

Obilježja hotela s pet zvjezdica grada Zagreba

Črne, Helena

Undergraduate thesis / Završni rad

2018

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:128:545287>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-04-27**



VELEUČILIŠTE U KARLOVCU
Karlovac University of Applied Sciences

Repository / Repozitorij:

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



zir.nsk.hr



DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJ

VELEUČILIŠTE U KARLOVCU
POSLOVNI ODJEL
STRUČNI STUDIJ UGOSTITELJSTVA

Helena Črne

OBILJEŽJA HOTELA S PET ZVJEZDICA GRADA ZAGREBA

ZAVRŠNI RAD

Karlovac, 2018.

Helena Črne

OBILJEŽJA HOTELA S PET ZVJEZDICA GRADA ZAGREBA

ZAVRŠNI RAD

Veleučilište u Karlovcu
Poslovni odjel
Preddiplomski stručni studij Ugostiteljstva

Kolegij: Poslovanje ugostiteljskih poduzeća

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

Broj indeksa autora: 0618614012

Karlovac, lipanj, 2018.

SAŽETAK

U radu se analiziraju obilježja hotela s pet zvjezdica grada Zagreba. Pojmovno se određuje hotelijerstvo, hoteli i hotelski lanci te obilježja hrvatskog hotelijerstva od 2009. do 2017. godine. Zatim se pojmovno određuje kategorizacija ugostiteljskih objekata iz skupine „hoteli“ u Republici Hrvatskoj s osvrtom na minimalne tehničke uvjete i strukturu hotelske ponude od 2009. do 2017. godine kroz primjere hotela s pet zvjezdica u gradu Zagrebu, a to su sljedeći hoteli: Esplanade Zagreb Hotel, The Westin Zagreb Hotel, Sheraton Zagreb Hotel i Le Premier boutique hotel.

KLJUČNE RIJEČI: hotel, kategorizacija hotela, visoka kategorija, grad Zagreb

SUMMARY

The paper analyzes the characteristics of a five-star hotel in Zagreb. The hotel industry, hotels and hotel chains, as well as the features of the Croatian hotel industry from 2009 to 2017 are first defined. Next, the categories of catering establishments from the "hotels" category in the Republic of Croatia, reflecting the minimum technical conditions and structure of hotel deals from 2009 to 2017, are determined by means of examples of the five-star hotels in Zagreb. The following hotels are Esplanade Zagreb Hotel, The Westin Zagreb Hotel, Sheraton Zagreb Hotel and Le Premier boutique hotel.

KEY WORDS: Hotel, hotel classification, high category, city of Zagreb

SADRŽAJ

1. UVOD.....	1
1.1. Predmet i cilj rada.....	1
1.2. Izvori podataka i metode prikupljanja podataka.....	1
1.3. Struktura rada.....	1
2. POJMOVNO ODREĐIVANJE HOTELA I HOTELIJERSTVA.....	2
2.1. Hotelijerstvo kao ugostiteljska djelatnost.....	2
2.1.1. Obilježja hrvatskog hotelijerstva od 2009. do 2017. godine.....	3
2.2. Pojmovno određivanje hotela i hotelskih lanaca.....	3
2.2.1. Hoteli.....	4
2.2.2. Hotelski lanci.....	7
3. KATEGORIZACIJA HOTELA U REPUBLICI HRVATSKOJ.....	11
3.1. Minimalni tehnički uvjeti ugostiteljskih objekata iz skupine „Hoteli“.....	14
3.2. Struktura hotelske ponude RH od 2009. do 2017. godine.....	19
4. HOTELI S PET ZVJEZDICA GRADA ZAGREBA U 2017. GODINI.....	22
4.1. Hotel Esplanade u Zagrebu.....	22
4.2. Hotel Westin u Zagrebu.....	35
4.3. Hotel Sheraton u Zagrebu.....	43
4.4. Hotel Le Premier u Zagrebu.....	50
5. ZAKLJUČAK.....	54
POPIS LITERATURE.....	55
POPIS TABLICA.....	56
POPIS ILUSTRACIJA.....	57

1.UVOD

U ovome radu su definirani i analizirani hoteli s pet zvjezdica grada Zagreba. Luksuzni hoteli su hoteli u kojima se nudi isključivo najviša razina kvalitete usluga smještaja, prehrane i točenja pića i ostalih sadržaja.

1.1.Predmet i cilj rada

Predmet ovog rada su hoteli s pet zvjezdica u gradu Zagrebu. Cilj ovog rada je analizirati luksuzne hotele u gradu Zagrebu, te postupak kategorizacije hotela s pet zvjezdica u Republici Hrvatskoj.

1.2. Izvori podataka i metode prikupljanja podataka

Izvori podataka na temelju kojih je izrađen ovaj rad su stručna literatura i časopisi, te manjim dijelom Internet izvori. Metode prezentiranja podataka su metoda kompilacije, metoda deskripcije. Podaci su prikupljeni metodom istraživanja za stolom.

1.3. Struktura rada

Rad je podijeljen na teorijski i praktični dio. U teorijskom dijelu rada navedeni su pojmovi hotela, hotelskih lanaca i kategorizacije hotela kao smještajnih objekata u Republici Hrvatskoj. U praktičnom dijelu rada navedena su obilježja i tržišna pozicija luksuznih hotela visoke kategorije u glavnom gradu Republike Hrvatske, gradu Zagrebu.

2. POJMOVNO ODREĐIVANJE HOTELA I HOTELIJERSTVA

U nastavnim poglavljima koja slijede prezentiraju se obilježja hotela, hotelskih lanaca i hotelskih grupacija. Također, analiziraju se osnovna obilježja hrvatskog hotelijerstva u razdoblju od 2009. do 2017. godine.

2.1. Hotelijerstvo kao ugostiteljska djelatnost

Hotelijerstvo dolazi od latinske riječi *hospes* što znači gostoprimstvo. Označava djelatnost koja gostima pruža usluge smještaja, prehrane i točenja pića, rekreacije, odmora i razonode i druge raznovrsne usluge. Za vrijeme privremena boravka u hotelskim objektima turistima u izabranoj destinaciji, omogućava odmor i relaksaciju, poslovnim ljudima ostvarivanje poslovnih kontakata, sudionicima kongresa, seminara i različitih drugih stručnih, znanstvenih i političkih skupova stvara uvjete za konstruktivan rad, izletnicima omogućava upoznavanje s prirodnim atrakcijama i kulturno-povijesnim spomenicima, a domicilnom stanovništvu usluge hrane i pića, te različite zabavne sadržaje. Dakle, kad se sve rečeno obuhvati, ono kao gospodarska djelatnost potiče, omogućava i stvara razvoj mnogih drugih djelatnosti i oblika turizma neovisno o nacionalnoj strukturi turista. Povezuje promet, energetiku, komunalne usluge, industriju prehrambenih roba, trgovinu, te ljude u najširem smislu. Hotelijerstvo se u procesima pripreme i pružanja usluga, koristi brojnim proizvodima drugih djelatnosti što potiče njihov razvitak. Na taj način neizravno zapošljava značajan broj ljudi. Pružanjem usluga turistima hotelijerstvo ostvaruje značajan dio turističke potrošnje, stoga ovu djelatnost nazivamo i *receptivnom turističkom djelatnošću*.¹

Specifičnosti hotelijerstva su što ima raznovrsnost proizvoda i usluga kojima zadovoljava želje i potrebe potrošača, te ima karakter materijalne proizvodnje. Također, u hotelskim objektima se realiziraju razni hotelski programi koji mogu biti osnovni motiv posjeta kako bi se potaknulo da boravak bude ugodniji, sadržajniji i po mogućnosti što duži. Ti hotelski programi su programi zabave, sporta, rekreacije, uljepšavanje tijela, igre, zaštite i sigurnosti, kongresi i ostali.²

¹ Cerović, Z., Pavia, N., Galičić, V.: Organizacija i kategorizacija ugostiteljskih objekata, Fakultet za turistički i hotelski menadžment u Opatiji, 2005., str. 12.

² Ibidem

2.1.1. Obilježja hrvatskog hotelijerstva od 2009. do 2017. godine

Hrvatsko hotelijerstvo karakterizira nedostatna razina kvalitete usluga, nepovoljna struktura, sezonski karakter poslovanja, nesuradnja u destinacijama i niska iskorištenost kapaciteta. Hotelski objekti u Hrvatskoj uglavnom odgovaraju potrebama masovnog turizma, a nedostatna razina kvalitete usluga posljedica je nepostojanja standarda u projektiranju, gradnji i opremanju objekata. Zbog toga kapaciteti hrvatskog hotelijerstva postaju sve više nekonkurentni na međunarodnom tržištu. Kvaliteta hotelskih usluga ovisi i o održavanju samih objekata, o stupnju komfora i o motivaciji i stručnosti zaposlenika. Također, nedovoljna edukacija i obrazovanost zaposlenika dodatno otežavaju razvoj hotelijerstva. Neljubaznost osoblja i neurednost smještajnih objekata ono je što će gost uvijek pamtiti. Nadalje, obilježava ga nedostatna razina kvalitete usluga, nepovoljna struktura i niska iskorištenost kapaciteta. Treba više ulagati u izgradnju novih kapaciteta, obnovu postojećih, dodati nove i zanimljive sadržaje u objekt i izvan.³

U hrvatskom hotelijerstvu je veliki potencijal, ali ga prema ranije iznesenim činjenicama prati veliki problem sezonalnosti. Može se zaključiti da problem sezonalnosti koči hrvatsko hotelijerstvo da postigne veći tržišni udio i veći obujam poslovanja sa povećanjem broja dana zastupljenosti kapaciteta. U cilju ispostave konkurentnog i dugoročno održivog razvoja hotelijerstva i turizma u Hrvatskoj, potrebno je strukturirati mjere koje će minimizirati postojeća ograničenja za razvoj hotelijerstva u Hrvatskoj. Ono čemu se mora težiti jest izgraditi inteligentno poslovno okruženje, stvoriti dodanu vrijednost za goste, te značajno podići broj kvalitetnih hotela i resorta u strukturi smještajne ponude kroz izgradnju novih hotela i rekonstrukcijom postojećih hotela.⁴

2.2. Pojmovno određivanje hotela i hotelskih lanaca

U nastavku slijedi pojmovno određenje hotela kao ugostiteljskih objekata i hotelskih lanaca.

³ Poslovni leksikon, www.poslovni.hr (14.03.2018.)

⁴ Ibidem

2.2.1. Hoteli

Pojam hotel potječe od francuske riječi *hôte* koja znači gost, a izvedena je od latinske riječi *hostes* što znači gost, gostoprimac i *hospital* što znači kuća za goste. Korijen vuče i iz latinskog korijena riječi *hospic*, *hospitium* (konačište, gostinjac), *hospes*, *hospitalis* (gostoljubiv, gostovati). Hotel je prema WTO-u smještajni objekt u kojem se usluge smještaja pružaju u određenom broju soba (u broju većem od definiranog minimuma), koji pruža određene usluge uključujući posluživanje u 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 upravljan od strane jedinstvenog menadžmenta što vrijedi za veće poslovne sustave, odnosno lance hotela.⁵

Temeljne značajke hotela prema našem zakonodavstvu su:⁶

- da je kategorizirani ugostiteljski objekt
- da je to ugostiteljski objekt s najmanje pet smještajnih jedinica
- da se u hotelu pružaju usluge smještaja i doručka (mogu i ostale usluge)
- da po svom položaju, izgledu, uređenju, ugrađenoj opremi i uslugama gostu pruža punu udobnost.

Prvi i najstariji hotel u svijetu pojavio se u Francuskoj. Izgrađen je u Rouenu, a zvao se Hotel Couronne. Osnovan je 1345. godine, a od originalnih zgrada danas je ostao samo podrum iz galskih vremena. Hotel je reprezentativni osnovni ugostiteljski objekt za smještaj koji pruža usluge smještaja, prehrane i točenja pića, te druge usluge ovisno o vrsti i kategoriji hotela. Hotel je, isto tako, funkcionalna cjelina koju čini jedna građevina, dio građevine sa odvojenim pristupom i posebnim ulazom, horizontalnim i vertikalnim komunikacijama ili više prostorno odvojenih, ali funkcionalno povezanih građevina. Može imati depandansu, a to je odvojeni dio hotela koji nije spojen toplom vezom sa osnovnim objektom u kojem se pružaju usluge smještaja, a usluge prehrane i druge usluge pružaju se u hotelu kao osnovnom objektu. Recepcija i obvezni ugostiteljski sadržaji za pripremu i usluživanje jela, pića i napitaka ne mogu se nalaziti u građevini u kojoj se ne nalaze smještajne jedinice. Hotel mora imati prijemni hol s recepcijom, smještajne jedinice, restoran, točionik i sanitarni čvor za goste.

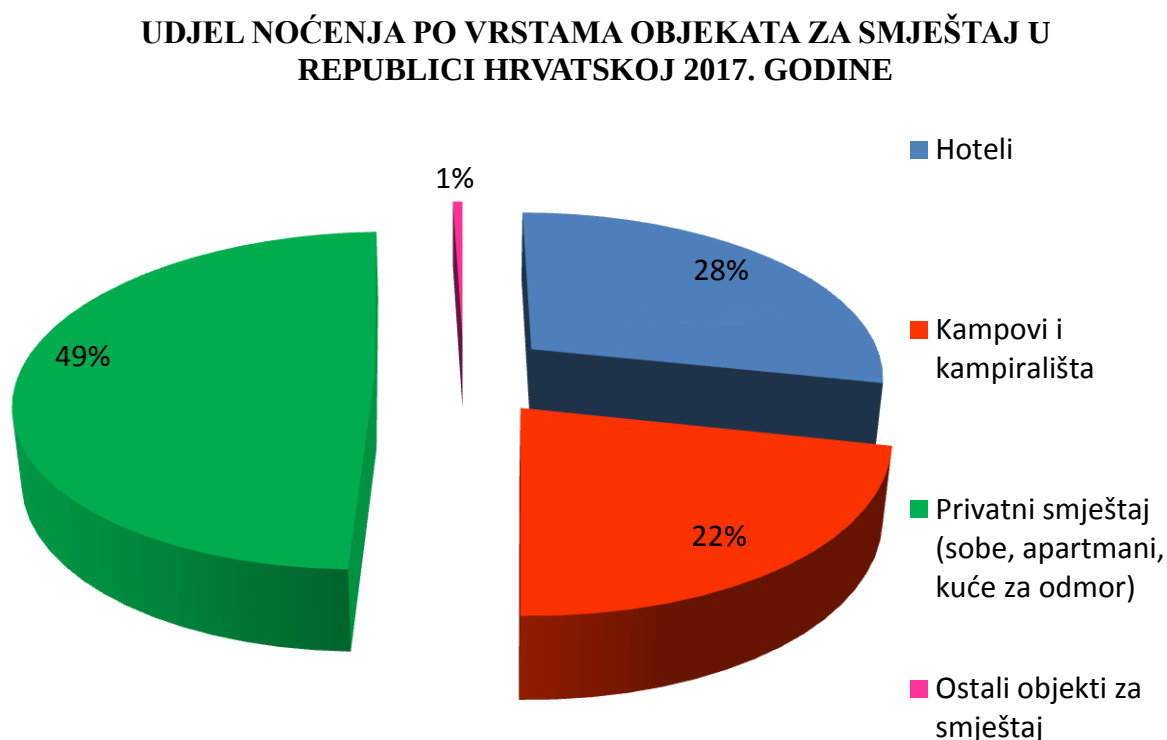
⁵ WTO (Svjetska trgovinska organizacija) - međunarodna organizacija koja predstavlja institucionalni i pravni okvir multilateralnog trgovačkog sistema u područjima carina i trgovine robama, uslugama i intelektualnom vlasništvu. Osnovana je i službeno otpočela s radom 1. siječnja 1995. godine.

⁶ Cerović, Z., Pavia, N., Galičić, V., op. cit., str. 48.

Hotel mora imati pet smještajnih jedinica. Smještajne jedinice, odnosno uslugu smještaja hoteli pružaju u sobama, obiteljskim sobama ali mogu i u hotelskim apartmanima. U pravilu nude dvokrevetne sobe, a mogu i jednokrevetne, te često pružaju mogućnost korištenja dodatnog, odnosno pomoćnog ležaja ili dječjeg kreveta. Međutim, u svakom slučaju hoteli iznajmljuju sobe, a ne krevete, te je hotelska „mjerna jedinica” za utvrđivanje poslovnog rezultata iznajmljena soba, a ne ostvareno noćenje.⁷

Nadalje, u sljedećem grafikonu 1. prikazan je udjel noćenja turista prema vrstama objekata za smještaj za 2017. godinu u Republici Hrvatskoj.

Grafikon 1. Udjel noćenja turista po vrstama objekata za smještaj u Republici Hrvatskoj za 2017. godinu



Izvor: Vlastita izrada prema stranicama Državnog zavoda za statistiku, www.dzs.hr (09.04.2018.)

U grafikonu 1. su prikazani udjeli noćenja po vrstama objekata za smještaj u Republici Hrvatskoj za 2017. godinu. Objekti za smještaj razvrstani su na hotele, kampove i

⁷ Cerović Z., Pavia N., Galičić V., op.cit., 2005., str. 48.

kampirališta, privatni smještaj (sobe, kuće za odmor, apartmane) i ostale objekte za smještaj. Iz grafikona 1. je vidljivo da je najviše noćenja ostvareno u privatnom smještaju (49%), zatim u hotelima s 28%, u kampovima i kampiralištima ostvareno je 22% noćenja i u ostalim objektima za smještaj ostvareno je 1% noćenja.

