

# EVROPSKI STANDARD ZA RESTORANE (EuRS) ZA KATEGORIZACIJU RESTORANA I UGOSTITELJSKIH LOKALA

## A. Opšte karakteristike

Prilikom ocenjivanja nekog lokala moraju se uzeti u obzir sledeće opšte karakteristike:

1. Spoljašnji izgled, lokacija i infrastrukturna opremljenost kao na primer (besplatna) mogućnost parkiranja, prilaz za automobile, prostor ispred lokala, bašta, blizina sredstava javnog saobraćaja, zona bez jakog saobraćaja itd.
2. Stanje zgrada, opreme, toaleta kao i njihova sposobnost funkcionisanja i čistoća
3. Osvetljenje u svim delovima objekta koje je potrebno za bezbednost i komfor gostiju
4. Rukohvati na stepenicama i terasama, rampe za hendikepirane osobe u kolicima
5. Čistoća u kuhinji, prostoriji u kojoj se jede, toaletu, pomoćnim prostorijama i hodnicima
6. Nastup, odeća, ponašanje, ljubaznost i kompetentnost rukovodstva i osoblja u restoranu i ugostiteljskom lokalu
7. Organizacija, informisanost i način rada
8. Struktura gostiju (milje, atmosfera, eminentne ličnosti)
9. Zadovoljstvo gostiju (izlaženje u susret posebnim željama, vrsta žalbi gostiju i način njihovog rešavanja)
10. Ljubaznost prema deci, porodicama i hendikepiranim osobama kako u pogledu odgovarajuće opreme tako i ponašanja osoblja.

## B. Načelne primedbe

1. Restorani i ugostiteljski lokali se na osnovu evropskog standarda za restorane dele u pet kategorija.

2. Kategorije obuhvataju luksuzne restorane sa 5 zvezdica do jednostavnih restorana sa 1 zvezdicom (gostionice, krčme, picerije i slično), koje u pogledu opreme, ponude jela i pića, usluge (servisa) kao i rukovođenja predstavljaju najniži standard.
3. Pripadnost objekta jednoj od pet kategorija simbolizuje amblem sa 5, 4, 3, 2 ili 1 zvezdicom.
4. Svrstavanje u neku određenu kategoriju se vrši na osnovu uzimanja u obzir opšteg utiska o objektu i njegovom kvalitetu u pogledu opreme, ponude jela i pića, usluge (servisa) kao i rukovođenja.
5. Karakteristike koje su navedene za opremu i uslugu su minimalni kriterijumi za određenu kategoriju. Zbog toga objekat odgovarajuće kategorije mora u potpunosti da ispunjava ove kriterijume.
6. Ako postoji salon za prijem gostiju sa televizorom i barom, prostor za previjanje beba, prostorija za pružanje prve pomoći, ugao za igru dece, prostorija za boravak pasa, posebni stolovi za pušače, prozori koji izoluju buku sa ulice, zaštita od pogleda sa ulice, sunca, blendovanja na prozorima koji gledaju na ulicu i druga dodatna oprema koja upotpunjava komfor gostiju, to može da utiče na ukupnu pozitivnu ocenu.
7. Ako postoji terasa, ona mora da odgovara standardu ostalih delova restorana.
8. Za kategorizaciju lokala koji radi preko cele godine merodavan je broj osoblja u toku od pet meseci u godini. Za sezonske lokale merodavan je prosek u glavnoj sezoni. Kao dokaz o broju osoblja može da se uzme platni spisak.
10. Definicije stručnih izraza se nalaze u „Objašnjenjima“.
11. Evropski standard za restorane stupa na snagu 01.09.2002.
12. Dodeljeni amblemi sa zvezdicama sa kategorijom koju označava broj zvezdica ostaju u vlasništvu Evropske privredne komore za trgovinu, zanatstvo i industriju EEIG. Svrstavanje u određenu kategoriju se vrši za jednu godinu. Amblemi sa zvezdicama koji nisu više aktuelni moraju se ukloniti najkasnije do 31. marta sledeće godine.

\* \* \* \* \*

# OBJAŠNJENJA

## u vezi sa anketnim formularom za kategorizaciju restorana i ugostiteljskih lokala

### I. Opšta uputstva

Moraju se uvažavati nacionalni zakonski propisi u vezi sa opremanjem i rukovođenjem restoranima i ugostiteljskim lokalima.

#### **Higijena/pravni propisi o životnim namirnicama**

Postoji obaveza striktnog pridržavanja nacionalnih zakonskih propisa u vezi sa higijenom i životnim namirnicama.

#### **Poslovanje prilagođeno hendikepiranim osobama**

Mora se poštovati način gradnje prilagođen hendikepiranim osobama u skladu sa važećim nacionalnim normama i standardima.

#### **Zaštita od požara**

Moraju se poštovati vežeći nacionalni tehnički propisi profesionalnih vatrogasnih društava za preventivnu zaštitu od požara.

#### **Energetika**

U svim oblastima se moraju poštovati mere za štednju energije.

