

MINISTARSTVO TURIZMA

Na temelju odredbe članka 16. stavka 2. Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti («Narodne novine», broj: 138/06), ministar nadležan za ugostiteljstvo i turizam, donosi

PRAVILNIK

ZA DODJELU OZNAKE KVALITETE UGOSTITELJSKOG OBJEKTA VRSTE HOTEL

I. OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Ovim Pravilnikom propisuju se vrsta ugostiteljskog objekta iz skupine Hoteli za koju se može dodijeliti oznaka kvalitete, uvjeti za dodjelu oznake kvalitete, način utvrđivanja oznake kvalitete i oznaka kvalitete.

Članak 2.

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

Članak 3.

Oznaka kvalitete dodjeljuje se hotelu koji u većem broju elemenata i na višem stupnju ispunjava uvjete.

II. UVJETI ZA DODJELU OZNAKE KVALITETE

Članak 4.

- (1) Okoliš i vanjski izgled hotela, uređenje, oprema, uređaji i ostalo ne smiju biti dotrajali i oštećeni i moraju biti stalno u ispravnom i funkcionalnom stanju.
- (2) Hotel mora omogućiti sigurnost, funkcionalnost i udobnost.

Članak 5.

- (1) Oznaka kvalitete utvrdit će se hotelu ako uprava ugostitelja:
 1. donese pisanu izjavu o vlastitom opredjeljenju za razvoj, promicanje i neprekidno poboljšavanje kvalitete;
 2. ispuni uvjete zaštite okoliša;

3. ispuni uvjete sigurnosti;
 4. ispuni uvjete veće od propisanih uvjeta za kategorizaciju hotela;
 5. ispuni uvjete kvalitete opreme i uređenja;
 6. donese priručnik s pisanim pravilima, postupcima (procedurama), radnim uputama i ostalom dokumentacijom;
 7. provede anketu o zadovoljstvu zaposlenika (s pozitivnim rezultatom);
 8. provede anketu o zadovoljstvu gosta (s pozitivnim rezultatom).
- (2) Pojedini uvjet može se samo jednom bodovati.

1. IZJAVA UPRAVE UGOSTITELJA

Članak 6.

- (1) Uprava ugostitelja mora podastrijeti dokaze vlastite opredjeljenosti za razvoj, promicanje i neprekidno poboljšavanje kvalitete i dokaze o svom doprinosu ovim aktivnostima.
- (2) Uprava mora dati izjavu u obliku odgovora na pitanja sukladno st. 4. ovog članka i na taj način dati ocjenu stanja u hotelu po pitanju kvalitete.
- (3) Ocjena izjave uprave ugostitelja ovis o rezultatima iz izjave koja mora biti u odgovarajućem odnosu prema anketnim upitnicima o zadovoljstvu gosta i zaposlenika.
- (4) Izjava uprave ugostitelja nalazi se u Prilogu I ovog Pravilnika i njegov je sastavni dio.

2. UVJETI ZAŠTITE OKOLIŠA

Članak 7.

- (1) Ugostitelj koji posluje hotelom (u daljnjem tekstu: ugostitelj) mora štititi okoliš kao najveću turističku atrakciju.
- (2) Ugostitelj mora ispuniti propisani bodovni prag iz uvjeta zaštite okoliša.
- (3) Uvjeti zaštite okoliša nalaze se u Prilogu II ovog Pravilnika i njegov su sastavni dio.

3. UVJETI SIGURNOSTI

Članak 8.

- (1) Ugostitelj mora brinuti o sigurnom i nesmetanom boravku gosta i zaposlenog osoblja unutar funkcionalne cjeline hotela.
- (2) Ugostitelj mora ispuniti propisani bodovni prag iz uvjeta sigurnosti.
- (3) Uvjeti sigurnosti nalaze se u Prilogu III ovog Pravilnika i njegov su sastavni dio.

4. UVJETI VEĆI OD PROPISANIH UVJETA ZA KATEGORIZACIJU HOTELA

Članak 9.

