

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

Nikolina Lorković

**OBILJEŽJA HOTELSKOG STANDARDA WELLNESS I SPA U
REPUBLICI HRVATSKOJ S POSEBNIM OSVRTOM NA
HOTEL „WELL TERME TUHELJ“**

ZAVRŠNI RAD

Karlovac, 2016.

Nikolina Lorković

**OBILJEŽJA HOTELSKOG STANDARDA WELLNESS I SPA U
REPUBLICI HRVATSKOJ S POSEBNIM OSVRTOM NA HOTEL
„WELL TERME TUHELJ“**

ZAVRŠNI RAD

VELEUČILIŠTE U KARLOVCU
POSLOVNI ODJEL
STRUČNI STUDIJ UGOSTITELJSTVA

Kolegij: Poslovanje ugostiteljskih poduzeća

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

Matični broj studenta: 0618609007

Karlovac, 2016.

SADRŽAJ

ZAHVALA	I
SAŽETAK	II
ABSTRACT	III
1. UVOD	1
1.1. Predmet i cilj rada.....	1
1.2. Izvori podataka, metode prikupljanja i obrade podataka.....	1
1.3. Sadržaj i struktura rada.....	1
2. OPĆENITO O HOTELIMA	2
2.1. Pojmovno određenje hotela.....	2
2.2. Vrste hotela.....	3
2.3. Standardi u hotelijerstvu.....	6
2.4. Minimalni tehnički uvjeti za ugostiteljske objekte iz skupine hoteli.....	8
3. POSEBNI STANDARDI ZA VRSTU HOTEL	16
3.1. Posebni standardi za Poslovni hotel, engl. Business.....	16
3.2. Posebni standardi za Hotel za sastanke, engl. Meetings.....	17
3.3. Posebni standardi za Kongresni hotel, engl. Congress.....	17
3.4. Posebni standardi za Klub hotel, engl. Club.....	18
3.5. Posebni standardi za Kasino hotel, engl. Casino.....	18
3.6. Posebni standardi za Odmorišni hotel, engl. Holiday Resort.....	19
3.7. Posebni standardi za Priobalni odmorišni hotel, engl. Coastline Holiday Resort.....	20
3.8. Posebni standard za Hotel za obitelj, engl. Family.....	20
3.9. Posebni standard za Mali i prijateljski hotel, engl. Small & Friendly.....	21
3.10. Posebni standard za Hotel za starije osobe, engl. Senior Citizens.....	21
3.11. Posebni standard za Zdravlje i fitness, engl. Health & Fitness.....	22
3.12. Posebni standard za Toplice, engl. Spa.....	23
3.13. Posebni standard za Wellness, engl. Wellness.....	23
3.13.1. Prostor prijema.....	24
3.13.2. Prostori za tretmane i uljepšavanje.....	25
3.13.3. Prostori suhog i mokrog dijela wellnessa (zatvorenih i/ili otvorenih prostora).....	27

3.13.4. Zatvoreni i otvoreni bazeni.....	29
3.13.5. Fitness, prostori za vježbe i holističke programe.....	30
3.13.6. Wellness oprema u smještajnoj jedinici – sobi.....	31
3.13.7. Prehrana u wellness hotelu.....	31
3.14. Posebni standard za Ronilački klub, engl. Diving Club.....	31
3.15. Posebni standard za Motel, engl. Motel.....	32
3.16. Posebni standard za Ski hotel, engl. Ski.....	32
3.17. Posebni standard za Hotele za osobe s invaliditetom.....	33
4. OBILJEŽJA WELLNESS I SPA TURIZMA U RH	37
4.1. Održivi wellness turizam u svijetu i u Hrvatskoj.....	38
4.2. Prednosti i nedostaci wellness i spa turizma.....	39
5. ODABRANI PRIMJER WELLNESS HOTELA U REPUBLICI HRVATSKOJ – HOTEL „WELL TERME TUHELJ“.....	41
5.1. Općenito o Termama Tuhelj.....	41
5.2. Hotel Well Terme Tuhelj.....	43
5.3. Smještaj i usluge.....	43
5.4. Wellness i spa ponuda Hotela Well Terme Tuhelj.....	45
6. ZAKLJUČAK.....	51
POPIS LITERATURE.....	53
POPIS ILUSTRACIJA.....	54

SAŽETAK

U završnom radu analizirani su posebni hotelski standardi u RH s posebnim naglaskom na hotelski standard wellness i spa. Istaknuta su obilježja i specifičnosti navedenog posebnog standarda prema Pravilniku o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hotela u RH. Poseban hotelski standard za wellness hotele analiziran je na primjeru Hotela Well, Terme Tuhelj. U vrijeme prikupljanja i analize podataka za izradu završnog rada prema podacima Ministarstva turizma u Republici Hrvatskoj niti jedan hotel nije imao poseban hotelski standard za spa hotele, stoga nije prikazan na konkretnom primjeru.

Ključne riječi: hotel, posebni hotelski standardi, wellness hotel, spa hotel, Hotel Well Terme Tuhelj

ABSTRACT

This final paper analyzes specific hotel standards in Croatia, with special emphasis on wellness and spa hotel standard. Highlighted are the characteristics and specifics of the above specific standard according to the Regulation on classification, categorization and special hotel standards in Republic of Croatia. Specific hotel standard for wellness hotels is analysed on the example of hotel Well, spa Tuhelj. During gathering and analyzing the information for making this final paper, according to the data of Ministry of tourism in Republic of Croatia, there weren't any hotels wich had special standard for spa hotels.

Key words: hotel, special hotel standards, wellness , spa, Hotel Well spa Tuhelj

1. UVOD

1.1. Predmet i cilj rada

Predmet završnog rada su obilježja hotelskog standarda wellness i spa u Republici Hrvatskoj s posebnim osvrtom na hotel Well Terme Tuhelj. Cilj i svrha ovog rada je analizirati posebne hotelske standarde, te na konkretnom primjeru analizirati poseban hotelski standard za wellness i spa hotele.

1.2. Izvori podataka, metode prikupljanja i obrade podataka

Podaci su prikupljeni metodom desk istraživanja. Obrađeni su metodom analize, sinteze, kompilacije i deskripcije. Podaci su prikupljeni iz stručne literature iz područja hotelijerstva te s Internet stranica odabranog primjera posebno standardiziranog wellness hotela u Republici Hrvatskoj.

1.3. Sadržaj i struktura rada

Završni rad strukturiran je u šest poglavlja. U prvom poglavlju definira se predmet i cilj rada, izvori podataka, metode prikupljanja i obrade podataka, te sadržaj i struktura rada. U drugom poglavlju iznosi se definicija hotela, definiraju se standardi u hotelijerstvu, podjela hotela, te minimalni tehnički uvjeti za ugostiteljske objekte iz skupine hoteli, za smještajne jedinice, za sanitarne čvorove u zajedničkim prostorima u ugostiteljskom objektu, za ugostiteljske sadržaje za pripremu i usluživanje hrane, pića i napitaka, te za zaposleno osoblje. U trećem poglavlju nabrojani su i objašnjeni posebni standardi za vrstu hotel. Četvrto poglavlje govori o wellness i spa turizmu u RH, održivom wellness turizmu i prednostima i nedostacima wellness i spa turizma. U petom poglavlju govori se o posebnom hotelskom standardu za wellness hotele, koji je objašnjen na konkretnom primjeru Hotela Well, Terme Tuhelj, dok posebno standardiziranog spa hotela u Republici Hrvatskoj prema podacima Ministarstva turizma u vrijeme prikupljanja i obrade podataka nije bilo. Šesto poglavlje kao zaključak sumira sve navedeno u prethodnim poglavljima.

2. OPĆENITO O HOTELIMA

2.1. Pojmovno određenje hotela

Hotelijerstvo kao gospodarska djelatnost poznato je odavno. Od kada su ljudi počeli putovati svijetom imali su potrebu za smještajem, hranom i pićem.

Hoteli su stari oko dvjesto godina. Riječ "hotel" počela se u Engleskoj koristiti kada su se, nakon 1760., u Londonu pojavile, tada u Parizu uobičajeni, hotel garni ili velike kuće, u kojima su se stanovi iznajmljivali na dnevnoj, tjednoj ili mjesečnoj osnovi.¹

U Hrvatskoj je razvoj hotelijerstva slijedio političke i povijesne mijene. Prvi hoteli se spominju u prvoj polovici 19. stoljeća u Zagrebu, Varaždinu i drugim pokrajinskim gradovima. Krajem 19. i početkom 20. stoljeća grade se prvi suvremeni hoteli, što je potaknulo daljnji razvoj turizma u Hrvatskoj. U Opatiji se tada otvara vila Angelina kao prvi ugostiteljski objekt namijenjen dolasku turista s motivom odmora. Ugostiteljski objekt za smještaj u suvremenom obliku javlja se krajem 19. stoljeća. U 20. stoljeću razvoj hotelijerstva u Hrvatskoj bio je opterećen s dva svjetska i domovinskim ratom. Devedesetih godina nema ulaganja, znatno je smanjena turistička aktivnost i hotelijerstvo jedva preživljava. Od 2001. godine investicijski ciklus u hotelijerstvu se intenzivira. Uslijed ekonomske krize od 2009. godine investicije u hotelijerstvu se ponovno smanjuju.

Riječ hotel potječe od francuske riječi hôte (gost), a izvedena je iz latinske riječi hostes (gost, gostoprimac) i hospital (kuća za goste). Porijeklo vuče i iz latinskog korijena riječi «hospic», «hospitium» (konačište, gostinjac), «hospes», «hospitis» (gost, gostovanje), «hospitalis» (gostoljubiv, gostovati, posjetiti kao gost).²

Prema zakonodavno-pravnim aktima Republike Hrvatske, hotel je definiran kao objekt u kojemu se gostima obavezno pružaju usluge smještaja i doručka, a mogu se pružati i druge ugostiteljske usluge, ako Pravilnikom nije drukčije propisano.³

Korisnike hotelske ponude ne zanima samo jedna usluga, već ih zanima ukupnost hotelske ponude. Zanima ih ukupnost atrakcija hotela. Turistička potražnja, potreba za odmorom, zabavom i rekreacijom, nezaobilazna su potreba suvremenog čovjeka. S obzirom

¹ Medlik S., Ingram H., *Hotelsko poslovanje, Golden marketing*, Zagreb 2002., str. 22

² Cerović Z., Pavia N., Galičić V.: *Organizacija i kategorizacija ugostiteljskih objekata*, Sveučilište u Rijeci, Rijeka, 2005. str. 45

³ Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli, Narodne novine broj 88/07, članak 6. (23.10.2015.)

na različitost ljudskih potreba i njihovih kupovnih mogućnosti, u znanosti se turistička potražnja, a time i potražnja za hotelskom ponudom može podijeliti na:

- idealnu skupinu
- potencijalnu skupinu i
- realnu skupinu.⁴

2.2. Vrste hotela

Prema položaju na tržištu, odnosno prema tržišnom segmentu na koji se orijentira određeni hotel, razlikujemo:⁵

- hotele za odmor
- poslovne hotele.

Hoteli za odmor su u prvom redu hoteli koji u svojim objektima ponudu prilagođavaju zahtjevima turista. Oni su pretežno smješteni u turističkim središtima. Osim osnovnih hotelskih usluga, nude osobito rekreacijske, sportske, zabavne i druge sadržaje. Suvremeni trendovi u razvitku turizma utječu na modifikaciju ponude te skupine hotela. Prije su to bili veliki hoteli, u znaku masovnog (dehumaniziranog) turizma, a danas su manji.

Poslovni hoteli se obično nalaze na atraktivnim gradskim lokalitetima, a često i blizu velikih robnih kuća (shopping centar). Tjednom služe poslovnom tržištu, a vikendom posebnom politikom cijena privlače ostale kategorije potrošača. Ti hoteli imaju mnogo sadržaja i osim radnih soba, dvorana za sastanke, kongresnih dvorana i slične ponude za poslovne ljude, nude atraktivno uređena i različitim sadržajima obogaćena predvorja, restorane visokih kategorija, uređen okoliš, s rekreacijskim sadržajima, itd. Budući su to hoteli koji se grade u gradskim središtima, pretežno su vrlo velikih kapaciteta. Razlog je tomu visoka cijena građevinskog zemljišta u gradovima, te da bi se skratilo vrijeme povrata ulaganja (investicije u hotel) potrebno je sagraditi veći broj smještajnih jedinica.

Klasifikacija hotela s obzirom na odnos vlasništva i menadžmenta:⁶

- obiteljski hoteli
- hoteli kojima upravljaju vlasnici
- neovisni hoteli

⁴ Cerović, Z. i sur.: op.cit., str. 34

⁵ Bunja, Đ.: Organizacija poslovanja u hotelijerstvu i turizmu, Školska knjiga, Zagreb, 2006., str 86

⁶ Ibidem, str. 86

- hoteli koji posluju prema ugovoru o franšizi
- hoteli koji posluju prema ugovoru o menadžmentu.

Obiteljski hoteli su hoteli u kojima vlasnici, odnosno njihove obitelji, vode cjelokupno poslovanje. Ograničavajući razvojni čimbenik u ovoj vrsti hotela je veličina obitelji pa se redovito radi o manjim objektima.

Hoteli kojima upravljaju vlasnici su hoteli u kojima vlasnici zapošljavaju dodatne zaposlenike izvan obiteljskoga kruga i povjeravaju im određene poslove, no upravljačke poslove obavljaju sami.

Neovisni hoteli su hoteli u kojima vlasnici nemaju nikakvu upravljačku ulogu, a niti sudjeluju u svakidašnjem poslovanju. Menadžer ili tim menadžera upravlja hotelskim poslovanjem i odgovara vlasniku, partnerima ili dioničarima glede poslovnih rezultata. Naziv neovisni proizlazi iz činjenice da hotel ne pripada niti jednom lancu hotela.

Hoteli koji posluju prema ugovoru o franšizi su hoteli u kojima vlasnici sklapaju ugovor o franšizi s određenim lancem hotela prema kojemu vlasnik plaća proviziju (royalties), u određenom postotku od visine prihoda, lancu hotela za pravo korištenja njihova imena. Hoteli koji posluju na ovaj način moraju zadovoljiti i standarde kvalitete koje propisuje lanac hotela. Prednosti tog načina poslovanja su što se smanjuju troškovi marketinga i omogućuje se pristup središnjem rezervacijskom sustavu određenog lanca hotela. Vlasnici često prepuštaju i upravljačke poslove lancu hotela s kojim su sklopili ugovor o franšizi.

Hoteli koji posluju prema ugovoru o menadžmentu su danas najčešći oblik poslovanja u hotelijerstvu. Ugovor o menadžmentu je sličan ugovoru o franšizi – razlikuje se u tome što lanac hotela preko svojih menadžera upravlja poslovanjem i vlasnik nema utjecaja na donošenje poslovnih odluka. Na taj način je osigurana i stroža kontrola ispunjavanja standarda kvalitete. Visina provizije je, po pravilu, veća nego pri ugovoru o franšizi. U određenim slučajevima lanci hotela ulaze i u vlasničku strukturu tih hotela. Osim s lancima hotela, vlasnici mogu ugovor o menadžmentu sklopiti i s tzv. Poslovnim organizacijama za iznajmljivanje usluge menadžmenta. Iako u tom slučaju ne mogu računati na smanjenje troškova marketinga i prodaje, vlasnici se ipak često odlučuju upravo za takve poslovne organizacije, jer se radi o ekspertima za hotelsko poslovanje.