#### **Zaštita životne sredine**

Moraju se poštovati mere za poslovanje u pravcu zaštite životne sredine kao doprinos aktivnoj zaštiti životne sredine. Kao najvažnija mera pasivne zaštite životne sredine smatra se uklanjanje razdvojenog otpada.

### II. Kriterijumi za prostorije, uređenje i opremanje

### III. Primanje kreditnih kartica

U kategorijama sa 3, 4 i 5 zvezdica se primaju naznačajnije kreditne kartice (VISA, MASTER, DINER, AMEX itd.).

#### **Radno vreme**

U restoranima i ugostiteljskim lokalima sa 3, 4 i 5 zvezdica nema neradnog dana u sezoni.

## **Ulaz i prijem**

Restoran i ugostiteljski lokal u kategoriji sa 4 i 5 zvezdica raspolaže pored sale za ručavanje i ulaznim prostorom sa garderobom, foajeom sa barom (sa televizorom i 1 barmenom), gde se aperitivom može premostiti vreme čekanja posle porudžbine menija, uključujući i kasu.

## **Opšti utisak**

Restoran i ugostiteljski lokal ima prijatan ambijent i stil (u pogledu nameštaja za sedenje, lusteru i dekoracije).

## **Servis za ručavanje/čaje/pribor za jelo**

U kategoriji sa 4 i 5 zvezdica može da se koristi samo jednoobrazni servis za ručavanje, čaše i pribor za jelo.

## **Psi**

U sali za ručavanje postoji opšta zabrana boravka pasa. U kategoriji sa 4 i 5 zvezdica postoji poseban prostor za boravak pasa koji je rešetkama podeljen za boravak najmanje 3 psa, sa činijama napunjenim svežom vodom, a eventualno i sa činijama za suhu hranu za pse.

## **Kuhinja**

Kuhinja mora da ispunjava zahteve u pogledu opreme (ploča štednjaka, rerna, mikrotalasni i aparati sa toplim vazduhom, rashladni uređaji, frižideri, priključci za toplu i hladnu vodu, mašine za pranje sudova, aparati za pranje čaša, kontejner za otpatke, odvojeno za biogene otpatke i „non-food“ otpatke, ručni mikser, kutlače, cediljke i slično).

Moraju se striktno poštovati propisi o higijeni i životnim namirnicama.

## **Mesta za parkiranje**

Restoran i ugostiteljski lokal u kategoriji sa 4 i 5 zvezdica mora imati dovoljno mesta za parkiranje; na svakih 10 mesta za automobile mora biti 1 rezervisano za vozila invalida.

## **Zabrana pušenja**

U restoranima i ugostiteljskim lokalima ne postoji doduše generalna zabrana pušenja u salama za ručavanje ali u kategorijama sa 4 i 5 zvezdica postoje odvojene zone za pušače i nepušače. U kategoriji sa 3 zvezdice su takođe dozvoljeni posebni stolovi za pušače (trebalo bi voditi računa o provetravanju!).

## **Sala za ručavanje**

U kategoriji sa 4 i 5 zvezdica površina sale iznosi najmanje 240 m<sup>2</sup> (za ca. 120 osoba). Ako ima više od 120 mesta za sedenje potrebna površina se povećava za najmanje 1,60 m<sup>2</sup> po fotelji. Kao minimalna širina za sedenje za stolom računaju se 60 cm. Postoje tapacirane fotelje. Osim toga postoje – na 120 fotelja - najmanje 6 fotelja za decu. Na svakom stolu se nalazi sveže cveće. Postoji sveže pecivo i sveža voda sa ledom na svakom stolu, u večernjim restoranima pored toga i najmanje jedna sveća na svakom stolu. Posle svake promene gostiju

stavlja se čisti platneni nadstolnjaci i čiste platnene salvete. Za svakog kelnera postoji kompjuterska kasa koja je u sali za ručavanje povezana sa kasom na ulazu (u foajeu).

### **Muzika za igru**

U večernjim restoranima postoji eventualno i površina za igru i podijum za orkestar (živa muzika) sa maksimalnim ozvučenjem od 55 decibela.

### **Muzika za stolom**

Zabavna muzika u sali za ručavanje ne sme da smeta, tj. ozvučenje ne sme da iznosi više od 40 decibela.

### **Terasa**

Za natkrivenu terasu važi isti standard za uređenje i opremu kao i za salu za ručavanje.

### **Stolnjaci i platnene salvete**

#### 1. Besprekoran kvalitet:

Materijal: prirodna vlakna i prirodna vlakna/hemijska vlakna laneno tkanje, glatko i/ili štampano, šareno tkano (karo)

#### 2. Prirodan kvalitet:

Materijal: prirodna vlakna i prirodna vlakna/hemijska vlakna laneno tkanje, glatko i/ili štampano, šareno tkano (karo) dekorativna tkanina, bela ili u boji, štraftasta ili karirana negovani stil seoskih kuća

#### 3. Prvoklasni kvalitet:

Materijal: prirodna vlakna  
Damast, karirani ili štraftastt, beo ili u boji  
Damast finog tkanja, beo ili u boji  
Ekkluzivni stil seoskih kuća

#### 4. Ekkluzivni kvalitet:

Materijal: prirodna vlakna  
Fini damast sa utkanom markom odn. grbom ili vezom

### **Toaleti**

Počev od kategorije sa 3 zvezdice pa naviše toalet je dobro označen, lako pristupačan, prilagođen hendikepiranim osobama i nije u blizini kuhinje. Prostorije za pranje ruku i WC su odvojeni za žene, muškarce i osoblje. Osoblje ima na raspolaganju najmanje 2 odvojena WC-a sa mogućnošću za pranje ruku.

