

## ПРИЛОГ 7

СТАНДАРДИ ЗА РАЗВРСТАВАЊЕ ПАНСИОНА<sup>1</sup>  
У КАТЕГОРИЈЕ

Област Елементи	Ред.бр.	Критеријум	Бодови за изборне елементе	Обавезни елементи по категоријама <sup>2</sup> знак „М” <sup>3</sup> знак „/” <sup>4</sup>		
				1*	2*	3*
<b>СПОЉНИ ИЗГЛЕД ОБЈЕКТА И ХОРТИКУЛТУРНО УРЕЂЕЊЕ</b>						
Хортикултурно уређење	1	Уређене и одржаване постојеће зелене површине са уређеним пешачким комуникацијама и платоима од чврстог материјала	1	М	М	М
Стандардан изглед	2	Материјали коришћени у обради површина стандардног квалитета, општи утисак одаје:	једноставан изглед	М	/	/
			добар изглед	1	М	/
			изглед вишег квалитета	2		М
Првокласан изглед	3	Материјали коришћени у обради површина високог квалитета, општи утисак одаје усклађеност у облику, боји и материјалу	3			

<sup>1</sup> Пансион је угоститељски објекат за пружање услуга смештаја, исхране и пића и друге услуге уобичајене у угоститељству, са најмање 5 смештајних јединица. рецензијом, просторима за пружање услуга исхране и пића, као и додатних услуга и садржаја.

Пансион је функционална целина коју чини једна грађевина, део грађевине са одвојеним приступом и посебним улазом, хоризонталним и вертикалним комуникацијама или више просторно одвојених, али функционално повезаних грађевина.

<sup>2</sup> Категорије изражене бројем звездица

<sup>3</sup> Знак „М” - обавезни елемент за назначену категорију

<sup>4</sup> Знак „/” - елемент се не односи на назначену категорију

ПАРКИНГ И ГАРАЖЕ <sup>5</sup>							
	4	Однос броја паркинг места уз пансион и броја смештајних јединица	1:3	1		М	/
			1:2	2			М
			1:1	3			
	5	Однос броја гаражних места и броја смештајних јединица 1:5	до 300м од пансиона	3			
			уз пансион	4			

УЛАЗИ							
	6	Главни улаз за госте одвојен од улаза за робу и особље <sup>6</sup>		1		М	М
	7	Накривен главни улаз за госте или улаз са ветробраном <sup>7</sup>		1			

ПРИЈЕМНИ ХОЛ							
	8	Гарнитура за седење		1		М	М
	9	Видно истакнуте ознаке за комуникације и садржаје пансиона (улаз, рецепција, ресторан, тоалети, информације...)		-	М	М	М
	10	Видно истакнуто време услуживања оброка и служби у пансиону		-	М	М	М

<sup>5</sup> Обавеза постојања паркинга и гаража не односи се на објекте лоциране на подручју ужег градског језгра или на простору заштићеног природног добра или непокретног културног добра и његове заштићене околине.

<sup>6</sup> Код пансиона који послује у оквиру непокретног културног добра, може да дође до одступања у односу на прописани стандард.

<sup>7</sup> Код пансиона који послује на подручју ужег градског језгра или у оквиру непокретног културног добра, може да дође до одступања у односу на прописани стандард.



РЕЦЕПЦИЈА						
	11	Део простора пријемног хола (сто је прихватљив уместо рецепцијског пулта)		-	М	М /
	12	Одвојен, независан простор рецепције са рецепцијским пултом		1		М
	13	Компјутеризовано рецепцијско пословање		2		М М
Услуге рецепције	14	Рецепција ради		12 сати	-	М М /
				18 сати	1	М
				24 сата	2	М
	15	Особље у смени говори	један страни језик	-	М М /	
			два страна језика	1	М	
			више од два страна језика	2	М	
	16	Факс на располагању гостима		1		М М
	17	Фотокопир апарат или скенер на располагању гостима		1		М
	18	Прихватање кредитних картица		1		М М
	19	Могућност замене стране валуте <sup>8</sup>		3		
20	Могућност резервације путем електронских резервационих система <sup>9</sup>		3			

ЛИФТ <sup>10</sup>						
	21	Лифт за госте <sup>11</sup> за:	5 нивоа <sup>12</sup> и више	-	М	М М
			4 нивоа	1		

<sup>8</sup> Служба мењачких послова или електронска мењачница са видно истакнутом курсном листом

<sup>9</sup> Једноставан е-mail контакт није довољан.

