

Hoteli baština u Republici Hrvatskoj s osvrtom na Palace hotel Zagreb

Karažija, Ana

Undergraduate thesis / Završni rad

2017

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Karlovac University of Applied Sciences / Veleučilište u Karlovcu**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:128:060695>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-08-09**



VELEUČILIŠTE U KARLOVCU
Karlovac University of Applied Sciences

Repository / Repozitorij:

[Repository of Karlovac University of Applied Sciences - Institutional Repository](#)



zir.nsk.hr



DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJ

VELEUČILIŠTE U KARLOVCU
POSLOVNI ODJEL
STRUČNI STUDIJ UGOSTITELJSTVA

Ana Karažija

**HOTELI BAŠTINA U REPUBLICI HRVATSKOJ S
OSVRTOM NA PALACE HOTEL ZAGREB**

ZAVRŠNI RAD

Karlovac, 2017.

Ana Karažija

**HOTELI BAŠTINA U REPUBLICI HRVATSKOJ S OSVRTOM NA
PALACE HOTEL ZAGREB**

ZAVRŠNI RAD

VELEUČILIŠTE U KARLOVCU
POSLOVNI ODJEL
STRUČNI STUDIJ UGOSTITELJSTVA

Kolegij: Poslovanje ugostiteljskih poduzeća

Mentor: dr.sc. Silvija Vitner Marković, prof.v.š.

Matični broj studenta: 0618611008

Karlovac, prosinac 2017.

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorici dr. sc. Silviji Vitner Marković na stručnoj pomoći i savjetima tijekom pisanja ovog završnog rada.

Također, želim se zahvaliti svim profesorima na prenesenom znanju tijekom studija, te kolegama s kojima sam provela godine studija.

Posebno zahvaljujem svojim roditeljima i dečku na pruženoj podršci i na razumijevanju.

SAŽETAK

U radu se analiziraju djelatnosti ugostiteljske mreže, pojam hotela te vrste ugostiteljskih objekata za smještaj u RH koji su određeni Pravilnikom o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli. Baština hoteli su detaljnije objašnjeni kroz njihove uvjete poslovanja te kroz prostornu distribuciju u RH. Naglasak je na konkretnom primjeru hotela baština, Palace hotelu Zagreb, koji je jedan od prvih baština hotela u RH. Hotel je predstavljen kroz povijest do danas s obilježjima smještajne i gastronomske ponude.

KLJUČNE RIJEČI: vrste hotela, baština hotel, Palace hotel Zagreb

ABSTRACT

The paper analyses hospitality activities, the concept of hotels and types of catering activities for accommodation that are referred by Ordinance on classification, categorization and specific standards for the catering facilities from the group Hotels. Heritage hotels are defined by their terms of business and by spatial distribution in Republic of Croatia. The emphasis is on the concrete example of heritage hotels, Palace Hotel Zagreb that is one of the first heritage hotels in Republic of Croatia. The hotel is presented throughout history with characteristics of gastronomic and accommodation offers.

Keywords: types of hotels, heritage hotels, Palace Hotel Zagreb

SADRŽAJ

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1. UVOD | 1 |
| 1.1. Predmet i cilj rada | 1 |
| 1.2. Izvori podataka i metode prikupljanja podataka | 1 |
| 1.3. Struktura i sadržaj rada | 1 |
| 2. DJELATNOSTI UGOSTITELJSKE MREŽE | 2 |
| 3. OPĆENITO O HOTELIMA | 3 |
| 3.1. Pojmovno određenje hotela..... | 3 |
| 3.2. Vrste ugostiteljskih objekata za smještaj iz skupine hotela u RH | 3 |
| 3.3. Vrste posebno standardiziranih hotela u RH | 5 |
| 4. OBILJEŽJA HOTELA BAŠTINA U RH | 8 |
| 4.1. Propisani uvjeti za hotel baština u RH..... | 8 |
| 4.2. Prostorna distribucija hotela baština u RH | 30 |
| 5. PALACE HOTEL ZAGREB – JEDAN OD PRVIH HOTELA BAŠTINA U HRVATSKOJ | 33 |
| 5.1. Povijest Palace hotela Zagreb..... | 33 |
| 5.2. Palace hotel Zagreb danas | 35 |
| 5.3. Obilježja smještajne ponude Palace hotela Zagreb | 35 |
| 5.4. Obilježja gastronomske ponude Palace hotela Zagreb | 37 |
| 5.5. Ostali sadržaji Palace hotela Zagreb..... | 38 |
| 6. ZAKLJUČAK | 39 |
| POPIS LITERATURE | 41 |
| POPIS TABLICA | 42 |
| POPIS ILUSTRACIJA | 42 |
| POPIS SLIKA | 42 |
| POPIS PRILOGA | 42 |

1. UVOD

1.1. Predmet i cilj rada

Predmet rada su baština hoteli kao vrsta ugostiteljskih objekata za smještaj iz skupine hoteli u RH. Cilj rada je prikazati obilježja i prostornu rasprostranjenost hotela baština u Republici Hrvatskoj. Obilježja poslovanja baština hotela u RH prikazana su na konkretnom odabranom primjeru.

1.2. Izvori podataka i metode prikupljanja podataka

Prilikom izrade rada korišteni su podaci iz stručne literature iz područja ugostiteljstva te web stranica odabranog hotela baština. Metoda prikupljanja podataka je desk istraživanje. U radu su korištene metoda kompilacije i deskripcije.

1.3. Struktura i sadržaj rada

Struktura završnog rada se dijeli na šest poglavlja. U prvom poglavlju, uvodu, iznosi se predmet i cilj rada, izvor podataka, metode prikupljanja podataka te struktura i sadržaj rada. Drugo poglavlje definira mrežu ugostiteljske djelatnosti. Treće poglavlje definira pojam hotela, vrste ugostiteljskih objekata za smještaj iz skupine hotela te vrste posebno standardiziranih hotela. Četvrto poglavlje pobliže definira poslovne uvjete za hotel baština te prostornu rasprostranjenost hotela baština u Hrvatskoj. U petom poglavlju se analizira jedan od prvih baština hotela u Hrvatskoj, točnije Palace Hotel Zagreb, kroz povijest do danas. Ističu se obilježja njegove smještajne i gastronomske ponude.

2. DJELATNOSTI UGOSTITELJSKE MREŽE

U djelatnosti ugostiteljske mreže ubrajaju se hotelijerstvo, restoraterstvo i kavanarstvo. One su dio turističkog gospodarskog sustava i predstavljaju djelatnost u kojoj se pružaju usluge smještaja, usluge prehrane i toćenja pića (hotelijerstvo - usluge smještaja, prehrane i piće; restoraterstvo – usluge prehrane i pića; kavanarstvo – usluge pića).

Ugostiteljstvo kao gospodarska djelatnost dio je globalnog poduzetništva obuhvaćeno općim pojmom turizam.¹ Hotel kao dio ugostiteljske gospodarske djelatnosti čini osnovicu gostoprimstva i ugostiteljskih usluga smještaja. Ugostiteljstvo kao gospodarska grana ljudske aktivnosti, dio je turističko gospodarskog sustava i predstavlja važnu gospodarsku djelatnost gdje se pružaju usluge smještaja, usluge prehrane, pića i napitaka, a ujedno se nazivaju „ugostiteljske usluge“.² Ono omogućuje odmor, rekreaciju, prevođenje godišnjeg odmora, razonodu, izlete, oporavak i rehabilitaciju, itd.³

U Hrvatskoj je ugostiteljska djelatnost određena zakonom te se definira na sljedeći način: „ugostiteljska djelatnost je gospodarska djelatnost pripremanja hrane i pružanja usluge prehrane, pripremanja i usluživanja pića i napitaka i pružanja usluga smještaja. Ugostiteljsku djelatnost mogu obavljati trgovačka društva, zadruge, trgovci, trgovci pojedinci i obrtnici, koji ispunjavaju uvjete propisane za obavljanje te djelatnosti, a po zakonu se zovu ugostitelji koji mogu biti pravne i fizičke osobe“.⁴ Ugostiteljstvo kao gospodarska djelatnost obavlja se u ugostiteljskim objektima, pa su u Hrvatskoj definirani i određeni minimalni uvjeti za poslovanje, objekti za smještaj su i kategorizirani. Zbog toga ugostiteljski objekt na glavnom ulazu mora imati vidno istaknuti naziv vrste objekta a ugostiteljski objekti smještaj i njegovu kategoriju odnosno zvijezdice ugostiteljski objekti za smještaj se kategorizira prema minimalnim uvjetima koje mora ispunjavati.⁵

Razvoj „modernog“ hrvatskog hotelijerstva obilježena je „modernim“ uslugama smještaja, prehrane i pića. Nova moderna obilježja počela su pojavom masovnog putovanja. Početkom 20. stoljeća podižu se prvi suvremeni hoteli kod nas, što je potaklo razvoj turizma u Hrvatskoj.⁶

¹ Galičić, V., Ivanović, S., Lupić, M., *Hotelska prodaja i recepcijsko poslovanje*, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za turistički i hotelski menadžment Opatija, 2005., str. 12.

² Cerović, Z., Pavia, N., Galičić, V., *Organizacija i kategorizacija ugostiteljskih objekata*, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za turistički i hotelski menadžment Opatija, 2005., str. 7.

³ Cerović, Z., Pavia, N., Galičić, V., op. cit., str. 8.

⁴ Ibidem, str. 9.

⁵ Ibidem, str. 11.

⁶ Ibidem, str. 15, 16.

3. OPĆENITO O HOTELIMA

3.1. Pojmovno određenje hotela

Hotel je ugostiteljski objekt u kome se pružaju usluge smještaja, prehrane, točenja pića i napitaka i ostalih usluga. Riječ „hotel“ potječe od francuske riječi „hote“ što znači gost, izvedena je iz latinske riječi „hostes“ (gost) i „hospital“ (kuća za odmor).⁷

3.2. Vrste ugostiteljskih objekata za smještaj iz skupine hotela u RH

Ministarstvo turizma na temelju odredbi članka 8. stavka 4., članka 15. stavka 2., članka 16. stavka 2., članka 17. stavka 2. i članka 24. stavka 10. Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti (»narodne novine«, broj 85/2015), ministar nadležan za turizam, donosi Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hotela. Pravilnikom se propisuju vrste ugostiteljskih objekata iz skupine hotela za koje se može utvrditi posebni standard, vrste posebnih standarda, uvjeti i elementi koji moraju biti ispunjeni za pojedini standard, oznake i način označavanja posebnih standarda. Ugostiteljski objekt iz skupine hotela je poslovni objekt u kojem ugostitelj obavlja ugostiteljsku djelatnost, odnosno pruža usluge smještaja, prehrane, pića i napitaka u ugostiteljskim sadržajima odnosno recepcija, sanitarni čvorovi, smještajne jedinice, sadržaji za prehranu i drugo. Objekti iz skupine hotela razvrstavaju se sukladno obveznim ugostiteljskim uslugama u vrste:⁸

1. HOTEL BAŠTINA (engl. HERITAGE)
2. DIFUZNI HOTEL
3. HOTEL
4. APARTHOTEL
5. TURISTIČKO NASELJE
6. TURISTIČKI APARTMANI
7. PANSION
8. INTEGRALNI HOTEL (udruženi)

⁷ Cerović, Z., Pavia, N., Galičić, V., Organizacija i kategorizacija ugostiteljskih objekata, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za turistički i hotelski menadžment Opatija, 2005., str. 45

⁸ Pravilnik o o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hotela Narodne novine - https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2016_06_56_1451.html (21.11.2017.)

9. LJEČILIŠNE VRSTE; Lječilišni hotel baština, Lječilišni hotel, Lječilišni aparthotel, Lječilišno turističko naselje, Lječilišni turistički apartmani, Lječilišni pansion, Lječilišni difuzni hotel i Lječilišni integralni hotel,
10. HOTELI POSEBNOG STANDARDA.⁹

Hotel baština je objekt u kojem se gostima pružaju usluge smještaja i doručka. Hotel baština mora biti u pretežito starim, tradicijskim, povijesnim, ruralno-urbanim strukturama i građevinama, uređen i opremljen na tradicijski način. Funkcionalna je cjelina koju čini dio građevine, jedna ili dvije građevine. Svaka građevina ili dio građevine mora imati zasebni ulaz, horizontalne i vertikalne komunikacije. Ugostiteljski sadržaji u kojima se pružaju ugostiteljske usluge mogu biti odvojeni javnom ili zajedničkom površinom. U ugostiteljske sadržaje (recepција, smještajne jedinice, sadržaji za pripremu i usluživanje jela, pića i napitaka i drugo) može se ulaziti neposredno iz vanjskog prostora. Mora imati: prijemni hol s recepcijom, smještajne jedinice, zajednički sanitarni čvor, a može imati i druge sadržaje u funkciji turističke potrošnje. Smještajne jedinice u Hotelu baština mogu biti: sobe, obiteljske sobe i hotelski apartmani.¹⁰

Difuzni hotel je funkcionalna cjelina koju čine tri i više građevina i/ili dijelova građevina uklopljenih u lokalnu sredinu i način života na području jednog naselja. Svaka građevina ili dio građevine mora imati zasebni ulaz, horizontalne i vertikalne komunikacije. Građevine i/ili dijelovi građevina hotela mogu biti rasprostranjeni po cijelom naselju između objekata drugih namjena.¹¹

Aparthotel je funkcionalna cjelina sa zasebnim ulazom, horizontalnim i vertikalnim komunikacijama koju čini dio građevine, jedna građevina ili najviše četiri građevine povezane zatvorenim vezom. U Aparthotelu najmanje 51% smještajnih jedinica moraju biti apartmani i/ili studio apartmani u kojima gost može sam pripremati i konzumirati jela.¹²

Turističko naselje je funkcionalna cjelina koju čine više samostalnih građevina u kojima su recepcija, smještajne jedinice, ugostiteljski i drugi sadržaji. Samostalne građevine u kojima se nalaze smještajne jedinice u Turističkom naselju mogu se nazivati komercijalnim nazivima: bungalov, paviljon, vila i sl.¹³

Pansion je objekt u kojemu se gostima pružaju usluge smještaja s prehranom. To je funkcionalna cjelina sa zasebnim ulazom, horizontalnim i vertikalnim komunikacijama

⁹ Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli, Narodne novine - https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2016_06_56_1451.html (21.11.2017.)