- (1) Hotel mora ispuniti uvjete u većem broju i na višem stupnju od propisanih uvjeta za kategorizaciju hotela.
- (2) Ugostitelj mora ispuniti propisani bodovni prag iz uvjeta većih od propisanih uvjeta za kategorizaciju hotela.
- (3) Uvjeti veći od propisanih uvjeta za kategorizaciju hotela nalaze se u Prilogu IV ovog Pravilnika i njegov su sastavni dio.

5. UVJETI KVALITETE UREĐENJA I OPREME

Članak 10.

- (1) Hotel mora imati viši stupanj kvalitete opreme i uređenja od propisanog za kategorizaciju.
- (2) Ugostitelj mora ispuniti propisani bodovni prag iz uvjeta kvalitete opreme i uređenja.
- (3) Uvjeti kvalitete opreme i uređenja nalaze se u Prilogu V ovog Pravilnika i njegov su sastavni dio.

6. PRIRUČNIK S PISANIM PRAVILIMA, POSTUPCIMA (PROCEDURAMA), RADNIM UPUTAMA I OSTALOM DOKUMENTACIJOM

Članak 11.

- (1) Ugostitelj mora imati i primjenjivati priručnik s pisanim pravilima, postupcima (procedurama), radnim uputama i ostalom dokumentacijom izrađen sukladno st. 2. ovog čl. (u daljnjem tekstu: priručnik).
- (2) Smjernice za izradu priručnika iz st. 1. ovog čl. nalaze se u prilogu VI ovog Pravilnika i njegov su sastavni dio.

7. ANKETA O ZADOVOLJSTVU ZAPOSLENIKA

Članak 12.

- (1) Ugostitelj mora organizirati i provesti anketu o zadovoljstvu zaposlenika u hotelu uz stalno prisustvo jednog ili više članova Povjerenstva Ministarstva (dalje u tekstu: Povjerenstvo).
- (2) Anketa je anonimna i svaki zaposlenik hotela mora imati mogućnost ispuniti anketni upitnik o zadovoljstvu zaposlenika.
- (3) Anketni upitnik tiska ugostitelj sukladno st. 10. ovog članka.
- (4) Na anketni upitnik mora odgovoriti najmanje 50% zaposlenika.
- (5) Ugostitelj odmah po izvršenoj anketi predaje anketne upitnike Povjerenstvu Ministarstva, o čemu se sastavi Zapisnik sa ukupnim, važećim i nevažećim, brojem anketnih upitnika.
- (6) Anketni upitnik smatra se nevažećim ukoliko nije ispunjen u cjelosti ili na propisan način.
- (7) Anketne upitnike obrađuje Povjerenstvo Ministarstva.
- (8) Prosječna ocjena anketiranih zaposlenika za svako pojedinačno pitanje ne može biti manja od 2,0.
- (9) Prosječna ocjena anketiranih zaposlenika za sva pitanja ne može biti manja od 3,0.
- (10) Anketni upitnik o zadovoljstvu zaposlenika nalazi se u Prilogu VII ovog Pravilnika i njegov je sastavni dio.

8. ANKETA O ZADOVOLJSTVU GOSTA

Članak 13.

- (1) Ugostitelj mora tijekom sezone organizirati i provesti anketu o zadovoljstvu gosta u hotelu uz stalno prisustvo jednog ili više članova Povjerenstva Ministarstva.
- (2) Za provođenje ankete ugostitelj će organizirati zasebni desk u prostoru recepcije označen na primjeren način («Anketa o zadovoljstvu gosta» i sl.) natpisom na hrvatskom i najmanje četiri svjetska jezika te, po potrebi, jezicima ostalih gostiju.

