

Szállodák kategorizálása

1* – 5* és 1*superior – 5*superior kategóriák követelményei

Az oszlopokban található „M” betű, az adott kategória minimum követelményét jelöli. A megpályázott kategória eléréséhez valamennyi, az adott kategóriához tartozó minimum kritérium (M) teljesítése szükséges. Egy kritérium akkor teljesül, ha minden lakóegységben teljesül, azaz 100%-os megfelelés szükséges. A „Berendezések és felszerelések” kritériumok csak akkor értékelhetők, ha valamennyi szobában teljesítettek.

Az „Ö” betűvel jelölt oszlopban az összekapcsolt kritériumok találhatóak, melyeknél a megpályázottnál magasabb kategória kritériumának teljesítése is elfogadott. Az összekapcsolt kritériumok közül csak egy jelölhető. Az „Útmutató” részben található az egyes kritériumokhoz tartozó követelmények részletes magyarázata.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1.	Terület	Kritérium sorszám	Kritérium	Ö	Pontok	*	**	***	****	*****	Útmutató
2.	Alapvető elvárások										
2.1.	Tisztaság / Higiénia	1	A tiszta és higiénikus körülmények minden kategória alapfeltételét képezik.		–	M	M	M	M	M	A tiszta és higiénikus környezet minden kategória alapfeltételeit képezik a szálloda teljes területére, valamint az összes berendezési, illetve felszerelési tárgyra vonatkozóan.
2.2.	Karbantartottság	2	Minden berendezés és felszerelés, valamint a belső és külső infrastruktúra kifogástalan és működőképes állapotban van.		–	M	M	M	M	M	A berendezések működőképes állapota alapelvárás minden lakóegységben, illetve közösségi térben valamennyi berendezésre és felszerelésre vonatkozóan.

2.3.	Általános benyomás	3	A szálloda általános benyomása összhangban van a kategóriával.		-	M egyszerű	M közepes	M emelt szintű	M első osztályú	M luxus	<p>Az általános benyomás – azaz a minőség 1–5 csillag szerinti megállapítása – egyértelműen meghatározható a szálláshely teljes bejárását – szobák, közösségi és értékesítő terek, wellness- és konferenciaterület, továbbá az épület maga és külső környezete megtekintését – követően az audit végén, az építészetben és belsőépítészetben felhasznált anyagok és a kivitelezés minősége, az alkalmazott színek, formák harmóniája és mindezeknek az audit során tapasztalt állapota alapján.</p> <p>Egyszerű – A berendezés és a felszereltség megfelelő és karbantartott, betölti a funkciót.</p> <p>Közepes – A berendezés és felszereltség karbantartott és összehangolt, a berendezés kialakításánál és az anyaghasználatnál az elsődleges szempont a funkciók biztosítása.</p> <p>Emelt szintű – A berendezés és felszereltség folyamatosan karbantartott, formáiban, színeiben összhangban van. Az összehatás emelt komfortot tükröz, a berendezés kialakításánál és az anyaghasználatnál az elsődleges szempont a praktikuság, amely mellett megjelennek a kényelmi szempontok.</p> <p>Első osztályú – A berendezés és felszereltség magas színvonalú, tudatos tervezés eredménye és első osztályú kényelmet nyújt. Az összehatást a jó minőségű anyagok, színek, formák harmóniája jellemzi. A térkialakítás és a berendezési tárgyak kiemelt kényelmet biztosítanak; a szálloda kifogástalan műszaki állapotban van, külső és belső megjelenése és környezete magas minőséget tükröz.</p> <p>Luxus – A berendezés és felszereltség luxus jellegű és a legmagasabb színvonalú. Az összehatást a kiemelkedően jó minőségű anyagok, színek, formák harmóniája jellemzi, úgy anyagfelhasználás, mint stílus és egyediség, továbbá minden berendezési tárgy tekintetében; a térélmény maximalizálása, a berendezési tárgyak és felszerelések elhelyezése legmagasabb szintű kényelmet nyújtja; a nagystílus kialakításánál és berendezésnél az elsődleges szempont a kompromisszumok nélküli</p>
------	--------------------	---	--	--	---	------------	-----------	----------------	-----------------	---------	--