<sup>10</sup> Код пансиона који послује у оквиру непокретног културног добра, може да дође до одступања у односу на прописане стандарде за лифтове.

<sup>11</sup> Најмање један лифт, а за пансионе капацитета више од 60 смештајних јединица најмање два лифта за госте.

<sup>12</sup> Лифт за госте има станицу на сваком нивоу који користе гости. Под нивоом се подразумевају: подрум, сутерен, приземље, полуспрат, спрат и поткровље-мансарда. Међуспрат (мезанин) се не узима у обзир. Уколико техничке могућности не дозвољавају (премала светла висина просторије у којој би требала да буде станица лифта), не узима се у обзир ни поткровље (мансарда). Ако се подрум састоји од више нивоа, узимају се у обзир сви нивои које користе гости. Два полуспрата сматрају се једним спратом (нивоом). На сваком другом полуспрату је неопходна станица лифта.

	22	Лифт за особље или теретни лифт за више од 3 нивоа	4			
	23	Лифт за храну <sup>13</sup> за више од 3 нивоа	4			

РЕСТОРАН САЛА						
<b>Капацитет ресторана</b>	24	Однос седећих места у односу на број кревета	1:2	-	М	/ /
			1:1	1		М М
	25	Време услуживања оброка	2 сата	-	М	/ /
			3 сата	1		М /
			4 сата	2		/
<b>Услуживање доручка</b>	26	Проширени доручак <sup>14</sup>		-	М	М /
	27	Шведски сто <sup>15</sup>		1		М
<b>Услуживање јела</b>	28	Јела у room service понуди	12 сати	1		
	29	Понуда јела припремљених по посебним стандардима (интернационални, верски, дијетални, вегетеријански и др.)		2		М
	30	Дечји мени		2		М
<b>Услуживање пића</b>	31	Понуда пића у ресторан сали	12 сати	-	М	М М
			16 сата	1		
	32	Пића и напитци у room service понуди 12 сати		1		М
	33	Бар <sup>16</sup> : радно време	12 сати	1		М
			18 сати	2		

<sup>13</sup> Лифт за храну је намењен услуживању јела у room service понуди и повезује кухињу и спратове на којима се налазе смештајне јединице.

<sup>14</sup> Избор млечних и сухомеснатих производа и јела од јаја, житарица, напитака (кафа, чај и сл.), воћни сок, воће или воћна салата. Доручак послужује конобар.

<sup>15</sup> Самоослуживање са најмање истим избором производа као и проширени доручак.

<sup>16</sup> Бар је издвојен од ресторана сале.



СМЕШТАЈНА ЈЕДИНИЦА <sup>17</sup>							
Минимална површина <sup>18</sup>	34	собе <sup>19</sup>	једнокреветне	..	10 м <sup>2</sup>	12 м <sup>2</sup>	14 м <sup>2</sup>
			двокреветне	-	12 м <sup>2</sup>	14 м <sup>2</sup>	16 м <sup>2</sup>
	35	породичне собе <sup>20</sup>		2 бола за сваку собу, а највише 8	18 м <sup>2</sup>	20 м <sup>2</sup>	22 м <sup>2</sup>
	36	апартмана <sup>21</sup> типа	„studio“ <sup>22</sup>	2 бола за сваки апартман, а највише 8	18 м <sup>2</sup>	20 м <sup>2</sup>	22 м <sup>2</sup>
			апартман без кухиње <sup>23</sup>	3 бола за сваки апартман, а највише 9	18 м <sup>2</sup>	20 м <sup>2</sup>	22 м <sup>2</sup>
			апартман са кухињом <sup>24</sup>	4 бола за сваки апартман, а највише 12	21 м <sup>2</sup>	23 м <sup>2</sup>	25 м <sup>2</sup>

<sup>17</sup> У пансиону постојање смештајне јединице "породична соба" и "апартман" није обавеза.

