

Konkurentnost razvoja heritage hotela

Peruško, Kristina

Master's thesis / Diplomski rad

2024

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Pula / Sveučilište Jurja Dobrile u Puli**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:137:394750>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2025-02-05**



Repository / Repozitorij:

[Digital Repository Juraj Dobrila University of Pula](#)



Sveučilište Jurja Dobrile u Puli

Fakultet ekonomije i turizma

« Dr. Mijo Mirković »

Kristina Peruško

KONKURENTNOST RAZVOJA HERITAGE HOTELA

Diplomski rad

Pula, 2024.

Sveučilište Jurja Dobrile u Puli

Fakultet ekonomije i turizma

« Dr. Mijo Mirković »

KONKURENTNOST RAZVOJA HERITAGE HOTELA

Diplomski rad

Kristina Peruško

JMBAG: 0303105714, **izvanredna studentica**

Studijski smjer: Turizam

Kolegij: Suvremeno hotelijerstvo

Mentor: izv. prof. dr. sc. Tamara Floričić

Pula, rujan 2024.



IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Ja, dolje potpisana Kristina Peruško, kandidat za magistra poslovne ekonomije ovime izjavljujem da je ovaj Diplomski rad rezultat isključivo mogega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na objavljenu literaturu kao što to pokazuju korištene bilješke i bibliografija. Izjavljujem da niti jedan dio Diplomskog rada nije napisan na nedozvoljeni način, odnosno da je prepisan iz kojega necitiranog rada, te da ikoji dio rada krši bilo čija autorska prava. Izjavljujem, također, da nijedan dio rada nije iskorišten za koji drugi rad pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili radnoj ustanovi.

Student

U Puli,



IZJAVA O KORIŠTENJU AUTORSKOG DJELA

Ja, Kristina Peruško dajem odobrenje Sveučilištu Jurja Dobrile u Puli, kao nositelju prava iskorištavanja, da moj diplomski rad pod nazivom Turizam u Istarskoj županiji koristi na način da gore navedeno autorsko djelo, kao cjeloviti tekst trajno objavi u javnoj internetskoj bazi Sveučilišne knjižnice Sveučilišta Jurja Dobrile u Puli te kopira u javnu internetsku bazu završnih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice (stavljanje na raspolaganje javnosti), sve u skladu s Zakonom o autorskom pravu i drugim srodnim pravima i dobrom akademskom praksom, a radi promicanja otvorenoga, slobodnoga pristupa znanstvenim informacijama. Za korištenje autorskog djela na gore navedeni način ne potražujem naknadu.

U Puli,

Potpis

SADRŽAJ

1. UVOD	1
2. TURIZAM I KULTURNO POVIJESNA BAŠTINA U REPUBLICI HRVATSKOJ ...	3
2.1. Retrospektiva razvoja turizma	4
2.2. Kulturna baština.....	9
2.3. Digitalna transformacija kulturne baštine.....	14
3. HOTELI I HOTELIJERSTVO – ODREDNICE SUVREMENOG RAZVOJA	19
3.1. Hoteli	19
3.2. Pojmovno određenje i karakteristike heritage hotela	22
3.3. Razvoj i ponuda heritage hotela u RH.....	23
4. RAZVOJ I PONUDA HERITAGE HOTELA U EUROPI I SVIJETU	31
4.1. Obilježja i posebnost heritage hotela.....	33
4.2. Swot analiza poslovanja heritage hotela	36
5. HERITAGE HOTELI – KVALITETA I KONKURENTNOST	38
6. USPOREDBA POSLOVANJA HERITAGE HOTELA NA PODRUČJU REPUBLICKE HRVATSKE I CRNE GORE – STUDIJA SLUČAJA	44
7. ZAKLJUČAK	58
LITERATURA.....	60
PRILOG 1.....	64
POPIS TABLICA.....	84
POPIS SLIKA.....	85
POPIS PRILOGA	86
SAŽETAK.....	87
SUMMARY	88

1. UVOD

Tema ovog diplomskog rada je Konkurentnost razvoja heritage hotela. Konceptcija diplomskog rada se, osim uvoda i zaključka sastoji od pet ključnih poglavlja odnosno cjelina.

Cilj ovog diplomskog rada je kritički analizirati i nadograditi teorijske osnovice hotela baština te analizirati sadašnje stanje primjerima kroz praksu. Kroz rad se utvrđuje i trenutna razina konkurentnosti i mogućnosti razvoja hotela baština kao generatora razvoja kreativnog i kulturnog turizma. Ključna teorijska polazišta ovog diplomskog rada su vezana uz određenje hotela baštine kao novog oblika ugostiteljske ponude u funkciji razvoja kulturnog i kreativnog turizma kao proizvod i posljedica kontinuiteta evolutivnog procesa stvaranja novih modaliteta turizma u funkciji održivosti.

Kroz drugo poglavlje, „Turizam i kulturno povijesna baština u Republici Hrvatskoj“, razradit će se pojam turizma, tablično se prikazuje retrospektiva razvoja turizma, detaljnije sagledava cjelokupni sadržaj kulturne baštine u Republici Hrvatskoj, materijalne i nematerijalne. Također, prikazuje se i digitalna transformacija kulturne baštine u Republici Hrvatskoj te budući trendovi.

Kroz treće poglavlje, „Hoteli i hotelijerstvo-odrednice suvremenog razvoja“, obrađuje se tema hotela i hotelijerstva, kroz temeljne značajke, prikazuje se hotelska ponuda, kriteriji razvrstavanja i vrste ugostiteljskih objekata. Obrađuje se pojam i karakteristike heritage hotela te opisuje njihov razvoj i u Republici Hrvatskoj. Poglavlje se zaključuje tabličnim prikazom kategoriziranih i nekategoriziranih heritage hotela u Republici Hrvatskoj.

U četvrtom poglavlju, „Razvoj i ponuda heritage hotela u Europi i svijetu“, obrađuju se organizacije Heritage Hotels of the World i Heritage Hotels of Europe. Kao primjer svjetskog heritage hotela naveden je Taj Mahal Palace Hotel koji se nalazi u Indiji. U sklopu navedenog poglavlja, prikazuje se i Swot analiza poslovanja heritage hotela.

Kvaliteta i konkurentnost heritage hotela bavi se prikazom u petom poglavlju. Navode se pristupi kvaliteti, strategijama, programima upravljanja kvalitetom u

heritage hotelima te se detaljnije prikazuju stavke o kojima ovisi sama konkurentnost heritage hotela.

U zadnjem, šestom poglavlju, „Usporedba poslovanja heritage hotela na području Republike Hrvatske i Crne Gore – studija slučaja“, izrađuje se studija slučaja koja se bavi usporedbom poslovanja heritage hotela na području Republike Hrvatske i Crne Gore. Iz svake od navedenih država prikazuju se dva hotela te njihove ključne stavke prepoznatljivosti. U konačnici, usporedba se definira izradom kritičkog osvrta na temelju dobivenih podataka.

Turizam predstavlja jednu od najsloženijih, najmasovnijih i najdinamičnijih društveno–ekonomskih pojava. Pri tome uključuje širok spektar pojava, procesa i odnosa te predstavlja jednu od najbrže rastućih grana svjetske ekonomije pri čemu je kulturno naslijeđe ključno za stvaranje autentičnosti, diferencijacije, a samim tim (što i je tema ovog diplomskog rada) konkurentne prednosti destinacije.

2. TURIZAM I KULTURNO POVIJESNA BAŠTINA U REPUBLICI HRVATSKOJ

Turizam je složeni sektor gospodarstva kojeg čine proizvodi i usluge različitog spektra djelatnosti. Tijekom putovanja do odabranog turističkog odredišta i boravka u njemu, turistima su kako je navedeno, nužne usluge smještaja i prehrane, dok se za organizaciju putovanja često koriste i usluge turističkog posredovanja koje zajedno čine djelatnost ugostiteljstva i turizma. Stoga se može zaključiti kako turistički sektor obuhvaća na prvom mjestu usluge koje čine djelatnost ugostiteljstva i turizma, no zatim i mnoge druge proizvode i usluge koje turist treba povremeno ili tijekom cijelog putovanja. Zbog jasnog sagledavanja doprinosa turizma, nacionalnoj te međunarodnoj trgovačkoj razmjeni, definiran je i pojam turizma. Pojam turizma označava skup odnosa i pojava vezanih uz aktivnosti osoba koje putuju i borave u mjestima izvan uobičajene sredine i to neprekidno do najviše godine dana radi provođenja slobodnog vremena, poslovnih i drugih razloga.¹ Nadalje, turizam se može preciznije definirati i prema njegovim pojedinačnim, općenitim te posebnim aspektima. Pojedinačni aspekt u turizmu polazi od čovjeka putnika, kojeg se dok putuje i boravi izvan svog domicila naziva pojmom turist.² Kod posebnog određenja pojma, turizam se definira na razini specifičnog, odnosno posebnog oblika, izdvojenog prema nekom kriteriju, primjerice, domaći, inozemni, nautički, banjski i slično. Kod općenitog aspekta, turizam se poima kao globalni fenomen čije su dimenzije danas tolikih razmjera da daju bitno obilježje suvremenim civilizacijskim tokovima. Klasifikacija razloga putovanja obuhvaća razradu tri osnovne grupe, a to su, odmor, posao te obiteljski razlozi koje je potrebno evidentirati radi planiranja poslovanja u turističkim smještajnim kapacitetima.³

Turistička putovanja razlikuju se zbog jednog prevladavajućeg i nekoliko dodatnih razloga, a najčešći su, odmor i rekreacija, posjet prijateljima i rođacima, posao, liječenje, religija te hodočašća. Trajanje turističkog putovanja ograničeno je

¹ Čižmar, S., Weber, S., *Osnove turizma i ugostiteljstva*, Zagreb, Školska knjiga, 1994.

² Avelini-Holjevac, I., *Upravljanje kvalitetom u turizmu i hotelskoj industriji*, Fakultet za turistički i hotelski menadžment, Opatija, 2002.

³ Krippendorf, J., *Putujuće čovječanstvo; za novo poimanje slobodnog vremena*, Sveučilišna naklada Liber, Zavod za istraživanje turizma, Zagreb, 1986.

rasponom od jednog dana, odnosno noćenja do godine dana. Putovanje može trajati između 24 sata i 365 dana. U slučaju da je vrijeme putovanja manje od donje granice, riječ je o dnevnom putovanju, a ako je dulje od gornje granice tada se više ne radi o turističkom putovanju.

Za statističko evidentiranje, turistička je kretanja nužno razvrstati s obzirom na kriterije koje je u svim zemljama lako primijeniti. Ovisno o podrijetlu posjetitelja, odnosno ovisno o zemlji iz koje dolazi i zemlji koja se posjećuje razlikuju se sljedeće vrste turizma: ⁴

- ✓ domaći turizam
- ✓ ulazni turizam
- ✓ izlazni turizam.

2.1. Retrospektiva razvoja turizma

Hrvatska pripada zemljama koje privlače posjetitelje više odlikama svoga prirodnog prostora i bogatstvom kulturno-povijesne baštine nego kvalitetom, raspoloživošću i/ili raznovrsnošću novostvorenih turističkih atrakcija. Povijest hrvatskog turizma obuhvaća razdoblje pojava sličnih turizmu, početak organiziranog turizma sredinom 19. stoljeća, razdoblje od početka 20. st. do kraja Prvog svjetskog rata, razdoblje između dva svjetska rata, turizam u ratnom okruženju, razdoblje nakon Drugog svjetskog rata te razdoblje samostalnosti Hrvatske. Hrvatski turizam je nakon uspostave državne samostalnosti prošao dvadesetogodišnji proces tranzicije bremenit svim problemima i proturječnostima gospodarskog i društvenog razvitka zemlje. Noseći teret naslijeđene i razmjerno neefikasne poslovne strukture, suočavajući se s posljedicama rata, hrvatski turizam je ipak pokazao svoju vitalnost zahvaljujući snazi i interesu inozemnog tržišta, atraktivnosti zemlje, osobito, otpornosti turizma kao fenomena na povremene globalne poremećaje.

⁴Čižmar, S., Weber, S., *Osnove turizma i ugostiteljstva*, Školska knjiga, 1994., str. 21.

Tablica 1. Osnovni pokazatelji razvoja turizma u RH

(U 000)	GODINE							
	1980.	1985.	1990.	1995.	2000.	2005.	2010.	2015.
BROJ POSJETA	692	820	863	609	710	909	910	1.029
BROJ TURISTA	7.929	10 125	8.489	2.438	7.136	9.995	10 604	14 343
BROJ NOĆENJA	53 600	67 665	52 523	12 885	39 183	51 421	56 416	71 605

Izvor: Izrada autora prema podacima Ministarstva turizma i sporta Republike Hrvatske - Turizam u brojkama

U tablici 1. prikazan je razvoj turizma u RH, za razdoblje od 1980. do 2015. godine. Iz prikazanog se može primijetiti kako turizam u RH bilježi konstantan rast, osim u razdoblju kada je u RH bilo ratno stanje. Ratno razdoblje u hrvatskom turizmu, točnije od 1991.-1995. izaziva pad turističkih noćenja. Poslijeratno razdoblje od 1996. do 2002. godine bilježi povećanje broja turista.

Tablica 2. Kretanje turističkog prometa za 2016., 2017. i 2018. godinu

TURISTI	DOLASCI			NOĆENJA		
	2016.	2017.	2018.	2016.	2017.	2018.
UKUPNO	15 594 157	17 430 580	18 666 580	78 049 852	86 200 261	89 651 789
DOMAĆI	1 785 625	1 837 681	2 021 709	5 856 500	5 978 264	6 476 646
STRANI	13 808 532	15 593 899	16 644 871	72 193 352	80 221 997	83 175 143

Izvor: izrada autora prema podacima Ministarstva turizma i sporta Republike Hrvatske - Turizam u brojkama

U tablici 2. prikazano je kretanje turističkog prometa za razdoblje 2016. do 2018. godine, dolasci i noćenja za domaće i strane turiste. Ukupni dolasci u 2017. godini imali su rast od 11,18 % u odnosu na 2016. godinu dok su 2018. rasli 7,1 % u odnosu na 2017. godinu.

Noćenja su u 2017. godini imala rast od 10,4 % u odnosu na 2016. godinu i rast od 4 % u 2018. u odnosu na 2017. godinu.

Tablica 3. Kretanje turističkog prometa za 2019., 2020. i 2021. godinu

TURISTI	DOLASCI			NOĆENJA		
	2019.	2020.	2021.	2019.	2020.	2021.
UKUPNO	19 566 146	7 001 128	12 775 794	91 242 931	40 794 456	70 201 959
DOMAĆI	2 212 658	1 455 849	2 134 985	7 095 300	5 415 391	7 354 132
STRANI	17 353 488	5 545 279	10 640 809	84 147 631	35 379 064	62 847 827

Izvor: izrada autora prema podacima Ministarstva turizma i sporta Republike Hrvatske - Turizam u brojkama

U tablici 3. prikazano je kretanje turističkog prometa za razdoblje 2019. do 2021. godine, dolasci i noćenja za domaće i strane turiste. U pandemijskoj 2020. godini COVID-19 je uzrokovao pad od 64,2 % ukupnih dolazaka u odnosu na 2019. godinu. Ukupna noćenja imala su pad od 55,3 % u odnosu na 2019. godinu. Postpandemijska 2021. godina imala je rast noćenja od 72,1 % u odnosu na 2020. godinu.

Tablica 4. Kretanje turističkog prometa za 2022. i 2023. godinu

TURISTI	DOLASCI		NOĆENJA	
	2022.	2023.	2022.	2023.
UKUPNO	17.774.958	19.492.931	90.040.177	92.376.832
DOMAĆI	2.451.209	2.638.062	7.752.665	8.113.228
STRANI	15.323.749	16.854.869	82.287.512	84.263.604

Izvor: izrada autora prema podacima Ministarstva turizma i sporta Republike Hrvatske - Turizam u brojkama

U tablici 4. prikazuje se turističko kretanje u Republici Hrvatskoj usporedno za 2022. te 2023. godinu, dolasci i noćenja za domaće i strane turiste. U 2023. godini u komercijalnim smještajnim objektima ostvareno je 19,5 milijuna dolazaka i 92,4 milijuna noćenja turista, što je za 9,7 % više dolazaka turista i za 2,6 % više njihovih noćenja u odnosu na 2022. godinu.

Tablica 5. Razvojni aspekti turizma Hrvatske - intervencijska matrica

KLJUČNI IZAZOVI	RAZVOJNA POTREBA	STRATEŠKI CILJ	PRIORITETNO PODRUČJE
Vremenska i prostorna neujednačenost. Kvaliteta života i dobrobit lokalnog stanovništva.	Ublažiti sezonalnost turističkih aktivnosti.	Cjelogodišnji i regionalno uravnoteženiji turizam.	Razvoj uravnoteženijeg i uključivog turizma.
	Kreirati ponudu visoke dodane vrijednosti i ojačati lanac vrijednosti u turizmu i povezanim djelatnostima.		Prostorno ravnomjernije raspoređen turistički promet.
			Razvoj posebnih oblika turizma i strukturirani razvoj proizvoda.
	Osigurati ravnomjerniji regionalni turistički razvoj.		Unaprjeđenje domaće i međunarodne prometne povezanosti.
	Unaprijediti domaću i međunarodnu prometnu povezanost.		Repozicioniranje Hrvatske kao cjelogodišnje autentične destinacije održivog turizma.
	Unaprijediti kvalitetu života lokalnog stanovništva u turističkim destinacijama.		Stvaranje boljih uvjeta života i rada.
	Osigurati kvalitetna i održiva radna mjesta lokalnom stanovništvu u cjelokupnom lancu vrijednosti turizma.		
Nepovoljan utjecaj turizma na prostor, okoliš i prirodu. Nepovoljan međuodnos turizma i klimatskih promjena.	Smanjiti opterećenja iz turizma na sastavnice prostora, okoliša i prirodu uz poticanje kružnog gospodarstva.	Turizam uz očuvan okoliš, prostor i klimu.	Smanjenje opterećenja iz turizma na sastavnice okoliša i prirodu.
	Smanjiti međusobni negativan utjecaj turizma i klimatskih promjena.		Smanjenje negativnog utjecaja turizma na prostor.
Nedostatni ljudski potencijali u brojnosti i kvaliteti. Neadekvatna struktura i kvaliteta	Osigurati kvalitetne ljudske potencijale u turizmu.	Konkurentan i inovativan turizam.	Jačanje ljudskih potencijala u turizmu.
	Unaprijediti strukturu i kvalitetu smještajnih kapaciteta.		Unaprjeđenje strukture i kvalitete smještajnih kapaciteta.

smještajnih kapaciteta. Nepovoljno poslovno i investicijsko okruženje. Prilagodba ubrzanim tehnološkim promjenama u turizmu.	Osigurati poticajno poslovno i investicijsko okruženje.		Osiguranje poticajnog poslovnog okruženja.
	Osigurati inovativnu i digitalnu transformaciju turizma.		Poticanje inovacija i digitalne transformacije turizma.
Nedovoljno učinkovit zakonodavni i upravljački okvir. Utjecaj kriza na turizam te promjene ponašanja i potreba turista.	Unaprijediti model upravljanja razvoja održivog turizma.	Otporan turizam.	Unaprjeđenje zakonodavnog okvira.
	Uključivati lokalne zajednice u procese donošenja odluka o razvoju održivog turizma.		Unaprjeđenje sustava turističkih zajednica.
	Razviti sustav prikupljanja podataka i planiranja.		Unaprjeđenje sustava praćenja podataka.
	Očuvati i unaprijediti poziciju Hrvatske kao sigurne turističke destinacije.		Odgovor na promjene trendova i potreba.
			Jačanje mehanizama za osiguravanje sigurnosti.

Izvor: Narodne novine službeni list Republike Hrvatske – *Strategija razvoja održivog turizma do 2030. godine*, https://mint.gov.hr/UserDocsImages/2022_dokumenti/003_220721_Strategija_ROT_nacrt.pdf, (pristupljeno 14. travnja 2024.).

U prikazanoj tablici 5. postavljeni su strateški ciljevi te prioriteta područja RH, koja su usklađena s Nacionalnom razvojnom strategijom do 2030. godine sve s ciljem podizanja kvalitete života i rada lokalnog stanovništva, uz društveni i gospodarski napredak društva u cjelini.

Strategijom razvoja održivog turizma Republike Hrvatske do 2030. godine definira se vizija:

„⁵Poštujući prirodno i kulturno naslijeđe i jedinstveni identitet svih regija, stvorit ćemo održiv cjelogodišnji turizam poželjan za investicije, rad i život, koji doprinosi skladnom gospodarskom razvoju Hrvatske.“

⁵Ministarstva turizma i sporta Republike Hrvatske, <https://mint.gov.hr/vijesti/brnjac-vrijeme-je-za-odgovorni-i-odrzivi-turizam/23196>, (pristupljeno 15. travnja 2024.).

2.2. Kulturna baština

Nadalje, u sljedećem dijelu, predstavlja se veza između pojma kulture i turizma, pri čemu su im mnogi elementi zajednički. Ako se iz turizma u promatranju izdvoje samo ljudskim radom stvorene vrijednosti, a zanemare prirodne vrijednosti, onda kao zajedničko ostaju prostori i one pojave koje je čovjek stvarao i stvara i koje su odraz ljudskog stvaralaštva, ali i ljudskog interesa. Ono što je bitno naglasiti je različito mjesto događanja. Kultura se u odnosu na sudionike događa svugdje, u svim područjima, dok turizam ne. On se u odnosu na turiste događa jedino izvan mjesta stalnog boravka. Uzmemo li se u obzir prirodne ljepote i bogatstva, kvalitetne komunikacijske veze, s primjerenom ponudom smještaja i prehrane, tada kulturna baština postaje proizvod, koji privlači korisnike, s time, da korisnici sa sobom mogu odnijeti samo njezine odjeke u vlastitim doživljajima ili pak prikaze u nekom od njihovih sve sofisticiranijih oblika, od knjiga i suvenira do virtualnog svijeta baštine na nosačima slike i zvuka. Marketing u kulturi je filozofija, znanje i umijeće ukazivanja na vrijednosti koje mogu zainteresirati ljude ili skupine ljudi, da bi ih oni uočili i koristili u svom životu istovremeno donoseći materijalni probitak i korist razvitku tih kulturnih djelatnosti i okruženja u kojima oni žive. Na svojevrsan način to je mudrost ukazivanja na vrijednosti i njihove upotrebe u suvremenom životu. Koristeći se suvremenom promocijom vrijednosti kulturne baštine, stvaraju se interesi za pojedinu sredinu, želja za educiranjem o posebnosti dotične kulture te stvaranja interesa za dolaskom u tu sredinu, što može dati određene tržišne rezultate, najviše na području turizma kao gospodarskoj grani, koja kulturnu baštinu pojedine zemlje koristi kao poticaj za određivanje i naglašavanje određenog turističkog odredišta.

Velik broj turističkih zemalja može se pohvaliti kulturnom baštinom koja privlači turiste, no malo je onih koje se na tako malom prostoru mogu pohvaliti tako bogatom prošlošću kao Republika Hrvatska. Osim brojnih materijalnih ostataka, koji svjedoče o burnoj prošlosti ovih prostora, Hrvatska je iz generacije u generaciju prenosila brojne tradicijske običaje, koji danas dobivaju novi sjaj te se tako i prilagođavaju ukusima modernih gostiju. To dokazuje i činjenica da Republika Hrvatska posjeduje čak deset kulturno-povijesnih i prirodnih ljepota upisanih u UNESCO-ov popis svjetske spomeničke baštine. Svjetska baština pod zaštitom UNESCO-a predstavlja lokalitete jedinstvene vrijednosti i ljepote, a sastoji se od Svjetske kulturne baštine i Svjetske

prirodne baštine.⁶Kako bi neki kulturni spomenik ili prirodna atrakcija bili uvršteni na popis, moraju proći strogi proces odabira koji ima više kriterija, poput uvjeta da predstavljaju remek-djelo ljudskog kreativnog genija ili pak da su neusporediv prirodni fenomen izvanredne prirodne ljepote i estetske vrijednosti.

Kulturna baština, materijalna i nematerijalna, zajedničko je bogatstvo čovječanstva u svojoj raznolikosti i posebnosti, a njena zaštita jedan je od važnih čimbenika za prepoznavanje, definiranje i afirmaciju kulturnog identiteta. Ministarstvo kulture i medija razvija mehanizme i uspostavlja mjere zaštite kulturne baštine s ciljem osiguranja njene održivosti što podrazumijeva identificiranje, dokumentiranje, istraživanje, održavanje, zaštitu, korištenje kao i promicanje njenih vrijednosti. Kulturnu baštinu čine pokretna i nepokretna kulturna dobra od umjetničkoga, povijesnoga, paleontološkoga, arheološkoga, antropološkog i znanstvenog značenja.⁷Arheološka nalazišta i arheološke zone, krajolici i njihovi dijelovi koji svjedoče o čovjekovoj prisutnosti u prostoru. Nematerijalni oblici kulturne baštine i pojave čovjekova duhovnog stvaralaštva u prošlosti kao i dokumentacija i bibliografska baština i zgrade, odnosno prostori u kojima se trajno čuvaju ili izlažu kulturna dobra i dokumentacija o njima. Vrijednosti kulturne baštine prepoznaju se kao starosne, povijesne, kulturne, umjetničke i autentične.

Nepokretna kulturna baština

Nepokretnu kulturnu baštinu s utvrđenim svojstvom kulturnog dobra čine pojedinačne građevine i/ili kompleksi građevina, kulturno-povijesne cjeline te krajolici. Kolokvijalnim nazivom nepokretna kulturna dobra predstavljaju graditeljsku baštinu od pojedinačne građevine prema cjelini odnosno području. Nepokretno kulturno dobro može biti:

- grad, selo, naselje ili njegov dio
- građevina ili njezini dijelovi te građevina s okolišem

⁶ Ministarstvo vanjskih i europskih poslova RH , <https://mvep.gov.hr/kulturna-bastina/119806> , (pristupljeno 27. ožujka 2024.).

⁷Ministarstvo kulture i medija RH, [https://min-kulture.gov.hr/?id=349&pregled=1&datum=Wed%20Jan%2023%202019%2017:02:19%20GMT+0100%20\(srednjoeuropsko%20standardno%20vrijeme\)](https://min-kulture.gov.hr/?id=349&pregled=1&datum=Wed%20Jan%2023%202019%2017:02:19%20GMT+0100%20(srednjoeuropsko%20standardno%20vrijeme)) , (pristupljeno 27. ožujka 2024.).

- elementi povijesne opreme naselja
- područje, mjesto, spomenik i obilježje u svezi s povijesnim događajima i osobama
- arheološko nalazište i arheološka zona, uključujući i podvodna nalazišta i zone
- područje i mjesto s etnološkim i toponimskim sadržajima
- krajolik ili njegov dio koji sadrži povijesno karakteristične strukture, koje svjedoče o nazočnosti čovjeka u prostoru
- vrtovi, perivoji i parkovi
- tehnički objekt s uređajima i drugi slični objekti.

Procesi globalizacije i dubokih preobrazbi u društvu uvelike utječu na povijesne seoske cjeline, koje su u nedavnoj povijesti imale „dvosmjerni životni tijek“: u 20. stoljeću zbog migracije iz sela u gradove neka su sela opustjela i građevine su prepuštene zubu vremena. U novije se vrijeme s trendom etnoturizma ta naselja pokušavaju oživjeti, no zbog nedostatnog poznavanja karakterističnih obilježja graditeljske etno baštine ishod je često neprimjerena obnova. Osobito su ugroženi srednjovjekovni stari gradovi (burgovi, kašteli), najviše zbog položaja, teže pristupačnosti i slabe dokumentiranosti. Važno je, stoga osobitu pozornost obratiti graditeljskoj baštini povijesnih cjelina izvan naseljenih prostora i osmisлити za njih odgovarajuće programe i sadržaje. Sakralne građevine i kompleksi uglavnom imaju namjenu, pa je ulaganje u njihovo održavanje kontinuirano. Poteškoće nastaju pri njihovoj gospodarskoj valorizaciji jer vlasnik nije voljan otvoriti sakralna dobra javnosti. Župne crkve u funkciji u boljem su stanju, a crkve i kapele izvan funkcije u lošijem.

Pokretna kulturna baština

Razdoblje prve polovine 19. st. u kojem započinje briga za „starine“ koje se danas naziva kulturnim dobrima, obilježeno je stvaranjem novih društvenih odnosa, jačanjem nacionalnog identiteta, vraćanjem prema prošlim vrijednostima, osnivanjem društva i profesionalnih udruženja te utemeljenjem prvih znanstvenih i kulturnih institucija. Polovinom 19. stoljeća, ideja o zaštiti spomenika u Austro-Ugarskoj Monarhiji dobiva državni status osnivanjem Centralne komisije za zaštitu povijesnih i umjetničkih spomenika u Beču, a imenovanjem konzervatora Vicka Andrića za Dalmaciju, Ivana Kukuljevića za sjevernu Hrvatsku, Pietra Kandlera za Istru, započinje organizirano djelovanje zaštite spomenika kulture u Hrvatskoj. Ivan Kukuljević Sakcinski među prvima se usmjerava na prikupljanje građe i na organiziranje novih

institucija i udruženja, pri čemu je posebno značajno osnivanje „Društva za povjestnicu i starine“. Krajem 19. stoljeća, utjecaj Bečke škole povijesti umjetnosti s teorijskim djelima Riegla i Dvoraka presudan je za uspostavu temeljnih načela zaštite spomenika u teoriji i praksi konzerviranja i restauriranja u Hrvatskoj, načela koje će preuzeti Đuro Szabo i Ljubo Karaman. Đuro Szabo prvi je obradio analitičkom metodom brojne pojedinačne spomenike s pripadajućim inventarom, a Ljubo Karaman produbio je proučavanje spomenika odabranih po kriteriju problemske važnosti i kvalitete.

Primjeri materijalne kulturne baštine Republike Hrvatske koji se nalaze na UNESCOVOJ listi su:⁸

1. Eufrazijeva bazilika – Poreč
2. Katedrala Sv. Jakova – Šibenik
3. Romanička jezgra Trogira
4. Povijesna jezgra Splita s Dioklecijanovom palačom
5. Starogradsko polje na Hvaru
6. Stari grad Dubrovnik.

Nematerijalna kulturna baština

Živa tradicija, znanje, vještina, kreativnost, ljepota, raznolikost, kontinuitet, prijenos s generacije na generaciju, ponos, osjećaj identiteta, poštovanje, uključenost, prožimanje i neodvojivost materijalne i nematerijalne kulture, razumijevanje, zajednica, dijalog, komunikacija s ljudima, prirodom i univerzumom bitno uključuju , površ svega, ljubav, jer bez ljubavi i entuzijazma sve te poruke i smisao koje složeni fenomeni nematerijalne kulturne baštine nose duboko u svojoj srži bile bi površne i manje obuhvatne. Republika Hrvatska je mala zemlja kreativnih ljudi, kulture i prirodnih bogatstava. Kao primjer nematerijalne kulturne baštine RH prikazuje se Fešta svetog Vlaha, sveca zaštitnika Dubrovnika. Fešta svetoga Vlaha, sveca zaštitnika Dubrovnika predstavlja izuzetnu pojavu nematerijalne kulturne baštine, koja je u kontinuiranom povijesnom trajanju od 10. st. do sadašnjeg vremena zadržala svoje tradicionalne i prepoznatljive odlike i vrsnoću izričaja, oblikujući lokalni i nacionalni kulturni pejzaž svestranim pojavnostima, prožimajući materijalnu i nematerijalnu kulturnu baštinu duhovnom dimenzijom. Utemeljena je na legendi o pojavljivanju svetoga Vlaha radi

⁸Croatia.hr, <https://croatia.hr/hr-hr/kultura-i-bastina> , (pristupljeno 27. ožujka 2024.).

pomoći Dubrovčanima u obrani protiv napadača. U Feštu svetog Vlaha, sveca zaštitnika Dubrovnika uključuju se stanovnici grada i okolice, predstavnici države i lokalnih vlasti te predstavnici Rimokatoličke crkve. Osim duhovnog značenja, Festa svetog Vlaha, sveca zaštitnika Dubrovnika naročito oblikuje društvene odnose i pravila te kulturu nasljeđivanja. Festa svetog Vlaha kao izraz štovanja sveca obilježila je čitav kulturni, a dijelom i prirodni prostor Grada i okolice. Kroz sudjelovanje pojedinaca i grupa iz drugih mjesta u zemlji, kao i onih iz okolnih zemalja, ona potiče međukulturni dijalog.⁹

Slika 1. Eufrazijeva bazilika u Poreču



Izvor: Istra.hr, <https://www.istra.hr/hr/dozivljaji/kultura/eufrazijeva-bazilika-mozaike-neispričanih-prica>, (pristupljeno 28. ožujka 2024.).

Na prikazanoj slici 1. vidljiva je Eufrazijeva bazilika u Poreču koja je je jedan on najstarijih i najljepših spomenika u Poreču koji obuhvaća kompleks sakralnih građevina podignutih u vrijeme biskupa Eufrazija, a nalazi se u sjevernoistočnom dijelu urbano-povijesne jezgre grada. Trobrodno je tlocrta sa širim i višim srednjim brodom koji je od bočnih brodova odvojen s dva niza arkada. Sva tri broda završavaju polukružnim apsidama, a u glavnoj apsidi koja je šira i dublja od bočnih, smješten je ciborij. Vanjsko predvorje se povezalos prostranim kvadratičnim dvorištem, na čijoj se strani nalazi osmerokutna krstionica. Današnji je oblik bazilika dobila u 13. i 15. stoljeću, a crkveni je toranj izgrađen u 16. stoljeću. Apsida je bogato ukrašena

⁹ Koržinek Obuljen, N., *Croatian Intangible Cultural Heritage on UNESCO Lists, Hrvatska nematerijalna kulturna baština na UNESCO-ovim listama*, Ministarstvo kulture Republike Hrvatske, Zagreb, 2019., <https://min-kulture.gov.hr/UserDocsImages/arhiva/Bastina/Nematerijalna/Hrvatska%20nematerijalna%20kulturna%20ba%20c5%a1tina%20na%20UNESCO-ovim%20listama.pdf>, (pristupljeno 12. travnja 2024.).

figurativnim mozaicima koji zajedno s mozaicima crkve San Vitale u Ravenni predstavljaju najznačajnije primjerke umjetnosti mozaika u Europi.¹⁰

Također, Eufrazijana jedinstvenom arhitekturom i bogatom poviješću uz zvuk klasične glazbe čini iznimno mjesto koje slavi i umjetnost i kulturu. Oltar Eufrazijeve bazilike više od 60 godina nudi pozornicu izvedbama klasičnih glazbenika svjetskog glasa i bogatih glazbenih biografija.¹¹Eufrazijeva bazilika tijekom ljeta petkom ugošćuje najizvršnije klasične izvođače u svom očaravajućem i akustički pogodnom ambijentu. Upravo je prožimanje glazbene i arhitektonske umjetnosti dostojno vrijedne tradicije ovog festivala, koja se ponosno nastavlja od 1962. godine.

2.3. Digitalna transformacija kulturne baštine

Digitalna transformacija, koja predstavlja integraciju digitalnih tehnologija u svako pojedino područje poslovanja, postala je ključni pokretač promjena u svim sektorima pa i u kulturnoj baštini.¹²Tradicionalno, kulturna baština bila je pohranjena u arhivima, muzejima i knjižnicama, a pristup joj je bio ograničen. No, digitalna transformacija mijenja procese i sisteme, čineći kulturnu baštinu dostupnijom i interaktivnijom. Digitalizacija je ključna komponenta digitalne transformacije kulturne baštine. Ona uključuje pretvaranje starih i osjetljivih materijala poput knjiga, rukopisa, umjetničkih djela, filmova i zvučnih zapisa u digitalni oblik. Proces digitalizacije omogućuje očuvanje tih resursa i širenje njihovog pristupa diljem svijeta. Jedna od najvažnijih prednosti digitalne transformacije u kulturnoj baštini je širenje dostupnosti ovih resursa. Iz svih krajeva svijeta tako je moguće učiti o kulturi i povijesti različitih regija.

Također, digitalna transformacija ima ključnu ulogu u očuvanju kulturne baštine. Digitalni zapisi omogućuju precizno dokumentiranje stanja artefakata, čime se olakšava njihova restauracija i konzervacija. Uz to, digitalni arhivi često služe kao

¹⁰Kamping udruženje Hrvatske, <https://www.camping.hr/hr/hrvatska/spomenici-unesco#porec>, (pristupljeno 28. ožujka 2024.).

¹¹Poreč Istra–Službeni turistički portal Turističke zajednice grada Poreča, <https://www.myporec.com/hr/otkrijte-porec/ne-propustite/32>, (pristupljeno 27. ožujka 2024.).

¹²Službene internetske stranice Europske unije, Europska komisija, <https://digital-strategy.ec.europa.eu/hr/policies/cultural-heritage>, (pristupljeno 2. travnja 2024.).

osnova za istraživanje i razvoj novih tehnika očuvanja. Virtualni muzeji, digitalni arhivi i aplikacije za učenje jezika temeljeni na kulturnoj baštini samo su neki primjeri inovacija koje su postale moguće zahvaljujući digitalizaciji.

Digitalno čuvanje kulturne baštine nudi brojne prednosti, a neke od njih su:

- Omogućuje širi pristup, nadilazeći geografska ograničenja i omogućavajući široj publici bavljenje poviješću.
- Pruža interaktivna iskustva koja osvajaju mlađe generacije i potiču osjećaj ponosa na kulturnu baštinu.

Uz navedene prednosti, ističu se i ključni izazovi s kojima se digitalno čuvanje kulturne baštine susreće poput :

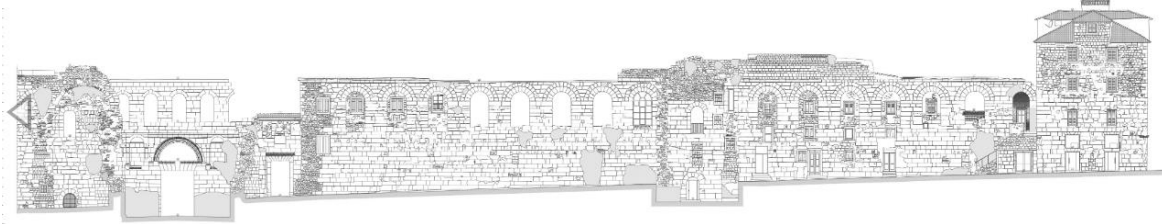
- Zabrinutosti oko autentičnosti digitalnih prikaza i mogućeg isključivanja onih marginaliziranih zajednica u digitalnom svijetu.

Budućnost očuvanja kulturne baštine u Hrvatskoj svakako je isprepletana s tehnološkim inovacijama. Kako digitalni alati nastavljaju napredovati, kulturni sektor ima priliku poboljšati tehnike očuvanja i povećati angažman posjetitelja.¹³ Uspostavljanje ravnoteže između tradicije i inovacije bit će ključno u osiguravanju budućnosti, kako bi sve generacije mogle svjedočiti bogatom kulturnom naslijeđu Hrvatske.

Kao jedan od primjera digitalizacije kulturne baštine ističe se 3D skeniranje i modeliranje, primjerice, Projekt digitalizacije Dioklecijanove palače u Splitu. Korištenjem najsuvremenijih tehnika 3D skeniranja i modeliranja, detalji skulptura, pročelja i interijera palače pomno su snimljeni u digitalnom obliku. Digitalne replike služe kao nacrti za točnu restauraciju, osiguravajući da arhitektonska baština bude dostupna generacijama koje dolaze.

¹³Ministarstvo kulture i medija RH, plan digitalizacije kulturne baštine 2020. – 2025., <https://min-kulture.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/kulturna%20ba%C5%A1tina/Plan%20digitalizacije%20kulturne%20ba%C5%A1tine%202020.%20-%202025..DOCX>, (pristupljeno 23. travnja 2024.).

Slika 2. 3D modulacija Dioklecijanove palače



Izvor: VEKTRA Varaždin, <https://vektra.net/project/split-dioklecijanova-palaca-sjeverni-dio-istocnog-zida/>, (pristupljeno 2. travnja 2024.).

Novi trendovi

U sklopu gore naslovljenog odlomka, predstavlja se način na koji kulturni i kreativni turizam stvara jednu novu dimenziju turističke ponude. Turisti postmodernog doba više ne teže samo ljepoti ili zanimljivosti destinacije, nego i novim načinima iskušavanja putovanja. Vizualnost više nije dostatna, javljaju se metode razgledavanja koje postaju višestruke i zahtjevne uz koje turisti zahtijevaju i autohtoni doživljaj, personaliziranu uslugu, ali i najvažnije, specifičan, odnosno spektakularan ambijent. Kulturni turizam predstavlja turizam posebnih interesa te se isti definiraju kao posjeti turista motiviranih u cijelosti ili djelomično interesom za povijest, umjetnost, naslijeđe ili stil života destinacije.¹⁴Kulturno naslijeđe pruža autentičnost destinacije, čini je prepoznatljivom i drukčijom. Materijalna kulturna baština generira neekonomsku (kulturnu) i ekonomsku (uporabnu i ne uporabnu) vrijednost koja može multiplicirati ekonomsku korist lokalnoj zajednici te se diferenciraju specifične mjere i tehnike njenog vrednovanja.

Nadalje, kultura se ne bi trebala smatrati preprekom ili sredstvom za postizanje ekonomske koristi već i kao čimbenik društvene kohezije i razvoja. Kulturni turizam se temelji na interakciji domicilnog stanovništva, djelatnika i turista u kreiranju emocionalne vrijednosti. Sve se više pronalazi put do tržišta, što dovodi do radikalnih transformacija u načinu na koji ljudi stvaraju, konzumiraju i uživaju u kulturnim proizvodima. Ono što je bitno, je potencirati pozitivne utjecaje kulturnog turizma u što

¹⁴Stipanović, C., "HOTEL BAŠTINA U FUNKCIJI RAZVOJA KULTURNE I KREATIVNE PONUDE DESTINACIJE", *Ekonomska misao i praksa*, vol. 27, br. 1., <https://hrcak.srce.hr/202281>, 2018., str. 231-247, (pristupljeno 10. travnja 2024.).

možemo ubrojiti upoznavanje običaja i tradicije, sustava vrijednosti te minimizirati negativne utjecaje, kao što su komercijalizacija kulture, invencija tradicije te gubitak autentičnosti. Primjerice, komercijalizacija kulturnog života može dovesti do otuđenja stanovnika, koji imaju temeljno i veće pravo na proizvode i izražavanje svoje kulture nego turisti. Na kulturni doživljaj utječe niz čimbenika, od opipljivih elemenata ponude, pružene usluge, očekivanja, ponašanja i stavova turista do niza nekontroliranih varijabla, kao što su vremenske neprilike, gužva pri razgledanju i sl. Budućnost kulturnog turizma je tržišno usmjerenje kulturnih atrakcija u funkciji multipliciranja profita, a ne ovisnost o ulaganju lokalne uprave i samouprave.¹⁵U novim promišljanjima razvoja kulturne ponude destinacije raste značaj usmjerenosti prema kreativnim oblicima ponude kojima poticaji kreću iz inicijativa kreativnih pojedinaca lokalnih zajednica. Isti se temelje na kreativnim industrijama koje stvaraju opipljive ili nematerijalne kreativne rezultate koji imaju potencijal za multipliciranje profita na kulturi znanja i učenja, tehnikama kreativnosti i aktivnom uključivanju svih dionika i turista. Odnosno, može se zaključiti kako kreativni turizam uključuje putovanje usmjereno na angažirano i autentično iskustvo, s participativnim učenjem kroz umjetnost, naslijeđe ili posebne karakteristike mjesta, a to omogućuje stvaranje veze s onima koji žive na tom mjestu i stvaraju njegovu životnu kulturu.¹⁶ Umjesto statičke kulturne ponude, kreativni turizam stvara novu dimenziju koja zadovoljava potrebe turista za kreativnošću i sudjelovanjem u radionicama, edukativnim programima i raznovrsnim kreativnim aktivnostima i time stvara istinsko, autentično iskustvo destinacije.

Dakle, novi trendovi kulturnog i kreativnog turizma obuhvaćaju i širok spektar aktivnosti, a to su sljedeće:

- drama
- sport
- glazba
- vizualna umjetnost

¹⁵Stipanović, C. "HOTEL BAŠTINA U FUNKCIJI RAZVOJA KULTURNE I KREATIVNE PONUDE DESTINACIJE", *Ekonomska misao i praksa*, vol. 27, br. 1, <https://hrcak.srce.hr/202281>, 2018., str. 231-247, (pristupljeno 10. travnja 2024.).

¹⁶Republika Hrvatska, Ministarstvo kulture i medija, <https://min-kulture.gov.hr/eu-kultura/kulturna-bastina/kulturna-bastina-na-unesco-ovim-popisima/17251>, (pristupljeno 11. travnja 2024.).