U kategoriji sa 4 i 5 zvezdica postoji po 6 WC-a za žene i 6 za muškarce na 120 stolica. Prostorije za pranje ruku su dobro osvetljene, imaju po 6 lavaboa sa ogledalima, 6 držača za sapun, 2 fena za sušenje ruku, 2 držača za maramice, kao i po 1 automat za higijenske artikle. U svakoj prostoriji za pranje ruku se nalaze po dve kante za otpatke. WC sa držačem za

toalet papir i odgovarajućom rezervom. U celokupnom toaletnom prostoru vlada najveća moguća čistoća. Čišćenje i njegova kontrola se vrši svakog sata. Toaleti se konstantno provetravaju. Muzika iz pozadine nije glasnija od 50-60 decibela.

### **Prostor za prepovijanje beba**

U kategoriji sa 4 i 5 zvezdica u toaletnom prostoru se nalazi odvojeni prostor za prepovijanje beba.

## **III. Kriterijumi za usluge (osoblje)**

### **Broj zaposlenih**

Kao zaposleni se smatraju osobe koje rade zakonom propisano puno radno vreme. U njih se ubrajaju i članovi porodice sa punim radnim vremenom. Broj zaposlenih sa skraćenim radnim vremenom se utvrđuje na osnovu dužine vremena njihovog radnog angažovanja. Broj zaposlenih trebalo bi da se proverava u odnosnim strukovnim granama.

### **Osoblje u kuhinji**

Broj kuhinjskog osoblja (glavni kuvar, kuvari, poslastičari, salateri, perači sudova itd.) mora da odgovara zahtevima poslovanja (broj gostiju, frekventnost).

### **Osoblje u gastronomskoj oblasti**

U kategorijama sa 4 i 5 zvezdica za ca. 120 mesta ima najmanje 5 kelnera i 5 pikoloa, od toga najmanje 5 kelnera sa znanjem domaćeg jezika i 2 strana jezika kao i jedan glavni kelner sa znanjem tri jezika koji je zadužen za prijem gostiju, pokazivanje stola, rezervaciju stola i naplatu pripremljenih računa; poznavalac vina savetuje goste; postoji i jedna hostesa za čuvanje dece. Kelneri koji serviraju hranu nose bele platnene rukavice ili drže tanjire pomoću belih platnenih salveta.

## **IV. Kriterijumi za gastronomsku ponudu**

U kategoriji sa 5 zvezdica gostima se dodeljuju stolovi koji najbolje odgovaraju njihovim željama. Gosti odmah po zauzimanju mesta dobijaju jelovnik i kartu pića. Odmah po prijemu porudžbine se donose vlažne, tople maramice za čišćenje ruku a potom se serviraju razne štanglice sa povrćem.

### **Ponuda jela**

U kategoriji sa 4, 5 zvezdica i luksuznoj kategoriji cene u jelovniku su iskazane sa porezom, taksama i uslugom, a jelovnik sadrži i uputstvo da je račun pripremljen za naplatu pri izlasku u foajeu i da se primaju kreditne kartice.

Postoji odgovarajući set tanjira istog stila, običan pribor za jelo, pribor za jelo za stek, pribor za jelo za ribu kao i specijalni pribor za jelo na pr. za rakove, školjke ili jastoge.

Poslovodstvo bi trebalo da organizuje „Nedelje sa specijalnom ponudom“ uz korišćenje svežih sezonskih proizvoda, npr. „Nedelju divljači“, „Nedelju špargli“, „Riblju nedelju“, „Nedelju gljiva“, „Francusku nedelju“, „Italijansku nedelju“ itd. ili da ponudi „Jelovnik sa specijalitetima za posebne povode“ npr. jela od haringe za Čistu sredu, za Uskrs jagnjetinu i jaretinu, u novembru Martinijevu gusku itd. Vreme čekanja između pojedinih delova menija trebalo bi da bude što kraće.

U kategoriji sa 5 zvezdica i u luksuznoj kategoriji jelovnik obuhvata minimalno:

#### Predjela

5 vrsta supa (na bazi različitih podloga)

7 hladnih predjela

5 toplih predjela

#### Glavna jela:

4 menija različitog nivoa cena (jeftino, srednje skupo i skupo)

najmanje 2 lokalna specijaliteta

1-2 jela od bio-proizvoda

2-4 dijetalna jela (bez holesterola, šećera, glutena, sa malo soli)

2 vegetarijanska jela

po želji sveže pripremljena jela

3 riblja jela

Jela od mesa

3 jela sa roštilja

3 jela od teletine

5 jela od govedine

5 jela od svinjetine

Jela od piletine i divljači

4 jela od piletine i divljači

3 jela za decu

#### Prilozi:

7 vrsta povrća

5 drugih priloga (pirinač, krompir, testenina itd.)