Ugostitelj u objektu mora pružati ugostiteljske usluge propisane Pravilnikom o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine „Hoteli“ u obveznim sadržajima i može pružati druge usluge u funkciji turističke potrošnje u neobveznim sadržajima, pod uvjetima propisanim Pravilnikom.⁸

U objektu mogu druge, fizičke i pravne osobe, pružati usluge u funkciji turističke potrošnje koje nisu propisane Pravilnikom kao obvezne. To su na primjer: restoran hotela koji nije u vlasništvu samog hotela nego neke druge osobe; zatim mjenjačnica za pružanje usluga razmjene, kupovine i prodaje jedne valute za drugu koja u većini slučajeva nije u vlasništvu hotela; zatim trgovina robom široke potrošnje unutar hotela za goste; suvenirnica i razni drugi objekti za pružanje ugostiteljskih i drugih usluga.⁹

Hotel je poslovna organizacija u vlasništvu određenih subjekata, koji su uložili svoja novčana sredstva i koji od hotelskog poslovanja očekuju povrat ulaganja i određene, obično materijalne koristi. Stoga je temeljni cilj hotelskog poslovanja ostvarivanje dobiti. Pri tome, hoteli vode brigu o ekološkoj isplativosti, te nastoje biti pozitivna snaga u društvenom i ekološkom okruženju u kojem djeluju. Mogućnost ostvarivanja dobiti ovisi o orijentiranosti hotela na tržištu, što znači da hotel treba kroz svoju ponudu nuditi određenu uslugu (korist) potrošačima za vrijeme njihova boravka u hotelskim objektima kako bi ostvarena dobit bila što veća, a time i osobno zadovoljstvo. Potrošače najčešće primarno ne zanima cijena hotelskih usluga, već vrijednost koju dobivaju za svoj novac (engl. *value for money*), što je osobito važno za turistički segment tržišta.¹⁰

⁸ Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine Hoteli, NN, br 56/2016., članak 2. (19.03.2018.)

⁹ Ibidem

¹⁰ Ibidem

2.2.2. Hotelski lanci

Hotel kao samostalni ugostiteljski objekt može se pojavljivati u više oblika, tj. samostalno ili povezan po određenim karakteristikama. Hotel može biti u vlasništvu potpuno ili djelomično, ali i ne mora biti u vlasništvu određene grupacije, odnosno standarda, a može biti i u najmu. Stoga se razlikuju sljedeće vrste hotela: ¹¹

- 1) *Nezavisni hoteli* – hoteli koji posluju bez ikakvog vezanog standarda s bilo kime
- 2) *Hotelski lanci* – hoteli koji su povezani u hotelske lance temeljem franšiznog ugovora, ugovora o menadžmentu, ugovora o najmu ili konzorcij o zajedničkim poslovima prodaje i marketinga - hotelski rezervacijski sustavi.

Nezavisni hotel je pojam koji se često upotrebljava za hotele koji nisu vezani uz neki hotelski sustav, već samostalno i nezavisno vode svoju poslovnu i marketinšku politiku, politiku prodaje i politiku cijena i zauzimaju svoju specifičnu nišu na turističkom tržištu. Primjenjuju opće poznate standarde, poštuju nacionalne pravilnike o kategorizaciji, ali nemaju neke međunarodne priznate standarde (brand). Nastup na tržištu je samostalan, a osnova tržišnog nastupa jesu stalni gosti. Nezavisni hotel može opstati na turističkom tržištu, ali ako su to manji hoteli i ako posluju po posebnim uvjetima, te imaju prepoznatljivog klijenta. Veliki hoteli sve teže mogu opstati kao nezavisni hoteli. Nezavisni hoteli danas posluju u velikim gradovima kao mali, nižih standarda i srednje i niže kvalitete. U Hrvatskoj ima velik broj takvih hotela, no bez prepoznatljivog imena (brand) sve teže mogu biti isplativi. Zbog toga, u sve složenijim tržišnim prilikama prednost imaju hoteli vezani u lance. ¹²

Hotelski lanci su sustav povezanih hotela s prepoznatljivim imenom i zagantiranim standardom, iza kojeg stoji tržišno poznato ime (brand). Suvremeni gosti prepoznaju marku hotela, te traže zagantiranu kvalitetu u sustavu *Value for money* (vrijednost za novac). Za većinu velikih hrvatskih hotela koji žele kvalitetu i prepoznatljivu poziciju na turističkom tržištu budućnost je povezati se u neki od hotelskih lanaca. ¹³

Hotelski lanci su sustavno povezani hoteli koji su vezani ugovornim obvezama u kojima su dužni poštovati prihvaćene standarde, a za standarde dužni su platiti ugovoreni iznos. U

¹¹ Cerović, Z.: Hotelski menadžment, Fakultet za turistički i hotelski menadžment, Opatija, 2003., str. 144

¹² Ibidem

¹³ Ibidem

najvećem broju slučajeva hoteli povezani u hotelske lance se poistovjećuju sa brendiranim hotelima, ali njih treba razlikovati. Brendirani hoteli su, po osnovi standarda koje moraju slijediti, povezani hoteli te logično čine hotelske lance. Brendirani hoteli se mogu definirati na različite načine, ali „brandovi“ se javljaju i u drugim gospodarskim granama, tj. u ponudi roba, ali i u ponudi usluga. U najširem smislu, brend je marka, odnosno ime pod kojim se neka roba ili usluga javlja na tržištu. Posebnu pozornost treba posvetiti bendiranim hotelima u tranzicijskim gospodarstvima kao što je hrvatsko.¹⁴

Engl. „*Branding is the name of the game*“ je izreka koja je poznata u hotelskom poslovanju koja govori kako je važno ime pod kojim hotel posluje i koje usluge nudi svojim gostima na tržištu. Pojam „*branding*“ često se upotrebljava u hrvatskom govornom jeziku, a označuje proces odlučivanja kojim kompanija odlučuje koje će usluge nuditi na tržištu. Brending je garancija konzistentne kvalitete koju gost očekuje i najčešće se vrijednost brenda mjeri s percepcijom koju ima potencijalni gost. Tako se, npr., pojam „Sheraton“ ili „Hilton“ veže za zagarantiranu vrijednost u ponudi hotelske usluge, pojam „Mercedes“ simbol je kvalitete u automobilskoj industriji i drugo. Prednost hotelskih lanaca je bolja prodaja, prepoznatljiva propaganda, zajednička nabava, garancija kvalitete, postizanje veće cijene i snižavanje troškova poslovanja.¹⁵

Način ugovaranja kojim se reguliraju odnosi između davatelja standarda („branda“) i primatelja uvjetovan je raznim faktorima, najviše interesima i ciljevima zainteresiranih strana u partnerskom odnosu, kojim se žele postići sljedeći ciljevi: povećati kvalitetu usluge, povećati profit i proširiti se na nova turistička tržišta. Hotelski lanci mogu biti povezani na sljedećim osnovama: potpuno vlasništvo, franšizni ugovor, ugovor o menadžmentu, ugovor o najmu i hotelski rezervacijski sustav – konzorcij.¹⁶

Potpuno vlasništvo je vrsta povezivanja hotela u hotelski lanac, u kome nositelj standarda ujedno predstavlja i potpunog vlasnika hotelskog standarda i hotela u kome ga primjenjuje. Struktura vlasništva je samo vlasnička forma davatelja standarda, tj. davatelj standarda , ne

¹⁴ Cerović, Z., Pavia, N., Galičić, V., op. cit., str. 24.

¹⁵ Ibidem

¹⁶ Ibidem

samo da je vlasnik danog standarda, nego je i pravno vlasnik hotela koji je primio standarde pod kojima hotel posluje na tržištu i ima brand.¹⁷

Franšizni ugovor je ugovor kojim se povezuju hoteli u hotelski lanac u kojem postoje dvije ugovorne strane: vlasnik franšize (franšizor) koji daje standarde i hotel koji po ugovoru prima franšizu (franšizant). Ugovorne strane, koje potpisuju ugovor, su u pravilu pravne osobe koje pravno ostaju samostalne i svoje odnose reguliraju ugovorom. One se obvezuju da će zajedno slijediti politiku udruženog posla pod jednim imenom i prema zajedničkim uvjetima djelovanja ostvariti blisku suradnju u proizvodnji, promociji i distribuciji proizvoda, odnosno usluga. Poznati davatelji franšiza za hotelske lance su Hilton, Inter - Continental, Holiday Inn, Sheraton i dr. Riječ franšiza dolazi od francuske riječi „franchise“ što znači oslobođen, povlastica, pravo, imunitet, oslobađanje od carine itd., pa tako prema franšiznom ugovoru franšizant dobiva hotelske standarde, pravo iskorištavanja franšize (prava), uređenje hotela, zajedničku prodaju, logotip i sva marketinška prava dovoljna za nastup na turističkom tržištu. Franšizant se obvezuje da će za navedena prava iz ugovora franšizoru plaćati naknadu, ali i poštivati sve standarde navedene ugovorom. Naknada se plaća obročno i vezena je postotkom na ukupan promet. Prednosti franšiznog ugovora su prepoznatljivost na tržištu, skraćivanje razdoblja uvođenja na tržište, privlačenje određenih tržišnih segmenata, primjena provjerenih metoda poslovanja središnjeg rezervacijskog sustava. Temeljni nedostatak franšiznog odnosa u hotelijerstvu proizlazi iz nemogućnosti kontinuiranog nadzora poslovanja, kvalitete usluge i cjenovne politike hotela. Obično se ugovorom određuje grad ili regija na kojem se ne može prodati drugome određena franšiza. Franšizor treba usvojiti inačicu „know how“ što se odnosi na obrazovanje zaposlenika u hotelu i to prije uvođenja franšize i za vrijeme trajanja ugovora. Ključna stvar u tom ugovoru je korištenje imena, standarda, know-howa i stručne pomoći. Njega se može raskinuti prema uzancima, a uobičajeno traje dvije do deset godina. Najviše hotela pod franšizom ima hotelska korporacija Cendant Corporation.¹⁸

Ugovor o menadžmentu je ugovor, kojim se povezuju hoteli u hotelski lanac, u kojem postoje dvije ugovorne strane, koje su međusobno povezane zajedničkim interesima. To je ugovor između pravne osobe, koja je vlasnik hotela, s jedne strane i menadžment kompanije, s druge strane, koja daje standarde, pravila i garantira kvalitetu i zaštitu kvalitete na tržištu,

¹⁷ Cerović, Z., Pavia, N., Galičić, V., op. cit., str. 29.

¹⁸ Ibidem

donosi veću zaradu vlasniku hotela, ali mu ne daje nikakvu garanciju za veću zaradu. Menadžment korporacija zarađuje od članarina, pristupnica, udjela u rezervacijskom sustavu, naknade za izobrazbu i sl. Tim ugovorom davatelj menadžmenta se obvezuje da će voditi poslovanje hotela ili određene poslovne funkcije, donositi poslovne odluke, obavljati poslove zastupanja, planiranja i marketinga. Obveza menadžment kompanije je, također, izobrazba ljudskih potencijala i izrada prepoznatljive hotelske usluge. S druge strane, primatelj usluga menadžment kompanije obavezan je platiti usluge menadžment kompaniji i odgovoran je za financijski rezultat. Takvi ugovori se sklapaju između velikih hotelskih poduzeća gdje vlasnik, u pravilu, ne zna detalje hotelskog poslovanja, te ugovorom traži usluge menadžmenta. Trajanje ugovora je oko sedam do deset godina, a mogu trajati i na neodređeno vrijeme. Najviše hotela sa sklopljenim ugovorom o menadžmentu ima hotelska korporacija Marriott International.¹⁹

Ugovor o najmu je ugovor kojim se povezuju hoteli u hotelski lanac u kojem postoje dvije ugovorne strane koje međusobno uređuju svoje odnose, ali u odnosu na druge načine povezivanja u lance, dodatno regulira najam hotela. Hotel se daje u najam najmoprimcu, koji je davatelj standarda, te on u potpunosti s njime rukovodi prema odredbama iz ugovora u kojem su regulirani standardi koji će se primjenjivati u hotelu. Davatelj standarda ugovorom preuzima hotel u kojem zarađuje od primjene svojih standarda i time preuzima rizik nad poslovanjem, a stvarni vlasnik dobiva naknadu od najma i ne snosi nikakav rizik.²⁰

Hotelski rezervacijski sustavi ili konzorcij su korporacije koje pružaju marketinške i rezervacijske usluge, kontinuirano unaprjeđuju svoje tehnologije i šire globalnu distribuciju. Obuhvaćaju različite kategorije hotela, vlasništva i interesa pa se ne smatraju hotelskim lancima, ali sa aspekta povezanosti i nastupa na turističkom tržištu prema potencijalnim gostima, čine određeni sustav povezivanja hotela.²¹

¹⁹ Cerović, Z., Pavia, N., Galičić, V., op. cit., str. 30.

²⁰ Ibidem

²¹ Ibidem

3. KATEGORIZACIJA HOTELA U REPUBLICI HRVATSKOJ

Kategorizacija hotela u Hrvatskoj se vrši prema Pravilniku o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine „Hoteli“ koji je na snazi od svibnja 2002. godine. Osnovne značajke ovog Pravilnika su značajne promjene u razvrstavanju ugostiteljskih objekata, izmjene u smislu pooštavanja minimalnih uvjeta, te sasvim novi standardi i postupak provedbe kategorizacije, kao i način označavanja kategorije. Pravilnikom se uređuju standardi i kvaliteta usluga u ugostiteljskim objektima, odnos prema gostu, obvezno poznavanje stranih jezika, osposobljenost osoblja, usluge recepcije, restauracija i sl.²²

Hoteli visokih kategorija moraju zadovoljiti određene visoke standarde. Hoteli se razvrstavaju i kategoriziraju kao postojeći i novi hoteli. Hotel je postojeći ako građevina ili dio nje ispunjava jedan od sljedećih uvjeta:²³

- da hotel ima ili je imao rješenje o vrsti i kategoriji kao postojeći ugostiteljski objekt
- da je građevina izgrađena do 31. 12. 2003. godine bez obzira na namjenu, naknadnu rekonstrukciju ili dogradnju odnosno nadogradnju
- da je konačna građevinska dozvola za gradnju građevine pribavljena do 31. 12. 2003. godine
- da objekt ima akt o legalizaciji nezakonito izgrađene građevine.

Hotel je novi ako građevina ili dio nje ne ispunjava uvjete za kategorizaciju postojećih ugostiteljskih objekata.

Pod kategorizacijom se smatra postupak i način utvrđivanja:²⁴

- vrste
- kategorije
- posebnog standarda objekta.

Smještajni objekti se kategoriziraju i rekategoriziraju (ponovna kategorizacija) pojedinačno, a svaki objekt mora za kategoriju ispuniti obvezne i izborne uvjete. Zahtjev za razvrstavanje i kategorizaciju ugostiteljskoga objekta i zahtjev za utvrđivanje posebnih standarda podnosi se Ministarstvu turizma.

²² Cerović, Z., Pavia, N., Galičić, V., op. cit., str. 87.

²³ Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine „Hoteli“, NN, br 56/2016., članak 4. (10.04.2018.)

²⁴ Ibidem

Kategorije imaju sljedeće vrste ugostiteljskih objekata za smještaj u Republici Hrvatskoj:²⁵

- Hotel
- Aparthotel
- Turističko naselje
- Turistički apartmani
- Pansion
- Pojedine lječilišne vrste.

Svaki objekt može imati samo jednu kategoriju, dok depandansa objekta može imati kategoriju objekta ili jednu kategoriju niže. Depandansa hotela posebnoga standarda mora ispuniti uvjete za kategoriju objekta.

Glavna prednost kategorizacije hotela je ta, što hoteli jednake kategorije pružaju jednakost usluga i postavljaju opće standarde hotela. Sustav označavanja kategorije hotela zvjezdicama je najšire prihvaćen oblik rangiranja u RH. Prema hrvatskim standardima hoteli mogu imati dvije, tri, četiri ili pet zvjezdica. Ovakav način kategorizacije vrijedi za postojeće hotele, dok novoizgrađeni hoteli mogu biti kategorizirani sa tri, četiri ili pet zvjezdica. Pravilnik o kategorizaciji se, osim zahtjeva po pitanju ugostiteljske profesije, odnosi i na tehničke i sigurnosne uvjete. Pravilnikom se propisuju vrste ugostiteljskih objekata iz skupine Hoteli za koje se može utvrditi posebni standard, vrste posebnih standarda, uvjeti i elementi koji moraju biti ispunjeni za pojedini standard, oznake i način označavanja posebnih standarda. Oznaka vrste hotela, posebnog standarda i kategorije ističu se na propisanoj ploči koja se nalazi na glavnom ulazu u hotel ili na recepciji. Ploča mora biti vidljivo i propisno istaknuta s oznakom vrste i kategorije hotela. Oznaka vrste je naziv vrste, a oznaka posebnog standarda je naziv posebnog standarda i odgovarajuća grafika, dok je oznaka kategorije zvjezdica. Ploču mogu proizvoditi pravne i fizičke osobe koje za tu proizvodnju imaju pribavljenu suglasnost ministarstva nadležnog za turizam. Ministarstvo će izdati suglasnost proizvođaču koji uz zahtjev za izdavanje suglasnosti mora dostaviti registraciju za obavljanje djelatnosti i primjerak ploče s izjavom o istovjetnosti s grafičkim rješenjima i tehničkim uvjetima. Ugostitelj naručuje ploču od proizvođača, te snosi troškove izrade i dostave iste.²⁶

²⁵ Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine „Hoteli“, NN, br 56/2016., članak 43. (10.04.2018.)

²⁶ Ibidem, članak 49.