- gastronomija
- jezik
- duhovne aktivnosti.

Kreativnost može biti uključena u turizam na različite načine, različitim intenzitetom i kroz različite turističke oblike.

Oblici kreativnog razvoja identificiranog u turizmu mogu se podijeliti na:¹⁷

- kreativne događaje
- kreativne prostore
- kreativni turizam.

Kreativni turisti razvijaju kreativni potencijal koji nemaju granica, približavaju se lokalnom stanovništvu aktivno sudjelujući u radionicama i obrazovnim iskustvima i ocrtavajući kulturu destinacije, ali i pokazuju sposobnost da djeluju samostalno i autonomno. Potreba kreativnog turizma značajna je u destinacijama koje posjeduju kulturne resurse, ali nisu toliko značajni da postanu motiv dolaska u destinaciju, ali i u destinacijama koje su poznate po razvoju kulturnog turizma. Odnosno, kreativni turizam diversificira i obogaćuje turističku ponudu bez potrebe velikih investicija, ima pozitivan utjecaj na valorizaciju povijesno-kulturnih preduvjeta i stvara novu vrijednost.

¹⁷Vidić, L., *Prenamjena kulturno povijesne baštine u hotele - nova konkurentnost* (Diplomski rad), Pula: Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, 2022., <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:137:288602> , (pristupljeno 12. travnja 2024.).

3. HOTELI I HOTELIJERSTVO – ODREDNICE SUVREMENOG RAZVOJA

U navedenom poglavlju obrađuje se pojam hotelijerstva u sustavu turizma i ugostiteljstva. Za hotelijerstvo se može reći da je dio ugostiteljske djelatnosti koja se bavi pružanjem smještajnih usluga i usluge doručka, a osim toga hotelijerstvo može u svoju ponudu uvrstiti ugostiteljske usluge kao i organizaciju raznih rekreativnih i kreativnih sadržaja. Hotelijerstvo je jako značajna djelatnost jer uvelike pridonosi razvoju turizma kao i ukupnom postotku BDP-a svake zemlje. Hotelijerstvo je jedna od djelatnosti koja je kao segment turizma među prvim djelatnostima koja usvaja moderne tehnologije i inovativna rješenja, no inovacijski napori u hotelskom poslovanju posebno su velika briga, obzirom na nedostatak odgovarajućih prepreka za zaštitu od imitacije.¹⁸ Hotelske organizacije primorane su biti aktivnije i dosljednije u svojim inventivnim aktivnostima od konkurencije.

„Sektor hotelijerstva je jedan od najdinamičnijih segmenata turističke industrije koji se nastavlja razvijati.“ Globalni hotelski lanci butik objekata nastavljaju inovirati prihvaćanjem novih poslovnih modela, novih tehnologija ili pak novih načina personalizacije ponude.“¹⁹

Kao dio ugostiteljske gospodarske djelatnosti, hotelijerstvo čini osnovnicu gostoprimstva i ugostiteljskih usluga smještaja. Stoga se može zaključiti kako je hotelijerstvo aktivnost pružanja usluga smještaja i drugih usluga koje se pružaju na određen hotelijerski način.

3.1. Hoteli

U ovom dijelu diplomskog rada o heritage hotelima, razrađuje se sagledavanje smještajnih objekata. Pojavom novih oblika turizma, turističko tržište je doživjelo segmentaciju pa su estetika prostora, novi doživljaji i iskustva prožeti s

¹⁸Ćurlin, T., Kamenjarska, T. i Pejić Bach, M. , *Inovativnost u hotelijerstvu: mrežne stranice hrvatskih hotela. Croatian Regional Development Journal*, vol. 3, br. 1, 90-111., 2022., <https://doi.org/10.2478/crdj-2022-0006> , (pristupljeno 12. ožujka 2024.).

¹⁹ Šare, F. , *Utjecaj najvećih turističkih tvrtki na ukupni turizam u Republici Hrvatskoj* (Diplomski rad), Zadar: Sveučilište u Zadru, 2023.,<https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:162:776391> , (pristupljeno 18. ožujka 2024.).

prepoznatljivošću dobili na većoj važnosti. Također vremenom se promijenilo i ponašanje turista. U ranijim vremenima odlika turista je bila pasivnost, pri čemu su hotel birali prema mogućnostima korištenja određenih sadržaja, dok su sada trendovi turista vezani uz poseban doživljaj i bitnost ambijenta i ozračja.

Ugostiteljski objekt koji je osnovni reprezentant hotelske industrije je hotel. U hotelu se pružaju usluge smještaja i ostale usluge na hotelijerski način. Glavna karakteristika hotela su osnovni smještajni kapaciteti, hotelske sobe, apartmani i trakt isporuke prehrane i točenje pića.²⁰

Temeljne značajke hotela su sljedeće:

- Objekt je kategoriziran.
- Objekt posjeduje najmanje 5 soba.
- Pri izdavanju se u hotelu gostima izdaju sobe ili hotelski apartmani.
- Po svoj položaju, uređenju, izgledu, ugrađenoj opremi i uslugama gostu se pruža udobnost.
- U hotelu se pružaju usluge doručka i smještaja, a uz to se mogu dodatno pružati i ostale usluge.

Hotelska ponuda je zapravo skup proizvoda i usluga koje jedan hotelski objekt nudi. Najčešće su to turistički proizvodi i pogodnosti, ali i usluge koje se u konačnici namijenjene krajnjim korisnicima. Hotelsku ponudu čini sljedeći skup:

- zabavni sadržaj
- sportski sadržaj
- prodaja robe
- usluge smještaja
- kongresne usluge
- usluge hrane i pića.

Kako je već u radu i navedeno, hotel je objekt u kojem se gostima pružaju usluge smještaja i doručka, dakle, funkcionalna je cjelina sa zasebnim ulazom, horizontalnom

²⁰Floričić, T., *Suvremeno hotelijerstvo izazovi nove konkurentnosti*, Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, Fakultet ekonomije i turizma „Dr. Mijo Mirković“, Pula., 2022.

i vertikalnom komunikacijom koju čini dio građevine, jedna građevina ili najviše četiri građevine povezane zatvorenim vezom. Ono što se ne smije nalaziti unutar građevine u kojoj su smještajne jedinice je recepcija i obvezni ugostiteljski sadržaji za usluživanje i pripremu jela, napitaka i pića. Ono što jedan hotel mora sadržavati je prijemni hol uz recepciju, zajednički sanitarni čvor za goste, točionik, restoran te smještajne jedinice. U smještajne jedinice ubrajamo sobe, obiteljske sobe i hotelske apartmane.

Kriterij razvrstavanja hotela s aspekta tržišta:

1. Način gradnje
2. Lokacija
3. Vrsta sadržaja usluga koju osiguravaju gostima
4. Cijene
5. Pripadnost hotelskom lancu ili određenom hotelskom brendu
6. Standard kvalitete usluge.

Vrste ugostiteljskih objekata za smještaj iz skupine hotela u Republici Hrvatskoj:²¹

1. Hotel baština
2. Difuzni hotel
3. Hotel – Aparthotel
4. Turističko naselje
5. Turistički apartmani
6. Pansion
7. Integralni hotel
8. Lječilišne vrste (lječilišni hotel baština, lječilišni hotel, lječilišni aparthotel, lječilišno turističko naselje)
9. Hoteli posebnog standarda.

²¹Narodne Novine, službeni list Republike Hrvatske, Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine Hoteli, https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2016_06_56_1451.html, (pristupljeno 15. ožujka 2024.).

3.2. Pojmovno određenje i karakteristike heritage hotela

Heritage hotel je hotel koji je smješten u staroj, povijesnoj građevini koja je kulturno, povijesno te tradicijski važna za određenu zemlju. Heritage hoteli preuređuju stare građevine kako bi ih prvenstveno očuvali te privukli turiste. Nude novu vrstu smještaja te raznolikosti ponude, ali osim toga pridonose i očuvanju kulturno-povijesnog naslijeđa. Pružaju mogućnosti gostima da upoznaju kulturno-povijesno naslijeđe sredine u koju su došli, ali i ostale njene posebnosti, primjerice gastronomije. Hoteli baština mogu biti smješteni u tvrđavama, dvorcima, tradicionalnim vilama i u drugim povijesnim građevinama te njihov izgled ne smije imati oštećenja ili biti zapušten. Riječ je o hotelima u starim povijesnim građevinama važnog značaja za određenu destinaciju, odnosno original, a ne replika stare građevine. Pravilnikom je propisano da ovakva vrsta hotela mora imati najmanje pet smještajnih jedinica zajedno sa recepcijom i kuhinjom za pripremu hrane. Ako je riječ o više od 25 soba, propisano je da recepcionar mora imati uniformu koja je u skladu s povijesnim naslijeđem hotela. Obavezne su usluge smještaja i doručka, a hrana koja se poslužuje treba biti karakteristična za tu zemlju, odnosno područje u kojemu se nalazi.²² Povijesni razvoj ovakvog vida turizma prethodi prvo razvoju difuznih hotela. Prvi projekt samog difuznog hotela objavljen je i pokrenut 1982. godine u Italiji. Javlja se zbog potreba za obnovom potresom razrušenih i raseljenih prostora u Carniji u sjevernoj talijanskoj regiji Friuli-Venezia-Giulia. Aktivnim djelovanjem profesora Giancarla Dall'Are, u sljedećim su se godinama nastavili razvijati projekti obnove napuštenih i oronulih kuća u prostore namijenjene turistima za privremeno stanovanja u miru seoskih sredina. Razlika, difuznih od ostalih smještajnih jedinica je ta da su difuzni hoteli napravljeni od obnovljenih, restauriranih kuća i prilagođeni gostima. Na taj način su se propale, napuštene kuće i ruralne sredine Italije vraćale u život. Nadalje, oko osamdesetih godina 20. stoljeća, shvaćanja pojma difuznog hotela se proširuje te se dobiva jasniji okvir. Od raspršenih smještajnih jedinica L'idea e la storia, oblikovao se horizontalni hotel u povijesnom centru, čije se sobe nalaze u zgradama, pri čemu se usluge prilagođavaju potražnji. Stvaranje takvih difuznih hotela u Italiji otežavalo je nepostojanje bilo kakvog standarda pri osnivanju difuznog hotela. Prva je potrebu za

²²Milun, H., „*Tematski hotel baština kao dodana vrijednost razvoju turističke destinacije*“, Završni rad, Sveučilište VERN, 2018., <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:146:887733> , (pristupljeno 14. travnja 2024.).

uspostavljanjem normi prepoznala Sardinija te je 1998. godine definicija difuznog hotela pravno uređena.²³

3.3. Razvoj i ponuda heritage hotela u RH

U Republici Hrvatskoj, heritage hoteli su u velikoj većini manji obiteljski hoteli koji su smješteni u palačama, dvorcima i tradicionalnim vilama. U Republici Hrvatskoj je dozvoljena nadogradnja, ali maksimalno pedeset posto cjelokupne građevine, uz što se mora poštovati isti stil gradnje ili se novi kombinira sa postojećim.

Prema pravilniku o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli, navodi se kako heritage hotel mora ispunjavati sljedeće:²⁴

1. Heritage hotel je objekt u kojem se gostima pružaju usluge smještaja te doručka.
2. Heritage hotel mora biti u pretežito starim, tradicijskim, povijesnim, ruralno-urbanim strukturama i građevinama, uređen i opremljen na tradicijski način.
3. Heritage hotel je funkcionalna cjelina koju čini dio građevine, jedna ili dvije građevine. Svaka građevina ili dio građevine mora imati zasebni ulaz, horizontalne i vertikalne komunikacije. Ugostiteljski sadržaji u kojima se pružaju ugostiteljske usluge mogu biti odvojeni javnom ili zajedničkom površinom. U ugostiteljske sadržaje (repcija, smještajne jedinice, sadržaji za pripremu i usluživanje jela, pića i napitaka i drugo) može se ulaziti neposredno iz vanjskog prostora.
4. Hotel baština mora imati: prijemni hol s recepcijom, smještajne jedinice, zajednički sanitarni čvor, a može imati i druge sadržaje u funkciji turističke potrošnje.
5. Smještajne jedinice u Hotelu baština mogu biti: sobe, obiteljske sobe i hotelski apartmani.

²³Penjalov, Doris , *Difuzni hoteli u funkciji razvoja ruralnog turizma*, Sveučilište u Zadru, Odjel za turizam i komunikacijske znanosti, Zadar, 2016., <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:162:848212> , (pristupljeno 16. travnja 2024.).

²⁴Narodne novine-službeni list Republike Hrvatske: Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine Hoteli, članak 29., https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2016_06_56_1451.html , (pristupljeno 15. ožujka 2024.).

Naime, prvi heritage hotel u Republici Hrvatskoj je hotel Palace u Zagrebu. Hotel heritage je otvoren 1907. godine u palači koja je izgrađena 1891., prvobitno za grofa Karla Schlesingera. Povijesnu komponentu potrebnu za dobivanje kategorije „Hotel baština“, Palace hotel Zagreb oplemenio je i baštinskim jelima starog Zagreba na svom à la carte jelovniku i bife doručku te je time postao prvi hotel u Hrvatskoj koji je nositelj dvije službene kategorije. Hotel je više puta nagrađivan, uz to je i tehnički unaprijeđen te adaptiran, dakle sobe su zapravo spoj modernog i starog secesijskog stila 19. stoljeća. Politika društva hotela je usmjerena na konstantno ulaganje u povećanje kvalitete usluga, ne samo kroz uređene dvorane za sastanke i sobe već i kroz proširenje ponude, ulaganje u obrazovanje kadrova te prodaju kojom se želi istaknuti različitost hotela u odnosu na konkurenciju uz neizostavan izvrstan položaj u najljepšem dijelu središta grada.²⁵Kako je povijesno-kulturna baština i njeno očuvanje, jedno od ključnih smjernica EU kojima se želi zaštititi turizam Europe i održati njegova konkurentnost na svjetskoj razini, primjer Palace hotela Zagreb, može potaknuti da se i drugi objekti i srodne institucije slične vrste u RH, kvalitetno organiziraju te pokušaju pribaviti sredstva iz fondova EU, namijenjena upravo razvoju ovih kategorija turizma.

Tablica 6. Kategorizirani i nekategorizirani heritage hoteli u Republici Hrvatskoj 2024. godine

RB.	OBJEKT I KATEGORIJA	SJEDIŠTE OBJEKTA (ULICA I MJESTO)	SUBJEKT (KOJI POSLUJE S OBJEKTOM, NAZIV, ULICA I MJESTO)	SOBA	BROJ SMJEŠTAJNIH JEDINICA					Kreveta	ŽUPANIJA
					Obiteljskih soba	Hotelskih apartmana	Studio apartmana	Apartmana	Ukupno		
2	5* I HOTEL BAŠTINA (HERITAGE)			48	0	12	0	0	60	112	
1	Puteus Palace	Trg Sv. Jeronima 4, Pučišća	KREDENCA d.o.o., Bajagić 11, Obrovac Sinjski	15					15	30	Splitsko-dalmatinska
2	Palace Elisabeth Hvar Heritage Hotel	Trg Sv. Stjepana 5, Hvar	SUNČANI HVAR d.d., Hvar, Ive Miličića 3	33		12			45	82	Splitsko-dalmatinska
30	4* I HOTEL BAŠTINA			736	3	29	0	0	768	1311	

²⁵RH Ministarstvo turizma i sporta, <https://mint.gov.hr/vijesti/hotel-palace-usao-u-sluzbenu-kategoriju-prema-klasifikaciji-hotela-u-rh-hotel-bastina-heritage-hotel/4829?big=1>, (pristupljeno 15. travnja 2024.).

	A HERITAGE										
1	La Grisa	La Grisa 23, Bale	LA GRISA d.o.o., La Grisa 23, Bale	20		2			22	41	Istarska
2	San Rocco	Ulica Srednja 2, Brtonigla	PRIMIZIA d.o.o., Bunarska 2, Brtonigla	13		1			14	28	Istarska
3	Wine & Heritage Hotel Roxanich	Kanal 30, Motovun	ROXANICH d.o.o., Kosinožiči 26, Nova Vas	30		2			32	64	Istarska
4	Arbiana	Obala kralja Petra Krešimira IV br. 12, Rab	ARBIANA d.o.o., Ante Starčevića b.b., Pleternica	25		5			30	57	Primorsko-goranska
5	Remises Premium Heritage Hotel	Opatija, Ulica maršala Tita 124/3	LIBURNIA RIVIERA HOTELI d.d., Ulica maršala Tita 198, Opatija	121					121	221	Primorsko-goranska
6	Heritage Hotel Stypia	Strosmma yerovo šetaliste 42, Crikvenica	JADRAN d.d. Bana Jelačića 16, Crikvenica	22		3			25	57	Primorsko-goranska
7	Kukuriku	Trg Lokvina 3, Kastav	KUKURIKU d.o.o., Trg Matka Laginje 1A, Kastav	15					15	30	Primorsko-goranska
8	Bastion	Bedemi zadarskih pobuna 13, Zadar	BOUTIQUE HOTELI ZADAR d.o.o., Bedemi zadarskih pobuna 13, Zadar	23		4			27	54	Zadarska
9	Art hotel Kalelarga	Ulica majke Margarite 1, Zadar	ZADAR GRADNJA d.o.o., Široka ulica 6, Zadar	10					10	20	Zadarska
10	Almayer Art Hotel	Braće Bersa 2, Zadar	PELAGOS d.o.o., Braće Bersa 2, Zadar	9					9	18	Zadarska
1	Dunatovi dvori	Kod Sv. Ante 1, Preko, o.Ugljan	DUNATOVI DVORI d.o.o., Kod Sv. Ante 1, Preko, otok Ugljan	10	2				12	26	Zadarska
11	Life Palace	Trg šibenskih palih boraca 1, Šibenik	TATAMI TRADE d.o.o., Put Žnjana 3/H, Split	17					17	34	Šibensko-kninska
12	Heritage Hotel King Krešimir	Dobrić 2, Šibenik	UNIQUE PROPERTY GROUP d.d., Kranjčevićeva 45, Split	8					8	14	Šibensko-kninska
13	Armerun	Obala palih omladinaca 6, Šibenik	MAXILARI d.o.o., Obala palih omladinaca 6, Šibenik	14					14	26	Šibensko-kninska

14	Vestibul Palace	Iza Vestibula 4, Split	ECCO ING d.o.o., Kralja Zvonimira 65A, Split	7				7	12	Splitsko - dalmatinska
15	Pašike	Splitska 4, Trogir	HOTEL PAŠIKE, Splitska 4, Trogir	12		1		13	21	Splitsko - dalmatinska
16	Diocletian - Jupiter	Ilirske akademije 6, Split	"MEDITERAN" , Grljevačka 30, Podstrana	40				40	80	Splitsko - dalmatinska
17	XII Century Heritage Hotel	Mornarska 23, Trogir	HOTEL TROGIR d.o.o., Put Salduna 3, Trogir	13		2		15	32	Splitsko - dalmatinska
18	Marmont	Zadarska 13, Split	ORDESA d.o.o., Pazdigradska 8, Split	21		1		22	44	Splitsko - dalmatinska
19	Bifora Heritage Hotel	Lučica 11, Trogir	CALABASAS d.o.o., Lučica 11, Trogir	15				15	27	Splitsko - dalmatinska
20	Vila Sikaa	Obala kralja Zvonimira 13, Trogir	Obrt za turizam, ugostiteljstvo i usluge VILA SIKAA, vl. Ante Runtić, Obala kralja Zvonimira 13, Trogir	11				11	20	Splitsko - dalmatinska
21	Dea	Hvar, Hvarskih bratovština 4	SATULIJA, obrt za turizam, ugostiteljstvo i trgovinu, ortaci Marin Čikeš i Mate Udovičić, Hvarskih bratovština 4, Hvar	8				8	10	Splitsko - dalmatinska
22	Adriatic	Orebić, Šetalište kneza Domagoja 8	ADRIATIC DELUXE d.o.o. Mokalo 6, Orebić	6				6	12	Dubrovačko-neretvanska
23	Aminess Korčula Heritage Hotel	Korčula, Obala Franje Tuđmana 5	HTP KORČULA d.d., Šetalište Frana Kršinića 104, Korčula	20				20	31	Dubrovačko-neretvanska
24	Palace hotel Zagreb	Strossmayerov trg 10, Zagreb	PALACE HOTEL ZAGREB d.d., Strossmayerov trg 10, Zagreb	120		3		123	153	Grad Zagreb
25	Time Out Heritage Hotel Zagreb	Ilica 16 i 16/1	PONTUS CAMPUS d.o.o., Tomićeva 5A, Zagreb	49				49	71	Grad Zagreb
26	Dvorac Gjalski	Zabok, Gređice Zabočke 7	ZAGORSKI DVORAC DVA d.o.o., Gregurovec 5, Gregurovec	19	1			20	41	Krapinsko-zagorska

27	Frankopan	Ivana Gorana Kovačića 1, Ogulin	MCR d.o.o., Ivana Gorana Kovačića 1, Ogulin	16		5			21	36	Karlovačka
28	Kurija Janković	Kapela Dvor 22, Kapela Dvor	TERRA SLAVONICA d.o.o., Trg Ljudevita Patačića 1, Virovitica	18					18	31	Virovitičko-podravska
29	Hotel Dvorac Jurjevec	Jurjevac 41, Lekenik	MARE NOSTRUM d.o.o., Brežane Lekeničke, Lekenik	24					24	48	Sisačko-moslavačka
1	3* I HOTEL BAŠTINA (HERITAGE)			12					12	22	
1	Tragos	Budislavićeva 3, Trogir	TRAGOS, obrt za ugostiteljstvo i turizam, vl. Jerko Žunić, Budislavićeva 3, Trogir	12					12	22	Splitsko-dalmatinska
31	BEZ ZVJEZDICA			558	8	76	0	0	644	1293	
1	Chersin	Piazza Grande 8, Fažana	KERŠIN TURIZAM d.o.o., Piazza Grande 8, Fažana	4					4	10	Istarska
2	Villa Valdibora	Silvano Chiurco 8, Rovinj	MAJON d.o.o., Bregovita 1, Rovinj	12		6			18	35	Istarska
3	Angelo D'Oro	V.Švalbe br. 38-42, Rovinj	PROFICIO d.d., Draškovićeve 12, Zagreb	22	1				23	40	Istarska
4	Martis Forum	Trg Marafor 9, Poreč	TITUS VERUS d.o.o., Trg Marafor 9, Poreč	16					16	32	Istarska
5	Forza	Kralja Zvonimira 98, Baška	FORZA BAŠKA d.o.o., Kralja Zvonimira 98, Baška	16					16	32	Primorsko-goranska
6	Balatura	Mali Sušik 2, Tribalj	METAFORA d.o.o., Mali Sušik 2/A, Tribalj	9		1			10	18	Primorsko-goranska
7	Maškovića Han	Marina 1, Vrana	HAN 2020 d.o.o., Franje Tuđmana 45, Vrana - Pakoštane	14		2			16	32	Zadarska
8	Tisno	Zapadna Gomilica 8, Tisno	MALE VOLE do.o.o., Kroz Smrdečac 5, Split	8		1			9	20	Šibensko-kninska
9	Piazza Heritage Hotel	Kraj Sv. Marije 1, Split	SENSA d.o.o., Šetalište Pape Ivana Pavla II 21, Split	15					15	30	Splitsko-dalmatinska

