|  |
| --- |
| Opis: GRB |

REPUBLIKA SLOVENIJA

**Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo**

Direktorat za turizem

Kotnikova 5, 1000 Ljubljana

**Pojasnila za uporabo kategorizacijskega lista**

**APARTMA, POČITNIŠKO STANOVANJE, POČITNIŠKA HIŠA,**

**APARTMAJSKO NASELJE, STUDIO**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Področje** | **Z.**  **št.** | **Št.**  **elementa** | **Vprašanje** | **Odgovor** |
| **Splošno** |  |  |  |  |
|  |  |  | Ali se kategorizacijski list za apartmajsko naselje, studio in apartma uporablja tudi za kategorizacijo počitniških stanovanj in počitniških hiš? | Da, saj se stanovanje oz. hiša, ki izpolnjuje pogoje za apartma ali studio, lahko gostom nudi kot apartma (36. člen Pravilnika o minimalnih tehničnih pogojih in obsegu storitev za opravljanje gostinske dejavnosti, Ur.l. RS, št. 35/2017). Vendar se dosežena kategorija ne označuje z označevalno tablo za apartma, ampak z označevalno tablo za počitniško hišo oz. počitniško stanovanje. Za apartmajsko naselje, apartma, studio, stanovanje in hišo se v kategorizacijskem listu in v pojasnilu uporablja izraz apartma. |
|  |  |  | Kaj označuje apartmajsko naselje? | Apartmajsko naselje je gostinski nastanitveni obrat, ki ga sestavlja najmanj 15 apartmajev na enovitem, prostorsko sklenjenem in označenem prostoru ali v več etažni zgradbi, s skupnim upravljanjem. V apartmajskem naselju morajo biti gostom na razpolago skupne storitve. |
|  |  |  | Kaj označuje apartma? | Apartma (oz. enosobno in več sobno stanovanje, hiša) ima skupni vhod, prostor za dnevno bivanje (ki se lahko v nižjih kategorijah preuredi tudi za spanje), vsaj eno spalnico, kopalnico in stranišče ter prostor za pripravo jedi (kuhinjo). |
|  |  |  | Kaj označuje studio? | Studio (oz. garsonjera) je enosobna prostorsko zaključena nastanitvena enota z možnostjo priprave hrane in s spalnico v istem prostoru, s kopalnico in straniščem, ki je namenjena za bivanje do dveh oseb. |
|  |  |  | Ali je omejeno število stanovanj oz. hiš, ki jih lahko oddaja sobodajalec? | Ne, le za sobodajalca, fizično osebo, velja omejitev največ 15 ležišč in skupno opravljanje dejavnosti največ 5 mesecev na leto (v časovnem obdobju enega leta lahko oddaja eno oz. več nastanitvenih enot skupaj največ pet mesecev). |
|  |  |  | Ali lahko izvajalec dejavnosti ločeno kategorizira apartmaje v istem objektu? | Ja, lahko. V kolikor izvajalec dejavnosti ločeno kategorizira apartmaje (ker standardi ustrezajo različnim kategorijam), zagotovi tudi ločene označevalne table.. |
|  |  |  | Ali je dopustno koriščenje kopalnice/stranišča skupaj s sobodajalcem? | Ne. |
|  |  |  | Ali mora imeti apartma vsaj eno okno z zunanjo svetlobo? | Dnevni bivalni prostor mora imeti okno z naravno svetlobo. |
|  |  |  | Ali se lahko pri pojasnjevanju elementov tega kategorizacijskega lista uporabljajo kriteriji, ki veljajo za Hotelstars Union? | Da. Za pojasnjevanje elementov kategorizacijskega lista, ki so identični elementom kategorizacijskega lista Hotelstars Union, se lahko neposredno uporabljajo pojasnila za uporabo kategorizacijskega lista Hotelstars Union 2015-2020. |
| **Recepcija in storitve** |  |  |  |  |
|  | 1. 9 |  | Ali elementi kategorizacijskega lista, ki so označeni z zvezdico, veljajo tudi za apartma oz. studio? | Ne. Elementi kategorizacijskega lista, označeni z zvezdico, se nanašajo izključno na apartmajsko naselje. |
|  | 1. 10 | 10 |  | Če apartmajsko naselje sestavlja več kot 20 enot, mora imeti skupno recepcijo. |
|  | 1. 11 | 11 |  | Če apartmajsko naselje sestavlja več kot 15 enot, mora imeti skupno recepcijo. |
|  | 1. 12 | 16 |  | V času namestitve gostov mora biti zagotovljena 24 urna dosegljivost kontaktne osebe po telefonu, tako za zunanje klice, kot tudi klice iz apartmaja. |
|  | 1. 13 | 31 |  | Servis pranja in likanja izključuje priznanje el. št. 139 – 141. Ponudba mora biti razvidna iz splošnih informacij. |
|  | 1. 14 | 32 |  | Ustreza tudi možnost plačila preko rezervacijskega sistema, elektronsko plačilo, ipd. |
|  | 1. 15 | 38 |  | Pripomočki za osebno higieno morajo biti gostom na razpolago ob povpraševanju. |
| Apartma |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  | 1. 17 | 42-44 | Zakaj ni več določena minimalna površina apartmaja v posamezni kategoriji? | Minimalna površina apartmaja ni več obvezen element za kategorizacijo (smernice združenja Hotelstars), velikost apartmajev je sedaj izbirni element s precej visokim številom točk. Kot so pokazale raziskave združenja Hotelstars, minimalna velikost sobe/apartmaja ne predstavlja zadostne selektivnosti za razvrščanje v kategorije.  Vendar je potrebno pri kategorizaciji apartmaja upoštevati določila Pravilnika o minimalnih tehničnih pogojih, ki se nanašajo na predpisano minimalno bivalno površino na osebo (8 m2). |
