

# Posebni hotelski standard Wellness s osvrtom na Hotel Aurora Mali Lošinj

---

**Gojak, Ljiljana**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2015**

*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:128:484383>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-11-22**



**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 REPOZITORIJI

**VELEUČILIŠTE U KARLOVCU  
POSLOVNI ODJEL  
STRUČNI STUDIJ UGOSTITELJSTVA**

Ljiljana Gojak

**POSEBNI HOTELSKI STANDARD WELLNESS  
S OSVRTOM NA HOTEL AURORA  
MALI LOŠINJ**

**ZAVRŠNI RAD**

**Karlovac, 2015.**

Ljiljana Gojak

**POSEBNI HOTELSKI STANDARD WELLNESS  
S OSVRTOM NA HOTEL AURORA  
MALI LOŠINJ**

ZAVRŠNI RAD

Veleučilište u Karlovcu  
Poslovni odjel  
Stručni studij ugostiteljstva

Kolegij: Poslovanje ugostiteljskih poduzeća

Mentor: mr.sc. Silvija Vitner Marković, viši pred.

Matični broj studenta: 0618609093

Karlovac, studeni, 2015.

## SADRŽAJ

|  |           |
|--|-----------|
| ZAHVALA.....   | I         |
| SAŽETAK.....   | II        |
| SUMMARY.....   | III       |
| <b>1. UVOD.....</b>  | <b>1</b>  |
| 1.1. Predmet i cilj rada.....  | 1         |
| 1.2. Izvori podataka, metode prikupljanja i obrade podataka.....   | 1         |
| 1.3. Sadržaj i struktura rada.....   | 1         |
| <b>2. POJMOVNO ODREĐENJE I SPECIFIČNOSTI POSLOVANJA HOTELA.....</b>  | <b>2</b>  |
| 2.1. Pojmovno određenje hotelijerstva i hotela.....  | 2         |
| 2.2. Organizacija i upravljanje hotelom.....   | 4         |
| 2.3. Vrste hotela.....   | 5         |
| <b>3. HOTELSKI STANDARDI.....</b>  | <b>8</b>  |
| 3.1. Razvrstavanje objekata u hotelijerstvu.....   | 11        |
| 3.2. Minimalni tehnički uvjeti za ugostiteljske objekte iz skupine «Hoteli» u RH.....  | 14        |
| 3.2.1. Opći minimalni tehnički uvjeti.....   | 15        |
| 3.2.2. Minimalni tehnički uvjeti za smještajne jedinice.....   | 16        |
| 3.2.3. Minimalni tehnički uvjeti za sanitarne čvorove u zajedničkim prostorima<br>u ugostiteljskom objektu.....                                    | 16        |
| 3.2.4. Minimalni tehnički uvjeti za ugostiteljske sadržaje za pripremu hrane i<br>usluživanje hrane, pića i napitaka u ugostiteljskom objektu..... | 17        |
| 3.2.5. Minimalni uvjeti i prostori za zaposleno osoblje.....   | 18        |
| 3.3. Kategorizacija ugostiteljskih objekata iz skupine «Hoteli» u RH.....  | 18        |
| <b>4. POSEBNI HOTELSKI STANDARDI U RH.....</b>   | <b>21</b> |
| 4.1. Posebni hotelski standardi za: Wellness (engl. Wellness).....   | 31        |
| 4.1.1. Općenito – wellness.....  | 31        |
| 4.1.2. Prostor prijema.....  | 31        |
| 4.1.3. Prostori za tretmane i beauty.....  | 33        |

|  |           |
|--|-----------|
| 4.1.4. Prostori suhog i mokrog dijela wellnessa (zatvorenih i/ili otvorenih prostora).....   | 35        |
| 4.1.5. Zatvoreni i otvoreni bazeni.....  | 36        |
| 4.1.6. Fitness, prostori za vježbe i holističke programe.....  | 37        |
| 4.1.7. Wellness oprema u smještajnoj jedinici – sobi.....  | 38        |
| 4.1.8. Prehrana u wellness hotelu.....   | 38        |
| <br>   |           |
| <b>5. ODABRANI PRIMJER WELLNESS STANDARDA - HOTEL AURORA MALI LOŠINJ, REPUBLIKA HRVATSKA.....</b>  | <b>39</b> |
| <br>   |           |
| 5.1. Lokacija hotela.....  | 39        |
| 5.2. Sadržaj i usluge hotela.....  | 40        |
| 5.3. Smještajne jedinice hotela .....  | 41        |
| 5.4. Wellness centar hotela.....   | 42        |
| 5.5. Nagrade i certifikati hotela.....   | 44        |
| <br>   |           |
| <b>6. USPOREDBA WELLNESS STANDARDA HOTELA AURORA MALI LOŠINJ S WELLNESS STANDARDOM HOTELA SALZBURGERHOF ZELL AM SEE, REPUBLIKA AUSTRIJA.....</b> | <b>45</b> |
| <br>   |           |
| <b>7. ZAKLJUČAK.....</b>   | <b>48</b> |
| <br>   |           |
| <b>LITERATURA.....</b>   | <b>50</b> |
| <b>POPIS ILUSTRACIJA.....</b>  | <b>51</b> |

## **ZAHVALA**

*Posebno se zahvaljujem mr. sc. Silviji Vitner Marković, prvenstveno zato jer je pristala biti mi mentorica te mi pomagala svojim znanjem i savjetima. Zahvaljujem joj i na velikoj podršci tijekom mojih nastojanja da uspješno napišem ovaj Završni rad.*

*Zahvaljujem se svim profesorima i asistentima Veleučilišta u Karlovcu s kojima sam surađivala tijekom studija, na suradnji i predavanjima kojima su mi velikodušno prenosili svoja znanja i iskustva.*

*Veliko hvala upućujem obitelji, prijateljima, kolegicama i kolegama koji su me podržavali i bili uz mene za vrijeme studiranja.*

## SAŽETAK

Predmet završnog rada je posebni hotelski standard Wellness s osvrtom na Hotel Aurora Mali Lošinj. U radu su analizirani posebni hotelski standardi u Republici Hrvatskoj prema Pravilniku o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim hotelskim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine «Hoteli». Kao praktični primjer posebnog hotelskog standarda wellness u Republici Hrvatskoj odabran je Hotel Aurora Mali Lošinj. U radu je napravljena kratka usporedba odabranog primjera posebnog hotelskog standarda Wellness Hotela Aurora u Republici Hrvatskoj s posebnim hotelskim standardom Wellness Hotela Salzburgerhof u Republici Austriji.

Ključne riječi: hotel, posebni hotelski standardi, Wellness, Hotel Aurora Mali Lošinj, Hotel Salzburgerhof Zell am See

## SUMMARY

The issue of final paper is specific wellness hotel standard according to the Regulation on classification, categorization and special hotel standards in Croatia with special overview of Aurora wellness hotel, Mali Lošinj which is at the same time chosen as practical example for special hotel standard. Final paper compares special standard Aurora wellness hotel in Croatia to special standard Salzburgerhof wellness hotel in Austria.

Key words: Hotel, special hotel standard, Wellness, Hotel Aurora Mali Lošinj, Hotel Salzburgerhof Zell am See



# **1. UVOD**

## **1.1. Predmet i cilj rada**

Predmet završnog rada je posebni hotelski standard Wellness s osvrtom na Hotel Aurora u Malom Lošinj. Cilj rada je analizirati i upoznati posebne hotelske standarde u Republici Hrvatskoj, analizirati ponudu odabranog wellness hotela, te skrenuti pozornost na važnost i ulogu wellness hotela u hrvatskom turizmu kao danas vrlo traženom proizvodu hotelske industrije.

## **1.2. Izvori podataka, metode prikupljanja i obrade podataka**

Prikupljanje podataka započelo je istraživanjem na osnovi relevantne literature, stručnih knjiga u pisanom obliku kao i u obliku elektronske građe, odnosno metodom desk istraživanja. Nakon prikupljene literature, te zapažanja bitnih informacija i podataka, odabrani podaci su obrađeni i prilagođeni ovom završnom radu metodom analize i sinteze, metodom deskripcije te kompilacije.

## **1.3. Sadržaj i struktura rada**

Završni rad struktuiran je u sedam glavnih poglavlja. Prvo poglavlje odnosi se na uvod, gdje su određeni predmet i cilj rada, izvori podataka te metode prikupljanja i obrade podataka kao i struktura rada. Nakon prvog dijela rada, slijedi pojmovno određenje i specifičnosti poslovanja hotela, gdje su u kratko definirani hotel i hotelijerstvo te se govori o organizaciji i upravljanju hotelom kao i o vrstama hotela. Treće poglavlje odnosi se na hotelske standarde gdje je obrađeno razvrstavanje objekata u hotelijerstvu, minimalni tehnički uvjeti za ugostiteljske objekte iz skupine «Hoteli» te kategorizacija ugostiteljskih objekata iz skupine «Hoteli». U četvrtom poglavlju rada navedeni su posebni hotelski standardi u Republici Hrvatskoj. Peto poglavlje rada odnosi se na odabrani primjer posebno standardiziranog hotela za wellness; Hotel Aurora Mali Lošinj. U idućem poglavlju slijedi kratka usporedba wellness standarda odabranog praktičnog primjera u Republici Hrvatskoj sa odabranim primjerom u Republici Austriji. Zaključak, zadnji dio rada sintetizira cjelokupan rad.

## 2. POJMOVNO ODREĐENJE I SPECIFIČNOSTI POSLOVANJA HOTELA

### 2.1. Pojmovno određenje hotelijerstva i hotela

Hotelijerstvo danas možemo definirati kao djelatnost koja gostima pruža usluge smještaja, prehrane i točenje pića, rekreacije i druge raznovrsne usluge. Hotelijerstvo kao dio ugostiteljske gospodarske djelatnosti čini osnovicu gostoprimstva i ugostiteljskih usluga smještaja.<sup>1</sup> Već od ranih biblijskih vremena može se govoriti o počecima hotelijerstva. Stari grci gradili su termalna kupališta za odmor i oporavak, rimljani su dali svoj doprinos počecima hotelijerstva gradeći vile u kojima su nudili smještaj putnicima. Pojavom karavana, javljaju se karavan-saraji (stanice), mjesta Srednjeg istoka na kojima se odmaralo nakon napornog puta. Samostani su bili prve građevine koje su nekada na regularnoj osnovi pružale odmor putnicima. Svratišta, hospicije i bolnice gradili su vjerski redovi, a isti su bili na raspolaganju onima koji su bili na proputovanju. Pojavila su se i brojna utočišta za hodočasnike na putu za Svetu zemlju. Razvoj hotelijerstva u Hrvatskoj nije zaostajao za razvojem hotelijerstva u svijetu; još u rimsko doba postojale su ugostiteljske radnje u našim krajevima. Prenočišta se spominju u 16. stoljeću, u kontinentalnoj Hrvatskoj najčešće u Zagrebu, Varaždinu i Karlovcu, dok se u primorskoj Hrvatskoj ističu Rijeka, Split i Dubrovnik. Hoteli u Hrvatskoj otvaraju svoja vrata u prvoj polovici 19. stoljeća. Grand Hotel Kvarner povijesno je najstariji «suvremeni» hrvatski hotel na Jadranu dok je Hotel Esplanade u Zagrebu prvi luksuzni hotel u Hrvatskoj.<sup>2</sup>

Hotel je osnovni reprezentativni ugostiteljski objekt za smještaj koji pruža usluge smještaja, prehrane, točenja pića i napitaka te druge usluge ovisno o kategoriji i vrsti hotela. Pojam hotel potječe od latinske riječi *hospes* koja znači gost, odnosno francuske riječi *hote* koja znači gostoprimac (domaćin).

Svjetska turistička organizacija (WTO) u svojoj definiciji hotela uzima u obzir veličinu samog objekta, usluge koje nudi i provedenost postupka kategorizacije. Hotel je prema WTO-u smještajni objekt u kojemu se usluge smještaja pružaju u određenom broju soba (u broju većem od definiranog minimuma), koji pruža određene usluge uključujući posluživanje u

---

<sup>1</sup> Cerović, Z.: *Hotelski menadžment*, Fakultet za turistički i hotelski menadžment u Opatiji, Opatija, 2003., str.63

<sup>2</sup> Hotelijer: <http://hotelijer.wordpress.com>, (11.10.2015.)

sobama (engl. room service), dnevno čišćenje i pospremanje soba i prostorija za osobnu higijenu gostiju, koji je kategoriziran prema opremi i uslugama koje nudi, te koji je upravljani od strane jedinstvenog menadžmenta (što vrijedi za veće poslovne sustave odnosno hotelske lance ).<sup>3</sup>

U hotelima se usluge smještaja pružaju u sobama, ali mogu i u hotelskim apartmanima. Hotelska «mjerna jedinica» za utvrđivanje poslovnog rezultata je iznajmljena soba koja je najčešće dvokrevetna, ali može biti i jednokrevetna ili trokrevetna uz mogućnost korištenja dodatnog, odnosno pomoćnog ili dječjeg kreveta. Turistima se za vrijeme privremenog boravka u hotelu nudi odmor i relaksacija, poslovnim ljudima pruža se mogućnost ostvarivanja poslovnih kontakata, sudionicima raznih znanstvenih i političkih skupova, kongresa i seminara stvaraju se uvjeti za konstruktivan rad, izletnicima se pruža mogućnost upoznavanja kulturno-povijesnih spomenika te prirodnih atrakcija.

Osnovna svrha i cilj poslovanja hotela kao poslovne organizacije je ostvarivanje dobiti kroz zadovoljavanje potreba potrošača. Hoteli su u vlasništvu određenih subjekata koji su u poslovanje hotela uložili novčana sredstva te stoga od hotelskog poslovanja očekuju povrat uložnih sredstava kao i druge materijalne koristi kroz ostvarivanje zadovoljavajuće razine dobiti. Ostvarivanje dobiti ovisi o orijentiranosti hotela tržištu odnosno njegovoj ponudi usluga potrošačima za vrijeme njihova boravka u hotelu.<sup>4</sup>

Raznovrsnost proizvoda i usluga rezultat su vremenski kratkih proizvodnih djelatnosti hotelske industrije. Unatoč poslovnim aktivnostima koje imaju materijalni karakter proizvodnje, kao što su npr. ponuda hrane i pića, uslužni karakter hotelijerstva ima važnu ulogu te bitno određuje ovu djelatnost:

- usluge koje se pružaju u hotelu potrebno je stalno prilagođavati potrošačevim željama i potrebama, odnosno njihovim zahtjevima
- nužan je neposredni kontakt s gostima jer usluge nije moguće pružiti ako nema gostiju
- zaposlenici moraju biti stalno pripravnici na pružanje usluga
- elastično radno vrijeme u hotelijerstvu
- potrebno je uskladiti potrebe za zaposlenicima s razinom zaposlenosti kapaciteta što je teško planirati i uskladiti

---

<sup>3</sup> Bunja, Đ.: Organizacija poslovanja u hotelijerstvu i turizmu, Školska knjiga, Zagreb, 2006., str. 80.

<sup>4</sup> Ibidem, str. 80.

- različit intenzitet poslovanja tijekom dana kao i tijekom godine rezultira posebnim uvjetima rada - sezonski rad pri visokim temperaturama, dugim periodima stajanja i hodanja
- nefleksibilnost troškova i angažirane imovine
- skupi materijali izrade u proizvodnom procesu (hrana i piće).<sup>5</sup>

## **2.2. Organizacija i upravljanje hotelom**

Za uspješno i učinkovito poslovanje hotela od velike je važnosti dobra organizacija. Bitno je poznavati hijerarhijsku strukturu, razrađenu organizacijsku shemu, disciplinu i odgovornost u obavljanju zadataka. Organizacija je slojevitija, što je hotel veći, opseg poslova širi, što su češće promjene filozofije poslovanja te povećanja ponude zbog konkurentnosti na tržištu. U hotelu se zbog promijenjenih okolnosti stvaraju nove poslovne jedinice odnosno odjeli, prema grupama zadataka, koje nude mogućnost radne specijalizacije i razvijanje određenih vještina. Generalni direktor hotela ima ključnu ulogu u poslovanju, učinkovitosti i uspješnosti hotela. Odgovornosti i zadaci generalnog direktora hotela svode se na različite aktivnosti. Važni su odnosi s investitorima koji očekuju da generalni direktor pozitivno utječe na tržišni status hotela te da uspješno vodi upravljački tim kao što se očekuje i da hotel osigura prosperitet lokalne poslovne zajednice. Jednostavniju organizacijsku strukturu imaju mali obiteljski hoteli. Često je u takvim hotelima vlasnik ujedno i direktor. Radna mjesta se međusobno preklapaju, često nema osobe posebno zadužene za prodaju i marketing.<sup>6</sup>

Hotelska industrija na globalnoj razini, u svom najširem značenju, danas obuhvaća:

- organizacije koje se bave izgradnjom i razvojem hotela te imaju hotelske objekte u svom vlasništvu
- organizacije koje upravljaju hotelima bez obzira na vlasništvo hotela kojim upravljaju
- franšizne organizacije koje razvijaju hotelske lance, a ne posjeduju hotele niti njima upravljaju.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Ibidem, str. 82.

