у наткривеном простору	2			/	М	
	51	Услуге прања и пеглања рубља гостију ²³		3					

- 22 Праоник за рубље је корито са једном или више славина Број славина над праоницима за рубље се не односи на камп кућице (бунгалове) које имају сопствено купатило Простор око праоника за рубље је поплочан
- 23 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

ПРАЖЊЕЊЕ ПРЕНОСИВИХ ХЕМИЈСКИХ ТОАЛЕТА									
Кабина за пражњење преносивих хемијских тоалета ²⁴	52	са септичком јамом на испирање преко славине с хладном водом и продужним флексибилним цревом за испирање на:	75 камп парцела	-	М	/	/	/	
			50 камп парцела	1		М	/	/	
		са самочистећом септичком јамом на:	75 камп парцела	2			М	/	
			50 камп парцела	3				М	

- 24 У кабини за пражњење преносивих хемијских тоалета налази се септичка јама која може бити самочистећа, (повезана са канализационим системом или црпном амом) или је на испирање преко славине с хладном водом и продужним флексибилним цревом за испирање Цео систем је у облику веће WC шоље или трокадера са покретном заштитном решетком

КВАЛИТЕТ УРЕЂЕЊА									
Интерне комуникације	53	Једносмерне интерне комуникације за приступ возилима до камп парцеле ширине најмање	2,5 m	-	М	М	/	/	
			3,0 m	1			М	М	
Хортикултурно уређење	54	Уређене и одржаване зелене и парковске површине са уређеним пешачким комуникацијама и платонима од чврстог материјала		1		М	М	М	

ОСТАЛИ САДРЖАЈИ, УСЛУГЕ И ПОГОДНОСТИ									
	55	Један противпожарни апарат на сваких 50 камп парцела постављени на видљивом и лако приступачном месту са видно истакнутим упутством за руковање на српском и најмање једном страном језику и план евакуације		-	М	М	М	М	
	56	Разгласни уређаји за давање обавештења гостима		1				М	
	57	Опрема за спасавање у кампу лоцираном уз водене површине са видно истакнутим упутством за пружање помоћи на српском и најмање једном страном језику		-	М	М	М	М	
	58	Дежурни спасилац у кампу лоцираном уз водене површине		-	М	М	М	М	
	59	Могућност пуњења плинских боца ²⁵		1		М	М	М	
	60	Заједнички простор за боравак		1			М	М	
	61	Наткривен заједнички простор или просторија за боравак опремљена ТВ-ом са даљинским управљачем		2				М	
	62	Могућност изнајмљивања камп опреме (шатори, столови, столице, лежальке, сунцобрани) ²⁶		2			М	М	
	63	Могућност изнајмљивања спортске опреме и реквизита ²⁷		2			М	М	
	64	Обезбеђене услуге одржавања и поправке (сервисирања) спортске и камп опреме		2				М	
	65	Малопродајни објекат		-	М	М	М	М	
	67	Угоститељски објекат (национални ресторан, специјализовани ресторан, пицерија, послastiчарница, снeк бар, пивница и сл)		2 бода за сваки садржај, а највише 6		М	М	М	
	68	Игралиште за децу ²⁸ у издвојеном делу кампа		3				М	
	69	Капацитети за спорт и рекреацију ²⁹ (терени, спортске сале и сл)		3 бода за сваки садржај, а највише 9					
	70	Спортско-- рекреативни садржаји (билијар, стони тенис, куглана, аутомати за игру, зид за пењање, тобогани, скакаонице и др)		2 бода за сваки садржај, а највише 8					
	71	Базен за пливање	отворен	4					
			затворен	6					
	72	Базен за децу	отворен	2					
			затворен	3					
	73	Уређена плажа или парк за госте кампа		2					

	74	Школа спорта	1				
	75	Најмање једна особа која ради у кампу оспособљена за пружање прве помоћи	-	М	М	М	
	76	Здравствени радник запослен на служби у кампу током 8 сати у 24 сата	2				М
	77	Посебно уређена и опремљена просторија за смештај болесника	2				
	78	Бетониран простор за прање аутомобила са текућом водом, славинам са прикључним цревом и каналом за отицање воде	1				М
	79	Бетониран простор за прање камп опреме са текућом водом, славинам са прикључним цревом и каналом за отицање воде	1				М
	80	Могућност смештаја кућних љубимаца	2				М
	81	Систематично анкетирање гостију ³⁰	2				
	82	Систематично управљање жалбама ³¹	2				
	83	Извештај ³² о спроведеном екстерном истраживању задовољства гостију	4				
	84	Приступ и саобраћајна повезаност	добар	1			
			одличан	2			
	85	Положај објекта на локацији	добар	1			
			одличан	2			
Еко критеријуми	86	Еко ознака (нпр ISO 14001, Зелени кључ, EU ecolabel, Green Globe, Energy Star, Green Seal и друге) ³³	12				
	87	Ознака Плава застава	3				
	88	Коришћење енергије из обновљивих извора (нпр сунца, ветра, геотермалних, подземних и површинских вода, биомасе и друго)	3				
	89	Уштеда електричне енергије коришћењем штедљивих сијалица и/или аутоматског укључења/искључења расвете у заједничким просторијама за госте ³⁴	2				
	90	Обавештења о смањењу непотребног прања пешкира и постелине која подстичу уштеду енергије, воде и детерџента	1				

- 25 Ова услуга може се пружити 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.
- 26 Ова услуга може се пружити госту посредством уговора закљученог са трећим лицем. Цене услуга и услови изнајмљивања морају бити јасно и недвосмислено исказани у обавештењу о услугама које се нуде госту.
- 27 Ова услуга може се пружити госту посредством уговора закљученог са трећим лицем. Цене услуга и услови изнајмљивања морају бити јасно и недвосмислено исказани у обавештењу о услугама које се нуде госту.
- 28 Опремљеност најмање 4 различите врсте справа за играње (клацкалице, љуљашке, тобогани, вртешке, базен са песком и сл.)
- 29 Разноврсност спортских и рекреационих капацитета услуга зависно од локације кампа и претежне врсте спорта (тениски, голф, мини голф, сквош, одбојкашки, фудбалски, скијашки, терени за јахање, бицикличке стазе итд.)
- 30 Активно и систематично праћење мишљења гостију путем анкетног упитника у циљу анализе недостатака и унапређења услуга.
- 31 Систематично управљање жалбама укључује структурисан пријам жалби, евалуацију и адекватан одговор.
- 32 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.
- 33 Објекти који поседују еко ознаку, не остварују бодове по основу изборних елемената од редног броја 87 до 90.
- 34 Најмање 70% свих сијалица у објекту су А енергетске класе (пожељно LED).

Обавезе по основу изборних елемената	Минимални број бодова ³⁵			
Камп	35	40	45	50

- 35 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.

ПРИЛОГ 7

СТАНДАРДИ ЗА РАЗВРСТАВАЊЕ ПАНСИОНА У КАТЕГОРИЈЕ

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

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
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			

- 1 Знак „М” – обавезни елемент за назначену категорију
- 2 Знак „/” – елемент се не односи на назначену категорију

ПАРКИНГ И ГАРАЖЕ ³						
	4	Однос броја паркинг места ⁴ уз пансион и броја смештајних јединица	1:3	1	М	/
			1:2	2		М
			1:1	3		
	5	Однос броја гаражних места и броја смештајних јединица 1:5	до 300 m од пансиона	3		
			уз пансион	4		

- 3 Обавеза постојања паркинга и гаража 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 на простору заштићеног природног добра или непокретног културног добра и његове заштићене околине.
- 4 Паркинг места морају имати подлогу од чврстих материјала (бетон, асфалт, камен и сл.) и бити видно обележена хоризонталном сигнализацијом.

УЛАЗИ						
	6	Главни улаз за госте одвојен од улаза за робу и особље ⁵	1		М	М
	7	Наткривен главни улаз за госте или улаз са ветробраном ⁶	1			

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

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

ПРИЈЕМНИ ХОЛ С РЕЦЕПЦИЈОМ							
	8	Гарнитура за седење ⁷		1		М	М
	9	Видно истакнуте ознаке за комуникације и садржаје пансиона (улаз, рецепција, ресторан, тоалети, информације...)		-	М	М	М
	10	Видно истакнуто време услуживања оброка и служби у пансиону		-	М	М	М
	11	Део простора пријемног хола (сто је прихватљив уместо рецепцијског пулта)		-	М	М	/
	12	Одвојен, дефинисан, функционалан, независан простор рецепције са рецепцијским пултом		1			М
	13	Компјутеризовано рецепцијско пословање		2	М	М	М
	14	Софтвер за хотелско пословање ⁸					
	15	Декорација простора (уметничке слике, мозаици, цветни аранжмани, и др)		2			
	16	Кишобран на рецепцији		1			
	17	Различито дизајнирана одећа за запослено особље на рецепцији у односу на друге секторе рада и плочицом са именом		2		М	М
Услуге рецепције	18	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
			24 сата	2			
	19	Особље у смени говори	један страни језик	-	М	М	/
			два страна језика	1			М
			више од два страна језика	2			
	20	Факс на располагању гостима		1		М	М
	21	Фотокопир апарат или скенер на располагању гостима		1			М
	22	Прихватање кредитних картица		1		М	М
	23	Могућност замене стране валуте ⁹		3			
	24	Могућност резервације путем електронских резервационих система ¹⁰		3			
25	Видео надзор главног улаза за госте и рецепције		2			М	