|  | 1. 18 | 45 |  | V kategorijah 1\* do 3\* se ne preverja, ali je zagotovljena optična oz. gradbena ločenost dnevnega in spalnega prostora. V kategoriji 4\* je dopustna ureditev spalnega prostora v dnevnem prostoru, zagotovljena pa mora biti optična ločenost dnevnega in spalnega prostora. Takšen dnevni prostor mora zagotavljati vso spalno udobje, ki je predvideno za spalnico. |
|  |  |  |  |  |
|  | 1. 20 | 52-55 | Ali so dopustni pogradi? | Pogradi oz. ležišča v nadstropju za odrasle osebe (v dimenziji enojnega ležišča) so dopustni največ v kategoriji 1\* in 2\*. Izvzeti so klasični pogradi v otroških sobah (dimenzija otroškega ležišča ne dosega dimenzije osnovnega ležišča). |
|  | 1. 21 | 81 | Kaj je zahteva za kriterij: Jedilni kotiček (miza + 1 sedež na osebo, n.pr. sedežna garnitura) | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  | **1\*** | **2\*** | **3\*** | **4\*** | | **enoposteljna**  **soba** | 1 stol | 1 stol | 1 stol | 1 stol  1 oblazinjen sedež | | **dvoposteljna**  **soba** | 1 stol | 1 stol | 2 stola ALI  1 stol  1 oblazinjen sedež | 1 stol  1 oblazinjen sedež | |
|  | 1. 22 | 82 |  | Ležalnik oz. postelja v dnevnem prostoru se mora čez dan preurediti v možnost sedenja. |
|  | 1. 23 | 83 |  | Dodatna možnost sedenja se nanaša na mizo in stol oz. toliko sedežev, kolikor oseb spi v prostoru. |
|  | 1. 24 | 87-89 |  | Dostopna prosta vtičnica pomeni, da gost dostopa do vtičnice brez dodatnega napora in gostitelj te vtičnice ne uporablja kot vir za električne naprave v sobi (n.pr. za TV aparat, minibar, lučko na nočni omarici, ipd.) |
|  | 1. 25 | 105-106 | Ali klimatizacija zajema tudi ogrevanje? | Zagotavljanje ustrezne klime v prostorih, ki so v uporabi gostov, se nanaša tako na ogrevanje, kot tudi na hlajenje prostorov. V objektih, ki poslujejo izključno izven kurilne sezone, ogrevanje ni potrebno, v objektih, ki poslujejo izključno med kurilno sezono, ni potrebno hlajenje. V objektih, ki se nahajajo do 1000 m.n.v., se priporoča ureditev prisilnega hlajenja prostorov, v kolikor naravno hlajenje ne zagotavlja ustreznih bivalnih pogojev. |
|  | 1. 26 | 149 |  | Na vidnem mestu in dostopen gostom, kompletno opremljen. V splošnih informacijah mora biti navedeno, kje se nahaja. |
|  | 1. 27 | 158 |  | Dodatni WC ob že obstoječemu. |
|  | 1. 28 | 182 |  | Najmanj en artikel. |
|  | 1. 29 | 187 |  | Primerno število razpoložljivih kopalnih plaščev za odrasle glede na skupno število gostov. |
| **Gastronomija** |  |  |  |  |
|  | 1. 30 | 210 |  | Posoda mora omogočati ločevanje odpadkov. |
|  | 1. 31 | 211 |  | Za vsako osebo v apartmaju je na razpolago najmanj po 2 enotnega izgleda oz. iste serije krožnikov, kozarcev, skodelic in jedilnega pribora. |
|  | 1. 32 | 215 |  | Pečica je električna oz. plinska naprava za pečenje in žar, v notranjosti z najmanj petimi vodili za opekač oz. namestitev mreže. Dopustna je tudi mikrovalovna pečica z žarom. |
|  | 1. 33 | 216 |  | Ne velja grelnik vode, ampak moderni aparat za kavo oz. ekspreso naprava. |
| **Prosti čas** |  |  |  |  |
|  | 1. 34 |  |  | Glej Pojasnila za uporabo kategorizacijskega lista Hotelstars Union 2015-2020. |
|  | 1. 35 | 233 |  | Največ polovica apartmaja se nahaja v kleti, dnevni prostor se ne nahaja v kleti, zagotovljen je direkten izhod iz kleti (požarna varnost), v vseh prostorih v kleti je detektor za dim, gostitelj v komunikacijah (prospekt, internet,…) navaja, da se del apartmaja nahaja v kleti. |
|  |  | 228 | Kaj pomeni zasebni spa? | Prostor z wellness ponudbo, namenjeno izključno individualni rabi posameznika, para oz. družine za določeno časovno obdobje. |
|  |  | 231 | Imamo neogrevan in manjši bazen kot je naveden v kriterijih 229 in 230. Ali za to upošteva? | Ja, pri kriteriju št. 231: Masažna kad (whirlpool) ali enakovredna naprava (tudi manjši zunanji ali notranji bazen, ki ne zadosti kriteriju št. 229 in 230). |
| **Sistem zagotavljanja kakovosti** |  |  |  |  |
|  |  | 239 | Kaj pomeni sistem obravnave pritožb gostov? | Zadostuje knjiga pritožb, če je nadgrajena z obravnavo pritožb (NO ima vpeljan način obravnavanja pritožb). Sistem obravnave pritožb gostov sicer zajema strukturirano sprejemanje, obravnavo in ustrezno reagiranje na pritožbe. Nadgradnja: lahko se uporablja npr. lasten program (software) za povzemanje povratnih informacije in spremljanje. |