<sup>6</sup> Čavlek N. i dr.: Turizam – ekonomske osnove i organizacijski sustav, Školska knjiga, Zagreb, 2011., str.178.

<sup>7</sup> Ibidem, str.170.

U sklopu hotelskih lanaca danas posluje velik dio hotelske industrije. Hotelski lanac je sustav hotela udruženih temeljem određenih interesa, odnosno organizacija koja konkuruje u hotelskoj industriji bilo lokalno, nacionalno, regionalno ili internacionalno, a sastoji se od više hotela slične koncepcije ili teme.<sup>8</sup>

### **2.3. Vrste hotela**

Klasifikacija hotela može se provoditi prema različitim kriterijima, neki od kriterija su: položaj na tržištu, karakter vlasništva, lokacija, vrijeme poslovanja, organizacijska struktura ili prema nekom drugom kriteriju.

Prema tržišnom segmentu na koji se orijentira određeni hotel odnosno prema položaju na tržištu razlikujemo poslovne hotele i hotele za odmor. Hoteli za odmor su najčešće smješteni u turističkim središtima i svoju ponudu prilagođavaju zahtjevima turista. Pored osnovnih hotelskih usluga ovi hoteli nude redovito zabavne, rekreacijske, športske i druge sadržaje. Poslovni hoteli su obično smješteni na atraktivnim gradskim lokacijama. Takvi hoteli obavezno imaju kongresne dvorane, dvorane za sastanke, radne sobe i slične sadržaje, ali osim tih sadržaja za poslovne ljude imaju i mnoge i druge sadržaje. Poslovni hoteli tjednom privlače poslovni segment gostiju dok vikendom nastoje privući ostalu kategoriju potrošača.<sup>9</sup>

Hoteli se mogu klasificirati s obzirom na odnos vlasništva i menadžmenta pa se stoga razlikuju: hoteli kojima upravljaju vlasnici, obiteljski hoteli, neovisni hoteli, hoteli koji posluju prema ugovoru o franšizi te hoteli koji posluju prema ugovoru o menadžmentu.

Kod hotela kojima upravljaju vlasnici upravljačke poslove u hotelu obavljaju sami vlasnici dok za ostale poslove zapošljavaju zaposlenike izvan obiteljskih krugova. U obiteljskim hotelima kompletno poslovanje odvija se unutar obitelji. Obično se radi o manjim objektima jer postoji ograničavajući razvojni čimbenik koji se odnosi na veličinu obitelji.<sup>10</sup> Kod neovisnih hotela, menadžer ili tim menadžera upravlja hotelskim poslovanjem i odgovara vlasniku koji nema nikakvu upravljačku ulogu, niti sudjeluje u poslovanju hotela.<sup>11</sup>

---

<sup>8</sup> Ibidem, str. 170.

<sup>9</sup> Bunja, Đ.: op.cit., str. 80

<sup>10</sup> Ibidem, str. 86.

<sup>11</sup> Ibidem, str. 86.

Hoteli koji posluju prema ugovoru o franšizi posluju na način da se sklapa ugovor o franšizi između vlasnika i određenog lanca hotela. Vlasnik je dužan lancu hotela platiti određenu proviziju prema ugovoru o franšizi u određenom postotku od visine prihoda za pravo korištenja njihova imena. Poslujući na taj način smanjuju se troškovi marketinga te je omogućen direktan pristup središnjem rezervacijskom sustavu određenog lanca hotela koji isto tako propisuju svoje standarde kvalitete koje svakako hotel koji posluje na taj način mora zadovoljiti. Upravljačke poslove vlasnici hotela često prepuštaju lancu hotela s kojim su sklopili ugovor o franšizi.<sup>12</sup>

Kada hoteli posluju prema ugovoru o menadžmentu glavna razlika između sklapanja ugovora o menadžmetu i ugovora o franšizi je da vlasnik hotela nema utjecaja na upravljanje hotelom. Ovo je sličan način poslovanja prema ugovoru o franšizi osim što lanac hotela preko svog menadžmenta upravlja poslovanjem hotela. Poslujući na ovaj način iznos provizije je viši nego pri ugovoru o franšizi. Vlasnici hotela se često odlučuju i na sklapanje ugovora o menadžmentu s poslovnim organizacijama za iznajmljivanje usluge menadžmenta jer se radi o ekspertima hotelskog poslovanja. Ugovor o menadžmentu je danas najčešći oblik poslovanja u hotelijerstvu.<sup>13</sup>

S obzirom na razinu usluge, usklađenost kvalitete i cijene hotele možemo razvrstati na ekonomične, hotele srednje kategorije te luksuzne hotele. Ekonomični hoteli su obično smješteni izvan središta grada, relativno skromno i jednostavno opremljeni koji najčešće nude osnovne hotelske usluge po nižim, povoljnijim cijenama. Hoteli srednje kategorije: korisnicima nude usluge srednje razine, hoteli srednje kategorije su bolje opremljeni od ekonomičnih hotela te je posebna pažnja posvećena detaljima. Luksuzni hoteli su namjenjeni segmentu veće platežne moći, elitnijim potrošačima složenijih zahtjeva, a odlikuju se jedinstvenom arhitekturom i luksuznim ugođajem. U ovakvim hotelima potrošači su spremni platiti ekskluzivnost tako da visoka cijena ne utječe na odluku korisnika o izboru hotela.<sup>14</sup>

S obzirom na veličinu hotela razlikuju se četiri tipa hotela:

Mali hotel koji sadrži do 150 soba, odnosno smještajnih jedinica.

Srednji hotel ima između 151 do 400 smještajnih jedinica.

---

<sup>12</sup> Ibidem, str.86.

<sup>13</sup> Ibidem, str.86.

<sup>14</sup> Ibidem, str.87.

Veliki hotel ima između 401 do 1500 soba odnosno smještajnih jedinica.

Mega hoteli imaju 1501 i više soba ili smještajnih jedinica.<sup>15</sup>

U posebne vrste hotela mogu se ubrojiti: biro hoteli, lječilišni hoteli, akvateli, roteli te dogoteli. Biro hoteli su gradski hoteli namijenjeni poslovnim ljudima koji osim osnovnih hotelskih usluga, osiguravaju uredske prostore s potrebnom opremom i obučeni osobljem. Lječilišni hoteli namijenjeni su korisnicima na rehabilitaciji, smješteni u lječilišnim centrima. Akvateli (boteli) ili ploveći hoteli, to su zapravo brodovi namijenjeni kružnim putovanjima. Roteli su hoteli na kotačima, autobusi opremljeni krevetima, prostorima za osobnu higijenu, priručnim kuhinjama i točionicima. Dogoteli su posebna vrsta hotela namijenjeni za pružanje usluge smještaja za lovce koji dolaze sa psima.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> Ibidem, str.87.

<sup>16</sup> Ibidem, str.88.

### 3. HOTELSKI STANDARDI

Standardizacija je specifičan postupak utvrđivanja jednakih svojstava materijala, dijelova, sklopova i finalnih proizvoda u pogledu dimenzija, oblika kvalitete odnosno fizičkih ili kemijskih svojstava što ih taj materijal, dio, sklop ili finalni proizvod – usluga moraju imati. Standardizacija je postupak donošenja i primjenjivanja standarda, tehničkih normativa i normi kvalitete. Međunarodna organizacija za standardizaciju (ISO) razvila je i postavila ciljeve standardizacije, a precizirala ih je u šest točaka:

1. Pojednostavljenje sve većeg broja varijanti i postupaka u životu čovjeka
2. Sporazumijevanje
3. Opća ekonomičnost
4. Sigurnost zdravlja i zaštita čovjeka
5. Zaštita interesa potrošača i društva
6. Uklanjanje zapreka u trgovini.<sup>17</sup>

Može se zaključiti da je standard propis kako nešto treba izgledati i šta treba sadržavati, odnosno propis karakteristika koje materijal, proizvod ili usluga trebaju zadovoljiti. Standard je u svojoj suštini propisana kvaliteta.<sup>18</sup>

Početak primjene standarda u hotelijerstvu pratilo je prvobitno mišljenje da će standardizacija u hotelijerstvu ograničiti osobnost usluge i komunikacije između gosta i ugostitelja, da će umanjiti ugodnost hotelskog objekta. Smatralo se da upravo zbog specifičnosti ugostiteljske djelatnosti nije dobro primjenjivati standarde u hotelijerstvu, ali već prve primjene standarda s razvojem masovnog turizma i razvoja suvremenog hotelijerstva pokazale su suprotan učinak. Ispostavilo se da je upravo primjenom standardizacije povećana kvaliteta usluga, da se kod gosta javlja veći osjećaj sigurnosti, da se poboljšava zaštita gosta, a menadžmentu se osigurava bolja kontrola i efikasniji sustavi vođenja hotelskog poslovanja.<sup>19</sup>

Uspješnost poslovanja hotela i hotelski standardi su usko povezani, jer standardi čine osnovnu usporednu veličinu ili normalu pri ocjenjivanju kadrova, imovine, poslovnog rezultata i uspješnosti poslovanja hotela. Odstupanja od standarda nisu dopuštena jer znače manju

---

<sup>17</sup> Cerović, Z.; Pavia, N.; Galičić, V.: Organizacija i kategorizacija ugostiteljskih objekata, Fakultet za turistički i hotelski menadžment u Opatiji, Opatija, 2005., str.59.

<sup>18</sup> Ibidem, str.60.

<sup>19</sup> Ibidem, str.60.



kvalitetu hotelskih usluga u odnosu na željenu kvalitetu, te manju racionalnost i uspješnost poslovanja. Standardi propisuju kvalitetu, ali su i mjerilo postizanja kvalitete. Standardi i kvaliteta nisu cilj, oni su put do cilja, a cilj je ostvariti uspješno poslovanje hotela.<sup>20</sup>

Standardizirani se postupci najviše ogledaju u standardima najvećih hotelskih lanaca kao što su npr.: Hotels Ritz-Carlton, Hotels Hilton, Hotels Sheraton, Hotels Intercontinental i mnogi drugi.<sup>21</sup> Veliki dio hotelskih lanaca postavlja određene standarde, koji osiguravaju konzistentnost kvalitete u svim objektima koji pripadaju lancu. Standardi mogu biti:

- minimalni povrat na ulaganje po sobi (vlasničke organizacije)
- standardni poslovni postupci rada (menadžment organizacije)
- standardi hotelske marke i proizvoda (organizacije za menadžment, franšize i hotelski konzorciji).

Postavljajući standarde hotelski lanci upravljaju kvalitetom, čime postižu konzistentnost kvalitete u svim objektima koji su sastavni dio hotelskog lanca.<sup>22</sup>

Područje primjene standarda u hotelijerstvu određuje vrste standarda, a vrste standarda mogu se podijeliti na:

- standardi u izgradnji hotelskih objekata
- standardi opreme i uređaja soba i ostalih prostorija u hotelskim objektima
- standardi procesa rada u hotelu (nabava, proizvodnja, servis, prodaja)
- standardi kvalitete ugostiteljskih proizvoda i hotelskih usluga
- standardi komuniciranja i poslovne etike
- standardi hotelskog informacijskog sustava
- kadrovski standardi (standardi rada)
- standardi hotelske terminologije i simbola
- standardi upravljanja hotelom
- ekološki standardi
- standardi sigurnosti i zaštite zdravlja
- ostali standardi.<sup>23</sup>

---

<sup>20</sup> Avelini Holjevac, I.: Upravljanje kvalitetom u turizmu i hotelskoj industriji, Fakultet za turistički i hotelski menadžment u Opatiji, Opatija, 2002., str.105.

<sup>21</sup> Cerović, Z.; Pavia, N.; Galičić, V.: op.cit., str.60.

<sup>22</sup> Čavlek N. i dr.: op.cit., str.172.

<sup>23</sup> Avelini Holjevac, I.: op.cit., str.114.

Hotel, primjenom standarda u svom poslovanju, naglašava svoju specifičnost i prepoznatljivost, gostu daje garanciju da će dobiti kvalitetu koja je određena istaknutim standardom. Standardi omogućavaju pojednostavljenje rada i povećanje brzine u pružanju usluge, na taj način uslužnom osoblju ostaje više vremena za ljudske odnose, posebno kako bi zadovoljili potrebe i želje gostiju koje nisu unaprijed definirane. Standardi nisu kruta pravila već se moraju stalno prilagođavati, trebaju stimulirati razvoj, povećavati kvalitetu usluge te omogućiti profit kao konačni cilj hotelskog poslovanja.<sup>24</sup>

Standardi i kvaliteta ključ su uspjeha svakog hotela, uspješnost svakako ovisi o usvojenosti standarda pa je istraživanje hotelskih standarda kontinuirana potreba i korist hotela.<sup>25</sup>

Kvaliteta hotelske usluge propisuje se standardima u hotelijerstvu, a svako odstupanje očekivane ili prodane kvalitete nije moguće, jer ona utječe na nezadovoljstvo gosta, ili smanjenje broja gostiju što na kraju dovodi do smanjenja dobiti. Odstupanje od standarda u hotelu često se može ogledati u realizaciji radne discipline koja je pretpostavka kvalitete hotelske usluge, a ona je osnovni čimbenik kvalitete hotelske usluge. Što je veća kvaliteta usluge, dozvoljena je i veća cijena iste, ali visoka cijena mora biti i garancija visoke adekvatne kvalitete pružene usluge. Cilj hotelskog menadžmenta je profit, a profit ne mora biti jednoznačan s kvalitetom, profit je usko vezan s kontrolom troškova, a uvođenje standarda u hotelsko poslovanje omogućuje smanjenje troškova koje direktno povećava profit. Racionalizacija troškova hotela provodi se raznim metodama odnosno svođenjem na standarde, a da se pritom dobije očekivana kvaliteta usluge.<sup>26</sup>

U ugostiteljstvu se primjenjuju standardi koji su određeni zakonskim i podzakonskim aktima. Pored standarda koji su propisani zakonom, standarde mogu odrediti i hotelska udruženja ili određena pravna ili fizička osoba koja odredi svoje standarde i formira hotelske lance koji na tržištu slijede određene standarde i tako postaju na tržištu prepoznatljivi po svojim standardima («brandu»)<sup>27</sup>.

---

<sup>24</sup> Cerović, Z.; Pavia, N.; Galičić, V.: op.cit., str.61.

<sup>25</sup> Avelini Holjevac, I.:op.cit., str.105.

<sup>26</sup> Cerović, Z.; Pavia, N.; Galičić, V.: op.cit., str.64.

<sup>27</sup> Ibidem, str.64.

Hotelske usluge smještaja standardiziraju se iz razloga da se budućem korisniku vjerodostojnije prezentira koju vrstu i kvalitetu može koristiti u standardiziranom objektu. Svrha standardizacije je u naglašavanju lakšeg prepoznavanja vrste i kvalitete usluge.<sup>28</sup>

Postoje dvije temeljne razine standardizacijskog procesa:

- razvrstavanje ugostiteljskih objekata
- kategorizacija ugostiteljskih objekata

### **3.1. Razvrstavanje objekata u hotelijerstvu**

Razvrstavanjem, objekti se grupiraju u određenu vrstu prema vrstama usluga koje većim dijelom prevladavaju u ponudi razvrstanog ugostiteljskog objekta ili prema načinu na koji se usluge pružaju u objektu. Svi ugostiteljski objekti u kojima se pružaju iste usluge dijele se na dvije ugostiteljske skupine: ugostiteljski objekti za smještaj i ugostiteljski objekti za usluge prehrane i pića.

