



HOTELSTARS.EU

# Szállodai Kategorizálás 2021 - 2025



HOTELSTARS.EU

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

## Tartalom

	Oldal
Alapvető elvárások	3
Recepció és szolgáltatások	4
Szobák	7
Gasztronómia	16
Rendezvények (MICE)	17
Szabadidős szolgáltatások	18
Minőség és online tevékenység	20
Minimum pontszámok	21

## Üdvözöljük a Hotelstars minősítés alkalmával!

A "Hotelstars Union" (HSU) 17 európai ország – Ausztria, Belgium, Csehország, Dánia, Észtország, Görögország, Hollandia, Lettország, Liechtenstein, Litvánia, Luxembourg, Magyarország, Málta, Németország, Szlovénia, Svédország, Svájc – továbbá Franciaország, Írország, Olaszország, Szlovákia, mint jövőbeni csatlakozók - által alkotott stratégiai társulás, amely egységes követelményekkel és szabályozással alakította ki a Hotelstars szállodaminősítési rendszert.

Ez a követelményrendszer azokat a kritériumokat tartalmazza, amelyek alapján a Hotelstars Union a szállodákat 1\*-5\*, illetve 1\*-5\* superior kategóriában minősíti. A Hotelstars átlátható módon garantálja a minőséget és a szolgáltatások színvonalát, ezáltal biztonságot nyújt a vendégeknek és szállodáknak egyaránt – a fenntarthatóság és a technológiai fejlődés mentén.

Az oszlopokban található "M" betű, az adott kategória minimum követelményét jelöli.

Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
<b>I. Alapvető elvárások</b>								
Tisztaság / Higiénia	1	A tiszta és higiénikus körülmények minden kategória alapfeltételét képezik. <sup>1</sup>	-	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 <sup>2</sup>	közepes <sup>3</sup>	emelt szintű <sup>4</sup>	első osztályú <sup>5</sup>	luxus <sup>6</sup>
Személyzet	4	A szolgáltatásokat hozzáértő és azonosítható munkatársak nyújtják.	-	M	M	M	M	M
	5	Két nyelvet beszélő alkalmazottak (magyar + min. 1 idegen nyelv ismerete szükséges)	3		M	M	M	M
Parkolás	6	Közvetlen parkoló a szállodához	3					
	7	Buszparkoló	3					
	8	Szállodai garázs	5					
	9	Töltőállomás elektromos autók részére	10					
	10	Töltőállomás elektromos kerékpárok vagy egyéb típusú elektromos járművek részére	3					
Egyéb	11	A szobák legalább 50%-ához tartozó terasz és/vagy erkély	5					
	12	Vendégfelvonó <sup>7</sup>	10				M	M

1 A COVID-19 vírushelyzet alatt, különleges tisztasági és higiéniai intézkedések lehetnek érvényben. A jogi követelmények és / vagy a nemzeti jogszabályok betartása e tekintetben felülbíráhatja bizonyos HSU kritériumokat.

2 A berendezés és felszereltség megfelelő és karbantartott.



3 A berendezés és a felszereltség karbantartott és összehangolt.

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

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

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

7 Ha a szálloda három szintnél magasabb (beleértve a földszintet is).

Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Akadálymentesítés <sup>8</sup>	13	Akadálymentes  Önmeghajtott kerekesszéssel vagy segítséggel	5					
	14	Akadálymentes  Elektromos kerekesszéssel	10					
	15	Akadálymentes Vakok és gyengénlátók részére	5					
	16	Akadálymentes Süketek és nagyothallók részére	5					

## II. Recepció és szolgáltatások

Recepció	17	Kijelölt (a funkciónak megfelelően kialakított és megjelölt) terület vagy pult, mely megfelelő diszkréciót biztosít	1	M	M	M	M	M
	18	Különálló és kijelölt recepció terület vagy pult, mely megfelelő diszkréciót biztosít	3					
	19	Hall / előcsarnok <sup>9</sup> a recepció területén	3			M		
	20	Lobby <sup>9</sup> ülőhelyekkel és italfelhasználással	5				M	M
	21	Tágas fogadóterem <sup>9</sup> számos különféle ülőhellyel és italfelhasználással	10					
	22	Recepciószolgálat, 24 órán át elérhető telefonon vagy digitális kommunikáció útján	1	M	M			
	23	A recepción napi 10 órán át személyzet áll rendelkezésre, 24 órán át elérhető telefonon vagy digitális kommunikáció útján	7			M		
	24	A recepción napi 16 órán át személyzet áll rendelkezésre, fizikailag elérhető 24 órán át telefonon vagy digitális kommunikáció útján	10				M	
	25	A recepción napi 24 órán át személyzet áll rendelkezésre, fizikailag elérhető 24 órán át telefonon vagy digitális kommunikáció útján	15					M