7 salata

#### Dezert:

10 vrsta sira

5 toplih, slatkih dezerta

5 hladnih, slatkih dezerta

### **Ponuda pića**

Karta pića bi trebalo da ima iskazane cene sa porezom, taksama i poslugom kao i da sadrži uputstvo da je račun pripremljen u foajeu i da se primaju kreditne kartice.

U kategoriji sa 4 i 5 zvezdica postoje odgovarajuće čaše za crno vino, belo vino, dezertno vino, obično pivo, specijalno pivo, čaše za vodu, koktele, viski, konjak, sekt, penušavo vino, aperitive, likere itd.

Ponuda pića u kategoriji sa 4 i 5 zvezdica obuhvata pivo iz bureta, najmanje 4 vrste flaširanog piva, najmanje 6 vrsta crnog i 6 vrsta belog vina, najmanje 15 raznih žestokih pića, najmanje 2 vrste mineralne vode, po 5 različitih aperitiva i dižestiva, 6 različitih vrsta čajeva (zeleni,

crni, oolong, voćni, biljni, lekoviti), 12 različitih receptura za kafu (moka, turska, melanž, espresso itd.). Svako žestoko piće se servira u odgovarajućoj čaši na porcelanskom tanjiru.

Kafa se mora servirati sa čašom vode, mlekom, šlagom kao i belim i žutim šećerom, uz to i mala tabla čokolade ili mini dezert. Čaj se servira u porcelanskoj posudi sa posebnim tanjirom (za cediljku za čaj ili kesicu čaja).

## **V. Definicija i razgraničenje kriterijuma kvaliteta u pogledu uređenja i opreme u pojedinim kategorijama**

### **1 zvezdica**

Zahteva se barem svrsishodna oprema, naime postojanje opreme koja je neophodna za uobičajeni boravak u restoranu.

### **2 zvezdice**

Zahteva se dobra, svrsishodna i dovoljna oprema skromnog komfora.

**Razgraničenje u odnosu na 1 zvezdicu:** Oprema mora biti „dovoljna“ i veoma dobro očuvana.

**Razgraničenje u odnosu na 3 zvezdice:** Vrsta sirovina i materijala je nebitna, dozvoljena je i jednostavna oprema. Prevažodno treba ocenjivati funkcionalnost (npr. plastični pod, ostava za odeću, nameštaj od veštačkog materijala).

### **3 zvezdice**

Tu spada pristojan objekat sa solidnom i jedinstvenom opremom. Pod tim se podrazumeva i isticanje „prijatnog“ karaktera opreme i dekorativnog elementa (luster, tepisi, zavese, slike). Utisak i raznovrsnost opreme moraju da odgovaraju očekivanjima gostiju iz viših slojeva. Očuvanost mora biti vrlo dobra do dobra.

**Razgraničenje u odnosu na 2 zvezdice:** solidne sirovine i materijali, dobar dekor. Optička pojava slika opreme ne sme biti primitivna. Oprema mora prevazilaziti svrsishodnost (fotelje, garniture za sedenje itd.).

**Razgraničenje u odnosu na 4 zvezdice:** Oprema ne mora da se orijentiše na standard kategorije sa 4 zvezdice, ali bi trebalo da ostavlja utisak prijatnog ambijenta.

### **4 zvezdice**

Bitna je prvoklasna oprema. Ona mora biti raskošna i odgovarati visokim zahtevima. Postoji posebna zvučna, svetlosna zaštita i zaštita od pogleda sa strane. Tehnička oprema je moderna (sanitarne i elektro instalacije) su savremene. Postoje mere klimatizacije u skladu sa regionalnim zahtevima. Očuvanost mora biti besprekorna i „veoma dobra“.

**Razgraničenje u odnosu na 3 zvezdice:** Oprema mora biti komforna i harmonična i mora odgovarati visokim zahtevima.



**Razgraničenje u odnosu na 5 zvezdica:** Oprema ne mora da poseduje ekskluzivnu i luksuznu notu, ali mora da se orijentiše na prvoklasni kvalitet.

### **5 zvezdica**

Odlučujuća je ekskluzivna, luksuzna oprema: stilski doterana i elegantna oprema. Upotrebljene sirovine moraju biti najboljeg kvaliteta. Arhitektura, oprema i ambijent objekta moraju biti usklađeni. Kuća mora da poseduje sopstveni jedinstveni karakter i mora da u svim delovima zrači prostranošću. Očuvanost mora biti „besprekorna”.

## **VI. Definicija i razgraničenje kriterijuma kvaliteta u pogledu usluga kuhinje i ponude vina**

### **1 zvezdica**

U ovoj kategoriji se očekuje ambiciozna i solidna kuhinjska usluga. „Jednostavna čista kultura jela.“ Malobrojna ali odabrana dobra otvorena i flaširana domaća vina (crna vina /bela vina).