S obzirom na razinu usluge, tj. usklađenost kvalitete i cijena (vrijednost za novac) hotele je moguće razvrstati u sljedeća tri tipa:⁷

⁷ Ibidem, str. 87

- ekonomični hoteli
- hoteli srednje kategorije
- luksuzni hoteli.

Ekonomični hoteli su relativno skromni hoteli koji obično nude osnovne hotelske usluge po nižim cijenama, a po pravilu su locirani u gradskim četvrtima udaljenijima od središta.

Hoteli srednje kategorije nude usluge srednje razine u kojima se posebna pozornost posvećuje detaljima.

Luksuzni hoteli su namijenjeni elitnijim potrošačima složenijih zahtjeva i više platežne moći, a odlikuju se jedinstvenom arhitekturom i ugođajem. Visina cijena nije presudna jer su njihovi potrošači spremni platiti ekskluzivnost.

Na tržištu posluju hoteli raznih veličina i oblika. Zbog toga je teško razumjeti razlike među njima ako nije utvrđen standard pomoću kojeg ih se svrstava u grupe sličnih karakteristika. U međunarodnom se hotelijerstvu s obzirom na veličinu razlikuju sljedeća četiri tipa hotela:⁸

- mali hoteli
- srednji hoteli
- veliki hoteli
- mega hoteli.

Mali hoteli imaju do 150 soba ili smještajnih jedinica. Srednji hoteli imaju od 151 do 400 soba ili smještajnih jedinica. Veliki hoteli imaju od 401 do 1500 soba ili smještajnih jedinica. Mega hoteli imaju 1501 i više soba ili smještajnih jedinica.

Posebne vrste hotela su:⁹

- biro – hoteli
- aerodromski hoteli
- wellness hoteli
- lječilišni hoteli
- kasino hoteli
- akvateli (boteli)
- roteli
- dogoteli.

⁸ Ibidem, str. 87

⁹ Ibidem, str. 88

Biro-hoteli su gradski hoteli koji poslovnim ljudima, osim uobičajenih hotelskih usluga, osiguravaju uredske prostore s potrebnom opremom i obučanim osobljem.

Aerodromski hoteli su smješteni u neposrednoj blizini zrakoplovnih luka (često i u njihovu sklopu), a namijenjeni su putnicima u tranzitu.

Wellness hoteli su hoteli koji osim uobičajenih hotelskih usluga gostima osiguravaju zdravstvene usluge, obično preventivnoga, a rjeđe kurativnog tipa.

Lječilišni hoteli su smješteni u lječilišnim centrima, a namijenjeni gostima na rehabilitaciji.

Kasino hoteli su hoteli s kasinom, a namijenjeni su pružanju usluga igračima igara na sreću.

Akvateli (boteli) su ploveći hoteli, zapravo brodovi namijenjeni kružnim putovanjima.

Roteli su autobusi opremljeni krevetima, prostorima za osobnu higijenu, priručnim kuhinjama i točionicima (zovu se i hoteli na kotačima).

Dogoteli su hoteli namijenjeni za pružanje usluga lovcima koji dolaze sa psima.

2.3. Standardi u hotelijerstvu

Standardizacija je započela početkom industrijske revolucije. Svoju primjenu je našla u svim granama gospodarstva. Predmet standardizacije su robe i usluge, tehnološki postupci, metode, dokumentacija, način oblačenja, način ponašanja i drugo. Standardizacija je specifičan postupak utvrđivanja jednakih svojstava materijala, dijelova, sklopova i finalnih proizvoda u pogledu dimenzija, oblika kvalitete odnosno fizičkih ili kemijskih svojstava što ih taj materijal, dio, sklop ili finalni proizvod – usluga moraju imati. Standardizacija je postupak donošenja i primjenjivanja standarda, tehničkih normativa i normi kvalitetete.¹⁰

Ciljeve standardizacije je razvila i postavila međunarodna organizacija za standardizaciju ISO i precizirala ih kroz 6 točaka:

1. Pojednostavljenje sve većeg broja varijanti i postupaka u životu čovjeka
2. Sporazumjevanje
3. Opća ekonomičnost
4. Sigurnost zdravlja i zaštita čovjeka
5. Zaštita interesa potrošača i društva

¹⁰ Cerović, Z. i sur.: op.cit., str. 34

6. Uklanjanje zapreka u trgovini.¹¹

U početku je bilo uvriježeno mišljenje da će standardizacija u ugostiteljstvu (zbog visoke zastupljenosti usluga) ograničiti osobnost usluge. Nakon uvođenja standardizacije povećala se kvaliteta usluge, povećala se razina sigurnosti gosta u smislu garancije kvalitete, optimizirala se organizacija poslovnih procesa, bolji kontroling, povećani profit. Standardi čine osnovni pokazatelj pri usporedbi i ocjenjivanju imovine, kadrova, poslovnih rezultata, odnosno uspješnosti poslovanja hotela.

Područja primjene standarda u hotelijerstvu su:¹²

1. Standardi u izgradnji hotelskih objekata,
2. Standardi opreme i uređaja soba i ostalih prostora,
3. Standardi procesa rada (nabava, proizvodnja, servis, prodaja),
4. Standardi kvalitete ugostiteljskih proizvoda i hotelskih usluga,
5. Standardi komuniciranja i poslovne etike,
6. Standardi hotelskog informacijskog sustava,
7. Kadrovski standardi (standardi rada),
8. Standardi hotelske terminologije i simbola,
9. Standardi upravljanja hotelom,
10. Ekološki standardi,
11. Standardi sigurnosti i zdravlja
12. Ostali standardi.

Uvođenje standarda omogućava:

- Pojednostavljenje rada i povećanje brzine u pružanju usluge
- Specifičnost i prepoznatljivost ugostiteljskog objekta
- Garanciju gostu da će dobiti kvalitetu koja se podrazumijeva određenim standardom.

Standardi ne smiju biti kruta pravila koja će sputavati kreativnost i sposobnost uslužnog osoblja da gostu pruže vrhunsku uslugu . Standardizacija je:¹³

- Složen proces
- Dugotrajan proces
- Stalan proces
- Proces koji zahtjeva timski rad.

¹¹ Ibidem, str. 59

¹² Ibidem, str. 61

¹³ Ibidem, str. 61

Faze procesa standardizacije:¹⁴

1. Propisivanje standarda
2. Obrazovanje i trening svih djelatnika
3. Realizacija standarda (provođenje standarda u praksu)
4. Stalna kontrola poštivanja standarda i otklanjanje odstupanja
5. Unaprjeđenje standarda i permanentno obrazovanje.

Standardi ugostiteljskih objekata su određeni zakonskim i podzakonskim aktima, ali ne samo njima. Standarde pored toga mogu, (a najčešće to i čine) propisati i ugostiteljski objekti, lanci ili pak strukovna udruženja. Svrha standardizacije ugostiteljskog objekta vrši se radi naglašavanja lakše prepoznatljivosti vrste i kvalitete ugostiteljske usluge koju će gost u pojedinom objektu dobiti. Standardi ne ograničavaju poduzetničku slobodu u nadogradnji kvalitete usluge. Razine standardizacijskog procesa u ugostiteljstvu:

1. Razvrstavanje ugostiteljskih objekata - opći proces specijalizacije podjele ugostiteljskih objekata na djelatnosti.
2. Kategorizacija ugostiteljskih objekata - utvrđivanje i propisivanje razine kvalitete najznačajnijih elemenata ponude na temelju propisanih standarda.

2.4. Minimalni tehnički uvjeti za ugostiteljske objekte iz skupine hoteli

Objekti iz skupine hoteli moraju ispunjavati minimalne uvjete propisane Pravilnikom o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli, a čine ih:

- Opći minimalni uvjeti
- Minimalni uvjeti za smještajne jedinice
- Minimalni uvjeti za sanitarne čvorove u zajedničkim prostorima u ugostiteljskom objektu
- Minimalni uvjeti za ugostiteljske sadržaje za pripremu i usluživanje hrane, pića i napitaka u ugostiteljskom objektu
- Minimalni uvjeti i prostori za zaposleno osoblje.

Sve vrste objekata iz skupine hoteli moraju ispunjavati opće minimalne uvjete, ako Pravilnikom nije drugačije propisano:

1. Nesmetano kretanje i boravak gostiju i zaposlenog osoblja,

¹⁴ Ibidem, str. 61

2. Isticanje oznake vrste i kategorije te naziva objekta,
3. Ispravnost i funkcionalnost ugostiteljskog objekta,
4. Opskrba vodom i zbrinjavanje otpada,
5. Opskrba električnom energijom,
6. Telefonski priključak,
7. Zaštita od požara,
8. Zaštita od prašine,
9. Grijanje prostorija,
10. Unutarnje visine prostorija, širine stubišta i hodnika,
11. Uvjeti za osobe s invaliditetom.¹⁵

Objekt mora biti uređen i opremljen tako da omogućuje nesmetano i sigurno kretanje i boravak gostiju i zaposlenog osoblja, nesmetan prijenos stvari te odgovarajuće čuvanje robe, hrane i pića. Osoblje u objektu mora biti osposobljeno za stručno usluživanje gostiju.¹⁶

Na glavnom ulazu u objekt mora biti vidno istaknuta propisana oznaka utvrđene vrste i kategorije, naziv objekta ako ga ima te tvrtka trgovačkog društva ili obrta. Na glavnom ulazu u objekt koji ima utvrđen posebni standard mora biti istaknuta i propisana oznaka za posebni standard.¹⁷

Okoliš, vanjski izgled objekta, uređenje, oprema i uređaji u objektu ne smiju biti dotrajali i oštećeni te moraju biti stalno u ispravnom i funkcionalnom stanju.¹⁸

Objekt mora stalno raspolagati dovoljnim količinama zdravstveno ispravne vode za piće koja se osigurava priključkom na javni vodovod, tamo gdje javni vodovod ne postoji mora se osigurati na drugi propisani način. Odvodnja otpadnih voda iz objekata mora se osigurati priključkom na javnu kanalizacijsku mrežu, a gdje te mogućnosti nema odvodnja se mora osigurati na drugi propisani način. Komunalni i ostali otpad mora se redovito odstranjivati iz objekta.¹⁹

Objekt mora biti priključen na javnu električnu mrežu ili na drugi odgovarajući način biti opskrbljen električnom energijom. Električno osvjetljenje mora biti osigurano u svim prostorijama objekta. U objektu moraju noću biti potpuno ili orijentacijskim svjetlom osvijetljene sve prostorije i prostori kojima se kreću i gdje borave gosti.²⁰

¹⁵ Ibidem, članak 14

¹⁶ Ibidem, članak 15

¹⁷ Ibidem, članak 16

¹⁸ Ibidem, članak 17

¹⁹ Ibidem, članak 18

²⁰ Ibidem, članak 19

Objekt mora biti priključen na javnu telefonsku mrežu, osim na mjestima gdje takve mogućnosti ne postoje. Ako nije osigurana mogućnost korištenja javne telefonske mreže, ugostitelj u objektu mora osigurati mogućnost uporabe mobilnog telefona na zahtjev gosta.²¹

Objekt mora ispunjavati uvjete zaštite od požara:

- Kod svakog dizala mora biti istaknuta zabrana korištenja dizala u slučaju požara.
- Mora imati pisane upute za osoblje za slučaj nastanka požara te s tim uputama upoznati svakog zaposlenika.
- Posebnim oznakama o zabrani pušenja označiti sve opasne zone (dizala, kuhinja, kotlovnica, praonica rublja i sl.)
- Imati kontejnere i koševе za otpatke od vatrootpornog materijala.²²

Rublje, stolno rublje, posuđe, čaše i pribor za jelo, u vrijeme kada nisu u upotrebi, moraju bit zaštićeni od prašine. U objektu u kojem se usluge prehrane gostima pružaju samoposluživanjem, moraju biti osigurani higijenski uvjeti u skladu s posebnim propisima.²³

U svim prostorijama objekta u kojima borave gosti i osoblje, mora biti osiguran odgovarajući način grijanja s temperaturom od najmanje 18,5°C uz mogućnost prozračivanja, ako Pravilnikom nije drukčije propisano.²⁴

Unutarnja visina prostorija u objektu (visina od poda do stropa): za prijem i boravak, za blagovanje, za usluživanje gostiju, za pripremanje jela, sanitarni čvorovi te ostale zajedničke prostorije, mora biti najmanje 2,80m. U modulima smještajnih jedinica i svim komunikacijama objekta unutarnja visina prostorija mora biti najmanje 2,40m.²⁵

Na ulaznim vratima smještajne jedinice moraju biti označene odgovarajućim reljefnim oznakama. Dizala, ako ih objekt ima, moraju imati odgovarajuću ploču za upravljanje dizalom s reljefnim oznakama i sustav zvučnog informiranja o smjeru kretanja dizala. Kupaonice u smještajnim jedinicama za osobe s invaliditetom ne moraju imati kade niti tuš kade, već samo tuševe.²⁶

Sve vrste objekata iz skupine hoteli moraju ispunjavati minimalne uvjete za smještajne jedinice, ako Pravilnikom nije drukčije propisano:

1. Vrste smještajnih jedinica,
2. Površine smještajnih jedinica – moduli,
3. Minimalni moduli, dozvoljena odstupanja modula,

²¹ Ibidem, članak 20

²² Ibidem, članak 21

²³ Ibidem, članak 22

²⁴ Ibidem, članak 23

²⁵ Ibidem, članak 24

²⁶ Ibidem, članak 26

4. Kapacitet smještajnih jedinica.²⁷

Objekti, ako Pravilnikom za pojedinu vrstu objekta nije drukčije propisano, mogu imati sljedeće vrste smještajnih jedinica:

1. sobu,
2. hotelski apartman (engl. suite),
3. studio apartman,
4. apartman.

Hotel baština, Hotel-postojeći objekt, Turističko naselje i Pansion te u dependansi hotela smještajna jedinica može biti i obiteljska soba (engl. family room). U postojećim objektima studio apartmanom može se smatrati i apartman koji površinom modula i opremom ispunjava uvjete za studio apartman kategorije koja se objektu utvrđuje. Jednom smještajnom jedinicom smatrat će se sve prostorije i prostori unutar smještajne jedinice u koju se ulazi kroz jedna vrata (modul).²⁸

Ukupna korisna površina smještajne jedinice u objektu (neto površina na uporabi gostu) naziva se modul. Moduli smještajnih jedinica propisani su za postojeće objekte i posebno za nove objekte, ovisno o vrsti i kategoriji objekta. Propisana veličina modula u novim objektima je ista bez obzira na mogući kapacitet sobe.²⁹

Minimalni moduli smještajnih jedinica su moduli smještajnih jedinica propisani za vrstu ili najnižu kategoriju pojedine vrste za objekte koji se kategoriziraju.³⁰ U postojećim objektima, osim za vrstu Hotel baština (engl. heritage), bez obzira na vrstu i kategoriju koja se objektu utvrđuje, dozvoljava se odstupanje od propisanih modula smještajnih jedinica:

- 1 m² za modul: sobe, obiteljske sobe (engl. family room) i hotelskog apartmana (engl. suite);
- 2m² za modul: studio apartmana i apartmana.