												kényelem biztosítása; a szálloda kifogástalan műszaki és esztétikai állapotban van, külső és belső megjelenése és környezete luxus minőséget tükröz.
2.4.		4	Harmonikus légkör (fény, illat, zene, szín) a közösségi terekben.		3							
2.5.	Személyzet											
2.5.1.		5	A szolgáltatásokat hozzáértő és azonosítható személyzet biztosítja.		-	M	M	M	M	M		A szolgáltatásokat nyújtó dolgozók az adott munkakörhöz szükséges ismeretekkel rendelkeznek és munkaruhájukon névkitűzöt viselnek.
2.5.2.		6	Két nyelvet beszélő alkalmazottak (vendégtérben)		3			M	M	M		A szálloda vendégekkel érintkező munkatársai a magyar nyelven kívül legalább 1 idegen nyelven tudnak kommunikálni.
2.5.3.		7	A szállodai személyzet beszélt nyelveinek gyors azonosítása (pl. kitűzők segítségével)		3							A vendégtérben dolgozók munkaruháján egyértelmű vizuális jelzés mutatja milyen nyelven kommunikál az illető kolléga.
2.6.	Parkolás											
2.6.1.		8	Saját, közvetlen parkoló a szállodához		3							A közvetlen parkoló a szálloda saját területén található, vagy a szállodához kapcsolódó területről közvetlen átjárással megközelíthető, parkolásra kialakított és kijelölt terület. (ingyenes, vagy a parkolási díj a szobaszámlára terhelhető)
2.6.2.		9	Kijelölt leszállóhely – megállási lehetőség buszok számára – közvetlenül a szállodánál		3							A szállodához érkező buszok számára kialakított és kijelölt megállóhely, amely az érkező, ill. utazó szállóvendégek le- és felszállására szolgál.
2.6.3.		10	Garázs		5							A garázs a szállodából, vagy a szállodához kapcsolódó épületből (pl. parkolóház) közvetlenül megközelíthető.

2.6.4.		11	Töltőállomás elektromos autók részére		10						A szálloda területén (pl. garázs, parkoló) kialakított, kifejezetten elektromos autók töltésére szolgáló töltőállomás.
2.6.5.		12	Elektromos kerékpárok vagy egyéb elektromos járművek részére kijelölt töltőállomás		3						A szálloda területén (pl. garázs, parkoló) kialakított, kifejezetten elektromos kerékpárok vagy egyéb típusú elektromos járművek töltésére szolgáló töltőállomás.
2.6.6.		13	Biztonságos kerékpártároló		3						Kerékpárok számára kialakított zárható tároló.
2.7.	Egyéb										
2.7.1.		14	A szobák legalább 50%-ához tartozó terasz és/vagy erkély		5						A szállodai szobák legalább 50%-a rendelkezik a funkciónak megfelelő méretű és kialakítású erkéllyel vagy terasszal.
2.7.2.		15	Lift		10				M	M	Három szintnél (beleértve a földszintet is) magasabb szállodáknál.
2.8.	Akadálymentesítés										
2.8.1.		16	Akadálymentes elérhetőség – Önmeghajtott kerekesszékekkel vagy segítséggel	16-17	5						A kritérium akkor értékelhető, ha a szálloda akadálymentesen megközelíthető a közösségi terekkel együtt és van akadálymentes lakóegység.
2.8.2.		17	Akadálymentes elérhetőség – Elektromos kerekesszékekkel	16-17	10						Kerekesszékekkel elérhető: főbejárat, liftek, közösségi terek, vendégmosdók és WC-k. Ajtószélesség min. 90 cm a vendégszobákban, a wellness- és konferenciaterületén. Vendégfolyosók: min. 120 cm széles. Vendégszoba: parketta (nincs szőnyeg), elegendő hely a forduláshoz (1,5×1,5 m). Ágy, szekrény, asztal: akadálymentesített megközelíthetősége. Fürdőszoba: elegendő hely a forduláshoz (1,5×1,5 m), akadálymentes zuhanyzó üléssel és kapaszkodóval, hozzáférhető mosdó (állítható magasságú), állítható (dönthető) tükör, akadálymentesített WC, kapaszkodókkal.