### **2 zvezdice**

Pored perfektne domaće kuhinje postoji značajan kreativni potencijal, „dopadljiva čista kultura jela.“ Veći izbor dobrih otvorenih i flaširanih domaćih crnih i belih vina.

### **3 zvezdice**

Ovde je kuhinja veoma dobra i inventivna, kreativna sa mnogo vrhunskih jela. „Negovana kultura jela.“ Prvoklasni izbor časa i vina, reprezentativni izbor domaćih i stranih vina.

### **4 zvezdice**

Ovu kategoriju reprezentuje kreativna kuhinja za najviše zahteve. „Visoka kultura jela.“ Prvoklasni izbor časa i vina kao i stručno i s ljubavlju negovan vinski podrum, izbor vina koji ide u širinu i dubinu, perfektna posluga i odgovarajuće savetovanje.

### **5 zvezdica**

U ovu kategoriju spada najbolja kuhinja u zemlji tj. optimalna ponuda internacionalne i domaće kuhinje najveće kreativnosti (nedelje specijalizovane ponude). „Prvoklasna perfektna kultura jela.“ Izbor časa i vinska karta internacionalnog formata i besprekoran servis.

# POSTUPAK KATEGORIZACIJE

## za restorane i ugostiteljske lokale

### 1. Centrala za kategorizacije restorana

Svi zahtevi za kategorizaciju se podnose Centrali za kategorizaciju restorana. Ona odlučuje o tome koja će domaća komisija izvršiti pregled objekta za koji je podnet zahtev, ocenu i bodovanje upitnika. Konačnu kategorizaciju će na predlog domaće komisije izvršiti Centrala.

### 2. Kategorizacija – zahtev i njegovo razmatranje

Vlasnik objekta traži od Centrale ili od predstavništva Evropske privredne komore za trgovinu, zanatstvo i inudstriju EEIG u svojoj zemlji upitnik za kategorizaciju restorana i ugostiteljskih lokala. Sa ispunjenim upitnikom vlasnik lokala podnosi zahtev za uvrštavanje u željenu kategoriju i saglašava se sa standardom za kategorizaciju.

Na osnovu podata vlasnika lokala i razgledanja objekta domaća komisija sačinjava predlog. Centrala za kategorizacije restorana i ugostiteljskih lokala uvrštava ga najkasnije u roku od tri meseca posle podnošenja zahteva u odgovarajuću kategoriju. Ova odluka se saopštava u pismenoj formi vlasniku lokala. Izrada sertifikata se vrši u Centrali u Briselu.

### 3. Razmatranje prigovora

Vlasnik lokala može da u roku od četiri nedelje posle dostavljanja odluke preporučenim pismom uloži prigovor Centrali protiv uvrštavanja ili neuvrštavanja, uz navođenje razloga i konkretnog zahteva. Prigovor protiv rešenja o kategorizaciji se podnosi Centrali koja preispituje izvršenu kategorizaciju i u roku od četiri nedelje donosi konačnu odluku. Sudska nadležnost je u Briselu.

### 4. Viša kategorizacija na osnovu posebnih usluga

Restorani i ugostiteljski lokali koji svojim gostima nude usluge i udobnosti koji u znatnoj meri prevazilaze kriterijume za kvalifikaciju u kategoriju sa 5 zvezdica mogu da u amblem sa zvezdicama dobiju dodatak „luksuz“ (de luxe).

Lokali koji se nalaze između dve kategorije, u principu se uvrštavaju u nižu kategoriju. Na osnovu posebnih dodatnih usluga (npr. hostesa za čuvanje dece, prostorije za boravak pasa i slično) može se izvršiti viša kategorizacija.

# Z a h t e v

## European Economic Chamber of Trade, Commerce and Industry Evropskoj privrednoj komori EEIG za kategorizaciju restorana i ugostiteljskih lokala

*Molimo da ispunite anketni formular i da ga dostavite zajedno sa prospektima restorana kao i jelovnikom i kartom pića lokala podnosioca zahteva*

**Evropskoj privrednoj komori  
European Economic Chamber EEIG  
Centrala za kategorizaciju restorana  
Rue Abbé Cuypers, 3  
B-1040 Brüssel  
Belgien**

Pečat firme  
podnosioca zahteva:

Ime restorana: .....

Adresa lokala: .....

Tel. br.: ..... Fax br.: .....

Internet: ..... E-Mail: .....

Vlasnik/ca dozvole za rad u ugostiteljstvu: .....

Ime menadžera/ke: .....

..... stolova za ukupno: ..... osoba;    prijavljeno osoblje za posluživanje(uklj. učenike na praksi): .....

od toga ..... leti, ..... zimi.....;    broj osoblja u kuhinji: .....

lokal u gradu                       rad cele godine                       celodnevni rad

lokal na selu                       rad leti                       ručak

rad zimi                       večernji lokal

Eventualna dosadašnja nacionalna hotelska kategorija ..... zvezdice

Kategorija koja se traži na osnovu ispunjenog anketnog formulara: ..... zvezdice

.....  
datum

.....  
potpis

Zahtev je pravno obavezujući.. U slučaju odustajanja od kategorizacije mora se platiti taksa za stroniranje u visini od 50% troškova za kategoriju navedenu u zahtevu.