U postojećim objektima koju posluju ljeti, bez obzira na vrstu i kategoriju koja se objektu utvrđuje, dozvoljava se u modul uračunati postojeću površinu terase, lođe ili balkona uz smještajnu jedinicu.³¹

U postojećim objektima, osim za vrstu Hotel baština, bez obzira na vrstu i kategoriju koja se utvrđuje, 80% smještajnih jedinica u objektu mora ispunjavati propisane veličine modula uključivo i module sa dozvoljenim odstupanjima.³²

²⁷ Ibidem, članak 27

²⁸ Ibidem, članak 28

²⁹ Ibidem, članak 29

³⁰ Ibidem, članak 30

³¹ Ibidem, članak 31

Kapacitet objekta utvrđuje se prema broju smještajnih jedinica i njihovom kapacitetu. Kapacitet smještajne jedinice, ako Pravilnikom nije drukčije propisano, određuje se:

1. Jednokrevetna – ima jedan krevet za jednu osobu, maksimalne širine 120cm za postojeće objekte,
2. Dvokrevetna - ima dva kreveta za po jednu osobu ili jedan krevet za dvije osobe (francuski krevet).

U postojećim objektima soba s obzirom na kapacitet može biti i trokrevetna ako je površina modula sobe za 3m² od površine propisane za dvokrevetnu sobu. U jednokrevetnoj i dvokrevetnoj sobi, ako je površina modula sobe veća za 3m² od propisane za utvrđeni kapacitet sobe, na zahtjev gosta može se namjestiti dodatni krevet. Obiteljska soba (engl. family room) može imati jednokrevetnu ili dvokrevetnu svaku prostoriju za spavanje. S obzirom na kapacitet hotelski apartman, studio apartman i apartman mogu imati:

1. Hotelski apartman (engl. suite) – jednokrevetnu ili dvokrevetnu prostoriju za spavanje,
2. Studio apartman – najviše četiri osobe na pomičnim – dodatnim ili fiksnim krevetima,
3. Apartman – jednokrevetnu ili dvokrevetnu svaku prostoriju za spavanje.

U prostoriji za boravak hotelskog apartmana i apartmana mogu biti dva dodatna kreveta, ako dodatnih kreveta nema u prostoriji/ama za spavanje. Kreveti u smještajnoj jedinici postojećeg objekta iznimno mogu biti smješteni i jedan iznad drugoga – kreveti na kat. Uz krevet na kat također se obvezno nalaze na odgovarajući način postavljeni propisani elementi. Postavljanje kreveta na kat nema nikakvog utjecaja na propisanu površinu modula smještajne jedinice koja mora odgovarati propisanoj za kapacitet smještajne jedinice.

Pod pojmom „dodatni krevet“ podrazumijeva se krevet koji nije stalno namješten u smještajnoj jedinici, a namješta se na zahtjev gosta (trosjed, dvosjed, fotelja i sl.). Uz takav krevet ne moraju se nalaziti obvezatni propisani elementi (prekrivač, noćni ormarić ili polica, tepih uz krevet, noćna svjetiljka i mogućnost gašenja i paljenja glavnog osvjetljenja iz kreveta). Takav krevet ne izražava se u kapacitetu smještajne jedinice ako Pravilnikom nije drukčije propisano.

U studio apartmanu dodatni krevet se smatra stalnim krevetom i izražava se u kapacitetu studio apartmana.³³

³² Ibidem, članak 32

³³ Ibidem, članak 33

Objekt mora imati uređene i opremljene sanitarne čvorove uz zajedničke prostorije namijenjene gostima (uz recepciju, ugostiteljske sadržaje za usluživanje, hrane, pića, napitaka i dr.), ako Pravilnikom nije drukčije propisano:

1. Zahodske kabine,
2. Pretprostorija s umivaonikom,
3. Sanitarni čvor uz bazene.³⁴

Zahodske kabine u objektu se moraju nalaziti u blizini prostorija i prostora gdje gosti najčešće dulje borave (recepcija; ugostiteljski sadržaji za usluživanje hrane, pića i napitaka; kongresna dvorana i sl.). Broj zahodskih kabina, ako Pravilnikom nije drukčije propisano, mora biti razmjern kapacitetu objektu izraženom brojem konzumnih mjesta u ugostiteljskim sadržajima za usluživanje hrane, pića i napitaka i drugim sadržajima u čijoj se blizini nalaze.³⁵

Svi zahodi moraju imati visoku zahodsku školjku (školjku sa sjedalom) na ispiranje tekućom vodom. Pisoar u zahodu za muškarce mora biti zidna školjka s ispiranjem tekućom vodom te treba biti postavljen ili ograničen tako da se ne vidi izvan prostora u kojoj se nalazi.³⁶

U pretprostoriji zahoda mora biti umivaonik s tekućom toplom i hladnom vodom. Broj umivaonika mora biti razmjern broju konzumnih sjedećih mjesta u ugostiteljskim sadržajima za usluživanje hrane, pića i napitaka i drugim sadržajima u neposrednoj blizini, u objektu.³⁷

Objekt koji ima bazen na otvorenom ili u zatvorenom prostoru mora imati zaseban sanitarni čvor namijenjen korisnicima bazena. Uz bazen mora biti tuš i kabina za presvlačenje.³⁸

Objekt, bez obzira na vrstu kojoj pripada, ukoliko priprema i nudi usluge prehrane (doručak, ručak, večera, a la carte usluge) te priprema i uslužuje pića i napitke, mora u prostoru objekta odnosno u okviru funkcionalne cjeline objekta (u zatvorenom prostoru, i/ili na otvorenom natkrivenom prostoru, terasi, uz bazen, na plaži, ako je ima) imati odgovarajuće ugostiteljske sadržaje za pružanje tih usluga (kuhinja, blagovaonica, prostorija za usluživanje, točionik, prostorije za čuvanje hrane, pića i drugo).

Sve vrste objekata, kojima je propisana obveza pružanja usluge doručka moraju imati prostoriju za usluživanje gostiju ili blagovaonicu, ovisno što je propisano za pojedinu vrstu i kategoriju objekta te kuhinju u kojoj se vrši priprema, u skladu s odredbama Pravilnika. Ove

³⁴ Ibidem, članak 34

³⁵ Ibidem, članak 35

³⁶ Ibidem, članak 36

³⁷ Ibidem, članak 37

³⁸ Ibidem, članak 38

ugostiteljske sadržaje moraju imati i objekti koji odluče pružati usluge doručka iako im ta usluga nije propisana kao obvezna.

Sve vrste objekata, kojima je osim doručka propisana i obveza pružanja drugih obroka, moraju imati blagovaonicu i kuhinju u kojoj se vrši priprema, u skladu s odredbama Pravilnika. Ove ugostiteljske sadržaje moraju imati i objekti koji, osim doručka, odluče pružati i usluge ostalih obroka iako im te usluge nisu propisane kao obvezne.

Na objekt, bez obzira na kategoriju, koji pruža „all inclusive“ usluge temeljem posebnog ugovora, ne primjenjuju se odredbe Pravilnika o obveznim uslugama prehrane, već se prihvaća kao dostatna tim ugovorom ugovorena usluga prehrane.

Ugostiteljski sadržaji uređenjem, opremom, uređajima, uslugama i održavanjem moraju ispunjavati uvjete sukladno odredbama Pravilnika kojima su propisani uvjeti za ugostiteljske sadržaje za pripremu i usluživanje hrane, pića i napitaka.³⁹

Propisani minimalni tehnički uvjeti vrijede i za zaposleno osoblje. Osoblje zaposleno na poslovima usluživanja i komuniciranja s gostima mora poznavati najmanje jedan strani jezik, ako Pravilnikom nije drukčije propisano. Osoblje mora biti uredno, čisto i primjereno odjeveno sukladno standardima ugostiteljskog objekta. Osoblje ne smije pušiti i jesti za vrijeme obavljanja poslova na radnom mjestu. Osoblje mora komunicirati s gostima, s ostalim djelatnicima i sa svojim nadređenima sukladno pozitivnoj, odnosno dobroj praksi u ugostiteljskoj djelatnosti (profesionalno, stručno, ljubazno). Osoblje mora obavljati svoje poslove i radne zadatke sukladno pozitivnoj, odnosno dobroj praksi u ugostiteljskoj djelatnosti.

Osoblje se mora odnositi prema imovini ugostiteljskog objekta sukladno pozitivnoj, odnosno dobroj praksi u ugostiteljskoj djelatnosti. Izvan radnog vremena osoblje se, osim po potrebi, ne smije zadržavati u ugostiteljskom objektu.⁴⁰

Za zaposleno osoblje objekt mora imati: garderobu, odgovarajući broj sanitarnih čvorova (zahodi, umivaonici, pisoari, tuš kabine) i druge prostorije. U garderobi ili odgovarajućoj prostoriji za svaku zaposlenu osobu mora biti garderobni ormarić s ključem. Za osoblje koje radi na pripremanju i usluživanju jela mora biti osiguran dvodijelni garderobni ormarić. Radna odjeća osoblja koje radi na pripremi i usluživanju jela ne smije se odlagati u ormarić u isti dio gdje se odlaže osobna odjeća.

³⁹ Ibidem, članak 39

⁴⁰ Ibidem, članak 55

Objekt u kojem se priprema i pružaju ugostiteljske usluge prehrane, pića i napitaka u bilo kojoj vrsti odnosno prostoru ili prostoriji ugostiteljskog sadržaja za osoblje koje podliježe sanitarnom nadzoru.

Sanitarni čvorovi za zaposleno osoblje moraju biti odgovarajuće opremljeni opremom i priborom za održavanje higijene. Moraju biti smješteni tako da im osoblje može prići ne prolazeći prostorijama i prostorima namijenjenim gostima objekta. Sanitarni čvorovi za osoblje koje podliježe sanitarnom nadzoru moraju biti u blizini radnih prostorija toga osoblja odnosno u prostoru koji s tim prostorijama čini funkcionalnu cjelinu.⁴¹

⁴¹ Ibidem, članak 56

3. POSEBNI STANDARDI ZA VRSTU HOTEL

Razvrstanim i kategoriziranim objektima koji imaju dodatne sadržaje, uređenje, opremu i uređaje te pružaju dodatne usluge prilagođene posebnim zahtjevima potrošača mogu se utvrditi posebni standardi. Posebni standardi mogu se utvrditi za vrstu Hotel. Postoji 17 vrsta posebnih hotelskih standarda u RH.

3.1. Posebni hotelski standard za Poslovni hotel, engl. Business

Posebni hotelski standard za Poslovni hotel „engl. Business“ prema Pravilniku o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli sadrži:

- Jedna prostorija za sastanke minimalne površine 30 m² s mogućnošću zamračenja,
- Klima uređaj u prostoriji za sastanke,
- Najmanje 10 % smještajnih jedinica s malim uredskim prostorom u kojem je moguće održavati sastanak 3 do 4 osobe,
- Internet veza u 10% smještajnih jedinica,
- Radni stol minimalne dužine 1m, 1 stolica
- Priključak na Internet 24 sata dnevno,
- Priključak za faks i kompjutor uz radni stol,
- Telefon za direktne vanjske pozive na radnom stolu,
- Električna utičnica uz radni stol
- Odgovarajuće svjetlo za radni stol,
- Posluga u sobu 16 sati dnevno,
- Usluga glačanja: u roku 2 sata, 16 sati dnevno
- Usluge poslovnog centra najmanje 12 sati dnevno,
- Usluge tajnice,
- Mogućnost korištenja telefaksa: 24 sata dnevno
- Aparat za fotokopiranje
- Kompjutor
- Multimedijalni projektor
- Usluge dostave po potrebi
- Sanitarije u blizini prostorija za sastanke,

- Garderoba u blizini prostorija za sastanak.⁴²

3.2. Posebni hotelski standardi za Hotel za sastanke, engl. Meetings

Posebni hotelski standard za Hotel za sastanke „engl. Meetings“ prema Pravilniku o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli sadrži:

- Prostorija za sastanke sa sjedećim mjestima mora iznositi najmanje 40 % od ukupnog broja kreveta u hotelu, a najmanja površina takve prostorije može biti 30 m²,
- Najmanje dvije dodatne zasebne prostorije za sastanke minimalne površine 20 m² svaka,
- Klima uređaj u svakoj prostoriji za sastanke,
- Adekvatne usluge poslovnog centra : usluge poslovnog centra najmanje 12 sati dnevno, usluge tajnice, mogućnost korištenja faksa, Internet veze, aparata za kopiranje, kompjutera, mutimedijalni projektor, projektor za dijapozitive, grafoskop, video, kolor TV, platno za projiciranje, rezač papira,
- Adekvatne tehničke usluge i oprema: sustav ozvučenja, audio oprema za snimanje, sistem za simultano prevodenje, profesionalne video usluge, recepcija određena za potrebe sastanka,
- Ostale usluge: ugostiteljski sadržaji odgovarajući vrsti: „Caffe bar“ i „Restoran“ na raspolaganju, sanitarije i garderoba u blizini prostorija za sastanke, usluge glačanja.⁴³

3.3. Posebni hotelski standardi za Kongresni hotel, engl. Congress

Posebni hotelski standard za Kongresni hotel „engl. Congress“ prema Pravilniku o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli sadrži:

- Dvorana za sastanke kapaciteta najmanje 250 osoba,
- Najmanje 2 dodatne zasebne prostorije za sastanke minimalne površine 20 m² svaka,
- Usluge poslovnog centra najmanje 12 sati dnevno,

⁴² Ibidem, Prilog XII.

⁴³ Ibidem, Prilog XII.

- Odgovarajuće tehničke usluge i oprema: usluge tajnice, mogućnost korištenja faksa 24 sata dnevno, Internet veza 24 sata dnevno, kompjutor, multimedijalni projektor, usluge dostave po sobi,
- Odgovarajući ugostiteljski sadržaji za coffee breakove,
- Sanitarije i garderoba u blizini dvorane za sastanke.⁴⁴

3.4. Posebni hotelski standardi Klub hotel, engl. Club

Posebni hotelski standard za Klub hotel „engl. Club“ prema Pravilniku o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli sadrži:

- Dnevni rekreativni program za djecu i odrasle,
- Noćni zabavni i rekreativni program za odrasle,
- Bazen sa sanitarijama u skladu s općim odredbama Pravilnika,
- 5 sportskih sadržaja: najmanje 3 sportska sadržaja na otvorenom i 2 u zatvorenom prostoru,
- Sportski animator za svaki sport, najmanje jedan na 50 gostiju,
- Zahodi s tuševima i zasebnim garderobnim ormarićima uz sportske sadržaje u zatvorenom prostoru, odvojeno za žene i muškarce,
- Zelene površine,
- Višenamjenski prostor za rekreaciju na otvorenom, u neposrednoj blizini hotela,
- Pružanje usluge prehrane (doručak, ručak, večera).⁴⁵

3.5. Posebni hotelski standardi za Kasino hotel, engl. Casino

Posebni hotelski standard za Kasino hotel „engl. Casino“ prema Pravilniku o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli sadrži:

- Koncesija za obavljanje djelatnosti za casino,
- Odgovarajuće prostorije za obavljanje prostorija casina,

⁴⁴ Ibidem, Prilog XII.

