



HOTELSTARS.EU

Szállodai kategorizálás 2015 – 2020

1* - 5* és 1* - 5* superior kategóriák követelményei

Tartalom

	Page
Alapvető elvárások	3
Recepció és szolgáltatásai	4
Szobák	7
Gasztronómia	16
Rendezvények (MICE)	18
Szabadidős szolgáltatások	19
Minőség és online tevékenység	20
Minimum pontszámok	21

Üdvözljük a Hotelstars minősítés alkalmával!




A "Hotelstars Union"-t (HSU) a HOTREC (Szállodák, Éttermek, Kávézók Európai Szövetsége)

támogatásával Ausztria, Csehország, Hollandia, Magyarország, Németország, Svájc és Svédország szállodaszövetségei alapították.

Együttműködésük során alakították ki a harmonizált szállodaminősítési rendszert, egységes kritériumokkal és szabályozással a HSU tagországokban.

Ez a követelményrendszer azokat a kritériumokat tartalmazza, amelyek alapján a Hotelstars Union a szállodákat 1*-5*, illetve 1*-5* superior kategóriában minősíti. Az oszlopokban található "M" betű, az adott kategória minimum követelményét jelöli.

Brüsszel - Budapest, 2015. január 1.

Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
I. Alapvető elvárások								
Tisztaság / Higiénia	1	A tiszta és higiénikus körülmények minden kategória alapfeltételeit képezik.	-	M	M	M	M	M
Karbantartottság	2	Minden berendezés és felszerelés kifogástalan és működőképes állapotban van.	-	M	M	M	M	M
Általános benyomás	3	A szálloda általános benyomása összhangban van a kategóriával.	-	egyszerű ¹	közepes ²	emelt szintű ³	első osztályú ⁴	luxus ⁵
Személyzet	4	A szolgáltatásokat hozzáértő és azonosítható munkatársak nyújtják.	-	M	M	M	M	M
Parkolás	5	Közvetlen parkoló a szállodához	3					
	6	Buszparkoló	1					
	7	Szállodai garázs	5					
	8	Töltőállomás elektromos járművek részére (autó, kerékpár)	3					
Egyéb	9	A szobák legalább 50%-ához tartozó terasz és/vagy erkély	2					
	10	Vendégfelvonó ⁶	15				M	M
Akadálymentesítés	11	Akadálymentes  Önmeghajtott kerekesszékekkel vagy segítséggel	5					
	12	Akadálymentes  Elektromos kerekesszékekkel	8					
	13	Akadálymentes  Vakok és gyengénlátók részére	5					

1 A berendezés és a felszereltség megfelelő és karbantartott.



2 A berendezés és a felszereltség karbantartott és összehangolt.

3 A berendezés és a felszereltség folyamatosan karbantartott, formáiban, színeiben összhangban van. Az összehatás emelt komfortot tükröz.

4 A berendezés és a felszereltség magas színvonalú, és első osztályú kényelmet nyújt. Az összehatást a jó minőségű anyagok, színek, formák harmóniája jellemzi.

5 A berendezés és a felszereltség luxus jellegű, és a legmagasabb szintű. Az összehatást a jó minőségű anyagok, színek, formák harmóniája jellemzi.

6 Ha a szálloda három szintnél magasabb (beleértve a földszintet is)

Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	14	Akadálymentes  Süketek és nagyothallók részére	5					
	15	Teljesen akadálymentesített 	5					

II. Recpció és szolgáltatásai

	16	Vizuálisan elválasztott terület vagy pult (megfelelő asztal/pult mely diszkréciót biztosít)	1	M	M	M		
	17	Különálló, független recepció vagy pult, mely megfelelő diszkréciót biztosít	6				M	M
	18	Hall / ülőhelyek a recepciónál	1			M		
	19	Lobby ülőhelyekkel és ital felszolgálással	5				M	
	20	Tágas lobby, ülőhelyekkel és ital felszolgálással	10					M
	21	Recepciók szolgálat, elérhető telefonon a szállodából illetve kívülről 24 órán keresztül	1	M	M			
	22	A recepción napi 14 órán át személyzet áll rendelkezésre Telefonon a nap 24 órájában elérhető	3			M		
	23	A recepción napi 16 órán át személyzet áll rendelkezésre Telefonon a nap 24 órájában elérhető	4				M	
	24	A recepció éjjel-nappal nyitva van Telefonon a nap 24 órájában elérhető	6					M
	25	Express check-out	3					
	26	Két nyelvet beszélő alkalmazottak (magyar + 1 idegen nyelv ismerete szükséges)	2			M	M	
	27	Több nyelvet beszélő alkalmazottak (magyar + min. 2 idegen nyelv ismerete szükséges)	4					M
	28	Fénymásolási / szkennelési lehetőség	2				M	M

Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	29	Ajtónálló (doorman), vagy kocsirendező (Valet parking) szolgáltatás	10					M
	30	Ajtónálló (külön személyzet)	15					
	31	Portás (Concierge - külön személyzet)	15					M
	32	Londiner (külön személyzet)	15					M
	33	Csomagszállítási szolgáltatás kérésre	2			M	M	
	34	Csomagszállítási szolgáltatás rendelkezésre áll	5					M
	35	Biztonságos csomagmegőrző szolgáltatás érkező és távozó vendégek részére	5				M	M
Szobatakarítás / Textília csere	36	Napi takarítás	1	M	M	M	M	M
	37	Törülközők napi cseréje kérésre	1	M	M	M	M	M
	38	Ágynemű heti min. egyszeri cseréje	1	M	M	M		
	39	Ágynemű heti min. kétszeri cseréje	2				M	M
	40	Ágynemű napi cseréje kérésre	4				M	M
Mosás és vasalási szolgáltatás	41	Vegyztisztítás/ száraz tisztítás (Felvétel reggel 9:00-ig, 24 órán belül elkészül)	1					
	42	Vegyztisztítás/ száraz tisztítás (Felvétel reggel 9:00-ig, 9 órán belül elkészül)	3					
	43	Vasalási szolgáltatás (1 órán belül)	2					M
	44	Mosás és vasalási szolgáltatás (Átvehető megállapodás szerint)	1			M		
	45	Mosás és vasalási szolgáltatás (Felvétel reggel 9:00 előtt, aznap elkészül, kivéve hétfőn)	3				M	
	46	Mosás és vasalási szolgáltatás (9 óra előtti leadásnál a megbízást 9 órán belül teljesítik)	4					M

Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Fizetés	47	Hitelkártya / Bankkártya elfogadás	2		M	M	M	M
Miscellaneous	48	Számítástechnikai segítségnyújtás a vendég részére	2					M
	49	Esernyő (recepción vagy a szobában)	1					
	50	Friss hetilapok	1					M
	51	Napilapok (nyomtatott vagy digitális formában)	2				M	M
	52	Varrószolgáltatás	2				M	M
	53	Cipőtisztító szolgáltatás	2			M ⁷	M ⁸	M
	54	Transzfer- vagy limuzin szolgáltatás	2					M
	55	Tisztálkodási szerek kínálata (pl. fogkefe, fogkrém, borotválkozási szerek)	2		M	M	M	M
	56	Vendégenkénti, személyes üdvözlés érkezéskor, friss virág, vagy szobában található egyéb ajándék (nem elegendő a TV képernyőn megjelenített üdvözlés)	6					M
	57	Vendégek szobához történő kísérése érkezéskor	2					
58	Turndown service ⁹ A szoba ágyazása éjszakára	10					M	

III. Szobák

⁷ A cipőtisztító gép (163) is kielégíti a feltételt. A cipőápoló eszköz kérésre szintén kielégíti a feltételt (161).

⁸ A cipőtisztító gép (163) is kielégíti a feltételt.

⁹ Ágyazás, ágytakaró levétele, az ágyra készítv: szobaszerviz reggeli kártya/szennyesruha zsák/mosodai jegyzék és good-night csoki, papírkosár ürítése, sötétítő függöny behúzása/szoba elsötétítése, fürdőszoba rendbetétele, törülközők cseréje, stb.

Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Szobák	59	Szobák nagysága (fürdőszobával) $\geq 14\text{m}^{2\ 10}$	10					
	60	Szobák nagysága (fürdőszobával) $\geq 18\text{m}^{2\ 10}$	15					
	61	Szobák nagysága (fürdőszobával) $\geq 22\text{m}^{2\ 10}$	20					
	62	Szobák nagysága (fürdőszobával) $\geq 30\text{m}^{2\ 10}$	25					
	63	Lakosztályok száma ¹¹	2 lakosztályonként, max. 6					min. 2
	64	A szobák min. 50%-a nemdohányzó	3					
Alváskomfort	65	Jó állapotú matracok minimum 13 cm vastagsággal	1	M	M			
	66	Ágyszerkezet: rugalmas ágykeret és korszerű, jó állapotú matrac (együttes vastagság min. 18 cm) ¹²	5			M	M	M
	67	Ágyszerkezet: rugalmas ágykeret és korszerű, jó állapotú matrac (együttes vastagság min. 22 cm) ¹²	10					
	68	Ergonómikusan állítható ágyszerkezet	5					
	69	Egyszemélyes ágyak minimum: 0,80m x 1,90m ¹³ és dupla ágyak minimum: 1,60m x 1,90m ¹³	1	M	M			
	70	Egyszemélyes ágyak minimum: 0,90m x 1,90m ¹³ és dupla ágyak minimum: 1,80m x 1,90m ¹³	5			M		
	71	Egyszemélyes ágyak minimum: 0,90m x 2,00m ¹³ és dupla ágyak minimum: 1,80m x 2,00m ¹³	15				M	M
	72	Egyszemélyes ágyak minimum: 1,00m x 2,00m ¹³ és dupla ágyak minimum: 2,00m x 2,00m ¹³	25					