7 Подразумева најмање један сто и четири седећа места са наслоном

8 Обавеза за пансионе са више од 30 смештајних јединица

9 Служба мењачких послова или електронска мењачница са видно истакнутом курсном листом

10 Једноставан e-mail контакт није довољан

ЛИФТ ¹¹							
	26	Лифт за госте ¹² за:	5 нивоа ¹³ и више	-	М	М	М
			4 нивоа	1			
	27	Лифт за особље или теретни лифт за више од 3 нивоа	4				
	28	Лифт за храну ¹⁴ за више од 3 нивоа	4				

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

12 Најмање један лифт, а за пансионе капацитета више од 70 смештајних јединица најмање два лифта за госте

13 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 полуспраћа сматрају се једним спраћом (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

14 Лифт за храну је намењен услуживању јела у roomservice понуди и повезује кухињу и спратове на којима се налазе смештајне јединице

ПРОСТОРИЈА ЗА ПРУЖАЊЕ УСЛУГА ИСХРАНЕ (РЕСТОРАН САЛА) ¹⁵							
Капацитет ресторан сале	29	За свако конзумно место у просторији за услуживање ресторан сале мора бити обезбеђена површина од најмање	1,50 m ²	-	М	/	/
			1,70 m ²	-		М	/
			1,90 m ²	-			М
	30	Време услуживања obroka	2 сата	-	М	/	/
			3 сата	1		М	/
			4 сата	2			М
Услуживање доручка	31	Проширени доручак ¹⁶		-	М	М	/
	32	Шведски сто ¹⁷		1			М
Услуживање јела	33	Јела у room service понуди	12 сати	1			
	34	Понуда јела припремљених по посебним стандардима (интернационални, верски, дијетални, вегетеријански и др)		2			М
	35	Дечји мени ¹⁸		2			М
Услуживање пића	36	Понуда пића у ресторан сали	12 сати	-	М	М	М
			16 сата	1			
	37	Пића и напитци у room service понуди 12 сати		1			М
	38	Аперитив бар ¹⁹ : радно време	12 сати	1			М
18 сати			2				

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

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

17 Самопослуживање са најмање истим избором производа као и проширени доручак

18 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

19 Посебна просторија или део просторије у угоститељском објекту која може бити визуелно одвојена од осталих садржаја Опрењена 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 Аперитивбар је издвојен од ресторан сале

СМЕШТАЈНА ЈЕДИНИЦА ²⁰								
Минимална површина ²¹	39	собе ²²	једнокреветне	-	10 m ²	12 m ²	14 m ²	
			двокреветне	-	12 m ²	14 m ²	16 m ²	
	40	породичне собе ²³		2 бода за сваку собу, највише 8	18 m ²	20 m ²	22 m ²	
	41	апартмана ²⁴ типа	„studio” ²⁵	2 бода за сваки апартман, највише 8	18 m ²	20 m ²	22 m ²	
			апартман без кухиње ²⁶	3 бода за сваки апартман, највише 9	18 m ²	20 m ²	22 m ²	
			апартман са кухињом ²⁷	4 бода за сваки апартман, највише 12	21 m ²	23 m ²	25 m ²	
	42	Површина 50% смештајних јединица већа за 4 m ² од прописане за тражену категорију		3				
Опремљеност смештајне јединице	43	Кревет минималних димензија 100x190 cm или француски кревет минималних димензија 140x190 cm за једну особу		1				М
	44	Француски кревет ²⁸ минималних димензија 180x190 cm за две особе ²⁹		1				М
	45	Хигијенски уметак за заштиту мадраца ³⁰		1				М
	46	Дечји кревет на захтев госта		2				М
	47	Додатни јастук на захтев госта		1			М	М
	48	Два јастука за сваки кревет односно госта		2				
	49	Додатни покривач на захтев госта		-	М	М		М
	50	Прекривач за сваки кревет најмање до трећине дужине кревета		1				М
	51	Промена постељине на захтев госта		1				
	52	Чивилук за гардеробу		1				
	53	Сталак за кофере ³¹		1				М
	54	Гарнитура за седење у соби ³²		2				М
	55	Број слободних утикача у смештајној јединици	један	-	М	М		М
			два	1				
	55	Додатно осветљење над собним столом		1				
	56	Огледало за целу фигуру ³³		1				М
	57	Декорација зидова (уметничке слике, постери, тапете, скулптуре, литографије и др)		1			М	М
	58	Инвентарска листа, ценовник услуга и кућни ред исписани на српском и најмање једном страном језику		-	М	М		М
	59	Штампана или електронска ³⁴ обавештења на српском и најмање једном страном језику о садржајима и услугама које се нуде госту ³⁵		1			М	М
	60	Проспект пансиона		2				М
	61	Штампана или електронска обавештења „Не узнемиравати” „Молимо, поспремите” исписана на српском и најмање једном страном језику		1				М
	62	Прибор за писање	на захтев госта	1			М	М
			у свакој смештајној јединици	2				
	63	Прибор за шивење	на захтев госта	1			М	М
			у свакој смештајној јединици	2				
	64	Прибор за чишћење обуће и кашика за ципеле	на захтев госта	1			М	М
			у свакој смештајној јединици	2				
	65	Дневне новине на захтев госта		1				М
	66	Часописи на захтев госта		2				
	67	Опрема за пеглање		2				
	68	Врећа за веш		1				
	69	Електрични апарат за грејање воде (за прављење кафе, чаја) са прибором и кесицама кафе или чаја		2				
	70	Бешумни минибар ³⁶ у:	50% соба	2				М
			свакој соби	3				
Климатизација ³⁷	71	Климатизација са могућношћу индивидуалног подешавања у:	25% смештајних јединица	1			М	/
			50% смештајних јединица	2				М
			свакој смештајној јединици	3				
Телекомуникације у смештајној јединици	72	Телефон ³⁸	у соби	-	М	М		/
			са могућношћу успостављања директних телефонских веза из сваке смештајне јединице	1				М
	73	Приступ интернету		2				

Аудио и видео систем у смештајној јединици	74	Радио ³⁹	1			
	75	ЦД-Плејер, I-POD, ДВД-Плејер на захтев госта	2			
	76	Телевизор са даљинским управљачем у:	25% соба		М	/
			50% соба	2		М
			у свакој соби	3		
	77	Списак расположивих тв канала	1			
	78	Сателитска или кабловска антена	2			М
	79	Рачунар на захтев госта	1			М
Сигурносни стандарди у смештајној јединици	80	Плаћени канали уз могућност блокирања канала са ценовником услуга ⁴⁰	2			
	81	СОС позив или телефон у купатилу смештајне јединице	1		М	М
	82	Противпожарни план на вратима или у близини врата смештајне јединице	-	М	М	М
	83	Однос броја смештајних јединица са терасом (балконом) у односу на укупан број смештајних јединица	1:20	1		
			1:10	2		
			1:5	3		

- 20 У пансиону постојање смештајне јединице „породична соба” и „апартман” није обавеза
- 21 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 пансиону са једном звездом), о чему гост мора да буде обавештен. Код пансиона који послује у оквиру непокретног културног добра, може да дође до одступања у односу на прописане стандарде за минималне површине смештајних јединица.
- 22 Соба: спаваћа соба са или без предсобља (предпростора) и купатило
- 23 Породична соба: две спаваће собе са или без предсобља (предпростора) и купатило (купатила)
- 24 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.
- 25 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.
- 26 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.
- 27 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 m².
- 28 Приступ француском кревету је омогућен са обе стране кревета.
- 29 Смештајна јединица има површину двокреветне собе.
- 30 Памучна или друга заштитна навлака која се поставља на целу површину мадраца.
- 31 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 пртљак. 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”.
- 32 Подразумева најмање један сто и једно седеће место са наслоном (столица, софа, фотелја и сл.). Код пансиона који послује у оквиру непокретног културног добра и код пансиона у којима 20% соба има мању површину од прописане може да дође до одступања у односу на прописане стандарде у погледу гарнитуре за седење.
- 33 Омогућава госту потпуни преглед целе фигуре у стојећем ставу. Може бити покретно, постављено на зид или фиксирано са спољашње или унутрашње стране ормана.
- 34 Путем интерактивног пансионског ТВ канала.
- 35 Обавештења се односе на радно време служби у пансиону, ценовник услуга и сл.
- 36 Специјално дизајниран мали фрижидер смештен у соби са понудом алкохолних пића, слаткиша и разних грицкалица, које гост може користити током свог боравака у соби, уз накнадну наплату конзумираног. Минибар мора бити у кућишту.
- 37 Централна климатизација или клима уређаји. У објектима који су заштићени културна добра, а не постоји могућност постављања клима уређаја са индивидуалним подешавањем, смештајна јединица има вентилатор. Обавеза се не односи на објекат који се налази на надморској висини преко 900 m.
- 38 Уз телефон се налази упутство за коришћење телефона, именик услуга и СОС бројеви телефона у случају опасности на српском и најмање једном страном језику.
- 39 Пријем радио програма може бити организован и путем ТВ пријемника или пансионског централног телекомуникационог система.
- 40 Услуга у соби која госту даје могућност гледања одређених ТВ канала и програма уз одређену накнаду.