<sup>18</sup> Минимална површина смештајне јединице обухвата површине свих просторија у оквиру смештајне јединице. Најмање 80% од укупног броја соба има минималну површину за одређену категорију. 20% соба може да има површину прописану за једну категорију ниже (осим собе у пансиону са једном звездицом), о чему гост мора да буде обавештен. Код пансионера који послује у оквиру непокретног културног добра, може да дође до одступања у односу на прописане стандарде за минималне површине смештајних јединица.

<sup>19</sup> Соба: спаваћа соба са или без предсобља (предпростора) и купатило.

<sup>20</sup> Породична соба: две спаваће собе са или без предсобља (предпростора) и купатило (купатила).

<sup>21</sup> Апартман је опремљен гарнитуром за седење, телевизором, телефоном и бешумним мини баром. Апартман типа „студио“ као и апартман са кухињом не морају да имају бешумни мини бар.

<sup>22</sup> Апартман типа „studio“: просторија за дневни боравак, спавање, припремање хране и ручавање и купатило. Опрема радне целине за припремање хране и ручавање: термички уређај с најмање две плоче, судопера са хладном и топлом водом, фриџидер, кухињски ормарић, сто и столице према броју кревета. Опремање посуђем за припремање и прибором за конзумирање хране, пића и ванитака врши се на захтев госта.

<sup>23</sup> Апартман без кухиње: просторија за дневни боравак, једна или више просторија за спавање (спаваћа соба) и купатило (купатила). За сваку додатну спаваћу собу, минимална површина апартмана се повећава за 5 м<sup>2</sup>.

<sup>24</sup> Апартман са кухињом: просторија за дневни боравак, једна или више просторија за спавање (спаваћа соба), просторија или део просторије у оквиру дневног боравка за припремање хране и ручавање и купатило (купатила). Опрема радне целине за припремање хране и ручавање: термички уређај с најмање две плоче, судопера са хладном и топлом водом, фриџидер, кухињски ормарић, сто и столице према броју кревета. Опремање посуђем за припремање и прибором за конзумирање хране, пића и ванитака врши се на захтев госта. За сваку додатну спаваћу собу, минимална површина апартмана се повећава за 5 м<sup>2</sup>.

Опремљеност смештајне јединице	37	Кревет минималних димензија 100x190cm или француски кревет минималних димензија 140x190cm за једну особу	1			М	
	38	Француски кревет <sup>25</sup> минималних димензија 180x190cm за две особе <sup>26</sup>	1			М	
	39	Уметак за заштиту матраца	1			М	
	40	Дечји кревет на захтев госта	2			М	
	41	Додатни јастук на захтев госта	1		М	М	
	42	Два јастука за сваки кревет односно госта	2				
	43	Додатни покривач на захтев госта	-	М	М	М	
	44	Прекривач за сваки кревет	1			М	
	45	Промена постељине на захтев госта	1				
	46	Чивилук за гардеробу	1				
	47	Сталак за кофере	1			М	
	48	Гарнитура за седење у соби	2			М	
	49	Број слободних утикача у смештајној јединици	један	-	М	М	М
			два	1			
	50	Додатно осветљење над собним столом	1				
	51	Огледало за целу фигуру	1			М	
	52	Декорација зидова	1		М	М	
	53	Инвентарска листа, ценовник услуга и кућни ред исписани на српском и најмање једном страном језику	-	М	М	М	
	54	Штампана обавештења на српском и најмање једном страном језику о садржајима и услугама које се нуде госту <sup>27</sup>	1		М	М	
	55	Проспект пансиона	2			М	
	56	Штампана обавештења "Не узнемиравати" "Молимо, поспремите" исписана на српском и најмање једном страном језику	1			М	

<sup>25</sup> Приступ француском кревету је омогућен са обе стране кревета

<sup>26</sup> Смештајна јединица има површину двокреветне собе.

<sup>27</sup> Обавештења се односе на радно време служби у пансиону, ценовник услуга и сл.



