

MINISTARSTVO TURIZMA

Na temelju odredbe članka 17. stavka 2. Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti (»Narodne novine«, broj 85/2015), ministar nadležan za turizam (u daljem tekstu: Ministar), donosi

PRAVILNIK

ZA DODJELU OZNAKE KVALITETE UGOSTITELJSKOG OBJEKTA VRSTE HOTEL

1. OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Ovim Pravilnikom propisuje se vrsta ugostiteljskog objekta iz skupine Hoteli za koju ministarstvo nadležno za turizam (u daljem tekstu: Ministarstvo) može dodijeliti oznaku kvalitete, uvjeti za dodjelu oznake kvalitete te izgled oznake kvalitete.

Članak 2.

Ovim Pravilnikom dodjeljuje se oznaka kvalitete za vrstu Hotel, kategorije 3, 4 i 5 zvjezdica, na zahtjev ugostitelja koji posluje hotelom (u daljem tekstu: ugostitelj).

Članak 3.

Oznaka kvalitete dodjeljuje se hotelu koji na višem stupnju od obveznih uvjeta za kategoriju ispunjava uvjete za kvalitetu.

2. UVJETI ZA DODJELU OZNAKE KVALITETE

Članak 4.

- (1) Hotel mora omogućiti sigurnost, funkcionalnost i udobnost.
- (2) Hotel mora stalno, za vrijeme rada, ispunjavati uvjete za utvrđenu vrstu i kategoriju sukladno rješenju Ministarstva.
- (3) Vanjski izgled hotela, uređenje, oprema i uređaji ne smiju biti dotrajali i oštećeni i moraju biti stalno u ispravnom i funkcionalnom stanju.
- (4) Okoliš hotela mora biti uređen i održavan.

Članak 5.

(1) Oznaka kvalitete dodijelit će se hotelu ako uprava ugostitelja (u daljem tekstu: uprava):

1. donese pisanu izjavu o vlastitom opredjeljenju za razvoj, promicanje i neprekidno poboljšanje kvalitete (u daljem tekstu: izjava uprave),
2. ispunjava uvjete zaštite okoliša,

3. ispunjava uvjete sigurnosti,
 4. ispunjava uvjete veće od propisanih uvjeta za kategorizaciju hotela,
 5. ispunjava uvjete kvalitete uređenja i opreme,
 6. donese priručnik s pisanim kodeksom ponašanja, pravilima, postupcima (procedurama), radnim uputama i ostalom dokumentacijom sukladno smještajnom kapacitetu hotela (u daljem tekstu: priručnik),
 7. provede anketu o zadovoljstvu osoblja,
 8. provede anketu o zadovoljstvu gosta,
 9. ispunjava uvjete suradnje s lokalnom zajednicom.
- (2) Pojedini uvjet može se samo jednom bodovati.

2.1. IZJAVA UPRAVE

Članak 6.

- (1) Uprava ugostitelja mora podastrijeti dokaze vlastite opredijeljenosti za razvoj, promicanje i neprekidno poboljšanje kvalitete i dokaze o svom doprinosu ovim aktivnostima.
- (2) Uprava mora dati izjavu u obliku odgovora na pitanja sukladno stavku 4. ovog članka i na taj način dati ocjenu stanja u hotelu po pitanju kvalitete.
- (3) Ugostitelj mora ispunjavati propisani bodovni prag iz izjave uprave, koja mora biti u odgovarajućem odnosu prema anketnim upitnicima o zadovoljstvu gosta i osoblja.
- (4) Izjava uprave nalazi se u Prilogu I. ovog Pravilnika.

2.2. UVJETI ZAŠTITE OKOLIŠA

Članak 7.

- (1) Ugostitelj mora štititi okoliš kao turističku atrakciju.
- (2) Ugostitelj mora ispunjavati propisani bodovni prag iz uvjeta zaštite okoliša.
- (3) Uvjeti zaštite okoliša nalaze se u Prilogu II. ovog Pravilnika.
- (4) Iznimno od stavka 2. ovog članka, ugostitelj koji ima certificiran sustav upravljanja okolišem ISO 14001, EMAS (Environmental management auditing system) i znak zaštite okoliša (Priatelj okoliša, EU Ecolabel i slično) ne mora ispuniti uvjete iz Priloga II. ovog Pravilnika.

2.3. UVJETI SIGURNOSTI

Članak 8.

- (1) Ugostitelj mora brinuti o sigurnom i nesmetanom boravku gosta i osoblja.
- (2) Ugostitelj mora ispunjavati propisani bodovni prag iz uvjeta sigurnosti.
- (3) Uvjeti sigurnosti nalaze se u Prilogu III. ovog Pravilnika.

2.4. UVJETI VEĆI OD PROPISANIH UVJETA ZA KATEGORIZACIJU HOTELA

Članak 9.

- (1) Ugostitelj mora ispunjavati propisani bodovni prag iz uvjeta većih od propisanih uvjeta za kategorizaciju hotela.

(2) Uvjeti veći od propisanih uvjeta za kategorizaciju hotela nalaze se u Prilogu IV. ovog Pravilnika.

2.5. UVJETI KVALITETE UREĐENJA I OPREME

Članak 10.

- (1) Hotel mora imati viši stupanj kvalitete uređenja i opreme.
- (2) Ugostitelj mora ispunjavati propisani bodovni prag iz uvjeta kvalitete uređenja i opreme.
- (3) Ispitivanje i/ili stručnu procjenu kvalitete uređenja i opreme obavlja akreditirani laboratorij.
- (4) Uvjeti kvalitete uređenja i opreme nalaze se u Prilogu V. ovog Pravilnika.