¹⁰ Ibidem

¹¹ Ibidem

¹² Ibidem

¹³ Ibidem

koju čini dio građevine ili jedna građevina. Iznimno, postojeći objekt može se sastojati od više građevina. Pansion mora imati: recepciju, smještajne jedinice, restoran i zajednički sanitarni čvor za goste. Smještajne jedinice u Pansionu mogu biti: sobe, obiteljske sobe i hotelski apartmani.¹⁴

Integralni hotel je funkcionalna cjelina u tri ili više građevina i/ili dijelova građevina na području jednog naselja. Građevine ili dijelovi građevina hotela mogu biti rasprostranjeni po cijelom naselju između objekata drugih namjena. Ugostiteljski sadržaji u kojima se pružaju ugostiteljske usluge mogu biti odvojeni javnom ili zajedničkom površinom. U ugostiteljske sadržaje može se ulaziti neposredno iz vanjskog prostora.¹⁵

Lječilišna vrsta je funkcionalna cjelina u kojoj zdravstvena ustanova ili druga pravna ili fizička osoba koja se bavi zdravstvenom djelatnošću, pruža ugostiteljske usluge u vrsti iz skupine hoteli.¹⁶

3.3. Vrste posebno standardiziranih hotela u RH

Hoteli se kategoriziraju u 4 skupine odnosno kategorije, a one se označavaju brojem zvijezdica. Najniža, četvrta kategorija hotela ima oznaku 2 zvjezdice, treća kategorija hotela 3 zvjezdice, druga kategorija ima 4 zvjezdice i najviša prva kategorija hotela 5 zvijezdica, a neki hoteli s pet zvijezdica imaju i slovo "L" kao luksuzan. U hotelima koji su kategorizirani i imaju dodatne sadržaje uređaje i opremu te dodatne usluge prema zahtjevima gostiju mogu se otvoriti posebni standardi.¹⁷ Vrste posebnih standarda, koji se javljaju u Hrvatskoj su:

1. BUSINESS (poslovni)
2. MEETINGS (za sastanke)
3. CONGRESS (kongresni)
4. CLUB (klub)
5. CASINO (kasino)
6. HOLIDAY RESORT (odmorišni)
7. COSATLINE HOLIDAY RESORT (priobalni odmorišni)
8. FAMILY (obiteljski)
9. SMALL & FRIENDLY (mali i prijateljski)
10. SENIOR CITIZENS (za starije osobe)

¹⁴ Ibidem

¹⁵ Ibidem

¹⁶ Ibidem

¹⁷ Cerović, Z., Pavia, N., Galičić, V., op. cit., str. 99.

11. HEALTH & FITNESS (zdravlje i fitness)
12. WELLNESS (toplice)
13. DIVING CLUB (ronilački klub)
14. MOTEL (motel)
15. SKI (ski)
16. ZA OSOBE S INVALIDITETOM
17. HOTEL BIKE.¹⁸

Jedan hotel može imati najviše četiri vrste posebnih standarda i mora ispunjavati propisane uvjete za svaku vrstu posebnog standarda. Posebni standardi koji su utvrđeni za hotel mogu se primijeniti na zahtjev samog ugostitelja i u postupku ponovnog utvrđivanja. To navodi Ministarstvo mora, turizma, prometa i razvitka.¹⁹ Posebne oznake odnosno standarde označavaju se posebno standardiziranom kvadratnom pločom s polukružnim kutovima dimenzija 20*20cm. Ploča je izrađena od INOX čelika 18/10 srebrno-metalne boje. Naziv posebnog standarda i pisanje tamno plavom bojom na engleskom jeziku, a grafička ilustracija posebnosti usluge izrađena je pastelnim bojama.²⁰

U posebne standarde su se svojevremeno ubrajali i hoteli baština, ali promjenom Pravilnika 2016. godine, oni su svrstani u skupinu pojedine vrste hotela. U nastavku slijedi prikaz grafičkih rješenja za posebne standarde hotela.

¹⁸ Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli, Narodne novine - https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2016_06_56_1451.html (21.11.2017.)

¹⁹ Galičić, V., Ivanović, S., Lupić, M., Hotelska prodaja i recepcijsko poslovanje, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za turistički i hotelski menadžment Opatija, 2005., str. 20.

²⁰ Cerović, Z., Pavia, N., Galičić, V., op. cit., str. 100.

Slika 1. Grafička rješenja za posebne standarde



Izvor: Poslovni forum - www.poslovniforum.hr (11.8.2017.)

Na zahtjev ugostitelja može se utvrditi posebna kvaliteta koja se utvrđuje hotelu koji pruža više sadržaja i usluga te se posebno ističe razinom i kvalitetom usluga od propisanih za određenu kategoriju. Oznaka posebne kvalitete hotela je "Q" te se dodaje na standardiziranu ploču gdje je označena kategorija hotela, točnije u donjem lijevom kutu svijetlo plavom bojom.²¹

Slika 2. Ploča hotela s oznakama kategorija



Izvor: Poslovni forum - www.poslovniforum.hr (11.8.2017.)

²¹ Cerović, Z., Pavia, N., Galičić, V., op. cit., str. 100.

4. OBILJEŽJA HOTELA BAŠTINA U RH

Hotel baština ili heritagehotel predstavlja hotel smješten u staroj građevini koja je kulturno i povijesno važna svakoj zemlji. Takvi hoteli nude novu vrstu smještaja, omogućavaju da se turistička ponuda proširi i učini raznovrsnom uz nacionalna jela. Doprinosu i očuvanju kulturnog povijesnog nasljeđa i održavanje starih zgrada. U svijetu su različiti uvjeti i karakteristike baština hotela, gdje su ovakvi hoteli puno razvijeniji u istočnim zemljama. Njeguju se i u Hrvatskoj. Dozvoljena je nadogradnja, ali maksimalno pedeset posto cjelokupne građevine, i samo ako se poštuje isti stil gradnje ili se novi stil kombinira s postojećim. U Hrvatskoj su hoteli baština oni koji su u starim građevinama povijesno važnim građevinama, odnosno ne smije se i ne može se nalaziti u replikama starih građevina. Hoteli baština mogu biti smješteni i u dvorcima, tvrđavama, tradicionalnim vilama i u drugim povijesnim građevinama, njihov izgled ne smije biti zapušten niti imati bilo kakva oštećenja. Pravilnikom je propisano da ovakva vrsta hotela mora imati najmanje pet smještajnih jedinica uz recepciju i kuhinju za pripremu hrane. Ukoliko ima više od 25 soba, recepcioner mora biti u uniformi koja je u skladu s povijesnim nasljeđem hotela. Obavezne usluge su smještaj i doručak. Na meniju bi trebala biti hrana koja je karakteristična za tu zemlju, odnosno podneblje u kojem se nalazi hotel.²²

4.1. Propisani uvjeti za hotel baština u RH

Pod uvjete za hotel baština spadaju „glavni“ uvjeti, a to su: usluge recepcije; horizontalne i vertikalne komunikacije; smještajne jedinice odnosno moduli; soba, obiteljska soba; hotelski apartman; kupaonica; zaseban zahod; kuhinja; doručak; usluživanje hrane; točionik; prostorije i prostori za zaposleno osoblje; vanjski izgled objekta i okoliš; održavanje hotela. Pod usluge recepcije obavezna je recepcija, udobnost (grijanje/hlađenje), sadržaji i usluge, čišćenje i opće stanje recepcije, sanitarni čvor u zajedničkim prostorima (osnovni uvjeti, predprostor za žene i muškarce, zahodska kabina za žene i muškarce), čišćenje i opće stanje sanitarnog čvora u zajedničkim prostorima. Pod usluge horizontalne i vertikalne komunikacije obavezni su hodnici, stubišta i dizala, čišćenje i opće stanje podova, zidova, stropova, stolarija, stepeništa, dizala i ostala oprema i uređaji. Za smještajne jedinice, odnosno module obavezna je minimalna netto površina modula sobe, a modul čine predprostor ako ga ima te spavaći dio sobe i

²² Hotelijeri.com - <http://hotelijeri.com/sta-je-hotel-bastina/> (07.11.2017.)

kupaonica, minimalna netto površina modula obiteljske sobe, a modul čine predprostor ako ga ima i dvije prostorije ili dva prostora za spavanje i kupaonica, minimalna nettopovršina modula, minimalna netto površina modula hotelskog – SUITE-a²³, a modul čine predprostor ako ga ima, prostorija za spavanje, prostorija za boravak i kupaonica. Obavezan uvjet je i soba, obiteljska soba što podrazumijeva osnovne uvjete (ulaz u sobu, prostor za spavanje, kupaonica), krevet, oprema i uređenje (zastori, stol sa stolicom, noćni ormarić, koš za otpatke, itd.) i ostale usluge (mogućnost slušanja radija, TV, telefon, sef, itd.), čišćenje i opće stanje. Za SUITE – hotelski apartman obavezni su osnovni uvjeti (zaseban ulaz u apartman, prostorija za spavanje i boravak, kupaonica), krevet, oprema i uređenje te ostale usluge kao i kod sobe. Za kupaonicu obavezni su WC školjka i umivaonik, kada i tuš kada, uređenje i oprema, čišćenje i opće stanje. Za zaseban zahod obavezni su WC školjka i umivaonik, čišćenje i opće stanje. Za kuhinju i drugu kuhinju hotela obavezna je oprema te prostorije, priručni prostori i uređaji za čuvanje hrane, proizvoda i pića, prostorije i prostori za odlaganje (rezervne opreme, sredstva za čišćenje i komunalnog otpada), čišćenje i opće stanje. Obavezno je usluživanje doručka u blagovaonici, a ručka i večere nije obvezno. Ponuda hrane, vrijeme usluživanja te uniformirano osoblje kao i čišćenje je obvezno. Od obveznih uvjeta su još točionik koji ima opremu i uređenje, usluge istog, vrijeme usluživanja (8,12,16 sati), čišćenje. Obvezne su i prostorije i prostori za zaposleno osoblje u koje spadaju sanitarni čvor za osoblje koje podliježe sanitarnom nadzoru, sanitarni čvor za ostalo osoblje koje ne podliježe sanitarnom nadzoru (ne primjenjuje se na hotele do 25 smještajnih jedinica), garderoba, prostor za blagovanje, spremište za sobarice. Zadnje, a ne i manje važno, obvezan je vanjski izgled objekta i okoliš (prilazni put u dobrom stanju kao i fasada, okoliš dobro očišćen, funkcionalna rasvjeta te kontinuirano održavanje hotela).

U nastavku slijedi prilog 1 koji prikazuje uvjete za hotel baština u RH. Svaki hotel baština treba zadovoljiti propisane uvjete sakupljajući odgovarajući broj bodova.

²³ SUITE ili hotelski apartman može imati više prostorija za spavanje i/ili rad. Za više od jedne dodatne prostorije za spavanje hotelski apartman mora imati dodatnu kompletnu kupaonicu s kadom ili tuš kabinom.