Hoteli ocijenjeni sa *dvije zvjezdice*** su obično oni hoteli kojima upravljaju i rukovode sami vlasnici. Ovakvi hoteli najčešće imaju dva do četiri kata, a karakterizira ih nešto prisnija, ugodnija, obiteljska atmosfera. Smješteni su u blizini jeftinijih atrakcija i sadržaja, glavnih raskrižja i cesta, te su nadomak javnog prijevoza. Namještaj i ostali sadržaji su čisti, no svode se na najosnovnije pa su tako prostori vrlo jednostavno i skromno uređeni. Većina ovih hotela nema vlastiti restoran, no solidni restoranski sadržaji umjerenih cijena obično se nalaze u neposrednoj blizini.²⁷

Hoteli sa *tri zvjezdice**** u pravilu nude nešto prostraniji smještaj, za razliku od hotela sa dvije zvjezdice, koji se odlikuje dobro opremljenim sobama i ukusno uređenim predvorjima, no hotelska usluga obično ne uključuje nosača. Najčešće su smješteni uz glavne prometnice ili poslovne zone, odakle su lako dostupne atrakcije umjerenih do visokih cijena. U sklopu hotela obično se nalaze restorani srednje veličine koji su otvoreni od doručka do večere. Dostupnost usluge u sobu razlikuje se od hotela do hotela. Usluga parkiranja mjenjačnica, trgovine, fitness centri i bazeni često su dostupni u neposrednoj blizini samog hotela.²⁸

Hoteli sa *četiri zvjezdice***** su uglavnom veliki, formalni hoteli s profinjenim prostorom, uslugom recepcije i nosačem. Hoteli su najčešće smješteni u blizini drugih hotela iste kategorije, obično nadomak velikih shopping centara, restoranskih sadržaja i drugih glavnih atrakcija. Razina usluge znatno je iznad prosječne, a sobe su dobro osvijetljene i namještene. Blagovati se obično može u hotelskom restoranu koji će imati veliku ponudu isprobanih domaćih jela na jelovniku. Neki objekti nude kontinentalni doručak. Posluga u sobu obično je dostupna tijekom većeg dijela dana. Isto tako, u pravilu su na raspolaganju i usluga parkiranja i/ili parkirna garaža. Često na usluzi stoji i recepcionar, a dostupni su i fitness centar, te jedan ili više bazena.²⁹

U hotelima sa *pet zvjezdica****** nudi se isključivo najviša razina kvalitete smještaja i usluga. Ovakvi objekti nude visoki stupanj osobne usluge. Iako su većina hotela s pet zvjezdica veliki objekti, ponekad mali nezavisni hotel nudi elegantnu intimnost koju nije moguće postići u većem okruženju. Položaj hotela sa pet zvjezdica može sezati od vrlo ekskluzivnih lokacija u predgrađu do strogog središta grada. Hotelska predvorja su raskošna,

²⁷ Poslovni leksikon, www.poslovni.hr (05.04.2018.)

²⁸ Ibidem

²⁹ Ibidem

a sobe detaljno uređene i opremljene otmjenim namještajem i kvalitetnom posteljinom. Sadržaji često uključuju DVD i CD uređaje, pristup Internetu, masažne kade, sobne videozbirke, jacuzzi i drugo. Hoteli imaju i do tri restorana s bogatom ponudom jela i pića. Posluga u sobu (engl. *room service*) obično je dostupna 24 sata na dan. U pravilu, gostu su na raspolaganju fitness i SPA centri, otvoreni vanjski ili unutarnji bazeni sa grijanom vodom, frizerski salon, suvenirnica, mjenjačnica, cjelodnevna usluga recepcije, nosači prtljage, teklić, limuzina ili hotelska taksi služba, te usluga parkiranja i/ili parkirna garaža.³⁰

3.1. Minimalni tehnički uvjeti ugostiteljskih objekata iz skupine „Hoteli“

Opći minimalni uvjeti za postojeće i nove objekte kojih se moraju pridržavati su sljedeći: Objekt se, u pogledu načina korištenja, sastoji od sljedećih prostorno funkcionalnih cjelina:³¹

1. prostora komunikacija za goste i osoblje,
2. prostora koje zajedno koriste svi gosti – zajednički ugostiteljski sadržaji (recepcija; sanitarni čvor; usluživanje jela, pića i napitaka; zabava, rekreacija i drugo),
3. prostorija smještajnih jedinica koje koristi gost pojedinačno – ugostiteljski sadržaji za privatno korištenje,
4. prostora koje koristi osoblje (kuhinja, spremišta, sanitarije i garderobe, servis, instalacije i drugo).

Kada govorimo o sigurnosti gosta i zaposlenog osoblja hotel mora omogućiti sigurnost, funkcionalnost i udobnost gostima, a okoliš i vanjski izgled objekta moraju biti lijepo uređeni kako bi se hotel dopao gostu odmah na prvi pogled. Tako uređenje, oprema i uređaji u objektu ne smiju biti dotrajali i oštećeni, te moraju biti stalno u funkcionalnom stanju. Komunalni i ostali otpad mora se redovito odstranjivati iz objekta. Rublje u sobama i kupaonicama, posuđe u kuhinjama i ostali pribor u direktnom kontaktu s gostom, kada nije u uporabi, mora biti zaštićen od prašine i ostalih kontaminacija. Također, u objektu moraju biti osigurana sredstva za pružanje prve pomoći u slučaju nesreće.³²

Svaki hotel ima horizontalne i vertikalne komunikacije stoga objekt mora imati ulaz, horizontalne (hodnici) i vertikalne komunikacije (stubišta, dizala, rampe) za goste i osoblje. U

³⁰ Poslovni leksikon, www.poslovni.hr (05.04.2018.)

³¹ Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine „Hoteli“, NN, br 56/2016., članak 5. (15.04.2018.)

³² Ibidem, članak 6.

postojećim objektima mogu biti postojeće širine stubišta i/ili hodnika dok u novim objektima širine stubišta i/ili hodnika moraju biti sukladno priložima Pravilnika, a na pojedinim dijelovima mogu biti uže od propisanih zbog konstruktivnih elemenata i instalacija. Visine prostorija su, također, propisane prema minimalnim tehničkim uvjetima Pravilnika, stoga visina prostorije (sobe, hotelski apartmani, obiteljske sobe) za zajedničke sadržaje i osoblje mora biti visoka 2,80 metara. Visina komunikacija, modula smještajnih jedinica i prostorija za osoblje uz smještajne jedinice mora biti 2,40 metara. Kod prostorija sa kosim stropom, u novim objektima, najniža visina od poda do kosog stropa ne smije biti manja od 1,20 metara, a postojeći objekti mogu imati postojeće visine prostorija, ako je omogućeno sigurno kretanje.³³

Kada se govori o instalacijama, svaki hotel mora imati priključak za toplu i hladnu vodu s odvodnjom za osobnu higijenu gostiju i osoblja, pripremu i usluživanje hrane, pića i napitaka, pranje rublja, te čišćenje. Mora imati električnu energiju s osvjetljenjem koje osigurava dobru vidljivost u svim prostorijama, grijanje od najmanje 20 °C u svim prostorijama u kojima borave gosti i osoblje, osim u objektu u kojem se posluje ljeti, prirodno ili umjetno prozračivanje svih prostorija, te fiksnu ili mobilnu telefonsku vezu, a u današnje vrijeme dostupnu, otvorenu internetsku vezu (wi fi).³⁴

Također, propisani su minimalni tehnički uvjeti za sanitarne čvorove za goste u zajedničkim prostorijama, pa tako svaki hotel mora imati uređen i opremljen sanitarni čvor u blizini zajedničkih sadržaja za goste. Pod sanitarnim čvorom podrazumijeva se: zahod za žene koji ima prostoriju sa zahodskom školjkom (zahodska kabina) i predprostoriju s umivaonikom, te zahod za muškarce koji ima prostoriju sa zahodskom školjkom i predprostoriju s umivaonikom i pisoarom. Svi zahodi moraju imati visoku zahodsku školjku (školjku sa sjedalom) na ispiranje, dok je pisoar na ispiranje ili bezvodni pisoar postavljen ili ograđen da se ne vidi izvan predprostorije. Broj sanitarnih elemenata mora biti razmjernan broju konzumnih mjesta u ugostiteljskim sadržajima za usluživanje hrane, pića i napitaka te drugim sadržajima. Objekt koji ima otvoreni ili zatvoreni bazen mora imati sanitarni čvor za

³³ Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine „Hoteli“, NN, br 56/2016., članci 7, 8. (15.04.2018.)

³⁴ Ibidem, članak 9.

korisnike bazena. Uz bazen mora biti tuš i osigurana mogućnost presvlačenja, tj. odgovarajuće kabine za presvlačenje.³⁵

Kada se govori o smještajnim jedinicama, hotel mora imati vrste smještajnih jedinica sukladno vrsti objekta. Smještajne jedinice su moduli, a njega čine: predprostor, spavaći dio sobe i kupaonica. Prema kategorijama hotela je određena minimalna netto površina modula sobe, tako za hotel s tri zvjezdice minimalna površina sobe iznosi 21 m², za hotel s četiri zvjezdice minimalna površina sobe iznosi 26 m² i za hotel s pet zvjezdica minimalna površina sobe iznosi 32 m². U hotelima su ugrađene i obiteljske sobe koje imaju predprostor, dvije prostorije ili dva prostora za spavanje i kupaonicu, pa su tako i za njih propisani minimalni tehnički uvjeti. Tako za obiteljsku sobu u hotelu s tri zvjezdice minimalna površina sobe iznosi 33 m², za hotel s četiri zvjezdice minimalna površina sobe iznosi 41 m² i za hotel s pet zvjezdica minimalna površina sobe iznosi 52 m². Za prostorije za boravak, Pravilnikom određene propisane površine u hotelu s tri zvjezdice su 12 m², za hotel četiri zvjezdice su 14 m² i za hotel s pet zvjezdica su 15 m². Za kupaonicu za hotel s tri zvjezdice minimalna površina iznosi 4 m², za hotel s četiri zvjezdice minimalna površina iznosi 5 m² i za hotel s pet zvjezdica minimalna površina iznosi 6 m². Prije ulaska gosta u smještajnu jedinicu, ugostitelj mora pregledati funkcionalnost opreme i uređaja, te otkloniti nedostatke. Smještajni kapacitet hotela utvrđuje se prema broju smještajnih jedinica i njihovom kapacitetu. Kapacitet smještajne jedinice određuje se prema broju fiksnih kreveta, a u studio apartmanu prema broju pomoćnih i fiksnih kreveta, ovisno o površini modula.³⁶

Smještajne jedinice imaju sljedeći kapacitet:³⁷

1. Jednokrevetna soba - jedan krevet (jedna osoba), širine do 120 cm
2. Dvokrevetna soba - dva kreveta (dva kreveta za po jednu osobu ili jedan krevet za dvije osobe)
3. Trokrevetna soba - tri kreveta, ako je površina modula za dvokrevetnu sobu veća za 3 m²
4. Obiteljska soba, hotelski apartman i apartman - jedan, dva ili tri kreveta u svakoj sobi (za treći krevet površina modula veća za 3 m²)

³⁵ Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine „Hoteli“, NN, br 56/2016., članci 10, 12. (15.04.2018.)

³⁶ Ibidem, članci 13, 14.

³⁷ Ibidem, članak 15.

U jednokrevetnoj i dvokrevetnoj sobi može se namjestiti pomoćni krevet, ako je površina modula veća za 3 m². U prostoriji za boravak hotelskog apartmana i apartmana mogu biti dva pomoćna kreveta, ako istih nema u sobama, a pomoćni krevet namješta se na zahtjev gosta, te može biti trosjed, dvosjed, fotelja i sl. Uz njega se moraju nalaziti propisani elementi: noćni ormarić ili polica, noćna svjetiljka, tepih uz krevet i mogućnost gašenja i paljenja glavnog osvjetljenja iz kreveta. Pomoćni krevet ne izražava se u kapacitetu smještajne jedinice osim u studio apartmanu.³⁸

Kod pripreme i usluživanja jela, pića i napitaka, ugostitelj mora pripremati i usluživati jela prema slijedu: doručak, ručak, večera, à la carte usluge, te pića i napitke. Za pripremu, usluživanje i čuvanje jela hotel mora, u okviru funkcionalne cjeline, imati restoran s kuhinjom, blagovaonicom, te prostorijama za spremanje hrane. Za pripremu, usluživanje i čuvanje pića i napitaka objekt mora, u okviru funkcionalne cjeline, imati točionik. Restoranom i točionikom mora poslovati ugostitelj koji posluje objektom.³⁹

U hotelu mora biti restoran koji će gostima pružati usluge pripreme i usluživanja jela, pića i napitaka s kuhinjom koja mora kapacitetom odgovarati broju konzumenata u hotelu. Hotel može imati drugu kuhinju koja ne mora biti u cijelosti opremljena i uređena kao kuhinja. Također, ugostitelj može pripremu jela za termičku obradu organizirati u centralnoj pripremnici hrane koja mora imati vozilo, opremu i uređaje za dostavu hrane. Kuhinja ne mora imati pripremnice hrane, samo ako termički obrađuje pripremljena jela drugih proizvođača ili iz centralne pripremnice hrane. Kuhinja, druga kuhinja i centralna pripremnica jesu funkcionalne cjeline u kojima su sve prostorije povezane na način da osoblje ne prolazi prostorijama namijenjenim gostima i ostalom osoblju. Tehnološki proces pripreme hrane mora se odvijati u zatvorenom krugu unutar funkcionalne cjeline istih. Sve te prostorije moraju imati prostore, uređenje, opremu, uređaje i pravila postupanja sukladno Pravilniku.⁴⁰

Prostorije za spremanje hrane u hotelu moraju biti opremljene policama i/ili ormarima s pretincima za odlaganje, dovoljnog kapaciteta sukladno načinu nabave (dnevni, višednevni). Prostorije za čuvanje lako pokvarljive hrane moraju biti opremljene rashladnim uređajima dovoljnog kapaciteta sukladno načinu nabave za odvojeno čuvanje različitih vrsta hrane. U

³⁸ Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine „Hoteli“, NN, br 56/2016., članak 15

³⁹ Ibidem, članci 16, 17.

⁴⁰ Ibidem, članak 18.

objektu do 25 smještajnih jedinica i do 25 objekata za smještaj, umjesto u prostoriji za spremanje, hrana se može spremati u rashladnim uređajima, dovoljnog kapaciteta, u kuhinji. Sredstva za čišćenje, dezinfekciju i održavanje tih prostora, moraju se čuvati i odlagati u zasebnim prostorijama ili prostorima (spremište ili ormar).⁴¹

Ugostitelj mora usluživati jela, pića i napitke u blagovaonici opremljenoj namještajem prikladnim za usluživanje. Također, ugostitelj može usluživati jela, pića i napitke na terasi, plaži, vrtu i sličnim prostorima za usluživanje, opremljenim namještajem prikladnim za usluživanje. Stol za usluživanje gosta mora imati površinu koja se lako održava, biti prekriven neoštećenim, čistim stolnjakom i nadstolnjakom ili podloškom za posluživanje. Za usluživanje hrane na stolu mora biti pribor za jelo, papirnati ili platneni ubrus za svakog gosta. Blagovaonica mora imati dovoljan broj vješalica za odlaganje odjeće ili garderobu koja mora biti čuvana ili imati istaknutu obavijest da se stvari ne čuvaju.⁴²

Hotel mora imati dovoljan broj jelovnika i karti pića i napitaka na svakom stolu ili se isti daju na uvid gostu prije preuzimanja narudžbe. U jelovniku i karti pića navode se jela, pića, napici i druge usluge, te cijene s porezima. Sve navedeno u jelovniku i karti pića i napitaka mora se uslužiti na zahtjev gosta. Kada se gost poslužuje sam sa samoposlužne postave, umjesto jelovnika, jela moraju biti predstavljena putem odgovarajućih oznaka ili natpisa o vrsti jela, pića i napitaka. Uz dekorativne plate i prepoznatljiva jela, pića i napitke, nije potrebno isticati oznake ili natpis. Također, ugostitelj može u hotelu pripremati jela, pića i napitke za potrošnju na drugome mjestu, te vršiti dostavu istih s ili bez usluživanja (catering). Za dostavu jela, pića i napitaka mora imati termo opremu (bokseve) za dostavu toplih i hladnih jela, pića i napitaka, te određeno prijevozno sredstvo za dostavu.⁴³

Kada se govori o piću i napicima, svaki hotel ima točionik iz kojeg se poslužuju hladna pića i napitci, a mogu se pripremati i usluživati jednostavna topla i hladna jela. Točionik mora imati uređenje, opremu i uređaje sukladno Pravilniku. Pojedini elementi točionika mogu biti smješteni u neposrednoj blizini koja s točionikom čini funkcionalnu cjelinu. Drugi i svaki

⁴¹ Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine „Hoteli“, NN, br 56/2016., članak 19. (15.04.2018.)

⁴² Ibidem, članci 20, 21.

⁴³ Ibidem, članci 22, 23.

sljedeći točionik u objektu ne moraju imati sve propisane uvjete već isti mogu biti prilagođeni vrsti i načinu usluge.⁴⁴

U svim ugostiteljskim objektima, pa tako i u hotelu, osoblje ima vrlo važnu ulogu u komunikacijskom, uslužnom, prijamnom, te svakom drugom, pogledu. Ono radi na recepciji, pripremi i usluživanju jela, pića i napitaka, domaćinstvu, održavanju, te mnogim drugim mjestima u hotelu. Stručni kadar, odnosno osoblje mora biti osposobljeno za stručno usluživanje gostiju; poznavati najmanje jedan strani jezik, što se odnosi prvenstveno na osoblje koje komunicira s gostima; biti uredno, čisto i primjereno odjeveno sukladno standardima ugostiteljskog objekta; znati komunicirati s gostima, ostalim djelatnicima i nadređenima profesionalno, uljudno i korektno, te biti ljubazno i uslužno prema gostima hotela; obavljati svoje poslove i radne zadatke profesionalno i stručno; odnositi se s pažnjom prema imovini ugostiteljskog objekta i sl. Stoga postoje i određena pravila koje osoblje ne smije nikako raditi, a to je: pušiti i jesti za vrijeme obavljanja poslova na radnom mjestu, niti se zadržavati u ugostiteljskom objektu izvan radnog vremena, osim po potrebi. Osoblje koje je zaduženo za pripremu jela ne smije prolaziti prostorijama za goste, pa tako isti, u funkcionalnoj cjelini kuhinje, moraju imati: sanitarni čvor (u objektima do 50 smještajnih jedinica propisani elementi su zahodska školjka, umivaonik, pisoar i tuš) i mogu se nalaziti u jednoj prostoriji; te garderobu s dvodijelnim garderobnim ormarićima s ključem, a radna odjeća ne smije se odlagati u ormarić u koji se odlaže osobna odjeća. Osoblje na recepciji, domaćinstvu, održavanju i slično mora imati: sanitarni čvor, garderobu s garderobnim ormarićima s ključem i spremište za sobarice.⁴⁵

3.2. Struktura hotelske ponude RH od 2009. do 2017. godine

Hotelska ponuda ogleda se u smještajnim kapacitetima u kojima se ponuda pretežno i realizira. Struktura hotelskih objekata jedan je od elemenata privlačnosti turističke destinacije jer ona daje određenu kvalitetu turističkoj ponudi.⁴⁶

Hrvatsko hotelijerstvo karakterizira nedostatna razina kvalitete usluga, nepovoljna struktura i niska iskorištenost kapaciteta. Smještajni objekti u Hrvatskoj uglavnom odgovaraju

⁴⁴ Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine „Hoteli“, NN, br 56/2016., članak 24. (15.04.2018.)