КУПАТИЛО У САСТАВУ СМЕШТАЈНЕ ЈЕДИНИЦЕ							
Опремљеност купатила	84	Туш кабина или када ⁴¹	са завесом за заштиту од прскања воде	-	М	М	/
			са параваном довољне ширине која обезбеђује заштиту од прскања воде				М
	85	Простирка за ноге		-	М	М	М
	86	Биде		2			
	87	Адаптер за струју 220/110 V за најмање 25% смештајних јединица		1			
	88	Козметичко огледало		1			
	89	Сушачи пешкира		2			
	90	Пена за купање или гел за туширање		1		М	М
	91	Шампон		1		М	М
	92	Козметички артикли (нпр. капа за туширање, турпија за нокте, прибор за бријање, четкица за зубе, паста за зубе, влажне марамнице, сунђер за туширање)		1			
	93	Средство за неутралисање мириса		1			М
	94	Хигијенске врећице		1			М
	95	Додатни пешкир		1			
	96	Баде мантил	на захтев госта	2			
			у свакој смештајној јединици	3			
	97	Папуче	на захтев госта	2			
			у свакој смештајној јединици	3			
	98	Вага		1			
	99	Фен за косу	на захтев госта	1		М	/
			у свакој смештајној јединици или купатилу	2			М

⁴¹ Такузи када не мора имати заштиту од прскања воде, односно параван.

КВАЛИТЕТ УРЕЂЕЊА И ОПРЕМЕ							
Стандардно уређење и типска опрема	100	Намештај из великих серија	једноставног квалитета	-	М	/	/
			средњег квалитета	1		М	/
			вишег квалитета и комфора	2			М
Првокласно уређење и опрема	101	Намештај из мањих серија високог квалитета Ентеријер усклађен у облику, боји и материјалу		3			

ЧУВАЊЕ ВРЕДНОСТИ (алтернативно)							
	102	Могућност чувања вредности гостију у пансионском сефу		1		М	
	103	Централни сеф са појединачним касетама за чување вредности гостију за најмање 30% смештајних јединица ⁴²		2			М
	104	Појединачни сеф за чување вредности у најмање 20% смештајних јединица ⁴³		2			М

42 Или појединачни сеф за чување вредности у смештајној јединици

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

ПОГОДНОСТИ ЗА ОСОБЕ СА УМАЊЕНИМ ТЕЛЕСНИМ СПОСОБНОСТИМА ⁴⁴							
	105	Без препрека	Категорија А ⁴⁵	5 (3 бода за сваку наредну собу)			
			Категорија Б ⁴⁶	6 (3 бода за сваку наредну собу)			
			Категорија Ц ⁴⁷	5 (3 бода за сваку наредну собу)			
			Категорија Д ⁴⁸	5 (3 бода за сваку наредну собу)			
			Категорија Е ⁴⁹	5 (3 бода за сваку наредну собу)			

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

45 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 Смештајна јединица је пројектована у складу са правилима о техничким стандардима приступачности

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

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

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

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

ОСТАЛИ САДРЖАЈИ, УСЛУГЕ И ПОГОДНОСТИ							
	106	Климатизација ⁵⁰ у заједничким просторијама за госте		-	М	М	М
	107	Интернет у најмање једној приступној тачки у објекту		2			М
	108	Ношење пртљага госта		2			М
	109	Колица за пренос пртљага на располагању гостима					
	110	Апарат за чишћење обуће у пријемном холу или у оквиру смештајног дела објекта		1			
	111	Прање и пеглање рубља гостију ⁵¹		3			
	112	Продаја или посредовање при куповини карата (за позориште, концерте, јавни превоз и сл)		2			
	113	Просторија, односно део просторије у пансиону опремљен ТВ-ом са даљинским управљањем ⁵²		-	М	М	М
	114	Додатни угоститељски садржаји у оквиру посебног простора (салон, национални ресторан, специјализовани ресторан, пицерија, посластичарница, снек бар, пивница, интернет кафе и сл)		2 бода за сваки садржај, највише 6			
	115	Башта или тераса		2 бода за сваки садржај, највише 6			
	116	Бутици и трговине		2 бода за сваки садржај, највише 6			
	117	Игралиште за децу ⁵³		3			
	118	Спортско-рекреативни садржаји (билијар, стони тенис, куплана,)		2 бод за сваки садржај, највише 6			
	119	Капацитети за спорт и рекреацију ⁵⁴ (терени, спортске сале и сл)		3 бода за сваки садржај, највише 9			
	120	Фитнес просторија са најмање четири различите справе		4			
	121	Соларијум		3			
	121	Масажа		2			

	123	Базен за масажу (ѓакузи)		3			
	124	Парно купатило, сауна или турско купатило		4			
	125	Козметички салон (маникир, педикир и сл)		3			
	126	Фризерски салон		3			
	127	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		
	128	Базен за пливање за децу	отворен	4			
			затворен	6			
	129	Изнајмљивање спортске опреме (нпр ски опрема, бицикл, кајак и др)		2			
	130	Уређена плажа или парк за госте у власништву пансиона		3			
	131	Ознака Плава застава		3			
	132	Могућност смештаја кућних љубимаца		3			
	133	Систематично управљање жалбама ⁵⁵		2			
	134	Извештај ⁵⁶ о спроведеном екстерном истраживању задовољства гостију		4			
	135	Приступ и саобраћајна повезаност	добар	1			
			одличан	2			
	136	Положај објекта на локацији	добар	1			
			одличан	2			
Еко критеријуми	137	Еко ознака (нпр ISO 14001, Зелени кључ, EU ecolabel, Green Globe, Energy Star, Green Seal и друге) ⁵⁷		12			
	138	Коришћење енергије из обновљивих извора (нпр сунца, ветра, геотермалних, подземних и површинских вода, биомасе и друго)		3			
	139	Уштеда електричне енергије коришћењем штедљивих сијалица и/или аутоматског укључења/искључења расвете у заједничким просторијама за госте ⁵⁸		2			
	140	Аутоматско гашење светла и/или клима уређаја у смештајним јединицама након одласка госта		2			
	141	Обавештења о смањењу непотребног прања пешкира и постелине која подстичу уштеду енергије, воде и детерџента		1			
	142	Сортирање отпада		2			

50 Централна климатизација или појединачни клима уређаји

51 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

52 Обавеза се не односи на пансионе у којима су све смештајне јединице опремљене ТВ са даљинским управљачем

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

54 Разноврсност спортских и рекреационих капацитета и услуга зависи од локације пансиона и претежне врсте спорта (тениски, голф, мини голф, сквош, одбојкашки, фудбалски, скијашки, терени за јахање, бицикличке стазе итд)

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

56 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

57 Објекти који поседују еко ознаку, не остварују бодове по основу изборних елемената од редног броја 138 до 142

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

Обавезе по основу изборних елемената	Минимални број бодова ⁵⁹		
Пансион	40	60	80

59 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

СТАНДАРДИ ЗА РАЗВРСТАВАЊЕ КУЋЕ У КАТЕГОРИЈЕ

Област Елементи	Ред. бр.	Критеријум	Бодови за изборне елементе	Категорија изражена бројем звезда				
				1*	2*	3*	4*	
СПОЉНИ ИЗГЛЕД ОБЈЕКТА И ХОРТИКУЛТУРНО УРЕЂЕЊЕ								
Хортикултурно уређење	1	Уређено и одржавано двориште (окућница) са травњаком и стазама и платои- ма од чврстог материјала	1		M ¹	M	M	
Стандардан изглед	2	Материјали коришћени у обради површина стандардног квалитета, општи утисак одаје:	једноставан изглед	—	M	/ ²	/	
			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					

1 Знак „М” – обавезни елемент за назначену категорију

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

ПАРКИНГ И ГАРАЖЕ³							
	5	Наткривено паркинг место уз кућу	1				М
	6	Могућност коришћења гараже или паркинг места у близини куће	2				
	7	Гаража уз кућу	3				

3 Обавеза постојања паркинга и гаража не односи се на кућу лоцирану на месту недоступном за моторна возила или на месту са забраном промета моторних возила, односно на простору заштићеног природног добра или непокретног културног добра и његове заштићене околине

УЛАЗ							
	8	Улазна капија у двориште куће ⁴	–	М	М	М	М
	9	Наткривен главни улаз у кућу	1			М	М
	10	Врата са звучном изолацијом или дупла врата	3				
	11	Додатна опрема за закључавање врата	1				М
	12	Шпијунка	1				

4 Обавеза за куће са ограђеним двориштем

ПРИЈЕМ ГОСТИЈУ							
	13	Особа за пријем госта обезбеђена по потреби	–	М	М	М	М
	14	Особа за пријем гостију говори један страни језик	1			М	М
	15	Инвентарска листа, ценовник услуга и кућни ред исписани на српском и најмање једном страном језику	–	М	М	М	М
	16	Видно истакнута обавештења о садржајима и услугама које се нуде госту у кући и у околини исписане на српском и најмање једном страном језику	1			М	М
	17	Проспект куће и друге туристичке информације	2				