2.8.3.		18	Akadálymentes elérhetőség – Vakok és gyengénlátók részére		5						Szignalizáció a közösségi terekben (vakok és gyengénlátók számára).
2.8.4.		19	Akadálymentes elérhetőség – Siketek és nagyothallók részére		5						Hallássérültek számára vizuális riasztás (erős villogó fény az ágygal szemben), fizikai riasztás (ágy vibráció, rezgő berendezés a párnában), tűzjelző hangszóró. Indukciós hurok a recepción.
3.	Recepció és szolgáltatások										
3.1.	Recepció										
3.1.1.		20	Kijelölt (a funkciónak megfelelően kialakított és megjelölt) terület vagy pult, mely megfelelő diszkréciót biztosít	20-21	1	M	M	M	M	M	A vendégek fogadására alkalmas, optikailag elkülönített terület vagy pult, amely a vendég számára megfelelő diszkréciót biztosít oly módon, hogy a vendégek nem látják egymás dokumentumait. Ennek kialakítására lehetőség van a bár vagy az étterem területén is.
3.1.2.		21	Különálló és kijelölt recepció terület vagy pult, mely megfelelő diszkréciót biztosít	20-21	3						A vendégek fogadására szolgáló különálló pult vagy terület, amely a vendég számára megfelelő diszkréciót biztosít oly módon, hogy a vendégek nem látják egymás dokumentumait.
3.1.3.		22	Hall / előcsarnok a recepció területén	22-23-24	7			M			A recepció területéhez kapcsolódó, vendégfogadásra alkalmas helyiség.
3.1.4.		23	Lobby ülőhelyekkel és italfelhasználással	22-23-24	10				M	M	Vendégfogadásra alkalmas, ülőhelyekkel ellátott helyiség, ahol a vendégek igényeikhez igazodva italszervíz biztosított. 4* kategóriában a hospitality corner is értékelhető, az étel- és italösszetételt a szálloda határozza meg.
3.1.5.		24	Tágas fogadóterem számos különféle ülőhellyel és italfelhasználással	22-23-24	10						A szálloda kapacitásával arányos méretű, vendégfogadásra alkalmas, legalább kétféle ülőhely típusal (fotel, kanapé) ellátott, tágas helyiség (közösségi tér), ahol a vendégek igényeikhez igazodva italszervíz biztosított.

3.1.6.		25	Recepciós szolgálat, 24 órán át elérhető telefonon vagy digitális kommunikáció útján		1	M	M	M	M	M	A szolgáltatási tájékoztatóban feltüntetett időpontban a recepció személyzet áll rendelkezésre, illetve éjjel-nappal elérhető telefonon vagy digitális kommunikáció útján.
3.1.7.		26	8 órán át fizikai rendelkezésre állás a szállodában VAGY 24 órás self-check-in és check- out szolgáltatás	26-27-28-29	5	M	M				A szállodában (a recepció feladatainak ellátására képes) személyzet áll rendelkezésre (azaz felelős személy tartózkodik a házban rövid sétatávolságra) legalább napi 8 órán át, amely lefedi a fő nyitvatartási időt és fel van tüntetve a weboldalon/foglalási visszaigazoláson. VAGY Éjjel-nappal elérhető a self-check-in és check-out szolgáltatás
3.1.8.		27	10 órán át fizikai rendelkezésre állás a szállodában VAGY 8 órán át fizikai rendelkezésre állás a szállodában továbbá 24 órás self-check-in és check- out szolgáltatás	26-27-28-29	7			M			A szállodában (a recepció feladatainak ellátására képes) személyzet áll rendelkezésre (azaz felelős személy tartózkodik a házban rövid sétatávolságra) legalább napi 10 órán át, amely lefedi a fő nyitvatartási időt és fel van tüntetve a weboldalon/foglalási visszaigazoláson. VAGY A szállodában (a recepció feladatainak ellátására képes) személyzet áll rendelkezésre (azaz felelős személy tartózkodik a házban rövid sétatávolságra) legalább napi 8 órán át, és éjjel-nappal elérhető a self-check-in és check-out szolgáltatás.
3.1.9.		28	12 órán át személyzet áll rendelkezésre a recepción, fizikailag 24 órán át elérhető	26-27-28-29	10				M		A recepción felelős személyzet áll rendelkezésre (azaz jelen van a recepció területén) legalább napi 12 órán át, illetve éjjel-nappal személyesen elérhető.
3.1.10.		29	24 órán át személyzet áll rendelkezésre a recepción	26-27-28-29	20					M	A recepción éjjel-nappal (24 órán át) felelős személyzet áll rendelkezésre.