10 Ha a szálloda meghatározott számú szobával rendelkezik (max. 15%) amelyek ezen méret alatt vannak, a vendégeket még a foglalás előtt előre tájékoztatni kell a szoba kisebb méretéről.

11 A lakosztálynak legalább két különálló szobából kell állnia, amelyek közül az egyik hálószobaként, a másik nappali szobaként van berendezve. A két szobát nem feltétlenül kell ajtóval elválasztani. A szálloda mellett különálló épületben (depandance) levő "nyaraló lakrész" nem számít lakosztálynak. Annak érdekében, hogy a vendégek korlátozás nélkül tudják használni a szállodai szolgáltatásokat, a lakosztályoknak a szálloda épületében kell elhelyezkedniük.

12 Az ágyszerkezet alsó része (amin a matrac fekszik) lehet "boxspring", rugalmas lécesbetét vagy ennek megfelelő megoldás.

13 Ha a szálloda meghatározott számú szobával rendelkezik (max. 15%) ahol két normál méretű ágy, vagy egy kisméretű franciaágy (1,50m x 2,00m) áll rendelkezésre egy normál méretű franciaágy helyett, akkor arról a vendéget még a foglalás előtt előre tájékoztatni kell.

Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	73	Ágyak 10%-a min. 2,10 m hossz méretben	5					
	74	Pótgyermekágy	3					
	75	Higiénikus matracvédő (encasing) ¹⁴	10					
	76	Új matracok (max. 3 éves, számlával kell igazolni)	10					
	77	Matracok tisztítása, legalább évente ¹⁵ (Az igazolást be kell mutatni a helyszíni ellenőrzés során.)	10					
	78	Allergiamentes ágy + ágynemű választási lehetőség (Az igazolást be kell mutatni a helyszíni ellenőrzés során.)	2					
	79	Korszerű, jó állapotban lévő takaró (paplan, pléd)	1	M	M	M	M	M
	80	Kérésre plusz takaró	2			M	M	M
	81	Korszerű, jó állapotban lévő párna	1	M	M	M	M	M
	82	Higiénikus párnahuzat (encasing)	5					
	83	Párnák tisztítása évente vagy új párnák (max. 1 éves) (Az igazolást be kell mutatni a helyszíni ellenőrzés során.)	8					
	84	Igényelhető tartalékpárna (díszpárna nem megfelelő)	1			M	M	M
	85	Két párna vendégenként (díszpárna nem megfelelő)	4					M
	86	Több típusú párna ¹⁶	4				M	M
	87	Szobasötétítési lehetőség (pl.: függöny)	1	M	M	M	M	

14 Pamut, szintetikus vagy mikroszálalás anyagból készült, mosható ill. vegyileg tisztítható (a matracot teljesen befedő vagy alul nyitott) matracvédő huzat, mely a levegőt és a párákat átengedi, de az atkákat és azok ürülékét visszatartja – kielégíti a kritériumot.

15 Vegyszermentes kezeléssel kell a matrac mélytisztítást végezni, melynek során nem képződik és marad vissza nedvesség, az atkák elpusztulnak és szaporodásuk meggátolódik.

16 A vendég különböző típusú párnák közül választhat (toll, szivacs, antiallergén, stb).

Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	88	Szoba teljes elsötétítése (pl. zsalu, sötétítő függöny)	5					M
	89	Nappali (fényáteresztő) függöny / napellenző	3					
	90	Mosható ágyelő /kérésre/	3					
	91	Ébresztő szolgáltatás vagy berendezés	1	M	M	M	M	M
Szoba felszereltsége	92	Megfelelő méretű ruhásszekrény, vagy tárolóhely	1	M	M	M	M	M
	93	Polcok a fehérnemű részére	1		M	M	M	M
	94	Megfelelő számú egységes vállfa ¹⁷	1	M	M	M		
	95	Megfelelő számú különböző típusú vállfa	3				M	M
	96	Ruhásszekrény vagy fogas / ruhaakasztó	1	M	M	M	M	M
	97	Öltönytáska felakasztásának lehetősége	1			M	M	M
	98	1 szék	1	M	M			
	99	1 ülőalkalmatosság ágyanként, ebből legalább 1 szék	2			M	M	M
	100	1 kényelmes ülőalkalmatosság (karosszék/kanapé) kisasztallal	4				M	M
	101	1 további kényelmes ülőalkalmatosság (karosszék vagy kétszemélyes kanapé) a kétágyas szobákban és lakosztályokban	4					M
	102	Íróasztalként is használható asztal	1	M	M			
	103	Asztal, íróasztal, minimum 0,5 m ² szabad felülettel, megfelelő világítással	5			M	M	M
104	Éjjeli szekrény, lerakóhely az ágynál	2			M	M	M	