ОПРЕМЉЕНОСТ ПРОСТОРИЈА У КУЋИ								
Просторија за спавање (спаваћа соба)	18	Минимална површина спаваће собе	једнокреветне	–	7 m ²	8 m ²	9 m ²	10 m ²
			двокреветне	–	8 m ²	10 m ²	12 m ²	14 m ²
			трокреветне	–	9 m ²	12 m ²	14 m ²	16 m ²
	19	Кревет минималних димензија 100x190 cm или француски кревет минималних димензија 140x190 cm за једну особу		1			М	М
	20	Француски кревет ⁵ минималних димензија 160x190 cm за две особе ⁶		1			М	М
	21	Уметак за заштиту матраца		1			М	М
	22	Дечји кревет на захтев госта		2				М
	23	Додатни јастук		1		М	М	М
	24	Два јастука за сваки кревет односно госта		2				
	25	Додатни покривач		–	М	М	М	М
	26	Прекривач за сваки кревет		1			М	М
	27	Гарнитура за седење		2				М
	28	Додатно осветљење над собним столом		1				М
	29	Прекидач поред кревета за регулисање комплетног осветљења у кући		2				
	30	Огледало за целу фигуру		1			М	М
Кухиња за самосталну припрему хране и простор за ручавање	31	Декорација зидова		1		М	М	М
	32	Судопера са текућом топлом и хладном водом		–	М	М	М	М
	33	Машина за прање посуђа		2				М
	34	Расхладни уређај за чување хране и пића		–	М	М	М	М
				–	М	М	М	М
	35	Термички уређај за кување са	најмање две плоче	–	М	М	М	М
			најмање две плоче и рерном	1			М	М
	36	Уређај за одвод дима, паре и мириса изнад термичког уређаја		–	М	М	М	М
	37	Електрични апарат за грејање воде (за прављење кафе, чаја) са прибором		2				М
	38	Тостер		2				
	39	Електрични роштиљ		2				
	40	Микроталасна рерна		3				
	41	Кухињски елементи са посебим одељцима и полицама за одлагање намирница, посуђа и прибора за припремање, сервирање и конзумирање хране, пића и напитака		–	М	М	М	М
	42	Посуђе за припремање хране, пића и напитака		–	М	М	М	М
	43	Прибор за конзумирање хране, пића и напитака према броју кревета		–	М	М	М	М
Купатило	44	Прибор за прање и брисање посуђа		–	М	М	М	М
	45	Хигијенска посуда за отпатке		–	М	М	М	М
	46	Трпезаријски сто и столице према броју кревета		–	М	М	М	М
	47	Столњак или појединачни подметач, папирне или платнене салвете		–	М	М	М	М
	48	Туш кабина или када са параваном		–	М	М	М	М
	49	Простирка за ноге		–	М	М	М	М
	50	Биде		2				
	51	Козметичко огледало		1				М
	52	Сушачи пешкира		2				
	53	Пена за купање или гел за туширање		1		М	М	М
	54	Шампон		1		М	М	М
	55	Козметички артикли (нпр. капа за туширање, турпија за нокте, прибор за бријање, четкица за зубе, паста за зубе, влажне марамнице)		1 бод за сваки артикал, а највише 3				М
	56	Средство за неутралисање мириса или освеживач простора		1			М	М
	57	Хигијенске врећице		1				М
	58	Додатни пешкир		1			М	М
	59	Баде мантил		2				
	60	Вага		1				
	61	Одвојен тоалет ⁷ опремљен	WC шољом	2			М	/
			WC шољом и умиваоником	2				М

5 Приступ француском кревету је омогућен са обе стране кревета

6 Спаваћа соба има површину двокреветне собе

7 Обавеза за кућу са више од две спаваће собе

КВАЛИТЕТ УРЕЂЕЊА И ОПРЕМЕ								
Стандардно уређење и типска опрема	62	Намештај из великих серија	једноставног квалитета	–	М	/	/	/
			средњег квалитета	1		М	/	/
			вишег квалитета и комфора	2			М	/
Првокласно уређење и опрема	63	Намештај из мањих серија високог квалитета Ентеријер усклађен у облику, боји и материјалу		3				М
Ексклузивно уређење и опрема	64	Намештај јединственог дизајна (стилски или модеран) највишег квалитета (луксузан) и комфора Ентеријер усклађен у облику, боји и материјалу		4				

ОСТАЛА ОПРЕМА, САДРЖАЈИ, УСЛУГЕ И ПОГОДНОСТИ У КУЋИ							
	65	Просторија са излазом на терасу или балкон	1			М	М
	66	Двориште опремљено баштенском гарнитуром (сто, столице, клупе)	2			М	М
	67	Лежаљке, сунцобрани и сл на располагању госту	1				М
	68	Уређено место за роштиљ	1		М	М	М
	69	Игралиште за децу ⁸ у издвојеном делу дворишта	3				М
	70	Прозори са звучном изолацијом	3				
	71	Клима уређај	2			М	М
	72	Машина за прање рубља	2				М
	73	Опрема за пеглање рубља	1				М
	74	Услуга прања и пеглања рубља гостију	3				
	75	Прибор и средства за одржавање хигијене	—	М	М	М	М
	76	Промена постељине и пешкира на захтев госта	1			М	М
	77	Услуга поспремања куће у току боравка госта	на захтев госта	1		М	М
			свакодневно	2			М
	78	Сталак за кофере	1				М
	79	Прибор за чишћење обуће и кашика за ципеле	1			М	М
	80	Папуче за једнократну употребу	2				
	81	Прибор за шивење	1		М	М	М
	82	Прибор за писање	1		М	М	М
	83	Адаптер за струју 220/110 волти	1				М
	84	Прибор за прву помоћ	1			М	М
	85	Фен за косу	1		М	М	М
	86	Додатни телефон са имеником услуга и СОС бројевима телефона у случају опасности на српском и најмање једном страном језику	1			М	М
	87	Телевизор са даљинским управљачем	—	М	М	М	М ⁹
	88	Додатни телевизор у кући са две спаваће собе	2			М	М
	89	Сателитска антена ¹⁰	2			М	М
	90	Кабловска антена ¹¹	2			М	М
	91	ЦД-плејер	2				
	92	ДВД-плејер	2				
	93	Пристап интернету	2			М	М
	94	Рачунар на захтев госта	3				
	95	Понуда дневних новина и часописа	1				
	96	Могућност чувања вредности гостију	1				М
	97	Фитнес просторија са најмање четири различите справе	4				
	98	Соларијум	3				
	99	Масажа	2				
	100	Базен за масажу (јакузи)	3				
	101	Сауна	3				
	102	Базен за пливање	отворен	4			
			затворен	6			
	103	Могућност смештаја кућних љубимаца	3				М
	104	План евакуације и противпожарни апарат постављени на видљивом и лако приступачном месту са видно истакнутим упутством за руковање на српском и најмање једном страном језику	—	М	М	М	М
	105	Могућност резервације путем електронских резервационих система ¹²	3				
	106	Пристап и саобраћајна повезаност	добар	1			
			одличан	2			
	107	Положај објекта на локацији	добар	1			
			одличан	2			
Еко критеријуми	108	Еко ознака (нпр ISO 14001, Зелени кључ, EU ecolabel, Green Globe, Energy Star, Green Seal и друге) ¹³	12				
	109	Коришћење енергије из обновљивих извора (нпр сунца, ветра, геотермалних, подземних и површинских вода, биомасе и друго)	3				
	110	Уштеда електричне енергије коришћењем штедљивих сијалица и/или аутоматског укључења/искључења расвете у просторијама куће ¹⁴	2				
	111	Обавештења о смањењу непотребног прања пешкира и постељине која подстичу уштеду енергије, воде и детерџента	1				
	112	Сортирање отпада	2				

8 Опремљено са најмање четири различите врсте справа за играње (клацкалице, љуљашке, тобогани, вртешке, базен са песком, и сл)

9 ЛЦД или ТВ плазма

10 Или кабловска антена

11 Или сателитска антена

12 Само e-mail контакт није довољан

13 Објекти који поседују еко ознаку, не остварују бодове по основу изборних елемената од редног броја 109 до 112

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

Обавезе по основу изборних елемената	Минимални број бодова ¹⁵			
Кућа	20	30	40	50

15 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

СТАНДАРДИ ЗА РАЗВРСТАВАЊЕ АПАРТМАНА 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	Уређено и одржавано двориште (окућница) са травњаком и стазама и платоима од чврстог материјала	1		М ¹	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				

1 Знак „М” - обавезни елемент за назначену категорију

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

ПАРКИНГ И ГАРАЖЕ ³							
	5	Наткривено паркинг место уз објекат у којем се налази апартман	1				
	6	Могућност коришћења гараже или паркинг места у близини објекта у којем се налази апартман	2				М
	7	Гаража уз објекат у којем се налази апартман	3				

3 Обавеза постојања паркинга и гаража не односи се на кућу лоцирану на месту недоступном за моторна возила или на месту са забраном промета моторних возила, односно на простору заштићеног природног добра или непокретног културног добра и његове заштићене околине

УЛАЗ							
	8	Прилазно степениште ⁴ и ходници са спољном расветом		-	М	М	М
	9	Улаз у апартман из	ходника или предсобља које користи и власник објекта	-	М	/	/
			засебног ходника или предсобља	1		М	М

4 Односи се на апартман лоциран на спрату стамбене зграде или куће

ПРИЈЕМ ГОСТИЈУ							
	10	Особа за пријем госта обезбеђена по потреби	-	М	М	М	М
	11	Особа за пријем гостију говори један страни језик	1			М	М

