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

REPUBLIKA SLOVENIJA

**Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo**

Direktorat za turizem

Kotnikova 5, 1000 Ljubljana

**Pojasnila za uporabo kategorizacijskega lista**

**SOBA**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Področje** | **Z.**  **št.** | **Št.**  **elementa** | **Vprašanje** | **Odgovor** |
| **Splošno** |  |  |  |  |
|  | 1 |  | Ali se soba lahko ponuja kot penzion, hotel, gostišče, hostel oz. prenočišče? | Ne. Sobodajalec gostom ne more ponujati penzionskih obrokov, ampak samo nočitev oziroma nočitev z zajtrkom. Sobodajalec gostom tudi ne more ponujati pijač in napitkov, razen tistih, ki sodijo v sklop zajtrka. Poleg tega je potrebno upoštevati, da so penzion, gostišče, prenočišče, hotel in hostel gostinski nastanitveni obrati, sobodajalci pa opravljajo gostinsko dejavnost v stanovanjskih prostorih in ne v gostinskem obratu. |
|  | 2 |  | Kako pomeni označba »B&B«? | Označba »B&B« pomeni okrajšavo za ponudbo »Bed and Breakfast« (postelja in zajtrk). Če sobodajalec gostom nudi nastanitev z zajtrkom in se označuje z oznako »B&B«, mora imeti urejen prostor za pripravo zajtrka, prav tako pa tudi prostor za strežbo zajtrka, če zajtrka ne streže v sobo. |
|  | 3 |  | Ali je omejeno število nastanitvenih enot pri sobodajalcu? | Le za sobodajalca fizično osebo velja omejitev največ 15 ležišč in skupno opravljanje dejavnosti največ 5 mesecev na leto. |
|  | 4 |  | Ali je dopustna ločena kategorizacija različnih sob? | Ja, lahko. V kolikor izvajalec dejavnosti ločeno kategorizira sobe (ker standardi ustrezajo različnim kategorijam), zagotovi tudi ločene označevalne table. |
|  | 5 |  | Ali je dopusten prehod skozi sobo do druge sobe? | Ne. Soba je zaključena enota z vhodnimi vrati. V takšnem primeru se dve povezani sobi obravnavata kot ena soba. |
|  | 6 |  | Ali je dopustno, da gosti koristijo kopalnico sobodajalca kot etažno kopalnico. | Ne. Etažna kopalnica(-e) mora biti namenjena izključno gostom. |
|  |  |  |  |  |
| **Recepcija in storitve** |  |  |  |  |
|  | 8 | 13 |  | V času namestitve gostov mora biti zagotovljena 24 urna dosegljivost kontaktne osebe po telefonu, tako za zunanje klice, kot tudi klice iz sobe. |
|  | 9 | 25 |  | Ustreza tudi možnost plačila čez rezervacijski sistem, možnost elektronskega plačila, ipd. |
|  | 10 | 29 |  | Pripomočki za osebno higieno morajo biti gostom na razpolago ob povpraševanju. |
| Soba |  |  |  |  |
|  | 11 | 32 | Zakaj ni več določena minimalna površina sobe za kategorijo? | Minimalna površina sobe brez kopalnice ni več obvezen element za kategorizacijo (glej pojasnila Hotelstars Union, zap.št. 55). Pravilnik o minimalnih tehničnih pogojih (Ur.l. RS, št. 35/2017) določa minimalno zahtevana površino sobe, ki je 8 m2 za bivanje ene osebe oz. 12 m2 za bivanje dveh oseb (brez kopalnice). |
|  | 12 | 41-44 | Ali so dopustni pogradi? | Pogradi oz. ležišča v nadstropju za odrasle so dopustni največ do kategorije 2\*. Pogradi so dopustni v otroški sobi, vendar dimenzija ležišča ne sme dosegati dimenzije osnovnega ležišča. |
|  | 13 | 68 |  | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  | **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 |   Tudi v več posteljni sobi mora biti zagotovljena možnost sedenja za vsako osebo (npr. za tri osebe najmanj tri, upoštevaje razmerja iz omenjene tabele). |
|  | 14 | 69, 72 | Zakaj je obvezen fotelj z odlagalno mizico oz. je določena površina pisalne mize? | Gre za zagotavljanje bivalnega udobja gostov. Površina pisalne mize, namenjena gostom, mora biti »prosta« za uporabo v predpisani velikosti. |
|  | 15 | 74-76 |  | 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.) |
|  | 16 | 82 |  | Gostu omogoča, da se iz neposredne bližine ogleda od glave do nog. |
| **Gastronomija** |  |  |  |  |
|  | 17 |  |  | Ponudba zajtrka za sobodajalca ni obvezna. V kolikor se sobodajalec označuje z »B&B«, mora zagotavljati elemente, ki so označeni z zvezdico. |
| **Prosti čas** |  |  |  |  |
|  | 18 |  |  | Za pojasnjevanje vsebine elementov prosti čas se smiselno uporabljajo Pojasnila za uporabo kategorizacijskega lista Hotelstars Union 2015-2020. |
|  |  | 173 | Kaj pomeni zasebni spa? | Prostor z wellness ponudbo, namenjeno izključno individualni rabi posameznika, para oz. družine za določeno časovno obdobje. |
|  |  | 176 | Imamo neogrevan in manjši bazen kot je naveden v kriterijih 174 in 175. Ali za to upošteva? | Ja, pri kriteriju št. 176: Masažna kad (whirlpool) ali enakovredna naprava (tudi manjši zunanji ali notranji bazen, ki ne zadosti kriteriju št. 174 in 175). |
| **Sistem zagotavljanja kakovosti** |  |  |  |  |
|  | 21 | 180 | 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. |