⁴⁵ Ibidem, Prilog XII.

- Usluge pohranjivanja vrijednih stvari,
- Usluge mijenjanja novca,
- Bankomat ili osigurane usluge banke (otvorena podružnica),
- Služba zaštite,
- Usluge odgovarajuće vrste „Caffe bar“ i „Restoran“ za vrijeme rada casina,
- Sef.⁴⁶

3.6. Posebni hotelski standardi za Odmorišni hotel, engl. Holiday Resort

Posebni hotelski standard za Odmorišni hotel „engl. Holiday Resort“ prema Pravilniku o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli sadrži:

- Najmanje usluga polupansiona (doručak – ručak ili doručak – večera),
- Usluživanje jela u blagovaonici kapaciteta: broj sjedećih mjesta mora iznositi najmanje 60% od ukupnog broja kreveta u hotelu,
- Usluživanje jela po narudžbi (a la carte) u zasebnoj prostoriji ili prostoru,
- Ugostiteljski sadržaji odgovarajućim vrstama iz skupine barovi,
- Bazen u zatvorenom prostoru i bazen na otvorenom prostoru, sa sanitarijama kako je propisano Pravilnikom,
- Višenamjenska prostorija za zabavu: broj sjedećih mjesta mora iznositi najmanje 30% od ukupnog broja kreveta u hotelu,
- Zelene površine najmanje 100 m²,
- Sunčalište kapaciteta: broj ležaljke mora iznositi najmanje 30% od ukupnog broja kreveta u hotelu,
- Ugostiteljski sadržaji odgovarajući vrsti „Caffe bar“ ili točionik na otvorenom u blizini sunčališta,
- Dnevni i večernji rekreativni programi za odrasle.⁴⁷

⁴⁶ Ibidem, Prilog XII.

⁴⁷ Ibidem, Prilog XII.

3.7. Posebni hotelski standardi za Priobalni odmorišni hotel, engl. Coastline

Holiday Resort“

Posebni hotelski standard za Priobalni odmorišni hotel „engl. Coastline Holiday Resort“ prema Pravilniku o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli sadrži:

- Udaljenost hotela od mora najviše 300 m,
- Smještajne jedinice s pogledom na more: najmanje 40 % od ukupnog broja smještajnih jedinica,
- Smještajne jedinice s terasom ili balkonom ili lođom: najmanje 50 % od ukupnog broja smještajnih jedinica,
- Najmanje usluga polupansiona (doručak-ručak ili doručak-večera),
- Otvoren ili zatvoren bazen,
- Višenamjenska prostorija za zabavu: kapacitet sjedećih mjesta mora iznositi najmanje 30 % od ukupnog broja kreveta u hotelu,
- Usluživanje jela po narudžbi,
- Sunčalište kapaciteta: najmanji broj mjesta za ležaljke mora iznositi najmanje 30 % od ukupnog broja kreveta u hotelu,
- Dnevni i večernji rekreativni i zabavni programi za ostale.⁴⁸

3.8. Posebni hotelski standardi za Hotel za obitelj, engl. Family“

Posebni hotelski standard za Hotel za obitelj „engl. Family“ prema Pravilniku o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli sadrži:

- Dnevni rekreativni program za djecu,
- Večernji rekreativni program za odrasle,
- Bazeni, sa sanitarijama u skladu s općim odredbama ovog Pravilnika,
- Bazeni za djecu,
- Prostorija za igranje za bebe i djecu: s najmanje 5 društvenih igara i 20 igraćaka,
- Igralište / prostor na otvorenom, za igranje za bebe i djecu,
- Usluga čuvanja djece: 24 sata dnevno,

⁴⁸ Ibidem, Prilog XII.

- Animatori za bebe i djecu,
- Pružanje usluga prehrane, ponuda i menu-a za djecu,
- Visoke dječje stolice u blagovaonici,
- Usluživanje u smještajnu jedinicu: 12 sati dnevno,
- Najmanje 10% ukupnog broja smještajnih jedinica s mogućnošću da se međusobno povežu,
- Dječji krevetić ili krevet: u najmanje 25% od ukupnog broja smještajnih jedinica⁴⁹

3.9. Posebni hotelski standard za Mali i prijateljski hotel, engl. Small & Friendly

Posebni hotelski standard za Mali i prijateljski hotel „engl. Small & Friendly“ prema Pravilniku o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli sadrži:

- Hotel vodi obitelj putem odgovarajuće tvrtke,
- Najveći broj smještajnih jedinica 25, a kreveta 50,
- Imena vlasnika tvrtke trebaju biti izložena na recepciji i u svakoj sobi,
- Posluživanje izvornih hrvatskih jela, pića i napitaka,
- Topli napici za doručak uslužuju se za stolom gosta.⁵⁰

3.10. Posebni hotelski standardi za Hotel za starije osobe, engl. Senior Citizens

Posebni hotelski standard za Hotel za starije osobe „engl. Senior Citizens“ prema Pravilniku o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli sadrži:

- Dizala za objekte s jednim katom (dva nivoa),
- Čitljive, noću dobro vidljive oznake sadržaja i usluga u javnim / zajedničkim prostorima, hodnicima, ugostiteljskim sadržajima,
- Društveni prostori najmanje 30 % od ukupnog broja kreveta u hotelu,
- Osigurano najmanje 5 različitih društvenih igara,
- Animacija,

⁴⁹ Ibidem, Prilog XII.

⁵⁰ Ibidem, Prilog XII.

- Višenamjenska prostorija za zabavu, broj sjedećih mjesta mora iznositi najmanje 30 % od ukupnog broja kreveta u hotelu, s prostorom za ples,
- Osigurane usluge knjižnice u hotelu,
- Pružanje usluge prehrane s posebnim menu-om (dijetni ili dijabetički i slično na zahtjev) ,
- 2 smještajne jedinice opremljene za potrebe osoba s posebnim potrebama,
- Smještajne jedinice za nepušače: najmanje 30 % od ukupnog broja smještajnih jedinica,
- Dodatni pokrivač po osobi,
- TV s daljinskim upravljačem,
- Mogućnost regulacije temperature,
- Pod od tepisona ili sl. kratke dlake ,
- Sustav za poziv u nevolji (posebni sustav ili putem telefona),
- Podovi jednake visine kao ostatak smještajne jedinice u najmanje 30 % kupaonica,
- Rukovati za pridržavanje uz kadu ili tuš kadu u najmanje 30 % kupaonica,
- Sustav za poziv u nevolji najmanje 30 % kupaonica.⁵¹

3.11. Posebni hotelski standardi za Zdravlje i fitness, engl. Health & Fitness

Posebni hotelski standard za Zdravlje i fitness, „engl. Health & Fitness“ prema Pravilniku o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli sadrži:

- Posebne prostorije i prostori namijenjeni „zdravlju i fitnessu“ unutar zgrade hotela ili u zasebnoj obližnjoj zgradi,
- Zdravstvene i fitnes usluge se pružaju najmanje 8 sati dnevno,
- Najmanje jedan stručni voditelj tijekom radnog vremena,
- Bazen u zatvorenom grijanom prostoru,
- Prostorija za fitnes s najmanje 5 sprava za vježbanje,
- Sauna ili turska kupelj,
- Garderobni ormarići, prostorije s tuševima i zahodima: posebno za žene, posebno za muškarce uz zdravstvene i fitnes sadržaje,

⁵¹ Ibidem, Prilog XII.

- Prostorije za suhu i podvodnu masažu (jacuzzi i sl.),
- Pružanje usluga prehrane po posebnim zahtjevima gosta.⁵²

3.12. Posebni hotelski standardi za Toplice, engl. Spa

Posebni hotelski standard za Toplice „engl. Spa“ prema Pravilniku o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli sadrži:

- Poseban prostor za topličke usluge unutar objekta ili u obližnjoj zgradi
- Medicinske usluge – najmanje jedan liječnik kao član osoblja,
- Najmanje jedan stručni voditelj tijekom radnog vremena,
- Ponuda medicinskih i zdravstvenih usluga s korištenjem termalnih voda unutar objekta ili u obližnjoj zgradi,
- Bazen u zatvorenom prostoru s toplom vodom i sanitarijama u skladu s općim, odredbama Pravilnika,
- Soba za fitness s najmanje 5 sprava za vježbanje,
- Sauna ili turska kupelj,
- Prostorije za masažu,
- Posluživanje izvornih hrvatskih jela, pića i napitaka.⁵³

3.13. Posebni hotelski standardi za Wellness, engl. Wellness

Posebni hotelski standard za Wellness „engl. Wellness“ prema Pravilniku o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli sadrži:

- Veličina wellnesa minimalno 3 m² po osobi u smještajnom dijelu hotela uključujući sve zatvorene i otvorene prostore wellnesa,
- Svi elementi građevine moraju imati dokaz o upotrebljivosti,
- Higijensko – zdravstveni uvjeti u wellnesu u skladu s važećim zakonima te posjedovanje dokumentacije o dnevnom praćenju higijenskih uvjeta u wellnesu,
- Dostupnost propagandnog materijala na recepciji,

⁵² Ibidem, Prilog XII.

⁵³ Ibidem, Prilog XII.

- Dodatna ventilacija i klimatizacija u svim prostorima wellnessa s mikroregulacijama,
- Vatrodojava svih prostora wellnessa i signalna veza s recepcijom wellnessa i glavnom recepcijom.⁵⁴

3.13.1. Prostor prijema

Prostor prijema wellnessa sadrži:

- Recepcija wellnessa minimalne površine 25 m²,
- Ako je wellness samostalan objekt, mora biti osigurana topla veza sa hotelom,
- Zaseban ili glavni ulaz hotela, kontroliran, ako je wellness namijenjen i za vanjske korisnike,
- Recepcijski pult wellnessa, informacijski opremljen, s programom i cjenikom wellnessa,
- Prostor za sjedenje i opuštanje uz recepciju,
- Mogućnost pružanja usluga osvježavajućih napitaka (npr. vital bar, self-service ili sl.),
- Informacijski pult (panel, plazma, računalo i sl.),
- Prostor za „čisti servis“ neposredno uz recepciju, može i ormar (ručnici, ogrtači, papučice, jednokratno rublje i dr.),
- Prostor za voditelja wellnessa ili drugo stručno osoblje, minimalno 12 m²,
- Prostor za prodaju preparata kojima se provode tretmani, ako se prodaju preparati,
- Ženske garderobe korisnika wellnessa sa sigurnosnim ormarićima, prostorima za presvlačenje i tuševima proporcionalno kapacitetu wellnessa; minimalno 1 sušilo za kosu s ogledalom, klupica, stolice ili slično za presvlačenje, jednokratni ručnici za ruke i lice, 2 kukice za ogrtače i ručnike po tušu i dozator s tekućim sapunom, vatrootporni koševi s poklopcem za otpad i posuda za nečiste ručnike, koja se može dezinficirati,
- Muške garderobe korisnika wellnessa sa sigurnosnim ormarićima, prostorima za presvlačenje i tuševima proporcionalno kapacitetu wellnessa; ogledalo za figuru, minimalno 1 sušilo za kosu s ogledalom, klupica, stolice ili slično za presvlačenje, jednokratni ručnici za ruke i lice, 2 kukice za ogrtače i ručnike po tušu i dozator s tekućim sapunom, vatrootporni koševi s poklopcem za otpad i posuda za nečiste ručnike, koja se može dezinficirati,
- Sanitarije za žene u skladu s općim odredbama Pravilnika, proporcionalno kapacitetu,
- Muške sanitarije u skladu s općim odredbama Pravilnika, proporcionalno kapacitetu,

⁵⁴ Ibidem, Prilog XII.

- Prostor za „nečisti servis“, može i ormar,
- Garderobe, tuševi i sanitarije za osoblje wellnessa,
- Zaseban prostor za boravak osoblja za više od 5 zaposlenih u smjeni,
- Zaseban prostor u hotelu za održavanje wellnessa s umivaonikom,
- Tehnička soba za upravljanje cjelokupnim sustavom wellnessa, nedostupno za korisnike,
- Vatrodojava svih prostora i SOS-sauna i drugih elemenata wellnessa (kupki, grotta, podvodnih i zatvorenih whirlpola itd) vezana s recepcijom wellnessa ili hotela,
- Centralno ozvučenje prostora opuštajućom muzikom s mogućnošću mikroregulacije,
- Usluga minimalno 14 sati, radi do 22h,
- Mogućnost korištenja telefona za interne i vanjske pozive,
- Stručna osoba za rad na prijemu – recepcija wellnessa,
- Stručne osobe prema pojedinim uslugama (fizioterapeuti i terapeuti za tretmane, masaže, kupke i sl.),
- Stručna osoba za pružanje usluga „vital bara“ – za wellnesse kapaciteta većeg od 30 osoba,
- Stručna osoba za nadzor i upravljanje tehnologijom wellnessa i osoba za servis i održavanje wellnessa u toku rada,
- Stručna osoba voditelj wellnessa (osoba na recepciji, doktor i sl.),
- Stručna osoba animator wellnessa za kapacitete wellnessa veće od 70 osoba,
- Prepoznatljiva uniforma s oznakom imena i obuća za djelatnika wellnessa,
- Usluga ručnika, ogrtača, papučica i jednokratnog donjeg rublja, kapa, pribor za skidanje šminke s obzirom na tretmane.⁵⁵

3.13.2. Prostori za tretmane i uljepšavanje

Prostori za tretmane i uljepšavanje wellnessa sadrže:⁵⁶

- Za wellnesse površine do 700 m² minimalno 3 individualna tretman prostora s nekim od dolje navedenih tretmana,

⁵⁵ Ibidem, Prilog XII

⁵⁶ Ibidem, Prilog XII

- Za wellnesse površine 700 – 1500 m² minimalno 5 individualnih tretmana prostora s nekim od dolje navedenih tretmana,
- Za wellnesse veće od 1500 m² minimalno 10 individualnih tretman prostora s nekim od dolje navedenih tretmana.

Vrste masaža su: Ručna – klasična masaža, Ručna aroma masaža, Ručna limfna drenaža, Anticelulitne masaže, Aromasoul masaža, Reflexo masaža, Shiatsu masaža, Destress masaža, Hot Stone masaža, Masaža vulkanskim kamenjem, Masaža „Hladno i Vruće kamenje“, Masaža „Čokolada i Vanilija“, Mineralna peeling masaža, Kraljevska masaža, Masaža kristalima, Kiromasaža, Autohtone masaže itd..

Razne tradicionalne i istočnjačke masaže i tehnike su: Shiatshu masaža, Kineska „Tui na,, masaža, Ayurveda Yanna masaža, Hatma masaža, Indoceana MEKI masaža, Tradicionalna kineska, Tai Chi, Reiki za individualne tretmane itd.,

Kupke i podvodne masaže su: hidromasaža, biserne kupke, balneo kupke, aromaterapijske kupke, fango terapija, egzotične ili posebne kupke kao npr. Kleopatrina, zamatanje tijela - pakunzi: biljni, blatom, sijenom, aroma pilinzi itd.