ОПРЕМЉЕНОСТ АПАРТМАНА									
Минимална површина	12	Апартман ⁵	са једном просторијом за спавање		-	26 m²	28 m²	30 m²	32 m²
			са две просторије за спавање		1	33 m²	35 m²	37 m²	39 m²
		Апартман типа „studio” ⁶			2	19 m²	21 m²	23 m²	25 m²
Опремљеност апартмана ⁷	13	Кревет минималних димензија 100x190 cm или француски кревет минималних димензија 140x190 cm за једну особу			1			М	М
	14	Француски кревет ⁸ минималних димензија 160x190 cm за две особе ⁹			1			М	М
	15	Уметак за заштиту мадраца			1			М	М
	16	Дечји кревет на захтев госта			2			М	М
	17	Додатни јастук на захтев госта			1		М	М	М
	18	Два јастука за сваки кревет односно госта			2				
	19	Могућност избора јастука од различитих материјала			3				
	20	Додатни покривач			-	М	М	М	М
	21	Прекривач за сваки кревет			1			М	М
	22	Додатно осветљење над собним столом			1				М
	23	Прекидач поред кревета за регулисање комплетног осветљење у апартману			2				
	24	Број слободних утикача у апартману	један		-	М	М	М	/
			или више од два		1			М	М
	25	Чивилук за гардеробу			1				М
	26	Сталак за кофере			1			М	М
	27	Огледало за целу фигуру			1			М	М
	28	Декорација зидова			1		М	М	М
	29	Инвентарска листа, ценовник услуга и кућни ред исписани на српском и најмање једном страном језику			-	М	М	М	М
	30	Штампана обавештења на српском и најмање једном страном језику о садржајима и услугама које се нуде госту			1			М	М
	31	Проспект објекта у којем се налази апартман			2				
	32	Штампана обавештења „Не узнемиравати” „Молимо, поспремите” исписана на српском и најмање једном страном језику			1				
	33	Прибор за писање	на захтев госта		1		М	/	/
			у апартману		2			М	М
	34	Прибор за шивење	на захтев госта		1		М	/	/
			у апартману		2			М	М
	35	Прибор за чишћење обуће и кашика за ципеле	на захтев госта		1		М	/	/
			у апартману		2			М	М
	36	Дневне новине			1				М
	37	Часописи			2				
	38	Опрема за пеглање	на захтев госта		1				М
			у апартману		2				
	39	Врећа за веш			1				М
	40	Клима уређај			2			М	М
	41	Телефон са упутством за коришћење телефона, имеником услуга и СОС бројевима телефона у случају опасности на српском и најмање једном страном језику			1			М	М
	42	Пристап интернету			2			М	М
	43	Рачунар на захтев госта			3				
	44	Радио			1				
	45	ЦД-Плејер			2				
	46	ДВД-Плејер			2				
	47	Телевизор са даљинским управљачем			-	М	М	М	М
	48	Додатни телевизор са даљинским управљачем у апартману са две спаваће собе			2			М	М
	49	Списак расположивих тв канала			1			М	М
	50	Сателитска антена ¹⁰			2				М
	51	Кабловска антена ¹¹			2				М
	52	Просторија са излазом на терасу или балкон			1				
	53	Прозори са звучном изолацијом			3				
	54	Врата са звучном изолацијом или дупла врата			3				
	55	План евакуације (противпожарни план на вратима или у близини врата апартмана			-	М	М	М	М

Кухиња за самосталну припрему хране и простор за ручавање	56	Судопера са текућом топлом и хладном водом		-	М	М	М	М
	57	Машина за прање посуђа		2				М
	58	Расхладни уређај за чување хране и пића		-	М	М	М	М
	59	Термички уређај за кување са	најмање две плоче	-	М	М	М	М
			најмање две плоче и рерном	1			М	М
	60	Уређај за одвод дима, паре и мириса изнад термичког уређаја		-	М	М	М	М
	61	Електрични апарат за грејање воде (за прављење кафе, чаја) са прибором		2				
	62	Тостер		2				
	63	Електрични роштиљ		2				
	64	Микроталасна рерна		3				
	65	Кухињски елементи са посебним одељцима и полицама за одлагање намирница, посуђа и прибора за припремање, сервирање и конзумирање хране, пића и напитака		-	М	М	М	М
	66	Посуђе за припремање хране, пића и напитака		-	М	М	М	М
	67	Прибор за конзумирање хране, пића и напитака према броју кревета		-	М	М	М	М
	68	Прибор за прање и брисање посуђа		-	М	М	М	М
	69	Хигијенска посуда за отпатке		-	М	М	М	М
	70	Трпезаријски сто и столице према броју кревета		-	М	М	М	М
	71	Стољак или појединачни подметач, папирне или платнене салвете		-	М	М	М	М
Купатило	72	Туш кабина или када са параваном		-	М	М	М	М
	73	Простирка за ноге		-	М	М	М	М
	74	Биде		2				
	75	Козметичко огледало		1			М	М
	76	Фен за косу		1		М	М	М
	77	Адаптер за струју 220/110 волти		1			М	М
	78	Сушачи пешкира		2				
	79	Пена за купање или гел за туширање		1		М	М	М
	80	Шампон		1		М	М	М
	81	Козметички артикли (нпр. капа за туширање, турпија за нокте, прибор за бријање, четкица за зубе, паста за зубе, влажне марамнице)		1	бод за сваки артикул, а највише 3			М
	82	Средство за неутралисање мириса или освеживач простора		1			М	М
	83	Хигијенске врећице		1				М
	84	Додатни пешкир		1		М	М	М
	85	Баде мантил		2				
	86	Папуче за једнократну употребу		2				
	87	Вага		1				
	88	Одвојен тоалет ¹² опремљен	WC шољом	2			М	/
			WC шољом и умиваоником	3				М
	89	Машина за прање веша		3				

- 5 Апартамент: просторија за боравак, једна или више просторија за спавање, кухиња или чајна кухиња, просторија или део просторије за 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. За сваку додатну спаваћу собу, минимална површина апартмана се повећава за 5 m².
- 6 Апартамент 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.
- 7 Апартамент је опремљен гарнитуром за седење, телевизором и телефоном.
- 8 Приступ француском кревету мора да буде могућ са обе стране.
- 9 Смештајна јединица има површину двокреветне собе.
- 10 Или кабловска антена.
- 11 Или сателитска антена.
- 12 Обавеза за апартамент са више од две спаваће собе.

КВАЛИТЕТ УРЕЂЕЊА И ОПРЕМЕ								
Стандардно уређење и типска опрема	90	Намештај из великих серија	једноставног квалитета	-	М	/	/	/
			средњег квалитета	1		М	/	/
			вишег квалитета и комфора	2			М	/
Првокласно уређење и опрема	91	Намештај из мањих серија високог квалитета Ентеријер усклађен у облику, боји и материјалу		3				М
Ексклузивно уређење и опрема	92	Намештај јединственог дизајна (стилски или модеран) највишег квалитета (луксузан) и комфора Ентеријер усклађен у облику, боји и материјалу		4				

ОСТАЛА ОПРЕМА, САДРЖАЈИ, УСЛУГЕ И ПОГОДНОСТИ							
	93	Опрема за пеглање рубља	1				М
	94	Услуга прања и пеглања рубља гостију	3				
	95	Промена постељине и пешкира на захтев госта	1			М	М
	96	Могућност чувања вредности гостију	1				М
	97	Прибор за прву помоћ	1			М	М
	98	Базен за пливање	отворен	8			
			затворен	10			
	99	Могућност смештаја кућних љубимаца	3				
	100	Могућност резервације путем електронских резервационих система ¹³	3				
	101	Пристап и саобраћајна повезаност	добар	1			
			одличан	2			
	102	Положај објекта на локацији	добар	1			
			одличан	2			
Еко критеријуми	103	Еко ознака (нпр ISO 14001, Зелени кључ, EU ecolabel, Green Globe, Energy Star, Green Seal и друге) ¹⁴	12				
	104	Коришћење енергије из обновљивих извора (нпр сунца, ветра, геотермалних, подземних и површинских вода, биомасе и друго)	3				
	105	Уштеда електричне енергије коришћењем штедљивих сијалица и/или аутоматског укључења/искључења расвете ¹⁵	2				
	107	Обавештења о смањењу непотребног прања пешкира и постељине која подстичу уштеду енергије, воде и детерџента	1				

¹³ Једноставан e-mail контакт није довољан

¹⁴ Објекти који поседују еко ознаку, не остварују бодове по основу изборних елемената од редног броја 104 до 107

¹⁵ Најмање 70% свих сијалица у објекту су А енергетске класе (пожељно LED)

Обавезе по основу изборних елемената	Минимални број бодова ¹⁶			
Апартман	15	25	35	45

¹⁶ 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 објект поседује у погледу садржаја, услуга и погодности за госте

СТАНДАРДИ ЗА РАЗВРСТАВАЊЕ СОБА У КАТЕГОРИЈЕ

Област Елементи	Ред. бр.	Критеријум	Бодови за изборне елементе	Категорија изражена бројем звезда				
				1*	2*	3*	4*	
СПОЉНИ ИЗГЛЕД ОБЈЕКТА И ХОРТИКУЛТУРНО УРЕЂЕЊЕ								
Хортикултурно уређење	1	Уређено и одржавано двориште објекта са травњаком и стазама и платоима од чврстог материјала	–	М ¹	М	М	М	
Стандардан изглед	2	Материјали коришћени у обра- ди површина стандардног квалитета, општи утисак одаје:	једноставан изглед	–	М	/ ²	/	
			добар изглед	1		М	/	/
			изглед вишег квалитета	2			М	М
Првокласан изглед	3	Материјали коришћени у обради површина високог квалитета, општи утисак одаје усклађеност у облику, боји и материјалу	3				М	