⁴⁵ Ibidem, članci 25, 26.

⁴⁶ Cerović Z., Pavia N., Galičić V., op.cit., 2005., str. 50.

masovnom turizmu, a nedostatna razina kvaliteta usluga rezultat je nepostojanja standarda u projektiranju, izgradnji i opremanju objekata.⁴⁷

Nadalje, slijedi popis kategoriziranih ugostiteljskih objekata iz skupine „Hoteli“ u RH u razdoblju od 2011. do 2016. godine i hotele s pet zvjezdica s naglaskom na grad Zagreb.

Tablica 1. Broj hotela po kategorijama u Republici Hrvatskoj u razdoblju od 2011. do 2016. godine

BROJ HOTELA PO KATEGORIJAMA U RH U RAZDOBLJU 2011. - 2016.g.						
Kategorija hotela	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.
2**	96	91	85	77	76	71
3***	321	320	325	315	315	311
4****	172	190	202	226	243	271
5*****	29	30	31	34	37	38
Ukupno	618	631	643	652	671	691

Izvor: Prilagođeno prema službenim stranicama Ministarstva turizma, www.mint.hr (17.04.2018.)

U RH u razdoblju od 2011. do 2016. godine najviše je bilo hotela sa tri zvjezdice, kao i u svim sljedećim godinama, no taj broj se smanjivao. Ipak, hoteli s pet zvjezdica su najmanje zastupljeni, ali vidljivo je kako iz godine u godinu, broj hotela te kategorije sve više raste.

Tablica 2. Popis kategoriziranih objekata iz skupine „Hoteli“ u gradu Zagrebu s pet zvjezdica u 2017. godini

Naziv hotela i broj zvjezdica	Sjedište hotela (mjesto i ulica)	Tvrtka	Broj smještajnih jedinica				Broj stalnih kreveta
			Soba	Obiteljska soba	Hotelski apartman	Ukupno	
5*****							
The Regent Esplanade	Zagreb, Mihanovićeve 1	ESPLANADE OLEANDER d.o.o., Zagreb	196		13	209	416
Sheraton Zagreb Hotel	Zagreb, Kneza Borne 2	H.B.I. d.o.o., Zagreb	277		29	306	430

⁴⁷ Cerović Z., Pavia N., Galičić V., op.cit., 2005., str. 50.

The Westin Zagreb	Zagreb, I.Kršnjavoga 1	HUP-ZAGREB d.d., Zagreb,	254		37	291	584
Le Premier	Zagreb, Ulica kralja Držislava 5	Le Premier d.o.o., Zagreb	186		22	208	410
UKUPNO			913	0	101		1840

Izvor: Prilagođeno prema službenoj stranici Ministarstva turizma, www.mint.hr (05.04.2018.)

Godine 2017. izvršena je kategorizacija ugostiteljskih objekata iz skupine „Hoteli“ i navedeni su sljedeći hoteli s pet zvjezdica grada Zagreba: The Regent Esplanade, Sheraton Zagreb Hotel, The Westin Zagreb i Le Premier. Hoteli imaju ukupno 913 soba kao smještajnih jedinica i 101 hotelskih apartmana, dok nemaju niti jednu obiteljsku sobu. Hoteli imaju ukupno 1840 stalnih raspoloživih ležajeva, dok The Westin Zagreb hotel ima najviše.

Tablica 3. Popis kategoriziranih ugostiteljskih objekata iz skupine „Hoteli“ s pet zvjezdica po županijama s naglaskom na grad Zagreb u 2017. godini

NAZIV ŽUPANIJE	BROJ HOTELA S PET ZVJEZDICA	UDIO U POSTOCIMA
Dubrovačko – neretvanska	14	50%
Primorsko – goranska	4	14%
Istarska	4	14%
Grad Zagreb	4	14%
Splitsko – dalmatinska	2	7%
UKUPNO	28	

Izvor: Prilagođeno prema službenoj stranici Ministarstva turizma, www.mint.hr (05.04.2018.)

U tablici 3. su prikazani podaci o kategoriziranim hotelima s pet zvjezdica u RH u 2017. godini. Iz podataka je vidljivo kako je najviše hotela s pet zvjezdica u Dubrovačko – neretvanskoj, a najmanje u Splitsko – dalmatinskoj županiji. Udio grada Zagreba u ukupnom udjelu luksuznih hotela u RH iznosi 14%.

4. HOTELI S PET ZVJEZDICA GRADA ZAGREBA U 2017. GODINI

U nastavku slijedi praktično analiziranje i određivanje karakteristika hotela s pet zvjezdica grada Zagreba u 2017. godini.

4.1. Hotel Esplanade u Zagrebu

Esplanade Zagreb Hotel je najpoznatiji i najluksuzniji hotel u Zagrebu i regiji, a u travnju 2015. godine obilježio je okruglih 90 godina postojanja. Kategoriziran je sa pet zvjezdica kao odmorišni i kongresni hotel. Njegova bezvremenska elegancija kojom je davne 1925. privukao putnike poznatoga Orient Expressa i danas ga čine elitnim odredištem, te kulturnom i povijesnom ikonom grada Zagreba. Poznat kao hram udobnosti i gastronomije, i u svojim devedesetim godinama drži korak sa suvremenosti, istovremeno njegujući harmoniju tradicije i prošlih vremena.⁴⁸

Slika 1. Esplanade Zagreb Hotel



Izvor: Esplanade, www.esplanade.hr (03.05.2018.)

Početkom 20. stoljeća, dva najpoznatija hotela toga vremena su postala premala za sve veći broj putnika koji su stizali u Zagreb poznatim Orient Expressom. Kako bi se zadovoljile potrebe grada u razvoju, izgradnja novog, luksuznog hotela bila je prioritet. Hotel je trebalo izgraditi na širokom terenu (španj. *esplanade*), u neposrednoj blizini željezničkog kolodvora

⁴⁸ Esplanade, www.esplanade.hr (03.05.2018.)

(tada jedine poveznice s Europom i ostatkom svijeta) koji je bio jedna od postaja vlaka Orient Expressa na relaciji Pariz-Venecija-Istanbul. Godine 1917. je raspisan međunarodni natječaj kojem su pristupili brojni poznati arhitekti toga vremena. Gradnja najvećeg hotela u Zagrebu je trajala 26 mjeseci. Na svečanom otvorenju, 22. travnja 1925. okupilo se oko 200 uvaženih uzvanika. Prvi se gosti nisu imali na što požaliti jer je hotel bio luksuzan, ugodan i opremljen najnovijim dostignućima suvremene tehnike. Na raspolaganju im je bilo 200 soba s tekućom hladnom i toplom vodom, 100 kupaonica, telefon u svakoj sobi, mnogobrojni apartmani i saloni, restorani s kuhinjom, te raskošna plesna dvorana ukrašena jonskim stupovima i skulpturama.⁴⁹

Hotel je u mnogočemu bio prvi pa je tako otvoren prvi Snack bar 1970. godine, zatim prvi Bistro francuskog štira 1986. godine. Prvi put se uz kavu posluživala i čokoladica, šampanjac i vino posluživali su se na čaše, a konobarice su nosile svilene uniforme. Godine 1988. hotel se pridružuje The Leading Hotels of the World, kao prvi hotel iz socijalističkih zemalja i jedini u Hrvatskoj. Sljedeće godine je prvi puta u zemlji obilježeno Valentinovo. Do tada, taj je datum bio potpuna nepoznanica. S godinama je to pokrenulo cijelu industriju posvećenu ljubavi. Iste godine je po prvi put u Bistrou servirana talijanska poslastica Tiramisu, a danas se poslužuje u većini restorana. Hotel Esplanade je 1991. godine, prvi i jedini, predstavio makrobiotički jelovnik. To je bila takva rijetkost da su o tome pisale američke novine. Također, to je prvi hrvatski hotel koji je otvorio svoju vlastitu web stranicu 1996. godine. Datuma 1. siječnja 2000. godine hotel ulazi u rezervacijski sustav SRS, kao prvi deluxe hotel u Hrvatskoj. Posjedovao je najbolji vinski podrum u Hrvatskoj s više od 400 etiketa vina iz svih krajeva svijeta, te su po prvi put su hrvatskoj javnosti bila poslužena poznata kalifornijska i australska vina.⁵⁰

O tome koliku je ulogu Esplanade imao u tadašnjem društvenom životu najbolje svjedoči donedavno uvriježeno mišljenje da je „*prekoračiti njezin prag doživljaj vrijedan spomena unucima*”.⁵¹

⁴⁹ Esplanade, www.esplanade.hr (03.05.2018.)

⁵⁰ Ibidem

⁵¹ Ibidem

Slika 2. Hotel Esplanade 1925ih godina



Izvor: Esplanade, www.esplanade.hr (03.05.2018.)

Najčešći gosti Esplanade su bili novinari, u potrazi za zanimljivim ljudima i događanjima. Otmjeni balovi koji su se priređivali u Esplanadi dugo su smatrani najvećim društvenim prigodama u gradu. S obzirom na svoj imidž i priče o događajima koji se tamo odvijaju, hotel je privlačio nezadovoljne žene i njihove ljubavnike. Ovaj “najmodernije uređeni hotel u srednjoj Europi” privlačio je mnoge poznate osobe. Među prvim gošćama je bila slavna zvijezda nijemog filma, kazališna i filmska glumica Gitta Alpár. Također, kraljica pariških cabareta, Josephina Baker. Popis poznatih gostiju u to vrijeme proširili su europski kralj cipela Bata, najveći filmski ljubavnik toga doba Vladimir Gajdarov, Lady Ashby, predsjednica Međunarodne alijanse za ženska prava, Charles Lindbergh, prvi čovjek koji je preletio Atlantik, operni pjevač Benjamin Giglia, te francuski pisac Jules Romains. I kraljevske su visosti voljele ovaj hotel: španjolski kralj Alfons XIII, iznimno bogati princ od Nepala, te već onda bivši kralj Egipta, Abbas Hilmi, također su bili gosti Esplanade. U ratnim godinama, 1941. hotel je bio potpuno prazan. U hotelu se smjestilo glavno zapovjedništvo Gestapa i stožer Wehrmachta za Balkan. Nakon drugog svjetskog rata u hotelu je kraće vrijeme bila smještena javna kuhinja, ali već je početkom pedesetih godina započelo prvo veće renoviranje zgrade. Jedan od prvih gostiju u renoviranom hotelu bio je poznati talijanski operni pjevač Mario del Monaco. Nekoliko godina kasnije, Esplanade je uključen u svjetsku mrežu Inter-Continental Hotel Corporation 1964. godine i kao prvi predstavio i implementirao međunarodne standarde u pružanju luksuznih usluga poput malih sapuna, maslaca i džemova

za doručak i sl. Time je hotel naveo lokalne proizvođače da počnu proizvoditi kvalitetno i prema traženim veličinama i količinama.⁵²

Ulaskom u visoko društvo najboljih svjetskih hotela započinju zlatne godine za Esplanade. Hotel postaje središtem društvenog i kulturnog života grada Zagreba, gdje se održavaju brojna događanja, stručni skupovi, modne revije, gastronomska natjecanja i sl. Od brojnih poznatih lica, koja su u proteklih četrdesetak godina odsjela u Esplanadi, teško je izdvojiti nekoliko. Tu su bili: Giuseppe de Santis, Anita Ekberg, Silvana Pampanini, Yul Brynner, Jack Palance, Rossana Podestà, Belinda Lee, Gérard Philipe, Moira Orfei, Orson Welles, Liv Ullmann, Richard Burton, Elizabeth Taylor, Laurence Olivier, Vivien Leigh, Arthur Rubinstein, Domenico Modugno, Charles Aznavour, Maria Callas, Maya Plisetskaya, Arthur Miller, Ike i Tina Turner, Joan Baez, Cliff Richard, Gian Maria Volonté, Barbara Mikulski, Pablo Casals, David Oistrakh, Clay Regazzoni, Nelson Piquet, Bob Charlton, Jane Seymour, Omar Sharif, Paolo Coelho, B. B. King, Pierce Brosnan, Zubin Mehta i brojni drugi. Neki od poznatih svjetskih dužnosnika i diplomata koji su zapisani u knjigu gostiju bili su: kraljica Elizabeta II, Nikita Hruščov, Leonid Brežnjev, Richard Nixon, princ Norodom Sihanouk, Amintore Fanfani, Milton Obote, Gamal Abdel Nasser, Edmund Kohl, James William Fulbright, Henry Kissinger, Andrej Gromiko, dr. Rudolf Kirschläger, Matteotti Mario Soares, Maurice Couve de Murville i drugi.⁵³

Godine 2002. hotel prestaje s radom u svrhu renoviranja. Renovaciju su vodili Zagrebački projektant i međunarodni stručnjaci za oblikovanje hotela sa sjedištem u Londonu, MKV Design. Cilj je bio obnoviti hotel pronalaženjem izvornih nacрта i fotografija, te preprojektiranjem većeg dijela hotela. Nakon dvije godine radova i obnove, hotel Esplanade otvoren je 11. studenoga 2004. godine pod nazivom Regent Esplanade Zagreb, između neoklasicističkog i Art Deco stila postojeće zgrade i uvođenja suvremenih elementa primjerenih luksuznom hotelu na početku 21. stoljeća. Ambijent ponovno otvorenog hotela privlačio je mnoge osobe iz javnog života grada i svijeta showbiza, poput glumaca, umjetnika, pjevača, političara i kraljevskih obitelji. Hotel je, tako, u posljednjem desetljeću ugostio članove iz popularnih bendova poput Depeche Mode, Simple Minds, Franz Ferdinand, U2, R.E.M., Backstreet Boys, Pet Shop Boys, Guns 'n' roses, Offspring, Snow Patrol. Od svjetski poznatih pjevača u Esplanadi su boravili Robbie Williams, Bob Geldof, Joe Cocker, Natalie

⁵² Esplanade, www.esplanade.hr (03.05.2018.)

⁵³ Ibidem

Cole, Sade, Shakira, zatim glumačke zvijezde Courtney Thorne Smith, Orlando Bloom, Armand Assante, Hugh Laurie i dr. Hotel je često bio dom brojnim sportašima koji su boravili u Zagrebu: od Davida Beckhama, Christiana Ronalda, Jennifer Capriati, Mary Pierce, Pepa Guardiole do mnogih poznatih sportskih košarkaških, rukometnih i nogometnih klubova. Političari, diplomati i kraljevske obitelji su bili česti gosti hotela: ciparski predsjednik Tassos Papandopoulos, izraelski premijer Ehud Barak, njemački predsjednik Horst Köhler, predsjednik Egipta Hosni Mubarak, predsjednik Europske komisije José Manuel Barroso, bivša državna tajnica SAD-a Hillary Clinton, princ Albert od Monaca, princeza Anne, Emir iz Qatara, saudijski princ Al-Waleed Bin Talal, japanski princ i princeza Akishino, švedski kralj Carl Gustaf XVI. i kraljica Silvia, danska kraljica Margareta II i princ Henrik, te mnogi drugi.⁵⁴

Također, mnogi događaji su održavani u hotelu poput konferencija, revija, spektakularnih programa koji su održavani u Smaragdnoj dvorani. Jedno od takvih zbivanja je bila i svečana ceremonija dodjele priznanja hotelu Esplanade, World Luxury Hotel Awards, koja je privukla mnogo pozornosti. Kada je RH postala članica Europske unije u Zagreb su došli brojni državnici, te su odsjeli upravo u hotelu Esplanade. Taj dan će biti zapamćen po tome što je prvi put u hotelu istovremeno odsjelo nekoliko desetaka delegacija najviše razine, a hotel su čuvale sigurnosne službe. Hotel Esplanade od 2012. nastavlja slijediti poznatu tradiciju i visoke standarde vrhunske usluge, a inovacijama, svježim idejama i pomicanjem granica postavlja nove trendove u hotelijerstvu.⁵⁵

Važna uloga hotela Esplanade u razvoju zagrebačkog turizma bila je naglašena kao i uloga samog smještanja hotela uz neposrednu blizinu željezničkog kolodvora. Prvobitno, kako je već rečeno, hotel je bio centar odmorišta za goste koji su stizali poznatim vlakom Orient Expressa. Samim time hotel se sve više razvijao i privlačio mnoge ljude. Okružen je povijesnim građevinama, zelenim parkom s fontanom, podzemnim shopping centrom (Importane centar), fitness parkom i raskošnim botaničkim vrtom. Udaljen je dvije minute šetnje od željezničkog kolodvora i tramvajske stanice. Petnaest minuta šetnje do glavnog gradskog trga, trgovina i živopisnih ulica ispunjenih kafićima i restoranima. U bliskoj udaljenosti nalaze se i brojni sadržaji i atrakcije poput Umjetničkog paviljona, Hrvatskog narodnog kazališta, Arheološkog muzeja i Muzeja Mimare koji posjeduje veliku zbirku

⁵⁴ Esplanade, www.esplanade.hr (03.05.2018.)