<sup>8</sup> Ajánlás és segédlet a komplex akadálymentesítéshez a [www.hotelstars.hu](http://www.hotelstars.hu) weboldalon.

<sup>9</sup> A 19-21 kritérium méret- és érzésségi különbséget mutat (kis mérettől a nagyig, kis ülősaroktól a reprezentatív fogadóteremig).

Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	26	Self-check-in lehetőség / szolgáltatás	3					
	27	Self-check-out lehetőség / szolgáltatás	3					
	28	Valet parking szolgáltatás	10					M
	29	Kocsirendező (Doorman - külön személyzet; 7/7 nap; 16/24 óra)	15					
	30	Portás / Guest relation manager (Concierge / GRM – külön személyzet; 7/7 nap; 16/24 óra)	15					M
	31	Londiner (külön személyzet; 7/7 nap; 16/24 óra)	15					
	32	Csomagszállítási szolgáltatás kérésre	5			M	M	
	33	Csomagszállítási szolgáltatás rendelkezésre áll	10					M
	34	Biztonságos csomagmegőrző szolgáltatás érkező és távozó vendégek részére	5			M	M	M
Szobatakarítás / textília csere	35	Napi takarítás <sup>10</sup>	1	M	M	M	M	M
	36	Törölközők napi cseréje kérésre	1	M	M	M	M	M
	37	Ágynemű heti min. egyszeri cseréje <sup>10</sup>	1	M	M	M		
	38	Ágynemű heti min. kétszeri cseréje <sup>10</sup>	3				M	M
	39	Ágynemű napi cseréje kérésre	3				M	M
Mosás és vasalási szolgáltatás	40	Vasalási szolgáltatás (1 órán belül teljesítve)	3					M
	41	Mosás és vasalási szolgáltatás (elkészül/átvehető megállapodás szerint, mosatási zacskó a szobában)	1			M		

<sup>10</sup> Lehetőség a vendégek számára, hogy jelezzék a napi takarítás ill. az ágynemű cseréje mellőzésének igényét.

Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	42	Vegyztisztítás / száraztisztítás vagy mosás és vasalási szolgáltatás (felvétel reggel 9-ig, elkészül/átvehető megállapodás szerint – kivéve hétvégén, mosatási zacskó a szobában)	7				M	M
Fizetés	43	Készpénzmentes fizetési lehetőség	1	M	M	M	M	M
Egyéb	44	Esernyő a recepción vagy a szobában	3			M	M	M
	45	Naprakész hírforrás a szobában (nyomtatott vagy digitális) <sup>11</sup>	3					M
	46	Varrószolgáltatás	3					M
	47	Varrókészlet kérésre	1		M	M	M	
	48	Varrókészlet a szobában	3					M
	49	Cipőtisztító gép a szállodában	5				M <sup>12</sup>	M
	50	Cipőtisztító szolgáltatás	5				M <sup>12</sup>	M
	51	Cipőtisztító készlet kérésre	1		M	M	M	
	52	Cipőtisztító készlet a szobában	3					M
	53	Transzfer vagy limuzin szolgáltatás	5					M
	54	Tisztálkodási szerek kínálata (min. fogkefe, fogkrém, borotválkozási szerek, tusfürdő)	1	M	M	M	M	M
	55	Vendégenkénti, személyes üdvözlés érkezéskor, friss virág, vagy szobában található egyéb ajándék (TV képernyőn nem elég)	5					M
	56	Vendégek szobához történő kísérése érkezéskor	5					
	57	Turndown service <sup>13</sup> a szoba esti ellenőrzése és ágyazása éjszakára	7					M

<sup>11</sup> Újságok, smart TV, tablet stb.