1 Знак „М” – обавезни елемент за назначену категорију

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

ПАРКИНГ И ГАРАЖЕ³							
	4	Наткривено паркинг место	1				
	5	Могућност коришћења гараже или паркинг места у близини објекта у којем се налази соба	2				М
	6	Гаража уз објекат у којем се налази соба	3				

3 Обавеза постојања паркинга и гаража не односи се на собу у стамбеној згради или кући (у даљем тексту: објекту) лоцираној на подручју ужег градског језгра, на месту недоступном за моторна возила или на месту са забраном промета моторних возила, односно на простору заштићеног природног добра или непокретног културног добра и његове заштићене околине

УЛАЗ							
	7	Прилазно степениште ⁴ и ходници са спољном расветом	–	М	М	М	М
	8	Улаз у собу из:	ходника или предсобља које користи и власник објекта	–	М	/	/
			засебног ходника или предсобља	1		М	М

4 Односи се на собу лоцирану на спрату стамбене зграде или куће

ПРИЈЕМ ГОСТИЈУ							
	9	Особа за пријем госта обезбеђена по потреби	–	М	М	М	М
	10	Особа за пријем госта се служи једим страним језиком	–			М	М

ОПРЕМЉЕНОСТ СМЕШТАЈНЕ ЈЕДИНИЦЕ							
Минимална површина собе ⁵	11	Једнокреветна соба	без купатила	–	7 m ²	8 m ²	9 m ²
			са купатилом	–	11 m ²	12 m ²	13 m ²
		Двокреветна соба	без купатила	–	10 m ²	12 m ²	14 m ²
			са купатилом	–	12 m ²	14 m ²	16 m ²
		Трокреветна соба	без купатила	–	13 m ²	15 m ²	17 m ²
			са купатилом	–	15 m ²	17 m ²	19 m ²
Опремљеност собе ⁶	12	Кревет минималних димензија 100x190 cm или француски кревет минималних димензија 140x190 cm за једну особу		1			М
	13	Француски кревет ⁷ минималних димензија 160x190 cm за две особе ⁸		1			М
	14	Уметак за заштиту мадраца		1			М
	15	Дечји кревет на захтев госта		2			М
	16	Додатни јастук на захтев госта		1		М	М
	17	Два јастука за сваки кревет односно госта		2			
	18	Додатни покривач на захтев госта		–	М	М	М
	19	Прекривач за сваки кревет		1			М
	20	Чивилук за гардеробу		1			М
	21	Сталак за кофере		1			М
	22	Гарнитура за седење		2			М
	23	Најмање два слободна утикача		–		М	М
	24	Додатно осветљење над собним столом		1			М
	25	Огледало за целу фигуру		1			М
	26	Декорација зидова		1		М	М
	27	Инвентарска листа, ценовник услуга и кућни ред исписани на српском и најмање једном страним језику		–	М	М	М
	28	Штампана обавештења на српском и најмање једном страним језику о садржајима и услугама које се нуде госту		1			М

	29	Проспект објекта у којем се налази соба		2				
	30	Прибор за писање	на захтев госта	1				М
			у соби	2			М	М
	31	Прибор за шивење	на захтев госта	1				М
			у соби	2			М	М
	32	Прибор за чишћење обуће и кашика за ципеле	на захтев госта	1			М	
			у соби	1				М
	33	Дневне новине		1				
	34	Часописи		2				М
	35	Опрема за пеглање		2				
	36	Врећа за веш		1				
	37	Електрични апарат за грејање воде (за прављење кафе, чаја) са прибором		2				М
	38	Бешумни минибар		2				М
	39	Клима уређај		2			М	М
	40	Телефон са упутством за коришћење телефона, имеником услуга и СОС бројева телефона у случају опасности на српском и најмање једном страном језику		1			М	М
	41	Пристап интернету		2			М	М
	42	Адаптер за струју на захтев госта		1				
	43	Радио у:	објекту у којем се соба налази	1				
			соби	2				
	44	ЦД-плејер на захтев госта		2				
	45	ДВД-плејер на захтев госта		2				
	46	Телевизор са даљинским управљачем у	објекту у којем се соба налази	1	М			
			соби	2		М	М	М
	47	Списак расположивих тв канала		1			М	М
	48	Сателитска антена ⁹		2				
	49	Кабловска антена ¹⁰		2				
	50	Соба са излазом на терасу или балкон		1				
	51	План евакуације (противпожарни план на вратима или у близини врата собе)		–	М	М	М	М
Купатило у саставу собе	52	Туш кабина или када са параваном		–	М	М	М	М
	53	Простирка за ноге		–	М	М	М	М
	54	Биде		2				
	55	Козметичко огледало		1			М	М
	56	Сушачи пешкира		2				
	57	Вага		1				
	58	Пена за купање или гел за туширање		1			М	М
	59	Шампон		1		М	М	М
	60	Козметички артикли (нпр. капа за туширање, турпија за нокте, прибор за бријање, четкица за зубе, паста за зубе, влажне марамике)		1	бод за сваки артикул, а највише 3			
	61	Средство за неутралисање мириса или освеживач простора		1			М	М
	62	Хигијенске врећице		1				М
	63	Додатни пешкир		1			М	М
	64	Баде мантил		2				
	65	Папуче за једнократну употребу		2				
	66	Фен за косу	на захтев госта	1		М	/	/
			у купатилу или у соби	2			М	М

5 Минимална површина собе обухвата и предсобље (предпростор) у оквиру собе уколико га има
6 Соба која у свом саставу нема купатило опрема се додатно опремом под редним бројевима 57–65
7 Приступ француском кревету је омогућен са обе стране кревета
8 Смештајна јединица има површину двокреветне собе
9 Или кабловска антена
10 Или сателитска антена

КВАЛИТЕТ УРЕЂЕЊА И ОПРЕМЕ								
Стандардно уређење и типска опрема	67	Намештај из великих серија	једноставног квалитета	–	М	/	/	/
			средњег квалитета	1		М	/	/
			вишег квалитета и комфора	2			М	М
Првокласно уређење и опрема	68	Намештај из мањих серија високог квалитета Ентеријер усклађен у облику, боји и материјалу		3				М

ОСТАЛА ОПРЕМА, САДРЖАЈИ, УСЛУГЕ И ПОГОДНОСТИ							
	69	Промена постелине на захтев госта	1				М
	70	Прање и пеглање рубља гостију	3				
	71	Прибор за прву помоћ	1			М	М
	72	Могућност чувања вредности гостију	1				М
	73	Приступ и саобраћајна повезаност	добар	1			
			одличан	2			
	74	Положај објекта на локацији	добар	1			
			одличан	2			
Еко критеријуми	75	Коришћење енергије из обновљивих извора (нпр сунца, ветра, геотермалних, подземних и површинских вода, биомасе и друго)	3				
	76	Уштеда електричне енергије коришћењем штедљивих сијалица и/или аутоматског укључења/искључења расвете ¹¹	2				
	78	Обавештења о смањењу непотребног прања пешкира и постелине која подстичу уштеду енергије, воде и детерџента	1				
	79	Сортирање отпада	2				

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

Обавезе по основу изборних елемената	Минимални број бодова ¹²			
Соба	10	20	30	40

12 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

СТАНДАРДИ ЗА РАЗВРСТАВАЊЕ СЕОСКОГ ТУРИСТИЧКОГ ДОМАЋИНСТВА 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	Уређено и одржавано двориште (окућница) са травњаком, стазама и платоима	1		M ¹	M	M	
Стандардан изглед	2	Материјали коришћени у обради површина стандардног квалитета, општи утисак одаје:	једноставан изглед	-	M	/ ²	/	
			добар изглед	1		M	/	/
			изглед вишег квалитета, у складу са традицијом краја у којем се налази	2			M	/

Првокласан изглед	3	Материјали коришћени у обради површина високог квалитета, општи утисак одаје усклађеност у облику, боји и материјалу у складу са традицијом краја у којем се налази	3				М
Ексклузиван изглед	4	Материјали коришћени у обради површина највишег квалитета, општи утисак одаје ексклузивност у складу са традицијом краја у којем се налази	4				

1 Знак „М” – обавезни елемент за назначену категорију

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

ПАРКИНГ И ГАРАЖЕ ³							
	5	Паркинг место у сеоском туристичком домаћинству	1				
	6	Мogućност коришћења гараже у близини сеоског туристичког домаћинства	2				
	7	Гаража уз сеоско туристичко домаћинство	3				

3 Обавеза постојања паркинга и гаража не односи се на сеоска туристичка домаћинства лоцирана на месту недоступном за моторна возила или на месту са забраном промета моторних возила, односно на простору заштићеног природног добра или непокретног културног добра и његове заштићене околине

УЛАЗ							
	8	Улазна капија у двориште сеоског туристичког домаћинства ⁴	2			М	М
	9	Наткривен главни улаз у објекат/објекте сеоског туристичког домаћинства	1			М	М
	10	Врата са звучном изолацијом или дупла врата	3				
	11	Додатна опрема за закључавање врата	1				М

4 Обавеза за сеоска туристичка домаћинства са ограђеним двориштем

ПРИЈЕМ ГОСТИЈУ							
	12	Особа за пријем госта обезбеђена по потреби	1			М	М
	13	Особа за пријем гостију говори један страни језик	1			М	М
	14	Проспект сеоског туристичког домаћинства	2				
	15	Информације о туристичким садржајима краја и околине	-	М	М	М	М