17 Az egyszerű hajlított fém akasztó nem elégíti ki a feltételeket.

Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	105	Szabad konnektorok a szobákban	1	M	M	M	M	M
	106	Asztal, íróasztal mellett található szabad konnektor	2			M	M	M
	107	Szabad konnektor az ágy mellett	1			M	M	M
	108	Központi kapcsoló a lámpákhoz	3					
	109	Ágyból vezérelhető világítás	2					
	110	Ágyból vezérelhető teljes szobavilágítás	4					
	111	Éjszakai jelzőfény	1					
	112	Megfelelő szobavilágítás	1	M	M	M	M	M
	113	Olvasólámpa az ágy mellett	2		M	M	M	M
	114	Öltöző tükör	2			M	M	M
	115	Csomag-, bőröndtartó vagy megfelelő hely a tárolásra	1			M	M	M
	116	Papírkosár	2			M	M	M
Értékmegőrzés	117	Értékmegőrzés lehetősége (pl. recepciónál)	1	M	M			
	118	Központi széf a recepción	3			M ¹⁸	M ¹⁸	M
	119	Szoba széf	8					M
	120	Széf, integrált áramellátással a vendégszobában	10					
Hangszigetelés / légkondicionálás	121	Ablakok megfelelő zajszigeteltsége	8					

18 Vagy szobai széf (119)

Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	122	Zajszigetelt ajtók, vagy duplaajtók	8					
	123	Szobai, központilag vezérelt légkondicionáló	8					
	124	A szobákban egyedileg szabályozható légkondicionáló	15					
	125	A társasági helyiségek légkondicionáltak (étterem, lobby, reggeliztető helyiség stb.)	4					
	126	Harmonikus légkör (fény, illat, zene, szín, stb.) a közösségi terekben	4					
Szórakoztató elektronika	127	Rádió ¹⁹ / zeneközvetítő eszköz	1			M	M	M
	128	Audio vagy multimedia lejátszó	2					
	129	Beépített tömegkommunikációs eszköz a fürdőszobában	5					
	130	Színes TV távirányítóval	2	M	M			
	131	Szobához megfelelő méretű színes TV távirányítóval és programválasztékkal	4			M		
	132	Szobához megfelelő méretű korszerű színes TV távirányítóval, programválasztékkal és műsorismertetővel	6				M	M
	133	További a helyiséghez alkalmazkodó méretű korszerű színes TV a lakosztályokban	2					
	134	Hazai és nemzetközi csatornák választéka	2					
	135	Gyermekzárral ellátott Pay-TV, filmcsatornák és videójátékok	5					
	136	Nemzetközi használatra alkalmas adapter / dugalj kérésre	2					
	137	Töltőállomás (különböző elektromos eszközök részére) és / vagy különböző adapterek kérésre	2					

¹⁹ Rádió a központi telekommunikációs rendszereken, vagy TV-n keresztül is megfelel.

Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Telekommunikáció	138	Vendégek számára elérhető nyilvános telefon	1	M	M	M	M	M
	139	Szobához igényelhető (mobil) telefon, min. kétnyelvű /magyar + 1/ kezelési útmutatóval ²⁰	3			M		
	140	Szobatelefon többnyelvű kezelési útmutatóval	8				M	M
	141	Internet hozzáférés a közösségi terekben (WIFI, WLAN)	2		M ²¹	M	M	M
	142	Internet hozzáférés a szobákban (WIFI, WLAN)	8			M	M	M
	143	Vendégek számára hozzáférhető Internet-terminál nyomtatási lehetőséggel	5				M	M
	144	Internet - PC a szobákban kérésre	1					M
	145	Internet - PC a szobákban	3					
Egyebek	146	Szállodai tájékoztató ²² (Ezt a tájékoztatót csatolni kell a pályázathoz)	1	M	M			
	147	Szolgáltatások A-Z-ig /min. kétnyelvű/ (Ezt a tájékoztatót csatolni kell a pályázathoz)	2			M		
	148	Többnyelvű tájékoztató a szolgáltatásokról A-Z-ig (Ezt a tájékoztatót csatolni kell a pályázathoz)	3				M	M
	149	Az adott régióról információs anyagok állnak rendelkezésre a recepción / közösségi terekben	1	M	M	M	M	M
	150	Napilap a szobában (nyomtatott vagy digitális)	2					
	151	Vendég magazin a szobában	1					M
	152	Íróeszköz és jegyzetfüzet	1			M	M	M
	153	Mappa (levélpapír, boríték)	3					M