Medicinske terapije i usluge sukladno opredjeljenju wellnessa – programi rehabilitacije, fizikalnih i dr. terapija kao npr.: Akupresura, Aromaterapija, Elektroterapija, Fitoterapija, Hidroterapija, Hiporbična terapija, Krioterapija, Kiropraktika, Kristaloterapija, Kneipp, Kromoterapija, Magnetoterapija, Naturopat, Radijalna endodemoterapija, Stomatološke usluge, Thalassoterapija itd.

Sadržaj i oprema prostorije individualnih tretmana su:⁵⁷

- Minimalna površina 9 m²,
- Minimalna visina prostora 240 cm,
- Operativni pult – stol s umivaonikom (topla i hladna voda) za terapeuta, prostor za odlaganje preparata, pribor za dezinfekciju i brisanje ruku, vatrootporna posuda za otpad s poklopcem ,
- Terapeutski stol ili ležaj
- Profesionalna tehnološka oprema: kade, mali bazeni i whirlpooli, terapeutska kada, pakung ležaj, piling stol, vischy tuš, rasul kabina itd. za određene tretmane ako su u ponudi ,

⁵⁷ Ibidem, Prilog XII

- Tuš kabina s prostorom za presvlačenje i odlaganje odjeće za sve prostore gdje se prije ili poslije tretmana koristi tuš, tuš s tekućom toplom i hladnom vodom, tekućim sapunom s dozatorom ili jednokratnim sapunom,
- Prostor za opuštanje i relaksaciju (u prostoru wellnesa, na terasi, recepciji i sl.),
- Prostor za presvlačenje i odlaganje odjeće, klupica, stolice, vješalice ili sl.,
- Set ručnika i plahti po tretmanu,
- Odgovarajuća dekoracije prostora (svijeće, rasvjeta i sl.),
- Bešumna klimatizacija, ventilacija i grijanje prostora,
- Mogućnost zamračenja prostora od prirodnog svjetla (rolete, zavjese ili sl.),
- Telefonska, internetska ili signalna veza operativnog pulta sa recepcijom,
- Mikroregulacija rasvjete.

Ako wellness pruža usluge i beauty tretmana:

- Minimalno 3 različita tretmana usluge njege lica (kao npr.: masaže lica, regenerativna njega lica, dubinsko čišćenje lica, tretmani protiv starenja, tretman za pomlađivanje, kristaloterapija lica itd.),
- Minimalno 3 različita tretmana usluge njege tijela (kao npr.: maske za cijelo tijelo, anticelulitni tretman, preventivna i korektivna njega, njega i učvršćivanje kože, tretmani s ljekovitim blatom, tretmani mršavljenja, piling tretmani itd.),
- Minimalno 2 tretmana usluge njege ruku (kao npr.: klasična manikura, ugradnja umjetnih noktiju, produljivanje noktiju, nail art, francuska manikura itd.),
- Minimalno 2 tretmana njege stopala (kao npr.: klasična pedikura, parafinski oblozi, piling itd.),
- Minimalno jednu vrstu drugih usluga (kao npr.: depilacija, solarij - ležeći ili stojeći, bronz tuš za samotamnjenje, uređivanje i bojenje obrva i trepavica, ugradnja umjetnih trepavica, trajni make-up, make-up itd.).⁵⁸

3.13.3. Prostori suhog i mokrog dijela wellnesa (zatvorenih i /ili otvorenih prostora)

Prostori suhog i mokrog dijela wellnesa sadrže:⁵⁹

- Površina minimalno 20% ukupne površine wellnesa,
- Visine prostora minimalno 280 cm,
- Wellnesi zatvorenih prostora površine od 700 m² minimalno 2 tipa sauna,

⁵⁸ Ibidem, Prilog XII.

⁵⁹ Ibidem, Prilog XII.

- Wellnesi zatvorenih prostora površine od 700-1500 m² minimalno 3 tipa sauna,
- Wellnesi zatvorenih prostora površine veće od 1500 m² minimalno 4 tipa sauna ,
- Nazivi, uputstva i upozorenja o sauni i načinu korištenja neposredno uz ulaz u saunu,
- Prostor s vješalicama za odlaganje ogrtača i ručnika neposredno uz saune,
- Prosuda za odlaganje nečistih ručnika, koja se može dezinficirati,
- Prostor predviđen za odlaganje čistih ručnika za self - service, ako se ručnici ne izdaju pojedinačno na recepciji wellnessa ili u sobama, može i uz recepciju,
- Klasični tuš s pokretnom glavom tuša i ručnom slušalicom, s tekućom toplom i hladnom vodom, minimalno jedan tuš po sauni kapaciteta do 7 osoba, minimalno dva tuša po sauni kapaciteta većeg od 7 osoba ili tuševi doživljaja,
- Individualni ili zajednički prostori s tuševima doživljaja, kabine s tuševima, tuš-školjke, tuševi doživljaja itd. za osvježenje i opuštanje prije i nakon boravka u saunama proporcionalno kapacitetu sauna, na 5 osoba minimalno jedan tuš (kao npr.: masažni tuš, termostatski tuš, hladan tuš – slap, preljevna posuda ili sl.) tuševi efekata i doživljaja: maglica, kiša, aerosol, aroma-krono - zvučnim efektima itd.),
- Svaki tuš mora imati kukicu za ogrtač ili ručnik, dozator s tekućim sapunom,
- Minimalno jedna zatvorena i netransparentna kabina s tušem, u sklopu mokrog dijela wellnessa,
- Minimalno jedan profesionalni - tehnološki - filtracijski whirlpool kapaciteta za wellnesse do 700 m² , 4 osobe, iznad 700 m² više od 5 osoba (slatka ili slana voda),
- Za wellnesse iznad 700 m² minimalno jedan dodatni whirlpool (kao prethodno) ili mali bazen s hladnom vodom i filtracijom ili posuda za uranjanje sa hladnom vodom i automatskim pražnjenjem ili vodeni tok sa masažom nogu ili kanipp bazeni za noge (toplo - hladno) ili dr.,
- Obvezni prostori za opuštanje – relax minimalnog kapaciteta istovjetnog ukupnom broju zbroja mjesta u svim saunama, a mogu se kombinirati od jednog ili i više različitih tipova relaxa, npr. ležaljke za opuštanje, vodeni ležajevi, grijani ležajevi, grijane klupe, meditacijski relax, «fetus» relax, relax kapsula, krono-terapijski relax, aroma-ambijentalni relax (mediteranski, tropski, oceanski, planinski, otvoreni itd.),
- Aparat s pitkom toplom i hladnom vodom ili self-service stolić s čajevima, napicima ili vodom.
- Dezinfekcijski (automatski ili potisni) aparat za noge ili dezinfekcijski tepih, neposredno uz ulaz u prostor suho-mokrog dijela wellnessa,

- Za wellnesse iznad 1500 m² ,u zatvorenom prostoru, minimalni sanitarni čvor u sklopu welllesa ako su dislocirane od garderoba ili se mora prolaziti kroz prostore recepcije i dr.,
- Za wellnesse iznad 1500 m², u zatvorenom prostoru, zasebne garderobe za suho-mokri dio welllesa neovisno od prostora bazena,
- Mogućnost zasjenjenja prostora relaxa od vanjskog svjetla.

3.13.4. Zatvoreni i otvoreni bazeni

Zatvoreni i otvoreni bazeni prostora welllesa sadrže:

- Zatvoreni i otvoreni bazeni, ako postoje moraju biti sa slanom ili slatkom ili zasićenom vodom ili vodom posebnog terapijskog svojstva,
- Temperatura vode minimalno 25 do 32 °C ,
- Rekreativski zatvoreni bazen(i) minimalne vodene površine 25 m² za wellnesse do 700 m² s: a) minimalno jednim sustavom za protustrujno plivanje b) minimalno dva seta podvodnih masaža ili whirlpool oaza u sklopu bazena ili welllesa dijela c) minimalno jednim efektom masažnog slapa ili sl.
- Rekreativski zatvoreni bazen minimalne vodene površine 70 m² za wellnesse iznad 700 m² s: a) minimalno jednim sustavom za protustrujno plivanje ako oblik bazena onemogućava slobodno plivanje b) minimalno 4 seta podvodnih masaža ili whirlpool oaza u sklopu bazena ili minimalno 2 efekta masažnog slapa, vodene rijeke, kronoterapije, glazbe, mogućnost izdvajanja staze za plivanje ili sl.,
- U prostoru bazena ležaljke za odmor,
- U prostoru bazena tuš s pomičnom glavom ili zasebnom slušalicom, s toplom i hladnom vodom, na vodenu površinu do 100 m², minimalno jedan tuš, dvije kukice za ručnike po tušu i dozator s tekućim sapunom,
- Automatski dezinfektor za noge na ulazu u prostor bazena,
- Videonadzor povezan s recepcijom welllesa ili osoba za nadzor bazena,
- Ako u sklopu rekreativskog bazena za odrasle postoji i dječji bazen nužno je da prostor zatvorenih bazena bude fizički i vizualno odvojen, odnosno izoliran od tretman prostora i suho-mokrog dijela welllesa ili izdvojeni dječji wellness s dječjim bazenima, aquaganom, toboganima, dječjom saunom, itd. i nadzorom animatora,
- Minimalna visina prostora 280 cm ,

- Propisane oznake upozorenja, zabrana i načina korištenja na vidljivom mjestu, internacionalnim znakovima, tekst na hrvatskom i minimalno na engleskom jeziku,
- Rekreativski otvoreni bazen(i) minimalne vodene površine 50 m² za wellnesse od 700 m² s: minimalno 2 seta podvodnih masaža ili whirlpool oaza u sklopu bazena ili wellness dijela, minimalno jedan efekt masažnog slapa ili sl.,
- Rekreativski otvoreni bazen(i) minimalne vodene površine 100 m² za wellnesse iznad 700 m² s: minimalno četiri seta podvodnih masaža ili whirlpool oaza u sklopu bazena ili ležećih masaža, minimalno dva efekta masažnog slapa, vodene rijeke, valova i sl.,
- Obavezno minimalno sigurnosno noćno osvjetljenje školjke bazena,
- Usluga „vital bara“, „lounge bara“,
- Minimum 25% od ukupnog kapaciteta smještajnog dijela za: ležaljke, i/ili mjesta za sjedenje i odmor i minimalno jedan suncobran ili zasjenjenja površina, na svakih 5 ležaljki ,
- Minimalno dva tuša s tekućom toplom i hladnom vodom, na svakih 100 m² vodene površine,
- Kabine ili sl. za presvlačenje,
- Obavezan nadzor bazena za vrijeme rada .⁶⁰

3.13.5. Fitness, prostori za vježbe i holističke programe

Fitness prostori wellnessa sadrže:

- Minimalno 5 pojedinačnih fitness sprava,
- Minimalno 10 pojedinačnih fitness sprava za wellnesse veće od 1000 m²,
- Minimalne visine prostora 280 cm
- Za wellnesse iznad 1000 m² obavezno jedna prostorija – manja dvorana za razne holističke programe, vježbanje ili skupnu terapiju kapaciteta minimalno 12 osoba (npr.: Funkcionalni fitness, Aerobik, Zen pokret, Yoga, TaiChi, Reiki, meditacija, Pilates, Step, terapija glazbom, vježbe disanja i opuštanja i razne druge tehnike i vježbe u manjim grupama itd.),
- Fitness trener ili stručni nadzor za wellnesse s više od 10 sprava,
- Minimalno jedna plazma ili L.C.D. televizor u prostoru fitnessa i dvorane,
- Klimatizacija, ventilacija i grijanje s mikroregulacijom.⁶¹

⁶⁰ Ibidem, Prilog XII.

⁶¹ Ibidem, Prilog XII.

3.13.6. Wellness oprema u smještajnoj jedinici - sobi

Wellness oprema u sobi sadrži:

- Uputstvo za korištenje wellnessa i wellness sadržaja, pravila ponašanja u saunama, prostorima s vodom, tretmanima, itd. na hrvatskom i minimalno na četiri strana jezika,
- Prospekti i lista usluga s cjenikom,
- Minimalno tri wellness programa u ponudi hotela,
- Ogrtač za wellness ako to nije predviđeno kategorijom hotela ili na recepciji u vidu slobodne usluge ili najma,
- Papučice za wellness, ako to nije predviđeno kategorijom hotela ili na recepciji wellnessa,
- U kupaonici ili sobi naznaka wellnessa (gel za tuširanje, krema, mirisni jastučići, prirodni sapuni, sol za kupke, cvijeće itd.).⁶²

3.13.7. Prehrana u wellness hotelu

Prostor prehrane u wellness hotelu čini:

- Wellness kutak u sklopu doručka što podrazumijeva: izbor čajeva za relaksaciju i osvježenje, frape-osvježavajućih napitaka od prirodnog voća i povrća, ponuda orašastih plodova, sjemenki i sušenog voća, raznovrsno svježe voće, svježe sirovo povrće itd.⁶³

3.14. Posebni hotelski standardi za Ronilački klub, engl. Diving Club”

Posebni hotelski standard za Ronilački klub „engl. Diving Club“ prema Pravilniku o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli sadrži:

- Bazen sa sanitarijama u skladu s općim odredbama Pravilnika,
- Obuka za ronjenje,
- Ovlašteni instruktor ronjenja,
- Posebni prostor za držanje ronilačke opreme,
- Dnevni programi ronilačkih izleta,
- Kutija prve pomoći i mogućnost poziva prve pomoći (i s plovila),

⁶² Ibidem, Prilog XII.

⁶³ Ibidem, Prilog XII.

- Osigurana trgovina ili usluga najma ronilačke opreme,
- Najmanje dva plovila na raspolaganu,
- Polica osiguranja za vrijeme ronjenja,
- U svim prmidžbenim materijalima posebno naglasiti lokacije za mogućnost korištenja rekompresijske komore, te navesti udaljenost destinacije.⁶⁴

3.15. Posebni hotelski standardi za Motel, engl. Motel

Posebni hotelski standard za Motel, „engl. Motel“ prema Pravilniku o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli sadrži:

- Parkirališna mjesta: broj sukladno broju smještajnih jedinica u hotelu,
- Recepcija radi 24 sata,
- Pružanje usluga prehrane 16 sati dnevno.⁶⁵

3.16. Posebni hotelski standardi za Ski hotele, engl. Ski

Posebni hotelski standard za Ski hotele, „engl. Ski“ prema Pravilniku o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli sadrži:

- Prostor za čuvanje skija, grijan, dobro prozračivan, kapaciteta: za najmanje 50% od ukupnog broja kreveta u hotelu,
- Informacije o skijaškim tečajevima,
- Višenamjenski prostor za čitanje, igre itd. (jedan ili više različitih prostora), kapaciteta: broj sjedećih mjesta najmanje 50% ukupnog broja kreveta u hotelu,
- Najmanje usluga polupansiona (doručak.-ručak, doručak-večera),
- Blagovaonica kapaciteta: broj sjedećih mjesta najmanje 60% od ukupnog broja kreveta u hotelu,
- Ugostiteljski sadržaji odgovarajući nekoj od vrsta iz skupine barovi,
- Dnevni i večernji rekreativni i zabavni sadržaji za odrasle.⁶⁶

⁶⁴ Ibidem, Prilog XII.