⁵⁵ Ibidem

umjetnina iz cijelog svijeta. Gornji grad udaljen je 20 minuta šetnje od hotela gdje gosti mogu posjetiti atrakcije poput kule Lotrščak, crkve Sv. Marka, Sabora, Kamenitih vrata, Muzeja grada Zagreba, najstarije gradske ljekarne, Banskih dvora, Krvavog mosta, kazališta na otvorenome - Histriona i neo-gotičku katedralu. Tržnica Dolac, također, se nalazi u blizini hotela i vrijedi ju je posjetiti u jutarnjim satima.⁵⁶

Svaki od smještajnih kapaciteta hotela su luksuzno uređeni prostori sa modernim namještajem koji održava povijest hotela u svakoj od 208 soba i apartmana. Svaka soba ima pogled na grad, te besplatni Internet, filmove i minibar. Apartmani i sobe su ukusno namješteni. Sobe u hotelu su Superior i Deluxe, a apartmani Junior Deluxe apartman, Deluxe apartman i Esplanade apartman.⁵⁷

Esplanade hotel ima oko 146 Superior soba sa oko 28 m² površine, što ih čini najbrojnijima. Svaka od dizajniranih i prostranih Superior soba nudi tradicionalnu raskoš Hollywooda. Velike mramorne kupaonice s grijanim podovima i ogledalima, tuš-kabinama, sušilima za kosu i kolekcijom luksuzne kozmetike L'Occitane pružaju gostima osjećaj doma. Svaka od Superior soba je klimatizirana, ima zavjese za zamućivanje prostora, telefon i TV, te sef i minibar. Kreveti su uredno posloženi s jastucima i prekrivačima od guščjeg perja. Profinjeno uređenje interijera, te ogrtači i papuče nude mirno opuštanje gostima. Usluga čišćenja obuće je besplatna, a sve sobe krasi politika nepušenja.⁵⁸

Slika 3. Superior soba Esplanade hotela u Zagrebu



Izvor: Esplanade, www.esplanade.hr (08.05.2018.)

⁵⁶ Esplanade, www.esplanade.hr (05.05.2018.)

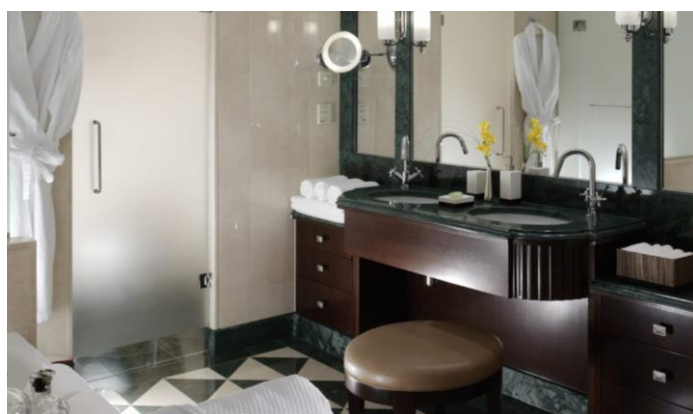
⁵⁷ Ibidem

⁵⁸ Ibidem

Hotel ima 48 Deluxe soba sa oko 36 m² površine. Svaka od soba je dizajnirana s mnoštvom sadržaja. Sobe s prostranim dnevnim boravkom, uz mogućnost dodatnog ležaja, nude mramornu kupaoonicu s kadom i tuš-kabinom. Kao i Superior sobe, ova vrsta nudi iste sadržaje i usluge korištenja sobe, npr. minibar, Internet, grijanje podova i ogledala, TV, časopis hotela i sl.⁵⁹

Junior Deluxe apartmani protežu se na oko 45 m² površine s prekrivačima od gušćjeg perja, tuš-kabinom i trosjedom na razvlačenje su dizajnirani za potpuno opuštanje i produktivnost. Svi Junior Deluxe apartmani pružaju užitak svakome gostu. Također, kao i sobe, opremljeni su kolekcijom prirodne L'Occitane kozmetike, ogrtačima i papučama, minibarom, a potpuna udobnost uključuje uslugu večernje pripreme sobe.⁶⁰

Slika 4. Kupaoona Junior Deluxe apartmana Esplanade Zagreb Hotela



Izvor: Esplanade, www.esplanade.hr (08.05.2018.)

U hotelu ima 13 Deluxe apartmana sa oko 60 m² površine. Svaki od apartmana posjeduje odvojeni dnevni boravak i trosjed na razvlačenje koji je dizajniran za potpuno opuštanje i produktivnost. Isto kao sve sobe i apartmani, i ovaj Deluxe apartman posjeduje sve usluge i sadržaje u prostoriji koje doliče hotelu s pet zvjezdica. Svi apartmani nude pogled na hrvatsku metropolu.⁶¹

⁵⁹ Esplanade, www.esplanade.hr (08.05.2018.)

⁶⁰ Ibidem

⁶¹ Ibidem

Slika 5. Deluxe apartman Esplanade hotela u Zagrebu



Izvor: Esplanade, www.esplanade.hr (08.05.2018.)

Posljednji, ali i jedini apartman u hotelu je Esplanade apartman. Proteže se na 120 m² površine, što mu daje i naziv predsjednički apartman. Posjeduje prostranu blagovaonicu i dnevni boravak, odvojenu kuhinju sa zasebnim ulazom, veliku spavaću sobu s trosjedom na razvlačenje i raskošan kraljevski krevet, mramornu kupaćonicu s jacuzzijem i saunom, te mogućnošću dodatne spavaće sobe, veliki pisaći stol i knjižnicu koja uključuje selekciju knjiga poznatih hrvatskih književnika, besplatnu hrvatsku rakiju, te pogled na park s fontanom i na središte Zagreba. Paket dobrodošlice uključuje šampanjac, te slastice Esplanade slastičarskog tima. Hotel je osvojio brojne visoke državnike, diplomate, filmske zvijezde, glazbenike. Osmišljen je kako bi nudio kombinaciju art-decoa i udobnosti 21. stoljeća. Esplanade apartman pruža vrhunsku eleganciju i raznolikost za goste koji žele uživati u luksuzu.⁶²

Visoko personalizirana usluga, prijateljsko osoblje i najnoviji tehnološki trendovi tijekom boravka u Esplanade hotelu je ono što hotel nudi. Hotel nudi mnogobrojne besplatne ili naplatne usluge, između ostalog, uslugu Conciergea, uslugu vožnje limuzinom, zabavan razgled grada Segwayem, besplatno preuzimanje i listanje više od 3 000 novina i časopisa putem Press Reader Hot Zone, catering, Halal uslugu, kao i specijalni tretman za pse i mnoge druge. Danas su concierge usluge neizostavne u hotelima visoke kategorije, pa je tako concierge poseban odjel koji ispunjava sve želje gosta, poput nabave cvijeća, karata za koncert, kino, sportski ili modni događaj, rezervacije stola u otmenom restoranu, uređivanje frizura, pozivanje taksija, pomoć oko kupovine i sl. Concierge je uvijek pri ruci u svako vrijeme. Također, hotel u svojoj ponudi nudi uslugu prijevoza limuzinom u partnerstvu

⁶² Esplanade, www.esplanade.hr (08.05.2018.)

s Oryx rent-a-carom. Riječ je o usluzi koja nudi brz, diskretan i učinkovit prijevoz do željene destinacije gosta. Bilo da je u pitanju prijevoz od ili do zračne luke, razgled grada, usluga prijevoza na mjesto dogovorenog sastanka ili pak u drugi grad ili državu. Na raspolaganju su profesionalni vozači koji su prošli školu sigurne vožnje, te govore strane jezike. U limuzini su dostupne vlažne maramice za osvježenje, besplatan wi-fi, bočica negazirane vode i primjerak Esplanade view magazina. Tip drugačije vrste prijevoza, ali samo za obilazak grada, koji hotel nudi je pomoću Segwaya. Segway je prvi samobalansirajući osobni transporter na svijetu kojim se lako i jednostavno upravlja, a ujedno nudi gostu i zabavu, te može nesputano uživati u zagrebačkim građevinama i pročeljima, dok brzinu kretanja (od rola do bicikla) gost prilagođava tijekom vožnje. Ovaj praktičan način razgledavanja grada, gostu pruža pravo zadovoljstvo, iskustvo i nezaboravno sjećanje na obilazak grada Zagreba.⁶³

Slika 6. Segway obilazak grada



Izvor: Esplanade, www.esplanade.hr (12.05.2018.)

Prateći najnovije svjetske trendove u pružanju luksuznih usluga, hotel Esplanade u svoju je ponudu uveo uslugu PressReader zone kojom gostima, tijekom njihova boravka u hotelu Esplanade, pruža mogućnost da uživaju u više od 4 000 domaćih i inozemnih dnevnih novina i časopisa iz više od 100 zemalja na 60 jezika dostupnih besplatno za listanje na vlastitom pametnom telefonu ili tabletu. Esplanade je prvi hotel u svijetu koji je ponudio ovu uslugu svojim gostima i to još pred kraj 2012. godine tijekom testne faze aplikacije. Gosti se mogu koristiti uslugom tijekom njihova boravka u sobi, health clubu, za vrijeme ručka, dok ispijaju kavu ili pak, održavaju sastanak ili konferenciju. Svaki gost koji ima vlastiti mobitel

⁶³ Esplanade, www.esplanade.hr (12.05.2018.)

ili tablet uređaj, može se besplatno spojiti na hotelski bežični internet, potom preuzima aplikaciju PressReader na svoj uređaj preko internetske stranice „pressreader“ ili putem App Store, a kada jedanput pokrene aplikaciju, kasnije je jednostavno pokreće unutar PressReader zone, odabire naslove i uživa u čitanju. Ako gost nema vlastiti tablet, osoblje u Esplanade baru ustupit će hotelski tablet na korištenje.⁶⁴

Esplanade Zagreb Hotel je prilagodio svoje usluge gostima koji žive u skladu s islamskom vjeroispovijesti. Nakon što je ispunio visoko postavljene zahtjeve za implementaciju, hotelu je 2013. uručen Halal certifikat kvalitete koji gostima garantira uslugu hotelskog smještaja, gastronomije i wellnesa po strogim Halal standardima. Službeni certifikat izdan je od strane Centra za certificiranje Halal kvalitete pri Islamskoj zajednici u Hrvatskoj. Esplanade Zagreb Hotel obvezao se primjenjivati sve zahtjeve. Prilikom rezervacije smještaja, gosti moraju unaprijed informirati osoblje hotela o svojim halal potrebama kako bi im usluga bila kvalitetno pružana. Hotel Esplanade priprema sobu ili apartman i osigurava uvjete za obavljanje obreda utvrđeno islamskim pravilima. Uz standardnu pripremu sobe, na zahtjev, gostima se osiguravaju uvjeti za molitveni prostor i sredstva koja se koriste prilikom molitve. Minibar se prazni od svih pića s alkoholnim sadržajem. Kozmetički preparati koji su dostupni u sobama, također, su halal kvalitete. Sva halal hrana koja se nabavlja, skladišti, izlaže i poslužuje posjeduje halal certifikat, te je fizički odvojena kako bi se spriječilo kontaminiranje s proizvodima i materijalima koji su ne-halal. Pri svakom navedenom procesu halal hrana označena je halal znakom kvalitete. Prijevoz i catering vrše se u skladu s prirodom proizvoda, dok se priprema i posluživanje hrane vrše pri visokim halal standardima. U ponudi restorana Le Bistro i Zinfandel's, gostima je na raspolaganju posebno kreiran halal à la carte menu, dok su u à la carte jelovnicima restorana Zinfandel's i Le Bistro, te onima za sobnu poslugu, kao i Esplanade baru meniju halal jela posebno naznačena. U Halal Health Clubu gostima su omogućeni odvojeni prostori za žene i muškarce, što uključuje saune, garderobe i masažne prostore, dok se teretana, na zahtjev gosta, koristi u vremenski različitim periodima, a za pružanje usluga osigurava se žensko, odnosno muško osoblje. Kozmetički preparati dostupni u Health Clubu su halal kvalitete.⁶⁵

⁶⁴ Esplanade, www.esplanade.hr (12.05.2018.)

⁶⁵ Ibidem

Hotel Esplanade je kreirao i ponudu usluga za čovjekove najbolje prijatelje, pse. Kako niti jedan vlasnik ne želi putovati bez svog psa, hotel Esplanade odlučio je ponuditi poseban luksuz za pse. Svaki gost koji povede sa sobom psa može biti u potpunosti siguran da će se osoblje hotela dobro pobrinuti za njegovog ljubimca koji će uživati u svim čarima hotela. Svakom psu je priređena VIP dobrodošlica u sobi. Uz specijalno dizajniran krevetić s jastučićem, dočekat će ga kost za žvakanje, te bočica vode kako bi se ljubimac osvježio nakon dugog i napornog puta.⁶⁶

Hotel Esplanade ima vlastiti Health Club gdje se gosti mogu opustiti i mirno uživati u odmoru. U Health Clubu hotel nudi fitness, saunu, tretmane ljepote i masažu. Korištenje fitnessa i saune besplatno je za sve goste koji borave u hotelu, dok se tretmani ljepote i masaža moraju dodatno platiti. Health Club nudi opremljeni fitness centar koji posjeduje muške i ženske saune, te mnoštvo sprava i rekvizita koji kroz vježbanje omogućuju održavanje fizičke kondicije, oblikovanje i izgradnju mišića, te služe u rehabilitaciji. Nudi se vježbanje na spravi *Power Plate®* koja radi na principu vibracija, a mogu je koristiti osobe svih uzrasta. Health Club nudi mogućnost osobnog trenera koji slaže individualne vježbe prilagođene svakom gostu i odgovara njegovim potrebama. Također, Health Club nudi članstvo koje može biti basic, silver, gold i platinum članstvo ovisno o pogodnostima.⁶⁷

U okolini hotela „instaliran“ je fitness park na otvorenom u kojem se dižu utezi, vozi bicikl, vježba na gradskom orbitreku ili se, pak, može samo uživati u hladovini i krajoliku. Idealan je za bilo koji oblik rekreacije na otvorenom. U sklopu Health Cluba Esplanade Zagreb Hotela djeluje prvi Sensai Salon u Hrvatskoj. Sensai Salon jedinstveni je koncept koji pruža potpuno zadovoljstvo, bazirajući se na tretmanima lica i tijela, te specijalnim ritualima koji pružaju harmoniju i opuštanje. Masaže tijela koje hotel nudi su masaža pomoću tople čokolade, masaža bambusom ili umirujućim toplim kamenjem. Posebnim sastojcima i tehnikama masaže osmišljeni su Hidro life tretman (reevitalizacija kože lica i dekoltea), Wine touch tretman (vječna mladost), Lifto rose tretman s matičnim stanicama (smanjenje znakova starenja), Golden life tretman (sjajna koža, tonus i vitalnost). Uz to, terapeuti garantiraju adekvatan savjet pri odabiru proizvoda japanske marke Kanebo Sensai za njegu kod kuće, te make up-a. Također, Health Club nudi i opuštajuće kupke koje se mogu rezervirati prilikom

⁶⁶ Esplanade, www.esplanade.hr (12.05.2018.)

⁶⁷ Ibidem

rezervacije smještaja, prijave u hotel ili tijekom boravka, a najkasnije dva sata prije željenog termina.⁶⁸

Kada se govori o gastronomiji, Esplanade Zagreb Hotel posjeduje ponudu hrane i restorana dostojnu hotelu najviše kategorije. Restorani u sklopu hotela su Zinfandel's restoran i Le Bistro Esplanade restoran, te Esplanade 1925 Lounge & Cocktail Bar. Restoran Zinfandel's je otmjen prostor, kompletno obnovljen 2004. godine kada i hotel Esplanade Zagreb u sklopu kojeg se nalazi. Kombinira domaće namirnice i okuse iz cijelog svijeta. Ime je dobio po sorti grožđa zinfandel koja je početkom 19. stoljeća prenesena iz Dalmacije u SAD. Tako je to vino simbol isprepletenosti kultura koje se susreću u kuhinji restorana Zinfandel's. Vinova loza ujedno je i zaštitni znak restorana. Na jelovniku restorana Zinfandel's mogu se naći jela s ribom, mesom ili povrćem koja su pripremljena na prirodan način i estetski aranžirana. Personalizirani à la carte jelovnik koji mijenja svoju ponudu u skladu sa sezonom, sadrži brojna hladna i topla predjela, juhe, vegetarijanska jela, riblje i mesne specijalitete i tradicionalna hrvatska jela poput poznatih Esplanadinih štrukli. Vinska karta restorana Zinfandel's nudi više od 200 vrsta vina, uglavnom iz Hrvatske i Kalifornije, ali i iz Francuske, Italije, Španjolske, Čilea, te Australije.⁶⁹

U restoranu Zinfandel's gosti mogu odabirati hranu koja odgovara njihovim prehrambenim navikama, pa se tako u jelovniku mogu naći posebno obilježena jela koja ne sadrže gluten, primjerena vegetarijanskoj prehrani, te jela pripremana prema strogim Halal standardima. Restoran nudi mogućnost listanja sezonskih jelovnika na iPad uređajima s fotografijama jela koji se ujedno mogu besplatno preuzeti i pregledavati i na vlastitim iPad i iPhone uređajima. Gosti restorana Zinfandel's i Oleander terase mogu nesmetano uživati u pristupu Internetu. U posljednjih nekoliko godina restoran Zinfandel's dobio je nekoliko priznanja i nagrada za svoju kulinarску izvrsnost. Restoran je 2011. godine primio prestižnu *Great Rail Journeys Gold Food Award*, koja se dodjeljuje prema izboru i recenzijama gostiju koji su boravili u hotelu. Zinfandel's je više godina zaredom nagrađen certifikatom izvrsnosti od strane *TripAdvisor*a, najvećeg svjetskog turističkog servisa za ocjenu kvalitete turističkih usluga. Specijalizirani gastro magazin *Akademija* dodijelio je

⁶⁸ Esplanade, www.esplanade.hr (13.05.2018.)

⁶⁹ Ibidem

posebno priznanje restoranu, a gastro vodič *100 najboljih restorana u Hrvatskoj* uvrstio je Zinfandel's među najbolje u Hrvatskoj.⁷⁰

Slika 7. Restoran Zinfandel's Esplanade hotela u Zgrebu



Izvor: Esplanade, www.esplanade.hr (13.05.2018.)

Restoran Le Bistro objedinjuje tradicionalnu hrvatsku kuhinju i francuski chic. Smješten je uz hotel Esplanade. Otkako je otvoren, 1986. godine, Le Bistro je odmah zauzeo važno mjesto u dnevnom životu grada i već desetljećima nudi „tipična“ bistro-jela. Jelovnik prati godišnja doba, specijaliteti su sezonski. Specijalitet kuće je ručno vučeno tijesto, odnosno Esplanade štrukli. Lansirani su 1951. godine kada su se našli na jelovniku hotela Esplanade. Također, nudi PressReader hot zonu sa 3 000 novina i časopisa kao i gourmet ponudu za van. Uređenje restorana je profinjeno art deco nasljeđem hotela, ostakljeni prostor za objedovanje, velika zelena terasa i bistro-klasici po povoljnim cijenama.⁷¹

Esplanade Zagreb Hotel priređuje razne događaje u dvoranama s velikim prostorom i puno dnevnog svjetla. Za veće konferencije, prijme, domjenke, vjenčanja, maturalne proslave ili tematske partyje do 365 uzvanika tu je elegantna Smaragdna dvorana. Uređena je u art deco stilu, sa kupolastim krovom, ukrašenim prozorima, te ljubičasto-plavom rasvjetom. Dvorana za manje događaje, poput privatnih sastanaka, intimnih koktel primanja, novinskih intervjua i za objedovanje s oko 40 ljudi, tu je Business centar dvorana. Također, tu su dvorane koja su imena dobile prema europskim gradovima koji su bili lokacija ondašnjeg Orient Expressa, a to su Istanbul Suite, Paris Suite i Venice Suite. Istanbul Suite je višenamjenski prostor za organizaciju događaja koji može ugostiti do 150 uzvanika. Dvorana Istanbul može biti razdvojena u tri zasebne dvorane ovisno o potrebama gosta. Paris dvorana

⁷⁰ Esplanade, www.esplanade.hr (13.05.2018.)

⁷¹ Ibidem

može ugostiti do 120 sudionika, te biti odvojena u tri zasebne dvorane kako bi osigurala prostor održavanje raznih događaja. Venice Suite je idealna za manja formalna i neformalna druženja, manje konferencije, sastanke i domjenke do 90 uzvanika. Nadalje, u hotelu je instaliran prostor koji može okupiti do 200 uzvanika, to je The Club. Posjeduje vlastiti privatni ulaz, zasebnu garderobu, bar i VIP salon, te predstavlja savršen prostor za privatne sastanke, objedovanje u intimnoj atmosferi i klupske zabave. Za otmjena događanja manjeg kapaciteta ljudi tu je Regent Boardroom koji je idealan za privatne sastanke i intimne večere za 10 do 12 gostiju. Tu je i Esplanade 1925 Lounge & Cocktail Bar koji je idealan domaćin modnih revija, elegantnih koktel primanja, izložbi poznatih umjetnika i mjesto susreta poslovnih partnera i suradnika.⁷²

Slika 8. Smaragdna dvorana Esplanade hotela u Zagrebu



Izvor: Esplanade, www.esplanade.hr (13.05.2018.)

4.2. Hotel Westin u Zagrebu

The Westin Zagreb Hotel najveći je hotel u Zagrebu i isto tako najluksuzniji s 5 zvjezdica kao odmorišni i kongresni hotel, a smjestio se u samom središtu grada okružen poslovnim, povijesnim i kulturnim znamenitostima. Povijest hotela započinje 1975. godine kada je izgrađen kao najveći i najluksuzniji hotel u Zagrebu. Tijekom vremena hotel je mijenjao svoje ime pa ga tako mnogi znaju kao i Hotel Intercontinental, ali i kao Hotel Opera.⁷³

Hotelom upravlja najveća i najstarija zagrebačka hotelska kompanija u Republici Hrvatskoj – HUP Zagreb d.d. Osnovana je 1948. godine kao ugostiteljsko poduzeće koje se uspješno bavilo razvojem ugostiteljske ponude na području grada Zagreba do 1968. godine.

⁷² Esplanade, www.esplanade.hr (13.05.2018.)

⁷³ The Westin Zagreb, www.westinzagreb.com (18.05.2018.)

Godinama razvija i gradi smještajne ugostiteljske kapacitete, a od 2013. godine je kupila hotel The Westin potpisavši ugovor o menadžmentu tog hotela s međunarodnom hotelskom korporacijom Starwood Hotels and Resorts, Inc (kasnije Marriott International, Inc) u čijem je vlasništvu hotel. Danas HUP Zagreb d.d. upravlja s 12 hotelsko-turističkih objekata: The Westin Zagreb, Sheraton Zagreb Hotel, Panorama Zagreb Hotel, Hotel International Zagreb, Hotel Jadran Zagreb, Hotel Zagreb, Sheraton Dubrovnik Riviera Hotel, Hotel Mlini, Villas Mlini, Hotel Astarea, Villas Srebreno i Apartmani Srebreno. HUP Zagreb d.d. prati globalne trendove i standarde kvalitetne usluge, oslanjajući se pritom na tradiciju i dugogodišnje iskustvo, te kao lider neprekidno ulaže u tržišno pozicioniranje i promoviranje destinacije. U suradnji s Marriott International Inc., trenutno najvećom hotelskom kompanijom na svijetu, HUP Zagreb d.d. kontinuirano potiče inovacije, te prati svjetske standarde.⁷⁴

Marriott International je vodeća globalna tvrtka za smještaj s više od 1 200 nekretnina u 100 država, pri čemu su joj prihodi u 2017. godini prelazili 22 milijarde dolara. Sjedište joj je izvan Washingtona, u Bethesda, Maryland, a osnovali su je supružnici J. Willard i Alice Marriott. Tvrtka je bila gotovo 90 godina pod obiteljskim vodstvom. Marriott International je stvorio najveću svjetsku hotelijersku kompaniju Starwood Hotels & Resorts s više od 6 500 nekretnina koje nude više od 1,1 milijuna soba preko 30 brendova.⁷⁵

The Westin Zagreb Hotel smjestio se u samom središtu grada okružen poslovnim, povijesnim i kulturnim znamenitostima. Vrlo je važna njegova uloga lokacije jer je u neposrednom središtu zbivanja. Hotel je smješten u zelenom području nasuprot, neorenesansne palače iz 19. stoljeća, muzeja Mimare i svjetski poznatog Hrvatskog narodnog kazališta i Operne kuće. Zbog lokacije u centru grada redoviti je domaćin lokalnih, nacionalnih i međunarodnih događanja visokog profila, drugi je dom mnogim poslovnim, političkim i sportskim liderima, diplomatima, turistima i drugim putnicima koji traže mirno utočište u centru glavnog grada Hrvatske. U sklopu hotela nalazi se garaža i veliko parkiralište.⁷⁶

Hotel Westin ukupno ima 349 soba i apartmana koji su podijeljeni u Deluxe double sobe, Westin Guest Office, Executive apartmane, Deluxe apartmane, te Predsjednički

⁷⁴ HUP Zagreb d.d., www.hupzagreb.com (18.05.2018.)

⁷⁵ Marriott, www.marriott.com (18.05.2018.)

⁷⁶ The Westin Zagreb, www.westinzagreb.com (18.05.2018.)

apartman. Deluxe gostinjske sobe preraspodijeljene su na 15 katova i zauzimaju oko 25-30 m² površine hotela. U sobi je smješten prepoznatljiv *Heavenly Bed*®, odnosno „nebeski“ bračni krevet za noćenje dviju osoba. Sačinjen je od dizajnerskih setova bijele posteljine i pokrivača, plahte, te tri šuštave plahte koje su satkane od 200 do 250 niti, pet jastuka, te po mjeri prilagođenih madraca. Sve Deluxe sobe opremljene su posteljinom, jastucima i noćnim ormarićima pokraj kreveta. Zatim, sve sobe imaju klima uređaje, TV, sef, mini bar, telefon, dasku za glačanje, funkcionalni radni stol, wi fi, te *Heavenly*® Bath, odnosno luksuzno opremljenu kupaoonicu s kadom.⁷⁷

Slika 9. Deluxe soba Westin hotela u Zagrebu



Izvor: The Westin Zagreb, www.westinzagreb.com (18.05.2018.)

Westin Guest Office apartmani, tzv. Junior apartmani prostiru se na oko 49 m² površine hotela. Također, imaju kao i Deluxe sobe, sve potrebne sadržaje i opremu. U apartmanu mogu prespavati maksimalno tri osobe jer se spavaći dio apartmana odvaja kliznim vratima od moderno uređene, funkcionalne radne sobe s ergonomskom foteljom, sofom za sjedenje kao i besplatnim pristupom Internetu. Kao dodatnu pogodnost, gosti Westin Guest Office apartmana imaju na raspolaganju tablet s The Westin Zagreb aplikacijom. Svi apartmani pružaju gostima pogled na hrvatsku metropolu.⁷⁸

⁷⁷ The Westin Zagreb, www.westinzagreb.com (18.05.2018.)

⁷⁸ Ibidem

Slika 10. Westin Guest Office apartman Westin hotela u Zagrebu



Izvor: The Westin Zagreb, www.westinzagreb.com (18.05.2018.)

Executive apartman hotela Westin Zagreb nudi niz usluga i pogodnosti, a istovremeno pružaju privatnost. Kutna pozicija Executive apartmana nudi izbor pogleda na prirodu ili ubrzanu gradsku vrevu, ovisno o odabiru gosta. Prostirući se na oko 52 m² površine, Executive apartman nudi namještenu zasebnu radnu sobu opremljenu velikim radnim stolom uz pristup bežičnom Internetu, dok spavaćim dijelom apartmana dominira Heavenly Bed i Twin krevet koji su dostupni za maksimalno tri gosta. Ostali sadržaji u apartmanu su dostupni kao i u ostalim sobama.⁷⁹

Deluxe apartman Westin hotela u Zagrebu prostire se na oko 115 m² površine. Interijer mu daje karakteristike dostojne hotelu najviše kategorije. Ovaj apartman nudi veliki i prozračni dnevni boravak koji objedinjuje radni prostor, sjedeći dio, blagovaonicu, te prostranu garderobu. Spavaća soba je odvojena od ostalog prostora kako bi gostima pružila intimnost. Kupaonica je opločena mramorom i granitom s jacuzzijem i masažnom kadom. Apartman je smješten na 15. katu, stoga pogled na Zagreb očarava. U hotelu su dva takva apartmana.⁸⁰

Predsjednički apartman prostire se na oko 175 m² površine. Ima dvije spavaće sobe koje su opremljene „nebeskim“ krevetima u kojima mogu spavati i boraviti maksimalno četiri gosta. Svaka soba ima kupaonicu koja je opremljena jacuzzi masažnom kadom, saunom, ručnicima i ogrtačima. Apartman posjeduje radnu sobu s velikim radnim stolom, te pristupom

⁷⁹ The Westin Zagreb, www.westinzagreb.com (18.05.2018.)

⁸⁰ Ibidem

bežičnom Internetu. Također, blagovaonica, garderoba i dnevni boravak su zasebno odvojeni kako bi svakom gostu bila omogućena privatnost.⁸¹

Slika 11. Kupaona Predsjedničkog apartmana Westin hotela u Zagrebu



Izvor: The Westin Zagreb, www.westinzagreb.com (18.05.2018.)

Hotelske usluge su brojne, a ovo su neke od njih. Recepcija koja radi 0-24 sata, tj. danonoćno, gdje će osoblje uvijek spremno odgovoriti na sva pitanja ili nedoumice gostiju. Zatim, concierge usluga koja omogućuje gostima da kvalitetno organiziraju svoje slobodno vrijeme ili razgledaju grad. Osoblje concierge usluge omogućit će da steknu razne informacije o događajima u gradu, kupe karte za razne koncerte, kino, disko, upoznaju restorane, barove, te noćni život grada Zagreba. Nadalje, posluživanje u sobi je usluga koju ima gotovo svaki hotel kao i ovaj, a dostupno je danonoćno. Hotel posjeduje unutarnji bazen velik oko 17 metara gdje se gosti mogu osvježiti nakon razgledavanja grada, treninga, rekreacije ili se opustiti uz cijeli niz dodatne opreme, usluga i izvanrednih mogućnosti za tjelovježbu i opuštanje. The Westin Zagreb hotel gostima nudi uslugu razgledavanja grada, te aktualne izlete u Zagreb i okolicu. Da se gosti hotela osjećaju kao kod kuće, hotel im nudi uslugu pranja rublja i kemijske čistionice. Također, hotel posjeduje unutarnju garažu i vanjski parking kako bi gosti mogli bezbrižno ostaviti automobil parkiran. Ukoliko gosti nisu došli vlastitim prijevoznim sredstvom, hotel omogućava uslugu najma automobila (rent a car), bilo da se radi o manjim gradskim automobilima ili luksuznim poslovnim limuzinama. Westin Zagreb hotel nudi gostima uslugu čuvanja djece (baby sitting), koju će odraditi stručno i posebno obučeno osoblje, ukoliko imaju poslovni sastanak, kasnu večeru ili zabavu. Postoje i pogodnosti u sklopu usluga u hotelu, ako se one odbiju. Naime, za svaku noć kada se odbije usluga domaćinstva (pospremanja sobe), hotel nagrađuje goste pogodnostima. Kako bi se

⁸¹ The Westin Zagreb, www.westinzagreb.com (18.05.2018.)

ostvarile ove pogodnosti, gosti trebaju boraviti u hotelu minimalno dvije uzastopne noći. Kako hotel ima usluge za čovjeka tako ima i za čovjekovog najboljeg prijatelja, psa. Uveden je tretman za pse gdje dobivaju Heavenly jastučić za spavanje, te hranu i vodu.⁸²

Za dobar osjećaj, raspoloženje, zdrav način života, ali i zabavu tu je Westin Wellness and Spa Centar. Hotel The Westin Zagreb, zajedno s partnerom World Class Health Academy®, predstavio je fantastični i potpuno preuređeni wellness centar koji se prostire na oko 1 700 m² površine. World Class je švedski brend koji predstavlja novi trend u fitness i wellness industriji unutar kojeg je zdravlje i odmor pojedinca najvažnije. Na području Hrvatske djeluje punih 5 godina u sklopu hotela Westin. Posljednjih godinu dana, hotel pridodaje posebnu pažnju korporativnim ponudama pomoću kojih nastoji djelatnicima unutar organizacija, ali i poslodavcima ukazati na prednosti koje donosi fizička aktivnost. Kroz World Class korporativnu ponudu, osoblje hotela dobiva mogućnost korištenja svih sadržaja wellnessa po pristupačnijim cijenama. World Class u Hrvatskoj želi pokrenuti svijest zdravog načina života prije svega u smislu unapređenja i očuvanja zdravlja, te prevencije od mogućih ozljeda i bolesti, a time nudi mogućnost da svojim zaposlenicima omogući zadovoljavanje potreba za kretanjem, odmorom, te zabavom. Postizanje veće kvalitete života nedvojbeno će rezultirati korištenjem sadržaja World Class centra; od postizanja osobnih želja pojedinog djelatnika (smanjenje pretilosti i poboljšanje tjelesne kondicije) do postizanja želje svakog poslodavca.⁸³

Za dobar trening Westin Hotels & Resorts je dizajnirano Westin WORKOUT® fitness studio. Opremljen je „Nautilus One“ spravama, velikim 17-metarski bazen, finskom saunom, te inovativnim Experience tuševima koji pružaju jedinstveno iskustvo svim gostima koji žele zadržati svoju rutinu vježbanja za vrijeme putovanja. Profesionalni treneri daju program vježbanja gostima kako bi zadržali formu na odmoru. The Westin Zagreb udružio se s New Balance, kako bi mogao gostima osigurati tenisice za jednokratnu naknadu za korištenje. Čarape su potpuno nove i mogu se zadržati, a cipele su uvijek svježije i čiste. Nakon odlaska, tenisice treba ostaviti u sobi, kako bi se izbjegla naplata redovne cijene tenisica. Drugačije, naplaćuje se maloprodajna cijena.⁸⁴

⁸² The Westin Zagreb, www.westinzagreb.com (18.05.2018.)

