

# **PRAVILNIK NOVOSADSKOG SAJMA O OCENJIVANJU KVALITETA USLUGA, OBJEKATA, ORGANIZACIJA I INSTITUCIJA U TURIZMU**

## **OPŠTE ODREDBE**

### **Član 1**

Ovim Pravilnikom se određuju uslovi koje moraju ispunjavati objekti, organizacije i institucije kako bi stekli pravo za učešće na ocenjivanju kvaliteta, postupak prijavljivanja, norme kvaliteta, sastav i rad Komisije, način ocenjivanja i vrste priznanja.

### **Član 2**

#### **Pravilnikom se regulišu:**

- uslovi pod kojima zainteresovani stiču pravo na ocenjivanje,
- rad Komisije za ocenjivanje usluga, objekata, organizacija i institucija, i
- vrste i broj priznanja koje se dodeljuju nakon ocenjivanja usluga, objekata, organizacija i institucija.

## ***USLOVI POD KOJIM ZAINTERESOVANI STIČU PRAVO NA OCENJIVANJE***

### **Član 3**

Pravo učestvovanja u ocenjivanju kvaliteta usluga, objekata, organizacija i institucija u turizmu imaju sva zainteresovana fizička lica, organizacije i institucije, izlagači i neizlagači na Međunarodnom sajmu turizma.

### **Član 4**

Pravilnik o ocenjivanju kvaliteta usluga, objekata, organizacija i institucija u turizmu odnosi se na sve vrste i kategorije organizacija i institucija u turističkoj privredi i vanprivredi. Ukoliko je potrebno osim ovog Pravilnika, u procesu ocenjivanja kvaliteta koristi se i Osnovni pravilnik o ocenjivanju kvaliteta proizvoda i usluga Novosadskog sajma.

### **Član 5**

Ocena kvaliteta zaključuje se na osnovu Prijave podnete organizatoru ocenjivanja kvaliteta-Novosadskom sajmu, prema rasporedu ocenjivanja. Zaključena Prijava predstavlja ugovor o odnosima učesnika ocenjivanja i Novosadskog sajma. Prijava obavezno sadrži sledeće podatke: tačan naziv, adresu, matični broj i PIB, ime odgovornog lica, naziv usluge/objekta/organizacije i broj licence/odobrenja za rad.

## ***RAD KOMISIJE ZA OCENJIVANJE USLUGA, OBJEKATA, ORGANIZACIJA I INSTITUCIJA***

### **Član 6**

Ocenjivanje kvaliteta usluga, objekata i organizacija obavlja Komisija, koju imenuje Novosadski sajam, pri čemu su članovi Komisije istaknuti stručnjaci iz oblasti ugostiteljstva i turizma. Komisija može da radi i u podkomisijama. Ocenjivanje se obavlja na terenu, prema sedištu prijavljenih učesnika.

### **Član 7**

Ocenjivanje je individualan čin člana Komisije, kojom rukovodi predsednik. O ocenjivanju kvaliteta vodi se pismena evidencija, koja obavezno sadrži bodove za pojedine kriterijume i sumu bodova za objekat, uslugu, organizaciju ili instituciju. Administrativni deo posla i sastavljanje Zapisnika o ocenjivanju kvaliteta vodi sekretar Komisije.

**U ocenjivanju kvaliteta usluga, objekata, organizacija i institucija koriste se sledeći kriterijumi i bodovi:  
( 0 - ne zadovoljava, 1 do 9 - delimično zadovoljava i 10 - potpuno zadovoljava )**

**Kriterijum** **Bodovi**  
**( 0 - ne zadovoljava, 1 do 9 - delimično zadovoljava i 10 - potpuno zadovoljava )**

\*\*\*\*\*

**HOTELI**

Lokacija, dizajn objekta i hortikulturno uređenje	0 - 10
Parking prostor i bezbednost	0 - 10
Promocija i prezentacija	0 - 10
Ljudski resursi ( stručnost i ljubaznost osoblja )	0 - 10
Sadržaj usluga u objektu	0 - 10
Recepcija i hotelsko domaćinstvo	0 - 10
Opremljenost i sadržaj smeštajnih jedinica	0 - 10
Sektor hrane i pića ( opremljenost, ponuda i asortiman )	0 - 10
Higijena objekta i osoblja	0 - 10
Opšti utisak	0 - 10