ОПРЕМЉЕНОСТ ПРОСТОРИЈА У ОБЈЕКТИМА СЕОСКОГ ТУРИСТИЧКОГ ДОМАЋИНСТВА								
Просторија за боравак гостију	16	ТВ пријемник		2		М	М	М
	17	Друштвене игре (карте, монопол, мица и сл)		2				М
	18	Библиотека – књиге, ревије, часописи		2				М
Просторија за спавање (спаваћа соба)	19		једнокреветне	-	7 m²	7 m²	8 m²	9 m²
			двокреветне	-	9 m²	9 m²	10 m²	11 m²
			трокреветне	-	11 m²	11 m²	12 m²	13 m²
			четворокреветне	-	13 m²	13 m²	14 m²	15 m²
	20	Кревет минималних димензија 90х190 cm или француски кревет минималних димензија 140х190 cm за једну особу		1			М	М
	21	Француски кревет ⁵ минималних димензија 160х190 cm за две особе ⁶		1			М	М
	22	Уметак за заштиту мадраца ⁷		1			М	М
	23	Дечији кревет на захтев госта		2			М	М
	24	Додатни јастук		1		М	М	М
	25	Два јастука за сваки кревет односно госта		1				
	26	Додатни покривач		-	М	М	М	М
	27	Прекривач за сваки кревет		1			М	М
	28	Гарнитура за седење		2				М
	29	Додатно осветљење над собним столом		1				М
	30	Прекидач поред кревета за регулисање комплетног осветљење у соби		2				
	31	Огледало за целу фигуру		1				М
	32	Декорација зидова		1		М	М	М
	33	Инвентарска листа, ценовник услуга и кућни ред исписани на српском и најмање једном страном језику		-	М	М	М	М
	34	Обавештење о садржајима и услугама које се нуде госту у сеоском тур дом испи-сане на српском и најмање једном страном језику		1		М	М	М
	Кухиња за самосталну припре- му хране и простор за ручавање	35	Судопера са текућом топлотом и хладном водом		-	М	М	М
36		Машина за прање посуђа		2				
37		Расхладни уређај за чување хране и пића		-	М	М	М	М
38		Термички уређај за кување са	најмање две плоче	1		М	М	М
			најмање две плоче и рерном	1			М	М
39		Уређај за одвод дима, паре и мириса изнад термичког уређаја		1				М
40		Електрични апарат за грејање воде (за прављење кафе, чаја) са прибором		2				М
41		Тостер		2				
42		Роштиљ		2				
43		Микроталасна рерна		3				
44		Кухињски елементи са посебним одељцима и полицама за одлагање намирница, посуђа и прибора за припремање, сервирање и конзумирање хране, пића и напитака		-	М	М	М	М
45		Посуђе за припремање хране, пића и напитака		-	М	М	М	М
46		Прибор за конзумирање хране, пића и напитака према броју кревета		-	М	М	М	М
47		Прибор за прање и брисање посуђа		-	М	М	М	М
48		Хигијенска посуда за отпатке		-	М	М	М	М
49		Трпезаријски сто и столице према броју кревета		-	М	М	М	М
50	Столњак или појединачни подметач, папирне или платнене салвете		-	М	М	М	М	

Купатило	51	Туш кабина или када	-	М	М	М	М
	52	Простирка за ноге	-	М	М	М	М
	53	Козметичко огледало	1				
	54	Сушачи пешкира	2				
	55	Пена за купање или гел за туширање	1			М	М
	56	Шампон	1		М	М	М
	57	Козметички артикли (нпр капа за туширање, турпија за нокте, прибор за бријање, четкица за зубе, паста за зубе, влажне марамике и друго)	1 бод за сваки артикал, највише 3				
	58	Средство за неутралисање мириса или освеживач простора	1			М	М
	59	Хигијенске врећице	1				
	60	Додатни пешкир	1			М	М
	61	Баде мантил	2				
	62	Вага	1				
	63	Одвојен тоалет ⁸ опремљен	WC шољом	2		М	/
			WC шољом и умиваоником	2			М

- 5 Приступ француском кревету је омогућен са обе стране кревета
- 6 Спаваћа соба има површину четворокреветне собе
- 7 Уметак за заштиту матраца није обавеза ако су матраци од сламе или другог природног материјала
- 8 Обавеза за објекат са више од две спаваће собе

КВАЛИТЕТ УРЕЂЕЊА И ОПРЕМЕ								
Стандардно уређење и типска опрема	64	Намештај из великих серија	једноставног квалитета	-	М	/	/	/
			средњег квалитета	1		М	/	/
			вишег квалитета и комфора	2			М	/
Првокласно уређење и опрема	65	Намештај из мањих серија високог квалитета	Ентеријер усклађен у облику, боји и материјалу	3				М
Ексклузивно уређење и опрема	66	Намештај јединственог дизајна (стилски или модеран)	највишег квалитета (луксузан) и комфора	4				

ОСТАЛА ОПРЕМА, САДРЖАЈИ, УСЛУГЕ И ПОГОДНОСТИ У ОБЈЕКТУ/ОБЈЕКТИМА СЕОСКОГ ТУРИСТИЧКОГ ДОМАЋИНСТВА								
	67	Просторија са излазом на терасу или балкон		1				М
	68	Двориште опремљено баштенском гарнитуром (сто, столице, клупе)		2			М	М
	69	Простор за смештај на отвореном у привремено постављеној опреми за камповање		5				
	70	Лежаљке, сунцобрани и сл на располагању госту		2				М
	71	Уређено место за роштиљ		1			М	М
	72	Игралиште за децу ⁹ у издвојеном делу дворишта		3				М
	73	Прозори са звучном изолацијом		3				
	74	Клима уређај		2				М
	75	Машина за прање рубља		2				М
	76	Опрема за пеглање рубља		1				М
	77	Услуга прања и пеглања рубља гостију		3				
	78	Прибор и средства за одржавање хигијене		-	М	М	М	М
	79	Промена постељине и пешкира на захтев госта		1			М	М
	80	Услуга поспремања куће у току боравка госта	на захтев госта	1			М	М
			свакодневно	2				М
	81	Сталак за кофере		1				
	82	Прибор за чишћење обуће и кашика за ципеле		1				
	83	Папуче за једнократну употребу		2				
	84	Прибор за шивење		1				
	85	Прибор за писање		1				
	86	Адаптер за струју 220/110 волти		1				
	87	Фен за косу		1		М	М	М
	88	Додатни телефон са имеником услуга и СОС бројевима телефона у случају опасности на српском и најмање једном страном језику		1			М	М
	89	Телевизор са даљинским управљачем		-	М	М	М	М
	90	Додатни телевизор у објекту са две спаваће собе		2				М
	91	Сателитска антена ¹⁰		2				М
	92	Кабловска антена ¹¹		2				М
	93	ЦД-Плејер		2				
	94	ДВД-Плејер		2				
	95	Приступ интернету		2				М
	96	Рачунар на захтев госта		3				
	97	Понуда дневних новина и часописа		1				
	98	Мogućност чувања вредности гостију		1				М
	99	Кутија прве помоћи са прибором		1			М	М
	100	Мogućност изнајмљивања спортске опреме (нпр бицикл, ски опрема, кајак и сл)		3				
	101	Организовано учешће у сеоским активностима (брање плодова, сакупљање летине и сл)		3				

	102	Организоване додатне активности за госте (нпр припрема хране на традиционални начин, брање лековитог биља, плетење, млевање житарица , печење хлеба у фурни и сл)	1 бод за сваку активност, највише 3				М	М
	103	Базен за пливање	отворен	6				
			затворен	8				
	104	Могућност смештаја кућних љубимаца		3				
	105	Могућност резервације путем електронских резервационих систем		3				
	106	Приступ и саобраћајна повезаност	добар	1				
			одличан	2				
	107	Положај објекта на локацији	добар	1				
			одличан	2				
Еко критеријуми	108	Еко ознака (нпр ISO 14001, Зелени кључ, EU ecolabel, Green Globe, Energy Star, Green Seal и друге) ¹²		12				
	109	Коришћење енергије из обновљивих извора (нпр сунца, ветра, геотермалних, подземних и површинских вода, биомасе и друго)		3				
	110	Уштеда електричне енергије коришћењем штедљивих сијалица и/или аутоматског укључења/искључења расвете у заједничким просторијама за госте ¹³		2				
	111	Аутоматско гашење светла и/или клима уређаја у спаваћој соби након одласка госта		2				
	112	Обавештења о смањењу непотребног прања пешкира и постелине која подстичу уштеду енергије, воде и детерџента		1				
	113	Сортирање отпада		2				

9 Опремљено са најмање 4 различите врсте справа за играње (клацкалице, љуљашке, тобогани, вртешке, базен са песком, и сл)

10 Или кабловска антена

11 Или сателитска антена

12 Објекти који поседују еко ознаку, не остварују бодове по основу изборних елемената од редног броја 109 до 113

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

Обавезе по основу изборних елемената	Минимални број бодова ¹⁴			
Сеоско туристичко домаћинство	20	30	40	50