- (3) Ugostitelj provodi anketu najmanje tri puta u različitim vremenskim periodima (tjednima) i s različitim gostima. Svaki puta anketa se provodi po dva dana u vrijeme kada gosti najčešće borave u hotelu.
- (4) Za vrijeme trajanja ankete anketni upitnik se postavlja uz prigodan poklon u smještajne jedinice sa zamolbom gostu da ga ispunjenog ostavi u vrijeme trajanja ankete na zasebnoj desku u prostoru recepcije. Članovi povjerenstva mogu i usmeno animirati goste sa zamolbom da ispune upitnik koji se može nalaziti i na samoj desku ili ga gostu može osobno uručiti član povjerenstva.
- (5) Anketni upitnik, prikladno dizajniran, tiska ugostitelj na hrvatskom i najmanje četiri svjetska jezika te, po potrebi, na jezicima ostalih gostiju sukladno st. 13. ovog čl.
- (6) Ugostitelj odmah po izvršenoj anketi predaje anketne upitnike Povjerenstvu Ministarstva o čemu se sastavi Zapisnik sa ukupnim važećim i nevažećim brojem anketnih upitnika.
- (7) Anketni upitnik se smatra nevažećim:
1. ako nije ispunjen na propisan način;
 2. ako nije u cijelosti ispunjen;
 3. ako anketni upitnik ispunjen u sobi gost koji ga je ispunio ne preda osobno na zasebnoj deski.
- (8) Anketne upitnike obrađuje Povjerenstvo Ministarstva.
- (9) Prosječna ocjena anketiranih gostiju svaki puta i za svako pojedinačno pitanje ne može biti manja od 2,0.
- (10) Prosječna ocjena anketiranih gostiju svaki puta i za sva pitanja ne može biti manja od 3,0.
- (11) Povjerenstvo Ministarstva može zatražiti dodatno anketiranje gostiju ukoliko procjeni da nema dovoljan broj ispunjenih važećih anketnih upitnika.
- (12) Povjerenstvo Ministarstva može odobriti drugu anketu sukladno st. 3. ovog članka ukoliko su rezultati prve ankete nezadovoljavajući.
- (13) Anketni upitnik o zadovoljstvu gosta nalazi se u Prilogu VII ovog Pravilnika i njegov je sastavni dio.

III. NAČIN UTVRĐIVANJA OZNAKE KVALITETE I OZNAKA KVALITETE

1. ZAHTJEV UGOSTITELJA

Članak 14.

- (1) Zahtjev za utvrđivanje oznake kvalitete vrste Hotel, prema vlastitom opredjeljenju i poslovnom interesu, ugostitelj u slobodnoj formi podnosi Ministarstvu.
- (2) Ugostitelj podnosi zahtjev iz st. 1. ovog čl. pojedinačno za svaki hotel po pribavljenom rješenju za vrstu i kategoriju.
- (3) Zahtjev iz st. 1. ovog čl. u pravilu sadrži slijedeće podatke i dokumente:
1. tvrtku i sjedište podnositelja zahtjeva;
 2. naziv hotela i adresu;
 3. kontakt osobu, broj telefona (fiksni i mobilni) i e-mail;
 4. rješenje o kategorizaciji;
 5. izjavu uprave ugostitelja te raspoloživu dokumentaciju navedenu u izjavi iz čl. 6. ovog Pravilnika;
 6. na zahtjev voditelja postupka, po ukazanoj potrebi, i druge podatke i dokumente u skladu sa zakonom, ovim Pravilnikom i propisom za kategorizaciju hotela.
- (4) Ponovni zahtjev, za isti hotel, za oznaku kvalitete ugostitelj može podnijeti protekom roka od godine dana od primitka rješenja kojim je odbijen prethodni zahtjev.

2. POSTUPAK UTVRĐIVANJA OZNAKE ZA KVALITETU

Članak 15.

- (1) Hotelu se može utvrditi oznaka kvalitete i ugostitelj može za hotel dobiti oznaku kvalitete ukoliko ispuni uvjete sukladno Zakonu i ovom Pravilniku.
- (2) Utvrđivanje oznake kvalitete iz st. 2. ovog Pravilnika provodi se:
 1. uvidom i analizom podnijetog zahtjeva i priloženih podataka i dokumenata;
 2. utvrđivanjem činjenica očevidom/ima u hotelu;
 3. utvrđivanjem činjeničnog stanja u hotelu od strane tajnog gosta.
- (3) Postupak utvrđivanja oznake kvalitete može trajati do jedne godine od datuma primitka zahtjeva u Ministarstvu.
- (4) Utvrđivanje oznake kvalitete provodi Povjerenstvo Ministarstva i tajni gost.