**Dodatak:**

Restoranima i ugostiteljskim lokalima se preporučuje da budu prisutni na internetu sa svojom veb stranicom na kojoj se vidi spoljni izgled lokala, izgled sale za ručavanje kao i jelovnik i karta pića.

## Troškovi kategorizacije

Kategorija	Prva kategorizacija	Godišnja obnova
*- Kategorija	€ 490,--	€ 150,--
** - Kategorija	€ 560,--	€ 170,--
***- Kategorija	€ 700,--	€ 190,--
****- Kategorija	€ 910,--	€ 210,--
*****- Kategorija	€ 1.190,--	€ 230,--
de luks-kategorija	€ 1.470,--	€ 250,--

plus troškovi putovanja i naknada po satu za rad eksperta.

Za „Evropski standard za restorane“ plaća se zaštitna taksa od € 5,- po primerku, koja se po sprovedenoj kategorizaciji knjiži u korist podnosioca zahteva.

# European Restaurant Standard



A large, silver, 3D-style letter 'R' is centered on a blue background. The letter has a metallic sheen and a slight shadow, giving it a three-dimensional appearance. It is surrounded by twelve yellow five-pointed stars arranged in a circular pattern, similar to the flag of the European Union.

2002



<u>luksuzna oprema i stilski elegantno uređenje,</u> <u>najbolja kreativna internacionalna i domaća kuhinja</u> kao i <u>prvoklasnao, perfektno</u> postavljen sto. Izbor čaša i vinska karta internacionalnog formata i besprekorna usluga.	ث 9500
Postoje posebne zone za pušače.	ث 9501
Na stolovima se nalazi sveže cveće, sveža voda sa ledom i korpica sa pecivom prekrivena platnenom salvetom	ث 9502
Ponuda jela: meni od 4 jela sa 3 mogućnosti izbora kod svakog jela i odgovarajuća, znatno veća ponuda à-la-carte nego u restoranu sa 4 zvezdice (25 glavnih jela, po 15 predjela, priloga, dezerta)	ث 9503
Jelovnik i karta pića su najmanje trojezični.	9504
Pre jela ili između se služe kanapei na račun kuće.	ث 9505
Vreme za služenje jela i pića je od 11.00 do 24.00 sata.	ث 9506
Kontinentalni doručak je vremenski neograničen; Bogat jelovnik za doručak i švedski sto od 7.00 do 11.00 sati	ث 9507
Karta pića sa najmanje 30 kvalitetnih vina (domaći i inostrani asortiman); stručno savetovanje od strane najmanje 3 somelijera	ث 9508
Platneni stolnjak i nadstolnjak kao i platnene salвете za svaki obrok	ث 9509
Ekskluzivni bar u prijemnom prostoru restorana	ث 9510

## Ostali kriterijumi za ocenjivanje

### 1. Ulazni prostor

\*\*\*\*\*

Ulazni prostor je odvojen od sale za ručavanje;  
u njemu se nalazi garderoba i foaje sa mogućnostima  
za sedenje za najmanje 12 osoba

ث 8501

Postoji poseban ulaz za zaposlene i isporučioce  
(bez obzira na broj mesta za sedenje)

ث 8502

### 2. Toaleti\*\*\*\*\*

Osim dovoljnog broja WC-a za žene i muškarce postoji i  
WC za hendikepirane osobe

ث 7051

	Postoji poseban prostor za previjanje beba	7502 ث
<b>3. Mesta za parkiranje i garaže</b>		
*****	Na svakih 10 stolica postoji najmanje jedno mesto za parkiranje automobila	6501 ث
	Po želji gostiju stavlja im se na raspolaganje vozač uz novčanu nadoknadu.	6502 ث
	Po želji gostiju stavlja im se na raspolaganje automobil sa vozačem uz novčanu nadoknadu.	6503 ث
<b>4. Broj osoblja i njegove kvalifikacije</b>		
*****	Na jednog zaposlenog ne otpada više od 10 stolica	5501 ث
	Na svakog kelnera koji vrši naplatu postoji jedan koji se obučava	5502 ث
	Najmanje 20% kelnera govori 3 strana jezika	5503 ث
	Pored somelijera za vino (vidi 9508) postoji i jedan poznavalac sireva	5504 ث
	Postoji najmanje dvoja kolica za dezert	5505 ث
<b>5. Držanje životinja</b>		
*****	Postoji opšta zabrana za životinje (posebno za pse) u restoranu i ulaznom prostoru	4501 ث
	Postoji kavez za pse pregrađen rešetkama za najmanje 3 psa kao i sveža voda i suva hrana	4502 ث
<b>6. Organizacija</b>		
*****	Postoje najmanje 3 kompjuterske kase.	3501 ث
	Primaju se kreditne kartice od najmanje 3 kuće koje izdaju kartice.	3502 ث