14 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

ПРИЛОГ 12

СТАНДАРДИ ЗА СПЕЦИЈАЛИЗАЦИЈУ ХОТЕЛА¹

ПОСЛОВНИ ХОТЕЛ²

Редни број	Стандарди за специјализацију хотела
1	Једна просторија за састанке најмање површине 30 m ²
2	Најмање две просторије за рад у групама најмање површине 20 m ² свака
3	Просторија за семинаре најмање површине 60 m ²
4	Пословни центар у оквиру посебног простора или канцеларије
5	Фотокопир или скенер
6	Услуге фотокопирања 24 часа дневно
7	Могућност коришћења факса 24 часа дневно
8	Компјутер
9	Штампач
10	Интернет веза 24 часа дневно
11	Приступ брзом интернету
12	Телефон са директном линијом у свакој просторији за састанке и семинаре
13	Графоскоп, пројектор за слајдове или LCD видео пројектор
14	ТВ, ЦД, ДВД са даљинским управљачем
15	Систем озвучења (микрофони и сл)
16	Мапе за писање
17	Опрема за предаваче (маркери, чиоде, ласерски показивач и сл)
18	Обезбеђене преводилачке услуге
19	Секретарске услуге
20	Одговарајући угоститељски садржаји – посебно послужење у паузама („конференцијски кетеринг”)
21	Једнодневне услуге прања и пеглања одеће
22	Потпуна звучна изолација просторија за састанке и семинаре
23	Ефикасна вентилација и контрола температуре у просторијама за састанке и семинаре
24	Адекватно радно осветљење просторија за састанке и семинаре уз могућност замрачења

1 Угоститељски објекат врсте хотел који је категорисан са 3 и више звездица може се разврстати и по посебним стандардима за специјализацију хотела у зависности од услуга које пружа

2 Пословни хотел пружа услуге прилагођене потребама пословних људи Располаже пословним просторијама опремљеним за одржавање састанака/семинара, пословном библиотеком и обезбеђује посебне телекомуникационе и преводилачке услуге

КОНГРЕСНИ ХОТЕЛ³

Редни број	Стандарди за специјализацију хотела
1	Услужни путл скупа
2	Конгресни центар најмање површине 500 m ²
3	Конференцијска сала најмање површине 300 m ²
4	Једна просторија за састанке
5	Најмање две просторије за рад у групама
6	Просторија за семинаре најмање површине 60 m ²
7	Одвојена банкет сала
8	Фотокопир или скенер
9	Услуге фотокопирања 24 часа дневно
10	Могућност коришћења факса 24 часа дневно
11	Компјутер
12	Штампач
13	Интернет веза 24 часа дневно
14	Пристап брзом интернету
15	Телефон са директном линијом у свакој просторији за састанке и семинаре
16	Графоскоп, пројектор за слајдове или LCD видео пројектор
17	ТВ, ЦД, ДВД са даљинским управљачем
18	Систем озвучења (микрофони и сл)
19	Мапе за писање
20	Опрема за предаваче (маркери, чиоде, ласерски показивач и сл)
21	Кабине за симултано превођење
22	Секретарске услуге
23	Одговарајући угоститељски садржаји – посебно послужење у паузама („конференцијски кетеринг”)
24	Једнодневне услуге прања и пеглања одеће
25	Потпуна звучна изолација просторија за састанке и семинаре
26	Ефикасна вентилација и контрола температуре у просторијама за састанке и семинаре
27	Адекватно радно осветљење просторија за састанке и семинаре уз могућност замрачења

ПОРОДИЧНИ ХОТЕЛ⁴

Редни број	Стандарди за специјализацију хотела
1	Најмање 30% смештајних јединица с могућношћу да се међусобно повежу
2	Просторија за игру деце са природним осветљењем најмање површине 20 m ²
3	Отворено игралиште за децу опремљено са најмање 4 различите врсте справа за играње (клацкалице, љуљашке тобогани, вртешке и сл) и заштићено од саобраћаја
4	Обезбеђене лекарске услуге
5	Капацитети за смештај, исхрану, забаву и рекреацију посебно дизајниране за породице са децом (нпр посебне столице за храњење деце у ресторану)
6	Посебни јеловници за децу и бебе и понуда додатних услуга исхране и пића (ужина) за децу
7	Време услуживања obroка прилагођено потребама деце
8	Опрема за бебе и децу на располагању гостима (играчке, друштвене игре, ноше, цуцле, грејачи флашица, „baby” аларм и др)
9	Обезбеђена услуга чувања (стручног надзора) деце 8 сати у току 24 часа према потребама (захтевима) гостију
10	Обезбеђене „baby sitter” услуге на захтев госта
11	Посебне активности за децу (аниматори, спортски инструктори и сл)
12	Кревети за децу у најмање 30% смештајних јединица

СПОРТСКИ ХОТЕЛ⁵

Редни број	Стандарди за специјализацију хотела
1	Капацитети за смештај, исхрану, забаву, спорт и рекреацију у саставу или непосредној близини хотела
2	Спортски уређаји и опрема атестирани по међународним стандардима
3	Спортска инфраструктура – терени, спортске сале и сл (најмање 5 спортских садржаја: 3 спортска садржаја на отвореном и 2 у затвореном простору) ⁶
4	Спортски аниматор за сваки спорт
5	Тоалети с тушевица и гардеробним ормарићима уз спортске садржаје у затвореном простору, одвојено за жене и мушкарце
6	Зелене површине
7	Могућност изнајмљивања спортске опреме
8	Просторија за одлагање спортске опреме
9	Посебни јеловници и време услуживања obroка прилагођено потребама спортиста
10	Додатни угоститељски садржаји уз спортске терене и објекте (клуб, бар, ресторан)
11	Најмање 50% смештајних јединица опремљено креветима већих димензија
12	Могућност постављања додатака за продужење кревета на захтев госта

- Конгресни хотел пружа посебне услуге за конгресе и сајмове, као и изложбене услуге Поседује посебну опрему, телекомуникационе услуге, пословну библиотеку и обезбеђује симултане преводилачке услуге Располаже потпуно опремљеним прес центром, као и простором за одлагање опреме
- Породични хотел садржи капацитете за смештај, исхрану, забаву и рекреацију, посебно дизајниране за породице са децом Смештајне јединице састоје се од две спаваће собе за смештај родитеља са децом и купатила На захтев госта може се поставити дечији кревет у соби и дечија столица за ручавање Укључују услуге анимације, забаве, игре, чувања деце, посебне меније за децу и бебе, уз обезбеђено време услуживања obroка прилагођено потребама деце Гостима су на располагању отворена игралишта за децу и собе за играње под надзором, продавнице, лекарске услуге
- Спортски хотел садржи капацитете за смештај, исхрану, забаву и рекреацију који се граниче са спортским теренима/објектима уређеним и опремљеним за одређене спортове (скијање, голф хотел, тенис хотел), осветљеним за ноћне игре, уз могућност коришћења возила до терена/објеката Додатни садржаји подразумевају клуб / бар са рестораном, свлачионице, тушеве, просторије за одлагање спортских реквизита, могућност изнајмљивања и поправке спортске опреме, специјализоване продавнице спортске опреме, центре за обуку почетника са професионалним инструкторима и слично
- Спортска инфраструктура – терени на отвореном и затвореном простору, спортске сале и сл (тениски, голф, сквош, одбојкашки, фудбалски, скијашки, терени за јахање, бициклистичке стазе и др) морају да буду у сагласности са одредбама релевантне међународне федерације

SPA – WELLNESS HOTEL⁷

Редни број	Стандарди за специјализацију хотела
1	Капацитети за смештај, исхрану, забаву, спорт и рекреацију лоцирани су на местима удаљеним о саобраћаја, заштићени од буке
2	Уређене просторије и простори намењене здрављу и SPA – Wellness третманима
3	Посебни здравствени програми и пакети
4	Тоалети с тушевима и гардеробним ормарићима уз спортске садржаје у затвореном простору, одвојено за жене и мушкарце
5	Зелене површине
6	Сауна или турско купатило
7	Соларијум
8	Просторија за опуштање
9	Просторија за различите третмане тела
10	Базен за хидромасажу
11	Затворени и/или отворени базен
12	Гимнастичка (фитнес) сала са професионалним инструкторима и најмање 5 разноврсних фитнес справа
13	Посебна кардио-спортска опрема
14	Масажа (традиционална, источњачка)
15	Услуге маникира и педикира
16	Фризерске услуге
17	Баде мантил за сваког госта
18	Лиценцирани нутрициониста
19	Пружање услуга исхране по посебним захтевима госта

⁷ Spa-Wellness хотел пружа услуге рекреације и третмана од стране професионално обученог особља – инструктора, масера, козметичара. Располаже капацитетима за подизање нивоа кондиције и општег здравља (гимнастичке сале, фитнес, велнес). Укључује и центре за лепоту, сауне, соларијуме, хидромасажне базене, масаже, персонализоване услуге, као и посебне јеловнике.

ИЗГЛЕД ОЗНАКЕ СПЕЦИЈАЛИЗАЦИЈЕ ХОТЕЛА

1. ПОСЛОВНИ ХОТЕЛ



2. КОНГРЕСНИ ХОТЕЛ



3. ПОРОДИЧНИ ХОТЕЛ



4. СПОРТСКИ ХОТЕЛ



5. CIIA – WELLNESS



SPA - WELLNESS

ИЗГЛЕД ОЗНАКЕ ВРСТЕ И КАТЕГОРИЈЕ УГОСТЕЉСКИХ ОБЈЕКАТА

1 ХОТЕЛ



2 ГАРНИ ХОТЕЛ



3 ΑΠΑΡΤ ΧΟΤΕΛ



4 ΜΟΤΕΛ



5 ТУРИСТИЧКО НАСЕЉЕ



6 КАМП



7 ПАНСИОН



8 КУЋА



9 АПАРТМАН



10 СОБА



11 СЕОСКО ТУРИСТИЧКО ДОМАЋИНСТВО