20 Bejelentkezésnél értesíteni kell a vendégeket erről a szolgáltatásról

21 Vagy szobai Internet hozzáférés (142)

22 Tájékoztatás szükséges minimum a reggeli, a check-out időpontjáról és a szolgáltató helyek nyitva tartásáról

Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	154	Nadrágvasaló berendezés a szobában	3					
	155	Szennyes-ruha zsák	1			M	M	M
	156	Vasaló állvánnyal (kérésre) vagy vasaló szoba	2					
	157	Vasaló állvánnyal a szobában	4					
	158	Varrókészlet, kérésre	1		M ²³	M ²³	M	
	159	Varrókészlet a szobában	2					M
	160	Cipőkanál a szobában	1					M
	161	Cipőápoló eszközök kérésre	1		M ²⁴	M ²⁴		
	162	Cipőápoló eszközök a szobában	2				M ²⁵	M
	163	Cipőtisztító gép a szállodában	3			M ²⁶	M ²⁷	M
	164	Ajtó kitekintő (biztonsági)	2					
	165	Kiegészítő biztonsági zárszerkezet a szobaajtón (pl. zár, lánc)	3					
Fürdőszoba	166	Fürdőszoba $\geq 5\text{m}^2$ ²⁸	5					
	167	Fürdőszoba $\geq 7,5\text{m}^2$ ²⁸	10					
	168	A szobák 100%-a rendelkezik: zuhany/WC vagy fürdőkád/WC	1	M ²⁹	M ²⁹	M	M	M

23 A varró szolgáltatás (52) is kielégíti a feltételt.

24 A cipőtisztító szolgáltatás (53) vagy cipőápoló eszköz a szobában (162) is kielégíti a feltételt. A cipőtisztító gép a szállodában (163) szintén kielégíti a feltételt.

25 A cipőtisztító szolgáltatás(53) is kielégíti a feltételt.

26 A cipőtisztító szolgáltatás(53) is kielégíti a feltételt. A cipőápoló eszköz a szobában (162) szintén kielégíti a feltételt.

27 A cipőtisztító szolgáltatás(53) is kielégíti a feltételt.

28 Ha a szálloda meghatározott számú szobával rendelkezik (max. 15%) amelyek ezen méret alatt vannak, a vendégeket még a foglalás előtt előre informálni kell a fürdőszoba kisebb méretéről.

29 Ha a szobák több, mint 15%-a nem rendelkezik saját zuhany/wc-vel, de közös zuhany/wc van helyette, akkor a vendéget előre tájékoztatni kell erről, mielőtt kivenné a szobát.

Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	169	A szobák 100%-a rendelkezik: tusoló/WC vagy fürdőkád/WC és ebből 50% fürdőkáddal és külön zuhanykabinnal egyaránt	10					
	170	A szobák 30%-a elkülönített WC-vel	5					
	171	Zuhany függönnyel ³⁰	1	M	M	M	M	M
	172	Zuhany védőfallal ³⁰	5					
	173	Mosdókagyló	1	M	M	M	M	M
	174	Dupla mosdókagyló a kétágyas szobákban és a lakosztályokban	5					
	175	Mosható kilépőszőnyeg (kádélő)	1		M	M	M	M
	176	Megfelelő világítás a mosdókagylónál	1	M	M	M	M	M
	177	Csúszásmentes zuhany / kád vagy berakható csúszásgátló eszköz	3					
	178	Biztonsági kapaszkodó	1					
	179	Tükör	1	M	M	M	M	M
	180	Konnektor a tükör mellett	1	M	M	M	M	M
	181	Kozmetikai, borotválkozó tükör	1					
	182	Mozgatható kozmetikai, borotválkozó tükör	2				M	M
	183	Kivilágított kozmetikai, borotválkozó tükör	1					
	184	Törülközőtartó, vagy törülköző fogas	1	M	M	M	M	M

30 A zuhanyozónál ill. kádnál fallal (üveg/műanyag/ épített) vagy függönnyel kell megakadályozni, hogy a víz kifröccsenjen. Ha a zuhany kialakítása szeparáltan van megoldva, akkor nem szükséges függöny vagy védőfal.

Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	185	Fűtési lehetőség a fürdőszobában ³¹	5				M	M
	186	Fűtött törülközőtartó	3					
	187	Lerakólap (polc)	1	M	M	M		
	188	Nagyméretű lerakó felület	3				M	M
	189	Fogmosó pohár	1	M	M	M	M	M
	190	Szappan vagy tusfürdő a mosdókagylónál	1	M	M	M	M	M
	191	Habfürdő vagy tusfürdő a zuhanynál / kádnál	1		M	M	M	M
	192	Sampon ³²	1		M	M	M	M
	193	Testápoló szerek egyedi kiszereelésben	2					M
	194	További kozmetikai termékek (pl.: Zuhany sapka, körömrészelő, fültisztító, vatta korong, testápoló)	1 / tétel, max. 4				M	M
	195	Papír kozmetikai kendő	2			M	M	M
	196	Tartalék wc papír	1	M	M	M	M	M
	197	1 törülköző személyenként	1		M	M	M	M
	198	1 fürdőlepedő személyenként	2	M	M	M	M	M
	199	Igényelhető fürdőköpeny	2				M	
	200	Fürdőköpeny	4					M
	201	Igényelhető papucs	1				M	

31 A minimum kritériumot teljesíti a fűtött törülközőtartó (186) is.

32 Ez a kritérium teljesül, amennyiben a tusfürdő felhasználható samponként is és jelezve van az adagolón vagy a kiszereelésen.

Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	202	Papucs	3					M
	203	Igényelhető hajszárító	1					
	204	Hajszárító	2			M	M	M
	205	Szék a fürdőszobában kérésre	3					M
	206	Fürdőszobai mérleg	1					
	207	Szemetes	1	M	M	M	M	M

IV. Gasztronómia

Italok	208	Italkínálat a szállodában	1	M	M	M	M	M
	209	Italkínálat a szobában	2			M	M	M
	210	16 órás italfelhasználás szobaszervizzel	2				M ³³	
	211	24 órás italfelhasználás szobaszervizzel	4					M
	212	Maxibár minden emeleten ³⁴	2					
	213	Hűtőszekrény a szobában	2					
	214	Minibár (italokkal és snack-el)	6				M ³⁵	M
	215	Kávégép vagy vízforraló a szobában, a szükséges felszereléssel	4					
Bár	216	Bár ³⁶ (Legalább a hét 6 napján nyitva)	4				M	

33 Vagy Minibár (214) vagy Maxibár (212).

34 A benne lévő terméket a szobakártyával lehet megvásárolni és az a szobaszámra terhelődik.

35 Vagy 16 órás italfelhasználás szobaszervizzel (210) vagy Maxibár (212) minden emeleten.

36 A hotelbárt nem helyettesíti az étteremből történő italfelhasználás. A hotelbárnak az étteremtől elválasztott üzletnek kell lennie.

Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	217	Bár ³⁶ (A hét minden napján nyitva)	6					M
Reggeli	218	Reggeliző helyiség	3	M	M	M	M	M
	219	Bővített kontinentális reggeli ³⁷	1	M				
	220	Büféreggeli (önkiszolgáló) vagy ezzel egyenértékű reggeli árlap ³⁸	2		M	M		
	221	Büféreggeli <u>kiszolgálással</u> vagy ezzel egyenértékű "à la carte" reggeli árlap	8				M	M
	222	"À la carte" reggeli szobaszervizzel	5					M
Étel	223	Ételkínálat a szállodában	1	M	M	M	M	M
	224	Étel felszolgálat 14 órán keresztül szobaszervizzel	5				M	
	225	Étel felszolgálat szobaszervizen keresztül a nap 24 órájában	10					M
	226	Étterem ³⁹ üzemel a hét 5 napján ⁶⁷	5 / étterem max. 10	M ⁴⁰ (min. 1)	M ⁴⁰ (min. 1)	M ⁴¹ (min. 1)		
	227	"À la carte" étterem ³⁹ a hét 6 napján üzemel	8 / étterem max. 16				M ⁴² (min. 1)	
	228	"À la carte" étterem ³⁹ a hét minden napján üzemel	10 / étterem max. 20					M ⁴³ (min. 1)
	229	Diétás konyha (diétás ételek, dietetikus)	2					
	230	Régiós ételek és ízek ⁴⁴	4					

- 37 A bővített kontinentális reggeli szokásos kínálata - kávé vagy tea, gyümölcsle, gyümölcs vagy gyümölcssaláta, péksütemény és kenyérválaszték, vaj, jam, felvágottak, sajtok,
- 38 A büfé reggeli legalább a bővített kontinentális reggeli szokásos kínálatát tartalmazza kiegészítve tojásételekkel és müzlivel. Ld. az MSZÉSZ erre vonatkozó ajánlásában szereplő választékokot.
- 39 Ha több étterem van, azok koncepciója ételválasztéka különböző.
- 40 Három fogásos menü vagy "à la carte" vagy büfé.
- 41 Három fogásos menü választással vagy "à la carte" vagy büfé.
- 42 Három fogásos menü választással vagy "à la carte" vagy büfé vacsora.
- 43 Három fogásos menü választással vagy "à la carte" vagy büfé ebéd és vacsora.
- 44 Régióra jellemző specialitások kerülnek felszolgálásra, a felhasznált nyersanyagok nagy része a régióból származik.

Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
V. Rendezvények (MICE)								
Bankett lehetőségek	231	Bankett lehetőség min. 50 főig ⁴⁵	2					
	232	Bankett lehetőség min. 100 főig ⁴⁵	4					
	233	Bankett lehetőség min. 250 főig ⁴⁵	8					
Konferencia termek	234	Konferencia terem mérete legalább: 36 m ² - 100 m ² , min. belmagasság: 2,50 m ⁴⁶	10					
	235	Konferencia terem nagyobb, mint 100 m ² , min. belmagasság legalább 2,75 m ⁴⁶	15					
	236	Konferencia terem mérete nagyobb, mint 250 m ² , min. belmagasság legalább 3,00 m ⁴⁶	20					
	237	Szekciótermek ⁴⁷	2 / terem, max. 4					
	238	Business center (külön helyiség és személyzet)	3					
	239	Konferenciaszolgáltatás ⁴⁷ (Külön szolgáltató részleg saját személyzettel)	5					
	240	Konferencia iroda titkársági szolgáltatással ⁴⁷ (Elkülönített iroda személyzet biztosításával)	1					
Felszereltség / Technológia	241	Megfelelő számú elektromos csatlakozó a kapacitáshoz igazodva ⁴⁸	2					
	242	A konferencia terem természetes megvilágítással, és a sötétítés lehetőségével ⁴⁸	3					
	243	Egyénileg szabályozható légkondicionálás a konferenciatermekben ⁴⁸	3					

⁴⁵ Az éttermen kívül.

⁴⁶ Minden konferenciaterem követelménye: megfelelő világítás (min. 200lux), telefon, WIFI a kapacitáshoz igazodva, projektor, vetítővászon a terem magasságához és méretéhez igazodva, flip chart, workshop felszerelés, ruhafogas vagy ruhásszekrény, legalább 8 konnektor és hosszabbító kábel,

⁴⁷ Akkor elfogadható, ha legalább a 234-236-os feltételek egyikét teljesítik.

⁴⁸ Akkor értékelhető, ha a kritérium az összes konferenciateremben teljesül.

Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
VI. Szabadidős szolgáltatások								
Sport	244	Megfelelő beltéri / kültéri rekreációs lehetőségek a helyszínen ⁴⁹ (pl. tenispálya, golfpálya, strand)	3 / lehetőség, max. 9					
	245	Sporteszközök kölcsönzése (pl. kerékpár, síléc, csónak stb.)	2					
	246	Fitness terem ⁵⁰ legalább 4 különböző típusú géppel (pl. ergometer, súlyzók, nyomópad, futópad, evezőgép, lépcsőgép, stb.)	4					
Spa/Wellness ⁵¹	247	Masszázs ⁵² (pl. teljes testmasszázs, Shiatsu, talpmasszázs, stb.)	2 kabin, max. 6					
	248	Relaxációs szoba ⁵³	3					
	249	Pezsgőfürdő / Jacuzzi	3					
	250	Szauna (legalább 6 fős)	5 / szauna típus ⁵⁴ , max. 10					
	251	Szépességfarm ⁵¹ legalább 4 típusú kezeléssel (kozmetikai kezelések, pedikűr, manikűr, stb.)	5					
	252	Fürdő-hidroterápiás kezelések ⁵¹ (ha legalább 4 különböző kezelést kínálnak, pl. Kneipp, hidroterápia, iszapkezelés, hammam stb.)	5					
	253	Privát spa kabin	2					
	254	Külső úszómedence ⁵⁵ vagy tó ⁵⁶	10					
	255	Belső medence ⁵⁷	15					

49 A szálloda területén található és használata a szobaszámlára terhelhető.

50 A fitness terem mérete min. 20m².

51 A terület az éttermeken és a konferenciatermeken történő átjárás nélkül közelíthető meg.

52 A kabinok mérete min. 10m².

53 A relaxációs szoba mérete min. 20m².

54 Szauna típusok: "forró/száraz" (pl. finn szauna), "meleg/enyhén páras" (pl. Tepidárium), vagy "meleg/nagyon páras" (pl. gőzkamra).