10	Martinis Marchi	Put Sv. Nikole 51, Maslinica	H.L. DVORAC do.o., Put Sv. Nikole 51, Maslinica	5		2		7	16	Splitsko - dalmatinska
11	Palača Judita	Narodni trg 4, Split	KNJIŽARA MORPURGO 1860 d.o.o. Narodni trg 16, Split	7				7	14	Splitsko - dalmatinska
12	Sveti Križ	Šetalište Anđelka Rabadana 4, Bol	BLIZINA d.o.o., Ulica Dr. Franje Tuđmana bb, Kaštel Kambelovac	21		4		25	45	Splitsko - dalmatinska
13	Palace Suites	Narodni trg 13, Split	JADREŠKO NEKRETNINE d.o.o., Narodni trg 13, Split	14				14	28	Splitsko - dalmatinska
14	Antique Split	Poljana Grgura Ninskog 1, Split	HISTORY d.o.o., Poljana Grgura Ninskog 1, Split	8				8	16	Splitsko - dalmatinska
15	Hotel 19	Solurat 12, Split	A SOLE d.o.o., Ostravska 1, Split	7				7	14	Splitsko - dalmatinska
16	Lemongarden	Perića kala 1, Sutivan	ILIĆ DVOR HOTEL d.o.o., Sutivan	3		22		25	58	Splitsko - dalmatinska
17	Park	Sveti Marak 2, Hvar	GRIP d.o.o., Sveti Marak 2, Hvar	1		14		15	32	Splitsko - dalmatinska
18	Villa Split	Zadarska 1, Bajamontijeva 5, Split	GARO TURIZAM d.o.o., Ivankova 25, Stobreč	9				9	18	Splitsko - dalmatinska
19	Cardo	Dioklecijanova 2, Split	LINO d.o.o., Put Žnjana 3E, Split	5				5	11	Splitsko - dalmatinska
20	Santa Lucia	Narodni trg 1, Split	PJACA ROSA d.o.o., Narodni trg 1, Split	34	1			35	68	Splitsko - dalmatinska
21	Camera Hotel	Jerina 4, Split	MODERNA d.o.o., Jerina 4, Split	3	2	1		6	16	Splitsko - dalmatinska
22	Porin	Marineta 2, Makarska	ELECTUS HOTELI d.o.o., Marineta 2, Makarska	10		1		11	22	Splitsko - dalmatinska
23	Emotheo Heritage Hotel	Ante Starčevića 20, Imotski	EMOTHEO HOTEL d.o.o., Ante Starčevića 20, Imotski	12	4			18	44	Splitsko - dalmatinska
24	Heritage Hotel Kaštelet	Dračevice 35, Tučepi	SUNCE HOTELI d.d., Radnička cesta 43, Zagreb	21		7		28	54	Splitsko - dalmatinska
25	Fermai	Livanjska 5, Split	QUATRO COMPANY d.o.o.,	33		2		35	70	Splitsko -

			Makarska ulica 20, Split								dalmatinska
26	Amadria Park Capital	Jurišićeva 22, Zagreb	MILENIJ HOTELI d.o.o., Viktora Cara Emina 6, Opatija	72				72	144		Grad Zagreb
27	Manda Heritage Hotel	Draškovićeva 15a, Zagreb	SEKVOJA PROJEKT d.o.o., Pavla Hatza 7, Zagreb	18		7		25	49		Grad Zagreb
28	Art' otel	Petrinjska ulica 7, Zagreb	ULIKA d.o.o., Smareglina ulica 3, Pula	110				110	216		Grad Zagreb
29	Hotel Dvorac Bežanec	Valentinovo 55, Pregrada	HOTEL DVORAC BEŽANEC d.o.o., Valentinovo 55, Pregrada	16		3		19	40		Krapinsko-zagorska
30	Dvorac Kutjevo	Kutjevo	AGRAM TIS d.o.o., Ulica grada Vukovara 282, Zagreb	30				30	55		Požeško-slavonska
31	Kurija Mihalović	Ferićeva 18, Feričanci	NEXE d.d., Tajnovac 1, Našice	3		3		6	14		Osječko-baranjska
64				1354	11	117	0	0	1484	2738	

Izvor: RH Ministarstvo turizma i sporta, popis kategoriziranih turističkih objekata u Republici Hrvatskoj, <https://mint.gov.hr/dokumenti/10?page=1&tag=-1&tip2=19&Datumod=&Datumdo=&pojam=>, (pristupljeno 10. travnja 2024.).

Prethodno prikazana tablica predstavlja kategorizirane i nekategorizirane heritage hotele na području cijele Republike Hrvatske, na dan 10.4.2024. godine. Iz tablice je vidljivo da u Republici Hrvatskoj ima ukupno 64 heritage hotela. Od toga je hotela sa kategorizacijom od 5 zvjezdica, samo dva hotela, a to su Puteus Palace i Palace Elisabeth, Hvar, oba iz Splitsko-dalmatinske županije. Nadalje, hotela sa kategorizacijom od 4 zvjezdice ima 30, hotela sa 3 zvjezdice ima 1 te hotela koji nemaju niti jednu zvjezdicu je 31 hotel.

Primjer heritage hotela u RH:

Kao hvalevrijedan heritage hotel s našeg područja ističe se Bifora heritage hotel te njegova priča. Smjestio se u romaničko-gotičkom gradu Trogiru pod zaštitom UNSECO-a. Otvoren je trogirskoj palači, a ima suvremeni i minimalistički stil, kojim dominiraju upečatljivi detalji i prirodni materijali, dodatno ističući ljepotu i vrijednost dalmatinskog kamena. Lokacija na kojoj se nalazi oduvijek je bila jedna od najpoželjnijih u Trogiru, gdje su plemićke ili imućne obitelji uz obalu mora gradile svoje velike i reprezentativne kuće. Inicijacija projekta obnove potekla je od strane ruskog

investitora, a s obzirom da je palača zaštićeno kulturno dobro, njena rekonstrukcija tekla je pod budnim okom konzervatora. Primarni cilj je bila zaštita izvornog zdanja, stoga je naglasak ostao na kamenu koji potpuno dominira prostorom.²⁶ Upravo je ta grubost kamena i drveta ono što daje poseban šarm Bifora heritage hotelu, a šetajući prostorom, svakim korakom imate osjećaj kao da ste se vratili u prošlost. Dobio je ime po tipu prozorskog okna okomito podijeljenog na dva jednaka dijela. Bifore su čest graditeljski element, naročito na zvonnicima jer su smanjivale masu i na taj način omogućavale višu gradnju, a kroz biforu Heritage Hotela s četiri zvjezdice, osim njene estetske vrijednosti, dodatno je upečatljiv pogled koji se pruža na staru jezgru grada Trogira. Pomno se osmišljavao i interijer Bifora Heritage Hotela, od čije je unutrašnjosti dizajnerica interijera Ana Perišin Stipoljev stvorila pravu oazu ljubiteljima kulture i povijesti. Pri uređenju su korišteni prirodni materijali u neutralnim tonovima kako bi naglasak ostao na kamenu. Namještaj je moderan i minimalistički s upečatljivim detaljima. Gotovo sav namještaj hrvatske je proizvodnje, rađen upravo za ovaj hotel prema nacrtima dizajnerice od strane tvrtki Utilis Design i Marangun d.o.o. Uz 15 bogato opremljenih soba, u sklopu hotela dostupni su restoran i bar s terasom, odakle se pruža pogled na obližnju marinu i povijesnu jezgru Trogira.²⁷ Odličan je primjer pravilno rekonstruiranog objekta u kojem su se u potpunosti poštivale preporuke konzervatora, ali u isto vrijeme i oplemenio prostor čineći ga modernijim i privlačnijim onima koji u njemu borave.

Slika 3. Heritage hotel Bifora



Izvor: Hotel Bifora, <https://www.biforahotel.com> , (pristupljeno 20. travnja 2024.).

²⁶Biforahotel.com, <https://www.biforahotel.com/contact> , (pristupljeno 20. travnja 2024.).

²⁷Split-Dalmatia-hotels.com, <https://bifora-heritage.split-dalmatia-hotels.com/en/> , (pristupljeno 20. travnja 2024.).

4. RAZVOJ I PONUDA HERITAGE HOTELA U EUROPI I SVIJETU

Tokom cijele povijesti čovječanstva, ljudi su kroz umjetnost razmjenjivali i kulturno iskustvo, vrijednosti, ideje i robu. Prirodna znatiželja je jedan od ključnih poticajnih motiva, dok je povijesni i kulturni potencijal zemlje jedan od glavnih čimbenika turizma, jer su predmeti kulturne i povijesne baštine važan element koji utječe na stvaranje profita i gospodarskog razvoja. Pojam hotel baština se razvija od 1980-ih godina. Danas se na području Europe nalazi preko 100 hotela klasificiranih kao hotel baština.²⁸ Takvi hoteli pokazuju trend razvoja u svijetu, a zbog rastuće uloge kulturno-povijesnog naslijeđa, zadovoljstva gostiju i u konačnici isplativosti poslovanja očekuje se trend porasta broja ovakvih hotela u budućnosti. Jedno od najpoznatijih udruženja s područja hotela baština je organizacija Heritage Hotels of the World. Cilj organizacije je okupljanje svih hotela kategoriziranih kao hotel baština na jednom mjestu, pružanje osnovnih informacija o njima te njihova promocija. Nešto starija organizacija je Heritage hotels of Europe. Udruženje različitih hotelskih udruga iz različitih europskih zemalja, svaka sa svojom bogatom zbirkom hotela baština na području Europe. Njihov cilj je isti, međutim ovo udruženje još dodjeljuje niz nagrada hotelima baštine po prijedlozima gostiju. U taj savez je uz ostale europske zemlje (Austriju, Češku, Njemačka, Mađarsku, Italiju, Slovačku, Sloveniju i Švicarsku) uključena i Republika Hrvatska. Svrha organizacije je zapravo i prezentacija jedinstvenih i poviješću bogatih hotela. Članovi ove organizacije su razni lovački domovi, dvorci, seoska imanja i slično. Nadalje, analiza nekih od najvećih svjetskih hotelijerskih poduzeća upućuje na činjenicu da se baština smatra komercijalnom vrijednošću te se očekuje da će se u budućnosti individualnost i prepoznatljivost pokazati kompatibilnim sa zahtjevima i željama gostiju. Svaki od hotela odlikuje kvalitetan smještaj, vrhunska gastronomija te profesionalno osoblje.

Primjer heritage hotela u svijetu:

Kao primjer svjetskog heritage hotela izdvaja se Taj Mahal Palace Hotel. To je heritage hotel s kategorizacijom od pet zvjezdica. Hotel Taj Mahal Palace je smješten

²⁸Sunara, M., *Kulturno-povijesna baština kao konkurentna prednost hotela baština na području splitsko-dalmatinske županije*: diplomski rad (Diplomski rad), Split: Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet, 2020. <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:124:907694>, (pristupljeno 2. svibnja 2024.).

u Indijskoj pokrajini Colaba odnosno dijelu glavnog grada Mumbaija. Dio je luksuznog hotelskog lanca Taj Hotels Resorts and Palaces i smatra se njegovim predvodnikom. Po veličini odskače od ostalih hotela baština. Posjeduje 600 smještajnih jedinica od čega 560 soba i 40 apartmana. Sačinjavaju ga dvije stilski i arhitektonski različite građevine: palača Taj Mahal i Taj Mahal kula.²⁹ Obje su otvorene početkom 20. stoljeća. Stil gradnje je objedinio maurski, orijentalni i florentski stil. Unutar hotela moguće je iskusiti suvremene indijanske utjecaje, zajedno s prekrasnim stropovima od alabastera, stupovima od oniksa, gracioznim lukovima, ručno tkanim svilenim ćilimima i posteljinom, kristalnim lusterima, veličanstvenom umjetničkom zbirkom, kolekcijom namještaja starom nekoliko desetljeća i prekrasnim stubištem. Hotel posjeduje dugu i turbulentnu povijest, bio je domaćin mnogim poznatim osobama, od predsjednika do kraljeva.

Slika 4. Heritage hotel Taj Mahal Palace



Izvor: Tajhotels.com, <https://www.tajhotels.com/en-in/hotels/taj-mahal-palace-mumbai> , (pristupljeno 2. svibnja 2024.).

²⁹Tajhotels.com, <https://www.tajhotels.com/en-in/hotels/taj-mahal-palace-mumbai> , (pristupljeno 2. svibnja 2024.).

4.1. Obilježja i posebnost heritage hotela

Hotelijeri se u današnjici susreću sa suvremenim izazovima na koje odgovaraju individualiziranim pristupom te diferencijacijom proizvoda. Time povećavaju te unaprjeđuju kvalitetu usluge ili proizvoda, ali i povjerenje tržišta. U heritage hotelima se gostima nudi usluga smještaja i doručka.

Posebnost heritage hotela je u tome da pružaju mogućnost gostima upoznavanja kulture sredine u koju su došli, ali također i njezinu arhitekturu i gastronomiju. Zbog tog razloga heritage hoteli mogu biti vrlo atraktivni stranim turistima, osobito imajući na umu činjenicu da na tržištu već postoji velik broj modernih hotela koji turističku ponudu ne čine dovoljno raznovrsnom.

U Republici Hrvatskoj, heritage hoteli s obzirom na specifičnost povijesnih građevina mogu biti kategorizirani i nekategorizirani, koji uključuju objekte koji svojim kvadraturama i rasporedom prostorija nemaju mogućnosti ispuniti uvjete kategorije.³⁰ Povijesne karakteristike i značaj građevina je neosporan, a estetski i organizacijski parametri bliski su minimalnoj kategoriji od minimalno četiri zvjezdice. Hrvatska legislativa ne prepoznaje razvrstavanje i označavanje heritage hotela iako se predstavljaju mogućnosti iste usmjerene na ostvarivanje prepoznatljivosti i konkurentnosti. Na međunarodnoj razini klasifikacija i kategorizacija ugostiteljskih objekata vrši se, ovisno o legislativnom okviru, na dobrovoljnoj i obligatornoj bazi. Isto tako diversificiranje heritage objekata pojedine zemlje razvrstavaju kroz obligatorne provedbene propise, druge zemlje heritage smještaj ne prepoznaju kao zasebnu kategoriju dok na dobrovoljnoj bazi provedbe putem strukovnih udruženja, praksa diversifikacije koja utječe na prepoznatljivost, nije ujednačena.

Prema Pravilniku o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli u Republici Hrvatskoj, uvjeti koje treba ispunjavati heritage hotel pri svom radu su podijeljeni na četrnaest ključnih stavki, a to su sljedeće:

³⁰ Štimac, V., „Organizacija hotelskog smještaja u kulturnoj baštini - potencijali organizacije i vrednovanja“, Diplomski rad, Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, 2021., <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:137:236568> , (pristupljeno 5. svibnja 2024.).

1. Usluge recepcije i ostalo
 - recepcija
 - udobnost/općenito
 - sadržaji i usluge
 - čišćenje i opće stanje recepcije
 - sanitarni čvor u zajedničkim prostorima
 - čišćenje i opće stanje sanitarnog čvora u zajedničkim prostorima.
2. Horizontalne i vertikalne komunikacije i ostalo
 - horizontalne i vertikalne komunikacije i ostalo (hodnici, stubišta, dizala)
 - čišćenje i opće stanje.
3. Smještajne jedinice – moduli (soba, obiteljska soba – family room, hotelski apartman – suite)
 - Minimalna neto površina modula sobe. Modul čine: predprostor ako ga ima, spavaći dio sobe i kupaonica.
 - Minimalna neto površina modula obiteljske sobe – family room. Modul čine: predprostor ako ga ima, dvije prostorije ili dva prostora za spavanje i kupaonica.
 - Minimalna neto površina modula hotelskog apartmana – SUITE-a, Modul čine: predprostor ako ga ima, prostorija za spavanje, prostorija za boravak i kupaonica.
4. Soba, obiteljska soba- family room
 - osnovni uvjeti
 - krevet
 - oprema i uređenje
 - ostale usluge
 - čišćenje i opće stanje.
5. Hotelski apartman- suite
 - osnovni uvjeti
 - krevet
 - oprema i uređenje
 - ostale usluge
 - čišćenje i opće stanje.
6. Kupaonica
 - wc, školjka, umivaonik

- kada, tuš kada
 - uređenje oprema i ostalo
 - čišćenje i opće stanje.
7. ZASEBAN NUŽNIK (zaseban nužnik nije obavezan, ali ako smještajna jedinica ima zaseban nužnik, tada su obavezni svi propisani uvjeti)
- wc, školjka, umivaonik
 - čišćenje i opće stanje.
8. Kuhinja
- oprema
- 8 a. KUHINJA – u hotelu kao druga kuhinja i ostale ako postoje uz kuhinju iz točke 8. ovog Pravilnika
- oprema
 - prostorije, priručni prostori i uređaji za čuvanje hrane proizvoda i pića te način čuvanja hrane i pića
 - prostorije i prostori za odlaganje rezervne opreme, sredstva za čišćenje komunalnog i drugog otpada
 - čišćenje i opće stanje.
9. Doručak
- usluživanje doručka
 - usluživanje proizvoda
 - ostalo
 - čišćenje i opće stanje.
10. Usluživanje hrane
- usluživanje ručka, večere u drugih obroka
 - ponuda hrane
 - vrijeme usluživanja
 - ostalo
 - osoblje
 - čišćenje i opće stanje.
11. Café-bar- točionik
- oprema i uređenje
 - oprema i uređenje koje moraju imati točionik ako se pripremaju hladna i topla jednostavna jela
 - usluge

- vrijeme posluživanja
 - čišćenje i opće stanje.
12. Prostorije i prostori za zaposlene osobe (sanitarni čvor)
- sanitarni čvor za osoblje koje podliježe sanitarnom nadzoru
 - sanitarni čvor za ostalo osoblje
 - garderoba, prostor za blagovanje, spremište sobarica.
13. Vanjski izgled objekta i okoliš
- vanjski izgled objekta
 - okoliš objekta.
14. Održavanje hotela
- održavanje.

4.2. Swot analiza poslovanja heritage hotela

U sljedećoj tablici prikazuje se Swot analiza za poslovanje heritage hotela na području Republike Hrvatske. Prikazuju se snage i prilike, ali i slabosti i prijetnje s kojima se hoteli u svom radu svakodnevno susreću. Analiza okruženja podrazumijeva istraživanje svih važnih karakteristika i vanjskog i unutarnjeg okruženja sa ciljem identifikacije strateških važnih čimbenika koji potencijalno mogu odrediti budućnost.

Tablica 7. Swot analiza poslovanja heritage hotela u RH

SNAGE	SLABOSTI
- generacijski kontinuitet	- improvizacija
- dobra usluga za novac	- nedovoljno poznavanje tržišta
- gostoljubivost	- nedovoljna marketinška aktivnost
- jedinstvenost	- ograničenost budžeta
- atraktivnost	- manjak stručne i adekvatne radne snage.
- individualan pristup gostu	
- kombinacija luksuznog smještaja i vrhunske gastronomije	
- značajan broj stalnih gostiju.	

PRILIKE	PRIJETNJE
<ul style="list-style-type: none"> - uspostava čvrstih osobnih veza sa gostima - individualizacija usluge - sve veći interes za proizvodima kulture - tematizacija ponude - usmjerenost na točno određene potrošačke segmente - raspoloživost EU fondova. 	<ul style="list-style-type: none"> - neformalne poslovne procedure - nedovoljno planiranje poslovnih procesa - netransparentno poslovno okruženje - neaktivan sustav poticanja.

Izvor: vlastita izrada autora prema podacima Ministarstva turizma i sporta Republike Hrvatske, <https://mint.gov.hr/pristup-informacijama/propisi/propisi-iz-turizma/zoug/9619> , (pristupljeno 10. travnja 2024.).

U tablici 7. izrađena je SWOT analiza poslovanja heritage hotela u Republici Hrvatskoj u kojoj se prikazuju ključni strateški čimbenici. Kao najvažnije ističe se uspostava čvrstih veza sa gostima što upravo vrlo često predstavlja glavni izvor konkurentske diferencijacije. Nadalje, specijalizacija i tržišno fokusiranje, što u konačnici rezultira prilikom za usmjerenost na točno određene potrošačke segmente. Heritage hoteli mogu lako prepoznati glavne želje i potrebe gostiju pa ih sukladno tome i zadovoljavati. S druge strane, poslovanje heritage hotela je vrlo često i opterećeno neadekvatnim sustavom, što predstavlja potencijalna ograničenja za njihov rast i razvoj. Postoji i problem radne snage te time može doći do nedostatka profesionalnih vještina, što se veže uz posljedicu zapošljavanja članova obitelji umjesto stručnog kadra.

5. HERITAGE HOTELI – KVALITETA I KONKURENTNOST

Temeljem prošlosti i objekata i očuvanih koji prezentiraju određeno doba i stil izgradnje nastaju novi, tematizirani i specifični hotelski objekti kao što su upravo i heritage hoteli. S ciljem afirmacije njihove konkurentnosti važno je sagledati pozicije konkurentnosti i ocijeniti ključne karakteristike kvalitete koje utječu na zadovoljstvo gostiju te afirmiraju percipiranu vrijednost za novac. Kvaliteta je postala nužni čimbenik prepoznatljivosti na lokalnom, nacionalnom i globalnom tržištu. Na kontinuirano rastućem globalnom turističkom tržištu koje generira sve više konkurenata u vidu sve većeg broja popularnih turističkih destinacija, kvaliteta predstavlja ključni čimbenik diferencijacije i konkurentnosti turističkih destinacija

Kvaliteta je temeljni čimbenik ostvarenja profitabilnosti i konkurentnosti na današnjem turističkom tržištu. Osim same kvalitete objekta, ukupna kvaliteta hotelskog objekta ovisi o ljubaznosti i stručnosti osoblja, brzini posluživanja, pristupačnosti objekta te atmosferi u njemu. Uz kvalitetu zaposlenika, najuže su vezana posebna znanja i vještine iz hotelijersko-ugostiteljske struke, ali i motivacija, zadovoljstvo na poslu te opća kultura. Naravno, glavni čimbenici svakog procesa upravljanja jesu upravo ljudi, oprema, okruženje, metode te operacije i veze kojima menadžment određenog hotela kreira vrijednost za gosta.