	57	Прибор за писање	на захтев госта	1		М	М
			у свакој смештајној јединици	2			
	58	Прибор за шивење	на захтев госта	1		М	М
			у свакој смештајној јединици	2			
	59	Прибор зачишћење обуће и кашика за ципеле	на захтев госта	1		М	М
			у свакој смештајној јединици	2			
	60	Дневне новине на захтев госта		1			М
	61	Часописи на захтев госта		2			
62	Опрема за пеглање		2				
63	Врећа за веш		1				
64	Електрични апарат за грејање воде (за прављење кафе, чаја) са прибором		2				
	65	Бешумни минибар у:	50% соба	2			М
			свакој соби	3			
Климатизација <sup>28</sup>	66	Климатизација са могућношћу индивидуалног подешавања у:	25% смештајних јединица	1		М	/
			50% смештајних јединица	2			М
			свакој смештајној јединици	3			
Телекомуникације у смештајној јединици	67	Телефон <sup>29</sup>	у соби	-	М	М	/
			са могућношћу успостављања директних телефонских веза из сваке смештајне јединице	1			М
	68	Пристап интернету		2			
Аудио и видео систем у смештајној	69	Радио <sup>30</sup>		1			
	70	ЦД-Плејер, I-POD на захтев госта		2			
	71	ДВД-Плејер на захтев госта		2			

<sup>28</sup> Централна климатизација или клима уређаји. У објектима који су заштићена културна добра, а не постоји могућност постављања клима уређаја са индивидуалним подешавањем, смештајна јединица има вентилатор. Обавеза се не односи на објекат који се налазе на надморској висини преко 1000 м.

<sup>29</sup> Уз телефон се налази упутство за коришћење телефона, именик услуга и СОС бројеви телефона у случају опасности на српском и најмање једном страном језику

<sup>30</sup> Пријем радио програма може бити организован и путем ТВ пријемника или пансионског централног телекомуникационог система.

јединици	72	Телевизор са даљинским управљачем у:	25% соба	1		М	/
			50% соба	2		М	
			свакој соби	3			
	73	Упутство за програме и актуелни ТВ програм	1				
	74	Сателитска антена <sup>31</sup>	2			М	
75	Кабловска антена <sup>32</sup>	2			М		
76	Плаћени канали уз могућност блокирања канала са ценовником услуга	2					
Сигурносни стандарди у смештајној јединици	77	СОС позив или телефон у купатилу смештајне јединице	1		М	М	
	78	Противпожарни план на вратима или у близини врата смештајне јединице	-	М	М	М	
	79	Однос броја смештајних јединица са терасом (балконом) у односу на укупан број смештајних јединица	1:20	1			
			1: 10	2			
			1: 5	3			

КУПАТИЛО У САСТАВУ СМЕШТАЈНЕ ЈЕДИНИЦЕ							
Опремљеност купатила	80	Туш кабина или када са параваном	-	М	М	М	
	81	Простирка за ноге	-	М	М	М	
	82	Биде	2				
	83	Адаптер за струју 220/110V	1				
	84	Козметичко огледало	1				
	85	Сушачи пешкира	2				
	86	Пена за купање или гел за туширање	1		М	М	
	87	Шампон	1		М	М	
	88	Козметички артикли (нпр. капа за туширање, турпија за нокте, прибор за бријање, четкица за зубе, паста за зубе, влажне марамиче)	1 бол за сваки артикл. а највише 3				
89	Средство за неутралисање мириса	1			М		

<sup>31</sup> Или кабловска антена<sup>32</sup> Или сателитска антена

	90	Хигијенске врећице		1			М
	91	Додатни пешкир		1			
	92	Баде мантил	на захтев госта	2			
			у свакој смештајној јединици	3			
	93	Папуче	на захтев госта	2			
			у свакој смештајној јединици	3			
	94	Вага		1			
	95	Фен за косу	на захтев госта	1		М	/
			у свакој смештајној јединици или купатилу	2			М

#### КВАЛИТЕТ УРЕЂЕЊА И ОПРЕМЕ

Стандардно уређење и типска опрема	96	Намештај из великих серија	једноставног квалитета	-	М	/	/
			средњег квалитета	1		М	/
			вишег квалитета и комфора	2			М
Првокласно уређење и опрема	97	Намештај из мањих серија високог квалитета Ентеријер усклађен у облику, боји и материјалу.		3			

#### ЧУВАЊЕ ВРЕДНОСТИ (алтернативно)

	98	Могућност чувања вредности гостију у пансионском сефу	1			М	
--	----	---	---	--	--	---	--

	99	Централни сеф са појединачним касетама за чување вредности гостију за најмање 30% смештајних јединица <sup>33</sup>	2			М
	100	Појединачни сеф за чување вредности у најмање 20% смештајних јединица <sup>34</sup>	2			М