Prilog 1. Uvjeti za hotel baština u RH

| NAPOMENE: | | | |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|
| | 1. Tamno polje ispod kategorije znači obvezni uvjet | | |
| | 2. Broj ispod kategorije (bod od 1 do 10) znači izborni uvjet | | |
| | 3. Svaki uvjet boduje se jedanput | | |
| | 4. Svi propisani obvezni uvjeti su najmanji uvjeti koje objekt mora ispuniti | | |
| | 5. Ako objekt ima sadržaje i usluge koji nisu obvezni, mora ispuniti uvjete kao da su obvezni | | |
| | 6. Sve usluge koje se boduju moraju biti napisane u smještajnoj jedinici ili drugom prikladnom mjestu na hrvatskom i engleskom jeziku, a po potrebi i drugim jezicima | | |
| | 7. Kućni red, cjenici, jelovnici, upute i slične obavijesti moraju biti napisane na hrvatskom i engleskom jeziku, a po potrebi i drugim jezicima | | |
| | 8. Ne primjenjuje se na objekt do 25 ili 50 smještajnih jedinica | | |
| ⚙ | 9. Ne primjenjuje se na objekt koji posluje ljeti | | |
| | UVJETI | REZULTAT | PRIMJEDBE |
| 1. | RECEPCIJA | | |
| 1.1. | Prostor recepcije | | |
| 1. | Natkriven ulaz u objekt (nadstrešnica iznad ulaznih vrata) | 3 | |
| 2. | Prostor recepcije s opremom za prijem gosta (pult, stol sa stolicom i drugo) | | |
| 3. | Mogućnost sjedenja i niski stolić | | |
| 4. | Kućni red | | |
| 5. | Cjenik smještajnih jedinica | | |
| 6. | Grijanje, ne primjenjuje se na objekt koji posluje ljeti | ⚙ | |
| 7. | Hlađenje | | |
| 8. | Kutija prve pomoći, popunjena | | |
| 1.2. | Usluge i sadržaji | | |
| | Vrijeme rada, recepcioner | | |
| 1. | Recepcija radi 24 sata dnevno | | |
| 2. | Na ulazu obavijest o radnom vremenu | | |
| 3. | Osoba koja obavlja usluge recepcije (i druge usluge), do 50 smještajnih jedinica | | |
| 4. | Recepcioner u uniformi prikladnoj povijesnom nasljeđu kraja gdje se nalazi hotel, s pločicom s imenom, za više od 50 smještajnih jedinica, | | |
| 5. | Recepcioner odnosno osoba koja obavlja usluge recepcije govori jedan strani jezik | | |
| 6. | Telefon za osoblje | | |
| 7. | Mogućnost plaćanja međunarodnim kreditnim karticama | | |
| 8. | Usluge pošte i dostave poruka gostu | | |
| 9. | Čuvanje prtljage do jednog dana | | |
| 10. | Mogućnost poziva hitne medicinske pomoći | | |
| | Vratar, nosač prtljage | | |
| 11. | Vratar/nosač prtljage 16 sati dnevno. Do 24 sata po potrebi | 8 | |
| 12. | Vratar/nosač prtljage 24 sata dnevno | 10 | |

| | | | | |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----|--|
| 13. | Vratar 16 sati dnevno. Do 24 sata po potrebi | | 8 | |
| 14. | Vratar 24 sata dnevno | | 10 | |
| 15. | Nosač prtljage 16 sati dnevno. Do 24 sata po potrebi | | 8 | |
| 16. | Nosač prtljage 24 sata dnevno | | 10 | |
| | Parkiralište, garažna mjesta | | | |
| 17. | Parkiralište za 20% smještajnih jedinica | | | |
| 18. | Parkiralište za 30% smještajnih jedinica | | 3 | |
| 19. | Parkiralište za 50% smještajnih jedinica | | 5 | |
| 20. | Parkiralište za 80% smještajnih jedinica | | 6 | |
| 21. | Parkiralište za sve smještajne jedinice | | 7 | |
| 22. | Natkriveno parkiralište za 30% smještajnih jedinica | | 5 | |
| 23. | Natkriveno parkiralište za 50% smještajnih jedinica | | 6 | |
| 24. | Natkriveno parkiralište za 80% smještajnih jedinica | | 7 | |
| 25. | Natkriveno parkiralište za sve smještajne jedinice | | 8 | |
| 26. | Parkiralište za autobuse | | 3 | |
| 27. | Garaža za motorna vozila za 30% smještajnih jedinica | | 6 | |
| 28. | Garaža za motorna vozila za 50% smještajnih jedinica | | 8 | |
| 29. | Garaža za motorna vozila za 80% smještajnih jedinica | | 9 | |
| 30. | Garaža za motorna vozila za sve smještajne jedinice | | 10 | |
| 31. | Usluga parkiranja vozila gosta | | 2 | |
| 32. | Parkiralište za zaposlenike odvojeno od parkirališta za goste | | 7 | |
| 33. | Postaja za punjenje električnih vozila | | 4 | |
| | Objekt nedostupan za promet vozila ili na mjestu sa zabranom prometa vozila, ne mora imati parkiralište | | | |
| | Ugostitelj koji dokaže da je dolazak gosta u objekt organiziran preko 50% avionskim putem, može smanjiti broj parkirališta za 50% | | | |
| 1.3. | Čišćenje i opće stanje recepcije | | | |
| 1. | Podovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl. | | | |
| 2. | Zidovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl. | | | |
| 3. | Stropovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl. | | | |
| 4. | Recepcijski pult čist i bez znakova habanja, oštećenja i sl. | | | |
| 5. | Namještaj čist i bez znakova habanja, oštećenja i sl. | | | |
| 6. | Stolarija ili bravarija bez znakova habanja, | | | |

| | | | | |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----|--|
| | oštećenja i sl. | | | |
| 7. | Ostala oprema čista i bez znakova habanja, oštećenja i sl. | | | |
| 8. | Uređaji u funkcionalnom stanju | | | |
| 1.4. | Dodatne usluge i sadržaji | | | |
| 1. | Natkriven kolni ulaz u hotel | | 4 | |
| 2. | Površina recepcije 0,5 m2 po smještajnoj jedinici | | 3 | |
| 3. | Consierge osam sati dnevno odvojeno od prijema gosta recepcije | | 5 | |
| 4. | Express check-out | | 2 | |
| 5. | Pratnja gosta do smještajne jedinice | | 2 | |
| 6. | Pay card usluga – plaćanje svih usluga unutar objekta na račun sobe korištenjem kartice objekta | | 3 | |
| 7. | Prigodno čestitanje gostu (rođendan i drugo) s čestitkom i malim poklonom u smještajnoj jedinici | | 3 | |
| 8. | Mogućnost korištenja telefona za interne i vanjske pozive | | 1 | |
| 9. | Usluga faksa | | 1 | |
| 10. | Usluga maila | | 3 | |
| 11. | Usluga fotokopiranja | | 1 | |
| 12. | Internet corner | | 5 | |
| 13. | Wireless Internet | | 10 | |
| 14. | Sef | | 1 | |
| 15. | Kolica za prijevoz prtljage | | 1 | |
| 16. | Omogućen prijevoz gosta po destinaciji | | 3 | |
| 17. | Usluga čuvanja prtljage dulje od jednog dana | | 3 | |
| 18. | Mjenjačnica | | 3 | |
| 19. | Aparat za čišćenje obuće | | 1 | |
| 20. | Usluga čišćenja obući | | 1 | |
| 21. | Prodaja karata za događanja u okolici | | 1 | |
| 22. | Kišobran na zahtjev gosta | | 1 | |
| 23. | Oznaka zabrane pušenja | | 1 | |
| 24. | Ostalo, boduju se s 2 boda po svakom dodatnom elementu | | 2 | |
| 1.5. | Sanitarni čvor uz recepciju i ostale zajedničke sadržaje | | | |
| | Prostor sanitarnog čvora | | | |
| 1. | Na ulazu oznake zahoda za žene i zahoda za muškarce | | | |
| 2. | Vrata i prozori s mogućnošću zaštite od pogleda | | | |
| 3. | Pod od protukliznog i vodootpornog materijala koji se lako održava | | | |
| 4. | Zid od vodootpornog materijala koji se lako održava do visine 1,60 m | | | |
| 5. | Prirodno ili mehaničko provjetranje | | | |
| 6. | Sredstvo za osvježavanje prostora | | | |

| | | | | |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--|---|--|
| 7. | Odgovarajuća rasvjeta | | | |
| | Predprostor zahoda za žene i zasebno zahoda za muškarce | | | |
| 8. | Umivaonik | | | |
| 9. | Tekući sapun | | | |
| 10. | Papirnati ručnici s držačem ili uređaj s platnenim ručnikom u roli ili uređaj za sušenje ruku | | | |
| 11. | Ogledalo | | | |
| 12. | Koš za otpatke | | | |
| 13. | Polica za odlaganje stvari uz umivaonik | | | |
| | Zahodska kabina | | | |
| 14. | Zahodska školjka s ispiračem | | | |
| 15. | Kuka za odjeću | | | |
| 16. | Mogućnost zaključavanja vrata ili slično | | | |
| 17. | Koš za otpatke u kabini za žene | | | |
| 18. | Polica za odlaganje stvari u kabini za žene | | | |
| 19. | Držač sa zahodskim papirom | | | |
| 20. | Četka za čišćenje zahodske školjke | | | |
| 21. | Pisoar u zahodu za muškarce | | | |
| | Čišćenje i opće stanje | | | |
| 22. | Podovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl. | | | |
| 23. | Zidovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl. | | | |
| 24. | Stropovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl. | | | |
| 25. | Stolarija ili bravarija bez znakova habanja, oštećenja i sl. | | | |
| 26. | Sanitarna oprema i armature čiste i bez znakova habanja, oštećenja i sl. | | | |
| 27. | Ostala oprema čista i bez znakova habanja, oštećenja i sl. | | | |
| 28. | Uređaji u funkcionalnom stanju | | | |
| 29. | Sanitarni čvor bez neugodnih mirisa | | | |
| | Dodatna udobnost | | | |
| 30. | Prostor za uređivanje u zahodu za žene s toaletnim stolom, stolicom i ogledalom sa svjetlom | | 1 | |
| 31. | Svježe cvijeće | | 1 | |
| 32. | Držač s papirom za pokrivanje zahodske daske | | 1 | |
| 33. | Automatska dezinfekcija zahodske daske | | 3 | |
| 34. | Polica za odlaganje stvari u kabini za muškarce | | 1 | |
| 35. | Prigodna pozadinska glazba | | 1 | |
| 36. | Klima | | 6 | |
| 37. | Ostalo, boduju se s 2 boda po svakom dodatnom elementu | | 2 | |
| 2. | HORIZONTALNE I VERTIKALNE KOMUNIKACIJE | | | |
| 2.1. | Ulaz, stubišta, hodnici, dizala | | | |

| | | | | |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----|--|
| | Gosti – stubišta, hodnici | | | |
| 1. | Glavno stubište | | | |
| 2. | Glavno stubište i hodnici širine 1,40 m | | 3 | |
| 3. | Glavno stubište i hodnici širine 1,50 m | | 4 | |
| 4. | Glavno stubište i hodnici širine 1,60 m | | 5 | |
| 5. | Glavno stubište i hodnici širine 1,80 m | | 6 | |
| 6. | Visina svake stepenice do 15 cm | | 5 | |
| 7. | Rukohvat s obje strane stubišnog kraka | | 5 | |
| 8. | Prirodno ili mehaničko prozračivanje hodnika | | | |
| 9. | Klimatizirani hodnici do smještajnih jedinica | | 10 | |
| 10. | Smještajne jedinice označene brojem ili drugom oznakom | | | |
| | Gosti – dizala, za broj dizala ne računaju se smještajne jedinice u prizemlju | | | |
| 11. | Mogućnost prenošenja prtljage do smještajnih jedinica | | | |
| 12. | Dizalo | | 10 | |
| 13. | Dizalo kapaciteta 8 osoba | | 5 | |
| 14. | Oznaka zabrane korištenja u slučaju požara kod svakog dizala, osim kod sigurnosnih dizala | | | |
| | Osoblje – ulaz, stubište, dizalo | | | |
| 15. | Zaseban gospodarski ulaz (osoblje, roba) | | 8 | |
| 16. | Zaseban gospodarski ulaz funkcionalno povezan s horizontalnim i vertikalnim servisnim komunikacijama do smještajnih jedinica, samo za osoblje domaćinstva | | 10 | |
| 17. | Stubište koje povezuje sve katove | | 10 | |
| 18. | Dizalo koje povezuje sve katove | | 10 | |
| 19. | Ostalo, boduju se s 2 boda po svakom dodatnom elementu | | 2 | |
| 2.2. | Čišćenje i opće stanje | | | |
| 1. | Podovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl. | | | |
| 2. | Zidovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl. | | | |
| 3. | Stropovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl. | | | |
| 4. | Stolarija ili bravarija bez znakova habanja, oštećenja i sl. | | | |
| 5. | Stepeništa čista i bez znakova habanja, oštećenja i sl. | | | |
| 6. | Dizala čista i bez znakova habanja, oštećenja i sl. | | | |
| 7. | Ostala oprema čista i bez znakova habanja, oštećenja i sl. | | | |
| 8. | Uređaji u funkcionalnom stanju | | | |
| 2.3. | Dodatni prostori i udobnost | | | |
| 1. | Stubišta i/ili hodnici ukrašeni cvijećem | | 3 | |
| 2. | Stubišta i/ili hodnici ukrašeni slikama ili drugim ukrasnim predmetima | | 3 | |

| | | | | |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----|--|
| 3. | Mogućnost sjedenja na svakom katu (stolica, polufotelja, fotelja i drugo) | | 3 | |
| 4. | Kat za nepušače | | 3 | |
| 5. | Prigodna pozadinska glazba u hodnicima i dizalima | | 2 | |
| 6. | Ledomat (self service usluga gosta) | | 2 | |
| 7. | Ostalo, boduju se s 2 boda po svakom dodatnom elementu | | 2 | |
| 3. | SMJEŠTAJNE JEDINICE – SOBA, OBITELJSKA SOBA, HOTELSKI APARTMAN | | | |
| 3.1. | Sastav i površina modula sobe | | | |
| 1. | Ulaz, soba i kupaonica | | | |
| 2. | Dvokrevetna: 19,5-20,5 m ² | | | |
| 3. | Jednokrevetna: 14,5-15,5 m ² | | | |
| 3.2. | Sastav i površina modula obiteljske sobe | | | |
| 1. | Ulaz, dvije sobe/prostora za spavanje i kupaonica | | | |
| 2. | 32,5-33,5 m ² | | | |
| 3.3. | Broj, sastav i površina modula hotelskog apartmana | | | |
| 1. | Ulaz, soba, boravak kupaonica | | | |
| 2. | 31,5-32,5 m ² | | | |
| | Hotelski apartman može imati više soba za spavanje i/ili rad i slično. Za više od jedne dodatne sobe za spavanje hotelski apartman mora imati dodatnu kupaonicu | | | |
| 3.4. | Dodatne površine modula | | | |
| 1. | Za svaki 1 m ² preko gornje granice propisanog modula u 80% smještajnih jedinica | | 10 | |
| 3.5. | Namještaj, oprema i usluge za sve smještajne jedinice | | | |
| | Krevet i ostali namještaj | | | |
| 1. | Krevet – jedna osoba, s madracem 80x190 cm | | | |
| 2. | Krevet – jedna osoba, s madracem 160x190 cm | | | |
| 3. | Krevet za jednu ili dvije osobe širine i/ili dužine madraca veće za 10 cm od propisane | | 4 | |
| 4. | Noćni ormarić ili slično uz krevet, po osobi | | | |
| 5. | Noćna svjetiljka uz svaki krevet, po osobi | | | |
| 6. | Gašenje i paljenje glavnog osvjtljenja iz kreveta. Za krevet za dvije osobe po sredini kreveta ili s obje stran | | | |
| 7. | Dječji krevetić na zahtjev gosta | | | |
| 8. | Jastuk po osobi | | | |
| 9. | Rublje za krevet: jedna plahta, jastučnica, pokrivač u navlaci | | | |
| 10. | Mijenjanje plahte, jastučnice i navlake za pokrivač svaki drugi dan i za svakog novog gosta | | | |
| 11. | Garderobni ormar s pet sličnih vješalica za | | | |