Pojam upravljanja kvalitetom, odnosno Quality management je zapravo jedan od najbitnijih zadataka suvremenog menadžmenta koji se ne odnosi samo na upravljanje kvalitetom proizvoda, nego i na upravljanje kvalitetom usluge te samim time i cjelokupnom organizacijom. Iz svega opisanog dolazi se i do pojma TQM, odnosno potpunog upravljanja kvalitetom. TQM se definira kao ukupnost obilježja i crta proizvoda ili usluge koja se odnosi na sposobnost zadovoljenja tražene ili pretpostavljene potrebe, uz to s kombiniranjem udovoljavanja standardima spremnošću za uporabu.

Strategija kvalitete turističke destinacije mora objediniti sljedeća četiri teorijska pristupa kvaliteti: ³¹

³¹ Magaš, D., Vodeb, K., Zadel, Z., *Menadžment turističke organizacije i destinacije*, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Rijeka, 2018.

1. Pristup usmjeren na klijenta, koji se sastoji od inicijativa za vjernost, transparentnost, dostupnost i dostatnost informacija posjetiteljima.
2. Poduzetnički pristup, koji uključuje ulaganja u obuku, razvoj kompetencija, sigurnost radnog mjesta, profesionalizaciju poduzeća, promicanje privatne inicijative ili certificiranje.
3. Strukturalni pristup, koji uključuje mehanizme za upravljanje javno-privatnim sektorom, mjere za podršku održavanju i unapređenju turističke infrastrukture i provedbu okolišnih i društvenih programa.
4. Strateški pristup koji se sastoji od prijedloga za pozicioniranje i planiranje namijenjenog postizanju profitabilnog povrata iz poslovanja, usklađenog modela razvoja dogovorenog između dionika u destinaciji i mehanizama za očuvanje i jačanje turističke imovine i baštine.

Prednosti uvođenja sustava TQM u turistička i hotelska poduzeća su sljedeća:³²

- povećanje ugleda i vrijednosti poduzeća
- povećavanje kvalitete proizvoda i usluga
- povećavanje produktivnosti i profitabilnosti poslovanja
- povećanje kvalitete upravljanja
- povećanje zadovoljstva svih zaposlenika
- povećanje zadovoljstva kupaca i zadržavanje njihove lojalnosti
- smanjenje troškova poslovanja
- jača konkurentska sposobnost i tržišna snaga poduzeća.

Kao što se prethodno spomenulo, kvaliteta je ispunjenje očekivanja gosta, odnosno njegovo zadovoljenje svim pruženim uslugama, pri čemu se ocjenjivanje kvalitete očituje u srdačnosti i ljubaznosti osoblja, cjelovitosti pružene usluge te točnosti i brzini pružene usluge.

Ukoliko se hoteli vode kvalitetom u svom poslovanju trebaju slijediti ove smjernice:

- Donositi odluke u cilju kontinuiranog poboljšanja.

³² Floričić, T., *Suvremeno hotelijerstvo izazovi nove konkurentnosti*, Fakultet ekonomije i turizma „Dr. Mijo Mirković“, Pula, 2022.

- Upravlјati svim procesima u organizaciji.
- Pratiti tokove.
- Analizirati moguće uzroke pojavljivanja problema.
- Donositi odluke za sprečavanje problema.
- Identificirati probleme.
- Uočavati trendove.

U hotelskom poslovanju postoje tri programa za uvođenje potpunog upravljanja kvalitetom, a to su sljedeći:

1. Svi zaposlenici su u funkciji gosta.
2. Zaposleni stvaraju pretpostavke za promjene i poboljšanje sustava.
3. Organizacija je podložna promjenama.

Gore navedenim dolazi se do činjenice kako je prepoznavanje važnosti kulturne baštine te osiguravanje njene dugoročne zaštite neophodno za održivi turizam. U turizmu temeljenom na baštini potrebno je poštivati sljedeće principe:³³

1. Prepoznavanje važnosti mjesta s baštinom
2. Skrb o baštini
3. Razvoj obostrano korisnih partnerstava dionika
4. Uključivanje pitanja baštine u poslovno planiranje
5. Investiranje u ljude i lokaciju kao cilj/rezultat
6. Odgovorna prodaja i promocija proizvoda
7. Visoko kvalitetna iskustva posjetitelja
8. Poštivanje autohtonih prava i običaja.

Turistička ponuda temeljena na baštini može biti važan element za rast kvalitete i razine prepoznatljivosti destinacije na turističkom tržištu te na unaprjeđenju ukupnih konkurentskih prednosti destinacije.

Na međunarodnoj razini klasifikacija i kategorizacija ugostiteljskih objekata vrši se, ovisno o legislativnom okviru, na dobrovoljnoj i oblikatornoj bazi. Isto tako diversificiranje heritage objekata pojedine zemlje razvrstavaju kroz oblikatorne

³³ Floričić, T., *Suvremeno hotelijerstvo izazovi nove konkurentnosti*, Fakultet ekonomije i turizma „Dr. Mijo Mirković“, Pula, 2022.

provedbene propise, druge zemlje heritage smještaj ne prepoznaju kao zasebnu kategoriju dok na dobrovoljnoj bazi provedbe putem strukovnih udruženja praksa diversifikacije koja utječe na prepoznatljivost, nije ujednačena. Zbog postizanja konkurentnosti putem sistematiziranja postojeće ponude ističe se ovo razvrstavanje heritage hotela:³⁴

- Originalna funkcija - dvorci, palače, bolnice, samostani, vojne utvrde, kaznionice i dr.
- Arhitektonske i prostorne karakteristike - pojedinačne građevine, povijesna ruralna područja, difuzni hoteli i sl.
- Vrsta struktura - heritage classic, heritage grand, heritage rural, heritage boutique.
- Afirmacija kulture i umjetnosti - različite vrste kulture i umjetnosti, periodizacija.
- Kompleksnost prirodnih i povijesnih karakteristika: hoteli u pećinama, ugrađeni u prirodno okruženje, planine, pustinjske dine, mora, različite geomorfološke strukture.
- Razina originalnosti heritage, baštinskog objekta - autentičnost i renovacija, obnova i implementirane moderne tehnologije.
- Fuzija opipljivih i neopipljivih elemenata - vrednovani i autentičan storytelling, tradicija i vrijednosti.
- Harmonizacija povijesnih i modernih elemenata: inovacije usluga i dizajn hotelskog proizvoda.

Konkurentnost u turizmu uvjetovana je posebnostima turizma kao gospodarskog sustava koji pruža usluge na licu mjesta i one ne mogu biti unaprijed pripremljene te su teško predvidljive. Turistička destinacija je konkurentna kada je u mogućnosti formiranjem svojih proizvoda i usluga na turističkom tržištu ostvariti rast turističke potrošnje i privlači veći broj posjetitelja kojima se na profitabilan način pružaju zadovoljavajuća i nezaboravna iskustva, dok se istovremeno povećava blagostanje lokalnoga stanovništva i čuva prirodni kapital destinacije za sljedeće naraštaje. Dakle, konkurentnost destinacije u turizmu u dobrom se dijelu

³⁴Borzić Slonka, A., Floričić, T., (2021) *Kvaliteta organiziranog heritage hotelskog proizvoda suvremenog hotelijerstva*, // 22. Međunarodni simpozij o kvaliteti, Hrvatsko društvo menadžera kvalitete, Zagreb, <https://www.bib.irb.hr:8443/1154894> , (pristupljeno 17. svibnja 2024.).

temelji na postavkama održivoga razvoja temeljnih resursa te na jačanju ekonomske uspješnosti cijele zajednice. Ključ uspjeha i konkurentnosti u turizmu je u osiguravanju održivog razvoja turizma. Isto je moguće putem njegovanja i razvijanja podržavajućeg okruženja turističke potražnje, infrastrukture, efikasnijeg kombiniranja dostupnih resursa te valoriziranja prirodne, kulturne i povijesne baštine, ali i putem stimuliranja društvenih inovacija i poduzetništva.

Sukladno navedenom, ističe se kako konkurentnost heritage hotela ovisi o sljedećim stavkama:

- Konkurentnosti destinacije - turisti primarno biraju destinaciju.
- Preduvjetima razvoja - prirodni, prometni, kulturni, demografski preduvjeti i intelektualni kapital.
- Kvaliteti ponude - integralni proizvod destinacije.
- Brendiranosti destinacije - i hoteli baštine moraju generirati kvalitativne promjene destinacije i razvoj kulturne i kreativne ponude.

Na konkurentnost turističke ponude temeljene na baštini pozitivno će utjecati i sljedeće:³⁵

- Upravljanje resursnom osnovom s posebnom pozornošću, kao temeljem za ostvarenje turističke konkurentnosti proizvoda i usluga.
- Implementacija i stalna nadogradnja i praćenje novih tehnologija i suvremenih informacijskih rješenja.
- Usklađenost s novim poslovnim trendovima – menadžment destinacije mora razvijati svoje poslovne procese i organizacijske sposobnosti sukladno novim poslovnim trendovima tj. organizacija koja uči nova znanja i vještine.
- Kvaliteta svih elemenata u planiranju i provođenju implementacije novoga turističkog proizvoda – događaja temeljenoga na baštini.
- Jačanje svijesti o potrebi stalne implementacije novih znanja i vještina kako bi se poboljšala kvaliteta svih procesa u tijeku planiranja i provedbe turističkoga proizvoda.

³⁵ Hrvatsko društvo menadžera kvalitete (2012.) *Kvaliteta i društvena odgovornost, 13. međunarodni simpozij o kvaliteti, zbornik radova*, Zagreb, <https://hdmk.hr/wp-content/uploads/2019/09/Zbornik-radova-Proceedings-Book-13th-Symposium-1-1.pdf>, (pristupljeno 18. svibnja 2024.).

- Uvođenje međunarodnih ISO standarda u poslovanje/planiranje turističkih proizvoda.

6. USPOREDBA POSLOVANJA HERITAGE HOTELA NA PODRUČJU REPUBLIKE HRVATSKE I CRNE GORE – STUDIJA SLUČAJA

U ovom poglavlju obrađuje se poslovanje heritage hotela za područje Republike Hrvatske te Crne Gore. Iz svake navedene države odabrana su dva hotela, u Crnoj Gori su to hoteli Leon Coronato i hotel Casa del Mare Amfora, dok su u Republici Hrvatskoj to hoteli Vestibul Palace i Liberan. Prikazuje se njihov razvojni put, od ideje do realizacije, karakteristike lokacije te usluge koje pružaju i u konačnici se dobivene informacije tablično uspoređuju.

HERITAGE HOTEL LEON CORONATO

Razvojni put

Priča o hotelu Leon Coronato potječe još iz 17. stoljeća. Usprkos svim godinama, građevina je uspjela sačuvati svoj prvobitan karakter, dodavši moderne elemente dizajna kako bi išao u korak s potrebama modernog čovjeka. Palača je prvi put izgrađena 1623. godine i od tada je u vlasništvu obitelji Radulović. U počecima je korištena kao stambeni objekt sve do potresa 1979. godine, koji ju je u potpunosti uništio. Obitelj se nakon višebrojnih projekata i ideja, odlučila kako imaju naslijeđe koje treba predstaviti u vidu heritage hotela, stoga i nastaje hotel Leon Coronato. Rekonstrukcija je započela 2018. godine, radovi su trajali dugo pa je hotel otvoren u sezoni 2019. godine. Sam projekt bio je vrlo zahtjevan iz razloga jer je Perast pod zaštitom UNESCO-a, što znači da su kontrole zahtjevne i rigorozne.

Lokacija

Okrenut prema moru, veličinom, položajem, načinom gradnje i originalnošću stila, u njemu se ogleda tipična rano barokna epoha gradnje u Perastu. Usporedno u 17. stoljeću, izgradio se barokni Perast i njegovo pomorstvo. Perast je malo kameno naselje u općini Kotor, odlikuju ga brojne palače, crkve i kamene kuće. Kamena fasada glavne zgrade odiše duhom starih vremena. Iako je rekonstruirana u 19. stoljeću, uspijeva održati svoj prvobitni sjaj.

„Poslije skoro 300 godina lutanja i nemira nad morskom prašinom, Leon Coronato je uplovio u svoju najsigurniju luku, u mirni dom, u svoj rodni Perast. Njegova jedra su napokon našla pravi vjetar kojim je dojedrio, da bi svoje sidro oborio među

kamenim pločama palače koja će se zvati njegovim imenom“. Hotel Leon Coronato ostaje kao nasljedstvo crnogorske obitelji Martinović-Brajković-Radulović.

Osnovne usluge smještaja:

Hotel svojim gostima pruža kraljevski ugođaj, stoga kako bi ispunili sva očekivanja gostiju u ponudi imaju četiri tipova soba, a to su sljedeće:

1. Standardna dvokrevetna soba – opremljena s bračnim krevetom ili dva odvojena kreveta, soba je klimatizirana , s privatnom kupaonicom, sefom, mini barom, besplatnim Wi-Fi internetom, TV i satelitskom televizijom. Sobe su veličinom između 17,5 m² i 22,7 m².
2. Superior dvokrevetna soba – opremljene su s dva odvojena kreveta te kaučom na rasklapanje, klimatizirane su s privatnom kupaonicom, sefom, mini barom, besplatnim Wi-Fi Internetom, LED televizorima te satelitskom televizijom. Sobe su veličinom između 21,7 m² i 30 m² .
3. Superior dvokrevetna soba s pogledom na more – soba pruža jedinstveni pogled na zaljev, opremljena je s dva odvojena kreveta te kaučem na rasklapanje. Sobe su veličinom između 20 m² 2 i 30 m² .
4. Deluxe apartman - ekskluzivan apartman sastoji se od dvije odvojene spavaće sobe u kojoj glavna spavaća soba može imati veliki bračni krevet ili dva odvojena kreveta, dok je u drugoj spavaćoj sobi bračni krevet; idealan je za 4 osobe i pruža komfor onima koji su se došli u potpunosti opustiti i izmjestiti od bučne svakodnevnice, posjeduje privatnu kupaonicu, besplatni Wi-Fi internet, TV i satelitsku televiziju, mini bar i sef. Veličina deluxe apartmana su između 35,6 m² i 44,7 m².

Dodatne usluge:

1. Privatni izleti – hotel u svojoj ponudi nudi širok spektar ekskuzija kreiranih kako bi gosti obišli najznačajnije prirodne povijesne spomenike, uz uslugu profesionalnih turističkih vodiča.

HERITAGE HOTEL CASA DEL MARE AMFORA

Razvojni put

Hotel Casa del Mare Amfora otvoren je 2009. godine, ideja vlasnika je bila da svoje mjesto podijeli svijetu. Mlada, entuzijastična i motivirana obitelj željela je zajedno izgraditi nešto što bi svima prikazalo ljepote Crne Gore. Obitelj Milić, supružnici Milena i Nikola, u čijem je vlasništvu hotel, navodi kako im je hotel oduvijek više od posla, smatraju ga domom za najvažnije događaje u njihovim životima. Hotel se nalazi u sklopu grupacije Casa del Mare, koja broji ukupno pet hotela. Iz uprave hotela ističu kako je hotel jedinstven s posebnim karakterom, stilom i šarmom te je visoko rangiran na svim online kanalima i web stranicama.

Lokacija

Casa del Mare Amfora se nalazi u Orahovcu, ribarskom selu koje je od starog grada Kotora udaljeno nekoliko kilometara. Orahovac vrlo dobro čuva svoj mir, autentičnost i tradiciju nekadašnjeg mjesta. Nalazi se u gradu i općini Kotor, a arheološki nalazi na području grada upućuju na razmjerno dug život. Grad je opasan stari zidinama, dugim četiri kilometra, kroz koje se u grad ulazi na troja vrata. Od 1979. godine nalazi se na UNESCO-ovu popisu zaštićene svjetske kulturne baštine.

Osnovne usluge smještaja:

Hotel raspolaže sa ukupno deset prostranih i komfornih apartmana, koji su u skladu s okolinom u kojoj se nalazi i kojom je inspiriran. Apartmani posjeduju balkone koji pružaju jedinstven pogled na more ili veličanstvena visoka brda Kotorskog zaljeva.

1. Deluxe Junior apartman – luksuzni apartman sa pogledom na more, velikim privatnim balkonom i prostorom za sjedenje i sunčanje, balkon opremljen garniturom i ležaljka, sobe posjeduju luksuzne kupaonice, radni stol, mini bar, TV, satelitske kanale te WiFi. Veličina sobe iznosi 40 m².
2. Junior apartman s pogledom na planine – udobnost, komfor i privatnost su nešto što odlikuje ovaj apartman, apartman posjeduje i balkon s kojeg se pruža pogled na veličanstvene planine zaljeva. Veličina apartmana iznosi 35 m².

3. Apartman tipa „Suite“ sa spavaćom sobom i pogledom na planinu ili more – profinjen dizajn i intimna atmosfera su nešto što odlikuje ove apartmane, sastoje se od dnevne sobe uz balkon sa prostorom za sjedenje, veličinom su 45 m².
4. Obiteljski Junior apartman – apartmani pružaju pogled na more ili na planinu, veličine su 50 m².
5. Obiteljski apartman tipa „Suite“ sa spavaćom sobom – apartmani pružaju pogled na more ili planinu, veličine su 50 m².

Dodatne usluge:

U sklopu hotela nalazi se i restoran, na jedinstvenom mjestu, odmah uz more. Restoran je specijaliziran za autentičnu mediteransku i bokeljsku kuhinju, obogaćen starim, zaboravljenim receptima. Odlikuju ga zanimljiv izbor jela, pažljivo pripremljenih od najboljih svježih lokalnih sastojaka, ukusni deserti te odlična izbor vina iz regije, ali i cijelog svijeta.

Nagrade kao dodana vrijednost

U sklopu hotelske grupacije Casa del Mare, hotel Casa del Mare Amfora dvostruki je dobitnik Wild Beauty Award, najprestižnije nagrade u turizmu, koju dodjeljuje Nacionalna turistička organizacija za najbolji mali hotel na crnogorskom primorju 2010. godine i najbolji brend za hotelijerstvo Crne Gore 2018. godine. Nagrade je dobio i primio vlasnik Nikola Milić, za koje ističe da su dokaz da u Crnoj Gori postoje ljudi koji kreiraju inovativne stvari u hotelijerstvu te da mogu ići u korak s velikim svjetskim destinacijama i hotelskim brendovima. Uz to, na njihovoj listi nagrada nalaze se i nagrada Brand Leader za najbolju kompaniju u jugoistočnoj Europi sa autentičnom i sofisticiranom ponudom malih hotela.

HERITAGE HOTEL VESTIBUL PALACE

Razvojni put

Hotel je dobio ime po kulturnom spomeniku Vestibulu čije ime znači „predvorje“ tj. prije 1700. godine, ulaz u Dioklecijanovu palaču. Vlasnik Nenad Nizić ističe kako je objekt nastao spajanjem triju palača iz tri različita doba, romaničkog, gotičkog i renesansnog razdoblja. Proteže se na tri etaže te ukupno ima sedam smještajnih jedinica koje i danas sadrže ostatke povijesti. Originalni kameni zidovi iz 2. stoljeća

krase predvorje hotela te spavaće sobe. Trenutno, hotel svoje poslovanje bazira na upoznavanju svojih gostiju s kulturom i povijesnim ostacima grada Splita.

Lokacija

Hotel je smješten u srcu grada Splita, na najtoplijem području sjeverne obale Sredozemlja u samom središtu Jadranske obale i u neposrednoj blizini rijeka Jadro i Žrnovnice.³⁶ Hotel Vestibul se nalazi na Vestibulu u srcu Dioklecijanove palače čineći ga idealnom lokacijom za poslovne ljude i turiste. 1700 godina povijesti grada Splita je pred Vašim vratima, čak i kada spavate u našem hotelu okruženi ste starorimskim zidinama. Glavne atrakcije kao što su Peristil, Katedrala Sv. Duje, Riva svega su par koraka od hotela. Blizina otoka kao i planina u zaleđu čine Split najvećim tranzitnim turističkim središtem u ovom dijelu Jadrana.

Nagrade i priznanja

Hotel Vestibul daje značajan doprinos turističkoj slici Splita kroz boravak poznatih личности u objektu i održavanje raznih promocija i okupljanja vezanih za kulturna događanja u Splitu. Hotel je 2010. godine postao dio grupacije „Small Luxury Hotels of the World“. Tijekom svog dosadašnjeg poslovanja hotel je dobitnik brojnih nagrada. Jedna od najznačajnijih je upravo nagrada „Small Luxury Hotel of the World“ 2012. godine za najbolji luksuzni boutique hotel, 2013. godine u kategoriji za kreativan spoj antičke, gotičke i renesansne kulture te 2014. godine za najbolji povijesni boutique hotel. Uz sve navedeno, dobitnik je također i brojnih domaćih nagrada, kao što su „Turistički cvijet - kvaliteta za Hrvatsku“ te nagrade „Adrian“ 2011. godine za najbolji mali i obiteljski hotel od strane čitatelja Slobodne Dalmacije.

Osnovne usluge smještaja:

Skladan i suvremen interijer isprepleten je s izvornom starorimskom arhitekturom. Toplina ambijenta je naglašena prirodnom svjetlošću koja probija kroz veliki stakleni krov lobija, a ugodna večernja rasvjeta naglašava strukturu autentičnih zidova. Sav namještaj u hotelu ručno je izrađen i vrhunski dizajniran.

1. Superior dvokrevetne sobe – tri sobe u hotelu su upravo superior dvokrevetne sobe, posjeduju francuski ležaj, kupaonicu s kadom i tušem, sve sobe u hotelu

³⁶ Hotel Vestibul Palace, <https://vestibulpalace.com/hr/smjestaj/>, (pristupljeno 18. travnja 2024.).

su opremljene s klima uređajem, besplatnim internetom, direktnom telefonskom linijom, LCD TV-om, satelitskim kanalima, mini barom te pisaćim stolom. Veličinom su 24 m².

2. Standard dvokrevetne sobe – apartman sadrži sve navedeno te je veličine 21 m².
3. Junior apartman – apartman sadrži iznimno luksuzni i veliki bračni krevet, veličine je 35 m².
4. Luksuzni apartman – apartman se sastoji od dvije spavaće sobe, koje sadrže iznimno luksuzne i velike bračne krevete, veličine je 80 m².