Objekti za pružanje usluge smještaja iz skupine «Hoteli» u RH razvrstavaju se na sljedeće vrste:

- Hotel baština (engl. heritage)
- Hotel
- Aparthotel
- Turističko naselje
- Turistički apartmani
- Pansion
- Difuzni hotel
- Integralni hotel (udruženi).<sup>29</sup>

---

<sup>28</sup> Ibidem, str.64.

<sup>29</sup> Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine «Hoteli», Narodne novine, broj 88/07., članak 4, (01.10.2015.)

Hotel baština (engl. heritage) je smještajni objekt u kojem se gostima obavezno pružaju usluge smještaja i doručka, a isto tako se mogu pružiti i druge ugostiteljske usluge. Hotel baština mora biti u pretežito starim, tradicijskim, povijesnim, ruralno-urbanim građevinama, kao i opremljen i uređen na tradicijski način. Hotel se ne može nalaziti u replikama starih građevina i struktura, postojeće stare građevine ne mogu se nadograđivati već trebaju zadržati izvornu strukturu i oblik. U svom sastavu Hotel baština mora imati: najmanje pet smještajnih jedinica, prijemni hol gdje se nalazi recepcija, ugostiteljske sadržaje za pripremu i usluživanje hrane, pića i napitaka (kuhinju i blagovaonicu) te zajednički sanitarni čvor. Smještajne jedinice u Hotelu baština mogu biti sobe i/ili hotelski apartmani te obiteljske sobe.<sup>30</sup>

Vrsta Hotel je smještajni objekt u kojem se gostima mogu pružiti razne ugostiteljske usluge, ali obavezno se pružaju usluge smještaja i doručka. Hotel se sastoji od jedne građevine ili dio građevine sa zasebnim ulazom odnosno hotel je funkcionalna cjelina sa horizontalnim i vertikalnim komunikacijama. Hotel može imati najviše tri depandanse kao zasebne građevine unutar funkcionalne cjeline hotela. Smještajne jedinice u Hotelu mogu biti sobe i/ili hotelski apartmani (engl. suite) te iznimno obiteljske sobe (engl. family room). U depandansi hotela pružaju se usluge smještaja dok se usluge doručka i druge ugostiteljske usluge pružaju u Hotelu. Smještajne jedinice u depandansi hotela su: sobe i/ili hotelski apartmani (engl. suite) te iznimno obiteljske sobe (engl. family room).<sup>31</sup>

Aparthotel je smještajni objekt u kojem se gostima pružaju usluge smještaja i doručka, ali se mogu pružati i druge ugostiteljske usluge. Aparthotel je funkcionalna cjelina koja se sastoji od jedne građevine ili dio građevine sa zasebnim ulazom, a može ga činiti i nekoliko, a najviše četiri građevine te može imati najviše tri depandanse kao zasebne građevine unutar funkcionalne cjeline. Aparthotel mora sadržavati najmanje pet smještajnih jedinica, prijemni hol sa recepcijom, ugostiteljske sadržaje za pripremu i usluživanje hrane, pića i napitaka te zajednički sanitarni čvor za goste. Smještajne jedinice u Aparthotelu su: sobe, studio apartmani i apartmani. U Aparthotelu najmanje 51% smještajnih jedinica mora biti opremljeno i uređeno tako da gost može sam pripremati jela odnosno moraju biti apartmani ili studio apartmani. Ostale smještajne jedinice u aparthotelu mogu biti sobe. Depandansa aparthotela pruža usluge smještaja, dok doručak i ostale usluge pruža Aparthotel.<sup>32</sup>

---

<sup>30</sup> Ibidem, članak 5, (01.10.2015.)

<sup>31</sup> Ibidem, članak 6, (01.10.2015.)

<sup>32</sup> Ibidem, članak 8, (01.10.2015.)

Turističko naselje je smještajni objekt u kojem se gostima obvezno pružaju usluge smještaja s doručkom, a mogu se pružati i druge ugostiteljske usluge. Turističkim naseljem u cjelini upravlja ugostitelj koji posluje Turističkim naseljem. Trgovačke, frizerske, ugostiteljske (hrana i piće) i druge uslužne djelatnosti u funkciji turističke ponude unutar Turističkog naselja, u samostalnim poslovnim objektima, prostorijama i prostorima, mogu obavljati i druge pravne i/ili fizičke osobe registrirane za obavljanje tih djelatnosti. Turističko naselje mora imati: prijemni hol s recepcijom, smještajne jedinice, ugostiteljske sadržaje za pripremu i usluživanje hrane, pića i napitaka te zajednički sanitarni čvor za goste. Smještajne jedinice u Turističkom naselju su: sobe, obiteljske sobe (engl. family room), hotelski apartmani (engl. suite), studio apartmani i apartmani. Unutar vrste Turističko naselje mogu se nalaziti i objekti vrste: Hotel, Aparthotel, Turistički apartmani i/ili Kamp. Samostalne građevine u kojima se nalaze smještajne jedinice u Turističkom naselju mogu se nazivati komercijalnim nazivima: bungalov, paviljon ili vila.<sup>33</sup>

Turistički apartmani su smještajni objekti u kojima se gostima pružaju samo usluge smještaja u smještajnim jedinicama ustrojenim i opremljenim tako da gost može sam pripremati jela. Objekt Turistički apartmani sastoji se od: recepcije, smještajnih jedinica i zajedničkog sanitarnog čvora za goste. Smještajne jedinice u Turističkim apartmanima su: studio apartmani i/ili apartmani.<sup>34</sup>

Pansion je objekt u kojemu se gostima obvezno pružaju usluge smještaja s prehranom, a mogu se pružati i druge ugostiteljske usluge. Pansion je funkcionalna cjelina koju, u pravilu, čini jedna građevina. Pansion mora imati: recepciju, smještajne jedinice, ugostiteljske sadržaje za pripremu i usluživanje hrane, pića i napitaka (blagovaonicu i kuhinju) i zajednički sanitarni čvor za goste. Smještajne jedinice u Pansionu mogu biti: sobe, obiteljske sobe (engl. family room) i/ili hotelski apartmani (engl. suite). Ugostiteljski sadržaji za pripremu i usluživanje hrane, pića i napitaka u Pansionu mogu biti smješteni i u građevini koja se nalazi u neposrednoj blizini i izvan građevine u kojoj se nalaze smještajne jedinice.<sup>35</sup>

U smještajnom objektu vrste Difuzni hotel gostima se obvezno pružaju usluge smještaja i doručka, a mogu se pružati i druge ugostiteljske usluge. Difuzni hotel mora biti u pretežito starim, tradicijskim, povijesnim, ruralno-urbanim strukturama i građevinama, uređen i

---

<sup>33</sup> Ibidem, članak 10, (01.10.2015.)

<sup>34</sup> Ibidem, članak 11, (01.10.2015.)

<sup>35</sup> Ibidem, članak 12, (01.10.2015.)

opremljen na tradicijski način. Difuzni hotel je funkcionalna cjelina na području jednog naselja koju čine tri i više rasprostranjenih građevina, uklopljenih u lokalnu sredinu i način života. Građevine hotela mogu biti rasprostranjene po cijelom naselju između objekata drugih namjena. Difuzni hotel mora imati: prijemni hol s recepcijom, zajedničku prostoriju za boravak, smještajne jedinice, zajednički sanitarni čvor, a može imati i druge sadržaje u funkciji ugostiteljsko turističke potrošnje. Smještajne jedinice u Difuznom hotelu mogu biti: sobe, hotelski apartmani (engl. suite), obiteljske sobe (engl. family room), studio apartmani i apartmani.<sup>36</sup>

Integralni hotel je objekt u kojem se gostima pružaju usluge smještaja i doručka, a mogu se pružati i druge ugostiteljske usluge. Integralni hotel je funkcionalna cjelina na području jednog naselja koju čine zajednički sadržaji te udruženi i prethodno kategorizirani i/ili razvrstani objekti u tri i više rasprostranjenih građevina. Građevine hotela mogu biti rasprostranjene po cijelom naselju između objekata drugih namjena. Integralni hotel mora sadržavati: prijemni hol s recepcijom, zajedničku prostoriju za boravak, zajednički sanitarni čvor te objekte za smještaj u najmanje dvije odvojene građevine. Integralni hotel je objekt u kojem ugostitelj posluje (pruža ugostiteljske usluge) u zajedničkim sadržajima, svojim ugostiteljskim objektima i/ili objektima drugih ugostitelja i/ili iznaj/mljivača, koji su prethodno ishodili rješenje za neki od sljedećih objekata;

- u kojima se pružaju ugostiteljske usluge u domaćinstvu, osim kampa u domaćinstvu
- drugih vrsta ugostiteljskog objekta za smještaj, s kategorijama koje se označavaju zvjezdicama iz skupine «Kampovi i druge vrste ugostiteljskih objekata za smještaj»
- iz skupina Restorani, Barovi, Catering objekti i Objekti jednostavnih usluga.<sup>37</sup>

### **3.2. Minimalni tehnički uvjeti za ugostiteljske objekte iz skupine «Hoteli» u RH**

Proces standardizacije dodatno standardizira i minimalne tehničke uvjete koju određena skupina ugostiteljskih objekata mora ispunjavati. Proces standardizacije određenjem standardnih, odnosno minimalnih tehničkih uvjeta navodi menadžment hotela na poštivanje standarda kako bi korisnik usluge iz naziva vrste objekta mogao unaprijed odrediti specijaliziranu uslugu koju će dobiti u objektu.<sup>38</sup>

---

<sup>36</sup> Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine «Hoteli», Narodne novine, broj 33/14., članak 12 a, (01.10.2015.)

<sup>37</sup> Ibidem, članak 12 b, (01.10.2015.)

<sup>38</sup> Cerović, Z.; Pavia, N.; Galičić, V.: op.cit., str. 66.

### 3.2.1. Opći minimalni tehnički uvjeti

Opći minimalni tehnički uvjeti koje moraju ispunjavati sve vrste objekata iz skupne «Hoteli» su:

- Uređenje objekta kako bi se osiguralo nesmetano i sigurno kretanje i boravak gostiju te zaposlenog osoblja.
- Isticanje oznake vrste i kategorije te naziva objekta na glavnom ulazu u objekt  
Ispravnost i funkcionalnost ugostiteljskog objekta odnosno okoliš, vanjski izgled objekta, uređenja, oprema i uređaji u objektu ne smiju biti dotrajali i oštećeni te moraju biti stalno u ispravnom i funkcionalnom stanju.
- Opskrba vodom i zbrinjavanje otpada; objekt mora stalno imati na raspolaganju dovoljne količine zdravstveno ispravne vode za piće te se redovito brinuti o otpadu odnosno redovito ga odstranjivati iz objekta.
- Opskrba električnom energijom; objekt mora na odgovarajući način biti opskrbljen električnom energijom.
- Telefonski priključak; objekt mora biti priključen na javnu telefonsku mrežu.
- Zaštita od požara; objekt mora ispunjavati uvjete zaštite od požara.
- Zaštita od prašine; pribor za jelo, rublje te ostala oprema u hotelu mora biti zaštićena od prašine te se moraju osigurati higijenski uvjeti u objektu gdje se pružaju usluge prehrane samoposluživanjem.
- Grijanje prostorija; u svim prostorijama objekta u kojima borave gosti i osoblje mora biti osiguran odgovarajući način grijanja.
- Unutarnje visine prostorija, širine stubišta i hodnika; unutarnja visina prostorija u objektu za prijem i boravak, blagavaonica, kuhinja, sanitarni čvorovi te u ostalim zajedničkim prostorijama mora biti najmanje 2,80 m, dok u smještajnim jedinicama i svim komunikacijama objekta mora biti najmanje 2,40 m.
- Uvjeti za osobe s invaliditetom odnose se na reljefne oznake na ulaznim vratima smještajne jedinice kao i na dizala koja moraju imati odgovarajuću ploču za upravljanje dizalom s reljefnim oznakama te sustav zvučnog informiranja.<sup>39</sup>

---

<sup>39</sup> Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine «Hoteli», Narodne novine, broj 88/07., članci: 14 - 26, (01.10.2015.)

### **3.2.2. Minimalni tehnički uvjeti za smještajne jedinice**

Sve vrste objekata iz skupine «Hoteli» moraju ispunjavati minimalne tehničke uvjete za smještajne jedinice:

- Vrste smještajnih jedinica; objekti mogu imati sobu, hotelski apartman, studio apartman te apartman kao smještajne jedinice.
- Površine smještajnih jedinica, moduli; ukupna korisna površina smještajne jedinice naziva se modul, moduli smještajnih jedinica propisani su za postojeće objekte i posebno za nove objekte ovisno o vrsti i kategoriji objekta.
- Minimalni moduli, dozvoljena odstupanja modula; kako bi se objekt mogao razvrstati u pojedinu vrstu mora ispunjavati i uvjete minimalnih modula propisanih Pravilnikom.
- Kapacitet smještajnih jedinica; kapacitet objekta utvrđuje se prema broju smještajnih jedinica i njihovom kapacitetu, kako za postojeće objekte, tako i za nove objekte.<sup>40</sup>

### **3.2.3. Minimalni tehnički uvjeti za sanitarne čvorove u zajedničkim prostorima u ugostiteljskom objektu**

Sanitarni čvorovi zajedničkih prostorija u ugostiteljskom objektu moraju ispunjavati minimalne tehničke uvjete:

Opće odredbe odnose se na uređene i opremljene sanitarne čvorove uz zajedničke prostorije namijenjene gostima, općim odredbama se propisuju i sadržaji koje moraju imati zahodi za žene te zahodi za muškarce.

- Zahodske kabine; ovim minimalnim uvjetom određuje se smještaj i sadržaj zahodskih kabina u objektu.
- Prostorija s umivaonikom; u pretprostoriji zahoda mora biti umivaonik s tekućom i hladnom vodom.
- Sanitarni čvor uz bazene; objekt koji ima bazen na otvorenom ili zatvorenom prostoru mora imati zaseban sanitarni čvor, tuš te kabinu za prsvlačenje namijenjene korisnicima bazena.<sup>41</sup>

---

<sup>40</sup> Ibidem, članci: 27 – 33, (01.10.2015.)

<sup>41</sup> Ibidem, članci: 34 – 38, (01.10.2015.)



### **3.2.4. Minimalni tehnički uvjeti za ugostiteljske sadržaje za pripremu hrane i usluživanje hrane, pića i napitaka u ugostiteljskom objektu**

Ugostiteljski objekti moraju ispunjavati minimalne tehničke uvjete za ugostiteljske sadržaje za pripremu hrane i usluživanje hrane, pića i napitaka u ugostiteljskom objektu:

- Objekt mora bez obzira na vrstu kojoj pripada ukoliko nudi usluge prehrane te priprema i uslužuje piće i napitke, imati odgovarajuće ugostiteljske sadržaje za pružanje tih usluga.
- Prostorije i prostori za usluživanje gostiju; u objektu usluživanje gostiju hranom, pićem i napicima obavlja se u blagavaonici ili drugoj prostoriji za usluživanje. Ovim minimalnim tehničkim uvjetom propisuju se obvezni sadržaji te smještaj blagavaonice ili prostora za usluživanje gostiju.
- Kuhinja; kuhinju mora imati svaki objekt u kojem se priprema hrana i gostima pružaju usluge prehrane, kuhinja mora kapacitetom odgovarati potrebama ponude te mora imati prostore, uređenje i opremu sukladno Pravilniku.
- Druga ili druge kuhinje; ako objekt ima više ugostiteljskih sadržaja za pripremu i usluživanje hrane, a koji imaju svaki svoju kuhinju tada samo jedna kuhinja mora biti u cjelosti opremljena i uređena u skladu s Pravilnikom.
- Centralna pripremnica hrane: ugostitelj koji posluje s više objekata u kojima se pružaju usluge prehrane, može pripremu i obradu hrane za pripremanje jela u tim objektima organizirati u centralnoj pripremnici hrane koja mora imati prostore, uređaje i pravila postupanja prema Pravilniku.
- Prostorije za čuvanje hrane i pića te način čuvanja; prostorije za čuvanje hrane i pića mora imati svaki objekt u kojem se vrši priprema i usluživanje hrane, pića i napitaka te moraju zadovoljiti propisane uvjete.
- Točionik; ugostiteljski sadržaj u objektu u kojem se pripremaju i uslužuju pića mora imati točionik odgovarajuće površine. Točionik minimalno mora imati uređenje, opremu i uređaje prema Pravilniku.
- Priprema hrane za potrošnju na drugom mjestu; ugostitelj može u objektu pripremati hranu, pića i napitke za potrošnju na drugome mjestu te vršiti dostavu istih s ili bez usluživanja (engl. Catering).