\*\*\*\*\*

**MOTELI**

Lokacija, enterijer i hortikulturno uređenje	0 - 10
Parking prostor i bezbednost	0 - 10
Promocija i prezentacija	0 - 10
Ljudski resursi ( stručnost i ljubaznost osoblja )	0 - 10
Sadržaj usluga u objektu	0 - 10
Recepcija i domaćinstvo	0 - 10
Opremljenost i sadržaj smeštajnih jedinica	0 - 10
Sektor hrane i pića ( opremljenost, ponuda i asortiman )	0 - 10
Higijena objekta i osoblja	0 - 10
Opšti utisak	0 - 10

\*\*\*\*\*

**APARTMANI**

Lokacija	0 - 10
Parking prostor	0 - 10
Promocija i prezentacija	0 - 10
Enterijer i dizajn objekta	0 - 10
Hortikulturno uređenje prostora	0 - 10
Kategorizacija	0 - 10
Opremljenost i sadržaj smeštajnih jedinica	0 - 10
Kvalitet opremljenosti kuhinje	0 - 10
Kvalitet sanitarno-higijenskog prostora	0 - 10
Higijena objekta i osoblja, kao i opšti utisak	0 - 10

\*\*\*\*\*

**PANSIONI**

Lokacija	0 - 10
Parking prostor	0 - 10
Promocija i prezentacija	0 - 10
Enterijer i dizajn objekta	0 - 10
Hortikulturno uređenje prostora	0 - 10
Ljudski resursi ( stručnost i ljubaznost osoblja )	0 - 10
Opremljenost i sadržaj smeštajnih jedinica	0 - 10
Kvalitet usluga hrane i pića	0 - 10
Kvalitet sanitarno-higijenskog prostora	0 - 10
Higijena objekta i osoblja, kao i opšti utisak	0 - 10

\*\*\*\*\*

**Kriterijum** **Bodovi**  
( 0 - ne zadovoljava, 1 do 9 - delimično zadovoljava i 10 - potpuno zadovoljava )

\*\*\*\*\*

**TURISTIČKA NASELJA**

Lokacija i parking prostor	0 - 10
Ljudski resursi ( stručnost i ljubaznost osoblja )	0 - 10
Promocija i prezentacija	0 - 10
Enterijer i dizajn objekta	0 - 10
Hortikulturno uređenje prostora	0 - 10
Opremljenost i sadržaj smeštajnih jedinica	0 - 10
Sektor hrane i pića ( opremljenost, ponuda i asortiman )	0 - 10
Kvalitet usluga u turističkom naselju	0 - 10
Prostorno-funkcionalno rešenje i kategorizacija	0 - 10
Higijena objekta i osoblja, kao i opšti utisak	0 - 10

\*\*\*\*\*

**KAMPOVI**

Lokacija i ograđenost prostora	0 - 10
Hortikulturno uređenje	0 - 10
Promocija i prezentacija	0 - 10
Kategorizacija	0 - 10
Sanitarno-higijenski sadržaji	0 - 10
Mogućnosti pripreme hrane i ishrane	0 - 10
Broj kamp jedinica	0 - 10
Mogućnost iznajmljivanja kamp opreme	0 - 10
Recepcija i bezbednost kampera	0 - 10
Higijena objekta i osoblja, kao i opšti utisak	0 - 10

\*\*\*\*\*

**TURISTIČKI SMEŠTAJ U DOMAĆOJ RADINOSTI**

Lokacija i parking	0 - 10
Kategorizacija	0 - 10
Promocija i prezentacija	0 - 10
Enterijer i dizajn objekta	0 - 10
Hortikulturno uređenje prostora	0 - 10
Internet i druga oprema	0 - 10
Opremljenost i sadržaj smeštajnih jedinica	0 - 10
Mogućnost pripreme hrane	0 - 10
Kvalitet sanitarno-higijenskog prostora	0 - 10
Higijena objekta i osoblja, kao i opšti utisak	0 - 10

\*\*\*\*\*

**BANJE, KLIMATSKA LEČILIŠTA I ODMARALIŠTA**

Lokacija	0 - 10
Parking prostor i bezbednost	0 - 10
Promocija i prezentacija	0 - 10
Enterijer i dizajn objekta	0 - 10
Hortikulturno uređenje prostora	0 - 10
Sadržaj medicinskih i ostalih usluga	0 - 10
Recepcija i domaćinstvo	0 - 10
Sektor hrane i pića ( opremljenost, ponuda i asortiman )	0 - 10
Ljudski resursi ( stručnost i ljubaznost osoblja )	0 - 10
Higijena objekta i osoblja, kao i opšti utisak	0 - 10