| | | | | |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|--|
| | odjeću, po osobi | | | |
| 12. | Stalak za prtljagu, može biti sklopiv | | | |
| 13. | Pisaći ili toaletni stol sa stolicom ili toaletnom stolicom | | | |
| 14. | Garnitura za sjedenje u hotelskom apartmanu (niski stolić s polufoteljom ili foteljama, dvosjedom ili trosjedom) prilagođena kapacitetu hotelskog apartmana | | | |
| 15. | Polufotelja, fotelja ili sl. i stolić, u najmanje 50% dvokrevetnih soba | | 4 | |
| 16. | Polufotelja, fotelja ili sl. i stolić, u svim dvokrevetnim sobama | | 5 | |
| | Oprema, usluge, spremište | | | |
| 17. | Zastori za zamračivanje ili slično koji u velikoj mjeri isključuju prirodno svjetlo | | | |
| 18. | Koš za otpatke | | | |
| 19. | Ogledalo | | 1 | |
| 20. | Ogledalo za cijelu figuru | | | |
| 21. | Sef | | | |
| 22. | Mini – bar | | | |
| 23. | Glavna rasvjeta na stropu ili na zidu ili kao samostojeća svjetiljka | | | |
| 24. | Jedna slobodna elektro utičnica u smještajnoj jedinici | | | |
| 25. | TV u boji s programom na hrvatskom i četiri strana jezika, daljinskim upravljačem i uputama za korištenje | | | |
| 26. | Telefon za interne pozive s uputama za korištenje (poziv: recepcija, smještajna jedinica – smještajna jedinica, restoran i sl.) | | | |
| 27. | Telefon povezan s javnom telefonskom mrežom s uputama za korištenje | | | |
| 28. | Grijanje, ne primjenjuje se na objekt koji posluje ljeti | ⚙ | | |
| 29. | Hlađenje s individualnom regulacijom | | | |
| 30. | Mapa s: kućnim redom, cjenikom smještajne jedinice, listom usluga s cjenikom, turističkim obavijestima (vodičima) i sl. | | | |
| 31. | Usluge pranja i glačanja odjeće s cjenikom i vrećicom za prljavo rublje | | | |
| 32. | Usluga kemijskog čišćenja odjeće s cjenikom | | 3 | |
| 33. | »Ne smetaj« ili sličan znak | | | |
| 34. | Usluga buđenja | | | |
| 35. | Popodnevno pospremanje smještajne jedinice | | 5 | |
| 36. | Plan evakuacije izložen na izlazu iz smještajne jedinice | | | |
| 37. | Spremište za sobarice na svakih započelih 50 smještajnih jedinica | | | |
| 3.6. | Čišćenje i opće stanje | | | |
| 1. | Podovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl. | | | |

| | | | | |
|-------------|---------------------------------------------------------------------|--|----|--|
| 2. | Zidovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl. | | | |
| 3. | Stropovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl. | | | |
| 4. | Madrac čist, čvrst i bez ulegnuća, oštećenja i sl. | | | |
| 5. | Rublje za krevet čisto i bez znakova habanja, oštećenja i sl. | | | |
| 6. | Namještaj čist i bez znakova habanja, oštećenja i sl. | | | |
| 7. | Stolarija ili bravarija bez znakova habanja, oštećenja i sl. | | | |
| 8. | Ostala oprema čista i bez znakova habanja, oštećenja i sl. | | | |
| 9. | Uređaji u funkcionalnom stanju | | | |
| 3.7. | Dodatni namještaj i oprema | | | |
| | Krevet i ostali namještaj | | | |
| 1. | Ergonomski prilagodljiv sistem kreveta (podnica ili memory madrac) | | 2 | |
| 2. | Visina kreveta najmanje 50 cm | | 3 | |
| 3. | Tepih koji se ne kliže, uz krevet, ako pod nije prekriven tepisonom | | 3 | |
| 4. | Dva jastuka na krevetu, po osobi | | 2 | |
| 5. | Dodatni jastuk na zahtjev gosta | | 3 | |
| 6. | Mogućnost izbora raznih vrsta jastuka | | 2 | |
| 7. | Dodatni pokrivač po osobi | | 3 | |
| 8. | Prekrivač za svaki krevet najmanje do trećine dužine kreveta | | 1 | |
| 9. | Ormar korisne dubine najmanje 60 cm i širine 120 cm | | 1 | |
| 10. | Svjetlo u ormaru | | 1 | |
| 11. | Pisaći stol slobodne površine najmanje 0,6 m ² | | 2 | |
| 12. | Dodatni toaletni stol sa stolicom, ogledalom i svjetlom | | 2 | |
| | Oprema | | | |
| 13. | »Pametna soba« s mogućnošću centralne kontrole instalacija | | 10 | |
| 14. | Antialergijska soba | | 5 | |
| 15. | Javljač požara (dimni ili sl.) ili sprinkler | | 10 | |
| 16. | Stropni ventilator u 50% smještajnih jedinica | | 3 | |
| 17. | Sef dimenzija najmanje 40x30 cm | | 2 | |
| 18. | Jedna slobodna elektro utičnica uz pisaći stol | | 2 | |
| 19. | Jedna slobodna elektro utičnica uz krevet | | 2 | |
| 20. | Hladno svjetlo za čitanje uz krevet | | 1 | |
| 21. | Svjetlo na pisaćem stolu | | 1 | |
| 22. | Svijetleća poziciona oznaka na svakom prekidaču za elektro rasvjetu | | 5 | |
| 23. | TV u boji u svakoj sobi i boravku | | 5 | |
| 24. | TV dijagonale najmanje 61 cm | | 5 | |
| 25. | TV teletekst | | 1 | |

| | | | | |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----|--|
| 26. | Mogućnost plaćenog programa na TV-u s uputama za korištenje | | 5 | |
| 27. | Interaktivna televizija | | 10 | |
| 28. | Mogućnost slušanja radija, s uputama za korištenje | | 3 | |
| 29. | Sef s električnom utičnicom | | 3 | |
| 30. | Univerzalna postaja za punjenje elektroničkih uređaja, na zahtjev gosta | | 2 | |
| 31. | Telefon u svakoj sobi i boravku | | 3 | |
| 32. | Daska za glačanje i glačalo, na zahtjev gosta | | 3 | |
| 33. | Preša za hlače na zahtjev gosta | | 3 | |
| 34. | Slika ili drugi ukrasni predmet | | 5 | |
| 35. | Žlica za obuvanje cipela | | 1 | |
| 36. | Pribor za čišćenje cipela | | 1 | |
| 37. | Pribor za šivanje, na zahtjev gosta | | 1 | |
| 38. | Usluga šivanja | | 1 | |
| 39. | Pribor za pisanje (omotnice, papir, olovka ili kemijska olovka i sl.) | | 1 | |
| 40. | Vatrootporna pepeljara ili oznaka zabrane pušenja | | 1 | |
| 41. | Spremište za sobarice na svakom katu za čisto i za prijavu rublje vezano na gospodarski ulaz | | 6 | |
| 42. | Ostalo, boduju se s 2 boda po svakom dodatnom elementu | | 2 | |
| 3.8. | Dodatne usluge | | | |
| 1. | Personalizirana dobrodošlica gostu | | 1 | |
| 2. | Usluga čuvanja djece u smještajnoj jedinici (babysitting) | | 2 | |
| 3. | Sadržaj za djecu (kolica, baby phone, grijač boce, kadica za pranje, wc daska za djecu), na zahtjev gosta | | 2 | |
| 4. | Direktorij od A – Ž | | 3 | |
| 5. | Automatski sustav buđenja | | 3 | |
| 6. | Internet priključak | | 4 | |
| 7. | Brzi internet priključak | | 7 | |
| 8. | Računalo na zahtjev gosta | | 3 | |
| 9. | Video igre na zahtjev gosta | | 2 | |
| 10. | Ostalo, boduju se s 2 boda po svakom dodatnom elementu | | 2 | |
| 3.9. | Dodatna udobnost | | | |
| 1. | Svježe cvijeće | | 1 | |
| 2. | Do 50% smještajnih jedinica s terasom, lođom ili balkonom | | 4 | |
| 3. | 50% – 80% smještajnih jedinica s terasom, lođom ili balkonom | | 6 | |
| 4. | Sve smještajnih jedinica s terasom, lođom ili balkonom | | 8 | |
| 5. | Stol sa stolicom po osobi primjerene kvalitete na terasi, lođi ili balkonu | | 4 | |
| 6. | Do 50% smještajnih jedinica s pogledom na | | 4 | |

| | | | | |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|--|
| | more i/ili zaštićeno prirodno ili kulturno dobro | | | |
| 7. | 50% – 80 % smještajnih jedinica s pogledom na more i/ili zaštićeno prirodno ili kulturno dobro | | 6 | |
| 8. | Sve smještajne jedinice s pogledom na more i/ili zaštićeno prirodno ili kulturno dobro | | 8 | |
| 9. | Objekt ili dio objekta zaštićen kao kulturno dobro ili se nalazi u zaštićenom prirodnom dobru | | 10 | |
| 10. | Ostalo, boduju se s 2 boda po svakom dodatnom elementu | | 2 | |
| 3.10. | Kupaonica | | | |
| | Prostor kupaonice | | | |
| 1. | Pod kupaonice prekriven vodootpornim materijalom | | | |
| 2. | Zidovi oko sanitarne opreme prekriveni vodootpornim materijalom | | | |
| 3. | Rasvjeta koja omogućuje dobru vidljivost u čitavoj kupaonici | | | |
| 4. | Prirodno ili mehaničko prozračivanje | | | |
| 5. | Grijanje, ne primjenjuje se na objekt koji posluje ljeti | ⚙ | | |
| 6. | Stolica od antikorozivnog materijala | | 2 | |
| | Zahodska školjka | | | |
| 7. | Zahodska školjka s ispiračem | | | |
| 8. | Četka za čišćenje zahodske školjke | | | |
| 9. | Zahodski papir s držačem i rezervno pakiranje papira | | | |
| 10. | Vrećice za higijenske uloške | | | |
| | Umivaonik | | | |
| 11. | Umivaonik | | | |
| 12. | Police ili sl. za odlaganje toaletnog pribora | | | |
| 13. | Ogledalo | | | |
| 14. | Utičnica za električni brijajući aparat. Adapter (110 – 120 V) na zahtjev gosta | | | |
| 15. | Ogledalo s povećalom za šminkanje ili brijanje | | 2 | |
| 16. | Sušilo za kosu | | | |
| 17. | Čaša, po osobi | | | |
| 18. | Sapun u omotu ili tekući sapun | | | |
| 19. | Koš za otpatke | | | |
| | Kada, tuš kada | | | |
| 20. | Kada s rukohvatom ili tuš | | | |
| 21. | Kada s rukohvatom ili tuš, površine 1,10 m ² | | 5 | |
| 22. | Zaslon od PVC-a ili kaljenog stakla za tuš i do polovice dužine kade | | | |
| 23. | Tepih od frotira (stopalo) ispred kade ili tuš kade | | | |
| 24. | Protuklizni tepih za kadu ili protuklizno dno kade koje se dokazuje dokumentacijom proizvođača | | | |
| 25. | Šampon za kosu | | | |

| | | | | |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----|--|
| 26. | Sapun ili gel za kupanje | | | |
| 27. | Kapa za tuširanje ili kupanje, po osobi | | | |
| 28. | Kuka za odjeću, po osobi | | | |
| 29. | Ogrtač, po osobi | | 2 | |
| | Ručnici, papuče | | | |
| 30. | Kuka za ručnike uz kadu i/ili umivaonik, po osobi | | | |
| 31. | Prečka ili držač ručnika, po osobi | | | |
| 32. | Tri ručnika, dva manja i jedan veći, po osobi | | | |
| 33. | Promjena ručnika svaki dan, za svakog novog gosta i na zahtjev gosta | | | |
| 34. | Papuče, po osobi | | 1 | |
| | Čišćenje i opće stanje | | | |
| 35. | Podovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl | | | |
| 36. | Zidovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl. | | | |
| 37. | Stropovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl. | | | |
| 38. | Sanitarna oprema i armature čiste i bez znakova habanja, oštećenja i sl. | | | |
| 39. | Stolarija ili bravarija bez znakova habanja, oštećenja i sl. | | | |
| 40. | Ostala oprema čista i bez znakova habanja, oštećenja i sl. | | | |
| 41. | Uređaji u funkcionalnom stanju | | | |
| | Dodatni prostori, oprema i udobnost | | | |
| 42. | Kupaonica površine 4 m ² | | 4 | |
| 43. | Kupaonica površine 5 m ² | | 5 | |
| 44. | Kupaonica površine 6 m ² | | 6 | |
| 45. | Kupaonica površine 6,5 m ² | | 7 | |
| 46. | Dva umivaonika ili dvostruki umivaonik | | 3 | |
| 47. | Kada s rukohvatom površine 1,10 m ² u 70% kupaonica | | 5 | |
| 48. | Kada s rukohvatom površine 1,25 m ² u 50% kupaonica | | 5 | |
| 49. | Kada s rukohvatom površine 1,25 m ² u 100% kupaonica | | 10 | |
| 50. | Kada s rukohvatom površine 1,10 m ² i tuš kada površine 0,8 m ² u 50% kupaonica | | 8 | |
| 51. | Bide u 50% kupaonica | | 3 | |
| 52. | Bide u 100% kupaonica | | 4 | |
| 53. | Utičnica za električni briaći aparat prilagođena međunarodnom sistemu (110-120 i 220-240V) | | 1 | |
| 54. | Rešetka za grijanje ručnika | | 3 | |
| 55. | Vaga | | 2 | |
| 56. | Dječja kozmetika | | 3 | |
| 57. | Stepenica za djecu | | 2 | |
| 58. | Uključivanje mehaničkog prozračivanja odvojeno od uključivanja svjetla | | 1 | |