- Jelovnik i karta pića i napitaka; sadržaj za usluživanje hrane, pića i napitaka u objektu mora imati dovoljan broj jelovnika i karti pića i napitaka na svakom stolu ili ih se mora staviti na raspolaganje gostu na njegov zahtjev.
- Spremište sredstava za čišćenje; sredstva za čišćenje, dezinfekciju te druga oprema smještajnih jedinica kao i oprema za održavanje objekta moraju se čuvati i odlagati u odgovarajućim zasebnim prostorijama.<sup>42</sup>

### **3.2.5. Minimalni uvjeti i prostori za zaposleno osoblje**

Minimalni uvjeti i prostori za zaposleno osoblje u ugostiteljskom objektu jesu:

- Osoblje zaposleno na usluživanju i komuniciranju s gostima mora poznavati najmanje jedan strani jezik.
- Osoblje mora biti čisto, uredno i primjereno odjeveno.
- Za vrijeme obavljanja poslova na radnom mjestu osoblje ne smije pušiti niti jesti.
- Osoblje mora kumunicirati s gostima, s ostalim djelatnicima te sa svojim nadređenima sukladno dobroj praksi u ugostiteljskoj djelatnosti.
- Izvan radnog vremena osoblje se, osim po potrebi ne smije zadržavati u ugostiteljskom objektu.
- Objekt mora za zaposleno osoblje imati odgovarajuću garderobu te odgovarajući broj sanitarnih čvorova koji moraju biti odgovarajuće opremljeni.<sup>43</sup>

### **3.3. Kategorizacija ugostiteljskih objekata iz skupine «Hoteli» u RH**

Određeni objekti za smještaj ili prehranu i piće uz proces razvrstavanja kao procesa standardizacije dodatno se mogu standardizirati i po kvaliteti odnosno mogu se kategorizirati. Kategorizacija je utvrđivanje razine kvalitete najznačajnijih elementa ponude, koji su zajednička značajka određene vrste ugostiteljskog objekta na temelju propisanih standarda.<sup>44</sup>

Viši životni standard u zemljama iz kojih dolazi najviše turista u Republiku Hrvatsku ogleda se i u sve izraženijom osjetljivošću na razinu kvalitete usluga u turističkoj ponudi, a posebno

---

<sup>42</sup> Ibidem, članci: 39 – 54, (01.10.2015.)

<sup>43</sup> Ibidem, članci: 55 – 56, (01.10.2015.)

<sup>44</sup> Cerović, Z.; Pavia, N.; Galičić, V.: op.cit., str. 66.

u hotelijerstvu. Kvaliteta usluge očituje se u svakom detalju, bilo da se radi o opremljenosti objekta ili stručnosti osoblja i njihovom odnosu prema gostu.<sup>45</sup>

Pravilnikom o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim hotelskim standardima uređuje se kako razvrstavanje tako i kategorizacija smještajnih objekata. Iz skupine «Hoteli» Pravilnikom je propisana kategorizacija sljedećih objekata za smještaj: Hotel, Integralni hotel, Aparthotel, Turističko naselje, Turistički apartmani i Pansion u kategoriji ovisno o uređenju, opremi, uređajima, uslugama, održavanju i ostalim uvjetima propisanim Pravilnikom. Kategorizacija objekata provodi se pojedinačno. Kategorije objekata označavaju se zvjezdicama, odnosno oznakama «standard» i «komfor».<sup>46</sup>

Postojeći objekti kategoriziraju se u sljedeće kategorije:

- a) Vrste Hotel, Aparthotel, Turističko naselje te depandanse Hotela i Aparhotela kategoriziraju se u četiri kategorije:
  - dvije zvjezdice
  - tri zvjezdice
  - četiri zvjezdice
  - pet zvjezdica
- b) Vrsta Turistički apartmani kategorizira se u tri kategorije:
  - dvije zvjezdice
  - tri zvjezdice
  - četiri zvjezdice
- c) Vrsta Pansion kategorizira se u dvije kategorije:
  - standard
  - komfor

Novi smještajni objekti kategoriziraju se u sljedeće kategorije:

- a) Vrste Hotel, Integralni hotel, Aparthotel, Turističko naselje te depandanse Hotela i Aparhotela kategoriziraju se u tri kategorije:
  - tri zvjezdice
  - četiri zvjezdice
  - pet zvjezdica

---

<sup>45</sup> Ibidem, str. 87.

<sup>46</sup> Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine «Hoteli», Narodne novine, broj 88/07., članak 57, (01.10.2015.)

b) Vrsta Turistički apartmani kategorizira se u dvije kategorije:

- tri zvjezdice
- četiri zvjezdice

c) Vrsta Pansion kategorizira se u jednu kategoriju:

- Komfor.<sup>47</sup>

Objekti se kategoriziraju na temelju propisanih obveznih uvjeta za kategorizaciju objekata koji su utvrđeni u prilogima Pravilnika.

---

<sup>47</sup> Ibidem, članak 58, (01.10.2015.)

#### 4. POSEBNI HOTELSKI STANDARDI U RH

Posebni hotelski standardi mogu se utvrditi za vrstu Hotel. Razvrstanim i kategoriziranim objektima za smještaj koji imaju dodatne sadržaje, uređenje, opremu i uređaje te pružaju dodatne usluge prilagođene posebnim zahtjevima potrošača mogu se utvrditi posebni standardi na zahtjev ugostitelja. Jednom hotelu dozvoljeno je utvrditi najviše četiri vrste posebnih standarda. Vrste posebnih hotelskih standarda u Republici Hrvatskoj jesu:

1. Poslovni (engl. Business),
2. Za sastanke (engl. Meetings),
3. Kongresni (engl. Congress),
4. Klub (engl. Club),
5. Kasino (engl. Casino),
6. Odmorišni (engl. Holiday Resort),
7. Priobalni odmorišni (engl. Coastline Holiday Resort),
8. Za obitelj (engl. Family),
9. Mali i prijateljski (engl. Small & Friendly),
10. Za starije osobe (enlg. Senior Citizens),
11. Zdravlje i fitness (engl. Health & Fitness),
12. Toplice (engl. Spa),
13. Wellness (engl. Wellness),
14. Ronilački klub (engl. Diving Club),
15. Motel (engl. Motel),
16. Ski (engl. Ski),
17. Za osobe s invaliditetom.<sup>48</sup>

Hotel mora ispunjavati uvjete propisane Pravilnikom za svaku vrstu posebnog standarda koja mu se utvrđuje. Svi posebni standardi određeni su odgovarajućim uvjetima koji su propisani Pravilnikom. Svaki posebni standard označava se odgovarajućom standardiziranom pločom koja sadrži naziv posebnog standarda na engleskom jeziku te odgovarajuću grafiku.<sup>49</sup>

---

<sup>48</sup> Ibidem, članak 64, (05.10.2015.)

<sup>49</sup> Ibidem, članak 64, (05.10.2015.)

Posebni hotelski standard Poslovni (engl. Business) sadrži opće obvezne elemente, elemente opreme i usluge smještajne jedinice, opreme i usluga poslovnog centra te ostalih usluga.

Opći obvezni elementi posebnog standarda Poslovni (engl. Business) su:

- Jedna prostorija za sastanek minimalne površine 30 m<sup>2</sup>, s mogućnošću zamračenja,
- Klima uređaj u prostoriji za sastanke, internet veza u 10% smještajnih jedinica,
- Najmanje 10% smještajnih jedinica s malim uredskim prostorom u kojem je moguće održati sastanak za tri do četiri osobe.

Opremu i usluge smještajne jedinice čine:

- Radni stol minimalne dužine 1 m, jedna stolica, priključak na Internet: 24 sata dnevno, priključak za telefaks i kompjutor uz radni stol, telefon za direktne vanjske pozive na radnom stolu, električna utičnica uz radni stol, odgovarajuće svjetlo za radni stol,
- Posluga u sobu: 16 sati dnevno, usluga glačanja rublja: u roku 2 sata, 16 sati dnevno.

Opremu i usluge poslovnog centra čine:

- Usluge poslovnog centra: najmanje 12 sati, usluge tajnice,
- Mogućnost korištenja telefaksa: 24 sata dnevno, Internet-veza: 24 sata dnevno,
- Aparat za fotokopiranje, usluge fotokopiranja: 24 sata dnevno, kompjutor, multimedijalni projektor, projektor za dijapozitive, flip karta, kolor TV, grafoskop, video, platno za projiciranje, rezač papira, usluge dostave po potrebi.

Ostale usluge su:

- Sanitarije i garderoba u blizini prostorija za sastanke.<sup>50</sup>

Posebni hotelski standard Za Sastanke (engl. Meetings) sastoji se od općih obveznih elementa, elemenata opreme i usluga poslovnog centra, opreme i usluga smještajne jedinice, te ostalih usluga.

Obvezni elementi za posebni hotelski standard Za Sastanke su:

- Prostorija ili prostorije za sastanke kapaciteta: broj sjedećih mjesta mora iznositi najmanje 40% od ukupnog broja kreveta u hotelu, s mogućnošću zamračenja,
- Najmanje dvije dodatne zasebne prostorije za sastanke minimalne površine 20 m<sup>2</sup> svaka, klima uređaj u svakoj prostoriji za sastanke.

Usluge i opremu poslovnog centra čine:

- Usluge poslovnog centra: najmanje 12 sati, usluge tajnice, mogućnost korištenja telefaksa: 24 sata dnevno, Internet-veza: 24 sata dnevno,

---

<sup>50</sup> Ibidem, Prilog XII, (05.10.2015.)

- Aparat za fotokopiranje, usluge fotokopiranja: 24 sata dnevno, kompjutor, multimedijalni projektor, projektor za dijapozitive, flip karta, kolor TV, grafoskop, video, platno za projiciranje, rezač papira, usluge dostave po potrebi.

Ostale tehničke usluge i opremu (vlastitu i/ili unajmljenu) čine:

- Sustav ozvučenja (mikrofon i sl.), audio oprema za snimanje, sistem za simultano prevođenje, profesionalne videousluge, recepcija određena za potrebe sastanka.

Ostale usluge su:

- Ugostiteljski sadržaji odgovarajući vrsti: «Caffe bar» i «Restoran», na raspolaganju,
- Sanitarije i garderobe u blizini prostorija za sastanke, usluge glačanja: u roku 2 sata. <sup>51</sup>

Posebni hotelski standard Kongres (engl. Congress) sadrži opće obvezne elemente, elemente opreme i usluga poslovnog centra, te elemente ostalih tehničkih usluga i opreme.

Opći obvezni elementi za posebni hotelski standard Kongres su:

- Dvorana za sastanke kapaciteta najmanje 250 ljudi,
- Prostorija ili prostorije za sastanke, s mogućnošću zamračenja, kapaciteta: broj sjedećih mjesta mora iznositi najmanje 40% od ukupnog broja sjedećih mjesta u dvorani za sastanke, a najmanja površina takve prostorije može biti 30 m<sup>2</sup>,
- Najmanje dvije dodatne zasebne prostorije za sastanke minimalne površine 20 m<sup>2</sup> svaka, klima uređaj u dvorani i u svakoj prostoriji za sastanke.

Usluge i opremu poslovnog centra čine:

- Usluge poslovnog centra: najmanje 12 sati, usluge tajnice, mogućnost korištenja telefaksa: 24 sata dnevno, Internet-veza: 24 sata dnevno, aparat za fotokopiranje, usluge fotokopiranja: 24 sata dnevno, kompjutor, štampač, multimedijalni projektor, projektor za dijapozitive, grafoskop, Flip karta, rezač papira te usluge dostave.

Ostale tehničke usluge i oprema (vlastita i unajmljena) su:

- Sustav ozvučenja (mikrofon i sl.), audio oprema za snimanje, sistem za simultano prevođenje, profesionalne videousluge, recepcija određena za potrebe konferencija.

Ostale usluge su slijedeće:

- Ugostiteljski sadržaji odgovarajući vrsti: «Caffe bar» i «Restoran», na raspolaganju,
- Sanitarije i garderobe za učesnike sastanaka, u blizini dvorane za sastanke,
- Usluge glačanja: u roku dva sata. <sup>52</sup>

---

<sup>51</sup> Ibidem, Prilog XII, (05.10.2015.)

<sup>52</sup> Ibidem, Prilog XII, (05.10.2015.)

Posebni hotelski standard Klub (engl. Club) sadrži slijedeće obvezne elemente:

- Dnevni rekreativni program za odrasle, dnevni rekreativni program za djecu,
- Noćni zabavni i rekreativni program za odrasle, bazen sa sanitarijama, pet sportskih sadržaja: najmanje tri sportska sadržaja na otvorenom i dva u zatvorenom prostoru, sportski animator, najmanje jedan na svakih 50 gostiju,
- Zahodi sa tuševima i zasebnim garderobnim ormarićima uz sportske sadržaje u zatvorenom prostoru, odvojeno za žene i muškarce, zelene površine,
- Višenamjenski prostor za rekreaciju na otvorenom, u neposrednoj blizini hotela,
- Pružanje usluga prehrane (doručak, ručak, večera) te sportskih i dijetetskih menua.<sup>53</sup>

Posebni hotelski standard Kasino (engl. Casino) sastoji se od općih obveznih elementa te elemenata opreme smještajne jedinice.

Obvezni elementi za posebni hotelski standard Kasino su:

- Pribavljena koncesija za obavljanje djelatnosti za kasino, odgovarajuće prostorije za obavljanje djelatnosti casina, usluga pohranjivanja vrijednih stvari te usluga mijenjanja novca, bankomat ili osigurane usluge banke (otvorena podružnica),
- Usluge odgovarajuće vrsti: «Caffe bar» i «Restoran», za vrijeme rada casina,
- Služba zaštite
- Opremu smještajne jedinice čini:
- Sef.<sup>54</sup>

Posebni hotelski standard Odmorišni (engl. Holiday Resort ) sadrži opće obvezne elemente vezane za usluživanje hrane te elemente ostalih sadržaja.

Obvezni elementi vezani za usluživanje hrane su:

- Najmanje usluga polupansiona (doručak–ručak ili doručak–večera),
- Usluživanje jela u blagavaonici, usluživanje jela po narudžbi (a la carte) u zasebnoj prostoriji ili prostoru, vrijeme usluživanja od 8 do 24 sata,
- Ugostiteljski sadržaji odgovarajući vrstama iz skupine barovi:
  - o jedna vrsta tijekom dana unutar hotela,
  - o jedna vrsta tijekom dana uz bazen i
  - o jedna vrsta tijekom večernjih i noćnih sati s glazbom.

Ostali sadržaji su:

---

<sup>53</sup> Ibidem, Prilog XII, (05.10.2015.)

<sup>54</sup> Ibidem, Prilog XII, (05.10.2015.)



- Bazen u zatvorenom prostoru i bazen na otvorenom prostoru, sa sanitarijama,
- Višenamjenska prostorija za zabavu (jedna ili više) kapaciteta: broj sjedećih mjesta mora iznositi najmanje 30% od ukupnog broja kreveta u hotelu, zelene površine,
- Sunčalište kapaciteta: broj mjesta za ležaljke mora iznositi najmanje 30% od ukupnog broja kreveta u hotelu, sadržaji odgovarajući vrsti: «Caffe bar» ili točionik na otvorenom, u blizini sunčališta, dnevni i večernji rekreativni programi za odrasle.<sup>55</sup>

Posebni hotelski standard Priobalni odmorišni (engl. Coastline Holiday Resort) sadrži opće obvezne elemente, obvezne elemente kod usluživanja hrane, elemente ugostiteljskih sadržaja odgovarajući vrstama iz skupine barovi te elemente ostalih sadržaja.

Opći obvezni elementi su:

- Udaljenost hotela od mora najviše 300 m
- Smještajne jedinice s pogledom na more: najmanje 40% od ukupnog broja smještajnih jedinica te smještajne jedinice s terasom ili balkonom ili lođom: najmanje 50% od ukupnog broja smještajnih jedinica.

Obvezne elemente kod usluživanja hrane čine:

- Najmanje usluga polupansiona (doručak–ručak, doručak–večera),
- Usluživanje hrane u blagavaonici za pansionске goste, kapaciteta: broj sjedećih mjesta mora iznositi najmanje 60% od ukupnog broja kreveta u hotelu,
- Usluživanje jela po narudžbi (a la carte) u zasebnom prostoru za usluživanje.