55 A külső medence fűtött, és a minimum mérete: 60m².

56 Mesterséges tó, amely fürdésre, úszásra alkalmas, megfelelő (vegyszerek használata nélkül történő) vízkezeléssel.

57 A belső medence fűtött, és minimum mérete: 40m².

Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Gyermekek	256	Saját gyermekfelügyelet 3 éves kor alatti gyermekek számára (Hétköznap, legalább 3 órán keresztül szakképzett személyzettel)	10					
	257	Saját gyermekfelügyelet 3 év feletti gyermekek számára (Hétköznap, legalább 3 órán keresztül szakképzett személyzettel)	10					
	258	Helyiség gyermekeknek (Játékszoba/játszótér)	4					
Egyéb	259	Tartózkodó terület a szállodavendégek részére / reggelizőn vagy éttermen kívül /	2					
	260	Olvasásra és írásra szolgáló szoba (elkülönített)	1					
	261	Könyvtár (elkülönített)	2					
	262	Animátor / animációs program	3					

VII. Minőség és online tevékenység

Quality Systems	263	Vendégpanaszok szervezett kezelése ⁵⁸	3			M	M	M
	264	Vendégvélemény rendszeres elemzése ⁵⁹	5				M	M
	265	Szervezett próbavásárlás - Mystery shopping ⁶⁰ (Az igazolást a pályázathoz kell csatolni)	10				(M) ⁶¹	M
	266	Magyar Turizmus Minőségi Díj - EHQ ⁶²	10					
Online Activities	267	Szállodai honlap ⁶³ aktuális információkkal és valóságnak megfelelő fotókkal és tartalommal a szállodáról és elhelyezkedéséről	5	M	M	M ⁶⁴	M ⁶⁴	M ⁶⁴

58 Szervezett folyamat: reklamáció felvétele, kiértékelése, válasz, intézkedés

59 A vendégek véleményének aktív és rendszeres megkérdezése, hogy megismerjék véleményüket a szállodai szolgáltatásokról. A vélemények értékelése, intézkedések a szolgáltatások minőségének fejlesztésére

60 A mystery shopping a következőket jelenti: a vizsgált időszakban legalább egy alkalommal a szálloda kezdeményezésére és költségére külső szakértők anonim formában vizsgálják, ellenőrzik és dokumentálják a szálloda szolgáltatásait. A szállodaláncok által elvégzett ilyen típusú vizsgálatok kielégítik a követelményeket.

61 Minimum követelmény a 4 csillagos "superior" szállodák körében.

62 *Magyar Turizmus Minőségi Díj* – az European Hospitality Quality (EHQ) a HOTREC (Szállodák, Éttermek, Kávézók Európai Szövetsége) www.hotrec.eu által kialakított minőségellenőrzési rendszer magyar megfelelője. Nemzeti és regionális szinten minőségi referenciákat biztosít.

Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	268	A vendégek felkérése, hogy írják meg véleményüket a szállodáról, egy internetes portálon, vagy a szálloda honlapján	5				M	M
	269	Weboldal közvetlen foglalási lehetőséggel ⁶⁵ és vendégértékeléssel	10					
Others	270	Eco-label ⁶⁶	10					

VIII. Minimum pontszámok⁶⁷

Hotels				90	170	260	400	600
“Superior” ⁶⁸				170	260	400	600	700

63 Fotók minimum az épület külsejéről, a vendégszobákról, a közösségi terekről.

64 Weboldal min. két nyelven.

65 Egy egyszerű e-mail nem elegendő, „real-time booking” lehetőség szükséges.

66 A kritériumot a Zöld Szálloda díjjal rendelkező szállodák teljesítik.

67 Étterem nélküli szállodánál (ahol a szálloda csak reggelit ad) az elérendő pontszám 20 ponttal kevesebb minden kategóriában. Étterem a 4 csillagos “superior” kategóriától kötelező.

68 A “Superior” jelző egy kategórián belül a kiemelkedő színvonalú szállodákat jelenti, melyek már megjelenésükkel is a kategória átlaga felett vannak – a közös helyiségek és vendégszobák kialakítása, berendezése magasabb színvonalat tükröz, mint ami az adott kategóriára vonatkozik. Ezen kívül magas szintű szolgáltatásokat biztosítva jóval magasabb pontszámot teljesít az elégséges pontok felett. A “Superior” szint minden kategóriában elérhető.