| | | | | |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----|--|
| 59. | Mehaničko prozračivanje bez buke | | 1 | |
| 60. | Ostalo, boduju se s 2 boda po svakom dodatnom elementu | | 2 | |
| | Kada ne mora imati zaslon ako kupaonica ima tuš kadu sa zaslonom | | | |
| 3.11. | Zaseban zahod | | | |
| | Oprema i uređenje | | | |
| 1. | Pod od vodootpornog materijala | | 10 | |
| 2. | Zid od vodootpornog materijala do visine 1,60 m | | | |
| 3. | Zahodska školjka s ispiračem | | | |
| 4. | Četka za čišćenje zahodske školjke | | | |
| 5. | Zahodski papir s držačem i rezervni papir | | | |
| 6. | Umivaonik | | | |
| 7. | Sapun u omotu ili tekući sapun | | | |
| 8. | Ručnik s držačem | | | |
| 9. | Koš za otpatke | | | |
| 10. | Vrećice za higijenske uloške | | | |
| | Čišćenje i opće stanje | | | |
| 11. | Podovi čisti i bez oštećenja i sl. | | | |
| 12. | Zidovi čisti i bez oštećenja i sl. | | | |
| 13. | Stropovi čisti i bez oštećenja i sl. | | | |
| 14. | Sanitarna oprema čista i bez oštećenja i sl. | | | |
| 15. | Stolarija ili bravarija bez oštećenja i sl. | | | |
| 16. | Ostala oprema čista i bez oštećenja i sl. | | | |
| 17. | Uređaji u funkcionalnom stanju | | | |
| 4. | USLUŽIVANJE DORUČKA, OSTALIH JELA, PIĆA I NAPITAKA | | | |
| 1. | Ugostitelj mora usluživati doručak, pića i napitke | | | |
| 2. | Ugostitelj može usluživati ostala jela (ručak, večera, à la carte i drugo) | | 10 | |
| | Načini usluživanja – mora biti na jedan od načina iz točaka 3. – 6. | | | |
| 3. | U vlastitom ugostiteljskom objektu/objektima, odgovarajuće vrste, razvrstanih sukladno propisima o razvrstavanju i minimalnim uvjetima ugostiteljskih objekata iz skupina Restorani, Barovi, Catering objekti i Objekti jednostavnih usluga, unutar funkcionalne cjeline Hotela. Ugostitelj mora imati važeće rješenje | | 5 | |
| 4. | U drugom ugostiteljskom objektu/objektima, odgovarajuće vrste, razvrstanih sukladno propisima o razvrstavanju i minimalnim uvjetima ugostiteljskih objekata iz skupina Restorani, Barovi, Catering objekti i Objekti jednostavnih usluga, u blizini funkcionalne cjeline Hotela. Drugi ugostitelj mora imati važeće rješenje i ugovor s ugostiteljem koji posluje hotelom | | 1 | |

| | | | | |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----|--|
| | | | | |
| 5. | U vlastitom (sadržaju) restoranu hotela (jela) pod uvjetima iz točke 5. ovog Priloga | | 10 | |
| 6. | Na vlastitom (sadržaju) točioniku hotela (pića i napici) pod uvjetima iz točke 6. ovog Priloga | | 10 | |
| | Čišćenje i opće stanje objekata | | | |
| 7. | Okoliš i vanjski izgled objekta moraju biti uređeni i bez oštećenja | | | |
| 8. | Unutarnje uređenje i oprema objekta moraju biti bez oštećenja i u ispravnome stanju | | | |
| 5. | RESTORAN | | | |
| 5.1. | Kuhinja, Druga kuhinja, Centralna pripremnica | | | |
| | Prostor kuhinje | | | |
| 1. | Prozori na otvaranje i ostali otvori s mrežicom protiv insekata ili uređaj za odbijanje insekata | | | |
| 2. | Pod od vodootpornog i neklizajućeg materijala koji se lako čisti i održava | | | |
| 3. | Zid do visine 2,0 m obložen vodootpornim materijalom koji se lako čisti i održava | | | |
| 4. | Istaknuta zabrana konzumiranja jela i pušenja | | | |
| 5. | Vatrootporna tkanina za gašenje požara | | | |
| 6. | Kutija prve pomoći, popunjena | | | |
| 7. | Prostorija ili prostor (ormar) za sredstva za čišćenje i dezinfekciju | | | |
| 8. | Prozračivana prostorija ili prostor na otvorenom, sa spremnicima za komunalni otpad | | | |
| | Pripremnice u objektu preko 25 smještajnih jedinica s uslugama doručka i ostale prehrane | | | |
| 9. | Jednodijelno korito s radnom plohom, zasebno, za pripremu ribe, mesa, povrća i voća. Ugostitelj koji ne uslužuje ribu ne mora imati korito i radnu plohu za pripremu ribe | | | |
| | Pripremnica u objektu do 25 smještajnih jedinica i preko 25 smještajnih jedinica samo s uslugama doručka | | | |
| 10. | Jedno dvodijelno korito za pripremu jela ili dva jednodijelna korita, s radnom plohom | | | |
| | Oprema | | | |
| 11. | Radne površine i police te ormarići za posuđe i pribor od nehrđajućeg materijala, ne od drveta | | | |
| 12. | Koš za otpatke pokraj radne površine s poklopcem na nožno otvaranje | | | |
| 13. | Uređaji za termičku obradu jela, pića i napitaka | | | |
| 14. | Upotreba zaštitne krpe ili rukavica samo kod termičke obrade hrane | | | |
| 15. | Uređaji za odvod pare, dima i mirisa (napa s mehaničkim odsisom) | | | |

| | | | | |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----|--|
| 16. | Strojevi i pribor za obradu hrane | | | |
| 17. | Primjereno posuđe i pribor odgovarajuće kvalitete | | | |
| 18. | Trodijelni sudoper za pranje bijelog posuđa i dvodijelni sudoper za pranje crnog posuđa, ako se posuđe pere strojem za pranje posuđa, dostatni su jednodijelni sudoperi | | | |
| 19. | Manipulativni putevi crnog i bijelog posuđa moraju biti odvojeni | | | |
| 20. | Umivaonik za osoblje u kuhinji, tekući sapun i papirnati ručnici ili aparat za sušenje ruku | | | |
| | Ako objekt ima i drugu kuhinju ona mora ispuniti uvjete pod točkama: 1. – 6., 10. – 17. i 20. | | | |
| | Čuvanje hrane i pića | | | |
| 21. | Prostorija/je za čuvanje hrane i pića s policama i/ili ormarima koji nisu od drveta. Do 25 smještajnih jedinica može biti prostor u kuhinji s rashladnim uređajima | | | |
| 22. | Prozori na otvaranje i ostali otvori prostorija s mrežicom protiv insekata ili uređaj za odbijanje insekata | | | |
| 23. | Dovoljan broj rashladnih uređaja, s kontrolom temperature, za odvojeno spremanje različitih vrsta hrane (mesa, ribe, mliječnih proizvoda, voća i povrća) | | | |
| 24. | Proizvodi ne smiju biti u direktnom kontaktu s policom ili podom | | | |
| | Ako objekt ima i drugu kuhinju ona mora imati jedan rashladni uređaj | | | |
| | Dodatni prostori i oprema | | | |
| 25. | Kuhinja povezana s gospodarskim ulazom | | 5 | |
| 26. | Zasebni prostori (boksovi) odvojeno za pripremu mesa, ribe, voća i povrća | | 3 | |
| 27. | Odgovarajući umivaonik s nožnim ili automatskim uključivanjem protoka tekuće tople i hladne vode, tekući sapun i papirnati ručnici ili aparat za sušenje ruku | | 2 | |
| 28. | Uređaj za brzo zamrzavanje hrane | | 3 | |
| 29. | Klima | | 10 | |
| 30. | Hlađena prostorija ili hlađeni kontejner za komunalni otpad | | 10 | |
| 31. | Jedna odgovarajuće opremljena prostorija ili prostor za odlaganje inventara restorana | | 1 | |
| | Sanitarni čvor i garderoba za osoblje u kuhinji | | | |
| 32. | Zahodska kabina s predprostorom u kojem je pisoar i umivaonik | | | |
| 33. | Tuš kabina. Ne primjenjuje se na objekte koji uslužuju samo doručak | | | |

| | | | | |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|--|
| 34. | Pribor za održavanje higijene (predprostor: ogledalo, police, koš za otpatke, tekući sapun, papirnati ručnici ili uređaj za sušenje ruku; WC kabina: WC papir, četka za čišćenje WC školjke, kuka za odjeću, koš za otpatke u kabini za žene) | | | |
| 35. | Garderoba s dvostrukim garderobnim ormarićima s ključem, po osobi | | | |
| 5.2. | Blagovaonica | | | |
| 1. | Prostorija za usluživanje jela sa stolovima i stolicama | | | |
| 2. | Uniformirano osoblje za usluživanje, s pločicom s imenom | | | |
| 3. | Grijanje, ne primjenjuje se na objekt koji posluje ljeti | ⚙ | | |
| 4. | Hlađenje | | | |
| 5. | Vješalice za odjeću | | | |
| 6. | Platneni ubrus na stolu | | 2 | |
| 7. | Blagovaonica za usluživanje, kapaciteta stolova sukladno broju smještajnih jedinica | | 7 | |
| 8. | Odvojena blagovaonica u kojoj se uslužuju jela po narudžbi (a' la carte) | | 10 | |
| 9. | Odvojeni dječji kutak | | 2 | |
| 10. | Prirodno cvijeće u blagovaonici | | 1 | |
| 11. | Svježe cvijeće ili dekorativni element na stol | | 1 | |
| 5.3. | Čišćenje i opće stanje kuhinje i blagovaonice | | | |
| 1. | Podovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl. | | | |
| 2. | Zidovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl. | | | |
| 3. | Stropovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl. | | | |
| 4. | Namještaj čist i bez znakova habanja, oštećenja i sl. | | | |
| 5. | Stolarija ili bravarija bez znakova habanja, oštećenja i sl. | | | |
| 6. | Ostala oprema čista i bez znakova habanja, oštećenja i sl. | | | |
| 7. | Uređaji u funkcionalnom stanju | | | |
| 5.4. | Usluživanje doručka | | | |
| | Način i vrijeme usluživanja, ponuda | | | |
| 1. | Buff et doručak uz mogućnost usluživanja konobara ili usluživanje doručka direktno iz kuhinje («s ruke») ili kombinirano usluživanje (buff et i «s ruke») | | | |
| 2. | Usluživanje doručka tri sata | | | |
| 3. | Usluživanje doručka četiri sata | | 5 | |
| 4. | Jelovnik s asortimanom jela, pića i napitaka koja se uslužuju direktno iz kuhinje («s ruke») | | | |

| | | | | |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---|--|
| 5. | Oznake ili natpis na buff et stolu o vrsti jela, pića i napitaka | | | |
| 6. | Postava hladnih jela s rashlađivanjem (rashladne vitrine, led, smrznute ploče ili sl.) | | | |
| 7. | Postava toplih jela s grijanjem i mogućnošću korištenja toplih tanjura (tople vitrine, kupke, grijači i slično) | | | |
| 8. | Ugostitelj mora usluživati doručak koji ponudom odgovara tradicionalnim lokalnim jelima | | | |
| | Dodatne usluge | | | |
| 9. | Prisutnost kuhara za vrijeme doručka | | 3 | |
| 10. | Usluživanje napitaka od strane konobara | | 3 | |
| 11. | Ponuda dijetalnih jela | | 3 | |
| 12. | Ponuda dječjih jela | | 3 | |
| 13. | Ponuda vegetarijanskih jela | | 2 | |
| 14. | Ponuda jela bez glutena ili drugih jela za goste s posebnim prehrambenim potrebama | | 1 | |
| 15. | Ponuda proizvoda certifi cirane ekološke poljoprivredne proizvodnje | | 3 | |
| 16. | Show cooking | | 3 | |
| 17. | Espresso kava | | 1 | |
| 18. | Priprema prirodnog soka pred gostom | | 2 | |
| 19. | Pečenje peciva | | 3 | |
| 20. | Šunka | | 3 | |
| 21. | Kulen | | 3 | |
| 22. | Pršut | | 3 | |
| 23. | Kavijar | | 3 | |
| 24. | Bakalar | | 3 | |
| 25. | Losos | | 3 | |
| 26. | Crni ili bijeli rižoto | | 3 | |
| 27. | Različite vrste ulja i octa | | 1 | |
| 28. | Prirodni pjenušac | | 2 | |
| 29. | Šampanjac | | 3 | |
| 30. | Ostalo, za svako pojedinačno jelo | | 2 | |
| 5.5. | Usluživanje ručka, večere i drugih obroka | | | |
| 1. | Jelovnik ili oznaka na buff et stolu s vrstom jela, pića i napitaka, ako se usluga pruža | | | |
| | Vrijeme usluživanja, ponuda | | | |
| 2. | Usluživanje tri sata za ručak | | 2 | |
| 3. | Usluživanje tri sata za večeru | | 2 | |
| 4. | Dva menu-a za obrok ili buff et usluga s deset jela (dva topla jela), usluga konobara | | 4 | |
| 5. | Jela po narudžbi – à la carte. Petnaest jela uključujući predjelo, glavno jelo i desert | | 6 | |
| | Dodatne usluge | | | |
| 6. | Ponuda dijetalnih jela | | 3 | |
| 7. | Ponuda dječjih jela | | 3 | |
| 8. | Ponuda vegetarijanskih | | 2 | |
| 9. | Ponuda jela bez glutena | | 3 | |

