



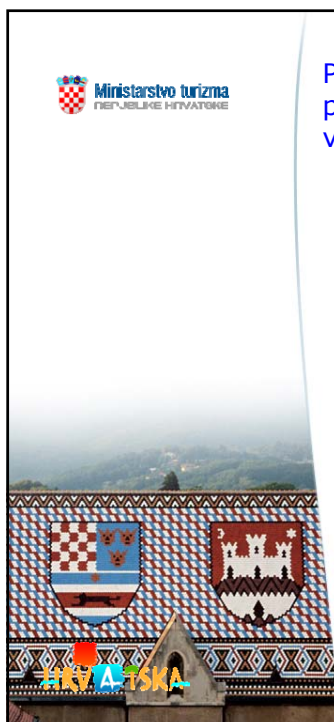
## PRAVILNIK O OZNACI KVALITETE ZA HOTELE



- Pravilnik za dodjelu oznake kvalitete ugostiteljskog objekta vrste hotel donosi se temeljem Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti NN 138/06, 43/09 i 88/10
- Cilj i svrha novog pravilnika 'Oznaka kvalitete' je tržišna prepoznatljivost, te poticanje i nagrađivanje hotela koji su postavili parametre za mjerenje kvalitete usluge, odnosno proizvoda i samim tim s tom kvalitetom mogu i upravljati.
- Ovaj Pravilnik je "alat struke" i može odgovoriti na pitanje: "Što je kvaliteta usluge u hotelijerstvu?"

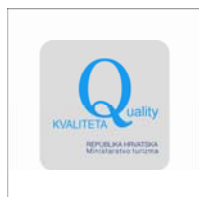


- Oznaka kvalitete nije obvezna već je dobrovoljna i dodjeljuje se na zahtjev Ugostitelja, te se ista provjerava svake tri godine.
- Ciljna skupina je oko 5% od ukupnog broja hotela (Ukupno 616 hotela i od toga 96 s 2\*, 318 s 3\*, 176 s 4\*, i 26 s 5\*).
- Pravilnikom je određena dodjela oznake kvalitete za hotele 3\*, 4\* i 5\* koji će u većem broju elemenata i na višem stupnju ispuniti uvjete kvalitete.
- Pravilnik prepoznaje razliku između hotela do 50 smještajnih jedinica i onih iznad 50 smještajnih jedinica. Iz tog razloga za manje hotele Pravilnikom je propisan i manji obim potrebne dokumentacije kao i niži bodovni prag po pojedinim poglavljima.



Pravilnik će omogućiti hotelijerima isticanje posebne oznake kvalitete i tržišno vrednovanje.

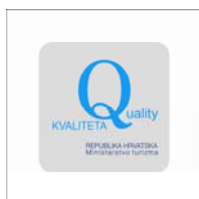




- Oznaka kvalitete utvrđuje se od strane Povjerenstva Ministarstva i tajnog gosta.

Tajni gost:

- Ocjenjuje kvalitetu usluge boraveći u hotelu, bez najave, najmanje 24 sata, na osnovu svog stručnog znanja i postavljenih zahtjeva.
- Prije, tijekom i poslije boravka u hotelu ne smije ugostitelju odati cilj posjeta.
- Podnosi izvještaj Ministarstvu o obavljenom auditu te daje svoje mišljenje.
- Tajnog gosta čini jedan ili više članova. Članove tajnog gosta imenuje Ministar:
  1. iz reda službenika Ministarstva ili,
  2. iz reda uglednih visoko obrazovanih stručnjaka s radnim iskustvom u hotelijerstvu.



- Pravilnik je strukturiran u 9 poglavlja koja pokrivaju 9 različitih područja hotelske kvalitete (Prilozi Pravilnika) i to:

- Prilog I - Izjava Uprave kojom Uprava potvrđuje strateško opredjeljenje, promicanje, te neprekidno poboljšavanje kvalitete.

- Uprava mora podastrijeti dokaze vlastite opredijeljenosti za razvoj, promicanje i neprekidno poboljšavanje kvalitete.
- Uprava mora dati izjavu, odgovoriti na primjer na slijedeća pitanja:

Kakva je informiranost osoblja po pitanju kvalitete?  
Kakav je nivo ulaganja u obrazovanje osoblja?  
Da li se vrše ispitivanja o zadovoljstvu gostiju?  
Kakav je odnos prema okolišu?

- Prilog II - Zaštita okoliša kao iznimno bitno poglavlje zbog suvremenih trendova u turizmu (zeleni hotel).

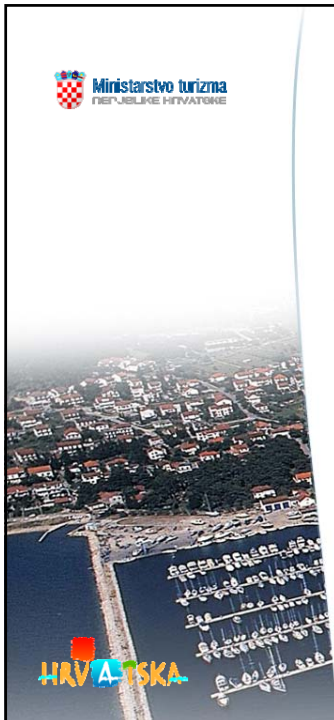
- Uprava mora podastrijeti dokaze da kontinuirano vodi brigu o zaštiti okoliša ili upravlja okolišem.
- Prilikom izrade ovog poglavlja uzeti su u obzir prijedlozi Ministarstva zaštite okoliša i prirode.



- Prilog III - Sigurnost, uvjeti kojim se u Pravilniku dodatno potvrđuju zahtjevi suvremenog tržišta.
  - Uprava mora podastrijeti dokaze da vodi brigu o sigurnosti gostiju i osoblja, a to podrazumijeva različite aspekte, kao na primjer: transport, prijem, skladištenje, priprema i usluživanje hrane.
- Prilog IV - Uvjeti veći od propisanih za kategorizaciju kojim se dodatno potvrđuje viša kvaliteta u odnosu na osnovnu propisanu.
  - Ako hotel ima "višak kvalitete", tj. ako ima više elemenata nego što je potrebno za određenu kategoriju, taj "višak kvalitete" hotel treba bodovima "nagraditi".



- Prilog V - Kvaliteta uređenja i opreme, ugostitelj mora izvršiti određena ispitivanja opreme čime se potvrđuje kvaliteta opremljenosti hotelskog objekta.
  - Egzaktnim ispitivanjima opreme od strane ovlaštenih i akreditiranih tvrtki mogu se dobiti rezultati da li ta oprema ispunjava uvjete za određenu kategoriju hotela.
- Prilog VI - Priručnici (eng. manual) su abeceda poslovanja u svakom ozbiljnom hotelskom objektu i lancima hotela u svijetu i omogućavaju sustavno i organizirano obavljanje poslova i zadaća svim zaposlenima u hotelu.
  - "Ono što nije napisano, ne postoji". Upravo se propisanim uputama i procedurama nastoji olakšati zaposlenicima obavljanje svakodnevnih radnih zadataka.



▪ Prilog VII - Anketa o zadovoljstvu osoblja, preduvjet su bilo kakve politike ljudskih resursa u bilo kojoj tvrtki pa tako i hotelu.

➤ Zadovoljno osoblje preduvjet je visokog nivoa kvalitete

▪ Prilog VIII - Anketa o zadovoljstvu gosta jedna je od tržišnih indikatora poslovanja u kojoj je gost zadnji sudac i mjerilo. Zadovoljan gost je krajnji test kvalitete.

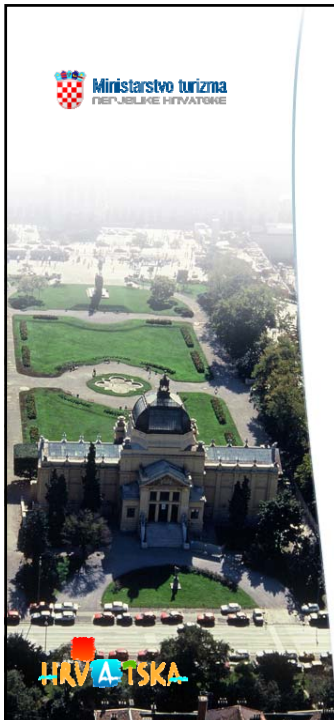
➤ Postoji još uvijek predrasuda da su reklamacije nešto loše. U zadnje vrijeme, sve više, reklamacije se također sustavno obrađuju također s ciljem poboljšanja kvalitete. Hotelijeri koji su shvatili vrijednost reklamacija čak potiču goste da izraze svoje nezadovoljstvo, a sve s ciljem ispravljanja pogrešaka.



▪ Prilog IX - Suradnjom s lokalnom zajednicom pokušava se potaknuti hotelijera na suradnju sa svojim okruženjem i potiče se istog na sudjelovanje u destinacijskim menadžmentom s drugim dionicima na destinaciji.

➤ Aspekti suradnje s lokalnom zajednicom:

1. Upravljanje lokalnom turističkom destinacijom;
2. Obrazovanje;
3. Baština;
4. Zaštita okoliša i zdravstvo;
5. Ostalo.

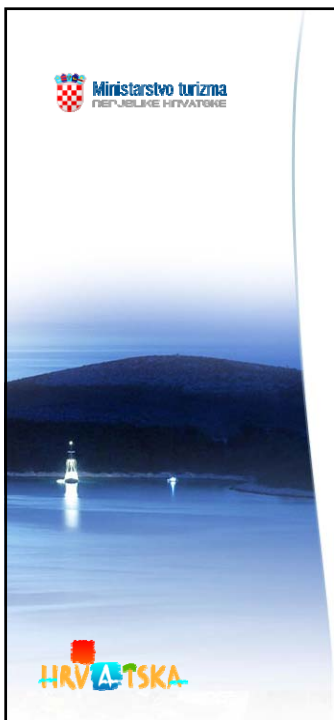


▪ Pravilnik je u cijelosti uspješno testiran na nekim hrvatskim hotelima

- ✓ Le Meriden Lav - Podstrana,
- ✓ Monte Mulini - Rovinj,
- ✓ Valamar Lacroma – Dubrovnik

▪ Sigurni smo da će i drugi uspješni hoteli aplicirati za oznaku kvalitete.

▪ Napomena: Sukladno postojećem Pravilniku o razvrstavanju i kategorizaciji hotela, svi hoteli mogu ishoditi 4 od 17 posebnih oznaka: BUSINESS (Poslovni), MEETINGS (Za sastanke), CONGRESS (Kongresni), CLUB (Klub), CASINO (Kasino), HOLIDAY RESORT (Odmorišni), COASTLINE HOLIDAY RESORT (Priobalni odmorišni), FAMILY (Obiteljski), SMALL & FRIENDLY (Mali i prijateljski), SENIOR CITIZENS (Za starije osobe), HEALTH & FITNESS (Zdravlje i fitness), SPA (Toplice), WELLNESS, DIVING CLUB (Ronilački klub), MOTEL (Motel), SKI (Ski), ZA OSOBE S INVALIDITETOM.



# Hvala na pozornosti

Zagreb, 22. ožujka 2012.