⁸³ Ibidem

⁸⁴ Ibidem

Kada se govori o gastronomiji, The Westin Zagreb Hotel ima veliku ponudu jela i pića. Restoran u sklopu hotela je Restoran Kaptol, a barovi su Diana bar i Rendez Vous cafe. Svi hotelski restorani imaju Kosher, Halal i PKU certifikat. Kosher je hebrejska riječ koja znači „pripremljeno“. Hrana koju dopušta Tora i koja je pripremljena u skladu s židovskim zakonom je „košer“. Košer je znak kvalitete i to ne samo za Židove, nego za sve ljude. Kod košer prehrane inzistira se na tomu da su namirnice maksimalno čiste i dobivene prirodnim putem. Košer namirnice su dobivene i pripremljene prema posebnim židovskim propisima i običajima. Svaka namirnica koja nosi oznaku "košer" mora imati certifikat, tj. „tvornica“ u kojoj se namirnica pripremi mora biti pod stalnim nadzorom rabina. Halal certifikat je hrana koja se sprema isključivo prema islamskoj vjeroispovijesti. PKU certifikat zahtjeva spremanje niskoproteinskih jela.⁸⁵

Kaptol restoran posluje na čelu s glavnim chefom. Na jelovniku restorana našle su se ponude domaćih specijaliteta i internacionalne kuhinje. Od okrepljujuće zobene kaše i voćnog frappea do tacosa, od dimljene puretine, te omleta od brokule i sira. Kako hotel želi da se gosti zdravo hrane, osmišljen je SuperFoodsRx™ jelovnik. Hotel Westin je, u suradnji s liječnicima i nutricionistima, osmislio jelovnik koji njeguje „sinergiju jela“, kombinira neke namirnice kako bi povećao nutritivne vrijednosti. SuperFoodsRx™ jela su poznata zbog zdravih sastojaka, koji su bogati antioksidantima i fito-nutrijentima. Ova hrana bogata hranjivim sastojcima može pomoći u razvoju čovjekovog zdravlja, te produžiti razdoblja zdravlja i vitalnosti. Stoga su smišljeni sljedovi jela, odnosno doručak, ručak, večera i pauza za kavu. Doručak je osmišljen s ukupno 26 Superfood namirnica, nudeći tako zdrav doručak.⁸⁶

Slika 12. Restoran Kaptol Westin hotela u Zagrebu



Izvor: The Westin Zagreb, www.westinzagreb.com (21.05.2018.)

⁸⁵ The Westin Zagreb, www.westinzagreb.com (21.05.2018.)

⁸⁶ Ibidem

U želji za opuštanjem, gosti Westin hotela mogu uživati na Allegro terasi Diane bara uz koktele napravljene prema načinu Westin hotela. Rendez Vous cafe smješten je u predvorju hotela, a popularno je mjesto za prvo sastajanje.⁸⁷

Hotel Westin dobra je osnova za obaviti dobar posao, održati konferenciju, poslovni sastanak, međunarodni kongres, prezentaciju, seminar ili pak, vjenčanje, maturanu večeru, bal, koktel ili nešto treće. Kao dio Starwood Hotels & Resorts obitelji, The Westin Zagreb nudi niz inovativnih alata koji će sudionicima pomoći rezervirati susrete s lakoćom. StarGroups omogućuje stvaranje besplatne, posebno prilagođene web stranice koja omogućuje sudionicima eventa, da rezerviraju boravak i pristupe dokumentima putem jedinstvenog URL-a. Stranice su dizajnirane s posebnom pažnjom za organizatore sastanaka i konferencija kako bi bili sto posto uspješni. Uređena mjesta u dvorani - na okupu, pružaju papir, olovke, čaše, vrčeve vode i ostale detalje, pri čemu se glavni radni prostor drži otvorenim i preglednim. Sve to imaju dvorane Westina. Trinaest multifunkcionalnih dvorana, različitih veličina, te Kristalna dvorana, koja može ugostiti do 1 000 gostiju, idealna su mjesta za sve vrste događanja. Manje dvorane mogu ugostiti od 10 do 250 gostiju. Pet dvorana na 17. katu raspolaže prirodnim svjetlom, te iz njih se pruža pogled na grad. Svi kongresno-banketni prostori u potpunosti su opremljeni kako bi zadovoljili potrebe klijenata. Besplatan pristup Internetu u svim dvoranama, a i javnim prostorima jedan je od standardnih pogodnosti hotela, a profesionalno osoblje pobrinut će se da se osiguraju sve potrebne usluge, kao i bilo kakvu tehničku opremu. Pri organizaciji bilo kojeg događaja, može se odabrati bilo koji jelovnik. Dvorane za održavanje događaja su Kristalna dvorana (tri), dvorana Panorama, Maksimir, Opera, Zrinjevac, Sljeme, Tuškanac, Jarun, Zrinjevac-Tuškanac, Zelengaj, Jelenovac, Ouverture i soba Gradec.⁸⁸

⁸⁷ The Westin Zagreb, www.westinzagreb.com (21.05.2018.)

⁸⁸ Ibidem

Slika 13. Kristalna dvorana Westin hotela u Zagrebu



Izvor: The Westin Zagreb, www.westinzagreb.com (21.05.2018.)

4.3. Hotel Sheraton u Zagrebu

Povijest ovog hotela s pet zvjezdica u RH počinje 1995. godine kada je i otvoren. To je prvi hotel s pet zvjezdica od osamostaljenja RH. Smješten je u samom središtu grada Zagreba, u neposrednoj blizini glavnih atrakcija. Hotelom upravlja HUP Zagreb d.d. koji je potpisao menadžerski ugovor s međunarodnom korporacijom Sheraton Hotels & Resorts, u čijem je vlasništvu ovaj luksuzni hotel, za vođenje hotela u skladu sa Sheratonovim međunarodnim hotelskim standardima.⁸⁹

Od prvog hotela 1937. godine, Sheraton Hotels & Resorts je prepoznatljiv brend u svijetu putovanja. Inovacije u poslovanju, hoteli u najpoznatijim svjetskim destinacijama i predanost gostima omogućili su da Sheraton ostane na vrhu turističke i ugostiteljske industrije. Unatoč raznim novitetima u poslovanju, te prilagođavanju tržištu, Sheraton je ostao vjeran svojim vrijednostima kojima je započeo svoj put prije više od 70 godina. Osnovan je 1937. godine, kada su njegovi osnivači Ernest Henderson i Robert Moore kupili svoj prvi hotel u Springfieldu, američkoj saveznoj državi Massachusetts. Kroz par godina osnivači su postali vlasnici još par hotela u Bostonu, te u Kanadi i tako se proširili na inozemstvo i „napravili“ da Sheraton postane međunarodni hotelski lanac. S godinama se širi i kupuje hotele u Kini, Bliskom Istoku, Latinskoj Americi, u Izraelu, te Venezueli. U 21. stoljeću ima 145 000 zaposlenika i preko 500 hotela u svom vlasništvu.⁹⁰

⁸⁹ Sheraton, www.sheratonzagreb.com (22.05.2018.)

⁹⁰ Starwood, www.starwoodhotels.com (22.05.2018.)

Sheraton Zagreb Hotel smješten je u samom središtu grada Zagreba. Glavni zagrebački trg, Trg bana Josipa Jelačića udaljen je svega kilometar od hotela. Sheraton Zagreb Hotel nalazi se svega 10 minuta pješice od Autobusnog kolodvora u smjeru zapada. Zbog izuzetno dobrog položaja i povezanosti, Sheraton je često izbor za poslovne ljude kao i za sve one koji dolaze na odmor.⁹¹

Smještajni kapacitet hotela sastoji se od 306 prozračnih i prostranih soba i apartmana koji nude ugodnu atmosferu uz različite pogodnosti.⁹²

Smještajni kapacitet Sheraton Zagreb Hotela:⁹³

- Deluxe soba
- Executive soba
- Klasičan apartman
- Executive apartman
- Predsjednički apartman.

Deluxe soba veličine 22 – 35 m² površine su prostrane namještene sobe s namještajem u nijansama bež, boje breskve ili boje trešnje i usklađenim dekorativnim zavjesama za zamračivanje. Opremljene su s pisaćim stolom i dnevnim kutkom, te kupaonicama u mramoru. Kupaonica je opremljena ručnicima, ogrtačima, kućnim papučama, glačalom za kosu i kozmetikom. Shodno želji gosta, deluxe sobe opremljene su bračnim ležajevima ili s dva odvojena ležaja koja su dovoljna za noćenje maksimalno tri gosta. Krevet je dizajniran s ciljem da ukloni sve neugodne točke pritiska koji uzrokuju prevrtanje u snu i okretanje. Sheraton krevet objedinjuje madrac, posteljinu, poplune i jastuke za poboljšanje cirkulacije i za bolji san. To je vrlo poznati Sheraton Signature krevet. Regulator temperature u sobi kao i elektronički sustav zaključavanja soba, te sprinkleri i dojavljivači dima standard su svih hotelskih deluxe soba. Ostali sadržaji u sobi su TV ravnog ekrana, besplatan WiFi, klima uređaj, sef, mini bar, hladnjak s izborom bezalkoholnih i alkoholnih pića, aparat za kavu i čaj, telefon.⁹⁴

⁹¹ Sheraton, www.sheratonzagreb.com (22.05.2018.)

⁹² Ibidem

⁹³ Ibidem

⁹⁴ Ibidem

Slika 14. Deluxe soba Sheraton hotela u Zagrebu



Izvor: Sheraton Zagreb, www.sheratonzagreb.com (22.05.2018.)

Executive ili Club sobe Sheraton hotela smještene su na najvišem katu i pružaju predivan pogled na grad Zagreb. Veličine 29 – 33 m² površine garantiraju udobnost. Topli tonovi i namještaj s dnevnim kutkom savršeno se nadopunjavaju i stvaraju ugodnu atmosferu za odmor. U sobi ove kategorije dostupni sadržaji su kao i u Deluxe sobi, s dodatnim radnim stolom i prostorom za sjedenje. Spavaći dio sobe opremljen je jednim bračnim ili dva odvojena kreveta gdje mogu noćiti maksimalno tri gosta.⁹⁵

Ukoliko gost želi uživati u raskoši tijekom boravka tu su prostrani apartmani i niz dodatnih usluga. Klasični apartmani Sheraton Zagreb hotela su prozračni, a sastoje se od odvojenog dnevnog boravka i spavaće sobe. Velike kupaoalice u mramoru koja je opremljena ručnicima, ogrtačima, sušilom za kosu i papučama. Namještaj u stilu bidermajera, VIP tretman, pokloni dobrodošlice, rasporemanje kreveta svake večeri, te umjetnička djela čine da se gosti klasičnih apartmana osjećaju kao kod kuće. Klasični apartmani su veličine 39 – 49 m² površine.

Sadržaji klasičnog apartmana su:⁹⁶

- Besplatan WiFi Internet
- Sheraton Sweet Sleeper Krevet
- HD LCD TV
- Klima
- Kuhalo za kavu ili čaj
- Mini bar
- Sef

⁹⁵ Sheraton, www.sheratonzagreb.com (22.05.2018.)

⁹⁶ Ibidem

- Pegla i daska za peglanje
- Sušilo za kosu
- Telefon.

Sljedeća vrsta apartmana su Executive apartmani. Prostiru se na ukupno 63 - 76 m² površine, te su to kutni apartmani s odvojenim prostranim dnevnim boravkom koji se sastoji od sjedeće garniture i radnog dijela, spavaće sobe s bračnim ležajem i kutkom za odmor dostupnim za noćenje četiri gosta, prostrane garderobe, te dvije kupaonice u mramoru. VIP tretman, ogrtači i papuče, velika košara voća i cvjetni aranžmani su standardna postava koja dočekuje gosta u Executive apartmanu. Executive apartmani su uređeni stilskim namještajem, imaju pogled na grad i odličan su odabir su za zahtjevnog gosta.⁹⁷

Slika 15. Kupaonica Executive apartmana Sheraton hotela u Zagrebu



Izvor: Sheraton Zagreb, www.sheratonzagreb.com (22.05.2018.)

Posljednji, ali najveći i jedini Predsjednički apartman zauzima oko 257 m² ukupne površine hotela. Sastoji se od dnevnog boravka koji gleda na grad s dvije sjedeće garniture, sobe koja se može koristiti i kao blagovaonica i kao soba za sastanak za 14 osoba. S druge strane dnevnog boravka nalazi se radna soba obložena drvetom, s bežičnim telefonom, telefaxom, radnim stolom, te kutom za razgovor, ugrađenim sefom i otvorenim barom (poklon hotela). Zatim, dvije spavaće sobe s foteljom i mogućnošću konekcijske sobe, kupaonica, velika garderoba, kuhinja i čajna kuhinja. Čitav predsjednički apartman uređen je u toplim tonovima i opremljen stilskim namještajem i umjetničkim djelima poznatih hrvatskih umjetnika. Savršen je odabir kako za poslovnog putnika, tako i za gosta visokih zahtjeva na odmoru. VIP tretman, ogrtači i papuče, deluxe košara s voćem, slastice hotelske izrade,

⁹⁷ Sheraton, www.sheratonzagreb.com (22.05.2018.)

maštoviti sendviči i cvjetni aranžmani su standardna priprema za gosta Predsjedničkog apartmana. Jedna deluxe soba s dva ležaja može se pridružiti Predsjedničkom apartmanu i koristiti za smještaj osoba u pratnji gosta koji odsjeda u istom.⁹⁸

Slika 16. Kupaona Predsjedničkog apartmana Sheraton hotela u Zagrebu



Izvor: Sheraton Zagreb, www.sheratonzagreb.com (22.05.2018.)

Visoko personalizirana kvaliteta usluga koju ovaj luksuzni Sheraton hotel nudi je uvelike dostojna hotelu najviše kategorije. Na ulazu u hotel je recepcija na kojoj se mogu doznati sve informacije o hotelu, glavnom gradu Zagrebu i sl. Na prijamnom odjelu hotela radi osoblje od 0 do 24 sata. Sheraton hotel nudi i concierge uslugu za svoje goste koji su željni zabave, druženja ili pak trebaju razne informacije o događajima, aktivnostima u gradu, pozivanje taksija, slanje cvijeća i sl. Posluživanje u sobu ili room service je, također, za goste dostupno u bilo koje doba dana ili noći. Za goste koji su došli na odmor automobilom dostupni su unutarnja garaža i vanjski parking, a za one koji su doputovali autobusom ili avionom hotel nudi uslugu posuđivanja automobila ili rent a car uslugu. Također, uveo je uslugu čuvanja djece ili baby sitting i uslugu pranja rublja i kemijsko čišćenje.⁹⁹

Wellness & Fitness Medicinsko-kozmetički centar Murad jedan je od vodećih wellnessa u centru grada. Sauna, bazen i teretana idealno su mjesto za rekreaciju i opuštanje dok kozmetički salon pruža sve vrste masaža i kozmetičkih usluga za lice i tijelo. Za wellness usluge potrebno je naručiti se prije dolaska, te biti tihi i uživati u wellness i spa tretmanima. Za ljubitelje sporta, rekreacije i vježbanja tu je teretana Wellness & Fitness centra Murad. Fitness Studio nalazi se na polukatu Sheraton Zagreb Hotela. U Fitness centru gosti mogu osjetiti razliku s unutarnjim bazenom, te opremom koja uključuje bicikle, klupe za vježbanje, trake za trčanje pogodne za individualno vježbanje koje daju najbolje rezultate uz trenera. S

⁹⁸Sheraton, www.sheratonzagreb.com (22.05.2018.)

⁹⁹Ibidem

druge strane, grupni trening je idealan za polaznike koji bi htjeli smršaviti, biti fit, a sve to uz tzv. voditelja vježbi. Od grupnog vježbanja, odnosno aerobika tu su medicinska gimnastika, *pilates*, *fat burning*, *power yoga*, *aqua aerobic*, te *power mix*. Gosti mogu vježbati i odmarati se u unutarnjem bazenu površine 130 m² s dubinom 1.40 metara. Temperatura bazena je 28°C pogodna za plivanje koje aktivira cijelo tijelo i usporava proces starenja. To je najbolji način da se dobije željeni izgled jer upravo plivanje potiče mršavljenje i osnažuje mišiće.¹⁰⁰

Govoreći o gastronomiji, Sheraton Zagreb hotel se može pohvaliti velikim izborom restorana i barova uz luksuznu ponudu jela, pića i napitaka. Uz izbor vrhunskih vina i okusa domaće i internacionalne kuhinje tu je restoran Fontana. Za posebne događaje i proslave ili poslovni ručak idealno mjesto je privatnost restorana koji nudi nacionalnu kuhinju, a to je Kralj Tomislav. U Café Imperialu gosti mogu uživati u laganim jelima i kolačima ili se družiti s prijateljima u Piano Baru uz koktel ili lagani zalogaj.¹⁰¹

Restoran Fontana nudi bogat izbor jela iz domaće i internacionalne kuhinje u ugodnom prostoru s pogledom prema fontani. Od 06:30 do 10:00 u restoranu se poslužuje buffet doručak. Radi prostranog buffet šanka, restoran je idealan i za organizaciju buffet ručkova i večera za turističke grupe, te sudionike kongresa i seminara.¹⁰²

Restoran Kralj Tomislav otvoren je 1995. godine, zajedno s prvim hotelom Nezavisne Republike Hrvatske koji djeluje pod internacionalnim hotelskim imenom - Sheraton Zagreb Hotel. Restoran je dobio ime po prvom hrvatskom okrunjenom kralju, Tomislavu, koji je vladao od 910. do 928. godine. Iz svake regije, kulinarski tim restorana izabrao je samo najbolje kako bi kreirao ukusna jela i predstavio različitosti hrvatske kuhinje gostima. Navedenih pet ključnih regija posebno se ističu svojom regionalnom kuhinjom i bogatim okusima, a to su Dalmatinska kuhinja karakteristična po ribljim jelima, Slavonska i zagorska kuhinja karakteristične po mesu i slatkovodnim ribama, te Hercegovina i Zagora nose karakteristično obilježje lokalne gastronomije, poput domaće hrane iz prošlosti. Sastojci za ova jela kupljeni su direktno na hrvatskim farmama i tržnicama kako bi održali tradiciju i svježinu sezonskih namirnica. Svake sezone donose se novi, inovativni jelovnici s posebnim naglaskom na sezonske namirnice. Kako bi se moglo uživati u pravim okusima hrvatske

¹⁰⁰ Sheraton, www.sheratonzagreb.com (24.05.2018.)