## RESTORAN SA 4 ZVEZDICE

### Prostorna i gastronomska ponuda

\*\*\*\* U ovoj kategoriji se očekuje prvoklasna i skupocena oprema, kreativna kuhinja za najviše zahteve, besprekorno postavljen sto,

kao i prvoklasan izbor časa i vina i vinski podrum koji je stručno i s ljubavlju održavan i ima veliki izbor vina, perfektnu uslugu i odgovarajuće savetovanje.	ف 9400
Postoje posebne zone za pušače.	ف 9401
Na stolovima se nalazi sveže cveće i korpica sa pecivom prekrivena platnenim salvetom.	ف 9402
Ponuda jela sa menijom od 4 jela i odgovarajuća à-la-carte-ponuda (20 glavnih jela, 10 predjela, po 12 priloga i dezerta)	ف 9403
Jelovnik i karta pića su bar dvojezični.	ف 9404
Pre jela ili između jela služe se kanapei na račun kuće.	ف 9405
Jela se služe od 12.00 do 14.00 h i od 18.00 do 21.00 h, zakuska od 14.00 do 18.00 h i od 22.00 do 23.00 h	ف 9406
Kontinentalni doručak od 6.00 h, švedski sto od 7.00 do 10.00 h	ف 9407
Karta pića sa najmanje 15 kvalitetnih vina; Stručno savetovanje od strane somelijera	ف 9408
Platneni stolnjak i nadstolnjak svakog dana, platnene salvete za svaki obrok	ف 9409

## Ostali kriterijumi ocenjivanja

### 1. Ulazni prostor

\*\*\*\*

Ulazni prostor je odvojen od prostora za jelo; u njemu sa nalazi garderoba i foaje sa mogućnostima za sedenje za najmanje 6 osoba.

ف 8401

Počev od 60 stolica postoji sopstveni ulaz za zaposlene i isporučioce.

ف 8402

### 2. Toaleti

\*\*\*\*

Osim dovoljnog broja WC-a za žene i muškarce postoji i jedan WC za hendikepirane osobe.

ف 7401

Postoji poseban prostor za previjanje beba.

ف 7402

### 3. Mesta za parkiranje i garaže

\*\*\*\*

Na svakih 15 fotelja ima najmanje jedno parking mesto



- za putnička vozila. ٢ 6401
- Po želji gostiju se uz nadoknadu troškova može staviti vozač na raspolaganje. ٢ 6402
- 4. Broj osoblja i njegove kvalifikacije**
- \*\*\*\* Na svakog zaposlenog ne otpada više od 15 stolica. ٢ 5401
- Na 3 kelnera koji vrše naplatu otpada po jedan pomoćnik. ٢ 5402
- Najmanje 50% kelnera govori 2 strana jezika. ٢ 5403
- Osim somelijera (vidi 9408) postoji i jedan poznavalac sireva. ٢ 5504
- Postoje najmanje dvoja kolica za dezert. ٢ 5405
- 5. Držanje životinja**
- \*\*\*\* Postoji opšta zabrana za životinje (posebno za pse u restoranu i ulaznom prostoru. ٢ 4401
- Postoji kavez za pse sa svežom vodom i suvom hranom. ٢ 4402
- 6. Organizacija**
- \*\*\*\* Postoje najmanje 2 kompjuterske kase. ٢ 3401
- Primaju se kreditne kartice od najmanje 3 organizacije koje izdaju te kartice. ٢ 3402

## RESTORAN SA 3 ZVEZDICE

### Prostorna i gastronomska ponuda

- \*\*\* U ovoj kategoriji se očekuje pristojan lokal sa solidnom i jednoobraznom opremom vrlo dobra, inspirativna i kreativna kuhinja besprekorno postavljen sto, kao i prvoklasan izbor čaša i vina sa reprezentativnim izborom domaćih i stranih pića. ٢ 9300
- Postoje odvojeni stolovi za pušače. ٢ 9301
- Na stolovima se nalazi (veštački) cvetni aranžmani i korpica sa pecivom. ٢ 9302
- Ponuda jela: meni od 3 jela sa mogućnošću izbora kod glavnog jela i odgovarajuća a-la-carte-ponuda

	(15 glavnih jela, po 8 predjela, priloga, dezerta)	٢ 9303
	Jela se služe od 12.00 do 14.00 h i od 18.00 h do 21.00 h	٢ 9306
	Solidna ponuda za doručak od 7.00 do 10 h.	٢ 9307
	Karta pića sa najmanje 8 kvalitetnih vina.	٢ 9308
	Platneni stolnjak ili nadstolnjak svakog dana ili set za svaki obrok ili visoko kvalitetne papirne salвете za svaki obrok	٢ 9309
<b>Ostalo kriterijumi ocenjivanja</b>		
<b>1. Ulazni prostor</b>		
***	Ako ima najmanje 100 stolica postoji poseban ulaz za zaposlene i isporučioce.	٢ 8302
<b>2. Toaleti</b>		
***	Postoji dovoljan broj WC-a za žene i muškarce .	٢ 7300
<b>3. Parking mesta i garaže</b>		
***	Na svakih 20 stolica postoji najmanje 1 parking mesto.	٢ 6301
<b>4. Broj zaposlenih i njihova kvalifikacija</b>		
***	Na svakog zaposlenog ne otpada više od 30 stolica.	٢ 5301
	Na 8 kelnera dolazi najmanje 1 pomoćnik.	٢ 5302
	Najmanje 2 kelnera govore barem jedan strani jezik.	٢ 5303
<b>5. Organizacija</b>		
***	Postoji najmanje jedna kompjuterska kasa.	٢ 3301
	Primaju se kreditne kartice od najmanje 2 organizacije koje ih izdaju.	٢ 3302
<b>RESTORAN SA 2 ZVEZDICE</b>		
<b>Prostrona i gastronomska ponuda</b>		
**	U ovoj kategoriji se očekuje <u>svrsishodna i</u> <u>dovoljna oprema sa skromnim komforom,</u> <u>perfektna domaća kuhinja, simpatično i uredno</u> postavljen sto i srednje bogat izbor otvorenih kao i flaširanih crnih i belih vina domaćeg porekla.	٢ 9200