Ugostiteljski sadržaji odgovarajući vrstama iz skupine barovi podrazumijevaju:

- o jedna vrsta tijekom dana unutar hotela,
- o jedna vrsta tijekom dana uz bazen i
- o jedna vrsta tijekom večernjih i noćnih sati s glazbom.
- Vrijeme usluživanja od 8 do 24 sata.

Ostali sadržaji su:

- Bazen u zatvorenom ili na otvorenom prostoru, sa sanitarijama, višenamjenska prostorija za zabavu (jedna ili više) kapaciteta: broj sjedećih mjesta mora iznositi najmanje 30% od ukupnog broja kreveta u hotelu,
- Sunčalište kapaciteta: broj ležaljki mora iznositi najmanje 30% od ukupnog broja kreveta u hotelu, dnevni i večernji rekreativni i zabavni programi za odrasle.<sup>56</sup>

---

<sup>55</sup> Ibidem, Prilog XII, (05.10.2015.)

<sup>56</sup> Ibidem, Prilog XII, (05.10.2015.)

Posebni hotelski standard Za obitelj ( engl. Family) sadrži opće obvezne elemente te elemente opreme i usluga smještajne jedinice.

Opće obvezne elemente posebnog hotelskog standarda Za obitelj čine:

- Dnevni rekreativni program za djecu, večernji rekreativni program za odrasle,
- Bazen, sa sanitarijama, bazen za djecu,
- Prostorija za igranje za bebe i djecu s najmanje 5 društvenih igara i 20 igračaka,
- Igralište na otvorenom, za igranje za bebe i djecu, usluge čuvanja djece: 24 sata dnevno, animatori za bebe i djecu, pružanje usluga prehrane, ponuda menua za djecu, visoke dječje stolice u blagavaonici, usluživanje u smještajnu jedinicu: 12 sati dnevno.

Oprema i usluge smještajne jedinice su:

- Najmanje 10% ukupnog broja smještajnih jedinica s mogućnošću povezivanja,
- Dječji krevetić ili krevet: u najmanje 25% od ukupnog broja smještajnih jedinica.<sup>57</sup>

Posebni hotelski standard Mali i prijateljski (engl. Small & Friendly) sadrži sljedeće obvezne elemente:

- Hotel vodi obitelj putem odgovarajuće tvrtke, najveći broj smještajnih jedinica 20, kreveta 40, imena vlasnika tvrtke trebaju biti izložena na recepciji i u svakoj sobi,
- Pružanje usluge prehrane: posluživanje izvornih hrvatskih jela, pića i napitaka,
- Topli obroci za doručak uslužuju se za stolom gosta.<sup>58</sup>

Posebni hotelski standard Za Starije osobe (engl. Senior Citizens) sadrži opće obvezne elemente te elemente opreme smještajnih jedinica i kupaonice.

Opći obvezni elementi za posebni hotelski standard Za starije osobe su:

- Dizalo za objekte s jednim katom (dva nivoa), osigurane usluge knjižnice u hotelu
- Čitljive, noću dobro vidljive oznake sadržaja i usluga u javnim/zajedničkim prostorima, hodnicima, ugostiteljskim sadržajima, društveni prostori kapaciteta: broj sjedećih mjesta mora iznositi najmanje 30% od ukupnog broja kreveta u hotelu,
- Osigurano najmanje pet različitih društvenih igara (npr. karte, šah, slagalice i sl.),
- Animacija, višenamjenska prostorija za zabavu kapaciteta: broj sjedećih mjesta mora iznositi najmanje 30% od ukupnog broja kreveta u hotelu, s prostorom za ples,
- Pružanje usluga prehrane s posebnim menuom (dijetni ili dijabetički i sl. na zahtjev),
- Osoba u objektu dostupna u svako doba ovlaštena za pružanje prve pomoći.

---

<sup>57</sup> Ibidem, Prilog XII, (05.10.2015.)

<sup>58</sup> Ibidem, Prilog XII, (05.10.2015.)

Opremu smještajne jedinice čine:

- Dvije smještajne jedinice opremljene za osobe s posebnim potrebama,
- Smještajne jedinice za nepušače, dodatni pokrivač po osobi,
- TV s daljinskim upravljačem, mogućnost regulacije temperature, pod od tepisona ili sl. kratke dlake te sustav za poziv u nevolji.
- Opremu kupaonice čine:
  - Podovi jednake visine kao ostatak smještajne jedinice u najmanje 30% kupaonica,
  - Rukohvati za pridržavanje uz kadu ili tuš kadu: u najmanje 30% kupaonica,
  - Sustav za poziv u nevolji: u najmanje 30% kupaonica.<sup>59</sup>

Opće obvezne elemente za Posebni hotelski standard Zdravlje i fitnes (engl. Health & Fitness) čine:

- Posebne prostorije i prostori namjenjeni «zdravlju i fitnesu» unutar zgrade hotela ili u zasebnoj obližnjoj zgradi, zdravstvene i fitnes usluge se pružaju najmanje osam sati dnevno, najmanje jedan stručni voditelj tijekom radnog vremena,
- Bazen u zatvorenom grijanom prostoru, sa sanitarijama, prostorija za fitnes s najmanje pet sprava za vježbanje, sauna ili turska kupelj,
- Garderobni ormarići, prostorije s tuševima i zahodima: posebno za žene odnosno muškarce uz zdravstvene i fitnes sadržaje,
- Prostorije za suhu i podvodnu masažu (jacuzzi i sl.),
- Pružanje usluga prehrane po posebnim zahtjevima gosta.<sup>60</sup>

Obvezni elementi posebnog hotelskog standarda Toplice (engl. Spa) su:

- Poseban prostor za topličke usluge unutar objekta ili u obližnjoj zgradi,
- Medicinske usluge – najmanje jedan liječnik kao član osoblja, najmanje jedan stručni voditelj tijekom radnog vremena, ponuda medicinskih i zdravstvenih usluga s korištenjem termalnih voda unutar objekta ili u obližnjoj zgradi,
- Bazen u zatvorenom prostoru, s toplom vodom i sanitarijama, soba za fitnes s najmanje pet sprava za vježbanje, sauna ili turska kupelj,
- Garderobni ormarići, prostorije s tuševima i zahodima: posebno za žene i muškarce, uz medicinske i zdravstvene usluge (mogu biti zajedničke s bazenom),

---

<sup>59</sup> Ibidem, Prilog XII, (05.10.2015.)

<sup>60</sup> Ibidem, Prilog XII, (05.10.2015.)

- Prostorije za suhu i podvodnu masažu (jakuzzi i sl.),
- Pružanje usluga prehrane: posluživanje izvornih hrvatskih jela, pića i napitaka.<sup>61</sup>

Opći obvezni elementi posebnog hotelskog standarda Ronilački klub (engl. Diving Club) su:

- Bazen, sa sanitarijama u skladu s općim odredbama Pravilnika ili vlastita plaža,
- Obuka za ronjenje, ovlaštenu instruktora ronjenja, posebni prostor za držanje ronilačke opreme, dnevni programi ronilačkih izleta,
- Kutija prve pomoći i mogućnost poziva prve pomoći (i s plovila),
- Osigurana trgovina ili usluga najma ronilačke opreme, najmanje dva plovila na raspolaganju, polica osiguranja za vrijeme ronjenja.<sup>62</sup>

Obvezne elemente posebnog hotelskog standarda Motel (engl. Motel) čine:

- Parkirališna mjesta: broj sukladno broju smještajnih jedinica u hotelu,
- Recepcija radi 24 sata, pružanje usluge prehrane 16 sati dnevno.<sup>63</sup>

Posebni hotelski standard Ski (engl. Ski) sadrži opće obvezne elemente te elemente ostalih sadržaja.

Opći obvezni elementi posebnog hotelskog standarda za ski hotele su:

- Prostor za čuvanje skija, grijan, dobro prozračivan, za najmanje 50% od ukupnog broja kreveta u hotelu, informacije o skijaškim tečajevima,
- Višenamjenski prostor za čitanje, igre, itd. (jedan ili više različitih prostora), kapaciteta: broj sjedećih mjesta najmanje 50% od ukupnog broja kreveta u hotelu,
- Najmanje usluga polupansiona (doručak – ručak, doručak – večera),
- Blagavaonica kapaciteta: broj sjedećih mjesta najmanje 60% od ukupnog broja kreveta u hotelu, ugostiteljski sadržaji odgovarajući nekoj od vrsta iz skupine barovi,

Ostali sadržaji su:

- Dnevni i večernji rekreativni i zabavni sadržaji za odrasle.<sup>64</sup>

Obvezni elementi posebnog hotelskog standarda Za osobe s invaliditetom odnose se na okoliš objekta, pristup objektu, recepciju, sanitarije u zajedničkim prostorima, horizontalne i

---

<sup>61</sup> Ibidem, Prilog XII, (05.10.2015.)

<sup>62</sup> Ibidem, Prilog XII, (05.10.2015.)

<sup>63</sup> Ibidem, Prilog XII, (05.10.2015.)

<sup>64</sup> Ibidem, Prilog XII, (05.10.2015.)

vertikalne komunikacije, smještajne jedinice, kupaonicu u smještajnoj jedinici te ugostiteljske sadržaje.

Okoliš objekta posebnog hotelskog standarda Za osobe s invaliditetom sadrži sljedeće:

- Pristupačne staze iz hotela široke najmanje 120 cm, rampe na stazama i pločnicima za savladavanje razlika u visini, površina staza i rampa ravna i neklizajuća.

Pristup objektu sadrži sljedeće obvezne elemente:

- Pristupačna s javnih površina i hotela i nadzirana parkirališna mjesta
- Parkirališna mjesta vidno označena, širina parkirališnog mjesta najmanje 360 cm, preporučljivo 390 cm, parkirališna mjesta na udaljenosti do 50 m od ulaza u građevinu
- Rampa s rukohvatima uz stubište za pristup objektu nagiba najviše do 1:2 ili odgovarajuće dizalo, rampa široka najmanje 130 cm,
- Podest dug 150 cm na početku i kraju rampe te na svakih 900 cm, površina rampe ravna i neklizajuća, ulazne stepenice visine do 15 cm i širine najmanje 32 cm,
- Pomična ulazna vrata na automatsko otvaranje s intervalom otvaranja min.pet sekundi,
- Jednokrilna vrata: svjetla širina vrata najmanje 90 cm, dvokrilna vrata: svjetla širina jednog krila najmanje 80 cm, pragovi vrata niži od dva cm i zaobljeni,
- Vjetrobran širine koja omogućava slobodan krug za okretanje invalidskih kolica.

Recepcija sadrži:

- Dio recepcijskog pulta postavljen na visinu od 90 cm od poda, jedan telefon pristupačan korisnicima u invalidskim kolicima na visini od 90 do 140 cm.

Sanitarije u zajedničkim prostorima moraju imati sljedeće obvezne elemente:

- Vrata svjetle širine najmanje 90 cm, kvake jednostavne za rukovanje jednom rukom i nisu okrugle, okov za rukovanje vratima (kvake, ručke, itd.), ulaz u zahodsku kabinu opremljen euroključem, na ulazu istaknuta reljefna oznaka na visini od 140 cm,
- Podovi od neklizajućeg materijala, prostor koji omogućava slobodan krug za okretanje invalidskih kolica za pristup svakoj sanitariji, pristupačna uniseks zahodska školjka postavljena na visinu od 45 do 50 cm, pristupačan umivaonik, s toplom i hladnom vodom i jednoručnom mješalicom postavljen na visinu od 80 do 85 cm,

Horizontalne i vertikalne komunikacije sadrže sljedeće obvezne elemente:

- Pristupačan put s invalidskim kolicima od ulaza, recepcije, ugostiteljskih i drugih sadržaja do dizala, pristupačne sve etaže sa smještajnim jedinicama za osobe s invaliditetom te ugostiteljskim i drugim sadržajima,
- Dizalo za goste u objektima s jednim katom (dva nivoa na više), opremljeno zvučnim svjetlosnim signalom, dizalo minimalne unutarnje dimenzije kabine 110 x 140 cm,

- Širina otvora dizala najmanje 90 cm, interval otvaranja i zatvaranja vrata dizala najmanje 7 sekundi, kontrolna tabla kraj ulaza u dizalo s reljefnim oznakama na visini od 90 do 140 cm, rukohvati u kabini dizala postavljeni na visinu od 85 do 95 cm,
- Rukohvati promjera od 3 do 4 cm udaljeni od zida 3,5 do 5 cm, zaštitne ograde oko povišenih dijelova podova viših od 40 cm, svjetla širina hodnika najmanje 150 cm,

Obvezni elementi u smještajnim jedinicama su:

- Objekt mora imati najmanje 5% smještajnih jedinica koje su pristupačne osobama u invalidskim kolicima, a najmanje jednu smještajnu jedinicu,
- Ulaz u smještajne jedinice reljefno označen brojem ili drugom oznakom na visini od 140 cm, svjetla širina ulaznih vrata najmanje 90 cm,
- Prostor koji omogućava slobodan krug za okretanje invalidskih kolica (u predprostoru, sobi) za pristup kupaonici, krevetu i ostalom namještaju promjera minimalno 150 cm. Kupaonica u smještajnoj jedinici mora imati sljedeće obvezne elemente:

- Vrata svjetle širine najmanje 90 cm, kvake jednostavne za rukovanje jednom rukom i nisu okrugle, okov za rukovanje vratima (kvake, ručke, itd.) postavljen na visinu od 90 do 120 cm, prag vrata niži od 20 cm i zaobljeni,
- Podovi kupaonice od neklizajućeg materijala, pristupačna uniseks zahodska školjka postavljena na visinu od 45 do 50 cm, razmak od prednjeg ruba školjke do stražnjeg zida min.65 cm, slobodan prostor bočno uz WC školjku min. 90 cm,
- Rukohvati s obje strane zahodske školjke, najmanje s jedne strane sklopivi,
- Rukohvati uz zahodsku školjku postavljeni na visinu od 75 do 80 cm i 15 cm od bočnog ruba školjke, rukohvati promjera od 3 do 4 cm udaljeni od zida 3,5 do 5 cm,
- Pristupačan umivaonik, konzolno pričvršćen, s toplom i hladnom vodom te jednostrukom mješalicom postavljen na visinu od 80 do 85 cm,
- Donji rub ogledala na visini koja ne prelazi 100 cm ili ogledalo koje se može nagnuti ako je smješteno na većoj visini od 100 cm, pristupačan tuš dimenzija podne površine 90 x 90 cm, kabina za tuširanje sa zaobljenim pragom koji nije 1,3 cm viši od okolnog poda, kabina za tuširanje može imati pod spušten u odnosu na pod kupaonice ne više od 2 cm, ispod tuša zidna sklopiva stolica na visini od 45 do 50 cm, sklopke na vodokotlićima, toaletni papir, sapun, i slično postavljeni na visinu od 50 do 120 cm.

Obvezni elementi koji se odnose na ugostiteljske sadržaje su:

- Restorani ili dijelovi restorana i prostora za posluživanje jela pristupačni osobama u invalidskim kolicima, vrata svjetle širine najmanje 90 cm, kvake jednostavne za rukovanje jednom rukom i nisu okrugle,

- Okov za rukovanje vratima (kvake, ručke, itd.) postavljeni na visini od 90 do 120 cm, pragovi vrata niži od 2 cm i zaobljeni, otirači pred vratima u razini s podom i učvršćeni u kutovima, svjetla širina hodnika najmanje 150 cm, stolovi u restoranima i blagavaonicama prilagođeni za korisnike u invalidskim kolicima.<sup>65</sup>

#### **4.1. Posebni hotelski standard Wellness (engl. Wellness)**

Posebni hotelski standard Wellness sadrži slijedeće obvezne elemente za: općenito obvezne elemente za Wellness, za prostor prijema, obvezne elemente za prostore sa tretmanima i beauty, za prostore suhog i mokrog dijela wellnessa (zatvorenih i/ili otvorenih prostora), zatvorene i otvorene bazene, Fitness, prostore za vježbe i holističke programe, wellness opremu u smještajnoj jedinici te obvezne elemente za prehranu u wellness hotelu.