| | | | | |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|--|
| 10. | Ponuda lokalnih jela | | 4 | |
| 11. | Tematska ponuda jela najmanje jednom tjedno (npr. dani gljiva i drugo) | | 3 | |
| 12. | Ponuda proizvoda certifi cirane ekološke poljoprivredne proizvodnje | | 3 | |
| 13. | Show cooking | | 3 | |
| 14. | Somelier | | 5 | |
| 15. | Ponuda banketa | | 3 | |
| 16. | Ostalo, boduju se s 2 boda po svakoj vrsti ponude | | 2 | |
| 5.6. | Usluživanje u smještajnu jedinicu | | | |
| 1. | Usluživanje doručka, jelovnik u smještajnoj jedinici | | | |
| 2. | Usluživanje jela i pića 24 sata dnevno, bez toplih jela od 23 do 7 sati, jelovnik u smještajnoj jedinici | | 10 | |
| 3. | Usluživanje toplih jela 24 sata dnevno, jelovnik u smještajnoj jedinici | | 5 | |
| 6. | USLUŽIVANJE PIĆA, NAPITAKA I JEDNOSTAVNIH JELA S TOČIONIKA | | | |
| 6.1. | Usluživanje pića i napitaka | | | |
| | Oprema | | | |
| 1. | Točionik od nehrđajućeg materijala koji se lako čisti. Ako se na točioniku uslužuju gosti, mora imati šank | | | |
| 2. | Dvodijelni sudoper ili jednodijelni sudoper sa strojem za pranje čaša | | | |
| 3. | Oprema i uređaji za odlaganje i hlađenje pića i napitaka | | | |
| 4. | Espresso | | | |
| 5. | Hlađenje prostorije | | | |
| 6. | Grijanje prostorije, ne primjenjuje se za objekt koji posluje ljeti | ⚙ | | |
| | Vrijeme usluživanje i ponuda | | | |
| 7. | 12 sati dnevno | | | |
| 8. | 16 sati dnevno | | 10 | |
| 9. | Usluživanje pića, toplih i hladnih napitaka | | | |
| 10. | Grickalice i sendviči | | 3 | |
| 11. | Pekarski proizvodi i slastice | | 3 | |
| 6.2. | Usluživanje hladnih i toplih jednostavnih jela | | | |
| 1. | Radna površina za obradu hrane od nehrđajućeg materijala koji se lako čisti, ne od drveta | | | |
| 2. | Termički blok, za pripremu toplih | | | |
| 3. | Uređaj za odvod pare, dima i mirisa (napa) dovoljnog kapaciteta, za pripremu toplih jela | | 3 | |

| | | | | |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|--|
| 4. | Dvodijelni sudoper | | | |
| 5. | Rashladni uređaj za poluproizvode, hladna jela i slastice | | | |
| 6. | Umivaonik, tekući sapun, papirnati ručnici ili aparat za sušenje ruku | | | |
| 6.3. | Čišćenje i opće stanje | | | |
| 1. | Podovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl. | | | |
| 2. | Zidovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl. | | | |
| 3. | Stropovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl | | | |
| 4. | Namještaj i točionik s pultom čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl. | | | |
| 5. | Stolarija ili bravarija bez znakova habanja, oštećenja i sl. | | | |
| 6. | Ostala oprema čista i bez znakova habanja, oštećenja i sl | | | |
| | Uređaji u funkcionalnom stanju | | | |
| 6.4. | Dodatne usluge | | | |
| 1. | Po tri vrste vrhunskih ili kvalitetnih bijelih i crnih vina usluživanih na odgovarajućoj temperaturi | 2 | | |
| 2. | Prirodni pjenušac i šampanjac | 2 | | |
| 3. | Prodaja vina na čaše | 1 | | |
| 4. | Prodaja pjenušca i šampanjca na čaše | 1 | | |
| 5. | Tri vrste kvalitetnih viskija i bourbona | 2 | | |
| 6. | Tri vrste kvalitetnih konjaka | 2 | | |
| 7. | Tri vrste domaćih rakija | 1 | | |
| 8. | Četiri vrste piva | 2 | | |
| 7. | PROSTORI ZA OSOBLJE NA RECEPCIJI, U DOMAĆINSTVU, ODRŽAVANJU | | | |
| | Primjenjuje se za više od 50 smještajnih jedinica ili 6 osoba u jednoj smjeni, osim za garderobu | | | |
| 1. | Zahodska kabina s predprostorom u kojem je umivaonik | | | |
| 2. | Pribor za higijenu (predprostor: ogledalo, police, koš za otpatke, tekući sapun, brisanje ruku; WC kabina: WC papir, četka za čišćenje WC školjke, kuka za odjeću, koš za otpatke u kabini za žene) | | | |
| 3. | Garderoba s garderobnim ormarićima s ključem po osobi | | | |
| | Čišćenje i opće stanje | | | |
| 4. | 4. Podovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl. | | | |
| 5. | Zidovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl. | | | |
| 6. | Stropovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl | | | |

| | | | | |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----|--|
| 7. | Stolarija ili bravarija bez znakova habanja, oštećenja i sl. | | | |
| 8. | Sanitarna oprema i armature čiste i bez znakova habanja, oštećenja i sl. | | | |
| 9. | Ostala oprema čista i bez znakova habanja, oštećenja i sl. | | | |
| 10. | Uređaji u funkcionalnom stanju | | | |
| 11. | Sanitarni čvor bez neugodnih mirisa | | | |
| 8. | OSTALI SADRŽAJI U HOTELU | | | |
| 1. | Dnevni tisak na zahtjev gosta | | 2 | |
| 2. | Trgovina s tiskom, suvenirima i sl. | | 3 | |
| 3. | Bazen za plivanje na otvorenom prostoru | | 8 | |
| 4. | Bazen za plivanje u zatvorenom prostoru | | 10 | |
| 5. | Bazen za djecu na otvorenom prostoru | | 8 | |
| 6. | Grijanje bazena na otvorenom | | 10 | |
| 7. | Bazen za djecu u zatvorenom prostoru | | 10 | |
| 8. | Vodene atrakcije u bazenu za djecu (igre, tobogani, divlja rijeka i slično) | | 4 | |
| 9. | Whirpool | | 6 | |
| 10. | Sauna | | 6 | |
| 11. | Fitnes | | 6 | |
| 12. | Jacuzzi | | 6 | |
| 13. | Solarij | | 6 | |
| 14. | Masaža | | 6 | |
| 15. | Beauty usluge | | 3 | |
| 16. | Sportski sadržaji na otvorenom | | 4 | |
| 17. | Sportska dvorana | | 10 | |
| 18. | Teretana na otvorenom | | 4 | |
| 19. | Označena jogging staza | | 3 | |
| 20. | Animacija za djecu | | 2 | |
| 21. | Animacija za odrasle | | 2 | |
| 22. | Živa glazba | | 2 | |
| 23. | Čuvanje djece na zahtjev gosta | | 1 | |
| 24. | Biblioteka i čitaonica | | 2 | |
| 25. | Disco ili noćni klub | | 6 | |
| 26. | Klupski prostor | | 2 | |
| 27. | Prostor za igru djece | | 2 | |
| 28. | Kongresna dvorana ili više sala za sastanke | | 6 | |
| 29. | Business centar | | 4 | |
| 30. | Frizerski salon | | 2 | |
| 31. | Plaža u koncesiji | | 8 | |
| 32. | Spasilačka služba na plaži | | 3 | |
| 33. | Vodeni sportovi (najam motornih čamaca, pedaline, kajaci, jedrilice i slično), najmanje dva sadržaja | | 3 | |
| 34. | Organizirane škole i tečajevi ronjenja, jedrenja, surfanja i slično, najmanje jedan sadržaj | | 3 | |
| 35. | Ručnik za bazen i/ili plažu | | 2 | |
| 36. | Na plaži najmanje jedna ležaljka po smještajnoj jedinici | | 4 | |

| | | | | |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--|------|--|
| 37. | Usluživanje pića na plaži i/ili bazenu | | 2 | |
| 38. | Plava zastava | | 3 | |
| 39. | Privezište i/ili sidrište za plovila | | 6 | |
| 40. | Ostalo, boduju se s 2 boda po svakom dodatnom elementu | | 2 | |
| | Ostali sadržaji mogu biti u drugom objektu u blizini u kojem posluje isti ugostitelj | | | |
| 9. | UVJETI ZA OSOBE S INVALIDITETOM | | | |
| 1. | Pristupačne staze oko objekta (širina minimalno 120 cm, nagib najviše 1:12) | | 10 | |
| 2. | Pristupačno i označeno parkiralište blizu ulaza u objekt | | 10 | |
| 3. | Pristupačan ulaz u objekt | | 10 | |
| 4. | Pristupačan put do sadržaja i smještajnih | | 10 | |
| 5. | Smještajne jedinice i kupaonice prilagođene osobama s invaliditetom sukladno posebnoj oznaci | | 10 | |
| 6. | Pristup plaži prilagođen osobama s invaliditetom | | 10 | |
| 10. | VANJSKI IZGLED OBJEKTA I OKOLIŠ | | | |
| 1. | Prilazni put u dobrom stanju: bez lokvi, rupa i sl. | | | |
| 2. | Fasada u dobrom stanju: bez okrhota, napuklina, ljuštenja boje ili sličnog | | | |
| 3. | Terase, lođe i balkoni u dobrom stanju: bez napuklina i oštećenja | | | |
| 4. | Oznake u dobrom stanju: bez mrlja i vidljivih oštećenja | | | |
| 5. | Dobro funkcioniranje vanjske RASVJETE | | | |
| 6. | Dobro čišćenje i održavanje okoliša | | | |
| 7. | Održavanje objekta osigurano kontinuirano | | | |
| | BROJ BODOVA | | | |
| | UKUPNO | | 1171 | |
| | POTREBNO ISPUNITI ZA OBJEKTE DO 50 SMJEŠTAJNIH JEDINICA | | 300 | |
| | POTREBNO ISPUNITI ZA OBJEKTE PREKO 50 SMJEŠTAJNIH JEDINICA | | 350 | |
| | POSTIGNUTO | | | |

Izvor: Pravilnik o o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hotela, Narodne novine 56/16 - <https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/dodatni/299814.htm> (20.11.2017.)

Za razvrstavanje ugostiteljskih objekata iz skupine hotela u vrste Hotel, Aparthotel, Turističko naselje, Turistički apartmani i Pansion moraju biti ispunjeni minimalni uvjeti te obvezni i izborni uvjeti za najnižu kategoriju. Za razvrstavanje ugostiteljskog objekta iz skupine hotela u vrstu Hoteli baština, koji nemaju kategorije, moraju biti ispunjeni minimalni uvjeti te obvezni i izborni uvjeti za vrstu Hotel baština propisani prilogom Pravilnika o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata

iz skupine hoteli u Republici Hrvatskoj.

4.2. Prostorna distribucija hotela baština u RH

Hoteli baština su rasprostranjeni područjem cijele RH. Četrnaest je hotela baština sa četiri zvjezdice u RH evidentirani tijekom 2017. godine. Gotovo sedam nalazi se na području Splitsko – dalmatinske županije. Ostali su na područjima Zadarske, Istarske, Šibensko – kninske, Virovitičko - podravske županije te u gradu Zagrebu. Navedeno je prikazano u tablici 1 koja slijedi u nastavku. Prema službenoj statistici Ministarstva turizma evidentirani su i hoteli baština bez zvjezdica u RH tijekom 2017. godine. Obzirom da se prema Pravilniku o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli u Republici Hrvatskoj omogućuje poslovanje hotela baština u RH bez provedenog postupka kategorizacije, statistika bilježi i takve hotele.

Palace hotel Zagreb ima 120 soba te 3 apartmana, s ukupno 153 kreveta, što ga čini kategoriziranim baština hotelom s najviše smještajnih jedinica u RH. Hotel baština Park s Hvara ima 1 sobu, te 14 hotelskih apartmana, odnosno 32 kreveta, što ga čini hotelom baština s najviše hotelskih apartmana u RH. Hotel Placa s otoka Krka ima 5 soba, odnosno 10 kreveta, što ga čini hotelom baština s najmanje smještajnih jedinica u RH.

U nastavku slijedi tablica 1 koja prikazuje kategorizirane hotele baština u Republici Hrvatskoj 2017. godine.