3.1.11.		30	Self-check-in lehetőség / szolgáltatás		1						Olyan alkalmazás vagy eszköz, amely által a vendég érkezéskor a recepció vagy a szálloda munkatársával való közvetlen kontaktus nélkül tud bejelentkezni a szállodába.
3.1.12.		31	Self-check-out lehetőség / szolgáltatás		1						Olyan alkalmazás vagy eszköz, amely által a vendég elutazáskor a recepció vagy a szálloda munkatársával való közvetlen kontaktus nélkül tud kijelentkezni a szállodából.
3.1.13.		32	Valet parking szolgáltatás		10				M		Kifejezetten a luxus kategóriában nyújtott szolgáltatás, amely során a vendég autójának parkolását a szálloda kijelölt munkatársa végzi. (Érkezéskor a vendég a kocsikulcsát a szálloda - a szolgáltatás elvégzésére jogosult – munkatársának átadja, aki a vendég autóját a kijelölt parkolóhelyre viszi, ill. a vendég távozásakor az autót a szálloda bejáratához hozza; bármely alkalommal a teljes tartózkodás alatt.)
3.1.14.		33	Kocsirendező (Doorman – külön személyzet; 7/7 nap; 16/24 óra)		15						Külön személyzet, amelynek feladata a szállodába érkező és onnan elutazó vendégek és csomagjaik ki-be segítése az autóból, illetve autóiknak rendezett keretek között történő parkolásának elősegítése. (7/7 nap; 16/24 óra)
3.1.15.		34	Portás / Guest relation manager (Concierge / GRM – külön személyzet; 7/7 nap; 12/24 óra)		15				M		Kifejezetten a szállóvendégek kérdéseinek és kéréseinek (pl. városnézés, kulturális programok) és egyedi kívánságának intézésével foglalkozó vendégkapcsolati munkatárs, dedikált személyzet (7/7 nap; 12/24 óra).
3.1.16.		35	Londiner (külön személyzet; 7/7 nap; 16/24 óra)		15						Külön személyzet, melynek elsődleges feladata a szállodába érkező és onnan elutazó vendégek csomagjainak a szobába történő szállítása, illetve lehozatala (7/7 nap; 16/24 óra).
3.1.17.		36	Csomagszállítási szolgáltatás kérésre	36-37	5				M	M	A szálloda munkatársa a vendég kérésére érkezéskor, utazáskor a vendég csomagját a szobába viszi vagy onnan lehozza.