##### **4.1.1. Općenito – Wellness**

Obvezni elementi koji se odnose na Wellness općenito su:

- Veličina wellnessa minimalno 3 m<sup>2</sup> po osobi u smještajnom dijelu hotela, uključujući sve zatvorene i otvorene prostore wellnessa,
- Svi elementi građevine moraju imati dokaz o upotrebljivosti,
- Higijensko-zdravstveni uvjeti u wellnessu u skladu s važećim zakonima te posjedovanje dokumentacije o dnevnom praćenju higijenskih uvjeta u wellnessu,
- Dostupnost propagandnog materijala na recepciji,
- Dodatna ventilacija i klimatizacija, te grijanje u svim prostorima wellnessa s mikroregulacijama,
- Vatrodojava svih prostora wellnessa i signalna veza s recepcijom wellnessa i glavnom recepcijom.<sup>66</sup>

##### **4.1.2. Prostor prijema**

Općeniti obvezni elementi prostora prijema su:

- Prostor prijema – recepcija wellnessa minimalne površine 25m<sup>2</sup>,
- Ako je wellness samostalan objekt, mora biti osigurana topla veza s hotelom,

---

<sup>65</sup> Ibidem, Prilog XII, (05.10.2015.)

<sup>66</sup> Ibidem, Prilog XII, (05.10.2015.)

- Zaseban ili glavni ulaz hotela, kontroliran, ako je wellness namjenjen i za vanjske korisnike.

Sadržaj i opremu čine:

- Recepcijski pult wellnesa, informacijski opremljen, s programom i cjenikom wellness usluga, prostor za sjedenje i opuštanje uz recepciju, mogućnost pružanja usluge osvježavajućih napitaka (npr. vital bar, self.service ili sl.), informacijski pult, prostor za čisti «servis» neposredno uz recepciju, može i ormar (ručnici, ogrtači, jednokratno rublje i dr.),
- Prostor za voditelja wellnesa ili drugo stručno osoblje, minimalno 12 m<sup>2</sup>,
- Prostor za prodaju preparata kojima se provode tretmani, ako se prodaju preparati.

Ostali prostori i elementi prijema su:

- Ženske garderobe korisnika wellnesa sa sigurnosnim ormarićima, prostorima za presvlačenje i tuševima proporcionalno kapacitetu wellnesa: ogledalo za figuru, minimalno jedno sušilo za kosu s ogledalom, klupica, stolice ili slično za presvlačenje, jednokratni ručnici za ruke i lice, dvije kukice za ogrtače i ručnike po tušu i dozator s tekućim sapunom, vatrootporni koševi s poklopcem za otpad i posuda za nečiste ručnike, koja se može dezinficirati,
- Muške garderobe korisnika wellnesa sa sigurnosnim ormarićima, prostorima za presvlačenje i tuševima proporcionalno kapacitetu wellnesa: ogledalo za figuru, minimalno jedno sušilo za kosu s ogledalom, klupica, stolice ili slično za presvlačenje, jednokratni ručnici za ruke i lice, dvije kukice za ogrtače i ručnike po tušu i dozator s tekućim sapunom, vatrootporni koševi s poklopcem za otpad i posuda za nečiste ručnike, koja se može dezinficirati,
- Sanitarije za žene u skladu s općim odredbama Pravilnika, proporcionalno kapacitetu,
- Muške sanitarije u skladu s općim odredbama Pravilnika, proporcionalno kapacitetu,
- Prostor za nečisti «servis», može i ormar, garderobe, tuševi i sanitarije za osoblje wellnesa, zaseban prostor za boravak osoblja wellnesa za više od pet zaposlenih u smjeni, zaseban prostor u hotelu za održavanje wellnesa s umivaonikom,
- Tehnička soba za upravljanje cjelokupnim sustavom, nedostupno za korisnike,
- Vatrodojava svih prostora i SOS-sauna i drugih elemenata wellnesa (kupki, grotta, podvodnih i zatvorenih whirlpoola itd.) vezana s recepcijom wellnesa ili hotela,
- Centralno ozvučenje prostora opuštajućom muzikom s mogućnošću mikroregulacije,
- Usluga minimalno 14 sati, rad do 22 h, mogućnost korištenja telefona za interne i vanjske pozive, stručna osoba za rad na prijemu – recepcija wellnesa,



- Stručne osobe prema pojedinim uslugama (fizioterapeuti i terapeuti za tretmane, masaže, kupke i sl.), Stručna osoba za pružanje usluge «vital bara» - za wellnesse kapaciteta većeg od 30 osoba, Stručna osoba za nadzor i upravljanje tehnologijom wellnessa i osoba za servis i održavanje wellnessa u toku rada,
- Stručna osoba voditelj wellnessa (osoba na recepciji, doktor i dr.), stručna osoba animator wellnessa za kapacitete wellnessa veće od 70 osoba,
- Prepoznatljiva uniforma s oznakom imena i obuća za djelatnika wellnessa,
- Usluga ručnika, ogrtača, papučica i jednokratnog donjeg rublja, kapa, pribora za skidanje šminke s obzirom na tretmane. <sup>67</sup>

#### 4.1.3. Prostori za tretmane i beauty

Općenito prostori za tretmane i beauty sadrže slijedeće obvezne elemente:

- Za wellnesse površine do 700 m<sup>2</sup> minimalno tri individualna tretman prostora,
- Za wellnesse površine 700 – 1500 m<sup>2</sup> minimalno pet individualnih tretman prostora,
- Za wellnesse veće od 1500 m<sup>2</sup> minimalno 10 individualnih tretman prostora,
- Masaže: ručna-klasična masaža, ručna aroma masaža, ručna limfna drenaža, anticelulitne masaže, aromasoul masaža, reflexo masaža, shiatsu masaža, distress masaža, hot stone masaža, masaža vulkanskim kamenjem, masaža «Hladno i vruće kamenje», masaža «Čokolada i vanilija», mineralna peeling masaža, kraljevska masaža, masaža pindama, masaža kristalima, kriomasaža, autohtone masaže itd.,
- Razne tradicionalne i istočnjačke masaže i tehnike: shiatsu masaža, kineska «Tui na» masaža, ayurveda yanna masaža, hatma masaža, indoceane MEKI masaža, tradicionalna kineska, tai chi, reiki za individualne tretmane itd.,
- Kupke i podvodne masaže: hidromasaža, biserne kupke, balneo kupke, aromaterapijske kupke, fango terapija, egzotične ili posebne kupke kao npr. Kleopatrina, zamatanje tijela – pakunzi: biljni, blatom, sijenom, aroma, pilinzi itd.,
- Medicinske terapije i usluge sukladno opredeljenju wellnessa – programi rehabilitacije, fizikalnih i dr. terapija kao npr.: akupresura, aromaterapija, elektroterapija, fitoterapija, hidroterapija, hiporbična terapija, krioterapija, kiropraktika, kristaloterapija, kneipp, kromoterapija, magnetoterapija, naturopat, radijalna endodemoterapija, stomatološke usluge, thalassoterapija itd..

---

<sup>67</sup> Ibidem, Prilog XII, (05.10.2015.)

Sadržaj i opremu prostorije individualnih tretmana čini:

- Minimalna površina 9 m<sup>2</sup>, minimalna visina prostora 240 cm,
- Operativni pult – stol s umivaonikom (topla i hladna voda) za terapeuta, prostor za odlaganje preparata, pribor za dezinfekciju i brisanje ruku, vatrootporna posuda za otpad s poklopcem, terapijski stol ili ležaj,
- Profesionalna tehnološka oprema: kade, mali bazeni i whirlpooli, terapijska kada, pakung ležaj, piling stol, Vichy tuš, rasul kabina itd. za tretmane ako su u ponudi,
- Tuš kabina s prostorom za presvlačenje i odlaganje odjeće za sve prostore gdje se prije ili poslije tretmana koristi tuš, tuš s tekućom toplom i hladnom vodom, tekućim sapunom s dozatorom ili jednokratnim sapunom,
- Prostor za opuštanje i relaksaciju (u prostoru wellnessa, na terasi, recepciji i sl.),
- Prostor za presvlačenje i odlaganje odjeće, klupica, stolice, vješalice ili sl.,
- Set ručnika i plahti po tretmanu, odgovarajuća dekoracija prostora (svijeće, rasvjeta i sl.), bešumna klimatizacija, ventilacija i grijanje prostora, mikroregulacija rasvjete,
- Mogućnost zamračenja prostora od prirodnog svjetla (rolete, zavjese ili sl.),
- Telefonska, internetska ili signalna veza operativnog pulta sa recepcijom,

Ako wellness pruža usluge i beauty tretmane obvezne elemente čine:

- Minimalno tri različita tretmana usluge njege lica (kao npr: masaže lica, regenerativna njega lica, dubinsko čišćenje lica, tretmani protiv starenja, tretman za pomlađivanje, kristaloterapija lica itd.),
- Minimalno tri različita tretmana usluge njege tijela (kao npr: maske za cijelo tijelo, anticelulitni tretman, preventivna i korektivna njega, njega i učvršćivanje kože, tretmani s ljekovitim blatom, tretmani mršavljenja, piling tretmani itd.),
- Minimalno dva tretmana usluge njege ruku (kao npr.: klasična manikura, ugradnja umjetnih noktiju, produljivanje noktiju, nail art, francuska manikura itd),
- Minimalno dva tretmana njege stopala (kao npr.: klasična pedikura, parafinski oblozi, piling, itd.),
- Minimalno jednu vrstu drugih usluga (kao npr.: depilacija, solarij – ležeći ili stojeći, bronza tuš za samotamnjenje, uređivanje i bojenje obrva i trepavica, ugradnja umjetnih trepavica, trajni make-up, make-up, itd.).<sup>68</sup>

---

<sup>68</sup> Ibidem, Prilog XII, (05.10.2015.)

#### 4.1.4. Prostor i mokrog dijela Wellnessa (zatvorenih i/ili otvorenih prostora)

Prostor i mokrog dijela Wellnessa (zatvorenih i/ili otvorenih prostora) sadrže slijedeće obvezne elemente:

- Površina minimalno 20% ukupne površine wellnesa,
- Visina prostora minimalno 280 cm,

Obvezni sadržaji za saune su:

- Wellnesi zatvorenih prostora površine od 700 m<sup>2</sup> minimalno dva tipa sauna,
- Wellnesi zatvorenih prostora površine od 700 – 1500 m<sup>2</sup> minimalno tri tipa saune,

Slijedeće vrste saune su:

a) Suhe: npr. finska sauna, infrasauna, rimska sauna (caldarium, laconium),

b) Parne: npr. Biosauna, parna kupelj (turska kupelj) i hammam, bioparna kupelj, aroma grotta, mediteranska grotta ili dr.,

- Nazivi, uputstva i upozorenja o sauni i načinu korištenja neposredno uz ulaz u saunu,
- Prostor s vješalicama za odlaganje ogrtača i ručnika neposredno uz saune,
- Posuda za odlaganje nečistih ručnika, koja se može dezinficirati,
- Prostor predviđen za odlaganje čistih ručnika za self – service, ako se ručnici ne izdaju pojedinačno na recepciji wellnesa ili u sobama, može i uz recepciju,
- Klasični tuš s pokretnom glavom tuša i ručnom slušalicom, s tekućom toplom i hladnom vodom, minimalno jedan tuš po sauni kapaciteta do sedam osoba, minimalno dva tuša po sauni kapaciteta većeg od sedam osoba ili tuševi doživljaja,
- Individualni ili zajednički prostori s tuševima doživljaja, kabine s tuševima, tuš – školjke, tuševi doživljaja itd. Za osvježanje i opuštanje prije i nakon boravka u saunama proporcionalno kapacitetu sauna, na pet osoba minimalno jedan tuš (kao npr. masažni tuš, termostatski tuš, hladan tuš-slap, preljevna posuda ili sl.), tuševi efekta i doživljaja: maglica, kiša, aerosol, aroma-krono – zvučnim efektima itd.),
- Svaki tuš mora imati kukicu za ogrtač ili ručnik, dozator s tekućim sapunom,
- Minimalno jedna zatvorena i netransparentna kabina s tušem, u sklopu mokrog dijela wellnesa, minimalno jedan profesionalni – tehnološki – filtracijski whirlpool kapaciteta za wellnesse do 700 m<sup>2</sup>, četiri osobe, iznad 700 m<sup>2</sup> više od pet osoba,
- Za wellnes iznad 700 m<sup>2</sup> minimalno jedan dodatni whirlpool (kao prethodno) ili mali bazen s hladnom vodom i filtracijom ili posuda za uranjanje s hladnom vodom i automatskim pražnjenjem ili vodeni tok sa masažom nogu ili knaipp bazeni za noge (toplo – hladno) ili drugo,

- Obvezni prostor za opuštanje – relax minimalnog kapaciteta istovjetnog ukupnom broju zbroja mjesta u svim saunama, a mogu se kombinirati od jednog ili više različitih tipova relaxa npr. ležaljke za opuštanje, vodeni ležajevi, grijani ležajevi, grijane klupe, meditacijski relax, «fetus» relax, relax kapsula, krono-terapijski relax, aroma – ambijentalni relax (mediteranski, tropski, oceanski, planinski, otvoreni, itd.).<sup>69</sup>

Dodatna obvezna oprema suho – mokrog dijela wellnessa je:

- Aparat s pitkom toplom i hladnom vodom ili self – service, stolić s čajevima, napicima ili vodom, dezinfekcijski (automatski ili potisni) aparat za noge ili dezinfekcijski tepih, neposredno uz ulaz u prostor suho – mokrog dijela wellnessa,
- Za wellness iznad 1 500 m<sup>2</sup>, u zatvorenom prostoru, minimalni sanitarni čvor u sklopu wellnessa ako su dislocirane od garderoba ili se mora prolaziti kroz prostore recepcije
- Za wellness iznad 1 500 m<sup>2</sup>, u zatvorenom prostoru, zasebne garderobe za suho – mokri dio wellnessa neovisno od prostora bazena,
- Mogućnost zasjenjenja prostora relaxa od vanjskog svjetla.<sup>70</sup>

#### 4.1.5. Zatvoreni i otvoreni bazeni

Zatvoreni i otvoreni bazeni sadrže sljedeće obvezne elemente:

- Zatvoreni i otvoreni bazeni sa slanom, slatkom, zasićenom vodom ili vodom posebnog terapijskog svojstva, temperature vode minimalno 25 °C,
- Rekreativski zatvoreni bazen(i) minimalne vodene površine 25 m<sup>2</sup> za wellness do 700 m<sup>2</sup> s:
  - a) Minimalno jednim sustavom za protustrujno plivanje
  - b) Minimalno dva seta podvodnih masaža ili whirlpool oaza u sklopu bazena ili wellnessa,
  - c) Minimalno jednim efektom masažnog slapa ili sl.,
- Rekreativski zatvoreni bazen minimalne vodene površine 70 m<sup>2</sup> za wellnesse iznad 700 m<sup>2</sup> s:
  - a) Minimalno jednim sustavom za protustrujno plivanje ako oblik bazena onemogućava slobodno plivanje,
  - b) Minimalno četiri seta podvodnih masaža ili whirlpool oaza u sklopu bazena ili minimalno dva efekta masažnog slapa, vodene rijeke, kronoterapije, glazbe, mogućnost izdvajanja staze za plivanje ili sl.

<sup>69</sup> Ibidem, Prilog XII, (05.10.2015.)

<sup>70</sup> Ibidem, Prilog XII, (05.10.2015.)

- U prostoru bazena ležaljke za odmor,
- U prostoru bazena tuš s pomičnom glavom ili zasebnom slušalicom, s toplom i hladnom vodom, na vodenu površinu do 100 m<sup>2</sup>, minimalno jedan tuš, dvije kukice za ručnike po tušu i dozator s tekućim sapunom,
- Automatski dezinfektor za noge na ulazu u prostor bazena,
- Videonadzor povezan s recepcijom wellnesa ili osoba za nadzor bazena,
- Ako u sklopu rekreacijskog bazena za odrasle postoji i dječji bazen nužno je da prostor zatvorenih bazena bude fizički i vizualno odvojen, odnosno izoliran od tretmana prostora i suho – mokrog dijela wellnesa ili izdvojeni dječji wellnes s dječjim bazenima, aquaganom, toboganima, dječjom saunom, itd. i nadzorom animatora,
- Minimalna visina prostora 280 cm,
- Propisane oznake upozorenja, zabrana i načina korištenja na vidljivom mjestu, internacionalnim znakovima, tekst na hrvatskom i minimalno na engleskom jeziku.