ПОГОДНОСТИ ЗА ОСОБЕ СА УМАЊЕНИМ ТЕЛЕСНИМ СПОСОБНОСТИМА <sup>35</sup>						
	101	Без препрека	Категорија А <sup>36</sup>	5		
			Категорија Б <sup>37</sup>	6		
			Категорија Ц <sup>38</sup>	5		
			Категорија Д <sup>39</sup>	5		
			Категорија Е <sup>40</sup>	5		

ОСТАЛИ САДРЖАЈИ, УСЛУГЕ И ПОГОДНОСТИ						
	102	Климатизација <sup>41</sup> у заједничким просторијама за госте	-	М	М	М
	103	Интернет у најмање једној приступној тачки у објекту	2			М
	104	Ношење пртљага госта	2			М
	105	Апарат за чишћење обуће у пријемном холу или у оквиру смештајног дела објекта	1			
	106	Прање и пеглање рубља гостију	3			
	107	Продаја карата или билетарница на рецепцији (за позориште, концерте, јавни превоз, итд)	2			
	108	Просторија у пансиону опремљена ТВ-ом	-	М	М	М

<sup>33</sup> Или појединачни сеф за чување вредности у смештајној јединици

<sup>34</sup> Или појединачни сеф за чување вредности у најмање 20% смештајних јединица

<sup>35</sup> Правила су базирана на споразуму са националним удружењем за заштиту особа са инвалидитетом.

<sup>36</sup> Особе са инвалидитетом које су делимично зависне од моторизованих инвалидских колица или пратиона.

<sup>37</sup> Особе са отежаним кретањем којима су стално потребна инвалидских колица.

<sup>38</sup> Особе са делимично или потпуно оштећеним видом.

<sup>39</sup> Особе са делимично или потпуно оштећеним слухом.

<sup>40</sup> Испуњава услове Б, Ц, и Д.

<sup>41</sup> Централна климатизација или појединачни клима уређаји



109	Додатни угоститељски садржаји (национални ресторан, специјализовани ресторан, пицерија, послastiчарница, снeк бар, пивница, интернет кафе и сл.)	2 бола за сваки садржај, а највише 6			
110	Башта или тераса	2 бола за сваки садржај, а највише 6			
111					
112	Бутици и трговине	2 бола за сваки садржај, а највише 6			
113	Игралиште за децу <sup>42</sup>	3			
114	Спортско-- рекреативни садржаји (билијар, стони тенис, куглана,...)	2 бол за сваки садржај, а највише 6			
115	Капацитети за спорт и рекреацију <sup>43</sup> (терени, спортске сале и сл.)	3 бола за сваки садржај, а највише 9			
116	Фитнес просторија са најмање четири различите справе	4			
117	Соларијум	3			
118	Масажа	2			
119	Базен за масажу (Ћакузи)	3			
120	Парно купатило	4			
121	Сауна	4			
122	Козметички салон	3			
123	Фризерски салон	3			

<sup>42</sup> Опремљено са најмање 4 различите врсте справа за играње (клицкалице, љуљанке, тобогани, вртешке и сл.) и заштићено од саобраћаја.

<sup>43</sup> Разноврсност спортских и рекреационих капацитета и услуга зависи од локације пансиона и цретежне врсте спорта (тениски, голф, мини голф, сквош, одбојканки, фудбалски, скијашки, терени за јахање, бициклетичке стазе итд.).

	124	Базен за пливање	отворен	8			
			затворен	10			
	125	Базен за пливање за децу	отворен	4			
			затворен	6			
	126	Изнајмљивање спортске опреме (нпр. ски опрема, бицикл, кајак и др.)		2			
	127	Уређена плажа или травњак (парк) за госте пансиона		3			
	128	Мogućност смештаја кућних љубимаца		3			
	129	Систематично управљање жалбама <sup>44</sup>		2			
	130	Приступ и саобраћајна повезаност	добар	1			
			одличан	2			
131	Положај објекта на локацији	добар	1				
		одличан	2				

Обавезе по основу изборних елемената			Минимални број бодова		
Пансион			30	50	70

<sup>44</sup> Систематично управљање жалбама укључује структурисан пријам жалби, евалуацију и адекватан одговор