<sup>12</sup> A cipőtisztító gép vagy a cipőtisztító szolgáltatás kiválthatják egymást.

Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
---------	------	-----------	--------	---	----	-----	------	-------

### III. Szobák

	58	Szobák mérete (fürdőszobával) $\geq 14\text{m}^2$ <sup>14</sup>	10					
	59	Szobák mérete (fürdőszobával) $\geq 18\text{m}^2$ <sup>14</sup>	15					
	60	Szobák mérete (fürdőszobával) $\geq 22\text{m}^2$ <sup>14</sup>	20					
	61	Szobák mérete (fürdőszobával) $\geq 30\text{m}^2$ <sup>14</sup>	25					
	62	Lakosztályok száma <sup>15</sup>	3 / lakosztály max. 9					M (min. 2)
Alváskomfort	63	Ágyszerkezet korszerű, jó állapotú, min. 13cm-es matracal <sup>16</sup>	1	M	M			
	64	Ágyszerkezet: rugalmas ágybetét és korszerű, jó állapotú matrac (együttes vastagság min. 18 cm) <sup>16, 17</sup>	5			M	M	M
	65	Ágyszerkezet: rugalmas ágybetét és korszerű, jó állapotú matrac (együttes vastagság min. 22 cm) <sup>16, 17</sup>	7					
	66	Ergonómikusan állítható ágyszerkezet - kérésre	3					
Ágyak szélessége <sup>18</sup>	67.1	Egyszemélyes ágyak min. szélesség 0.80m <sup>19</sup>	1					
	67.2	Egyszemélyes ágyak min. szélesség of 0.90m <sup>19</sup>	5					M

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

14 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.

15 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 "üdülő lakrész / lakás" nem számít lakosztálynak. Annak érdekében, hogy a vendégek korlátozás nélkül tudják használni a szállodai szolgáltatásokat, a lakosztályoknak a szálloda épületében kell elhelyezkedniük.

16 Az ágyszerkezet teljes magassága a matrac és az ágykeret (boxspring, rugalmas lécesbetét) magasságának összege.

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

18 Ha a Szálloda csak egyágyas vagy csak kétágyas szobákkal rendelkezik, akkor az ágy szélességére adott pontok megduplázódnak.

19 A vendéget a foglaláskor tájékoztatni kell, ha a szobában két egyszemélyes ágy van a duplaágy helyett. Ha a szálloda meghatározott számú szobával rendelkezik (max.15%) ahol az ágy szélessége a standard méret alatt van, akkor arról a vendéget még a foglalás előtt előre tájékoztatni kell.

Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	67.3	Egyszemélyes ágyak min. szélesség 1.00m <sup>19</sup>	10					
	67.4	Egyszemélyes ágyak min. szélesség 1.20m <sup>19</sup>	15					
	68.1	Dupla ágyak min. szélesség 1.40m <sup>19</sup>	1					
	68.2	Dupla ágyak min. szélesség 1.60m <sup>19</sup>	5					
	68.3	Dupla ágyak min. szélesség 1.80m <sup>19</sup>	10					M
	68.4	Dupla ágyak min. szélesség 2.00m <sup>19</sup>	15					
Ágyak hosszúsága	69.1	Ágyak min. hosszúsága 1.90m	1					
	69.2	Ágyak min. hosszúsága 2.00m	5					M
	69.3	Ágyak min. hosszúsága 2.10m	10					
	69.4	Ágyak min. hosszúsága 2.20m	15					
	70	Gyerekágy- kérésre	1					
	71	Higiénikus matracvédő <sup>20</sup> ("encasing")	10					
	72	Új matracok (max. 5 éves; számlával kell igazolni)	10					
	73	Matracok mélytisztítása vagy mosása min. évente <sup>21</sup> (az igazolást/tanúsítványt be kell mutatni a helyszíni ellenőrzés során)	10					
	74	Antiallergén ágy + ágynemű választási lehetőség kérésre <sup>22</sup> (az igazolást be kell mutatni a helyszíni ellenőrzés során)	3					

20 Pamut, szintetikus vagy mikroszálal anyagból készült, mosható ill. vegyiileg 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.

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

22 Az antiallergén nem keverendő össze az allergia-mentessel. A párnák, takarók, ágyneműk megfelelőségét tanúsítvánnyal kell igazolni. A töltet és huzat nem tartalmazhat tollat vagy pelyhet.



Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	75	Korszerű, jó állapotban lévő takaró (paplan, pléd)	1	M	M	M	M	M
	76	Kérésre plusz takaró	1			M	M	M
	77	Korszerű, jó állapotban lévő párna	1	M	M	M	M	M
	78	Higiénikus párnahuzat ("encasing")	7					
	79	Párnák tisztítása évente vagy új párnák (max. 1 éves) (Az igazolást be kell mutatni a helyszíni ellenőrzés során.)	1	M	M	M	M	M
	80	Igényelhető tartalékpárna (díszpárna nem megfelelő)	1			M	M	M
	81	Két párna vendégenként (díszpárna nem megfelelő)	5					M
	82	Párnaválaszték (különböző típusú / töltésű párnákkal)	5				M	M
	83	Szobasötétítési lehetőség (pl. függöny)	1	M	M	M	M	
	84	Szoba teljes elsötétítése (pl. zsalu blackout függöny)	5					M
	85	Nappali (fényáteresztő) függöny / napellenző / ernyő	3					
	86	Mosható ágyelő	3					
	87	Ébresztő szolgáltatás	1	M	M	M	M	M
	Szoba felszereltsége	88	Megfelelő méretű ruhásszekrény, vagy tároló fülke	1	M	M	M	M
89		Polcok a fehérnemű részére	1		M	M	M	M
90		Megfelelő számú egységes vállfa <sup>23</sup>	1	M	M	M		

23 Az egyszerű hajlított fém akasztó nem felel meg a követelménynek.

Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	91	Megfelelő számú különböző típusú vállfa	3				M	M
	92	Külön fogas / ruhaakasztó (kabátoknak szekrényen kívül)	1	M	M	M	M	M
	93	1 ülőalkalmatosság	1	M	M			
	94	1 ülőalkalmatosság személyenként	3			M	M	M
	95	1 kényelmes ülőalkalmatosság (kárpitozott szék/kanapé) kisasztallal / rögzíthető széktálcával	7				M	M
	96	1 további kényelmes kárpitozott szék vagy kanapé a kétágyas szobákban és lakosztályokban	7					M
	97	Asztal / írófelület (desk-top) vagy hasonló megoldás	1	M	M			
	98	Asztal / írófelület (desk-top) vagy hasonló megoldás min. 0.4 m <sup>2</sup> szabad felülettel, konnektorral és megfelelő világítással <sup>24</sup>	5			M	M	M
	99	Asztal / írófelület (desk-top) vagy hasonló megoldás min. 0.6 m <sup>2</sup> szabad felülettel, konnektorral és megfelelő világítással <sup>24</sup>	7					
	100	Éjjeli szekrény, lerakóhely az ágynál	1			M	M	M
	101	Szabad konnektorok a szobákban <sup>24</sup>	1	M	M	M	M	M
	102	Szabad konnektor az asztal / desk-top mellett <sup>24</sup>	3					
	103	Szabad konnektor az ágy mellett <sup>24</sup>	3			M	M	M
	104	Központi kapcsoló a teljes szobavilágításhoz	3					
	105	Ágyból vezérelhető teljes szobavilágítás	3					

<sup>24</sup> A konnektorok elérhetőek és más berendezés által nem használtak.

Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	106	Éjszakai jelzőfény	1					
	107	Megfelelő szobavilágítás	1	M	M	M	M	M
	108	Olvasólámpa / olvasófény az ágy mellett	3		M	M	M	M
	109	Öltöző tükör	1			M	M	M
	110	Csomag-, bőröndtartó vagy megfelelő hely a tárolásra	5			M	M	M
	111	Papírkosár	1			M	M	M
Értékmegőrzés	112	Értékmegőrzés lehetősége (pl. a recepciónál)	1	M	M			
	113	Központi széf (pl. a recepciónál)	3			M <sup>25</sup>	M <sup>25</sup>	M
	114	Szobaszéf	5					M
	115	Széf, integrált áramellátással a vendégszobában	7					
Hangszigetelés / légkondicionálás	116	Ablakok megfelelő zajszigeteltsége	7					
	117	Zajszigetelt ajtók, vagy duplaajtók	10					
	118	Szobai, központilag vezérelt légkondicionáló	7					
	119	A szobákban egyedileg szabályozható légkondicionáló	10					
	120	A társasági helyiségek légkondicionáltak (étterem, lobby, reggeliztető helyiség stb.)	10					
	121	Harmonikus légkör (fény, illat, zene, szín, stb.) a közösségi terekben	1					

