

Minősítési kérdőív kitöltési útmutató

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 – az adott kategória eléréséhez - szükséges:

- minimum **pontszám** elérése
- kötelező **„M” kritériumok** teljesítése

A kritériumlista az alábbi oldalon érhető el:

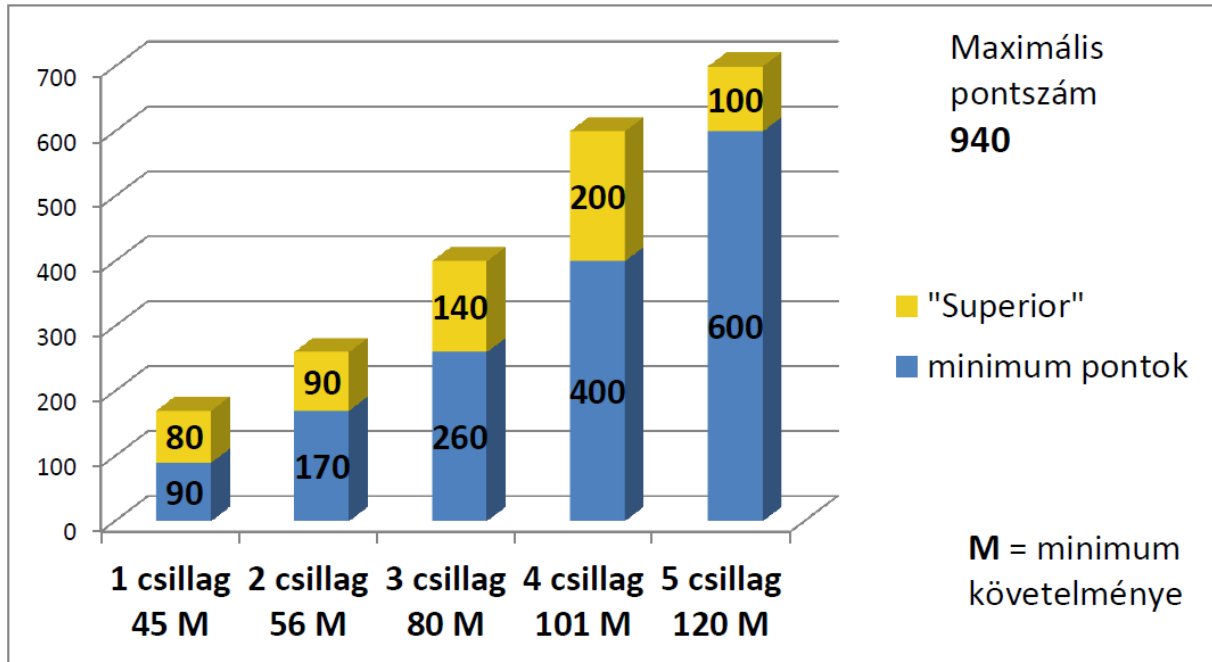
<http://hotelstars.hu/LinkClick.aspx?fileticket=ljvp1Zuksgk%3d&tabid=86&mid=437>

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



HOTELSTARS.EU



Superior kategória - a kiemelkedő színvonalú szállodákat jelöli, melyek szélesebb választékot nyújtanak a szolgáltatások terén. A "Superior" jelző annyit jelent, hogy jóval az elégséges pontok felettivel 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.

Étterem nélküli szállodák: azoknál a szállodáknál, amelyek csak reggelit szolgáltatnak fel, az elérendő pontszámok minden kategóriánál a megadottnál 20 ponttal csökkentendők.

Étterem 4* superior kategóriától kötelező.

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:

- ✓ Szállodára vonatkozó **működési engedély**
- ✓ Szállodai **alaprajz** (emeleti és szobai)

3*-tól kötelező dokumentumok:

- ✓ **Szolgáltatások A-Z-ig** (min. 2 nyelvű Vendégtájékoztató)
- ✓ **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>).



HOTELSTARS.EU

Matractisztítás: olyan szolgáltatótól elfogadott, akinek a tanúsítványa az alábbi meghatározásnak megfelel: *„Vegyszermentes kezeléssel kell a matrac mélytisztítást végezni, melynek során nem képződik és nem marad vissza nedvesség, az atkák elpusztulnak és szaporodásuk meggátlódik.”*

Új matracok esetében is csak akkor értékelhető a kritérium, ha a szolgáltatást elvégezték és azt tanúsítvánnyal igazolták.

Szobai tájékoztató – Szolgáltatások A-Z-ig információ

Minden vendég számára fontos, hogy valamennyi szállodai termékről és szolgáltatásról tudomást szerezzen az ott tartózkodása alatt. Ez egyrészt elősegíti a vendégigények minél szélesebb körben történő kielégítését, ezáltal fokozza elégedettségüket, másrészt növel(het)i a szálloda bevételét.

Előnyök: - minden szolgáltatás, információ egy helyen elérhető a vendég részére

- ha a vendég tud róla, használni is fogja

Szobai tájékoztató - Szolgáltatások A-Z-ig: szállodai termék/szolgáltatás lista illetve szállodai információ. Felépítését, tartalmát minden szálloda maga határozza meg (A-B-C sorrendben magyar és további idegen nyelveken) és minden fontos információt tartalmaznia kell.

A 270 kritériumból minden olyan szolgáltatást/terméket kell feltüntetni, amit a szálloda kínál. „Amiről a vendégnek nincs információja, az számára nem is létezik.” A minősítés során azok a kritériumok értékelhetők, amelyek szerepelnek az A-Z vendégtájékoztatóban.

Ha az adott szolgáltatás/termék térítés ellenében kapható, azt egyértelműen fel kell tüntetni.