

Hoteli sa 5 zvezdica

Hoteli sa 5 zvezdica su luksuzni objekti i nude širok spektar usluga. Za svaku državu važe zasebni standardi. Opis predstavljen ovde važi za hotele sa 5 zvezdica u Srbiji.

Oprema sobe, kupatilo

Oprema, nameštaj, podovi i dekor soba hotela ove kategorije trebaju biti luksuzni i odličnog unutrašnjeg kvaliteta. Obični krevet za jednu osobu mora biti minimalnih dimenzija 100 cm x 200 cm, ili francuski krevet za jednu osobu minimalnih dimenzija 140 cm x 200 cm. Za dve osobe francuski krevet mora imati najmanje 180 x 200 cm, a dečiji krevet dobija se na zahtev. Kreveti su zaštićeni higijenskim umecima za duševe, na svakom krevetu nalaze se barem dva jastuka, a gosti mogu birati vrstu materijala od kojeg su napravljeni. Osim standardne opreme sobe (ormara, noćnih ormarića, radnog stola, stolica za svakog gosta, lampe, barem 2 utikača) tu je i najmanje jedan slobodan utikač sa stalnim napajanjem koji nije povezan sa električnim sistemom u smeštajnoj jedinici, prekidač pored kreveta za regulisanje kompletognog osvetljenja u sobi, civiluk za garderobu, stalak za kofere, garnitura za sedenje, ogledalo za celu figuru, prospekt hotela, bešumni minibar, dodatno osvetljenje nad sobnim stolom, pribor za pisanje, pribor za šivenje, pribor za čišćenje obuće i kašika za cipele, vreće za veš. Svaka hotelska soba mora biti opremljena televizorom sa daljinskim upravljačem, radnjem, CD- i DVD-Plejerom. Sobe se pripremaju uoči dolaska gosta - što često uključuje i podešavanje temperature prostorije prema dobu godine, lufiranje prostorije, navlačenje zavesa i paljenje svetla ako je pao mrak. Postoji večernja usluga domaćinstva i uključuje neke od sledećih usluga: namešteni kreveti, prazne kante za smeće, navučene zavese, spakovani peškiri, sklonjeni poslužavnici od sobne poslužbe.

Dodatno u sobama mora se nalaziti telefon sa mogućnošću uspostavljanja direktnih telefonskih veza iz svake smeštajne jedinice, računar (na zahtev gosta), imenik usluga i SOS brojevi telefona u slučaju opasnosti na srpskom i najmanje jednom stranom jeziku, inventarska lista, cenovnik usluga i kućni red, štampana obaveštenja na srpskom i najmanje jednom stranom jeziku o sadržajima i uslugama koje se nude gostu. Što se tiče sigurnosnih standarda, u sobama na vratima ili u blizini vrata treba se nalaziti protivpožarni plan.

Kupatilo se nalazi u sobi, gostima mora biti na raspolaganju pena za kupanje ili gel za tuširanje i šampon za kosu i drugi kozmetički artikli (npr. kapa za tuširanje, turpija za nokte, pribor za brijanje, četkica za zube, pasta za zube, vlažne maramice), a takođe fen (u sobi ili u kupatilu), prostirka za noge, kozmetičko ogledalo, sredstvo za neutralisanje mirisa, higijenske vrećice, adapter za struju 220/110V, rezervni toalet papir, dodatni peškir, bademantil i papuče. Od standardne opreme tu se naravno nalaze kada ili tuš kabina sa paravanom, umivaonik i wc šolja, a usluga uključuje dnevnu promenu peškira na zahtev gosta.

Minimalna površina sobe u hotelu sa 5 zvezdica:

tip sobe	površina u kvadratnim metrima
jednokrevetna	18
dvokrevetna	22

tip sobe	površina u kvadratnim metrima
porodična	26
studio	26
apartman bez kuhinje	26
apartman sa kuhinjom	29

Oprema hotela

Spoljni izgled objekta je ekskluzivnog izgleda, a materijali korišćeni u obradi površina najvišeg su kvaliteta, opšti utisak treba da odaje ekskluzivnost. U okolini hotela trebaju se nalaziti uređene i održavane zelene parkovske površine sa uređenim pešačkim komunikacijama i platoima od čvrstog materijala.

Glavni ulaz u hotel za goste treba biti odvojen od ulaza za robu i osoblje, a takođe treba biti natkriven vetrobranom, goste dočekuje vratar ili domaćin hotela. Ispred zgrade mora se nalaziti parking za goste sa uslužnom službom parkiranja sa obezbeđenim čuvanjem vozila. Obaveza postojanja parkinga ne odnosi se na objekte locirane na području užeg gradskog jezgra ili u okviru prirodnog dobra ili nepokretnog kulturnog dobra i njegove zaštićene okoline.

U prijemnom holu mora se nalaziti sedeća garnitura, prostorija za privremeno odlaganje prtljaga, a oznake za komunikacije i sadržaje hotela (ulaz, recepcija, restoran, toaleti, informacije...) moraju biti vidno istaknute isto kao i vreme usluživanja obroka i službi u hotelu. U hotelu te kategorije nalazi se odvojen, nezavisan prostor recepcije sa recepcijskim pultom koji radi 24 sata, a osoblje treba znati više od dva strana jezika. Recepčijsko poslovanje je kompjuterizovano, a gostima na raspolaganju stoje faks, fotokopir aparat ili skener, gosti mogu takođe plaćati kreditnim karticama i zameniti stranu valutu. U objektima sa 3 nivoa i više trebao bi funkcionišati lift za goste, a takođe odvojeni lift za osoblje ili teretni lift za više od 3 nivoa.

U svakoj sobi mora se nalaziti klimatizacija sa mogućnošću individualnog podešavanja. Svi gosti trebaju imati mogućnost čuvanja vrednosti u pojedinačnom sefu koji se nalazi u svakoj sobi. U hotelu treba se nalaziti i prostorija opremljena TV-om sa daljinskim upravljačem u koju gosti imaju pristup.

Usluge za goste

U hotelu tog standarda obroke uslužuje se unutar tri sata u određeno vreme, ali gosti mogu dodatno biti posluženi na zahtev. Doručak poslužuje se kao švedski sto, sa mogućnošću room service usluge, a što se tiče ostalih obroka, gosti imaju na raspolaganju najmanje tri meni-a po izboru, dečji meni i jela po porudžbini sa room service uslugom dostupnom 24 sata. Ponuda jela uključuje i obroke pripremljene po posebnim standardima (internacionalni, verski, dijetalni, vegetarijanski i dr.). Aperitiv bar treba raditi barem 16 sati dnevno, a room service ponuda pića i napitaka treba biti dostupna 24 sata. Obezbeđeno je da se obroci iz room service-a mogu komforno pojesti u svim sobama. Gosti na zahtev trebaju imati obezbeđen pristup novinama i časopisima.

prijemnom holu ili u okviru smeštajnog dela objekta, pranje i peglanje rublja gostiju, čišćenje obuće gostiju.

Da li ste u članku našli informacije koje ste tražili? [Da](#) | [Ne](#)