2.1. POVJERENSTVO

2.1.1. Djelokrug rada i ustrojstvo

Članak 16.

- (1) Povjerenstvo:
 1. provodi postupak utvrđivanja oznake kvalitete;
 2. analizira zahtjev ugostitelja i utvrđuje činjenično stanje iz drugog poglavlja ovog Pravilnika.
- (2) Povjerenstvo se sastoji od najmanje dva člana. Članove Povjerenstva imenuje Ministar:
 1. iz redova službenika Ministarstva;
 2. iz redova službenika nadležnih Ureda;
 3. iz redova uglednih stručnjaka ugostiteljskih, turističkih i drugih komplementarnih struka.
- (3) Povjerenstvo vodi službenik Ministarstva – voditelj postupka do donošenja rješenja.
- (4) Ministar po potrebi može za postupak utvrđivanja oznake kvalitete imenovati i druga odgovarajuća radna tijela.

2.1.2. Postupak utvrđivanja oznake kvalitete

Članak 17.

- (1) Povjerenstvo po primitku zahtjeva ocjenjuje izjavu uprave ugostitelja te raspoloživu dokumentaciju odnosno opredjeljenost uprave za razvoj, promicanje i neprekidno poboljšavanje kvalitete na način:
 - 1.) zadovoljavajuće;
 - 2.) nezadovoljavajuće.
- (2) Ukoliko je ocjena iz st. 1. ovog čl. nezadovoljavajuća, Ministarstvo će, iznimno od čl. 15. st. 3. ovog Pravilnika, odmah odbiti zahtjev ugostitelja. Prosječna ocjena uprave ne utječe na ocjenu Povjerenstva.
- (3) Ukoliko Povjerenstvo utvrdi da hotel ne ispunjava uvjete iz čl. 4. ovog Pravilnika, temeljem očevida ili po saznanju, Ministarstvo će, iznimno od čl. 15. st. 3. ovog Pravilnika, odmah odbiti zahtjev ugostitelja.

- (4) Povjerenstvo ocjenjuje priručnik iz članka 11. stavka 1. ovog Pravilnika temeljem svog stručnog znanja i smjernica iz čl. 11. st. 2. ovog Pravilnika. Priručnik Povjerenstvo dobija od ugostitelja na uvid te ga u cjelini ili njegovim dijelovima ne smije iznositi iz hotela ili ga umnožavati na bilo koji način.
- (5) Ukoliko Povjerenstvo utvrdi da anketa o zadovoljstvu zaposlenika ne ispunjava uvjete sukladno čl. 12. st. 2., 4., 8. i 9. ovog Pravilnika, Ministarstvo će odmah, iznimno od čl. 15. st. 3. ovog Pravilnika, odbiti zahtjev.
- (6) Ukoliko je ocjena tajnog gosta o kvaliteti usluge u hotelu nezadovoljavajuća, Ministarstvo će odbiti zahtjev.

2.2. TAJNI GOST

Članak 18.

- (1) Tajni gost ocjenjuje kvalitetu usluge hotela slobodnom stručnom procjenom.
- (2) Tajnog gosta čini jedan ili više članova. Članove tajnog gosta imenuje Ministar iz redova uglednih visoko obrazovanih stručnjaka s radnim iskustvom u hotelijerstvu.
- (3) Tajnog gosta s više članova vodi, prema dogovoru članova, voditelj.
- (4) Tajni gost:
 1. odgovara voditelju postupka koji ujedno koordinira njegov rad;
 2. ocjenjuje kvalitetu usluge boraveći u hotelu bez najave najmanje 24 sata;
 3. prije, tijekom i poslije boravka u hotelu ne smije ugostitelju odati svoj identitet. Članovi tajnog gosta tijekom boravka u hotelu ne smiju se međusobno družiti.
- (5) Tajni gost ocjenjuje kvalitetu usluge hotela na način:
 - 1.) zadovoljavajuće;
 - 2.) nezadovoljavajuće.
- (6) Tajni gost dostavlja voditelju postupka zapisnik s ocjenom iz st. 5. ovog čl. sa stručnim mišljenjem, obrazloženjem i zaključkom.