⁶⁵ Ibidem, Prilog XII.

⁶⁶ Ibidem, Prilog XII.

3.17. Posebni hotelski standardi za Hotele za osobe s invaliditetom

Posebni hotelski standard za Hotele za osobe s invaliditetom mora sadržavati:

- Pristupačne staze iz hotela široke najmanje 120 cm,
- Rampe na stazama i pločnicima za savladavanje razlike u visini, ako razlike postoje, nagiba najviše do 1:12 ili odgovarajuće dizalo,
- Površina staza i rampa ravna i neklizajuća,
- Pristupačna s javnih površina i hotela i nadzirana parkirališna mjesta za 5% od ukupnog broja smještajnih jedinica, a najmanje jedno parkirališno mjesto,
- Parkirališna mjesta vidno označena,
- Širina parkirališnog mjesta najmanje 360 cm, preporučljivo 390 cm,
- Parkirališna mjesta na udaljenosti do 50 m od ulaza u građevinu,
- Rampa s rukohvatima uz stubište za pristup objektu nagiba najviše do 1:2 ili odgovarajuće dizalo,
- Rampa široka najmanje 130 cm,
- Podest dug 150 cm na početku i kraju rampe te na svakih 900 cm in a svakoj promjeni smjera,
- Površina rampe ravna i neklizajuća,
- Ulazne stepenice visine od 15 cm i širine najmanje 32 cm,
- Dimenzija ulaznog podesta koja omogućava slobodan krug za okretanje invalidskih kolica promjera najmanje 150cm,
- Otirači pred vratima od čvrstog materijala u razini s podom i učvršćeni,
- Posmična ulazna vrata na automatsko otvaranje u razini s intervalom otvaranja min.5s,
- Jednokrilna vrata: svjetla širina vrata najmanje 90 cm,
- Dvokrilna vrata: svjetla širina jednog krila najmanje 80 cm,
- Pragovi vrata niži od 2 cm i zaobljeni,
- Vjetrobran širine koja omogućava slobodan krug za okretanje invalidskih kolica promjera najmanje 150cm,
- Dio recepcijskog pulta postavljen na visinu od 90 cm od poda,
- Jedan telefon pristupačan korisnicima u invalidskim kolicima na visini od 90 do 140 cm,
- Vrata svjetle širine najmanje 90 cm,
- Kvake jednostavne za rukovanje jednom rukom i nisu okrugle,
- Okov za rukovanje vratima (kvake, ručke itd.) postavljeni na visinu od 90 do 120 cm,

- Pragovi vrata niži od 2 cm i zaobljeni,
- Ulaz u zahodsku kabinu opremljen euro ključem,
- Na ulazu istaknuta reljefna oznaka na visini od 140 cm,
- Podovi od neklizajućeg materijala,
- Prostor koji omogućava slobodan krug za okretanje invalidskih kolica za pristup svakoj sanitariji promjera najmanje 150 cm,
- Pristupačna unisex zahodska školjka postavljena na visinu od 45 do 50 cm,
- Razmak od prednjeg ruba školjke do stražnjeg zida min.65 cm,
- Slobodan prostor bočno uz WC školjku min.90cm,
- Rukohvati s obje strane zahodske školjke, najmanje s jedne strane sklopivi,
- Rukohvati uz zahodsku školjku postavljeni na visinu od 75 do 80 cm i 15 cm od bočnog ruba školjke ,
- Rukohvati promjera do 3 do 4 cm udaljeni od zida 3,5 do 5 cm,
- Pristupačan umivaonik, konzolno pričvršćen, s toplom i hladnom vodom i jednoručnom miješalicom postavljen na visinu od 80 do 85 cm,
- Donji rub ogledala na visini koja ne prelazi 100 cm ili ogledalo koje se može nagnuti ako je smješteno na većoj visini od 100 cm,
- Sklopke na vodokotlićima, toaletni papir, sapun, ručnici i slično postavljeni na visinu od 50 do 120 cm,
- Pristupačan put s invalidskim kolicima od ulaza, recepcije, ugostiteljskih i drugih sadržaja do dizala,
- Pristupačne sve etaže sa smještajnim jedinicama za osobe s invaliditetom te ugostiteljskim i drugim sadržajima,
- Dizalo za goste u objektima s jednim katom (dva nivoa na više), opremljeno zvučnim svjetlosnim signalom,
- Dizalo minimalne unutarnje dimenzije kabine 110x140 cm,
- Širina otvara dizala najmanje 90 cm,
- Interval otvaranja i zatvaranja vrata dizala najmanje 7 sekundi,
- Kontrolna tabla kraj ulaza u dizalo s reljefnim oznakama na visini od 90 do 140 cm,
- Table za upravljanje dizalom s reljefnim oznakama na visini od 90 do 140 cm,
- Rukohvati u kabini dizala postavljeni na visinu od 85 do 95 cm,
- Rukohvati promjera do 3 do 4 cm udaljeni od zida 3,5 do 5 cm,
- Zaštitne ograde oko povišenih dijelova podova viših od 40 cm,
- Svjetla širina hodnika najmanje 150 cm,

- Razlike u visinama hodnika svladane rampama, odgovarajućim dizalom ili slično,
- Objekt mora imati najmanje 5% smještajnih jedinica koje su pristupačne osobama u invalidskim kolicima najmanje jednu smještajnu jedinicu,
- Ulaz u smještajne jedinice reljefno označen brojem ili drugom oznakom na visini od 140 cm,
- Svjetla širina ulaznih vrata najmanje 90 cm,
- Prostor koji omogućava slobodan krug za okretanje invalidskih kolica (u predprostoru, sobi) za pristup kupaonici, krevetu i ostalom namještaju promjera minimalno 1850 cm,
- Vrata svjetle širine najmanje 90 cm,
- Kvaeke jednostavne za rukovanje jednom rukom i nisu okrugle,
- Okov za rukovanje vratima (kvake, ručke itd.) postavljen na visinu od 90 do 120 cm,
- Prag vrata niži od 2 cm i zaobljen,
- Prostor koji omogućava slobodan krug za okretanje invalidskih kolica za pristup svakoj sanitariji promjera min.150 cm,
- Podovi kupaonice od neklizajućeg materijala,
- Slobodan prostor bočno uz WC školjku minimalno 90 cm,
- Rukohvati s obje strane zahodske školjke, najmanje s jedne strane sklopivi,
- Rukohvati uz zahodsku školjku postavljeni na visinu od 75 do 80 cm i 15 cm od bočnog ruba školjke,
- Rukohvati promjera 3 do 4 cm udaljeni od zida 3,5 do 5 cm,
- Pristupačan tuš dimenzija podne površine 90x90 cm,
- Tuš za tuširanje sa zaobljenim pragom koji nije 1,3 cm viši od okolnog poda,
- Tuš za tuširanje može imati pod spušten u odnosu na pod kupaonice ne više od 2 cm,
- Tuševi za tuširanje opremljeni elastičnom ciljevi dugom najmanje 150 cm,
- Ispod tuša zidna sklopiva stolica na visini od 45 do 50 cm,
- Sklopke na vodokotlicima, toaletni papir, sapun, ručnici i slično postavljeni na visinu od 50 do 120 cm,
- Restorani ili dijelovi restorana i prostora za posluživanje jela pristupačni osobama u invalidskim kolicima,
- Vrata svjetle širine najmanje 90 cm,
- Kvaeke jednostavne za rukovanje jednom rukom i nisu okrugle,
- Okov za rukovanje vratima (kvake, ručke itd.) postavljeni na visini od 90 do 120 cm,
- Pragovi vrata niži od 2 cm i zaobljeni,
- Otirači pred vratima u razini s podom i učvršćeni u kutovima,

- Svjetla širina hodnika najmanje 150 cm,
- Stolovi u restoranima i blagovaonicama prilagođeni za korisnike u invalidskim kolicima, najmanje 70 cm vertikalnog te 60 cm horizontalnog slobodnog prostora ispod ploče stola.⁶⁷

⁶⁷ Ibidem, Prilog XII.

4. OBILJEŽJA WELLNESS I SPA TURIZMA U RH

Wellness turizam u Hrvatskoj započinje 2000 g. u Opatiji, kada je prvi wellness centar pokrenula tvrtka Ortosan iz Lovrana, u okviru Milenij hotela. Od tada se u Hrvatskoj povećava broj i raznolikost wellness ponude. Strategije razvoja turizma u Hrvatskoj kao i u svijetu predlažu ulaganje u wellness turističku ponudu sa naglaskom na diferencijaciju ponude i kvalitetu usluge. Nakon otvaranja prvog wellness centra u Opatiji, slijedilo je otvaranje wellness centara u hotelu Sol Umag u Umagu i hotelu Dijamant u Poreču, a potom i Spa Wellness centar u Hotelskom naselju Solaris u Šibeniku. Tako se 1984. godine u Hrvatskoj broji 44 wellness centra u hotelima.⁶⁸ U toj prvoj fazi wellnessa, hrvatskim je poduzetnicima- osnivačima nedostajalo znanja i iskustva, wellness se pokretao s idejom da bude dodatna vrijednost u turizmu te da podigne ukupni dojam i kvalitetu usluge hotela. Zbog nedovoljnog razumijevanja značenja i tržišnih potencijala wellness i spa ponude, i danas se wellness i spa u Hrvatskoj planira tako da se investitori nadmeću i mjere kvalitetu po veličini i broju wellness i spa sadržaja.⁶⁹

U Hrvatskoj je 2011. godine osnovana Zajednica wellness turizma (ZWT) pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, čiji je cilj standardizirati i unaprijediti pružanje usluga u wellness turizmu, poboljšati promidžbu wellness turizma te stvoriti nove proizvode wellness turizma u Hrvatskoj. Zajednica zdravstvenog turizma pri HGK uvojila je 2011. Prijedlog Poslovnika o radu Zajednice wellness turizma, a usvojeno je i pokretanje postupka osnivanja Sekcije hotelskih wellness centara u okviru Zajednice. Planirano je osnivanje sekcija gradskih wellness centara, medicinskog wellnessa, proizvođača u wellness industriji kao i sekcije distributera, te sekcije wellness obrazovnih ustanova, što se do danas nije ostvarilo. Na sjednici se raspravljalo i o važnosti marke „Hrvatski wellness“, unapređivanju kvalitete organiziranja i razvijanja različitih oblika wellness turističkog proizvoda, aktivno sudjelovanje u rješavanju problematike članica Zajednice radi podizanja kvalitete pružanja usluga i razvoja, iznalaženje izvora sredstava za financiranje razvojnih programa hrvatskog wellness turizma, uspostavljanje suradnje s državnim tijelima i institucijama te zastupanje interesa Zajednice prilikom donošenja zakonskih propisa. Marka „Hrvatski wellness“ do danas nije saživila. Kada se radi o ispitivanju

⁶⁸ Prema podacima Hrvatske gospodarske komore, www.hgk.hr (14. 10. 2015.)

⁶⁹ Prilagođeno prema: Popić, J.: Analiza programa i ponude Hrvatskog wellness turizma 2014. godine, Učilište Lovran, Spa Wellness Akademija, Lovran, 2014., dostupno na www.wellness.hr (14.10.2015.)

podataka o broju wellness centara u Hrvatskoj, programima i ponudi, statistikama u svezi prometa i financijskim pokazateljima, te kadrovima koji u wellness centrima rade, Zajednica wellness turizma ne vodi službenu statistiku, osim što posjeduje popis i broj wellness centara koji su pristupili Zajednici zdravstvenog turizma u HGK. U 2013. godini, prema podacima HGK, taj broj je 94 wellness centra. Osim podataka Hrvatske gospodarske komore, podatke je moguće naći i na stranicama Hrvatske turističke zajednice, gdje je upisano 78 wellness centara u Hrvatskoj.⁷⁰

4.1. Održivi wellness turizam u svijetu i u Hrvatskoj

Destinacije diljem svijeta teže privlačenju wellness turista uz pomoć razvoja potrebnih iskustava i infrastrukture. Wellness destinacije postoje već stoljećima privlačeći turiste koji na različite načine traže poboljšanje zdravlja. Glavni privlačni faktori destinacija često su jedinstvena prirodna svojstva, poput ljekovitih mineralnih voda, odmarališta i skijališta te svetih mjesta. Prije nekoliko stoljeća turističke destinacije razvile su se prirodno oko tih posebnih elemenata, uz nedostatak politike i planiranja u pozadini njihovog razvoja. Uz te posebne prirodne osobine te uz drugu turističku infrastrukturu koja je uslijedila, privlačnost je porasla. S obzirom na sve veću potražnju za wellness turistima, destinacije ne mogu biti pasivne i prilagođavati se prirodno, već moraju postaviti strateške planove za to tržište i identificirati svoje konkurentske prednosti. Identifikacija resursa i wellness proizvoda te strateško pozicioniranje na tržištu ključni su za uspjeh. Razvoj održivog wellness turizma započinje tako da destinacija definira svoju viziju, ciljeve i identitet. To se može postići suradnjom unutar industrije, javnog sektora i lokalne zajednice u smislu razvoja i upravljanja resursima wellness turizma. Uspjeh wellness turizma ovisit će o tome može li destinacija kreirati tržište potražnje koje cijeni njegove snage te o načinu na koji se postižu zajednički ciljevi zainteresiranih strana bez iscrpljivanja resursa koji su razlog dolaska turista.⁷¹

U Hrvatskoj glavni motivacijski faktor za dolazak turista su još uvijek prirodni resursi. Održivo iskorištavanje prirodnih resursa, zaštita i razvoj prirodnih dobara je uvjet bez kojeg nema dugoročnog razvoja turizma u Hrvatskoj. Ekološki aspekt turizma temelji se na očuvanju prirodnih resursa te edukaciji svih sudionika o aspektima, važnosti i primjeni ekoloških načela u turizmu. Zbog toga je kvalitetno planiranje jedan od najvažnijih preduvjeta

⁷⁰ Prilagođeno prema: Popić J.: Analiza programa i ponude Hrvatskog wellness turizma 2014. godine, Učilište Lovran, Spa Wellness Akademija, Lovran, 2014., dostupno na www.wellness.hr (14.10.2015.)

⁷¹ Prilagođeno prema: Sheldon P.J., Park S.Y.: Održivi wellness turizam, Acta turistica, godište 20 (2008), br. 2, str. 152

za dugoročan i održiv razvoj turizma. Zadatak prostornog planiranja je uspostavljanje ravnoteže između smještaja, prometa, komunikacija i ostalih usluga.