Otvoreni bazeni ako postoje trebaju zadovoljiti sljedeće uvjete:

- Rekreacijski otvoreni bazen(i) minimalne vodene površine 50 m<sup>2</sup> za wellnesse od 700 m<sup>2</sup> s: minimalno dva seta podvodnih masaža ili whirlpool oaza u sklopu bazena ili wellnes dijela, minimalno jedan efekt masažnog slapa ili sl.,
- Rekreacijski otvoreni bazen(i) minimalne vodene površine 100 m<sup>2</sup> za wellnesse iznad 700 m<sup>2</sup> s: minimalno četiri seta podvodnih masaža ili whirlpool oaza u sklopu bazena ili ležećih masaža, minimalno dva efekta masažnog slapa, vodene rijeke, valova i sl.,
- Obavezno minimalno sigurnosno noćno osvjetljenje školjke bazena,
- Usluga «vital bara», «lounge bara»,
- Minimum 25% od ukupnog kapaciteta smještajnog dijela za: ležaljke, i/ili mjesta za sjedenje i odmor i minimalno jedan suncobran ili zasjenjena površina, na svakih pet ležaljki, minimalno dva tuša s tekućom toplom i hladnom vodom, na svakih 100 m<sup>2</sup> vodene površine, kabine ili sl. za presvlačenje,
- Obavezan nadzor bazena za vrijeme rada.<sup>71</sup>

#### **4.1.6. Fitness, prostori za vježbe i holističke programe**

Fitness te prostori za vježbe i holističke programe sadrže sljedeće obvezne elemente:

---

<sup>71</sup> Ibidem, Prilog XII, (05.10.2015.)

- Minimalno pet pojedinačnih fitness sprava, minimalno 10 pojedinačnih fitness sprava za wellnesse veće od 1000 m<sup>2</sup>, minimalne visine prostora 280 cm,
- Za wellnesse iznad 1000 m<sup>2</sup> obavezno jedna prostorija – manja dvorana za razne holističke programe, vježbanje ili skupnu terapiju kapaciteta minimalno 12 osoba (npr.: funkcionalni fitness, aerobik, zen pokret, yoga, taichi, reiki, meditacija, pilates, step, terapija glazbom, vježbe disanja i opuštanja i razne druge tehnike i vježbe u manjim grupama itd.),
- Fitness trener ili stručni nadzor za wellnesse s više od 10 sprava,
- Minimalno jedna plazma ili LCD televizor u prostoru fitnessa i dvorane,
- Klimatizacija, ventilacija i grijanje s mikroregulacijom.<sup>72</sup>

#### **4.1.7. Wellness oprema u smještajnoj jedinici – sobi**

Wellness opremu u smještajnoj jedinici – sobi čini:

- Uputstvo za korištenje wellnesa i wellness sadržaja, pravila ponašanja u saunama, prostorima s vodom, tretmanima, itd. na hrvatskom i minimalno na četiri strana jezika,
- Prospekti i lista usluga s cjenikom, minimalno tri wellness programa u ponudi hotela,
- Ogrtač za wellness ako to nije predviđeno kategorijom hotela ili na recepciji u vidu slobodne usluge ili najma,
- Papučice za wellness, ako to nije predviđeno kategorijom hotela ili na recepciji wellnesa,
- U kupaonici ili sobi naznaka wellnesa kao nešto od wellness proizvoda (gel za tuširanje, krema, mirisni jastučići, prirodni sapuni, sok za kupke, cvijeće itd.).<sup>73</sup>

#### **4.1.8. Prehrana u wellness hotelu**

Obvezne elemente prehrane u wellness hotelu čine:

- Wellness kutak u sklopu doručka što podrazumijeva: izbor čajeva za relaksaciju i osvježenje, frappe – osvježavajućih napitaka od prirodnog voća i povrća, ponuda orašastih plodova, sjemenki i sušenog voća, raznovrsno svježe voće, svježe sirovo povrće itd..<sup>74</sup>

---

<sup>72</sup> Ibidem, Prilog XII, (05.10.2015.)

<sup>73</sup> Ibidem, Prilog XII, (05.10.2015.)

<sup>74</sup> Ibidem, Prilog XII, (05.10.2015.)

## 5. ODABRANI PRIMJER WELLNESS STANDARDA - HOTEL AURORA MALI LOŠINJ, REPUBLIKA HRVATSKA

Hotel Aurora jedan je od primjera wellness hotela u Republici Hrvatskoj koji ima posebne standarde za wellness propisane od strane Ministarstva turizma. Standardizirajući svoje usluge wellnessa hotel je doprinjeo većoj kvaliteti svojih usluga i boljem poslovanju te prepoznatljivosti na tržištu. Hotel je postigao značajna dostignuća u hotelijerstvu te ima vodeću poziciju u svojoj branši. Hotelu Aurora Mali Lošinj dodijeljen je Europespa certifikat te je tim priznanjem dobio svoje mjesto uz europske wellness hotele. Hotel Aurora Mali Lošinj, hotel je sa četiri zvjezdice te pripada grupaciji, odnosno brendu Lošinj Hotels & Villas grupe Jadranka hoteli d.o.o..

### 5.1. Lokacija hotela

U Sunčanoj uvali Malog Lošinja, nalazi se Hotel Aurora na samo 50 m od mora, te 3 km od centra Malog Lošinja. Otok Lošinj je smješten u Kvarnerskom zaljevu sjevernog Jadrana te je poznat po blagoj klimi i puno sunčanih sati. Dobro je mjesto za odmor tijekom cijele godine s ugodnom mikroklimom koja je povoljna za razvoj wellness turizma, samoniklo ljekovito bilje posebno pogoduje ljekovitim učincima wellness tretmana.

Slika 1: Hotel Aurora Mali Lošinj



Izvor: Hotel Aurora, [www.losinj-hotels.com](http://www.losinj-hotels.com) (02.10.2015.)

Hotel Aurora uz bogatu ponudu wellness sadržaja nastavlja tradiciju turizma, otoka vitalnosti koja je započela davne 1892. godine kada je vlada Austro-Ugarske otok službeno proglasila klimatskim lječilištem. Hotel Aurora uronjen u zelenilo stoljetne borove šume, spoj je

modernog dizajna i udobnosti. Posebna pažnja u hotelu posvećena je detaljima, ali i unutarnjem uređenju soba. Laurus SlowSPA wellness centar hotela Aurora, uređen je u mediteranskom stilu i njegovo stručno osoblje nudi tretmane njege lica i tijela. Hotel Aurora, može se reći «diše» wellnessom u skladu sa svojom tržišnom orijentacijom odnosno u nastojanju da na tržištu izbori vodeću poziciju kao wellness hotel, naglasak na opuštanju, udobnosti, te doživljaju wellnessa kao životne filozofije, provlače se kroz cijeli hotel i mogu se prepoznati u svakom detalju.<sup>75</sup>

## 5.2. Sadržaji i usluge hotela

U sastavu Hotela Aurora nalazi se restoran kapaciteta 620 sjedećih mjesta s a la carte odjeljkom za otprilike 20 osoba i terasom kapaciteta 170 sjedećih mjesta. Na plaži, gosti mogu uživati u tri a la carte restorana. Usluga prehrane obuhvaća noćenje s doručkom, polupansion i puni pansion. Korisnicima hotela na raspolaganju je Bife doručak i večara, te «show cooking» uz večeru. Hotel u svom sadržaju nudi također Lobby bar, mjenjačnicu, trgovinu tiska i suvenira, Concierge, frizerski salon, Wi – Fi pristup internetu te uslugu pranja i glačanja rublja kao i besplatan parking. Gostima hotela na raspolaganju je ponuda izleta, kako po Lošinju i okolici tako i na udaljenije otoke. U hotelu se nude razne sportske aktivnosti; osam zemljanih teniskih terena od kojih dva osvijetljena, škola tenisa, jedno polivalentno igralište za mali nogomet, košarku, tenis ili odbojku, kuglana, boće, mini golf, stolni tenis, najam bicikla, pješačke i planinarske staze u blizini te sportovi na vodi.

U hotelu Aurora nalazi se kongresni centar na preko 500 m<sup>2</sup>, tu je kongresna dvorana kapaciteta oko 400 mjesta s mogućnošću podjele na 2 dvorane ( 200 i 100 mjesta). Dvorana za sastanke nudi mogućnost sastanaka do 20 osoba. Za korisnike kongresnog centra na korištenje se nudi i audio i video oprema. U hotelu se može organizirati banket i cocktail party kao i mnoge druge priredbe i svečanosti. Gosti hotela mogu uživati u programu raznovrsnih animacija te organiziranim igrama. Jutarnja gimnastika kao i tematske večeri svakodnevno su u programu hotela, kao i sportski i zabavni programi (društvene igre, sportska natjecanja), zabava za djecu: Mini club (5 – 12) godina, Teen Club (12 – 16) godina. Plaža hotela Aurora, udaljena svega par koraka od mora, redovito se nagrađuje Plavom zastavom. Plaža je šljunčana i pristupačna, kamenita sa ravnim plohamo za sunčanje, opremljena tuševima i

---

<sup>75</sup> Hotel Aurora: <http://www.losinj-hotels.com>, (02.10.2015.)



kabinama za presvlačenje, te opremom za plažu poput ležaljki i suncobrana, tu je i spasilačka služba za sigurnost kupaca.<sup>76</sup>

### **5.3. Smještajne jedinice hotela**

Hotel Aurora ima na raspolaganju 393 sobe ili apartmana. Smještajne jedinice u Hotelu Aurora su Apartmani (engl. Suite), Premium sobe, Standard Plus sobe te Standard sobe.

Apartmani (engl. Suite) se sastoje od dvije dvokrevetne sobe i dnevnog boravka. Apartman je dovoljno prostran da može pružiti smještaj za četiri osobe ili u kombinaciji povezivanja sa standard plus sobama do sedam osoba.

Premium sobe su dobar izbor za odmor osmišljen za smještaj tri osobe. Prostrane dvokrevetne sobe s dodatnim ležajem, modernog dizajna, jednostavnih linija pružaju udobnost i komfor svojim gostima. Sobe su smještene na najvišem katu i imaju balkon s pogledom na more.

Standard plus sobe su dvokrevetne s dodatnim ležajem. Posebno su prilagođene za obitelji s malom djecom ili parove koji vole prostranost i udobnost. Standard plus sobe nalaze se na morsku stranu hotela pa stoga svojim korisnicima jamče uživanje u zraku ispunjenom aerosolima i mirisom borova.

Standard sobe opremljene su s dva ležaja ili s francuskim ležajem te su time prilagođene za smještaj dvije osobe. Sobe imaju balkon te time omogućavaju pogled na more ili park, odnosno borovu šumu. Dio soba prilagođen je potrebama osoba s invaliditetom.

Sve smještajne jedinice u hotelu opremljene su: klima uređajem, telefonom, Sat – TV-om, Wellness setom (kućnim ogrtačem i papučama), jednim ručnikom po osobi i torbom za plažu na korištenje tijekom boravka, Mini Barom, Room Service, Wi – Fi pristup internetu, sefom te sušilom za kosu. Svi apartmani i sobe imaju balkone sa kojih se pruža pogled na lošinjski arhipelag ili borovu šumu.

---

<sup>76</sup> Hotel Aurora: <http://www.losinj-hotels.com>, (02.10.2015.)

#### 5.4. Wellness centar hotela

Wellness centar Hotela Aurora moderno je dizajniran prostor na više od 1500 m<sup>2</sup>, smješten na dva nivoa. U sklopu wellness centra nalaze se unutarnji bazen s grijanom morskom vodom te vanjski bazen s morskom vodom, ležaljka i suncobranima. U ponudi je i dječji bazen kao i jakuzzi. Svijet raznovrsnih sauna nudi tursku, rimsku, finsku, biosaunu i laconium.

U sklopu Beauty zone u wellnessu se nude razne masaže, kozmetički i spa tretmani, njega lica i tijela, manikura i pedikura kao i solarij. U Beauty zoni nalaze se i prostorije s aqua spa krevetom i masažnom kadom i fitness. Tu je i Relax Room. Posebnost ovog wellnessa je i Outdoor Spa, odnosno masaže koje se izvode na otvorenom.

Posebnost wellness centru hotela Aurora daju programi pod nazivom Laurus SlowSpa koji koriste signature pripravke za njegu lica i tijela inspirirane otokom Lošinjem. To su posebni wellness programi u kojima se koristi domaće bilje, ekološka esencijalna ulja i hidrolati, nerafirirana biljna ulja, biljne sirovine poput mljevenih koštica marelice i masline, raznobojne gline ili alge. U sve programe uključeni su wellness rituali koji podrazumijevaju kratki intervju sa klijentom, šalica domaćeg biljnog čaja, tretman dobrodošlice kao kratki uvod za tretman koji slijedi. Signature pripravci za njegu lica i tijela odnosno unikatni tretmani, posebno su prilagođeni svakom klijentu uzimajući u obzir njegove potrebe i stanje stresa. Pripravci za tretmane izrađuju se neposredno prije tretmana te se na taj način izbjegava korištenje umjetnih konzervansa i drugih štetnih tvari koje se mogu naći u komercijalnoj kozmetici. Svi tretmani se izvode ručno, a koriste se biljni pripravci i ljekovito bilje većinom domaćih lošinjskih proizvođača. Pojedini tretmani izvode se i ekološki osvještenom linijom proizvoda SpaRitual koji je «lifestayle brand» te obuhvaća višenamjenske tretmanske proizvode i usluge rituala ljepote za ruke, tijelo, stopala i nokte. SpaRitual proizvodi su 100 % veganski, što znači da se ne vrši ispitivanja na životinjama niti se koriste sastojci životinjskog porijekla. Laurus SlowSpa programi Hotela Aurora keirani su isključivo za potrebe hotela.<sup>77</sup>

Neki od programa Laurus SlowSpa programa inspirirani otocima lošinjskog arhipelaga su slijedeći: Susak Stress Release, Unije Rejuvenation te Lošinj SPA D-tox.

---

<sup>77</sup> Hotel Aurora: <http://www.losinj-hotels.com>, (02.10.2015.)

Susak Stress Release; program je osmišljen na tematskim podnebljem otoka Suska, bogatim pijeskom i origanom. Tretman je namijenjen zaposlenim ženama te muškarcima koji trpe visoku razinu stresa.

Unije Rejuvenation; ovaj program je inspiriran otokom Unije koji je za vrijeme rimskog carstva bio veliki maslinik, a i danas je poznat po maslinama. Program je namijenjen regeneraciji tijela i duha koristeći maslinovo ulje.

Lošinj SPA D-tox; kako otok Lošinj obiluje divljim ljekovitim biljem, ovaj program se koristi upravo njegovim bogatstvom za detoksikaciju. Preporuka je da se tretman kombinira sa saunom. Uz tretmane se poslužuje čaj od domaćeg ljekovitog bilja.

Gostima hotela Aurora na raspolaganju je i ponuda Spa klinike obližnjeg Hotela Bellvue. Spa klinika spoj je drevnih tehnika i suvremenih spoznaja. Liječnici internisti, nutricionisti i kineziolozi mogu dati savjet o promjeni životnih navika.<sup>78</sup>

Stručni tim hotela Aurora, prvenstveno wellness cetra prepoznao je filozofiju wellnessa, svjestan da danas wellness nisu samo bazeni, tuševi, whirlpooli, sprave za fitness i saune već da svojim gostima moraju ponuditi zdravu priču ili program, kreirati ponudu i usluge koji su ključ uspjeha wellnessa. U hotelu se kvalitetno provode usluge wellnessa koja pomaže svim komponentama ljudskog zdravlja. Wellness je danas trend u svijetu, ali treba spoznati da unutar wellnessa postoje trendovi koje treba slijediti i svoju ponudu prilagođavati istima. Potreba suvremenog čovjeka za opuštanjem i rastuća briga za zdravlje i kvalitetu života jedna je od glavnih niti vodilja stručnog tima wellness centra hotela Aurora. Danas se može govoriti o «starom» i «novom» wellnessu. «Stari» wellness je dio hotelske industrije i nudi malo bazena, malo masaža i puno relaksacije. Time se nadopunjuje ponuda hotela jer je wellness postao standardni dio ponude. Kada govorimo o «novom» wellnessu, govorimo o wellness životnom stilu, dužim boravcima te aktivnostima tijekom tog boravka, više nije prihvatljiv wellness koji je samo dio ponude unutar hotela jer danas, suvremeni, moderan gost traži doživljaje za sva osjetila.<sup>79</sup>

---

<sup>78</sup> Hotel Aurora: <http://www.losinj-hotels.com>, (02.10.2015.)