Tablica 1. Kategorizirani hoteli baština u Hrvatskoj na dan 13. 07. 2017.

| HOTEL BAŠTINA (HERITAGE) | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|----------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------|------|------------------|---------------------|------------------|-----------|--------|---------|-----------------------|
| Rbr. | Objekt i kategorija | Sjedište objekta (ulica i mjesto) | Subjekt (koji posluje s objektom, naziv, ulica i mjesto) | Soba | Obiteljskih soba | Hotelskih apartmana | Studio apartmana | Apartmana | Ukupno | Kreveta | Županija |
| 4* I HOTEL | | | | | | | | | | | |
| 1. | Bastion | Bedemi zadarskih pobuna 13, Zadar | "ZADAR GRADNJA" d.o.o., Široka ulica 6, Zadar | 24 | | 4 | | | 28 | 56 | Zadarska |
| 2. | Art hotel Kalelarga | Ulica majke Margarite 1, Zadar | "ZADR GRADNJA" d.o.o., Široka ulica 6, Zadar | | | | | | | | Zadarska |
| 3. | Vestibul Palace | Iza Vestibula 4, Split | ECCO ING d.o.o., Kralja Zvonimira 65A, Split | 7 | | | | | 7 | 12 | Splitsko-dalmatinska |
| 4. | Palace hotel Zagreb | Strossmayerov trg 10, Zagreb | PALACE HOTEL ZAGREB d.d., Strossmayerov trg 10, Zagreb | 120 | | 3 | | | 123 | 153 | Grad Zagreb |
| 5. | Pašike | Splitska 4, Trogir | HOTEL PAŠIKE, Splitska 4, Trogir | 12 | | 1 | | | 13 | 21 | Splitsko-dalmatinska |
| 6. | Diocletian - Jupiter | Ilirske akademije 6, Split | "MEDITERAN", Grljevačka 30, Podstrana | 40 | | | | | 40 | 80 | Splitsko-dalmatinska |
| 7. | Placa | Ribarska 5, Krk | ADRIA BADROV d.o.o., Valice 62, Malinska | 5 | | | | | 5 | 10 | Primorsko-goranska |
| 8. | Park | Bankete bb, Hvar | GRIP d.o.o., Oko Sv. Kaja 30, Solin | 1 | | 14 | | | 15 | 32 | Splitsko-dalmatinska |
| 9. | La Grisa | La Grisa 23, Bale | LA GRISA d.o.o., La Grisa 23, Bale | 20 | | 2 | | | 22 | 41 | Istarska |
| 10. | XII Century Heritage Hotel | Mornarska 23, Trogir | HOTEL TROGIR d.o.o., Trogir, Put Salduna 3 | 13 | | 2 | | | 15 | 32 | Splitsko-dalmatinska |
| 11. | Marmont | Zadarska 13, Split | ORDESA d.o.o., Split, Pazdigradska 8 | 21 | | 1 | | | 22 | 44 | Splitsko-dalmatinska |
| 12. | Life Palace | Trg šibenskih palih boraca 1, Šibenik | TATAMI TRADE d.o.o., Split, Put Žnjana 3/H | 17 | | | | | 17 | 34 | Šibensko-kninska |
| 13. | Bifora Heritage Hotel | Lučica 11, Trogir | CALABASAS d.o.o., Trogir, Lučica 11 | 15 | | | | | 15 | 27 | Splitsko-dalmatinska |
| 14. | Kurija Janković | Kapela Dvor, Kapela Dvor 22 | TERRA SLAVONICA d.o.o., Virovitica, Trg Ljudevita | 18 | | | | | 18 | 31 | Virovitičko-podravska |

Izvor: Ministarstvo turizma - www.mint.hr (20. 11. 2017.)

Možemo istaknuti kako su hoteli baština rasprostranjeni na području Splitsko – dalmatinske županije. To je područje s pretežito starinskim, tradicijskim, povijesnim, ruralno-urbanim strukturama i građevinama, koje su uređene i opremljene na tradicijski način. Navedeno služi kao pretpostavka za ostvarenje cilja produljenja turističke sezone i podizanja konkurentnosti malog i srednjeg poduzetništva u turizmu te razvoja turističke destinacije kroz povećanje kvalitete i dodatne ponude ovakvih hotela. Kategorizirani hoteli baština u Hrvatskoj na dan 13. 07. 2017. godine svrstani su u kategoriju od četiri zvjezdice.

U nastavku slijedi tablica 2 koja prikazuje nekategorizirane hotele baština u Republici Hrvatskoj evidentirane na dan 13. 07. 2017. godine.

Tablica 2: Nekategorizirani hoteli baština u Hrvatskoj na dan 13. 07. 2017. godine

| HOTEL BAŠTINA (HERITAGE) | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|-----------------------|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------|------------------|---------------------|------------------|-----------|---------|----------|----------------------|
| Rbr. | Objekt i kategorija | Sjedište objekta (ulica i mjesto) | Subjekt (koji posluje s objektom, naziv, ulica i mjesto) | Broj smještajnih jedinica | | | | | Kreveta | Županija | |
| | | | | Soba | Obiteljskih soba | Hotelskih apartmana | Studio apartmana | Apartmana | Ukupno | | |
| BEZ ZVJEZDICA | | | | | | | | | | | |
| 15. | Piazza Heritage Hotel | Kraj Sv. Marije 1, Split | SENSA d.o.o., Šetalište Pape Ivana Pavla II 21, Split | 7 | | | | | 7 | 14 | Splitsko-dalmatinska |
| 16. | Hotel Dvorac Bežanec | Valentinovo 55, Pregrada | HOTEL DVORAC BEŽANEC d.o.o., Valentinovo 55, Pregrada | 16 | | 3 | | | 19 | 40 | Krapinsko-zagorska |
| 17. | Martinis Marchi | Put Sv. Nikole 51, Maslinica | H.L. DVORAC do.o., Put Sv. Nikole 51, Maslinica | 5 | | 2 | | | 7 | 16 | Splitsko-dalmatinska |
| 18. | Palača Judita | Narodni trg 4, Split | KNJŽARA MORPURGO 1860 d.o.o., Narodni trg 16, Split | 8 | | | | | 8 | 16 | Splitsko-dalmatinska |
| 19. | Sv. Križ | Šetalište Anđelka Rabadana 4, Bol | BLIZINA d.o.o., Ulica Dr. Franje Tuđmana bb, Kaštel Kambelovac | 21 | | | 4 | | 25 | 45 | Splitsko-dalmatinska |
| 20. | Tisno | Zapadna Gomilica 8, Tisno | MALE VOLE do.o., Kroz Smrdečac 5, Split | 8 | | 1 | | | 9 | 20 | Šibensko-kninska |
| 21. | Forzza | Kralja Zvonimira 98, Baška | FORZA BAŠKA d.o.o., Kralja Zvonimira 98, Baška | 13 | | 3 | | | 16 | 32 | Primorsko-goranska |
| 22. | Wine Hotel Meneghetti | Stancija Menegeti 1, Bale | MENEGHETTI d.o.o., Stancija Menegeti 1, Bale | 3 | | 1 | | | 4 | 8 | Istarska |
| 23. | Palace Suites | Narodni trg 13, Split | JADREŠKO NEKRETNINE d.o.o., Narodni trg 13, Split | 14 | | | | | 14 | 28 | Splitsko-dalmatinska |
| 24. | Chersin | Piazza Grande 8, Fažana | KERSIN TURIZAM d.o.o., Fažana, Piazza Grande 8 | 4 | | | | | 4 | 10 | Istarska |
| 25. | Antique Split | Poljana Grgura Ninskog 1, Split | HISTORY d.o.o., Poljana Grgura Ninskog 1, Split | 8 | | | | | 8 | 16 | Splitsko-dalmatinska |
| 26. | Villa Valdibora | Silvano Chiurco 8, Rovinj | ZAGREB ORIGINAL d.o.o., Zagreb, Gundulićeva 3 | 9 | | 5 | | | 14 | 27 | Istarska |
| 27. | 19 | Solurat 12, Split | A SOLE d.o.o., Split, Ostravska 1 | 7 | | | | | 7 | 14 | Splitsko-dalmatinska |
| 28. | Dvorac Kutjevo | Kutjevo | AUROGRAM TIS d.o.o., Zagreb, Ulica grada Vukovara 282 | 30 | | | | | 30 | 55 | Požeško-slavonska |
| 29. | Arbiana | Rab, Obala kralja Petra Krešimira IV | ARBIANA d.o.o., Pleternica, Ante Starčevića b.b. | 23 | | 5 | | | 28 | 53 | Primorsko-goranska |
| 30. | Lemongarden | Sutivan, Perića kala 1 | ILIĆ DVOR HOTEL d.o.o., Sutivan | 3 | | 22 | | | 25 | 58 | Splitsko-dalmatinska |

Izvor: Ministarstvo turizma - www.mint.hr (20.11. 2017.)

Prema navedenoj tablici 2 najzastupljeniji su nekategorizirani hoteli baština na prostoru Splitsko-dalmatinske županije Republike Hrvatske.

5. PALACE HOTEL ZAGREB – JEDAN OD PRVIH HOTELA BAŠTINA U HRVATSKOJ

Palace hotel Zagreb smatra se najstarijim hotelom u Hrvatskoj. Iako je otvoren još početkom prošlog stoljeća u zgradi izgrađenoj krajem 19. stoljeća, ne zaostaje za ostalim hotelima izgrađenim u novije vrijeme. Danas je dio grupe Worldhotels koja okuplja više od 500 nezavisnih hotela širom svijeta.²⁴

Slika 3. Palace hotel Zagreb danas



Izvor: Zagreb.info - <http://www.zagreb.info> (21.11.2017.)

5.1. Povijest Palace hotela Zagreb

Palace hotel ili Palača, izgrađena je 1891. godine za Karla Schlesingera, palača Schlessinger od 1907. godine započinje s radom kao prvi organizirani hotel u Zagrebu. Svojim izgledom i stilom gradnje predstavlja jedan od rijetkih primjera neorokoko stila. Od tada je hotel nekoliko puta nadograđivan, tehnički unapređen i adaptiran, tako da su sobe spoj modernog i starog secesijskog stila 19. stoljeća u kojem je hotel građen.²⁵

Rokoko je razdoblje koje je dalo novo značenje pojmu komfora, a glavne karakteristike stila – dekorativnost, dopadljivost, razvedenost formi – očituju se u uređenju unutrašnjih prostora. U interijerima prevladavaju svijetli tonovi; konzolni stolovi i

²⁴ Hotelijeri.com - <http://hotelijeri.com/zagrebacki-palace-jedan-od-prvih-hotela-bastina-u-rvatskoj/> (07. 11. 2017.)

²⁵ Palace.hr - <http://palace.hr/> (07. 11. 2017.)

komode, iznad kojih su ogledala, sastavni su dio zidnih ploha. U tom razdoblju razvija se niz novih tipova namještaja za sjedenje koji uz inovacije u konstruktivnom smislu postaju udobniji. Namještaj izrađen od skupocjenih materijala i egzotičnih vrsta drva pokazuje izuzetno majstorstvo u ukrašavanju, bilo da je riječ o raskošnoj marketeriji ili o apliciranju pozlaćene bronce.²⁶ U Hrvatskoj se pojmom secesije označava novi umjetnički pokret čije granice određuju bečka Secesija (1898.) i slom Austro-Ugarske Monarhije (1918.). U oblikovanju životnog prostora naglašava se praktičnost, udobnost, finoća izvedbe i jednostavnost, a stil se pojavljuje u dvjema varijantama – florealnoj i geometrijskoj.²⁷

Slika 4. Palace hotel Zagreb iz 19. stoljeća



Izvor:Hotel Palace - <http://palace.hr/o-hotelu/povijest-hotela/> (07.11.2017.)

Zgradu palače projektirao je arhitektski studio “Hönigsberg & Deutsch”, arhitekti Leo Hönigsberg i Julio Deutsch, koji su bili jedni od predstavnika prve generacije školovanih arhitekata. Projektirali su preko 100 zgrada u suradnji s drugim arhitektima koje su učili. Projektirali su mnoge državne i vjerske institucije. Hotel Palace je 1907. adaptiran i otvoren kao hotel „Svrtište Palace hotel“. Većinski vlasnik dionica hotela bio je Šandor Aleksander, hrvatski plemić.²⁸

²⁶ Muzej za umjetnost i obrt Zagreb, <https://www.muo.hr/rokoko/> (29. 11. 2017.)

²⁷ Ibidem

²⁸ Hotelijeri.com - <http://hotelijeri.com/zagrebacki-palace-jedan-od-prvih-hotela-bastina-u-rvatskoj/> (7.11.2017.)

5.2. Palace hotel Zagreb danas

Palace hotel Zagreb smješten u samom centru grada danas posluje samostalno. Kao prvi hotel u gradu Zagrebu, za dobivanje kategorije „Hotel baština“, morali su zadovoljiti stroge kriterije koje propisuje Ministarstvo turizma. Svoju kuhinju su oplemenili baštinskim jelima starog Zagreb. Godine 2012. hotel je proslavio 105. rođendan te je u otvorio novi fitness i wellness centar, kako bi gosti mogli svakodnevno uživati u masažama i tretmanima. Nedavno je preuređen galerijski prostor Zrinski koji je sada i multimedijalna dvorana za sastanke.²⁹

Hotel danas objedinjuje udobnost suvremenog načina stanovanja s toplim retro chic ugođajem kojeg stvaraju njegov stilski namještaj i secesijski interijer. Suvremeno opremljene kongresne dvorane Palace Hotela Zagreb idealne su za održavanje sastanaka, seminara i prezentacija, a zbog svoje intimne atmosfere hotel je poznat po organizaciji malih, butik svadbenih večera.