¹⁰¹ Ibidem

¹⁰² Ibidem

kuhinje, pripremljena je ponuda visoko kvalitetnih vina koja se idealno sljubljuju s pripremljenim jelima. Prostor je uređen toplim drvenim tonovima s otvorenom kuhinjom. Restoran je idealan za organiziranje privatnih zabava i proslava do 70 ljudi i posjeduje Halal certifikat.¹⁰³

Café Imperial nudi širok izbor čaja, kave, toplih napitaka, kolača iz slastičarne hotela i ponudu sezonskih jela, deserta i laganih poslovnih ručaka. Sheraton Zagreb Hotel kontinuirano prati tržišne trendove, zadovoljstvo i potrebe gostiju kojeg odlikuje optimalno vrijeme pripreme, korištenje sezonskih namirnica, te kontinuirane izmjene u strukturi, odnosno ponudi. Uz navedeni meni, uvedene su promjene u gastronomsku ponudu u cijelosti. Naglasak je, također, stavljen na obogaćivanju najvažnijeg rituala građana grada Zagreba – ispijanju kave. Sami prostor je, također dostupan za privatne domjenke, svečane proslave i razna druga događanja.¹⁰⁴

Piano bar smješten je u blizini recepcije. Idealan je za početak dana uz novine, kavu, kroasan i svježe cijeđeni sok. Za planiranje neformalnog sastanka s poslovnim partnerima ili predah tijekom raznih seminara ili konferencije u hotelu tu je kutak Piano bara. Poslužuju se grickalice ili lagani zalogaji, te kokteli i razna pića.¹⁰⁵

Sheraton Zagreb Hotel ima 13 konferencijsko-banketnih dvorana, ukupne površine 1080 m². U dvoranama se mogu organizirati sve vrste profesionalnih događanja, kao što su seminari, konferencije ili edukacije. Najveća dvorana je Velika dvorana površine 617 m² i ukupnog kapaciteta oko 800 gostiju. Dvorane se mogu prilagoditi zahtjevima i potrebama, bilo da se radi o poslovnim sastancima ili prigodnim domjencima, a sve uz efikasnu uslugu. Uz funkcionalno opremljene kongresno-banketne sadržaje hotela, gostima je na raspolaganju i audiovizualna prezentacijska oprema. Sve kongresne dvorane imaju pristup Internetu.¹⁰⁶

¹⁰³ Sheraton, www.sheratonzagreb.com (24.05.2018.)

¹⁰⁴ Ibidem

¹⁰⁵ Ibidem

¹⁰⁶ Ibidem

4.4. Hotel Le Premier u Zagrebu

Hotel Le Premier (franc. *le premier*, prvi) smješten je u središtu grada Zagreba u Ulici kralja Držislava kao *boutique*¹⁰⁷ hotel koji se može pohvaliti kategorizacijom od pet zvjezdica a otvoren je krajem 2017. godine. Nalazi se u blizini Trga žrtava fašizma, u palači 20. stoljeća koju je 1923. godine izgradio arhitekt Lav Kalda poznati hrvatski umjetnik, predstavnik generacije arhitekata inspiriranih bečkom secesijom. Pretvoren u boutique hotel sa 62 sobe i Penthouse predsjedničkim apartmanom. Njegova eksterijera prikriva kraljevsku unutrašnjost arhitekture sa sobama koje karakteriziraju visoki stropovi i veliki prozori. Poštovanje elegancije zgrade u svom glavnom stubištu i mramoru na javnim površinama, suživljava s apsolutnom kvalitetom soba u kojima neutralna boja čini osjećaj kao da se boravi u jednoj od aristokratskih privatnih rezidencija. Zgrada je kupljena od PBZ-a, a nakon preuređenja hotel nosi pet zvjezdica i zapošljava 20-ak ljudi. Sadržaji su namijenjeni poslovnim i odmorišnim gostima, ali i studentima Libertasa, koji će u hotelu odrađivati praksu, jer je jedan od programa na tom sveučilištu hotelski i turistički menadžment.

Dobra povezanost i lokacija jedne su od glavnih značajki ovog boutique hotela. Naime, hotel je smješten u središtu grada u blizini Trga žrtava fašizma i parka. Nedaleko je od poznatog parka s fontanom Zrinjevac i glavnog gradskog trga.¹⁰⁸

Hotel Le Premier ima 62 pametne sobe i jedan predsjednički apartman koji je veličine 250, a sobe 25 i 37 četvornih metara. Gostima su na raspolaganju pet tipova soba – Queen Superior, King Superior, King Deluxe, King Superior Suite i King Deluxe Suite. One su doista prostrane i osvijetljene, te ukrašene britanskim tepisonima i plahtama, a posebna se pažnja posvetila i hotelskoj kozmetici. Samo za hotel je bio angažiran talijanski majstor parfema kako bi posebno za Le Premier dizajnirao vlastiti parfem koji je sastavni dio hotelske kozmetike. Da bi ga izradio, tražio je sve informacije u Zagrebu, od vrsta drveća do mikrolokacije hotela, jer je ideja bila da miris prati hotelsku priču.¹⁰⁹

¹⁰⁷ **Butik hotel** - predstavlja hotel malog kapaciteta koji odlikuje intimnija atmosfera od one u velikim hotelima. Nivo privatnosti i luksuza u ovakvim hotelima obično je na visokom nivou, a svim gostima poklanja se mnogo pažnje.

¹⁰⁸ Le Premier, www.lepremier.hr (27.05.2018.)

¹⁰⁹ Ibidem

Soba Queen Superior je soba veličine 21,10 m²- 27,60 m² s bračnim ili king size krevetom. Od sadržaja uključuje bežični Internet, veći pisaći stol, podno grijanje, mini bar, TV, radio, stol i peglu za glačanje i sl. Posjeduje i kupaonicu sa svim potrepštinama koje uključuju papuče, ručnike, ogrtače i prirodnu kozmetiku.¹¹⁰

Soba King Superior prostire se na 20,07 m² - 31,04 m² površine s velikim bračnim krevetom. Posjeduje kupaonicu opremljenu potrepštinama, kao i sve druge sobe, a od sadržaja ima besplatan WiFi, TV, radio, pisaći stol, mini bar, sef, peglu za glačanje, podno grijanje i pogled na hrvatsku metropolu, grad Zagreb.¹¹¹

Soba King Deluxe veličine je oko 27 m²- 29 m² površine. Ima veliki bračni krevet, pisaći stol, sef, mini bar, Tv, radio, peglu za glačanje, Internet, podno grijanje i pogled na grad. Kupaonica je opremljena toaletnim priborom, kozmetikom, papučama, ručnicima i ogrtačima.¹¹²

Apartman King Superior veličine je 37,80 m² - 39,00 m², a posjeduje bračni krevet i trosjed na razvlačenje s mogućnošću kapaciteta maksimalno do dvije osobe. Kupaonica je opremljena prirodnom kozmetikom, papučama, ručnicima, ogrtačima i ostalim toaletnim priborom. Apartman ima odvojeni dio s pisaćim stolom i sefom. Od ostalih sadržaja tu su podno grijanje, mini bar, TV, te pogled na grad.¹¹³

King Deluxe apartman veličine je 60 m² - 62 m² s bračnim krevetom i trosjedom na razvlačenje gdje mogu prenoćiti maksimalno dvije osobe. Apartman nudi sef, TV, mini bar, podno grijanje, peglu za glačanje; kupaonica posjeduje ručnike i ogrtače, a radni dio apartmana je odvojen pregradnim zidom gdje je smješten radni pisaći stol, sef i administrativni pribor.¹¹⁴

Predsjednički apartman Le Premier hotela u Zgrebu posjeduje dvije superior sobe, dnevni boravak, blagovaonicu i potpuno namještenu kuhinju. Veličina soba zauzima oko 211 m² površine apartmana, a opremljene su velikim bračnim krevetom i trosjedom na razvlačenje

¹¹⁰ Le Premier, www.lepremier.hr (29.05.2018.)

¹¹¹ Ibidem

¹¹² Ibidem

¹¹³ Ibidem

¹¹⁴ Ibidem

s antialergijskim jastucima i posteljinom. Svaka spavaća soba ima vlastitu kupaonicu, te kupaonicu koja se nalazi u blizini blagovaonice. Kupaonice su opremljene svim toaletnim potrepštinama, ručnicima, ogrtačima, papučama i šminkom Mirror, te jacuzzijem. Dnevni boravak posjeduje garniture za odmor, TV i odvojeni manji dio za radni stol i sef. Apartman posjeduje i privatnu terasu veličine 22 m² s pogledom na Zagreb. Od ostalih sadržaja apartman nudi podno grijanje, mini bar, klimu, te Internet.¹¹⁵

Slika 17. Kupaona Predsjedničkog apartmana Le Premier hotela u Zagrebu



Izvor: Le Premier, www.lepremier.hr (29.05.2018.)

Visoka kvaliteta usluga, te privatnost karakteristike su ovog hotela. Opće usluge koje se nude u hotelu su room service ili posługa u sobu i pospremanje sobe svaku večer na zahtjev gosta. Ako gost odluči provesti dan u prirodi, posjeti raznim znamenitostima, kulturnim spomenicima ili raznim događajima poput koncerata i kazališta, a da ne zna plan grada, trebat će mu concierge usluga s ekskluzivnim popisom svih usluga koje se nude gostu. Za udaljenije lokacije od hotela, gost se treba koristiti automobilom, a upravo hotel mu nudi uslugu najma automobila sa ili bez vozača. Ukoliko gost dođe automobilom nudi mu se usluga smještaja auta na privatno parkiralište s polaznikom, tzv valet parking.¹¹⁶ Zatim, tu su usluge čuvanja djece na zahtjev, novine bez naknade i Bar usluge na svim javnim mjestima hotela.

THÉMAÉ City Spa je naziv wellness i spa centra Le Premier Zagreb hotela. Opuštanje je moguće prilikom masaže ili u finskoj i turskoj sauni, uz opuštajuće mirise i ugođaj.

¹¹⁵ Le Premier, www.lepremier.hr (29.05.2018.)

¹¹⁶ Valet parking – gost daje ključ svog automobila zaposleniku ugostiteljskog objekta, a on ga parkira u privatni parking sa 24 – satnim čuvanjem i video nadzorom.

THÉMAÉ je raspon tretmana koji podiže sva osjetila uz pripremljene čajeve i sve njegove oblike napitaka. Svi tretmani obavljaju se s puno brige i pažnje kao Theishu (japanski Tea masteri). Također, tu su tretmani ljepote i ljekovite masaže. Za goste željne rekreacije, vježbanja, sporta i zdravog života, hotel Le Premier posjeduje fitness centar sa spravama za vježbanje, Technogym i osobnim trenerom za svakog gosta na upit.¹¹⁷

Govoreći o gastronomiji, hotel ima široku ponudu jela i pića. Unutarnji stakleni vrt s dnevnim boravkom omogućava pristup restoranu *Le Premier*. Kuhinja koja prevladava u restoranu je uglavnom mediteranskog tipa uz primjenu i raznih drugih nacionalnih kuhinja. Restoran nije namijenjen samo gostima hotela nego je otvorenog tipa, a la carte. Nudi menije različitih cjenovnih nivoa, tako da je u stvari sjajno mjesto za pobjeći i odmoriti misli u ambijentu s početka prošlog stoljeća uz ručak. Ono što će itekako pomoći jest tajna ovog hotela, tj. slastičarnica s kolačima u kojoj nastaju ručno rađene slastice i tijesta.¹¹⁸

Slika 18. Restoran Le Premier hotela Le Premier u Zagrebu



Izvor: Le Premier, www.lepremier.hr (29.05.2018.)

Za ležernije trenutke i opuštanje hotel je kombinirao užitak, zabavu i opuštanje u *Cigar i Lounge baru*. Cigar bar je opremljen ponudom viskija, gina i konjaka, te kubanskih cigara i cigareta koje se pažljivo čuvaju u „cigar humidoru“. Iako se zove Cigar bar, samo dio tog bara je odijeljen za pušače dok nepušači, uz jazz zvuke mogu uživati u nezadimljenom glavnom dijelu bara. Ambijent stvaraju i uokvirene crnobijele fotografije slavnih, s cigarama i cigaretama koje daju gangsterski štih i osjećaj filmskih scena iz zlatnog doba Hollywooda.¹¹⁹

¹¹⁷ Le Premier, www.lepremier.hr (29.05.2018.)

¹¹⁸ Ibidem

¹¹⁹ Ibidem

5.ZAKLJUČAK

Hotelski objekti u Republici Hrvatskoj danas uglavnom odgovaraju potrebama masovnog turizma. Temeljem analiziranih podataka može se zaključiti da problem sezonalnosti spotiče hrvatsko hotelijerstvo da postigne veći tržišni udio i veći stupanj iskorištenosti smještajnih kapaciteta.

Hoteli s pet zvjezdica u gradu Zagrebu pružaju visoku kvalitetu usluga, opreme, sadržaja, smještajnih kapaciteta, restorana i barova. Hoteli Esplanade, Westin, Sheraton i Le Premier su hotelski brendovi koji zagrebačkoj hotelskoj ponudi daju iznimnu kvalitetu, preferencije, ugled, ali i ponos. Svaki hotel nastoji se tržišno afirmirati kvalitetom i izvrsnošću svojih usluga. Gastronomska ponuda jedan je od kriterija po kojem se hoteli razlikuju. Svaki od hotela ima certifikate hrane koju poslužuje i koja ih čini različitima. Esplanade hotel posjeduje Halal certifikat, Westin hotel nudi Kosher, Halal i PKU certifikat i posebno kreirane jelovnike (SuperFoodsRx™ jelovnik). Sheraton hotel posjeduje, također, Halal certifikat i nudi okuse internacionalne i domaće kuhinje. Gastronomija Le Premier hotela podrazumijeva jela iz nacionalne, mediteranske i kontinentalne kuhinje.

Može se zaključiti da su navedeni hoteli s pet zvjezdica u gradu Zagrebu slični, ali opet imaju različitosti. Hoteli povezani u hotelske lance, odnosno zavisni hoteli, imaju određene prednosti na turističkom tržištu jer kroz standarde i prepoznatljivost pružaju maksimalnu garanciju usluga. Povezani hoteli u gradu Zagrebu s pet zvjezdica su Westin i Sheraton koji su dio velike Starwood kompanije. Nezavisni hoteli u gradu Zagrebu s pet zvjezdica su Esplanade i Le Premier. Esplanade Zagreb Hotel je bio i ostao hotel istančanog ukusa, profinjenosti, izvanredne usluge i posebne veze sa Zagrebom, sugrađanima i svakim gostom. Niz brojnih nagrada i priznanja su dodatna potvrda vodećoj poziciji hotela u Zagrebu i regiji dok je Le Premier najmlađi hotel s pet zvjezdica grada Zagreba.

Svi analizirani hoteli s pet zvjezdica mogu se promatrati i prema vrsti i tipu hotela. Pa tako Esplanade, Westin i Sheraton slove kao gradski kongresni hoteli, dok je Le Premier gradski boutique hotel kojeg karakterizira intimnija atmosfera s momentom personalizacije usluge.

POPIS LITERATURE

Stručna literatura:

1. Cerović, Z.: Hotelski menadžment, Fakultet za turistički i hotelski menadžment, 2003.
2. Cerović, Z., Pavia, N., Galičić, V.: Organizacija i kategorizacija ugostiteljskih objekata, Fakultet za turistički i hotelski menadžment u Opatiji, 2005.
3. David, K., Hayes, Jack, D., Ninemeier: Upravljanje hotelskim poslovanjem, Biblioteka Turizmoteka, Zagreb, 2005.
4. Medlik, S., Ingram, H.: Hotelsko poslovanje, Golden marketing, Zagreb, 2002.
5. Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine Hoteli, NN, br. 56/2016

Internetske stranice:

1. Esplanade, www.esplanade.hr (29. 05. 2018.)
2. Le Premier, www.lepremier.hr (29. 05. 2018.)
3. Poslovni leksikon, www.poslovni.hr (29. 05. 2018.)
5. Sheraton, www.sheraton.com (29. 05. 2018.)
6. Westin, www.westin.com (29. 05. 2018.)

POPIS TABLICA

- Tablica 1. Broj hotela po kategorijama u Republici Hrvatskoj u razdoblju od 2011. do 2016. godine..... 20
- Tablica 2. Popis kategoriziranih objekata iz skupine „Hoteli“ u gradu Zagrebu s pet zvjezdica u 2017. godini..... 20
- Tablica 3. Popis kategoriziranih ugostiteljskih objekata iz skupine „Hoteli“ s pet zvjezdica po županijama s naglaskom na grad Zagreb u 2017. godini..... 21

POPIS ILUSTRACIJA

Popis slika

➤ Slika 1. Esplanade Zagreb Hotel.....	22
➤ Slika 2. Hotel Esplanade 1925ih godina.....	24
➤ Slika 3. Superior soba Esplanade hotela u Zagrebu.....	27
➤ Slika 4: Kupaona Junior Deluxe apartmana Esplanade Zagreb Hotela.....	28
➤ Slika 5. Deluxe apartman Esplanade hotela u Zagrebu.....	29
➤ Slika 6. Segway obilazak grada.....	30
➤ Slika 7. Restoran Zinfandel's Esplanade hotela u Zgrebu.....	34
➤ Slika 8. Smaragdna dvorana Esplanade hotela u Zagrebu.....	35
➤ Slika 9. Deluxe soba Westin hotela u Zagrebu.....	37
➤ Slika 10. Westin Guest Office apartman Westin hotela u Zagrebu.....	38
➤ Slika 11. Kupaona Predsjedničkog apartmana Westin hotela u Zagrebu.....	39
➤ Slika 12. Restoran Kaptol Westin hotela u Zagrebu.....	40
➤ Slika 13. Kristalna dvorana Westin hotela u Zagrebu.....	43
➤ Slika 14. Deluxe soba Sheraton hotela u Zagrebu.....	45
➤ Slika 15. Kupaonica Executive apartmana Sheraton hotela u Zagrebu.....	46
➤ Slika 16. Kupaona Predsjedničkog apartmana Sheraton hotela u Zagrebu.....	47
➤ Slika 17. Kupaona Predsjedničkog apartmana Le premier hotela u Zagrebu.....	52
➤ Slika 18. Restoran Le Premier hotela Le Premier u Zagrebu.....	53

Popis grafikona

➤ Grafikon 1. Udjel noćenja turista po vrstama objekata za smještaj u Republici Hrvatskoj u 2017. godini.....	5
---	---