4.2. Prednosti i nedostaci wellness i spa turizma

Destinacija ima mnogo prednosti pri razvoju wellness i spa turizma. Prvo, potiče se poduzetništvo i dolazi do povećanja zaposlenosti. Kada su ponude wellness turizma jedinstveni spojevi prirodnih resursa i lokalnih kultura, one mogu lokalnom stanovništvu pružiti nove mogućnosti, čineći cijelu industriju održivijom. Drugo, destinaciju se može osnažiti i učiniti održivijom uključivanjem znanja, ljudi i vještina lokalne zajednice u dizajniranje wellness i spa proizvoda. Treće, destinacija se može okoristiti i ekonomski. U pravilu, zdravstveni i wellness turisti nalaze se u višim socio-ekonomskim grupama i/ili su zaposleni na pozicijama gdje se javlja visoka razina stresa, a troše više nego drugi tipovi turista. To se posebno odnosi na one u potrazi za pomlađivanjem i iskustvima relaksacije. Četvrto, iskustva wellness turizma, koju uključuju prirodne resurse mogu pomoći u očuvanju okoliša uz turiste koji pomažu u očuvanju prirodnih postavki i njihovih flora i fauna. Peto, razvoj wellness turizma može biti pokretna sila za diversifikaciju i poboljšanje kvalitete proizvoda i tržišta destinacije, što je ključno za one koji se nalaze u zreloj fazi životnog ciklusa destinacije, a zahtijevaju renovaciju i modernizaciju infrastrukture, nadogradnje i drugih sadržaja. Destinacije također mogu izgraditi smještajne kapacitete različitih stilova, poput pažljivo dizajniranih utočišta u prirodi i ekološki prihvatljivijih građevina. Osoblje zaposleno u wellness i spa centrima mora unaprijediti svoje vještine putem usavršavanja i certifikacijskih programa. Šesto, wellness turizam može biti učinkovita strategija za destinacije koje nastoje povećati broj ponovljenih posjeta, ispuniti razdoblje izvan glavne sezone novim proizvodima ili razviti nova turistička tržišta.⁷²

Uz brojne prednosti razvoja wellness i spa turizma, javljaju se i određeni nedostaci. Prvo, može se dogoditi da wellness turizam ne uspije uspješno egzistirati uz hedonistički turizam, zahtijevajući napuštanje drugih oblika turizma. Drugo, može konkurirati za investicije i zemljište u destinaciji, ali i zahtijevati ulaganje znatnih sredstava za razvijanje novih standarda i certifikacija te za usavršavanje novih stručnjaka koji će voditi objekte. Također, mogu se pojaviti problemi poput parničenja, povezani s nekvalitetnom ponudom wellness i spa turizma. Treće, u slučaju kada proizvodi i usluge nisu bazirani na lokalnim

⁷² Prilagođeno prema: Sheldon P.J., Park S.Y.: Održivi wellness turizam, Acta turistica, godište 20 (2008), br. 2, str. 152

proizvodima i resursima, a oni se ne mogu neprestano i lako obnavljati, mogu se očekivati značajni ekonomski gubici. Četvrto, wellness turizam mogao bi biti samo hir kratkog životnog ciklusa koji ne može opravdati značajne investicije u objekte i ljudske resurse.⁷³

⁷³ Prilagođeno prema: Sheldon, P.J., Park, S.Y.: Održivi wellness turizam, Acta turistica, godište 20 (2008), br. 2, str. 153

5. ODABRANI PRIMJER WELLNESS I SPA HOTELA U REPUBLICI HRVATSKOJ – HOTEL WELL TERME TUHELJ

5.1. Općenito o Termama Tuhelj

Terme Tuhelj nalaze se u središtu Hrvatskog zagorja na samom izvoru termalne vode i ljekovitog blata, a okružuju ih zeleni brežuljci i predivni krajolik, udaljen od Zagreba 40 kilometara. Terme Tuhelj danas su vodeće turističko poduzeće u Zagorju i jedno od boljih turističko – rekreacijskih središta na području kontinentalnog turizma u Hrvatskoj. Osnovna vizija poslovanja je postati najpoželjnija odmorišna destinacija u kontinentalnoj Hrvatskoj. Cilj i misija poduzeća je postati suvremeno poduzeće s prepoznatljivom uslugom, što znači pružati gostima vrhunsku kvalitetu suvremenih usluga od strane zadovoljnih zaposlenika, razvijati poslovanje i rasti, postavljati standarde topličkog i wellness turizma na domaćem tržištu te kreativno komunicirati s okolinom. Razvoj Terma Tuhelj u smislu izgradnje i preuređenja objekta te u smislu osmišljavanja ponude vodi se s ciljem stvaranja prvog wellness & spa resorta u kontinentalnoj Hrvatskoj.

Slika 1: Terme Tuhelj



Izvor: Terme Tuhelj, www.terme-tuhelj.hr (03.10.2015.)

Razvoj Terma Tuhelj može se prikazati kako slijedi:

- 2003. godina – početak poslovanja Terma Tuhelj
- 2004. godina – renovacija hotela
- 2005. godina – izgradnja vanjskih bazena Vodenog planeta

- 2006. godina – uređenje svijeta sauna i SPAeVITA centra njege i ljepote, uređenje i izgradnja unutarnjih bazena Vodenog planeta
- 2008. godina – uređenje sportske dvorane
- 2009. godina – uređenje kampa
- 2010. godina – uređenje Mihanovićevog perivoja
- 2012. godina – proširenje wellnesa, izgradnja novog kongresnog centra, preuređenje postojećeg i izgradnja novog hotela.⁷⁴

Hotel Well dobitnik je mnogih nagrada i priznanja. Četiri godine za redom Hotel je dobitnik nagrade za kvalitetu "Turistički cvijet" za najbolji hotel u kontinentalnoj Hrvatskoj u kategoriji 3*, koju dodjeljuje Hrvatska gospodarska komora, a godine 2011. primili su i posebno priznanje za dugogodišnju kvalitetu.

Hotel Terme Tuhelj je uspješno obavio dodatnu kategorizaciju i time je pridobio posebnu kategoriju naziva wellness hotel zbog raznolike ponude i kvalitete wellness centra. Godine 2011. dobio je priznanje Hrvatske gospodarske komore za najbolji wellness hotel u Hrvatskoj (nevezano uz kategoriju hotela).

2009. godine Terme Tuhelj su primile nagradu "Zeleni cvijet" za najljepše uređeno kupalište i javnu plažu, koju dodjeljuje Ministarstvo turizma i Hrvatska gospodarska komora te priznanje "Gala Wellness" za očuvanje tradicije hrvatskog wellnesa, kojeg dodjeljuje Sekcija za wellness kod Hrvatske gospodarske komore.

Kuhari i konobari hotela osvojili su više zlatnih i srebrnih medalja na kulinarskim prvenstvima u Hrvatskoj u organizaciji Hrvatskog kuharskog saveza i na Ugostiteljskoj komori u Sloveniji. Imali su čast kuhati i posluživati mnogim predsjednicima raznih država.

Posljednje tri godine a la carte restoran u Dvorcu Mihanović uvršten je među 100 najboljih restorana u Hrvatskoj. Izbor restorana organizira Hrvatsko udruženje restorana u sudjelovanju s Klubom Gastronomaut.

Terme Tuhelj primile su i nagradu "Best Buy Award" za wellness i kupalište kao destinacija s najboljim razmjerom između cijena i kvalitet u Hrvatskoj s obzirom na izbor korisnika. To je certifikat i medalja, kojom se označavaju proizvodi i usluge na tržištu, koje nude najveću vrijednost za novac. "Best Buy Award" status dobivaju samo oni proizvodi i usluge, koji se po posebnoj studiji koju je izradio Svjetski istraživački centar za istraživanje tržišta - GfK, nalaze na samom vrhu ljestvice.

⁷⁴ Terme Tuhelj, preuzeto sa www.terme-tuhelj.hr (03.10.2015.)

Godine 2014. Hotel Well je dobio naziv Sustainable hotel, a ostvario ga je svojim zelenim poslovanjem i brigom o okolišu i energetskej učinkovitosti.⁷⁵

5.2. Hotel Well

Suvremeno opremljen hotel Well nudi raznoliku ponudu wellness programa i mnogo gastronomskih užitaka. Zbog blizine glavnog hrvatskog grada Zagreba, moderni kongresni centar smješten u hotelu, izvrstan je odabir za organizaciju različitih seminara i konferencija. U hotelu brinu i za animaciju djece i nude brojne programe za cijelu obitelj. Hotel Well zajedno obuhvaća 6 objekata, u kojima se sve skupa nalazi 264 dvokrevetnih soba. 126 hotelskih soba na raspolaganju je u novoizgrađenim objektima, a svih 138 soba u starom dijelu hotela je obnovljeno.⁷⁶

U svim je sobama besplatno WiFi okruženje, klima uređaj, sef, LED TV, mini bar, sušilo za kosu, moderan namještaj te pametan sustav upravljanja, koji omogućava veći osjećaj sigurnosti i intimnosti. Za još bolji ambijent u sobama se nalaze djela poznate zagorske slikarice i kiparice Mirjane Drempetić Hanžić Smolić.

Slika 2: Hotel Well



Izvor: Terme Tuhelj, www.terme-tuhelj.hr (03.10.2015.)

5.3. Smještaj i usluge

U Hotelu Well na raspolaganju je 20 povezanih soba, koje su namijenjene obiteljima s većim brojem djece. Obiteljske sobe čine dvije povezane sobe, što roditeljima omogućava

⁷⁵ Terme Tuhelj, preuzeto sa www.terme-tuhelj.hr (03.10.2015.)

⁷⁶ Ibidem

veću udobnost, ali i jednostavnu kontrolu nad djecom u prostoru. Za obitelji s malom djecom, može se, uz prethodnu najavu, pripremiti i dječji krvetic, podloga za mijenjanje pelena, anatomski uložak za kadu za kupanje djece i ostale potrebne sitnice.

Terme Tuhelj su idealna turistička destinacija za obiteljske praznike. U hotelu postoji određeni broj obiteljskih soba, uređena je dječja igraonica u kojoj se često održava animacijski program, a i hotelski restoran ima na raspolaganju tzv. dječji meni. Hotel nudi i uslugu čuvanja djece, proslave dječjih rođendana na bazenima, dječjoj igraonici ili u Dvorcu Mihanović. Također, u ponudi su i masaže i spa tretmani za djecu svih uzrasta, obiteljsko sauniranje, te škola plivanja.

Hotel ima 6 raskošnih apartmana, koji uključuju spavaći dio, dnevnu sobu, kupaonicu s tušem i kadom te balkon. Namijenjeni su gostima koji žele uživati u eleganciji novog hotela, kao i obiteljima s djecom, kojima je potrebno više udobnosti. Doplata za apartman iznosi 20% cijene po osobi dnevno.

Sve sobe u hotelu su dvokrevetne, ali uz nadoplatu gosti imaju mogućnost u sobama biti sami.

Usluge koje nudi Hotel Well su:

1. Wellness – Hotel je podzemnim hodnicima povezan sa SPAeVITA centrom, Svijetom sauna i unutarnjim bazenima Vodnog planeta.
2. Hrana i piće – Restoran, bar, doručak u sobi, restoran Lati (a la carte), restoran (samoposlužni), bar s grickalicama, meni za posebne prehrane (na zahtjev).
3. Internet – Besplatna WiFi veza.
4. Aktivnosti u okolici – Tenis igralište, stolni tenis, pješačenje, bicikliranje, mini golf, sauna, fitness centar, solarij, spa i wellness, masaža, masažna kada, turska/parna kupka, unutarnji bazen (cijelu godinu), najam bicikla, dječje igralište, ekipa za animaciju.
5. Parkiranje – Kod hotela je na raspolaganju besplatno parkiralište (rezervacija nije potrebna).
6. Hotelske usluge – Ručak za van, avionski prijevoz (uz doplatu), 24-satna recepcija, mjenjačnica, soba za prtljagu, bankomat, čuvanje djece, praonica rublja, kemijska čistiona, usluge peglanja, čišćenje cipela, prostori za sastanke i domjenke, poslovni centar, faks/fotokopiranje, frizerski / kozmetički salon, suvenirnica, VIP soba.

5.4. Wellness i spa ponuda Hotela Well Terme Tuhelj

Hotel Well dobio je poseban hotelski standard za wellness, dok spa centar posluje u sklopu hotela, ali za njega nema poseban hotelski standard.

Okosnicu wellness i spa ponude Hotela Well čine:

1. SPAeVITA centar
2. Svijet sauna
3. Vodeni planet.

SPAeVITA centar obuhvaća 11 opremljenih soba, gdje su na raspolaganju brojne masaže i terapije koje učinkovito rješavaju probleme sa stresom te vraćaju novi životni elan. Posjet SPAeVITA centru Hotela Well predstavlja poseban doživljaj. Uz miris aromatičnih ulja, zvukove opuštajuće glazbe i intimno okruženje, gosti se mogu prepustiti rukama masera i terapeuta. Uz pomoć jedne od blatnih terpija, kao što su masaža termalnim blatom, fango oblozi – ugrijani oblozi ljekovitog termalnog blata, Evita Beauty tretman za njegu kože i vlasišta ili tretman ljekovitim blatom u parnoj blatnoj sauni, gosti si mogu priuštiti ljekovite učinke za tijelo i opuštanje.

Ponudu SPAeVITA centra čine:

1. Hamam
2. Tretmani za njegu lica
3. Njega tijela
4. Kupke i oblozi
5. Zdravstveni programi
6. Ljekovito termalno blato.

Hamam je ime za tursku odnosno orijentalnu kupku. U hamamu se ne čisti samo tijelo. Posjet hamamu je odmor za dušu i tijelo. Prostor hamama obuhvaća tursku saunu, prostor s velikim grijanim stolom i odmaralište. Ritual hamam je opuštanje koje uključuje:

- upotrebu parne saune
- različite pilinge i piling s posebnom rukavicom
- obloge i
- obilje pjene i gnječenje (trljanje) tijela.

Hamamom se utječe na zdravlje i ljepotu kroz nekoliko procesa:

1. Proces detoksikacije – vrućina u sauni pospješuje prokrvljenost, što utječe na čišćenje cijelog tijela. Osim toga, para otvara pore i potiče znojenje, kojim tijelo izbacuje toksine. Trljanje kože djeluje kao limfna drenaža, koja pomaže bržem i učinkovitijem izbacivanju otrova iz tijela. Svi ti procesi od velikog su značaja za zdravlje bubrega i jetre.
2. Jačanje imunološkog sustava – povišena tjelesna temperatura potiče naš imunološki sustav na učinkovitije djelovanje. Tako nastaju nove imunološke stanice koje dolaze u naš krvotok te na taj način naše tijelo ubija viruse i bakterije. Prilikom dolaska u hamam i pregrijavanja tijela, događa se isti proces.
3. Svježi izgled kože – vrućina, para i znojenje poboljšavaju prokrvljenost naše kože. Zbog intenzivnijeg dovoda kisika u kožu, ona dobije više hranjivih tvari koje su potrebne za zdravlje. Trljanje posebnom rukavicom djeluje blagodatno i opuštajuće. Njome odstranjujemo odumrle kožne stanice, nejednakosti na koži (mrlje, mitesere i sl.) te prištiće. Na taj način koža postaje glatka i sjajna.⁷⁷

Pravilna njega kože sprječava uzroke starenja i daje joj prirodan izgled. Tretmani za njegu lica pomažu kod pravilne njege, a u ponudi su i stručni savjeti kozmetičara. Tretmani za njegu lica koji su u ponudi:

- Mini aromaterapijski tretman lica (za sve tipove kože) – tretman masažom relaksira, eteričnim uljima izbalansira unutarnju energiju, a pilingom pruža osvježen izgled kože lica, vrata i dekoltea.
- Njega lica za suhu kožu sa čišćenjem lica – obuhvaća prvotno omekšavanje kože vodenom parom kako bi se otvorile pore lica te kako bi se lakše istiskali miteseri i akne. Nakon čišćenja, koža lica se dezinficira visokom frekvencijom te se dodatno omekša vitaminskom ampulom za suhu kožu.⁷⁸

Stres i loša prehrana vidno utječu na izgled naše kože te je pritom vrlo važna pravilna njega. Uz pomoć tretmana moguće se riješiti celulita, otkloniti odumrlu kožu i vratiti tijelu elastičnost i sjaj. Programi za njegu tijela koji su u ponudi:

- Body glow – njega započinje pilingom tijela, nastavlja se nanošenjem mineralnog blata i termalne vode i završava nanosom hranjive kreme. Njega je namijenjena svima koji žele učiniti kožu elastičnijom.