2.3. TROŠKOVI POSTUPKA UTVRĐIVANJA OZNAKE KVALITETE

Članak 19.

- (1) Ugostitelj snosi troškove postupka utvrđivanja oznake kvalitete. Troškove postupka čine: dnevnice, troškovi prijevoza, smještaja, prehrane sa svrhom kontrole kvalitete i naknada za rad pojedinog člana Povjerenstva Ministarstva, tajnog gosta ili drugog radnog tijela.
- (2) Ugostitelj snosi sve troškove za provođenje anketa o zadovoljstvu zaposlenika i gosta.
- (3) Ugostitelj snosi troškove izrade i nabave propisane standardizirane ploče s oznakom kvalitete.

3. OZNAKA KVALITETE

Članak 20.

- (1) Oznaka kvalitete je «Q».
- (2) Grafičko rješenje i tehnički uvjeti standardizirane ploče s oznakom kvalitete utvrđeni su ovim Pravilnikom u Prilogu IX. «GRAFIČKO RJEŠENJE I TEHNIČKI UVJETI STANDARDIZIRANE PLOČE ZA OZNAKU KVALITETE VRSTE HOTEL».
- (3) Na glavnom ulazu u hotel mora biti vidno istaknuta standardizirana ploča s propisanom oznakom kvalitete.

(4) Iznimno od odredbe st. 3. ovog čl., u hotelu koji je zaštićen kao povijesno-kulturno dobro oznaka kvalitete može se postaviti unutar glavnog ulaza i sl.

(5) Standardiziranu ploču iz stavka 3. ovog članka mogu proizvoditi sve fizičke i pravne osobe-proizvođači (obrtnici, tvrtke) koji za tu proizvodnju pribave prethodnu suglasnost Ministarstva.

(6) Ministarstvo će suglasnost iz predhodnog stavka izdati proizvođaču koji, uz zahtjev za izdavanje suglasnosti, dostavi primjerak standardizirane ploče atestiran od akreditiranog laboratorija u pogledu istovjetnosti s grafičkim rješenjima i tehničkom uvjetima propisanim u Prilogu IX. Ovog Pravilnika.

(7) Standardiziranu ploču s oznakom kvalitete iz stavka 3. ovog članka, temeljem rješenja o utvrđivanju kvalitete, ugostitelj naručuje direktno od proizvođača te snosi troškove izrade i dostave naručene ploče.

4. PROMJENA ČINJENIČNOG STANJA

Članak 21.

(1) Hotel stalno za vrijeme rada mora u cijelosti ispunjavati uvjete propisane Zakonom, ovim Pravilnikom i posebnom propisu za kategorizaciju.

(2) O svakoj promjeni u vezi propisanih uvjeta iz st. 1. ovog čl. ugostitelj je dužan bez odlaganja od Ministarstva pribaviti rješenje o novonastalom činjeničnom stanju u hotelu.

(3) Ako ugostitelj ne postupi sukladno odredbama stavka 2. ovog članka smatrat će se da su prestali postojati uvjeti utvrđeni rješenjem za oznaku kvalitete. Po saznanju za nastale promjene u hotelu Ministarstvo će utvrditi prestanak uvjeta utvrđenih rješenjem.

IV. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 22.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objave u «Narodnim novinama»

Klasa: 011-01/08-01/110
Urbroj: 529-03-09/2
Zagreb, 12. svibnja 2009.

MINISTAR

Damir Bajs