Dodatne usluge:

- hotelska garaža
- usluga pranja, peglanje i kemijsko čišćenje
- dnevne lokalne i međunarodne novine
- poslugu u sobu do 22 sata
- poštanske usluge na recepciji
- telefaks
- fotokopiranje.

U sklopu hotela nalazi se i restoran Magnus, koji spaja lokalne okuse sa avangardnim. Također i ime restorana ima svoju povijesnu priču, naime restoran je dobio ime po Magnusu Severusu koji je nakon pada Salone organizirao povratak stanovnika koji su pobjegli na otoke te ih je doveo nazad u Palaču, poslije cara Dioklecijana. Kao ključnu odliku iz uprave hotela ističu kako restoran koristi organske sastojke koji su podrijetlom iz dalmatinskih otoka i zaleđa.

Nagrade kao dodana vrijednost

Hotel Vestibul Palace nalazi se na popisu stotinu najboljih hotela na svijetu, ali i među deset najboljih u kategoriji povijesnih hotela. ³⁷Vlasnik Nenad Nizić, , ističe kako je to podsjetnik na ispravan put koji su odabrali pri svom poslovanju, kombinirajući

³⁷ Hotel Vestibul, <https://slobodnadalmacija.hr/vijesti/biznis/nenad-nizic-vlasnik-hotela-u-centru-splita-dalmaciji-je-teze-nego-istri-bez-aviona-jadna-nam-ova-sezona-1027681> , (pristupljeno 18. travnja 2024.).

visoku kvalitetu usluge i individualni pristup gostu. Osim toga, naglašava kako je ova nagrada i nagrada za grad Split te njegov turizam i rezultat pravilne i hvalevrijedne orijentacije u smjeru kulturnog turizma. Osim navedenog, hotel je dobitnik i strukovnih nagrada koje su osvojile arhitektice hotela za svoj dizajn interijera. Također, u njihovoj arhivi su i dva najveća priznanja u Republici Hrvatskoj, a to su „Adrian“, kojeg dodjeljuje Slobodna Dalmacija u suradnji sa Nacionalnom udrugom obiteljskih i malih hotela, a pod pokroviteljstvom Ministarstva turizma i sporta i Hrvatske turističke zajednice te za najbolji mali i obiteljski hotel u zemlji „Turistički cvijet – kvaliteta za Hrvatsku“, kojeg dodjeljuje Hrvatska gospodarska komora.

HERITAGE HOTEL LIBERAN

Razvojni put

Heritage hotel Liberan dobio je ime po crkvi svetog Liberana koja se nalazi u samoj blizini hotela. Činjenica da naziv Liberan potječe od latinske riječi *libertas*, što znači sloboda, bila je ključna za cijelu ideju projekta o razvoju hotela. Vlasnici hotela ističu kako je namjera bila spasiti staro izdanje koje je sagrađeno prije 1900. godine, a srušilo se i uništilo nakon potresa 1962. godine. Kamen iz ruševina je spašen te odvezen na otok Brač na klesanje pa vraćen na vanjsku fasadu kuće koja je građena u istim gabaritima kao i originalna. Nedaleko od nje sagrađena je još jedna zgrada, veća, koja je također prekrivena fasadom izrađenom u tradicionalnom stilu u kombinaciji s kamenim ukrasima. Ostatak starog kamena je bio toliko čvrst i lijep da su se odlučili na dodatni korak, a to je rezanje ostatka kamena na ploče, nježna obrada te u konačnici korištenje u svim sobama kao ukrasa.

Lokacija

Hotel se nalazi u Podgori, a ona se prvi put spominje u 16. stoljeću kao jedno od mjesta pod zaštitom Venecije, no brojni nalazi kao što su antičke amfore, keramika i novčići, dio antičkog sidra u moru u Čakljama, ostatci kula iz turskog doba kao i bakreni novac, svjedoče o tisućljetnom kontinuitetu života u Podgori. Hotel Liberan se nalazi na 260 metara nadmorske visine. Smješten je podno planine Biokovo, u zagrljaju stabala maslina, smokvi, badema i mirisnih grmova lavande, kadulja i smilja, na mjestu gdje se susreću topli, slani morski zrak i hladni čisti planinski. Uz to hotel se ponosi svojom najvećom vrijednošću, a to je osjećaj tišine.

Osnovne usluge smještaja:

Obje kuće nude luksuzan smještaj, raspoređen u trinaest prostranih soba, dok zajednički restoran pruža spektakularan pogled s terase. Veća zgrada je raspoređena na četiri etaže, suteren, prizemlje, dva kata i sve je povezano liftom. Manja zgrada ima tri etaže, na svakoj je smješten po jedan komforan apartman sa direktnim pogledom na more.

1. Deluxe dvokrevetna soba – pruža bočni pogled na more, kao i ostatak soba posjeduje klima uređaj, mini bar, sef, LCD TV, soba ima vlastitu kupaonicu, veličine je 26 m².
2. Dvokrevetna soba s balkonom – soba pruža pogled na more, kao i na moćnu planinu Biokovo, veličine su od 20 do 24 m².
3. Deluxe dvokrevetna soba s balkonom – sobe se sastoje od balkona koji pruža jedinstveni pogled na more, veličine su od 28 do 35 m².
4. Deluxe apartman s pogledom na more – apartman je prostran uz privatnu čajnu kuhinju, pruža izravan pogled na more te je veličine 36 m².

Dodatne usluge:

U sklopu hotela se nalazi restoran, koji se ponosi vlastitom ekološkom proizvodnjom bogatog izbora povrća. Svakodnevno se pripremaju topli i svježi kruh i peciva. U sklopu projekta Liberan postoji i veliki ekološki povrtnjak u blizini hotela, kojim se opskrbljuju vlastitim povrćem.

Dodatne usluge:

U sklopu hotela nalazi se i restoran. Vlasnici ističu kako se hotel ponosi vlastitom ekološkom proizvodnjom bogatog izbora povrća, iz svog ekološkog povrtnjaka, a uz sve navedeno svakodnevno pripremaju sami svježi kruh i peciva.

Online prisutnost hotela

Živi se i putuje u digitalnom vremenu te je snažna online prisutnost postala ključna za svaki hotel koji želi biti konkurentan i privući putnike. Izgradnja online prisutnosti zahtijeva promišljeno planiranje i izvođenje, ali su prednosti značajne. Prisutnost je ključna za povećanje vidljivosti brenda, stoga u tablici koja slijedi promatraju se hoteli iz istraživanja na kojim su društvenim mrežama aktivni.

Tablica 8. Prisutnost navedenih hotela na društvenim mrežama

DRUŠTVENE MREŽE	HOTEL			
	LEON CORONATO	CASA DEL MARE AMFORA	VESTIBUL PALACE	LIBERAN
FACEBOOK	1	1	1	1
INSTAGRAM	1	1	1	1
LinkedIn	1	0	0	0
TWITTER (X)	0	0	0	0

Izvor: vlastita izrada autora prema rezultatima istraživanja

Iz prikazane tablice zaključuje se kako su svi hoteli i iz Crne Gore i Hrvatske prisutni na dvije društvene mreže, Facebooku i Instagramu, dok je samo hotel Leon Coronato iz Crne Gore prisutan na LinkedInu. Niti jedan od hotela iz istraživanja nije prisutan na društvenoj mreži Twitter.

Ono što je važno jest procijeniti sve potencijalne kanale i medije koji se koriste za promicanje sadržaja kako bi se osigurali da se priča komunicira točno i učinkovito. Svi hoteli iz istraživanja posjeduju vlastite službene web stranice, a uz to hotel Vestibul Palace iz Republike Hrvatske u sklopu svoje službene web stranice ima i mogućnost virtualne šetnje 360°.

Virtualna šetnja je nova i inovativna tehnologija prezentacije objekta i poslovanja. Sastoji se od panoramskih fotografija, odnosno visoko kvalitetnih fotografija spojenih da oblikuju prostor u 3D načinu da posjetitelji imaju mogućnost kretanja i zumiranja u svim pravcima.

Tablica 9. Kategorizacija hotela

HOTEL	KATEGORIZACIJA
Leon Coronato	4 zvjezdice
Casa del Mare Amfora	4 zvjezdice
Vestibul Palace	4 zvjezdice
Liberan	4 zvjezdice

Izvor: vlastita izrada autora prema rezultatima istraživanja

Iz prikazane tablice vidljivo je kako i hoteli iz Crne Gore, ali i oni iz Republike Hrvatske pripadaju u hotele sa četiri zvjezdice, uz što su svi locirani uz važne povijesne i prirodne znamenitosti.

Tablica 10. Ocjena hotela na platformi Booking.com

Tablica 10. Ocjena hotela na platformi Booking.com

HOTEL	OCJENA
Leon Coronato	9,3
Casa del Mare Amfora	9,3
Vestibul Palace	9,1
Liberan	9,5

Izvor: vlastita izrada autora prema rezultatima istraživanja

Vodeća online tvrtka na području putovanja u svijetu platforma Booking.com, pruža usluge online rezervacije smještaja putem svoje web stranice. Velik broj turista diljem svijeta ga koristi za planiranje putovanja te odabir smještaja. Na navedenoj platformi Booking.com, gosti rezerviraju svoj boravak, a mogu ostaviti i recenziju objekta te odabrati ukupnu ocjenu. Ponuđene ocjene su od 1 do 10, pri čemu je 1 najniža, dok 10 predstavlja najvišu ocjenu. Prosjek ukupnih ocjena prikupljenih tijekom zadnje tri godine, postaje prosječna ocjena hotela te se prikazuje kada hotel ostvari svoju prvu recenziju.

Iz prikazane tablice vidljivo je kako i hoteli iz Crne Gore, ali i oni iz Republike Hrvatske imaju vrlo visoku ocjenu, naime svi imaju ocjenu iznad 9. Ipak, može se vidjeti i kako hotel Liberan iz Republike Hrvatske ima najvišu ocjenu, a ona iznosi 9,5.

Tablica 11. Ocjene ključnih parametara poslovanja

HOTEL	PARAMETAR			
	LOKACIJA	ČISTOĆA	VRIJEDNOST ZA NOVAC	OSOBLJE
Leon Coronato	9,9	9,7	9,2	9,6
Casa del Mare Amfora	9,5	9,6	8,8	9,6
Vestibul Palace	9,7	9,2	8,7	9,8
Liberan	9,4	9,6	9,4	9,6

Izvor: vlastita izrada autora prema rezultatima istraživanja

Osim gore prikazane ukupne ocjene objekta, gosti mogu ocijeniti i druge usluge i pojedinosti povezane sa smještajnim objektom. Za istraživanje su odabrana ključna četiri parametra, a to su lokacija, čistoća i vrijednost za novac i osoblje.

Iz prikazane tablice vidljivo je kako svi promatrani hoteli imaju vrlo visoke ocjene u svim parametrima. Hotel Coronato iz Crne Gore ima najbolje ocijenjena dva parametra, a to je lokacija s ocjenom 9,9 i čistoća sa ocjenom 9,7. Najveću ocjenu za parametar osoblja dobio je hotel Liberan iz Republike Hrvatske, 9,8, dok su i preostala tri hotela također vrlo blizu s ocjenom 9,6. Parametrom vrijednosti za novac najviše je ocijenjen hotel Liberan sa 9,4, dok je najmanju ocjenu dobio hotel Vestibul, također iz RH sa 8,7. Napominje se kako ove ocjene nisu obavezne i ne ubrajaju se u prosječnu ocjenu gostiju na gore prezentiranoj platformi Booking.com.

Tablica 12. Usporedba cijena smještajnih jedinica – modul 1

HOTEL	SMJEŠTAJNA JEDINICA	CIJENA
Leon Coronato	Soba	180 eura
Casa del Mare Amfora	Soba	320 eura
Vestibul Palace	Soba	340 eura
Liberan	Soba	200 eura

Izvor: vlastita izrada autora prema rezultatima istraživanja

U tablici su prikazane cijene za smještajnu jedinicu soba, standardne dvokrevetne, a cijene su uspoređene za iste datume i trajanje boravka u svim navedenim hotelima. Iz prikazanih rezultata zaključuje se kako najvišu cijenu noćenja

ima hotel Vestibul iz Republike Hrvatske, u iznosu od 340 eura, dok najnižu ima hotel Leon Coronato iz Crne Gore u iznosu od 180 eura.

Tablica 13. Usporedba cijena smještajnih jedinica – modul 2

HOTEL	SMJEŠTAJNA JEDINICA	CIJENA
Leon Coronato	Superior soba	242 eura
Casa del Mare Amfora	Superior soba	414 eura
Vestibul Palace	Superior soba	515 eura
Liberan	Superior soba	260 eura

Izvor: vlastita izrada autora prema rezultatima istraživanja

U tablici su prikazane cijene za smještajnu jedinicu Superior dvokrevetne sobe i kao što je već navedeno, cijene su uspoređene za iste datume i trajanje boravka u svim navedenim hotelima. Iz prikazanih rezultata, zaključuje se kako najvišu cijenu noćenja ima hotel, Vestibul u iznosu od 414 eura, dok najmanju ima hotel Leon Coronato , u iznosu od 242 eura.

Tablica 14. Usporedba cijena smještajnih jedinica – modul 3

HOTEL	SMJEŠTAJNA JEDINICA	CIJENA
Leon Coronato	Hotelski apartman	343 eura
Casa del Mare Amfora	Hotelski apartman	420 eura
Vestibul Palace	Hotelski apartman	684 eura
Liberan	Hotelski apartman	386 eura

Izvor: vlastita izrada autora prema rezultatima istraživanja

U tablici su prikazane cijene za smještajnu jedinicu hotelskog apartmana, deluxe, a cijene su uspoređene za iste datume i trajanje boravka u svim navedenim hotelima. Iz prikazanih rezultata zaključuje se kako i ovdje najvišu cijenu noćenja ima hotel Vestibul, u iznosu od 648 eura, dok najmanju ima hotel Leon Coronato, u iznosu od 343 eura.

Kritički osvrt

Područja poslovanja heritage hotela u ovoj studiji slučaja su Republika Hrvatska te Crna Gora. Karakteristično za obje navedene zemlje je to da su mediteranske s vrlo sličnim povijesnim te društvenim karakteristikama i obilježjima. Kroz diplomski rad, za Republiku Hrvatsku se predstavljaju statistički podaci i činjenica da je Republika Hrvatska jedna od konkurentnih turističkih destinacija, stoga se uvodi u kritički osvrt par ključnih stavki o Crnoj Gori. Njezin turizam predstavlja vitalnu komponentu nacionalne ekonomije, doprinoseći značajnom dijelu njenog bruto domaćeg proizvoda. Prepoznata kao jedna od ključnih gospodarskih grana, Crna Gora također godišnje privlači milijune turista iz različitih dijelova svijeta. Zahvaljujući svojoj jedinstvenoj kombinaciji prirodnih ljepota, kulturnog naslijeđa i povoljne klime, prometnula se u jednu od popularnih destinacija za različite vrste turizma. Ono što se ističe kao zajedničko u radu predstavljenim heritage hotelima i u Republici Hrvatskoj i u Crnoj Gori, naglasak je na posebnim i autentičnim doživljajima, povezanosti hotela sa samom destinacijom te vrijednosti koje se komuniciraju unutar brenda. Razmatrajući ponudu i izgled soba, u svim navedenim hotelima se isprepliću kultura i povijest s modernim te luksuznim dizajnom. S druge strane, svaki hotel ima svoju osobnost i ono što mu daje posebnost, kao rezultat vlastitog kreativnog rada. Također kroz istraživanje, odnosno kroz intervju s navedenim hotelima, kao odgovor na pitanje što je planirano za nadolazeću sezonu, ističe se kako se hoteli u velikoj većini najviše baziraju na bliski kontakt s gostima, dok naglasak stavljaju na urednost, čistoću, vedar pristup i atmosferu. Iz prikazanih tablica vidljivo je kako su hoteli u Republici Hrvatskoj u većem broju prisutni na društvenim mrežama nego hoteli u Crnoj Gori. Također iz provedenog istraživanja može se vidjeti i kako su cijene noćenja u hotelima skuplje u RH, u odnosu na Crnu Goru. Hotel koji ima najviše cijene za noćenje po svim prikazanim smještajnim jedinicama je heritage hotel Vestibul Palace iz Republike Hrvatske.

Sukladno tomu, prostor za napredak nazire se u izgradnji prisutnosti hotela na društvenim mrežama, a samim tim i razvijanjem dubljeg odnosa sa svojim gostima. Osim toga, smatra se značajnim obzirom je to jedan od načina prikupljanja informacija, primjerice o preferencijama i željama stalnih gostiju, potrebama, prostoru za poboljšanje i slično.

Sumirajući gore navedeno, zaključuje se kako i u Republici Hrvatskoj i u Crnoj Gori turizam predstavlja dinamičan sektor koji se kontinuirano razvija i prilagođava suvremenim trendovima i zahtjevima tržišta. Sa svojom bogatom poviješću, prirodnim ljepotama i kulturnim naslijeđem, obje se zemlje ističu kao destinacije raznolikih mogućnosti za odmor, avanturu i istraživanje.

7. ZAKLJUČAK

Održivi kulturni turizam nudi novu perspektivu tako da u središte donošenja odluka stavlja kulturnu baštinu i lokalne zajednice. Kulturni i kreativni turizam predstavljaju mogućnost valorizacije bogate kulturne baštine u prepoznatljiv i jedinstven turistički proizvod. Kroz izradu diplomskog rada došlo se do percepcije da hoteli baštine kao svjedoci prošlosti predstavljaju preduvjet nadgradnje kulturne ponude destinacije razvojem znanosti i struke uz pomoć implementacije inovativnih rješenja, pri čemu se oplemenjuje i kvaliteta turističko hotelijerskih usluga koje tako pružaju neke nove dodane vrijednosti. Sukladno tomu, može se ustvrditi kako je kulturno naslijeđe jedno od najvažnijih i najstarijih generatora turizma u Europi. Kulturni turizam i turizam temeljen na naslijeđu nastaju kada iskustvo sudjelovanja u kulturnim i edukacijskim aktivnostima ili iskustvo uživanja u naslijeđu predstavljaju značajan čimbenik putovanja. Kroz diplomski rad zaključilo se kako turizam baštine zapravo podrazumijeva vezu između očuvanja prošlosti zbog svoje intrinzične vrijednosti, ali i resurs za komercijalne djelatnosti suvremene zajednice. Republika Hrvatska ima obilje kulturnih znamenitosti, zgrada te uzbudljivu i raznoliku povijest, što je značajan potencijal za razvoj kulturnog i cjelogodišnjeg turizma. Očuvanje kulturne baštine suočava se s nekoliko izazova, uključujući neizbježan protok vremena, velike troškovne obnove i potreba da se povijest učini dostupnom svima. Radi toga se zaključuje kako su suvremene digitalne tehnologije najbolji saveznik pri suprotstavljanju gore navedenim izazovima.

Elementi baštine su vrlo čvrsto ukorijenjeni u zemlje i zajednice te predstavljaju kritične čimbenike za stvaranje globalnih i konkurentskih scenarija. Kultura se koristi u stvaranju novih industrija i radnih mjesta te doprinosi rješavanju socijalnih problema i onih u okolišu. Štoviše, regije mogu graditi svoju konkurentnost koristeći svoju kulturnu baštinu kao polugu. Dakle, upravljanje kulturnom baštinom u destinaciji može pozitivno utjecati na održivi razvoj okoliša ljudi, što može stimulirati i potaknuti održivi razvoj imovine kulturne baštine. Konkurentnost ima vrlo važno značenje u ekonomskim razmišljanjima razvijenih zemalja te zemalja u razvoju. Sumirajući sve navedeno, ističe se kako konkurentnost hotela baština ovisi o konkurentnosti destinacije, preduvjetima razvoja, kvaliteti ponude i brendiranosti destinacije, ali uz to heritage hoteli moraju generirati kvalitativne promjene destinacije i razvoj kulturne i kreativne ponude.

Mogućnosti razvoja se temelji na afirmaciji kulturnog turizma, u što ulazi valorizacija kulturne baštine, potenciranje autohtone ponude, profiliranje događaja temeljenih na kulturi, tradiciji i povijesti te njegove podvrste kreativnog turizma kao refleksije kreativnih industrija i aktivnog uključivanja turista u kreativne aktivnosti.

Uočava se kako su neki od ključnih ciljeva kojim bi se trebali voditi heritage hoteli, stvaranje i održavanje tržišno prihvaćenog i prepoznatljivog proizvoda utemeljenog na kvaliteti, posebnosti, individualnosti u autentičnosti, podizanje kvalitete smještajnih objekata i njihovih usluga kroz programe certifikacije kvalitete te edukacije i savjetovanja. Potrebno je stvoriti dodatnu vrijednost u čemu svakako može pomoći učinkovito i pravilno oglašavanje i markiranje kako bi se privukao što veći internacionalni interes.

LITERATURA

Knjige:

1. Avelini-Holjevac, I., *Upravljanje kvalitetom u turizmu i hotelskoj industriji*, Fakultet za turistički i hotelski menadžment, Opatija, 2002.
2. Čižmar, S., Weber, S., *Osnove turizma i ugostiteljstva*, Školska knjiga, Zagreb, 1994.
3. Dulčić, A., Petrić, L., *Upravljanje razvojem turizma*, MATE, Zagreb, 2001.
4. Floričić, T., *Suvremeno hotelijerstvo izazovi nove konkurentnosti*, Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, Fakultet ekonomije i turizma „Dr. Mijo Mirković“, Pula, 2022.
5. Gračan, D., *Strategija i planiranje u razvoju turizma i turističke ponude Istre*, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za turistički i hotelski menadžment Opatija, Opatija, 2004., str 104.
6. Krippendorf, J., *Putujuće čovječanstvo; za novo poimanje slobodnog vremena*, Sveučilišna naklada Liber, Zavod za istraživanje turizma, Zagreb, 1986.
7. Magaš, D., Vodeb, K., Zadel, Z., *Menadžment turističke organizacije i destinacije*, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Rijeka, 2018.

Publikacije:

1. Borzić Slonka, A., Floričić, T., (2021) *Kvaliteta organiziranog heritage hotelskog proizvoda suvremenog hotelijerstva*, // 22. Međunarodni simpozij o kvaliteti, Hrvatsko društvo menadžera kvalitete, Zagreb, dostupno na: <https://www.bib.irb.hr:8443/1154894>, (pristupljeno 17. svibnja 2024.).
2. Hrvatsko društvo menadžera kvalitete, *Kvaliteta i društvena odgovornost*, 13. međunarodni simpozij o kvaliteti, zbornik radova, Zagreb, 2012., dostupno na: <https://hdmk.hr/wp-content/uploads/2019/09/Zbornik-radova-Proceedings-Book-13th-Symposium-1-1.pdf>, (pristupljeno 18. svibnja 2024.).
3. Kamping udruženje Hrvatske, <https://www.camping.hr/hr/hrvatska/spomenici-unesco#porec>, (pristupljeno 28. ožujka 2024.).