25 Vagy szobaszéf (ld. 114).

Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Szórakoztató elektronika	122	Audio vagy multimédia szórakoztatás <sup>26</sup>	5			M	M	M
	123	Beépített tömegkommunikációs eszköz a fürdőszobában	3					
	124	TV szolgáltatás a szoba méretének megfelelő nagyságú képernyőn, távirányítóval	1	M	M	M	M	M
	125	További TV szolgáltatás a lakosztályokban, a helyiség méretének megfelelő nagyságú képernyőn	3					
	126	Nemzetközi TV csatornák elérhetőek	5				M	M
	127	Nemzetközi használatra alkalmas adapter / dugalj kérésre	3				M	M
	128	Töltőállomás (különböző elektromos eszközök részére) és / vagy különböző adapterek kérésre	1			M	M	M
Telekommunikáció	129	Külső és belső kommunikációra alkalmas eszköz – kérésre – kezelési útmutatóval (nyomtatott vagy digitális) <sup>27</sup>	5			M	M	
	130	Külső és belső kommunikációra alkalmas eszköz a szobában, kétnyelvű (nyomtatott vagy digitális) kezelési útmutatóval	10					M
	131	WIFI internet kapcsolat a közösségi terekben és szobákban	1	M	M	M	M	M
	132	Biztonságos internet kapcsolat (LAN, VPN vagy ezzel egyenértékű)	5					
	133	Személyes és biztonságos nyomtatási lehetőség kérésre (diszkrét helyzet biztosított, ezáltal más nem láthatja mit nyomtat a vendég)	1				M	M
	134	Internet berendezés/eszköz a szobában kérésre	1					M
Egyebek	135	Szállodai vendégtájékoztató (nyomtatott vagy digitális) <sup>28</sup>	1	M	M			
	136	Kétnyelvű vendégtájékoztató (nyomtatott vagy digitális)	5			M	M	M

26 Szórakoztató lehetőség pl. rádióvétel, különálló lejátszók vagy streaming szolgáltatások.

27 A vendéget tájékoztatni kell erről a lehetőségről a bejelentkezéskor; erre egy display, stb. is megfelelő.

28 Tájékoztató szükséges minimum a reggeli, a check-out időpontjáról és a szolgáltató helyek nyitva tartásáról.

Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	137	Az adott régióról információs anyagok állnak rendelkezésre a recepción / közösségi terekben (nyomtatott vagy digitális)	1	M	M	M	M	M
	138	Íróeszköz és jegyzetfüzet	1			M	M	M
	139	Mappa (levélpapír, boríték)	1					
	140	Nadrágvasaló berendezés a szobában	3					
	141	Vasaló állvánnyal (kérésre) vagy vasaló szoba	1					
	142	Vasaló állvánnyal a szobában	3					
	143	Cipőkanál a szobában	1				M	M
	144	Ajtó kitekintő (biztonsági)	3					
	145	Kiegészítő biztonsági zárszerkezet a szobaajtón (pl. zár, lánc)	1					
Fürdőszoba	146	Fürdőszoba $\geq 5\text{m}^2$ <sup>29</sup>	10					
	147	Fürdőszoba $\geq 7,5\text{m}^2$ <sup>29</sup>	15					
	148	A szobák 100%-a rendelkezik: zuhany/WC vagy fürdőkád/WC	1	M <sup>30</sup>	M <sup>30</sup>	M	M	M
	149	A szobák 100%-a rendelkezik: tusoló/WC vagy fürdőkád/WC és ebből 50% fürdőkáddal és külön zuhanykabinnal egyaránt	10					
	150	A szobák 30%-a elkülönített WC-vel	5					
	151	Zuhany függönnyel vagy egyenértékű elválasztással	1	M	M	M	M	M

29 Ha a fürdőszobák max.15%-a e méret alatti, akkor a vendéget előre tájékoztatni kell erről, mielőtt kivinné a szobát.

30 Ha a szoba (az összes szoba max.15%-a) nem rendelkezik saját zuhany/wc-vel, de közös zuhany/wc van helyette, akkor a vendéget előre tájékoztatni kell erről, mielőtt kivinné a szobát. Ez a kivétel (15% eltérés) csak a 2020. január 1. előtt tervezett épületekre érvényes.

Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	152	Zuhany védőfallal	5					
	153	Mosdókagyló	1	M	M	M	M	M
	154	Dupla mosdókagyló a kétágyas szobákban és a lakosztályokban	5					
	155	Mosható kilépőszőnyeg (kádélő)	1			M	M	M
	156	Megfelelő világítás a mosdókagylónál	1	M	M	M	M	M
	157	Csúszásmentes zuhany / kád vagy berakható csúszásgátló eszköz	1					
	158	Biztonsági kapaszkodó	3					
	159	Tükör	1	M	M	M	M	M
	160	Szabad konnektor a tükör mellett	1	M	M	M	M	M
	161	Kozmetikai, borotválkozó tükör	1					
	162	Mozgatható kozmetikai, borotválkozó tükör	3				M	M
	163	Kivilágított kozmetikai, borotválkozó tükör	1					
	164	Törülközőtartó, vagy törülköző fogas	1	M	M	M	M	M
	165	Fűtési lehetőség a fürdőszobában (pl. fűtött törülközőtartó)	5					M
	166	Lerakófelület (polc)	1	M	M	M		
	167	Nagyméretű lerakó felület	3				M	M
	168	Fogmosó pohár	1			M	M	M

Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	169	Szappan vagy tusfürdő a mosdókagylónál	1	M	M	M	M	M
	170	Habfürdő vagy tusfürdő a zuhanynál / kádnál	1		M	M	M	M
	171	Sampon <sup>31</sup>	1		M	M	M	M
	172	További kozmetikai termékek (pl.: zuhany sapka, körömrészelő, fültisztító, vatta korong, testápoló)	1 /tétel, max. 3				M	M
	173	Papír kozmetikai kendő	3			M	M	M
	174	Tartalék wc papír	1	M	M	M	M	M
	175	1 törülköző (kéztörölő) személyenként	1		M	M	M	M
	176	1 fürdőlepedő személyenként	1	M	M	M	M	M
	177	Igényelhető fürdőköpeny	3				M	
	178	Fürdőköpeny	5					M
	179	Igényelhető papucs	1				M	
	180	Papucs	3					M
	181	Igényelhető hajszárító	1					
	182	Hajszárító	3			M	M	M
	183	Szék a fürdőszobában kérésre	3					M
	184	Fürdőszobai mérleg	1					

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

Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	185	Szemetes	1	M	M	M	M	M

#### IV. Gasztronómia

Italok	186	Italkínálat a szállodában	1	M	M	M	M	M
	187	Italkínálat a szobában	3			M	M	M
	188	Hűtőszekrény a szobában <sup>32</sup>	3					
	189	Minibár (italokkal és snack-el)	5				M <sup>33</sup>	M
	190	Maxibár	3					
	191	16 órás italfelszolgálat szobaszervizzel	10				M <sup>34</sup>	
	192	24 órás italfelszolgálat szobaszervizzel	15					M
	193	Vízforraló a szobában, a szükséges felszereléssel (KV, tea)	3					
	194	Kávégép a szobában a szükséges felszereléssel	5					
Bár	195	Bár vagy lounge kiszolgálással <sup>35</sup> (legalább a hét 5 napján nyitva)	7				M	
	196	Bár vagy lounge kiszolgálással <sup>35</sup> (a hét minden napján nyitva)	10					M
Reggeli	197	Reggeliző helyiség / terület	1	M	M	M	M	M

<sup>32</sup> Vagy Minibár (ld. 189)

<sup>33</sup> Vagy Maxibár (ld. 190) vagy 16 órás italfelszolgálat szobaszervizzel (ld. 191).

<sup>34</sup> Vagy Minibár (ld. 189) vagy Maxibár (ld. 190).

<sup>35</sup> Ital árlap elérhető (nyomtatott vagy digitális).



Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	198	Bővített kontinentális reggeli <sup>36</sup>	1	M				
	199	Büféreggeli vagy ezzel egyenértékű reggeli étlap <sup>37</sup>	5		M	M		
	200	Büféreggeli <u>kiszolgálással</u> vagy ezzel egyenértékű reggeli étlap	10				M	M
	201	Reggeli étlap szobaszervizzel	5					M
Étel	202	Allergén mentes termékek (gluténmentes, laktózmentes, stb.)	3					
	203	Régiós ételek <sup>38</sup>	5					
	204	Étel kínálat szobaszervizzel 16 órán keresztül	10				M	
	205	Étel kínálat szobaszervizzel a nap 24 órájában	15					M
	206	<b>Étterem</b> <sup>39 60</sup>	5/étterem, max. 10					
	207	Étterem <sup>39 60</sup> a hét 5 napján üzemel	7/étterem, max. 14				M <sup>40</sup>	
	208	Étterem <sup>39 60</sup> a hét minden napján üzemel	10/étterem max. 20					M

## V. Rendezvények (MICE)

Bankett lehetőségek	209	Bankett lehetőség min. 50 főig <sup>41</sup>	1					
	210	Bankett lehetőség min. 100 főig <sup>41</sup>	3					

36 A bővített kontinentális reggeli kínálata: legalább egy meleg ital (KV vagy tea), gyümölcslé, gyümölcsválaszték vagy gyümölcssaláta, kenyér- kifli- zsemlevászték, vaj, jam, felvágottak, sajt.

37 Önkiadós, legalább a bővített kontinentális reggeli szokásos kínálatát tartalmazza kiegészítve tojásételekkel és müzliel.

38 A kínálat jelentős része a régióra jellemző / nemzeti specialitás. A felhasznált nyersanyagok nagy része a régióból származik.

39 Ha több étterem van, azok koncepciója, ételválasztéka különböző.

40 Étterem 4\* superior kategóriától kötelező.

41 Az éttermen kívül.

Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Konferencia termek	211	Bankett lehetőség min. 250 főig <sup>41</sup>	5					
	212	Kijelölt co-working helyek / szekciótermek	10					
	213	Konferencia terem(ek) mérete legalább 100 m <sup>2</sup> , min. belmagasság: 2.75 m <sup>42</sup>	10					
	214	Konferenciaszolgáltatás <sup>43</sup> (külön szolgáltató részleg saját személyzettel)	5					
	215	A konferencia terem természetes megvilágítással, és a sötétítés lehetőségével <sup>42, 44</sup>	1					
	216	Business center (külön helyiség és személyzet)	5					
	217	Egyénileg szabályozható légkondicionálás a konferenciatermekben <sup>42</sup>	3					

## VI. Szabadidős szolgáltatások

Sport	218	Megfelelő beltéri / kültéri rekreációs lehetőségek a helyszínen <sup>45</sup> (pl. saját kert, tenisz- golfpálya, part vagy tó-kapcsolat)	3/lehetőség, max. 9					
	219	Sporteszközök kölcsönzése (pl. kerékpár, csónak, síléc)	3					
	220	Fitness terem <sup>46</sup> legalább 4 különböző típusú géppel (pl. ergometer, súlyzók, nyomópad, futópad, evezőgép, lépcsőgép, stb.)	5					
Spa/Wellness <sup>47</sup>	221	Masszázs <sup>48</sup> (pl. teljes testmasszázs, Shiatsu, talpmasszázs, stb.)	3/ kabin, max. 9					
	222	Különálló relaxációs helyiség <sup>49</sup>	3					

42 Minden konferenciaterem követelménye: megfelelő világítás (min. 200lux), WIFI, projektor, vetítővászon a terem magasságához és méretéhez igazodva, ruhafogas vagy ruhásszekrény és megfelelő számú konnektor.