\*\*\*\*\*

<b>Kriterijum</b>	<b>Bodovi</b>
( 0 - ne zadovoljava, 1 do 9 - delimično zadovoljava i 10 - potpuno zadovoljava )	

\*\*\*\*\*

**PUTNIČKE AGENCIJE / TURISTIČKE AGENCIJE**

Lokacija i enterijer	0 - 10
Vozni park i oprema	0 - 10
On-line promocija i distribucija	0 - 10
Specijalizacija ( tur - operator / subagent )	0 - 10
Ljudski resursi ( stručnost i ljubaznost osoblja )	0 - 10
Promocije i prezentacije ( reklame, sajmovi, manifestacije )	0 - 10
Ponuda receptivnih turističkih programa	0 - 10
Raznovrsnost ponude turističkih aranžmana	0 - 10
Rezervacioni sistemi	0 - 10
Opšti utisak	0 - 10

\*\*\*\*\*

**TURISTIČKE ORGANIZACIJE**

Lokacija	0 - 10
Eksterijer i enterijer	0 - 10
On - line promocija	0 - 10
Ljudski resursi ( stručnost i ljubaznost osoblja )	0 - 10
Inovativnost	0 - 10
Dodatne usluge	0 - 10
Promocije i prezentacije ( reklame, manifestacije )	0 - 10
Prisustvo na međunarodnim sajmovima/berzama	0 - 10
Kvalitet štampanih promotivnih materijala	0 - 10
Saradnja sa nosiocima turističke privrede	0 - 10

\*\*\*\*\*

**MUZEJI**

Lokacija	0 - 10
Eksterijer i enterijer	0 - 10
Promocija i prezentacija	0 - 10
Vrednost štampanih zbirki	0 - 10
Vrednost ostalih zbirki i ekspanata	0 - 10
Ostvareni promet posetilaca	0 - 10
Mogućnosti konzervatorskih aktivnosti	0 - 10
Povezanost sa turističkom privredom	0 - 10
Osposobljenost vodiča	0 - 10
Mere bezbednosti	0 - 10

\*\*\*\*\*

**RESTORANI**

Lokacija, eksterijer i enterijer	0 - 10
Parking prostor i hortikulturno uređenje	0 - 10
Kvalitet opreme i inventara	0 - 10
Promocija i prezentacija	0 - 10
Ljudski resursi ( stručnost i ljubaznost osoblja )	0 - 10
Raznovrsnost ponude jela i pića	0 - 10
Kvalitet ponude jela i pića	0 - 10
Kvalitet sanitarno-higijenskog prostora	0 - 10
Sistemi usluživanja	0 - 10
Higijena objekta i osoblja, kao i opšti utisak	0 - 10

\*\*\*\*\*

**Kriterijum****Bodovi**

( 0 - ne zadovoljava, 1 do 9 - delimično zadovoljava i 10 - potpuno zadovoljava )

\*\*\*\*\*

**POSLASTIČARNICE**

Lokacija i enterijer	0 - 10
Oprema i inventar	0 - 10
Promocija i prezentacija	0 - 10
Higijena proizvodnog i uslužnog sektora	0 - 10
Hortikulturno uređenje prostora	0 - 10
Raznovrsnost ponude jela i pića	0 - 10
Kvalitet ponude jela i pića	0 - 10
Stručnost zaposlenog osoblja	0 - 10
Odevanje i ljubaznost zaposlenih	0 - 10
Higijena objekta i osoblja, kao i opšti utisak	0 - 10

\*\*\*\*\*

**OSTALI OBJEKTI ZA ISHRANU**

( barovi, kantine, konobe, picerije, itd. )

Lokacija i enterijer	0 - 10
Oprema i inventar	0 - 10
Promocija i prezentacija	0 - 10
Higijena proizvodnog i uslužnog sektora	0 - 10
Hortikulturno uređenje prostora	0 - 10
Dodatni uslužni sadržaji	0 - 10
Kvalitet ponude jela i pića	0 - 10
Ljudski resursi ( stručnost i ljubaznost osoblja )	0 - 10
Odevanje i ljubaznost zaposlenih	0 - 10
Higijena objekta i osoblja, kao i opšti utisak	0 - 10

\*\*\*\*\*

**TURISTIČKE MANIFESTACIJE**

Lokacija	0 - 10
Broj učesnika	0 - 10
Međunarodni / nacionalni karakter	0 - 10
Nivo kvaliteta	0 - 10
Značaj za razvoj turizma	0 - 10
Promocija i prezentacija	0 - 10
Medijska referentnost	0 - 10
Povezanost sa turističkom privredom	0 - 10
Nivo profesionalizacije	0 - 10
Originalnost i inovativnost sadržaja	0 - 10