4. Milun, H. „*Tematski hotel baština kao dodana vrijednost razvoju turističke destinacije*“, Završni rad, Sveučilište VERN, 2018., dostupno na: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:146:887733> , (pristupljeno 14. travnja 2024.).
5. Penjalov, Doris , *Difuzni hoteli u funkciji razvoja ruralnog turizma*, Sveučilište u Zadru, Odjel za turizam i komunikacijske znanosti, Zadar, 2016., <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:162:848212> , (pristupljeno 16. travnja 2024.).
6. Sunara, M., *Kulturno-povijesna baština kao konkurentna prednost hotela baština na području splitsko-dalmatinske županije*: diplomski rad (Diplomski rad). Split: Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet, 2020., dostupno na: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:124:907694> , (pristupljeno 2. svibnja 2024.).
7. Šare, F. , *Utjecaj najvećih turističkih tvrtki na ukupni turizam u Republici Hrvatskoj* (Diplomski rad), Zadar: Sveučilište u Zadru, 2023., <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:162:776391> , (pristupljeno 18. ožujka 2024.).
8. Štimac, V., „*Organizacija hotelskog smještaja u kulturnoj baštini - potencijali organizacije i vrednovanja*“, Diplomski rad, Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, 2021., <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:137:236568> , (pristupljeno 5. svibnja 2024.).
9. Vidić, L., *Prenamjena kulturno povijesne baštine u hotele - nova konkurentnost* (Diplomski rad). Pula: Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, 2022., <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:137:288602> , (pristupljeno 12. travnja 2024.).

Znanstveni članci:

1. Ćurlin, T., Kamenjarska, T. i Pejić Bach, M. , *Inovativnost u hotelijerstvu: mrežne stranice hrvatskih hotela*. *Croatian Regional Development Journal*, vol. 3, br. 1, str. 90-111., 2022. dostupno na: <https://doi.org/10.2478/crdj-2022-0006>, (pristupljeno 12. ožujka 2024.).
2. Koržinek Obuljen, N., *Croatian Intangible Cultural Heritage on UNESCO Lists, Hrvatska nematerijalna kulturna baština na UNESCO-ovim listama*, Ministarstvo kulture Republike Hrvatske, Zagreb, 2019., <https://min-kulture.gov.hr/UserDocImages/arhiva/Bastina/Nematerijalna/Hrvatska%20ne>

[materijalna%20kulturna%20ba%c5%A1tina%20na%20UNESCO-ovim%20listama.pdf](#) , (pristupljeno 12. travnja 2024.).

3. Stipanović, C. "HOTEL BAŠTINA U FUNKCIJI RAZVOJA KULTURNE I KREATIVNE PONUDE DESTINACIJE", *Ekonomska misao i praksa*, vol. 27, br. 1 str. 231-247, 2018., dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/202281>, (pristupljeno 10. travnja 2024.).

Internet izvori:

1. Croatia.hr, <https://croatia.hr/hr-hr/kultura-i-bastina>, (pristupljeno 27. ožujka 2024.).
2. Hotel Vestibul Palace, <https://vestibulpalace.com/hr/smjestaj/> , (pristupljeno 18. travnja 2024.).
3. Hrvatska turistička zajednica, <https://www.htz.hr/hr-HR/informacije-o-trzistima/analize-s-podrucja-turizma/turizam-u-brojkama> , (pristupljeno 28. ožujka 2024.).
4. Hrvatska turistička zajednica, <https://www.htz.hr/hr-HR/informacije-o-trzistima/profil-trzista> , (pristupljeno 28. ožujka 2024.).
5. Istra.hr,<https://www.istra.hr/hr/dozivljaji/kultura/eufrazijeva-bazilika-mozaik-neispricanih-prica> , (pristupljeno 28. ožujka 2024.).
6. Ministarstvo kulture i medija RH, plan digitalizacije kulturne baštine 2020. – 2025., dostupno na: <https://minkulture.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/kulturna%20ba%C5%A1tina/Plan%20digitalizacije%20kulturne%20ba%C5%A1tine%202020.%20-%202025..DOCX>, (pristupljeno 23. travnja 2024.).
7. Ministarstvo vanjskih i europskih poslova RH, <https://mvep.gov.hr/kulturna-bastina/119806>, (pristupljeno 27. ožujka 2024.).
8. Narodne Novine, službeni list Republike Hrvatske, Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine Hoteli, dostupno na https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2016_06_56_1451.html, (pristupljeno 15. ožujka 2024.).

9. Narodne novine službeni list Republike Hrvatske – Strategija razvoja održivog turizma do 2030. godine, https://mint.gov.hr/UserDocsImages/2022_dokumenti/003_220721_Strategija_ROT_nacrt.pdf, (pristupljeno 14. travnja 2024.).
10. Poreč Istra – Službeni turistički portal Turističke zajednice grada Poreča, <https://www.myporec.com/hr/otkrijite-porec/ne-propustite/32>, (pristupljeno 27. ožujka 2023.).
11. Republika Hrvatska, Ministarstvo kulture i medija, <https://min-kulture.gov.hr/eu-kultura/kulturna-bastina/kulturna-bastina-na-unesco-ovim-popisima/17251>, (pristupljeno 11. travnja 2024.).
12. RH Ministarstvo turizma i sporta, <https://mint.gov.hr/vijesti/hotel-palace-usao-u-sluzbenu-kategoriju-prema-klasifikaciji-hotela-u-rh-hotel-bastina-heritage-hotel/4829?big=1>, (pristupljeno 15. travnja 2024.).
13. RH Ministarstvo turizma i sporta, popis kategoriziranih turističkih objekata u Republici Hrvatskoj, <https://mint.gov.hr/vijesti/hotel-palace-usao-u-sluzbenu-kategoriju-prema-klasifikaciji-hotela-u-rh-hotel-bastina-heritage-hotel/4829?big=1>, (pristupljeno 15. travnja 2024.).
14. Službene internetske stranice Europske unije - Europska komisija, <https://digital-strategy.ec.europa.eu/hr/policies/cultural-heritage>, (pristupljeno 2. travnja 2024.).
15. Split-Dalmatia-hotels.com, <https://bifora-heritage.split-dalmatia-hotels.com/en/>, (pristupljeno 20. travnja 2024.).
16. Tajhotels.com, <https://www.tajhotels.com/en-in/hotels/taj-mahal-palace-mumbai>, (pristupljeno 2. svibnja 2024.).
17. Varaždin, <https://vektra.net/project/split-dioklecijanova-palaca-sjeverni-dio-istocnog-zida/>, (pristupljeno 2. travnja 2024.).

PRILOG 1.

Tablica 15. Uvjeti za poslovanje heritage hotela u Republici Hrvatskoj

HERITAGE HOTEL			
1. USLUGE RECEPCIJE I OSTALO			
1.1. Recepcija			Primjedbe
		Rezultat	
1. Na ulazu istaknuta obavijest o radnom vremenu			
2. Prostor recepcije s recepcijskim pultom ili slično			
3. Recepcija radi 24 sata dnevno			
4. Cjenik smještajnih jedinica na recepciji na hrvatskom i najmanje na engleskom jeziku			
5. Telefonska centrala s najmanje dvije direktne linije			
6. Usluge pošte i dostave poruka gostu			
7. U hotelima s više od 25 smještajnih jedinica recepcioner u uniformi, prikladnoj povijesnom naslijeđu, s pločicom s imenom osobe			
8. U hotelima do 25 smještajnih jedinica osigurana osoba koja obavlja usluge recepcije			
9. Stolice i sl. s niskim stolićem, s mogućnošću premještanja			
10. Vatrootporne pepeljare ili oznaka zabrane pušenja			
1.2. Udobnost/općenito			Primjedbe
		Rezultat	
1. Grijanje. Iznimno ne primjenjuje na hotele koji posluju ljeti.			
2. Hlađenje			
1.3. Sadržaji i usluge			Primjedbe
		Rezultat	
1. Mogućnost korištenja telefona za interne i vanjske pozive			
2. Usluga faksa			
3. Usluga e-maila			
4. Parkiralište za motorna vozila za 20 % smještajnih jedinica, ako ovim Pravilnikom nije drukčije propisano			

5. Usluga čuvanja prtljage do jednog dana				
6. Usluga čuvanja prtljage dulje od jednog dana				
7. Mogućnost plaćanja međunarodnim kreditnim karticama				
8. Osigurane usluge pranja i glačanja odjeće				
9. Aparat za čišćenje obuće. Iznimno ne primjenjuje na hotele koji posluju ljeti.				
10. Recepcioner odnosno osoba koja obavlja poslove recepcije govori najmanje jedan strani jezik				
11. Kutija prve pomoći				
12. Mogućnost poziva hitne medicinske pomoći				
Iznimno od odredbi točke 4. iz ove podtočke, hotel koji se nalazi na mjestu nedostupnom za promet motornih vozila ili na mjestu sa zabranom prometa motornih vozila, ne mora imati osiguranu mogućnost parkiranja motornih vozila.				
1.4. Čišćenje i opće stanje recepcije				Primjedbe
			Rezultat	
1. Podovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
2. Zidovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
3. Stropovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
4. Recepcijski pult čist i bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
5. Namještaj čist i bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
6. Stolarija ili bravarija bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
7. Ostala oprema čista i bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
8. Uređaji ispravni				
1.5. Sanitarni čvor u zajedničkim prostorima				Primjedbe
			Rezultat	
Osnovni uvjeti				
1. Na ulazu istaknute uobičajene oznake zahoda za žene i zahoda za muškarce				
2. Vrata i prozori s mogućnošću zaštite od pogleda				
3. Pod od protukliznog i voodopornog materijala koji se lako čisti i održava (keramičke pločice i sl.)				

4. Zid od vodonepropusnog materijala koji se lako čisti i održava (keramičke pločice i sl.) do visine minimalno 1,60 m				
5. Prirodno ili mehaničko provjetranje				
6. Sredstvo za osvježavanje prostora				
7. Odgovarajuća rasvjeta				
Predprostor zahoda za žene i zahoda za muškarce				
8. Umivaonik s tekućom toplom i hladnom vodom				
9. Tekući sapun				
10. Papirnati ručnici s držačem ili uređaj s platnenim ručnikom u roli ili uređaj za sušenje ruku				
11. Ogledalo				
12. Koš za otpatke				
13. Polica za odlaganje stvari uz umivaonik				
Zahodska kabina za žene				
14. WC školjka s ispiračem				
15. Kuka za odjeću				
16. Mogućnost zaključavanja vrata ili sl.				
17. Koš za otpatke				
18. Polica za odlaganje stvari				
19. Držać s WC papirom				
20. Četka za čišćenje zahodske školjke				
Zahodska kabina za muškarce				
21. WC školjka s ispiračem				
22. Kuka za odjeću				
23. Mogućnost zaključavanja vrata ili sl.				
24. Držać s WC papirom				
25. Četka za čišćenje zahodske školjke				
26. Pisoar na ispiranje tekućom vodom postavljen ili ograđen tako da se ne vidi izvana				
1.6. Čišćenje i opće stanje sanitarnog čvora u zajedničkim prostorima				Primjedbe

	Rezultat			
1. Podovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
2. Zidovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
3. Stropovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
4. Stolarija ili bravarija bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
5. Sanitarna oprema i armature čiste i bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
6. Ostala oprema čista i bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
7. Uređaji ispravni				
8. Sanitarni čvor bez neugodnih mirisa				
2. HORIZONTALNE I VERTIKALNE KOMUNIKACIJE I OSTALO				
2.1. Horizontalne i vertikalne komunikacije (hodnici, stubišta, dizala)				Primjedbe
	Rezultat			
1. Stubište				
2. Smještajne jedinice označene brojem ili drugom oznakom				
3. Dizalo za goste u građevini s dva kata (tri nivoa) ili mogućnost prenošenja prtljage				
4. Oznaka zabrane korištenja u slučaju požara kod svakog dizala, osim kod sigurnosnih dizala				
5. Prirodan ili mehanički sustav prozračivanja hodnika				
2.2. Čišćenje i opće stanje				Primjedbe
	Rezultat			
1. Podovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
2. Zidovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
3. Stropovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
4. Stolarija ili bravarija bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
5. Stepeništa čista i bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
6. Dizala čista i bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
7. Ostala oprema čista i bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
8. Uređaji ispravni				

3. SMJEŠTAJNE JEDINICE – MODULI (SOBA, OBITELJSKA SOBA – FAMILY ROOM, HOTELSKI APARTMAN – SUITE)			
3.1. Minimalna netto površina modula sobe. Modul čine: predprostor ako ga ima, spavaći dio sobe i kupaonica.			Primjedbe
		Rezultat	
1. Dvokrevetna soba: površina 20 m ²			
2. Jednokrevetna soba: površina 15 m ²			
3.2. Minimalna netto površina modula obiteljske sobe – family room. Modul čine: predprostor ako ga ima, dvije prostorije ili dva prostora za spavanje i kupaonica.			Primjedbe
		Rezultat	
1. Površina: 33 m ²			
3.3. Minimalna netto površina modula hotelskog apartmana – SUITE-a. Modul čine: predprostor ako ga ima, prostorija za spavanje, prostorija za boravak i kupaonica.			Primjedbe
		Rezultat	
1. Površina: 32 m ²			
* Hotelski apartman (suite) može imati više prostorija za spavanje i/ili rad. Za više od jedne dodatne prostorije za spavanje hotelski apartman mora imati dodatnu kompletnu kupaonicu s kadom ili tuš kadom.			
4. SOBA, OBITELJSKA SOBA – FAMILY ROOM			
4.1. Osnovni uvjeti			Primjedbe
		Rezultat	
1. Zaseban ulaz u sobu, obiteljsku sobu – family room			
2. Prostor za spavanje			
3. Kupaonica			
4. Prozor s dnevnim svjetlom			
4.2. Krevet			Primjedbe
		Rezultat	
1. Krevet za jednu osobu minimalne veličine 80x190 cm, krevet za dvije osobe minimalne veličine 160x190 cm			
2. Rublje za krevet: plahta, jastučnica, poplun u navlaci			
3. Dodatni pokrivač po osobi. Iznimno, ne primjenjuje se na hotele koji posluju ljeti.			
4. Jastuk po osobi			

5. Dodatni jastuk na zahtjev gosta				
6. Mijenjanje plahte, jastučnice i navlake za poplun svaki drugi dan i za svakoga novog gosta				
4.3. Oprema i uređenje				Primjedbe
		Rezultat		
1. Zastori za zamračivanje ili slično, koji isključuju prirodno svjetlo				
2. Stol sa stolicom ili toaletni stol s toaletnom stolicom ili stolicom				
3. Noćni ormarić uz krevet, po osobi				
4. Tepih koji se ne kliže, uz krevet, ako pod nije prekriven tepisonom				
5. Stalak za prtljagu, može biti sklopiv				
6. Vatrootporna pepeljara ili oznaka zabrane pušenja				
7. Koš za otpatke				
8. Ogledalo za cijelu figuru				
9. Slika ili drugi ukrasni predmet				
10. Garderobni ormar s policama ili ladicama i dijelom za vješanje odjeće s pet sličnih vješalica za odjeću po osobi. Police i ladice mogu biti u zasebnoj komodi. Dio ormara za vješanje odjeće s policama mora biti zatvoren vratima, a dio ormara može biti bez vrata i sa zavjesom.				
11. Grijanje. Iznimno, ne primjenjuje se na hotele koji posluju ljeti.				
12. Hlađenje s individualnom regulacijom u sobi				
13. Glavna rasvjeta: na stropu ili na zidu ili kao samostojeća svjetiljka				
14. Noćna svjetiljka uz svaki krevet, po osobi				
15. Mogućnost gašenja i paljenja glavnog osvjetljenja iz kreveta. Za krevet za dvije osobe po sredini kreveta ili s obje strane				
4.4. Ostale usluge				Primjedbe
		Rezultat		
1. Mogućnost slušanja radija (putem radio ili TV aparata), s uputama za korištenje na hrvatskom i najmanje na engleskom jeziku				
2. TV u boji s programom na hrvatskom i najmanje na tri strana jezika, s daljinskim upravljačem i uputama za korištenje na hrvatskom i najmanje na engleskom jeziku				
3. Telefon za direktne interne pozive s uputama za korištenje na hrvatskom i najmanje na engleskom jeziku				
4. Telefon s direktnim izlazom u javnu telefonsku mrežu s uputama za korištenje na hrvatskom i najmanje na engleskom jeziku				

5. Pribor za pisanje (omotnice, papir, olovka ili kemijska olovka i sl.)				
6. Mapa sa: kućnim redom, cjenikom sobe, listom hotelskih usluga s cjenikom na hrvatskom i najmanje na engleskom jeziku, turističkim obavijestima (vodičima) i sl.				
7. Sef				
8. Mini-bar				
9. Usluga buđenja				
10. Vrećica za prljavo rublje				
11. »Ne smetaj« ili sličan znak				
12. Plan evakuacije izložen na unutarnjoj strani ulaznih vrata sobe ili u neposrednoj blizini				
13. Dječji krevetić na zahtjev gosta				
14. Javljač požara (dimni ili sl.) ili sprinkler				
4.5. Čišćenje i opće stanje				Primjedbe
		Rezultat		
1. Podovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
2. Zidovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
3. Stropovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
4. Madrac čist, čvrst i bez ulegnuća, oštećenja i sl.				
5. Rublje za krevet čisto i bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
6. Namještaj čist i bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
7. Stolarija ili bravarija bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
8. Ostala oprema čista i bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
9. Uredaji ispravni				
5. HOTELSKI APARTMAN – SUITE				
5.1. Osnovni uvjeti				Primjedbe
		Rezultat		
1. Zaseban ulaz u hotelski apartman				
2. Prostorija za spavanje				
3. Prostorija za boravak				

4. Kupaonica				
5. Prozori s dnevnim svjetlom				
5.2. Krevet				Primjedbe
		Rezultat		
1. Krevet za jednu osobu minimalne veličine 80x190 cm, krevet za dvije osobe minimalne veličine 160x190 cm				
2. Rublje za krevet: plahta, jastučnica, poplun u navlaci				
3. Dodatni pokrivač po osobi. Iznimno, ne primjenjuje se na hotele koji posluju ljeti.				
4. Jastuk, po osobi				
5. Dodatni jastuk na zahtjev gosta				
6. Mijenjanje plahte, jastučnice i navlake za poplun svaki drugi dan i za svakog novog gosta				
5.3. Oprema i uređenje				Primjedbe
		Rezultat		
1. Zastori za zamračivanje ili slično koji isključuju prirodno svjetlo				
2. Noćni ormarić uz krevet, po osobi				
3. Tepih koji se ne kliže, uz krevet, ako pod nije prekriven tepisonom				
4. Stalac za prtljagu, može biti i sklopiv				
5. Vatrootporna pepeljara ili oznaka zabrane pušenja				
6. Koš za otpatke				
7. Ogledalo za cijelu figuru				
8. Slika ili drugi ukrasni predmet				
9. Garderobni ormar s policama ili ladicama i dijelom za vješanje odjeće s pet sličnih vješalica za odjeću, po osobi. Police i ladice mogu biti u zasebnoj komodi. Dio ormara za vješanje odjeće s policama mora biti zatvoren vratima, a dio ormara može biti bez vrata i sa zavjesom.				
10. Stol sa stolicom ili toaletni stol s toaletnom stolicom ili stolicom				
11. Garnitura za sjedenje (niski stolić s polufoteljom ili foteljama, odnosno dvosjedom ili trosjedom) prilagođena kapacitetu hotelskog apartmana				
12. Grijanje. Iznimno, ne primjenjuje se na hotele koji posluju ljeti				
13. Hlađenje s individualnom regulacijom u hotelskom apartmanu				
14. Glavna rasvjeta: na stropu ili na zidu ili kao samostojeća svjetiljka				

15. Noćna svjetiljka uz svaki krevet, po osobi.				
16. Mogućnost gašenja i paljenja glavnog osvjetljenja iz kreveta. Za krevet za dvije osobe po sredini kreveta ili s obje strane				
5.4. Ostale usluge				Primjedbe
		Rezultat		
1. Mogućnost slušanja radija (putem radio ili TV aparata), s uputama za korištenje na hrvatskom i najmanje na engleskom jeziku				
2. TV u boji s programom na hrvatskom i najmanje na tri strana jezika, s daljinskim upravljačem i uputama za korištenje na hrvatskom i najmanje na engleskom jeziku				
3. Telefon za direktne interne pozive s uputama za korištenje na hrvatskom i najmanje na engleskom jeziku				
4. Telefon s direktnim izlazom u javnu telefonsku mrežu s uputama za korištenje na hrvatskom i najmanje na engleskom jeziku				
5. Pribor za pisanje (omotnice, papir, olovka ili kemijska olovka i sl.)				
6. Mapa sa: kućnim redom, cjenikom hotelskog apartmana, listom hotelskih usluga s cjenikom na hrvatskom i najmanje na engleskom jeziku, turističkim obavijestima (vodičima) i sl.				
7. Sef				
8. Mini-bar				
9. Usluga buđenja				
10. Vrećica za prljavo rublje				
11. »Ne smetaj » ili sličan znak				
12. Plan evakuacije izložen na unutarnjoj strani ulaznih vrata hotelskog apartmana ili u neposrednoj blizini				
13. Dječji krevetić na zahtjev gosta				
14. Javljač požara (dimni ili sl.) ili sprinkler u prostorijama za boravak i spavanje				
5.5. Čišćenje i opće stanje				Primjedbe
		Rezultat		
1. Podovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
2. Zidovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
3. Stropovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
4. Madrac čist, čvrst i bez ulegnuća i oštećenja i sl.				
5. Rublje za krevet čisto i bez znakova habanja, oštećenja i sl.				