Ponuda jela: meni sa 3 jela i odgovarajuća á-la-carte-ponuda (5 glavnih jela, po 5 predjela, prilozi, dezerti)	ف 9203
Jela se služe od 12.00 do 14.00 h i od 18.00 do 21.00 h.	ف 9206
Jednostavna ponuda za doručak od 7.00 do 10.00 h	ف 9207
Karta pića sa najmanje 4 kvalitetna vina	ف 9208
Setovi i jednostavne papirne salвете za svaki obrok	ف 9209

### Ostali kriterijumi ocenjivanja

#### 1. Toalet

**	Postoji dovoljan broj WC-a za žene i muškarce	ف 7200
----	---	--------

#### 2. Broj osoblja i njegova kvalifikacija

**	Na svakog zaposlenog ne otpada više od 40 stolica	ف 5201
----	---	--------

## Dodatne ponude i usluge

### Uređaji, oprema, ponude i usluge

Dodatne udobnosti za goste, dodatne ponude i usluge, (npr. usluge vozača) se u zavisnosti od vrste, kvaliteta, raznolikosti i komfora uzimaju u obzir prilikom davanje ukupne ocene.

Za sledeće kriterijume se daje po 0,5 poena, ukoliko odgovarajući kriterijum nije i onako propisan za tu kategoriju:

Bebisiterka, hostesa za decu	ف 1001
Bar (sa barskom uslugom)	ف 1002
Prostorija sa televizorom	ف 1003
Prostorija za pse	ف 1004
Program za zabavljanje dece	ف 1005
Vaspitačica za decu	ف 1006
Soba za igranje dece	ف 1007
Igralište za decu, obezbeđeno	ف 1008
Foaje (sa mogućnostima za sedenje)	ف 1009
Podijum za igru sa „živom” muzikom	ف 1010

Terrasa sa grejanjem, (delimično) zastakljena	ف 1011
Muzika za stolom (prigušena)	ف 1012
Vinoteka	ف 1013
.....	ف 1014
.....	ف 1015
.....	ف 1016

## **Bodovanje ček liste**

Kriterijumi	mogući maksim. broj	minim. broj	stvarni broj	dodatni poeni (po 0,5 poena od □ 1001- 1016)
-------------	------------------------	-------------	-----------------	---

---

**Za \*\*\*\*\*kategoriju**

□ 95..	11	9	.....	
□ 85..	2	2	.....	
□ 75..	2	1	.....	
□ 65..	3	2	.....	
□ 55..	5	4	.....	
□ 45..	2	1	.....	
□ 35..	2	2	.....	.....

---

<b>Ukupno</b>	<b>27</b>	<b>21</b>	.....	.....
---------------	-----------	-----------	-------	-------

\*\*\*\*-Luksuzna kategorija: ukupan broj: 33 poena

**Za \*\*\*\* kategoriju**

□ 94..	10	8	.....	
□ 84..	2	1	.....	
□ 74..	2	1	.....	
□ 64..	2	1	.....	
□ 54..	5	4	.....	
□ 44..	2	1	.....	
□ 34..	2	2	.....	.....

---

<b>Ukupno</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	.....	.....
---------------	-----------	-----------	-------	-------

**Za \*\*\*-kategoriju**

□ 93..	8	7	.....	
□ 83..	1	0	.....	
□ 73..	1	1	.....	
□ 63..	1	0	.....	
□ 53..	3	1	.....	
□ 33..	2	2	.....	.....

---

<b>Ukupno</b>	<b>16</b>	<b>11</b>	.....	.....
---------------	-----------	-----------	-------	-------

Kriterijumi	mogući maksim. broj	minim. broj	stvarni broj	dodatni broj (po 0,5 poena od □ 1001- 1016)
<b>Za **-kategoriju</b>				
□ 92..	6	5	.....	
□ 72..	1	1	.....	
□ 52..	1	0	.....	.....
<b>Ukupno</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	.....	.....

**PRIMEDBA:**

Poeni **više kategorije** se vrednuju sa **25% više**, tj. množe se sa 1,25.

Pri ocenjivanju čisto **večernih restorana** ne uvažavaju se kriterijumi 9.06 i 9.07, tj. oni iz grupa 95., 94., 93. i 92. se umanjuju za po 2 poena.