3.1.18.		37	Csomagszállítási szolgáltatás rendelkezésre áll	36-37	10					M	A szálloda dedikált munkatársa (londiner) érkezéskor, illetve utazáskor a vendég csomagját a szobába viszi vagy onnan lehozza.	
3.1.19.		38	Biztonságos csomagmegőrző szolgáltatás érkező és távozó vendégek részére		5			M	M	M	A szálloda által szabályozott és dokumentált folyamat, amely során a csomagok őrzése folytonos felügyelettel történik és a vendég nyugtát kap az átvett csomagokról. 3*- 4* kategóriában értékelhető az automatizált csomagmegőrzés, 5* kategóriában személyzettel megoldott szolgáltatásként kell biztosítani.	
3.1.20.		39	Business centre (külön helyiség, számítógép, nyomtató, fénymásoló és rendelkezésre álló személyzet)		5						Üzleti vendégek számára kialakított (nyomtatóval, számítógéppel, stabil internet kapcsolattal rendelkező) külön helyiség, meghatározott nyitvatartással és dedikált személyzettel.	
3.2.	Szobatakarítás / textília csere											
3.2.1.		40	Napi takarítás – amennyiben a vendég jelzi a napi takarítás iránti igényét, egyébként a szemét ürítése naponta, takarítás kétnaponta		1	M	M	M	M	M	A szobák naponta történő takarítása, amennyiben a vendég jelzi a napi takarítás iránti igényét. A vendégek számára adott a lehetőség, hogy jelezzék a napi takarítás, illetve az ágyneműcsere iránti igényüket.	
3.2.2.		41	Törölközők cseréje kérésre		1	M	M	M	M	M	A vendég külön kérésére a használt törölközők cseréjét a szálloda biztosítja.	
3.2.3.		42	Ágynemű heti min. egyszeri cseréje		1	M	M	M	M	M	A használt ágynemű cseréje legalább hetente 1 alkalommal. A vendégek számára adott a lehetőség, hogy jelezzék az ágyneműcsere mellőzésének igényét.	
3.2.4.		43	További ágyneműcsere kérésre		3					M	M	A vendég külön kérésére a használt ágynemű cseréjét a szálloda biztosítja.

3.3.	Mosás és vasalási szolgáltatás										
3.3.1.		44	Vasalási szolgáltatás (1 órán belül teljesítve)		3					M	A vendég kérésére a kért ruhadarabjainak vasalását a szálloda 1 órán belül elvégzi.
3.3.2.		45	Mosás és vasalási szolgáltatás (átvehető megállapodás szerint, mosatási zacskó a szobában)	45-46	1			M	M	M	A szálloda saját vagy külső szolgáltató által végzett szolgáltatása. Átvehető megállapodás szerint. A kategória színvonalának megfelelő műanyag vagy textil zsák biztosítása szükséges a szennyes ruhák mosásra történő leadására.
3.3.3.		46	Vegytisztítás / szárasztisztítás (leadás reggel 9-ig, átvehető megállapodás szerint – kivéve hétvégén, mosatási zacskó a szobában)	45-46	5						A szálloda saját vagy külső szolgáltató által végzett szolgáltatása legalább hétköznapokon biztosított. (leadás reggel 9-ig, átvehető megállapodás szerint) A kategória színvonalának megfelelő műanyag vagy textil zsák biztosítása szükséges a szennyes ruhák mosásra történő leadására
3.3.4.		47	Mosógép		3						A szálloda területén, erre kialakított és kijelölt helyen található mosógép, amelyet a vendég önállóan tud használni.
3.4.	Fizetés										
3.4.1.		48	Készpénzmentes fizetési lehetőség		1	M	M	M	M	M	A vendég számlájának kiegyenlítése hitel- vagy bankkártya, illetve egyéb készpénzmentes fizetési lehetőség által biztosított.
3.5.	Egyéb										
3.5.1.		49	Esernyő a recepción vagy a szobában		3			M	M	M	A vendégek részére a szobába bekészített vagy a recepción igényelhető esernyő.
3.5.2.		50	Naprakész hírforrás a szobában (nyomtatott vagy digitális)		3					M	Nyomtatott vagy digitális formában elérhető módon, aktuális kiadásban és tartalommal. Újságok, smart TV, tablet stb. Digitális megjelenítés esetén elektronikus eszköz biztosítása szükséges a vendég részére a szobában. Nemzetközi hírcsatorna applikációja kielégíti a kritériumot.