6. Namještaj čist i bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
7. Stolarija ili bravarija bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
8. Ostala oprema čista i bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
9. Uređaji ispravni				
6. KUPAONICA				
6.1. WC školjka, umivaonik				Primjedbe
		Rezultat		
1. WC školjka s ispiračem				
2. Četka za čišćenje WC školjke				
3. WC papir s držačem i rezervno pakiranje papira				
4. Umivaonik s toplom i hladnom vodom				
5. Sapun u omotu ili tekući sapun				
6. Koš za otpatke				
7. Vrećice za higijenske uloške				
6.2. Kada i tuš kada				Primjedbe
		Rezultat		
1. Kada s rukohvatima ili tuš kada s kabinom s tekućom toplom i hladnom vodom				
Ako kupaonica ima kadu i tuš kadu sa zavjesom ili zaslonom, tada kada ne mora imati zavjesu ili zaslon				
6.3. Uređenje, oprema i ostalo				Primjedbe
		Rezultat		
1. Zidovi oko sanitarne opreme uređeni na način da se mogu lako čistiti i održavati				
2. Pod kupaonice uređen na način da se može lako čistiti i održavati				
3. Kuka za ručnike uz kadu i/ili umivaonik, po osobi				
4. Tri ručnika, dva manja i jedan veći, po osobi				
5. Prečka ili držač ručnika, po osobi				
6. Tepih od frotira ili sl. ispred kade ili tuš kade				
7. Protuklizni tepih za kadu ili protuklizno dno kade*				

8. Police ili sl. za odlaganje toaletnog pribora				
9. Ogledalo				
10. Rasvjeta koja omogućuje dobru vidljivost u čitavoj kupaonici				
11. Prirodno ili mehaničko prozračivanje				
12. Promjena ručnika svaki dan ili na zahtjev gosta				
13. Utičnica za električni brijачi aparat prilagođena međunarodnom sistemu ili adapter na raspolaganju na zahtjev gosta				
17. Fiksni telefon u kupaonici				
14. Kuka za odjeću, po osobi				
15. Čaša, po osobi				
16. Sušilo za kosu				
17. Šampon za kosu				
18. Sapun za kupanje				
19. Kapa za tuširanje ili kupanje, po osobi				
20. Grijanje. Iznimno, ne primjenjuje se na hotele koji posluju ljeti				
* Protuklizno dno kade dokazuje se tehničkom dokumentacijom proizvođača				
6.4. Čišćenje i opće stanje				Primjedbe
			Rezultat	
1. Podovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
2. Zidovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
3. Stropovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
4. Sanitarna oprema i armature čiste i bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
5. Stolarija ili bravarija bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
6. Ostala oprema čista i bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
7. Uređaji ispravni				
7. ZASEBAN ZAHOD (zaseban zahod nije obavezan, ali ako smještajna jedinica ima zaseban zahod, tada su obavezni svi propisani uvjeti)				

7.1. WC školjka, umivaonik			Primjedbe
		Rezultat	
1. WC školjka s ispiračem			
2. Četka za čišćenje WC školjke			
3. WC papir s držačem i rezervno pakiranje papira			
4. Umivaonik s tekućom toplom i hladnom vodom			
5. Sapun u omotu ili tekući sapun			
6. Ručnik s držačem			
7. Koš za otpatke			
8. Vrećice za higijenske uloške			
9. Zidovi zahoda oko sanitarne opreme uređeni na način da se mogu lako čistiti i održavati			
10. Pod zahoda uređen na način da se može lako čistiti i održavati			
7.2. Čišćenje i opće stanje			Primjedbe
		Rezultat	
1. Podovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl.			
2. Zidovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl.			
3. Stropovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl.			
4. Sanitarna oprema i armature čiste i bez znakova habanja, oštećenja i sl.			
5. Stolarija ili bravarija bez znakova habanja, oštećenja i sl.			
6. Ostala oprema čista i bez znakova habanja, oštećenja i sl.			
7. Uređaji ispravni			
8. KUHINJA			
8.1. Oprema			Primjedbe
		Rezultat	
1. Prozori na otvaranje, ako postoje, i ventilacijski otvori s mrežicom protiv insekata. U kuhinje u koje nije moguća ugradnja mrežica protiv insekata na otvore potrebno je postaviti odgovarajući uređaj za odbijanje insekata (npr. svjetiljka za odbijanje insekata)			

2. Pod od vodonepropusnog i neklizajućeg materijala				
3. Zid u kuhinji do visine 2,0 m obložen vodonepropusnim materijalom koji se lako čisti i održava (keramičke pločice ili sl.)				
4. Prostor i uređaji s jednodijelnim koritom s tekućom toplom i hladnom vodom i radnom plohom, zasebno, za pripremu ribe, mesa, povrća i voća. Ovi prostori i uređaji mogu se nalaziti u blizini kuhinje ili centralnoj pripremnici, ako postoji. Ugostitelj koji ne uslužuje ribu ne mora imati korito i radnu plohu za pripremu ribe.				
5. Odgovarajuće radne površine i police te ormarići za posuđe i pribor od nehrđajućeg materijala, ne od drveta				
6. Koš za otpatke pokraj svake radne površine s poklopcem na nožno otvaranje				
7. Odgovarajući uređaji za termičku obradu hrane, pića i napitaka				
8. Upotreba zaštitne krpe ili rukavica samo kod termičke obrade hrane				
9. Uređaji za odvod pare, dima i mirisa koji omogućavaju da se u ostalim prostorijama i prostorima ugostiteljskog objekta ne šire emisije (napa s mehaničkim odsisom)				
10. Strojevi i pribor za obradu hrane				
11. Primjereno posuđe odgovarajuće kvalitete				
12. Odvojeni prostori s trodijelnim sudoperom za pranje bijelog posuđa i dvodijelnim sudoperom za pranje crnog posuđa s tekućom toplom i hladnom vodom, a ako se posuđe pere strojem za pranje posuđa, dostatni su jednodijelni sudoperi				
13. Manipulativni putevi crnog i bijelog posuđa moraju biti odvojeni				
14. Umivaonik s tekućom toplom i hladnom vodom za osoblje u kuhinji, tekući sapun i papirnati ručnici ili aparat za sušenje ruku				
15. Osoblje mora nositi bijelu odjeću i kapu sukladno posebnom propisu				
16. Znakovi da je u kuhinji zabranjeno konzumiranje hrane i pušenje				
17. Vatrootporna tkanina za gašenje požara				
18. Kutija prve pomoći kompletno popunjena				
8a. KUHINJA – u hotelu kao druga kuhinja i ostale ako postoje uz kuhinju iz točke 8. ovog Pravilnika				
8a.1. Oprema				Primjedbe
		Rezultat		
1. Prozori na otvaranje, ako postoje, i ventilacijski otvori s mrežicom protiv insekata. U kuhinje u koje nije moguća ugradnja mrežica protiv insekata na otvore potrebno je postaviti odgovarajući uređaj za odbijanje insekata (npr. svjetiljka za odbijanje insekata)				

2. Pod od vodonepropusnog i neklizajućeg materijala				
3. Zid u kuhinji do visine 2,0 m obložen vodonepropusnim materijalom koji se lako čisti i održava (keramičke pločice ili sl.)				
4. Najmanje jedan rashladni uređaj				
5. Najmanje jedno dvodijelno korito, s tekućom toplom i hladnom vodom i radna ploha za pripremu hrane				
6. Odgovarajuće radne površine i police te ormarići za posuđe i pribor od nehrđajućeg materijala, ne od drveta				
7. Koš za otpatke kraj radne površine s poklopcem na nožno otvaranje				
8. Odgovarajući uređaji za termičku obradu hrane, pića i napitaka				
9. Upotreba zaštitne krpe ili rukavica samo kod termičke obrade hrane				
10. Uređaji za odvod dima, pare i mirisa koji omogućavaju da se u ostalim prostorijama i prostorima ugostiteljskog objekta ne šire emisije (napa s mehaničkim odsisom)				
11. Primjereno posuđe odgovarajuće kvalitete				
12. Umivaonik s tekućom toplom i hladnom vodom, za osoblje u kuhinji, tekući sapun, papirnati ručnici ili aparat za sušenje ruku				
13. Osoblje mora nositi bijelu odjeću i kapu sukladno posebnom propisu				
14. Znakovi da je u kuhinji zabranjeno konzumiranje hrane i pušenje				
15. Vatrootporna tkanina za gašenje požara				
16. Kutija prve pomoći kompletno popunjena				
8.2. Prostorije, priručni prostori i uređaji za čuvanje hrane, proizvoda i pića, te način čuvanja (odredbe se primjenjuju na kuhinju iz točke 8. ovog Priloga)				Primjedbe
		Rezultat		
1. Prozori na otvaranje, ako postoje, i ventilacijski otvori s mrežicom protiv insekata. U kuhinje u kojima nije moguća ugradnja mrežica protiv insekata na otvore potrebno je postaviti odgovarajući uređaj za odbijanje insekata (npr. svjetiljka za odbijanje insekata)				
2. Odgovarajući broj prostorija ili prostora za čuvanje hrane prozračivana prirodnim ili mehaničkim putem				
3. Odgovarajući broj rashladnih komora i/ili hladnjaka za odvojeno spremanje hrane (mesa, ribe, mliječnih proizvoda, voća, povrća i dr.) u prostorijama za čuvanje hrane				
4. Priručni prostor za čuvanje hrane za dnevnu uporabu u koju svrhu mogu poslužiti i rashladni uređaji u kuhinji				

5. Smrznuti proizvodi (od -12 do -18 °C)				
6. Riba i meso (od 0 do 3 °C)				
7. Povrće, jaja, kuhana hrana i ostalo (od 4 do 8 °C)				
8. Kontrola temperature u svim rashladnim prostorima i uređajima				
9. Police i ormari od nehrđajućeg materijala, ne od drveta				
10. Odvojeno čuvanje sirovina, poluproizvoda i gotove hrane				
11. Proizvodi ne smiju biti u direktnom kontaktu s policom ili podom				
U objektima do 25 smještajnih jedinica umjesto prostorija za čuvanje hrane može biti prostor u kuhinji opremljen rashladnim komorama ili hladnjacima				
8.3. Prostorije i prostori za odlaganje: rezervne opreme, sredstava za čišćenje i komunalnog i drugog otpada (odredbe se primjenjuju na kuhinju iz točke 8. ovog Priloga)				Primjedbe
		Rezultat		
1. Jedna odgovarajuće opremljena prostorija za odlaganje rezervne opreme				
2. Spremište sredstava za čišćenje u zasebnoj prostoriji ili prostoru				
3. Zasebna i prozračivana prostorija za komunalni otpad u kojoj su odgovarajući spremnici za komunalni otpad ili kontejner ili odgovarajuće tipizirane posude na otvorenom prostoru.				
8.4. Čišćenje i opće stanje (odredbe se primjenjuju na kuhinju iz točke 8. i 8a. ovog Priloga)				Primjedbe
		Rezultat		
1. Podovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
2. Zidovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
3. Stropovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
4. Namještaj čist i bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
5. Stolarija ili bravarija bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
6. Ostala oprema čista i bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
7. Uređaji ispravni				
9. DORUČAK				
9.1. Usluživanje doručka				Primjedbe
		Rezultat		

1. Usluživanje doručka u blagavaonici				
2. Buffet doručak uz mogućnost usluživanja konobara ili usluživanje direktno iz kuhinje »s ruke« ili kombinirano usluživanje (buffet i s »ruke«)				
3. Jelovnik na hrvatskom i najmanje engleskom jeziku s asortimanom jela, pića i napitaka koja se uslužuju direktno iz kuhinje (»s ruke«)				
4. Oznake ili natpis na hrvatskom i najmanje na engleskom jeziku na buffet stolu o vrsti jela, pića i napitaka				
5. Usluživanje doručka najmanje tri sata				
9.2. Usluživanje proizvoda				Primjedbe
		Rezultat		
1. Ugostitelj mora uslužiti doručak koji asortimanom ponude odgovara i tradicionalnom odnosno povijesnom naslijeđu prehrane kraja gdje je smješten hotel				
9.3. Ostalo				Primjedbe
		Rezultat		
1. Grijanje. Iznimno, ne primjenjuje se na hotele koji posluju ljeti.				
2. Hlađenje				
3. Vješalica za odlaganje odjevnih predmeta				
9.4. Čišćenje i opće stanje				Primjedbe
		Rezultat		
1. Podovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
2. Zidovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
3. Stropovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
4. Namještaj čist i bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
5. Stolarija ili bravarija bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
6. Ostala oprema čista i bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
7. Uređaji ispravni				
10. USLUŽIVANJE HRANE				
10.1. Usluživanje ručka, večere i drugih obroka, nije obvezno				Primjedbe
		Rezultat		
1. Usluživanje hrane u blagovaonici*				

*Usluživanje doručka, ručka, večere i drugih obroka može se obavljati u jednoj blagavaonici			
10.2. Ponuda hrane			Primjedbe
		Rezultat	
1. Ugostitelj može usluživati ostale obroke koji asortimanom ponude odgovaraju i tradicionalnom odnosno povijesnom naslijeđu prehrane kraja gdje je smješten hotel			
2. Jelovnik na hrvatskom i najmanje na engleskom jeziku, ako se pruža usluga			
10.3. Vrijeme usluživanja			Primjedbe
		Rezultat	
1. Istaknuti vrijeme usluživanja			
10.4. Ostalo			Primjedbe
		Rezultat	
1. Hlađenje u zatvorenim prostorima			
2. Grijanje. Iznimno, ne primjenjuje se na hotele koji posluju ljeti.			
10.5. Osoblje			Primjedbe
		Rezultat	
1. Uniformirano osoblje prikladno povijesnom naslijeđu, s pločicom s imenom osobe			
10.6. Čišćenje i opće stanje			Primjedbe
		Rezultat	
1. Podovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl.			
2. Zidovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl.			
3. Stropovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl.			
4. Namještaj čist i bez znakova habanja, oštećenja i sl.			
5. Stolarija ili bravarija bez znakova habanja, oštećenja i sl.			
6. Ostala oprema čista i bez znakova habanja, oštećenja i sl.			
7. Uređaji ispravni			
Ako se u objektima s 2*, 3* i 4* pružaju usluge prehrane, osim doručka, tada se moraju pružiti sukladno s općim odredbama ovog Pravilnika			
11. CAFFE BAR – TOČIONIK			
11.1. Oprema i uređenje			Primjedbe

		Rezultat		
1. Točionik s radnom plohom od nehrđajućeg materijala koji se lako čisti. Ako se iz točionika neposredno uslužuju gosti, točionik mora imati šank.				
2. Dvodijelni sudoper ili jednodijelni sudoper s tekućom toplom i hladnom vodom i stroj za pranje čaša				
3. Oprema i uređaji za odlaganje pića i napitaka				
4. Rashladni uređaji za piće				
5. Espresso aparat				
6. Hlađenje u zatvorenim prostorima				
7. Grijanje. Iznimno ne primjenjuje se na hotele koji posluju ljeti.				
11.2. Oprema i uređenje koje osim uvjeta iz točke 11.1. mora imati točionik ako se u točioniku pripremaju i uslužuju hladna i topla jednostavna jela				Primjedbe
		Rezultat		
1. Radna površina za obradu hrane od nehrđajućeg materijala koji se lako čisti				
2. Termički blok				
3. Uređaj za odvod pare, dima i mirisa (napa) dovoljnog kapaciteta, osim kada se pripremaju isključivo hladna jela				
4. Dvodijelni sudoper s tekućom toplom i hladnom vodom				
5. Rashladni uređaj za poluproizvode, hladna jela i slastice				
6. Umivaonik s tekućom toplom i hladnom vodom za osoblje, tekući sapun, papirnati ručnici ili aparat za sušenje ruku				
11.3. Usluge				Primjedbe
		Rezultat		
1. Usluživanje pića, toplih i hladnih napitaka				
2. Grickalice i sendviči				
3. Pekarski proizvodi i slastice				
11.4. Vrijeme usluživanja				Primjedbe
		Rezultat		
1. 8 sati				
2. 12 sati				

3. 16 sati				
11.5. Čišćenje i opće stanje				Primjedbe
		Rezultat		
1. Podovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
2. Zidovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
3. Stropovi čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
4. Namještaj i točionik s pultom čisti i bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
5. Stolarija ili bravarija bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
6. Ostala oprema čista i bez znakova habanja, oštećenja i sl.				
7. Uređaji ispravni				
12. PROSTORIJE I PROSTORI ZA ZAPOSLENO OSOBLJE (sanitarni čvor za osoblje koje podliježe sanitarnom nadzoru, sanitarni čvor za ostalo osoblje, garderobe, spremište za sobarice)				
12.1. Sanitarni čvor za osoblje koje podliježe sanitarnom nadzoru				Primjedbe
		Rezultat		
1. Jedna zahodska kabina s predprostorom u kojem je pisoar na tekuće ispiranje i umivaonik s tekućom toplom i hladnom vodom, tekući sapun, papirnati ručnici ili uređaj za sušenje ruku				
2. Jedna tuš kabina. Iznimno, ne primjenjuje se na hotele koji uslužuju samo doručak.				
3. Pribor za održavanje higijene (predprostor: ogledalo, police, koš za otpatke, tekući sapun, papirnati ručnici ili uređaj za sušenje ruku; WC kabina: WC papir, četka za čišćenje WC školjke, kuka za odjeću, koš za otpatke u kabini za žene)				
12.2. Sanitarni čvor za ostalo osoblje koje ne podliježe sanitarnom nadzoru. Ne primjenjuje se na hotele do 25 smještajnih jedinica				Primjedbe
U hotelu radi 6 i više osoba u jednoj smjeni:		Rezultat		
1. Jedna zahodska kabina s predprostorom u kojem je umivaonik s tekućom toplom i hladnom vodom				
2. Pribor za održavanje higijene (predprostor: ogledalo, police, koš za otpatke, tekući sapun, papirnati ručnici ili uređaj za sušenje ruku; WC kabina: WC papir, četka za čišćenje WC školjke, kuka za odjeću, koš za otpatke u kabini za žene)				
12.3. Garderoba, prostor za blagovanje, spremište za sobarice				Primjedbe
		Rezultat		
1. Garderoba s dvostrukim garderobnim ormarićima za osoblje koje podliježe sanitarnom nadzoru				
2. Garderoba za ostalo osoblje, opremljena garderobnim ormarićima s ključem				

3. Spremište za sobarice u hotelima koji imaju do 25 smještajnih jedinica, a na svakih daljnjih 50 smještajnih jedinica u hotelu, dodatno spremište za sobarice				
13. VANJSKI IZGLED OBJEKTA I OKOLIŠ				
13.1. Vanjski izgled objekta				Primjedbe
			Rezultat	
1. Prilazni put u dobrom stanju: bez lokvi, rupa i sl.				
2. Fasada u dobrom stanju: bez okrhovina, napuklina, ljuštenja boje ili sličnog				
3. Terasa, lođe i balkoni u dobrom stanju: bez napuklina i oštećenja				
4. Oznake u dobrom stanju: bez mrlja i vidljivih oštećenja				
5. Dobro funkcioniranje vanjske rasvjete na objektu				
13.2. Okoliš objekta				Primjedbe
			Rezultat	
1. Dobro čišćenje i održavanje okoliša				
2. Oznake u dobrom stanju: bez mrlja i vidljivih oštećenja				
3. Dobro funkcioniranje rasvjete, ako postoji				
14. ODRŽAVANJE HOTELA				
14.1. Održavanje				Primjedbe
			Rezultat	
1. Održavanje hotela osigurano kontinuirano				

POPIS TABLICA

Tablica 1. Osnovni pokazatelji razvoja turizma u RH	5
Tablica 2. Kretanje turističkog prometa za 2016., 2017. i 2018. godinu	5
Tablica 3. Kretanje turističkog prometa za 2019., 2020. i 2021. godinu	6
Tablica 4. Kretanje turističkog prometa za 2022. i 2023. godinu	6
Tablica 5. Razvojni aspekti turizma Hrvatske - intervencijska matrica	7
Tablica 6. Kategorizirani i nekategorizirani heritage hoteli u Republici Hrvatskoj 2024. godine.....	24
Tablica 7. Swot analiza poslovanja heritage hotela u RH	36
Tablica 8. Prisutnost navedenih hotela na društvenim mrežama	52
Tablica 9. Kategorizacija hotela	53
Tablica 10. Ocjena hotela na platformi Booking.com	53
Tablica 11. Ocjene ključnih parametara poslovanja	54
Tablica 12. Usporedba cijena smještajnih jedinica – modul 1	54
Tablica 13. Usporedba cijena smještajnih jedinica – modul 2	55
Tablica 14. Usporedba cijena smještajnih jedinica – modul 3	55
Tablica 15. Uvjeti za poslovanje heritage hotela u Republici Hrvatskoj	64

POPIS SLIKA

Slika 1. Eufrazijeva bazilika u Poreču	13
Slika 2. 3D modulacija Dioklecijanove palače.....	16
Slika 3. Heritage hotel Bifora	30
Slika 4. Heritage hotel Taj Mahal Palace	32

POPIS PRILOGA

PRILOG 1. Tablica 15. Uvjeti za poslovanje heritage hotela u Republici Hrvatskoj

SAŽETAK

Tematika diplomskog rada istražuje konkurentnost razvoja heritage hotela. Oni čine specifičan dio hrvatske turističke ponude, a sudeći prema svjetskim trendovima imaju predispozicije za budući razvoj i obogaćivanje turističke ponude. Heritage hoteli pružaju priliku gostima upoznati kulturu sredine u koju dolaze, ali i njezinu arhitekturu i gastronomiju. Predstavljaju dio turističke ponude putem koje je moguće obogatiti i tematizirati dosadašnju hotelijersku ponudu. Samim time dolazi do privlačenja novih segmenata potrošača, produljenja sezonskog poslovanja, a i posljedično bi utjecaj na samo gospodarstvo bio pozitivan. Važno je napomenuti da ovakav vid hotela doprinosi očuvanju kulturno-povijesnog naslijeđa kroz obnovu i održavanje povijesnih građevina. Cilj je produljenje turističke sezone i podizanje konkurentnosti malog i srednjeg poduzetništva u turizmu i razvoja turističke destinacije kroz povećanje kvalitete i dodatne ponude hotela.

Ključne riječi: heritage hoteli, razvoj, kulturno-povijesna baština, očuvanje, povećanje kvalitete, konkurentnost

SUMMARY

The topic of this thesis explores the competitiveness of heritage hotel development. Heritage hotels form a specific segment of the Croatian tourism industry, and, judging by global trends, they have strong potential for future development and for enriching the country's tourism offerings. These hotels provide guests with the opportunity to experience the cultural environment they are visiting, including its architecture and gastronomy. They represent a segment of the tourism market through which it is possible to diversify and enhance the existing hotel offerings. This, in turn, leads to attracting new consumer segments, extending the business season, and consequently having a positive impact on the economy. It is also important to note that this type of hotel contributes to the preservation of cultural and historical heritage through the renovation and maintenance of historic buildings. The goal is to extend the tourist season, increase the competitiveness of small and medium-sized enterprises in tourism, and promote the development of tourist destinations by improving the quality and expanding the offerings of hotels.

Keywords: heritage hotels, development, cultural-historical heritage, preservation, quality improvement, competitiveness