2.6. PRIRUČNIK

Članak 11.

- (1) Ugostitelj mora imati i primjenjivati priručnik.
- (2) Smjernice za izradu priručnika nalaze se u Prilogu VI. ovog Pravilnika.

2.7. ANKETA O ZADOVOLJSTVU OSOBLJA

Članak 12.

- (1) Ugostitelj mora organizirati i provesti anketu o zadovoljstvu osoblja uz stalno prisustvovanje povjerenstva Ministarstva (u daljem tekstu: povjerenstvo).
- (2) Anketa je anonimna, a osoblje mora imati mogućnost ispuniti anketni upitnik.
- (3) Na anketni upitnik mora odgovoriti najmanje 50% osoblja.
- (4) Anketni upitnik tiska ugostitelj sukladno stavku 10. ovog članka.
- (5) Ugostitelj odmah po izvršenoj anketi predaje anketne upitnike povjerenstvu, o čemu se sastavlja zapisnik s ukupnim, važećim i nevažećim brojem anketnih upitnika.
- (6) Anketni upitnik je nevažeći ukoliko nije ispunjen u cijelosti ili na propisan način.
- (7) Anketne upitnike obrađuje povjerenstvo.
- (8) Prosječna ocjena ankete za svako pojedinačno pitanje ne smije biti manja od 2,0.
- (9) Prosječna ocjena ankete za sva pitanja ne smije biti manja od 3,0.
- (10) Anketni upitnik o zadovoljstvu osoblja nalazi se u Prilogu VII. ovog Pravilnika.
- (11) Povjerenstvo može uvažiti rezultate ankete osoblja koju provodi ugostitelj vodeći računa o stavcima 8. i 9. ovog članka.

2.8. ANKETA O ZADOVOLJSTVU GOSTA

Članak 13.

- (1) Ugostitelj mora tijekom sezone organizirati i provesti anketu o zadovoljstvu gosta u hotelu uz stalno prisustvovanje povjerenstva.
- (2) Za provođenje ankete ugostitelj će organizirati zaseban prostor na recepciji označen natpisom na hrvatskom i četiri svjetska jezika.

(3) Ugostitelj provodi anketu najmanje tri puta u različitim vremenskim razdobljima (tjednima). Svaki put anketa se provodi dva dana kada gosti najčešće borave u hotelu.

(4) Za vrijeme ankete anketni upitnik se postavlja u zaseban prostor na recepciji te, uz prigodan poklon, u smještajne jedinice sa zamolbom gostu da ga ispunjenog ostavi na recepciji. Članovi povjerenstva mogu zamoliti goste da ispune upitnik.

(5) Anketni upitnik, prikladno dizajniran, tiska ugostitelj na hrvatskom i najmanje četiri svjetska jezika sukladno stavku 13. ovog članka.

(6) Ugostitelj odmah po izvršenoj anketi predaje anketne upitnike povjerenstvu o čemu se sastavlja zapisnik s ukupnim, važećim i nevažećim brojem anketnih upitnika.

(7) Anketni upitnik je nevažeći:

1. ako nije ispunjen na propisan način,

2. ako gost anketni upitnik ispunjen u smještajnoj jedinici ne preda osobno u označeni zasebni prostor na recepciji (zasebni desk) ili ako umjesto gosta, ispunjeni anketni upitnik ne preda osoblje domaćinstva ili član povjerenstva.

(8) Anketne upitnike obrađuje povjerenstvo.

(9) Prosječna ocjena ankete, svaki put za svako pitanje, ne smije biti manja od 2,0.

(10) Prosječna ocjena ankete, svaki put za sva pitanja, ne smije biti manja od 3,0.

(11) Povjerenstvo može zatražiti dodatno anketiranje gostiju ukoliko procijeni da nema dovoljan broj ispunjenih važećih anketnih upitnika.

(12) Povjerenstvo može odobriti drugu anketu ukoliko su rezultati prve ankete nezadovoljavajući.

(13) Anketni upitnik o zadovoljstvu gosta nalazi se u Prilogu VIII. ovog Pravilnika.

(14) Povjerenstvo može uvažiti rezultate ankete o zadovoljstvu gosta koju provodi ugostitelj vodeći računa o stavcima 9. i 10. ovog članka.

2.9. UVJETI SURADNJE S LOKALNOM ZAJEDNICOM

Članak 14.

(1) Ugostitelj mora surađivati s lokalnom zajednicom u cilju stvaranja kvalitetnog okruženja za boravak gosta.

(2) Ugostitelj mora ispunjavati propisani bodovni prag iz uvjeta suradnje s lokalnom zajednicom.

(3) Uvjeti suradnje s lokalnom zajednicom nalaze se u Prilogu IX. ovog Pravilnika.

3. NAČIN DODJELE OZNAKE KVALITETE I OZNAKA KVALITETE

3.1. PODNOŠENJE ZAHTJEVA ZA DODJELU OZNAKE KVALITETE

Članak 15.

(1) Zahtjev za dodjelu oznake kvalitete za vrstu Hotel, prema vlastitom opredjeljenju i poslovnom interesu, ugostitelj u slobodnoj formi podnosi Ministarstvu.

(2) Ugostitelj podnosi zahtjev iz stavka 1. ovog članka pojedinačno za svaki hotel po pribavljenom rješenju za vrstu i kategoriju.

(3) Zahtjev sadrži sljedeće podatke i dokumente: