

FONTOS INFORMÁCIÓK A MINŐSÍTÉSHEZ

A Hotelstars európai harmonizált szállodaminősítési rendszer 270 kritériumból áll, ezekből maximum 940 pont szerezhető. Minden kategóriában (1*-5*) meghatározásra került a minimálisan elérendő kritériumok száma és a minimum pontszám is, (pl. 4*esetén 101 kritérium és 400 pont). Valamennyi kategóriának van „superior” változata is, melyek teljesítéséhez plusz pontok elérése szükséges.

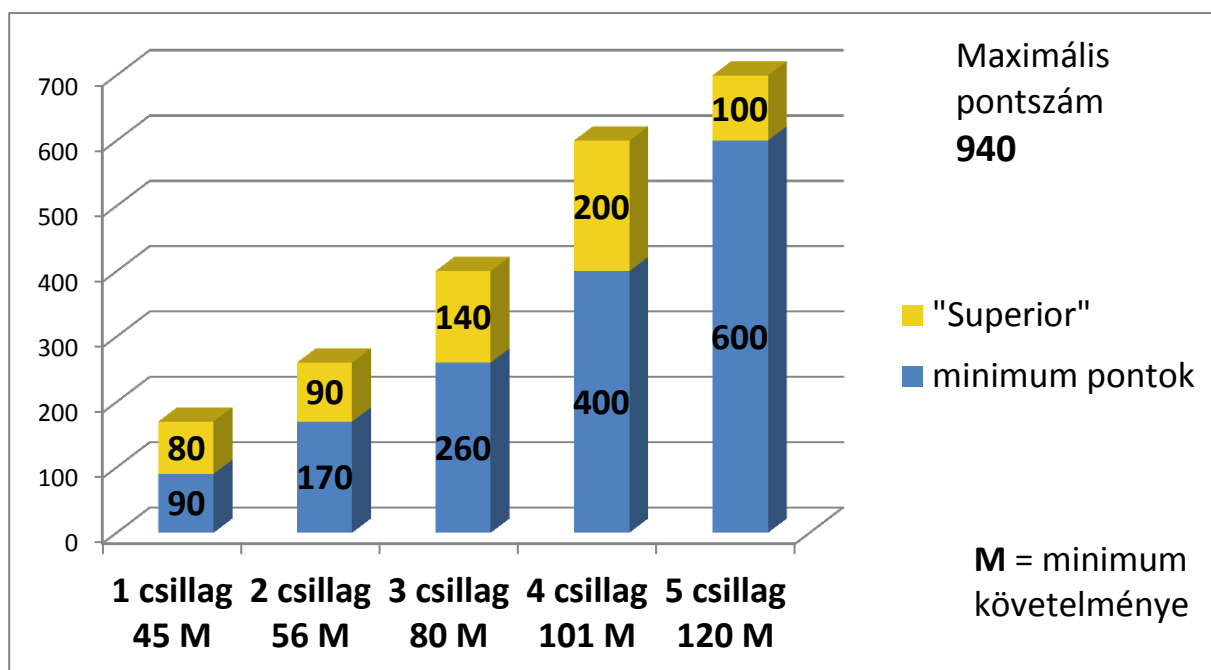
A sikeres minősítéshez szükséges:

- minimum **pontszám** elérése
- minimum kötelező **kritériumszám** elérése

A kritérium lista mindenki számára elérhető a www.hotelstars.hu honlapon (<http://www.hotelstars.hu/LinkClick.aspx?fileticket=Ijyp1Zuksgk%3d&tabid=86&mid=437>)

A kategóriákra vonatkozó minimum követelményeket „M” betű jelöli. Egy kritérium akkor teljesül, ha minden lakóegységben teljesül, azaz 100%-os megfelelés van (kivéve a szobaméretnél, ahol 85%-os megfelelés szükséges).

	1*	2*	3*	4*	5*
A kategória minimum pont követelménye	90	170	260	400	600
“Superior „minimum pont követelmény	170	260	400	600	700
Minimum kritériumok száma	45	56	80	101	120



Superior kategória - a kiemelkedő színvonalú szállodákat jelöli, melyek szélesebb választékot nyújtanak a szolgáltatások terén. A "Superior" jelző annyit jelent, hogy jóval az elégséges pontok felettvel rendelkezik az adott szálloda, és már megjelenésével is a kategória átlaga felett van. Magas szintű szolgáltatásokat biztosít. A "Superior" jelző minden szálloda számára elérhető. A Superior pontszám elérése önmagában még nem jelenti a Superior kategória feltétlen elérését is. Superior kategória eléréséhez valamennyi, az adott kategóriához tartozó, minimum kritérium (**M**) teljesítése szükséges.

Azoknál a szállodáknál, amelyek csak reggelit szolgálnak fel, az elérendő pontszámok minden kategóriánál a megadottnál 20 ponttal csökkentendők. 4* superior kategóriától kötelező az étterem.

A minimum kritériumoknál (M) legfeljebb 2 eltérés lehetséges, de ezeket kompenzálni kell a magasabb kategóriákra vonatkozó azonos számú minimumkövetelmény teljesítése révén (kivéve a superior kategóriáknál, lásd fentebb).

A minősítés három részből áll:

- **önminősítés** (szálloda)
- **helyszíni ellenőrzés** (minősítő bizottság)
- **döntés** (bíráló bizottság)

A minősítés online történik, menete és részletes leírása a www.hotelstars.hu honlapon található a <http://hotelstars.hu/Default.aspx?tabid=163> linkre kattintva.

A minősítéshez szükséges dokumentumok:

- ✓ „szállodák”-ra vonatkozó **működési engedély**
- ✓ Szállodai **alaprajz** (emeleti és szobai)

3*-tól kötelező dokumentumok:

- ✓ **Szolgáltatások A-Z-ig:** erről részletes információt illetve javaslatot megtalálhatja a 4. oldalon
- ✓ **Vendégpanaszok szervezett kezelése:** a „reklamáció felvétele, kiértékelése, válasz, intézkedés” folyamat világosan követhető legyen. Mindezt úgy célszerű nyilvántartani (elektronikus vagy nyomtatott formában), hogy az a leghatékonyabban szolgálja a management ezirányú tevékenységét.
- ✓ **Mystery Shopping** (4*superiortól kötelező): Azok a nemzetközi- és hazai láncokhoz tartozó szállodák, melyeknél az anyacég kötelezően készített ilyen mystery shopping vizsgálatot, azok elég, ha az igazolásokat bemutatják. Azok a szállodák, amelyek ilyenrel nem rendelkeznek, ezt a vizsgálatot el kell, hogy végeztessék, egy ilyen vizsgálatokkal foglalkozó – az MSZÉSZ által akkreditált– projektcéggel vagy az MSZÉSZ Szolgáltató kft-jével. Ezek a cégek megtalálhatóak a www.hotelstars.hu honlapon (<http://hotelstars.hu/Default.aspx?tabid=209>).
- ✓ **Matractsztítás:** olyan szolgáltatótól elfogadott, akinek a tanúsítványa az alábbi meghatározásnak megfelel: *„Vegyszermentes (hő)kezeléssel kell a matrac mélytisztítást végezni, melynek során nem képződik és marad vissza nedvesség, az atkák elpusztulnak és szaporodásuk megállódik.”*
Új matracok esetében is csak akkor értékelhető a kritérium, ha a szolgáltatást elvégezték és azt tanúsítvánnyal igazolták.