⁷⁷ Terme Tuhelj, preuzeto sa www.terme-tuhelj.hr (03.10.2015.)

⁷⁸ Ibidem

- Body beauty – kružnim pokretima odstranjuje se odumrla koža i pospješuje se cirkulacija, nakon toga slijedi medena maska koja hrani kožu i čini je mekom i baršunastom. Na kraju tretman završava opuštajućom masažom.
- Spa Zagorje – tretman na bazi grožđa tonificira i pomlađuje tijelo (piling tijela, maska na bazi grožđa, masaža).
- Anticelulitni tretman za noge i trbuh – piling i tehnika umatanja pojedinih dijelova tijela uz korištenje anticelulitnih preparata koji uklanjaju celulit te istovremeno opuštaju tijelo i otklanjaju stres.

Kupke su tretmani uz pomoću kojih se moguće riješiti celulita, odumrlih stanica kože i osjećati se posebno u kupkama koje tijelu daju mekoću i zdrav izgled. Sljedeće kupke su u ponudi:

- Kleopatrina kupka – njega započinje pilingom cijelog tijela, nastavlja se kupkom u čistom mlijeku i ulju koje održava ljepotu. Nakon kupke, koža je meka i osvježena.
- Termalni blatni oblog Evita – mineralna blata koja se miješaju s termalnom vodom imaju moćan terapijski učinak na kožu, tijelo i kosti te prirodnu moć čišćenja. Blatnim oblozima postizemo izuzetne rezultate pri pročišćavanju, mršavljenju i usporavanju procesa starenja.
- Čokoladni oblog – evidentan je učinak čokolade na kožu. Kožu hrani i obnavlja te poboljšava elastičnost (tonus) kože. Usporava procese starenja. Koža postaje meka i svilenkasta.
- Fango ili topli blatni oblog – blato opušta mišiće te ublažava kroničnu bol u leđima, ramenima te zglobovima. Tuheljsko blato ubraja se među četiri najbolja blata u Europi, a stvara se na izvoru termalne vode.

Terme Tuhelj nude i odgovarajuće fizioterapeutske vježbe koje pomažu u jačanju životnog stila. Nude savjetovanje kako da se promijene loše navike i kako krenuti sa zdravijim načinom života. Zdravstveni program u ponudi je:

- Tanita vaga – prirodni proces starenja se može usporiti. Na taj prirodan proces utječemo određenim stilom života. Tanita vaga je profesionalni segmentni analizator sastava tjelesne mase. Djeluje na principu BIA tehnologije (bioelektrična impedencijska analiza). Omogućava bezbolnu, brzu, preciznu i pouzdanu analizu sastava tkiva. Nakon analize dobiva se stručno mišljenje kako se ponašati da bi učinkovito otklonili potencijalnu neravnotežu u sastavu tjelesnog tkiva i kako si zajamčiti vitalnost i dobar osjećaj i u visokoj starosti. Osim Tanita vage u ponudi su i

mjerenje šećera u krvi i krvnog tlaka, te individualne i grupne vježbe s fizioterapeutom.⁷⁹

Tuheljsko termalno blato je prirodno ljekovito sredstvo i nepresušiv izvor zdravlja i energije, a ubraja se među najbolja ljekovita blata u ovom dijelu Europe. Na izvoru termalne vode prirodne temperature 33 C stvara se ljekovito peloidno blato primjenjivo u obliku fango terapija. Peloidno blato sazrijeva prirodnim putem na dnu izvora vode, sadrži sitnozrnastu strukturu sa sicilijevim, aluminijskim željeznim, magnezijevim, kalijevim i natrijevim oksidom te sumporom i organskim tvarima. Blato, koje je posebno blagonaklono za regeneraciju kože i anticelulitne terapije, može se isprobati u sklopu SPAeVITA centra, gdje se nude masaže i fango oblozi s termalnim blatom, ali i u Svijetu sauna, gdje se priprema blatna parna sauna. Ljekovito termalno blato upotrebljava se u terapijama kod pojave reume, išijasa, artritisa, gljivičnih oboljenja, ginekoloških kroničnih upala, rješava posljedice povreda kosti i zglobova, te kod anticelulitnih tretmana. Ljekovito blato zadržava prirodnu vlagu kože, vraća joj prirodnu pH vrijednost, opušta kožne pore i pomaže kod cirkulacije krvi, sprječava i liječi probleme kože s aknama, blatni piling kožu čini glatkom i istovremeno je pomlađuje, djeluje protuupalno, detoksificira i tonira kožu te smanjuje bolove i uklanja stres. Tretmani ljekovitim termalnim blatom su:

- Masaža s termalnim blatom – ubrzava metabolizam, pomaže kod uklanjanja otpadnih tvari iz tkiva, dubinski čisti kožu, učvršćuje, osvježava te je obnavlja. Blato se ostavlja neko vrijeme na tijelu nakon masaže te tako djeluje kao maska.
- Fango oblozi – na tijelo se nanosi nekoliko centimetara debeo topli oblog od ljekovitog blata i ostavlja se da djeluje dvadeset minuta. Kako bi se pojačalo djelovanje fango obloga, tijelo se zamota u plastičnu foliju. Fango terapija je učinkovita za liječenje reuma, degenerativnih promjena kralježnice, a naročito kod povreda zglobova zbog artroze.
- Evita beauty – posebni blatni tretman za kožu i vlasište u SPAeVITA centru, kod kojeg se postižu rezultati u problemima s peruti.
- Blatna sauna – u Svijetu sauna nudi se poseban program ljekovitim termalnim blatom. Program se priprema u parnoj sauni.⁸⁰

U Termama Tuhelj nude se programi sauniranja i nude i dječje i obiteljsko sauniranje pod stručnim vodstvom. Programi u Svijetu sauna uključuju bionizirano sauniranje kristalima, kromo terapije i ekstremno sauniranje u četiri finske saune. Moguće je i sauniranje u

⁷⁹ Terme Tuhelj, preuzeto sa www.terme-tuhelj.hr (03.10.2015.)

⁸⁰ Ibidem

panoramskoj sauni, kao i sauniranje u blatnim, slanim i duplim parnim saunama. Potpunu uslugu sauniranja čine i ledena jama, kneipp staza, jacuzzi, hladni bazen, Laconium, wellness bar, terasa za sunčanje i odmaranje, skrivena nudistička terasa i brojni drugi detalji.

Vrste sauna u ponudi su:

- Programska finska sauna s kroma terapijom: finska sauna, temperature 55 C – 65 C, vlaga do 30%.
- Bionizacijska sauna s kristalima: finska sauna, temperature 55 C – 65 C, vlaga do 30%.
- Ekstremna sauna: finska sauna, temperature 55 C – 65 C, vlaga do 30%.
- Panoramska sauna: finska sauna, temperature 55 C – 65 C, vlaga do 30%.
- Blatna sauna: parna sauna, temperature 42 C – 45 C, vlaga 65%.
- Slana sauna: parna sauna, temperature 42 C – 45 C, vlaga 65%.
- Dupla sauna: parna sauna, temperature 42 C – 45 C, vlaga 65%.
- Laconium: temperatura zraka 55 C – 65 C, vlaga do 30%.⁸¹

Vodeni planet čini kompleks bazena, čije su fotografije bile objavljene i na stranicama inozemnog National Geografica, postao je pravi turistički fenomen u Hrvatskoj. Vodeni planet, skup bazena i infrastrukture, u cijelosti je ispunjen ljekovitom termalnom vodom. Najveće bazensko kupalište u Hrvatskoj ima u svim svojim bazenima termalnu vodu. Više od pet tisuća kvadratnih metara vodenih površina, odnosno, osam vanjskih i unutarnjih bazena s različitim atrakcijama, raznolikom ugostiteljskom ponudom i zabavnim animacijama, nude jedinstveni doživljaj za sve generacije. Na bazenima je na raspolaganju i besplatno WiFi okruženje. Vodeni planet Termini Tuhelj čine:

- vanjski bazeni
- unutarnji bazeni.

Vanjsko kupalište uključuje bazene s valovima, dječji bazen s četiri tobogana i vodenim topovima, bazen za najmlađe s vodenim igračkama i špricalicama, relaksacijski bazen s gejzirima, vodene tornjeve i podvodnu masažu. Osim toga, vanjski bazenski kompleks nudi i pet traka za spuštanje u bazene i sporu rijeku dužine od 250 m s dvije lagune i podvodnim masažama. Na bazenima postoji i koktel bar.

Unutarnji sustav bazena sadrži bazen veličine pola olimpijskog bazena (25 m), bazen za djecu, terapijski bazen za terapije sa svjetlom i zvukom. Osim toga na izbor su i jacuzzi s

⁸¹ Terme Tuhelj, preuzeto sa www.terme-tuhelj.hr (03.10.2015.)

masažom i wellness bazen s atraktivnim vodenim učincima: 2 jacuzzia, vodeni slapovi, podvodni masažni kreveti, vodene i zračne masaže, gejziri.

6. ZAKLJUČAK

Hotel je glavni predstavnik hotelske industrije. Osnovna djelatnost hotela je pružanje usluga smještaja, a može pružati i usluge prehrane i točenja pića te ostalih sadržaja. Hotel može nuditi i dodatne usluge poput sportsko – rekreacijskih sadržaja, kulturno – zabavnih sadržaja, ali i usluge parkiranja automobila, pranje i glačanje rublja i slično. Gosti hotela očekuju gostoljubivost koju im hotelski menadžment mora i osigurati. Suvremeni gost traži veću vrijednost za novac zbog čega hoteli moraju održavati kontinuitet i povećavati kvalitetu usluga, kako bi se povećala i profitabilnost hotela.

S obzirom na ponudu koja dominira u nekom hotelu danas postoji nekoliko tipičnih vrsta hotela. Prema propisima koji vrijede u Republici Hrvatskoj za hotele se utvrđuju posebni standardi, koji pobliže određuju ponudu određenog hotela. Na zahtjev hotelskog menadžmenta za hotel se može odrediti i posebna kvaliteta. Ona se može odrediti za hotel koji pruža više sadržaja, opreme i usluga od propisanih za određenu kategoriju ili se posebno ističe kvalitetom usluga. Za svaku vrstu posebnog standarda koja mu se utvrđuje hotel mora ispunjavati uvjete propisane važećim pravilnikom.

Jedni od posebno standardiziranih hotela u Republici Hrvatskoj su i wellness i spa hoteli. Wellness i spa turizam temelji se na očuvanju i unapređenju zdravlja. Takav tip turizma odvija se u hotelima koji imaju posebne programe za opuštanje i ljepotu. Prednosti koje spa i wellness turizam pruža su mnogobrojne poput poticanja poduzetništva, povećanja zaposlenosti, brojnih ekonomskih učinaka, očuvanja okoliša, poboljšanja kvalitete proizvoda i destinacije, smanjenje sezonalnosti i druge.

Sve veći broj hotelijera je shvatio da su wellness i spa vrlo dobar proizvod za sve veći broj potrošača na turističkom tržištu. Zbog toga hoteli pojačano razvijaju potrebnu wellness i spa infrastrukturu. Hrvatska ima sve potrebne preduvjete, kako bi uz odgovarajuću ponudu programa i usluga razvila wellness i spa turizam koji njenu ukupnu tržišnu ponudu čini konkurentnijom. U Republici Hrvatskoj se spa i wellness turizam često veže i za zdravstveno – lječilišni turizam. U posljednje je vrijeme zabilježen rast takve ponude u ukupnoj turističkoj ponudi Republike Hrvatske. Sve veći broj hotela u svoju ponudu dodaje wellness i spa sadržaje. Također dolazi i do obnavljanja domaćih toplica, specijalnih lječilišta, privatnih klinika ili fitness centara. Prema podacima Ministarstva turizma Republike Hrvatske od 19. listopada 2015. u Hrvatskoj postoje tri hotela s posebnim standardom wellness hotela, dok posebni standard spa hotela nema niti jedan hotel. Wellness hoteli su Hotel Well (Terme

Tuhelj), Hotel Aurora (Jadranka hoteli d.o.o.) i Hotel Elaphusa (Zlatni rat d.d.). Većina hotela nudi spa&wellness centre koji se nalaze unutar hotela, ali nemaju poseban hotelski standard.

Hotel Well je jedan od hotela koji je zadovoljio propisane uvjete za posebni standard wellness hotela. Terme Tuhelj su danas jedna od najvažnijih termalnih destinacija u Hrvatskoj. Uz pomoć Terma Tuhelj Hrvatsko zagorje postalo je važna turistička destinacija, ne samo za domaće turiste, već i za one iz inozemstva željnih bogatih wellness i spa sadržaja. Suvremeno opremljen hotel Well sa četiri zvijezdice svojim posjetiteljima nudi wellness, termalne i spa usluge, raznovrsne smještajne kapacitete i raznoliku gastronomsku ponudu. Također Hotel sadrži i najveći kompleks unutarnjih i vanjskih bazena u blizini Zagreba. Ljekovita termalna voda povezana je s termalnim blatom koje se cijeni kao jedno od najboljih u Europi. Hotel Well sadrži i jedan od najvećih centara sauna u Hrvatskoj. Osim wellness i spa ponude, Hotel gostima nudi i fitness centar, ali i brojne sportske aktivnosti u prirodi.

POPIS LITERATURE

Knjige i časopisi:

1. Bunja, Đ.: Organizacija poslovanja u hotelijerstvu i turizmu, Školska knjiga, Zagreb, 2006.
2. Cerović, Z., Pavia, N., Galičić, V.: Organizacija i kategorizacija ugostiteljskih objekata, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za turistički i hotelski menadžment u Opatiji, 2005.
3. Medlik S., Ingram H.: Hotelsko poslovanje, Golden marketing, Zagreb, 2002.
4. Sheldon, P. J., Park, S. Y.: Održivi wellness turizam, Acta turistica, godište 20 (2008), br. 2, str. 145-254

Ostali izvori:

1. Hrvatska gospodarska komora, preuzeto sa www.hgk.hr (14.10.2015.)
2. Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim hotelskim standardima, Narodne novine br. 88/07, 58/08 i 62/09
3. Popić, J., Analiza programa i ponude Hrvatskog wellness turizma 2014. godine, Istraživački rad, Učilište Lovran, Spa Wellness Akademija, Lovran, 2014. preuzeto sa www.wellness.hr (14.10.2015.)
4. Terme Tuhelj, preuzeto sa www.termes-tuhelj.hr (03.10.2015.)

POPIS ILUSTRACIJA

Slika 1.: Terme Tuhelj.....	42
Slika 2.: Hotel Well.....	44