U hotel dolaze turisti iz Velike Britanije, Francuske, Njemačke, Italije, Austrije. Dolaze i turisti s Dalekog istoka, pa ima sve više Korejaca i Japanaca u Zagrebu. Kada su u pitanju grupe, najbrojniji su Amerikanci.³⁰

5.3. Obilježja smještajne ponude Palace hotela Zagreb

Novoobnovljeni Palace Hotel Zagreb raspolaže sa 116 luksuzno opremljenih soba, te 6 apartmana. Sobe su opremljene klima uređajem, satelitskom televizijom, mini-barom, sušilom za kosu i sefom, a gostu su na raspolaganju i sobe za nepušače. U svim sobama omogućeno je neograničeno korištenje WIFI – a, bilo da se radi o sobi s pogledom na park Zrinjevac ili unutarnju, mirniju, stranu hotela.

Palace hotel Zagreb ima u svojoj ponudi junior apartman, standard apartman, luksuzni Suite Diplomatique, te comfort i superior sobe. Junior apartman odlikuje se primaćim dijelom izdvojenim od spavaćeg, te raskošnom kupaonom prostirući se na 45 m². Moguće je rezervirati dvokrevetnu sobu s dva odvojena kreveta ili bračnim krevetom. Junior apartman opremljen je Wi-Fi Internetom, mini barom, aparatom za kavu i još dodatnim sadržajima.

²⁹ Putovnica.net - <https://www.putovnica.net/vijesti/hrvatska/hotel-palace-postao-je-nositelj-sluzbene-kategorije-hotel-bastina> (07.11.2017.)

³⁰ Hotelijeri.com - <http://hotelijeri.com/zagrebacki-palace-jedan-od-prvih-hotela-bastina-u-rvatskoj/> (07.11.2017.)

Apartmani Palace Hotela imaju pogled na park Zrinjevac te su idealan izbor za one koji žele spojiti luksuz s udobnošću. Prostiru se na 60 četvornih metara te time raspolažu prostranom spavaćom sobom, king size krevetom i prostranim primaćim dijelom apartmana koji posjeduje vlastiti balkon. U istom mogu se održavati i manji poslovni sastanci i seminari.

Luksuzni Suite Diplomatique Palace Hotela osmišljen je kako bi gostu pružio ugodno i nezaboravno iskustvo. Uređen je po uzoru na donjogradski kružni stan. Površinom od 65m², ovaj predsjednički apartman, sastoji se od predsoblja, spavaće sobe, prostranog dnevnog boravka s balkonom koji otkriva umirujuću zelenu oazu zagrebačkog parka Zrinjevac preko puta hotela i grandiozne kupaone. Postoji i mogućnost spajanja sa susjednom sobom.³¹

Comfort sobe Palace Hotela su sobe standardnog tipa površine 16 do 22 m². Moguće je rezervirati jednokrevetnu, dvokrevetnu ili sobu s bračnim krevetom. Uređene u secesijskom stilu, ugodne su oku, postale su standard suvremenog hotelijerstva te zadovoljavaju različita očekivanja.

Superior sobe su sobe više kategorije koje se prostiru površinom 30 m². Moguće je rezervirati dvokrevetnu sobu s dva odvojena kreveta ili bračnim krevetom. Dizajnirane su za one goste koji bi u svoj boravak željeli unijeti dašak luksuza. Osim što se ističe veličinom u odnosu na standardni tip sobe, Superior sobe omogućavaju svojim gostima dodatne materijalne standarde kupaonice kao na primjer kvalitetnu kozmetiku, te kućni ogrtač i papuče.

Concierge usluga preuzima organizaciju dodatnih sadržaja, rezervaciju različitih ulaznica i sličnih ponuda kako bi gostu na raspolaganju ostalo što više slobodnog vremena. Čuvani parking neprestanim video nadzorom gostima omogućuje parkiranje neposredno ispred hotela, a do muzeja i kazališta te diplomatskih predstavništava brzo se stiže laganom šetnjom starim Zagrebačkim parkovima i trgovima. Palace Hotel Zagreb je idealan odabir za goste koji u Zagreb dolaze poslovno, turistički ili u sklopu grupnih posjeta.³²

Uprava hotela usmjerena je na konstantno ulaganje u povećanje kvalitete usluga, kroz uređene dvorane za sastanke i sobe, te kroz proširenje ponude, ulaganje u obrazovanje osoblja te prodaju kojom se želi istaknuti različitost hotela u odnosu na konkurenciju, uz izvrsnu lokaciju u središta grada, objavila je Hrvatska turistička zajednica.³³

³¹ Hotel Palace Zagreb - <http://palace.hr/> (07. 11. 2017.)

³² Hotel Palace Zagreb - <http://palace.hr/> (07. 11. 2017.)

³³ Putovnica.net - <https://www.putovnica.net/vijesti/hrvatska/hotel-palace-postao-je-nositelj-sluzbene->

5.4. Obilježja gastronomske ponude Palace hotela Zagreb

U restoranu Palace hotela Zagreb često se održavaju svečani prijemi, banketi i cocktail zabave, a raznovrsna banketna ponuda obuhvaća različito složene menije. Banketi i slične usluge odjela hrane i pića u hotelu, mogu se kao različiti hotelski proizvodigrupirati pod nazivom banketno poslovanje.³⁴ Palace hotel Zagreb organizira svadbene svečanosti i druga događanja.

Doživljaj blagovanja u Palace hotela Zagreb upotpunjuje specifičan ambijent restorana kojeg stvaraju stilski namještaj i secesijski interijer. Restoran Palace hotela Zagreb idealan je kutak za ispijanje jutarnje kave uz doručak ili predah uz brzi poslovni ručak. Gosti se mogu osladiti svježe pripremljenim slasticama i specijalitetom kuće – Štruklima Palace.³⁵ Obzirom da hotelijer mora uslužiti doručak koji asortimanom ponude odgovara i tradicionalnom, odnosno povijesnom naslijeđu prehrane kraja gdje je smješten hotel, Palace hotel Zagreb nudi nekoliko takvih autohtonih tradicionalnih zagrebačkih delicija. U nastavku se izdvaja Baštinski jelovnik Palace hotela Zagreb. U istom, između ostalog, prepoznatljivi su Štrukli i Međimurska gibanica.

Prilog 2: Baštinski jelovnik Palace hotela Zagreb

Baštinski jelovnik

Couvert



Štrukli Palace



Punjeni teleći savitak „Barun Trenk“ s restanim krumpirom

Salata od crvenog zelja s bučnim uljem



Međimurska gibanica

Izvor: Palace hotel Zagreb - <http://palace.hr/> (07.11.2017.)

kategorije-hotel-bastina (7.11.2017.)

³⁴ Medlik, S., Ingram, H., Hotelsko poslovanje, Golden marketing, Zagreb, 2002., str. 108

³⁵ Hotel Palace Zagreb - <http://palace.hr/> (7.11.2017.)

Slika 5. Baštinski jelovnik Palace hotela Zagreb



Izvor: Palace hotel Zagreb - <http://palace.hr/posebne-ponude/> (21.11.2017.)

Gastronomsku ponudu hotela obilježavaju i sljedeći autohtoni domaći proizvodi: Slavonski kulen, Dalmatinski pršut, domaći sirevi s maslinama, domaća šunka s mrkvom i hrenom itd.

5.5. Ostali sadržaji Palace hotela Zagreb

Palace hotel Zagreb u svojoj ponudi sadržava i ostale hotelske sadržaje. Ističu se wellness i fitness centar. Usluge se pružaju gostima hotela, kao i onima koji to nisu. Wellnes centar nudi usluge saune, masaža, njege tijela i lica. Također, omogućeno je treniranje u fitness centru hotela na Technogym spravama. Stručno osoblje fitness centra asistira i pomaže prilikom korištenja usluga. Za goste hotela, korištenje sprava fitness centra uključeno je u cijenu smještaja i na raspolaganju je od 0 do 24 sata.

Dvorane za sastanke Palace hotela Zagreb opremljene su za održavanje poslovnih sastanaka i prezentacija. Dvorane je moguće pretvoriti u mjesto održavanja različitih proslava, prijema i cocktail zabava. Saloni Academia, Lenuci i Bussiness Suite mogu primiti od pet do sedamdeset uzvanika, dok dvorana Zrinski i salon Strossmayer primaju njih stotinu.³⁶

³⁶H otel Palace Zagreb - <http://palace.hr/> (28. 11. 2017.)

6. ZAKLJUČAK

Ugostiteljstvo se odvija u ugostiteljskim objektima, te su u Republici Hrvatskoj određeni minimalni uvjeti za poslovanje ugostiteljskih objekata koji se moraju ispunjavati. Ministarstvo turizma Republike Hrvatske na temelju odredbi članka 8. stavka 4., članka 15. stavka 2., članka 16. stavka 2., članka 17. stavka 2. i članka 24. stavka 10. Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti, Narodne novine, broj 85/2015, ministar nadležan za turizam, donosi Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli. Pravilnikom iz 2016. godine, Narodne novine broj 56/2016, propisane su vrste hotela koje uključuju hotele baština. Specifičnost hotela baština ogleda se u nužnom uvjetu koji podrazumijeva adaptaciju hotela u starinskim, tradicijskim, povijesnim građevinama.

Za razvrstavanje u vrste hotel baština, koji nemaju kategorije, moraju se ispuniti minimalni uvjeti te obvezni i izborni uvjeti za vrstu hotel baština propisani u Prilogu Pravilnika o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli u Republici Hrvatskoj. Svaki uvjet se boduje jedanput, svi propisani obvezni uvjeti su najmanji uvjeti koje objekt mora ispuniti, te se u tablicu Priloga upisuju bodovi koji se zbrajaju. Za objekte kapaciteta do 50 smještajnih jedinica potrebno je ispuniti minimalno 300 bodova, a za objekte kapaciteta preko 50 smještajnih jedinica potrebno je ispuniti minimalno 350 bodova.

Istoimeni Pravilnik iz 2016. godine, članak 27 isključuje baštinu kao posebni hotelski standard, odnosno podrazumijeva baštinu kao vrstu hotela. Definirane su sljedeće vrste hotela: hotel baština, difuzni hotel, hotel, aparthotel, turističko naselje, turistički apartmani, pansion, integralni hotel. Danas važećim Zakonom o ugostiteljskoj djelatnosti kao i Pravilnikom o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli omogućuje se poslovanje hotela baština bez zvjezdica.

Pravilnikom iz 2002. godine, članak 67, Narodne novine broj 48/2002, hoteli u Republici Hrvatskoj mogli su biti baština isključivo ukoliko su zadovoljili uvjete za posebni hotelski standard baština. Člankom 5 istog Pravilnika iz 2002. godine definirane su sljedeće vrste hotela: hotel, aparthotel, turističko naselje, turistički apartmani, pansioni, guest house.

Palace hotel Zagreb je kategorizirani hotel baština sa četiri zvjezdice i jedan je od najstarijih hotela u Hrvatskoj. Za razvrstavanje u hotel baština zadovoljeni su kriteriji koje propisuje Ministarstvo turizma. Značaj Palace hotela Zagreb pri isticanju baštine očituje

se u sljedećem: objekt hotela je sagrađen još u 19. stoljeću, interijer hotela uređen je starinskim stilom izgradnje objekta, ugostiteljska ponuda hotela podrazumijeva tradicionalna i autohtona jela Zagreba kao i cijele Hrvatske.

POPIS LITERATURE

Stručne knjige i pravni akti:

1. Cerović, Z., Pavia, N., Galičić, V., Organizacija i kategorizacija ugostiteljskih objekata, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za turistički i hotelski menadžment, Opatija, 2005.
2. Galičić, V., Ivanović, S., Lupić, M., Hotelska prodaja i recepcijsko poslovanje, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za turistički i hotelski menadžment, Opatija, 2005.
3. Medlik, S., Ingram, H., Hotelsko poslovanje, Golden marketing, Zagreb, 2002.
4. Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli, Narodne novine br. 56/2016
5. Pravilnik o o razvrstavanju, kategorizaciji, posebnim standardima i posebnoj kvaliteti smještajnih objekata iz skupine hoteli, Narodne novine br. 48/2002
6. Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti, Narodne novine br. 85/2015

Internet stranice:

1. Hotel Palace Zagreb - <https://palace.hr/> (7.11.2017.)
2. Hotelijeri.com - <https://hotelijeri.com/> (7.11.2017.)
3. Ministarstvo turizma - www.mint.hr (20.11.2017.)
4. Muzej za umjetnost i obrt Zagreb, <https://www.muoz.hr> (29. 11. 2017.)
5. Poslovni forum - www.poslovniforum.hr (11.8.2017.)
6. Putovnica.net - <https://www.putovnica.net> (7.11.2017.)
7. Zagreb.info - <https://www.zagreb.info> (21.11.2017.)

POPIS TABLICA

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tablica 1. Kategorizirani hoteli baština u Hrvatskoj na dan 13. 07. 2017..... | 31 |
| Tablica 2: Nekategorizirani hoteli baština u Hrvatskoj na dan 13. 07. 2017. Godine..... | 32 |

POPIS ILUSTRACIJA

POPIS SLIKA

| | |
|-------------------------------------------------------|----|
| Slika 1. Grafička rješenja za posebne standarde..... | 7 |
| Slika 2. Ploča hotela s oznakama kategorije..... | 7 |
| Slika 3. Palace hotel Zagreb danas..... | 33 |
| Slika 4. Palace hotel Zagreb iz 19. Stoljeća..... | 34 |
| Slika 5. Baštinski jelovnik Palace hotela Zagreb..... | 38 |

POPIS PRILOGA

| | |
|--------------------------------------------------------|----|
| Prilog 1. Propisani uvjeti za hotel baština..... | 10 |
| Prilog 2: Baštinski jelovnik Palace hotela Zagreb..... | 37 |