<sup>79</sup> Učilište Lovran – Spa Wellness akademija: <http://akademija.wellness.hr>, (11.10.2015.)

## 5.5. Nagrade i certifikati hotela

Hotel Aurora Mali Lošinj, dobitnik je međunarodnog certifikata Espa. Espa je certifikat kvalitete za medicinski spa i wellness ponudu EuropeSpa koji se smatra jednim od mjerila kvalitete provedbe hotelskih usluga. Hotel je prošao izazovan proces ispunjavanja čitavog niza uvjeta i kriterija propisanih od strane organizacije koji obuhvaća čitav niz spa i wellness aktivnosti za zdravlje i vitalnost. Dodjelom EuropeSpa certifikata, hotel Aurora je potvrdio svoje mjesto u odabranom društvu europskih hotela koji zahvaljujući svojoj specijaliziranoj i posebno osmišljenoj ponudi mogu zadovoljiti i najzahtjevnije goste.<sup>80</sup>

Nominacija za nagradu Global Wellness Travel Awards za 2015. godinu hotelu Aurora zajedno sa lošinjskim hotelima Bellevue i Vitaly Hotel novo je međunarodno priznanje. To su ujedno i jedini hoteli iz Hrvatske koji su ušli u finale ovog izbora. Nagrada Global Wellness Travel Awards dodjeljuje se svake godine u više različitih kategorija, a lošinjski hoteli su nominirani u kategoriji za spa i wellness ponude svih svjetskih hotela. Finaliste ovog svjetskog natječaja biraju stručnjaci iz različitih područja spa i wellness industrije na temelju kvalitete usluge. Nagradu Global Wellness Travel Awards dodjeljuje tvrtka Spafinder Wellness, svjetska marketinško-medijska tvrtka koja se bavi spa i wellness industrijom. Hotel Aurora dobio je i nagradu Holiday Check 2015 Award, nagradu hotelima dodjeljuju gosti, a koja istovremeno budućim gostima služi kao putokaz o kvaliteti i uslugama hotela diljem svijeta. Priznanje Certificate of Excellence koju dodjeljuje svjetski portal za ocijenjivanje turističkih destinacija i sadržaja TripAdvisor. Hotel Aurora nosi oznaku Sustainable Hotel, riječ je o «Zelenom» certifikatu Udruge poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske. Plaža Veli Hotela Aurora redovito se nagrađuje Plavom zastavom.<sup>81</sup>

---

<sup>80</sup> Minisarstvo turizma RH: <http://www.mint.hr>, (02.10.2015.)

<sup>81</sup> Hrvatski wellness portal: <http://www.wellness.hr>, (15.09.2015.)

## 6. USPOREDBA WELLNESS STANDARDA HOTELA AURORA MALI LOŠINJ S WELLNESS STANDARDOM HOTELA SALZBURGERHOF ZELL AM SEE, REPUBLIKA AUSTRIJA

Hotel Salzburgerhof smješten je u gradiću Zell am See, u austrijskoj pokrajini Salzburg. Zell am See se ubraja među najpoznatije destinacije austrijskog turizma. Hotel pripada grupi Holleis Hotels, posluje preko 40 godina u vlasništvu i pod vodstvom obitelji Holleis. Hotel Salzburgerhof odabran je za ovaj rad iz razloga što je wellness centar Hotela Salzburgerhof jedan od najpoznatijih u Austriji. Hotel je primjer wellness hotela sa značajnim dostignućima u hotelijerstvu, njemačke novine «Der Feinschmecker» proglasile su wellness centar hotela Salzburgerhof jednim od najboljih wellness centara Austrije. Hotel ima pet zvijezdica te je posebno standardiziran za wellness i golf. Hotel Salzburgerhof nominiran je za World Travel Awards.<sup>82</sup>

Slika 2: Hotel Salzburgerhof Zell am See



Izvor: Hotel Salzburgerhof , [www.salzburgerhof.at](http://www.salzburgerhof.at) (03.10.2015.)

Hotel raspolaže sa 69 smještajnih jedinica smještenih na četiri kata te se nalazi u blizini samog jezera i plaže. U svom sadržaju hotel ima wellness i spa centar, vanjski bazen, centar za fitness, prostorije za sastanke, terasu, restoran i bar, hotel pruža mogućnost za preko 40 sportskih aktivnosti. Hotel nudi besplatan prijevoz do i od skijališta, spremište za skijašku opremu, besplatni doručak (švedski stol), besplatni internet i parkiranje. Za vrijeme svog boravka u hotelu gosti mogu besplatno sudjelovati u raznim dnevnim programima kao što je pilates, aerobic, yoga, nordijsko hodanje i slično.

---

<sup>82</sup> Hotel Salzburgerhof: <http://www.salzburgerhof.at>, (03.10.2015.)

Smještajne jedinice hotela Salzburgerhof su: Standardna dvokrevetna soba, Junior Apartmani s pogledom na planinu, Apartmani sa balkonom i pogledom na vrt te Wellness apartmani. Smještajne jedinice hotela odišu tipičnom austrijskom atmosferom. U Wellness apartmanima gosti imaju na raspolaganju privatni wellness sa saunom i relaxoazu sa kromoterapijom.<sup>83</sup>

Wellness centar tkz. «Wellness dvorac» Hotela Salzburgerhof smješten je u vrtu hotela i prostire se na preko 3500 m<sup>2</sup>. U sklopu wellness centra nalaze se bazeni i spa, svijet sauna, beauty centar, prostor za odmaranje sa toplim vodenim krevetima i Feng Schui ležaljka, te Outdoor whirlpool na ljetnoj terasi. U spa centru gostima su na raspolaganju tretmani sa širokim spektrom usluga kao što su: masaže, tretmani lica, omatanje tijela te piling tijela. U «Kupoli sunca» nalazi se bazen sa visokom koncentracijom soli iz Mrtvog mora gdje gosti hotela mogu plivati uz stručnu pratnju. U hotelu je osigurano niz tretmana u obliku terapija među kojima su: aromaterapija, ayurvedski tretman i talasoterapija. Wellness centar ima brojne saune, spa kade te tursku kupelj ili hamam. Hotel je poznat po havajskoj masaži «Lomi–Lomi–Nui», gdje se koriste četiri ruke terapeuta uz havajsku glazbu. Posebnost wellness centra je terapija kristalima (engl. Crystal Touch) odnosno tretmani za pomlađivanje bez korištenja botoxa koje redovito provodi nizozemska liječnica. U stručnom timu wellnessa djeluje i ayurveda stručnjak, liječnik koji provodi antistres terapiju ayurveda tehnikama.<sup>84</sup>

Hotel Aurora Mali Lošinj kao i Hotel Salzburgerhof Zell am See pripadaju prema Europskoj turističkoj asocijaciji među najbolje wellness hotele u Europi, oba hotela su posebno standardizirana za Wellness pa nisu uočljive velike razlike među wellness standardima oba hotela. Uspoređujući wellness standarde Hotela Aurora i Hotela Salzburgerhof može se zaključiti da Hotel Salzburgerhof u svom sadržaju ima više od propisanih wellness standarda te raznovrsniju wellness ponudu dok se u Hotelu Aurora nude posebni tretmani, kreirani isključivo za Hotel Auroru pa stoga daju posebnost i izvornost usluge wellness centru hotela. U Wellness apartmanima Hotela Salzburgerhof osim Wellness standardom za smještajne jedinice propisanog ogrtača i papučica, gostima je na raspolaganju i privatni wellness sa saunom. Iako se u Hotelu Aurora posebni hotelski standard wellness, može prepoznati u mnogim detaljima, u smještajnim jedinicama gosti će naići na svijeće, cvijeće, sapune i posebnu kozmetiku, privatni wellness u smještajnim jedinicama bi svakako bila prednost za Hotel Auroru kao i druge wellness hotele u Hrvatskoj. Wellness centar hotela Salzburgerhof u

---

<sup>83</sup> Hotel Salzburgerhof <http://www.salzburgerhof.at>, (03.10.2015.)

<sup>84</sup> Ibidem, <http://www.salzburgerhof.at>, (03.10.2015.)

svom stručnom timu ima liječnike dok Hotel Aurora nema liječnike u svom objektu. U Hotelu Salzburgerhof zaposleni su posebno osposobljeni odnosno izvorni terapeuti iz Azije, Amerike ili sa Hawaja ovisno o kojoj vrsti masaže se radi kao i stručni pratitelji za neke vrste aktivnosti u wellness centru kao npr. kod plivanja u «Kupoli sunca» odnosno bazenu. Kako se stručni tim wellness centra Hotela Salzburgerhof sastoji od liječnika, izvornih terapeuta, te stručnih pratitelja, može se zaključiti da menadžment Hotela Salzburgerhof posebnu pažnju posvećuje izboru kvalitetnog kadra te ulaže u edukaciju, dodatno školovanje i stručne treninge svojih zaposlenika kako bi imao na raspolaganju kvalitetan kadar. Samo stručne i dobro educirane osobe mogu biti svjesne važnosti svakog detalja, važnosti poštivanja standarda u hotelijerstvu bez kojih u konačnici nema ni kvalitetne usluge. U turizmu općenito, a pogotovo u wellness centrima, velika pažnja bi se trebala posvetiti higijenskim standardima, tako da bi osobe koje rade na poslovima održavanja i čistoće morale biti dodatno educirane kako bi adekvatno mogle raditi svoj posao. Od posebne je važnosti ulaganje u obrazovanje i trening zaposlenika kako bi oni unaprijedili svoja znanja i vještine te bili u mogućnosti rješavati probleme, pratiti standarde i na kraju poboljšati zadovoljstvo gosta.

## 7. ZAKLJUČAK

Kako svaki hotel priča svoju zasebnu priču, tako i Wellness Hotel Aurora iz Malog Lošinja uz svoju ponudu wellness sadržaja nastavlja tradiciju turizma otoka Lošinja koja je započela prije više od stotinu godina. U Laurus SlowSPA wellness centru hotela Aurora, sve je fokusirano na «engl. Slow aging» - kombinaciju dekorativne kozmetike, najnovije tehnologije uz inovativne i neinvazivne tretmane. Tretmani i programi su pomno pripremljeni i mogu se prilagoditi svakom gostu prema njegovim potrebama i očekivanjima. Ostvarenje harmonije duha i tijela, održavanje vitalnosti, oslobađanje od stresa i povrat energije temelji su na kojima wellness centar hotela zasniva svoj rad. Stručno osoblje nudi tretmane njege lica i tijela, a sve to uz mogućnost uživanja u blagodatima ljekovite lošinjske prirode koja obuhvaća kristalno čistu morsku vodu, ljekovito bilje i sunce. Većina tretmana kreirana je isključivo za potrebe wellness centra hotela Aurora.

Hotel Aurora primjenom posebnih standarda za wellness u svom poslovanju, naglašava specifičnost i prepoznatljivost. Hotelski standardi omogućavaju pojednostavljenje rada i povećanje brzine u pružanju usluge, te na taj način uslužnom osoblju ostaje više vremena za ljudske odnose, posebno kako bi zadovoljili potrebe i želje gostiju koje nisu unaprijed definirane. Hotelski standardi su dali veliki poticaj razvoju hotelijerstva u svijetu, bez standarda nema kvalitete usluge, ali standardi ne bi trebali biti kruta pravila već bi se morali stalno prilagođavati, trebali stimulirati razvoj, povećavati kvalitetu usluge te omogućiti profit kao konačni cilj hotelskog poslovanja. Razvrstanim i kategoriziranim objektima za smještaj u Republici Hrvatskoj koji imaju dodatne sadržaje, uređenje, opremu i uređaje te pružaju dodatne usluge prilagođene posebnim zahtjevima potrošača mogu se utvrditi posebni standardi na zahtjev ugostitelja.

Kvaliteta hrvatskog turizma pa tako i hotelijerstva usko je vezana uz stručnost turističkih djelatnika. Obrazovana radna snaga je ključni čimbenik kvalitete turizma, važno je ulaganje u obrazovanje i trening zaposlenika kako bi oni unaprijedili svoja znanja i vještine te mogli pratiti standarde. Potreba za dodatnim obrazovanjem i općenito obrazovanom radnom snagom nije dovoljno prepoznata u hrvatskom hotelijerstvu. Specifični uvjeti rada u turizmu i konačno sklapanje ugovora na određeno vrijeme dovoljan su razlog da je interes za obrazovanje u turizmu prenizak. Jedan od vodećih problema hrvatskog turizma je velik udio nekvalificirane



radne snage kao i mali udio visokoobrazovanih stručnjaka u hotelijerstvu, a upravo bi te kadrove trebalo poticati na školovanje i usavršavanje kao i mlade ljude da se obrazuju i svoja znanja stječu u ovom području.

Poduzimani naponi u razvoju nove ponude i stalnom unapređivanju kvalitete u wellness turizmu, rezultirali su konkurentnom ponudom wellness centara, pretežito u sklopu turističkih kapaciteta, ali još uvijek ima prostora za poboljšanja kako bi se razvile pretpostavke proširenja cjelogodišnje turističke sezone. Za Hrvatsku su hoteli takvih sadržaja veoma važni posebno radi rješavanja problema sezonalnosti hrvatskog turizma. Upravo je austrijski hotel Salzburgerhof primjer poslovanja hotela koji posluje cijelu godinu. Zbog blizine velikim tržištima, prirodne ljepote i povoljne klime, sigurnosti zemlje, duge tradicije, konkurentnih cijena i općenito dobre reputacije zdravstvenih usluga, Hrvatska ima komparativne prednosti za razvoj wellness turizma koji se provodi u turističko-ugostiteljskim objektima čiji je broj i u Hrvatskoj sve veći, a posebice na priobalju gdje je i najrazvijeniji segment hotelijerstva. Wellnes hoteli su upravo jedna od mogućnosti rješavanja sezonalnosti hrvatskog turizma te bi se ne samo produžila turistička sezona već bi se popravila kvaliteta turističkog kadra.

## POPIS LITERATURE

### KNJIGE:

1. Avelini Holjevac, I.: Upravljanje kvalitetom u turizmu i hotelskoj industriji , Fakultet za turistički i hotelski menadžment u Opatiji, Opatija, 2002.
2. Bilen, M.: Turizam i prostor, Veleučilište u Karlovcu, Karlovac, 2006.
3. Bunja, Đ.: Organizacija poslovanja u hotelijerstvu i turizmu, Školska knjiga, Zagreb, 2006.
4. Cerović, Z.: Hotelski menadžment, Fakultet za turistički i hotelski menadžment u Opatiji, Opatija, 2003.
5. Cerović, Z.; Pavia, N.; Galičić, V.: Organizacija i kategorizacija ugostiteljskih objekata, Fakultet za turistički i hotelski menadžment u Opatiji, Opatija, 2005.
6. Čavlek N. i dr.: Turizam – ekonomske osnove i organizacijski sustav, Školska knjiga, Zagreb, 2011.
7. Geić, S.: Menadžment selektivnih oblika turizma, Sveučilište u Splitu, Split, 2011.
8. Pirjevec, B.: Turizam – jučer, danas, ..., Veleučilište u Karlovcu, Karlovac, 2008.

### OSTALI IZVORI:

1. Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim hotelskim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine «Hoteli», Narodne novine br. 88/07., 58/08., i 62/09.
2. Indexhr: <http://www.index.hr>, (30.08.2015.)
3. Hotel Aurora: <http://www.losinj-hotels.com>, (02.10.2015.)
4. Hotel Salzburgerhof: <http://www.salzbürgerhof.at>, (03.10.2015.)
5. Hotelijer: <http://hotelijer.wordpress.com>, (11.10.2015.)
6. Hrvatski wellness portal: <http://www.wellness.hr>, (15.09.2015.)
7. Ministarstvo turizma RH: <http://www.mint.hr>, (02.10.2015.)
8. Revngo: <http://www.revngo.com>, (08.10.2015.)
9. Učilište Lovran – Spa Wellness akademija: <http://akademija.wellness.hr>, (11.10.2015.)

## **POPIS ILUSTRACIJA**

|   |    |
|---|----|
| Slika 1.: Wellness Hotel Aurora Mali Lošinj.....        | 39 |
| Slika 2.: Wellness Hotel Salzburgerhof Zell am See..... | 45 |