43 Akkor elfogadható, ha a 213-as kritérium teljesül.

44 Minimum követelmény minden konferencia teremben.

45 A szálloda területén található és használata a szobaszámlára terhelhető

46 A fitness terem minimum mérete 20m<sup>2</sup>.

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

48 A kabinok mérete minimum 10m<sup>2</sup>.

49 A relaxációs helyiségben zavartalan nyugalmat kell biztosítani, mérete minimum 20m<sup>2</sup>.

Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	223	Pezsgőfürdő / Jacuzzi vagy ezzel egyenértékű (pl. 60m <sup>2</sup> alatti kültéri vagy 40m <sup>2</sup> alatti beltéri medence is elfogadott)	3					
	224	Szauna (legalább 6 fős)	3/szauna típus <sup>50</sup> , max. 9					
	225	Szépségfarm <sup>48</sup> legalább 4 különböző kezeléssel (pl. kozmetikai kezelések, bőrradírt, stressz relaxációs masszázs, pedikűr, manikűr, stb)	5					
	226	Spa <sup>48</sup> fürdő-hidroterápia, legalább 4 különböző kezeléssel (pl. fürdő, Kneipp, hidroterápia, iszapkezelés, hammam stb.)	10					
	227	Privát spa kabin	5					
	228	Kültéri úszómedence <sup>51</sup> vagy tó <sup>52</sup>	10					
	229	Beltéri úszómedence <sup>53</sup>	10					
Gyermekek	230	Saját gyermekfelügyelet 3 éves kor alatti gyermekek számára (hétköznapokon, legalább 3 órán keresztül szakképzett személyzettel)	10					
	231	Saját gyermekfelügyelet 3 év feletti gyermekek számára (hétköznapokon, legalább 3 órán keresztül szakképzett személyzettel)	10					
	232	Helyiség gyermekeknek (Játékszoba/játszóter)	3					
	233	Babafelszerelés kérésre (pl. babaszék, ételmelegítő, baba matrac, bébiőr)	3					
Egyéb	234	Tisztálkodási helyiség (női-férfi mosdó) szállóvendégek részére	3					
	235	Könyvtár	3					
	236	Animátor / animációs program	5					

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

51 A kültéri medence fűtött és a mérete minimum 60m<sup>2</sup>.

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

53 A beltéri medence fűtött és a mérete minimum 40m<sup>2</sup>.

Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
---------	------	-----------	--------	---	----	-----	------	-------

## VII. Minőség és online tevékenység

Minőségi rendszerek	237	Vendégpanaszok szervezett kezelése <sup>54</sup>	1			M	M	M
	238	Vendégvélemények rendszeres elemzése <sup>55</sup>	3				M	M
	239	Minőségellenőrzés - Mystery shopping <sup>56</sup> (az igazolást a pályázathoz kell csatolni)	5					
	240	Minőség management EHQ <sup>57</sup> vagy azzal egyenértékű	15					
Online tevékenység	241	Saját honlap <sup>58</sup> aktuális információkkal és valóságnak megfelelő fotókkal és tartalommal a szállodáról és elhelyezkedéséről	1	M	M			
	242	Többnyelvű saját honlap <sup>58</sup> aktuális információkkal az ágyak méretéről is, valóságnak megfelelő fotókkal és tartalommal a szállodáról és elhelyezkedéséről	5			M	M	M
	243	Saját honlap közvetlen foglalási lehetőséggel	5					
	244	Saját honlap vendégértékeléssel	3					
	245	Mobil eszközre optimalizált honlap vagy mobil applikáció	5					
	246	A vendégek hatásos felkérése, hogy írják meg véleményüket a szállodáról, egy internetes portálon, vagy a szálloda honlapján	5					
Egyéb	247	ECO-label / fenntarthatósági tanúsítvány <sup>59</sup>	20					

54 Szervezett folyamat: reklamáció felvétele, kiértékelése, válasz, intézkedés.

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

56 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.

57 European Hospitality Quality (EHQ) a HOTREC (Szállodák, Éttermek, Kávézók Európai Szövetsége) [www.hotrec.eu](http://www.hotrec.eu) által kialakított minőségellenőrzési rendszer.

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

59 A kritériumot a Zöld Szálloda díjjal ill. ISO14001 minősítéssel rendelkező szállodák teljesítik.

Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
---------	------	-----------	--------	---	----	-----	------	-------

VIII. Minimum pontok <sup>60</sup>								
Hotel				95	180	270	410	610
Hotel "Superior" <sup>61</sup>				180	270	410	610	710

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

61 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 széleskörű és magas szintű szolgáltatásokat biztosítva jóval magasabb pontszámot teljesít az elégséges pontok felett. A "Superior" szint minden kategóriában elérhető.

Maximális pontszám:  
971