\*\*\*\*\*

**OBRAZOVNE INSTITUCIJE U TURIZMU**

Lokacija i promocija institucije	0 - 10
Opremljenost učionica	0 - 10
Sistem edukacije	0 - 10
Kvalitet praktične obuke	0 - 10
Pozicioniranost diplomiranih studenata u turističkoj privredi	0 - 10
Nivo poslovne saradnje sa turističkom privredom	0 - 10
Međunarodna saradnja	0 - 10
Prosečna ocena predavača od strane studenata/učenika	0 - 10
Broj predavača i njihova akademska zvanja	0 - 10
Mogućnost dodatnog obrazovanja i sertifikati	0 - 10

\*\*\*\*\*

**Kriterijum** **Bodovi**  
( 0 - ne zadovoljava, 1 do 9 - delimično zadovoljava i 10 - potpuno zadovoljava )

\*\*\*\*\*

**OSTALE USLUGE, OBJEKTI I ORGANIZACIJE**

( usluge hotelskog domaćinstva, plaže, nevladine organizacije iz oblasti turizma, itd. )

Lokacija	0 - 10
Parking prostor	0 - 10
Promocija i prezentacija	0 - 10
Standardi	0 - 10
Hortikulturno uređenje prostora / objekta	0 - 10
Dodatni uslužni sadržaji	0 - 10
Povezanost sa preduzećima u turizmu	0 - 10
Ljudski resursi ( stručnost i ljubaznost osoblja )	0 - 10
Odevanje i ljubaznost zaposlenih	0 - 10
Higijena objekta i osoblja, kao i opšti utisak	0 - 10

\*\*\*\*\*

**Član 8**

Ukupan broj bodova izračunava se na osnovu proseka broja bodova svih članova imenovane Komisije, pri čemu je ukupan broj bodova aritmetička sredina.

***VRSTE NAGRADA KOJE SE DOBIJAJU NAKON OCENJIVANJA KVALITETA  
USLUGA, OBJEKATA, ORGANIZACIJA I INSTITUCIJA***

**Član 9**

Na osnovu ukupnog broja bodova, Komisija predlože organizatoru ocenjivanja kvaliteta Novosadskom sajmu, dodelu pojedinačnih priznanja-medalja prema sledećim rasponima bodova:

<b>Velika zlatna medalja</b>	<b>95 do 100 bodova</b>
<b>Zlatna medalja</b>	<b>85 do 94,99 bodova</b>
<b>Srebrna medalja</b>	<b>75 do 84,99 bodova</b>
<b>Bronzana medalja</b>	<b>65 do 74,99 bodova</b>

**Član 10**

Pored priznaja iz prethodnog člana, Komisija može da predloži organizatoru ocenjivanja da dodeli sledeća vrhunska priznanja:

**VELIKI ŠAMPIONIJSKI PEHAR NOVOSADSKOG SAJMA**

**SREBRNI ŠAMPIONIJSKI PEHAR NOVOSADSKOG SAJMA**

**PEHAR NOVOSADSKOG SAJMA**

**POVELJU NOVOSADSKOG SAJMA ZA KVALITET**

**PLAKETU NOVOSADSKOG SAJMA ZA KVALITET**

Komisija predlaže dodelu vrhunskih priznanja učesnicima ocenjivanja koji su imali kompleksniji nastup. Osnovno merilo za dodeljivanje vrhunskih priznanja su broj i vrsta osvojenih medalja.

Plakete i Povelje dodeljuju se najboljim učesnicima u određenoj kategoriji, koji su prethodno nagrađeni Velikom zlatnom medaljom.

#### **Član 11**

Pored pojedinačnih i vrhunskih priznanja, Komisija može da predloži dodelu posebnih priznanja:

#### **DIPLOME SA POSEBNIM PRIZNANJEM**

#### **DIPLOME ZA USPEŠAN NASTUP**

Posebna priznanja Komisija predlaže za pojedince i institucije koje su dale poseban doprinos razvoju turizma.

### **ZAVRŠNE ODREDBE**

#### **Član 13**

Originalan Zapisnik i ostali ocenjivački materijal Komisija predaje na čuvanje Novosadskom sajmu, koji je u obavezi da ga čuva do narednog ocenjivanja kvaliteta u istoj robnoj grupi.

#### **Član 14**

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja.

**Novosadski sajam AD**  
01. 07. 2015. godine

**Generalni direktor**  
Mr Slobodan Cvetković