3.5.3.		51	Varrókészlet kérésre		1		M	M	M	M	Egységes csomagolású tű és cérna legalább 2-féle színben és méretben, amelyet a vendég kérésre igényelhet.
3.5.4.		52	Varrószolgáltatás		3					M	A szálloda saját vagy külső szolgáltató által végzett szolgáltatása.
3.5.5.		53	Cipőtisztító gép a szállodában vagy cipőtisztító készlet kérésre		3				M	M	A szálloda valamely közösségi terében – minden vendég számára elérhető – cipőtisztításra szolgáló gép. Cipőtisztító készlet: komplett cipőtisztító felszerelés vagy kifejezetten cipőtisztításra alkalmas egyedi csomagolású szivacs vagy törülköző, amelyet a vendég kérésre igényelhet
3.5.6.		54	Cipőtisztító szolgáltatás		5					M	A vendég igénye esetén a szálloda valamely munkatársa kitisztítja a vendég cipőjét.
3.5.7.		55	Transzfer vagy limuzin szolgáltatás		5					M	A vendég érkezésekor, illetve elutazásakor a repülőtérrel, vasútállomással stb. történő oda-vissza szállítását a szálloda – térítés ellenében vagy ingyenesen – biztosítja.
3.5.8.		56	Tisztálkodási szerek kínálata (min. fogkefe, fogkrém, borotválkozási szerek, tusfürdő)		1	M	M	M	M	M	Különbféle tisztálkodási szerek (fogkefe, fogkrém, borotva stb.) kínálata térítés ellenében vagy ingyenesen napi 24 órában elérhető módon.
3.5.9.		57	Vendégenkénti, személyes üdvözlés érkezéskor, friss virág, vagy szobában található egyéb ajándék		5					M	Tipikusan a luxus kategória sajátossága, amely során minden vendég friss virágot vagy apró ajándékot – amely lehet a szálloda saját (logóval ellátott) ajándéktárgya vagy a desztinációra jellemző szuvenír – kap érkezéskor. A TV-n megjelenő köszöntés mellett ajándék (bekészítés) mindenképpen szükséges.
3.5.10.		58	Vendégek szobához történő kísérése érkezéskor		5						Érkezéskor a szálloda minden egyes vendégét a szálloda munkatársa a szobájához kíséri.

3.5.11.		59	Turndown service a szoba esti ellenőrzése és ágyazása éjszakára		7					M	Ágyazás, ágytakaró levétele, az ágyra készítve: szobaszerviz/reggeli kártya/szennyesruhaszák/mosodai jegyzék és good-night csoki, papírkosár ürítése, sötétítőfüggöny behúzása/szoba elsötétítése, fürdőszoba rendbetétele, törölközők cseréje.
4.	Szobák										
4.1.	Általános információk a szobáról										
4.1.1.		60	Szobák mérete (fürdőszobával) $\geq 14 \text{ m}^2$	60-61-62-63	5						Ha a szálloda meghatározott számú szobával rendelkezik (max. 15%), amelyek ezen méret alatt vannak, a vendégeket még a foglalás előtt tájékoztatni kell a szoba kisebb méretéről.
4.1.2.		61	Szobák mérete (fürdőszobával) $\geq 18 \text{ m}^2$	60-61-62-63	15						
4.1.3.		62	Szobák mérete (fürdőszobával) $\geq 22 \text{ m}^2$	60-61-62-63	25						
4.1.4.		63	Szobák mérete (fürdőszobával) $\geq 30 \text{ m}^2$	60-61-62-63	30						

4.1.5.		64	Lakosztályok száma		3/ lakosztály, max. 9					M	A lakosztálynak legalább két különálló szobából kell állnia, amelyek közül az egyik hálósobaként, a másik nappali szobaként van berendezve. A két szobát nem feltétlenül kell ajtóval elválasztani. A szálloda mellett különálló épületben (depandance) lévő „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.
4.2.	Alváskomfort										
4.2.1.		65	Ágyszerkezet jó állapotú, min. 13 cm-es matraccal	65-66-67-68	1	M	M				
4.2.2.		66	Ágyszerkezet: rugalmas ágybetét és jó állapotú matrac (együttes vastagság min. 18 cm)	65-66-67-68	5			M	M	M	Az ágyszerkezet alsó része (amin a matrac fekszik) lehet „boxspring”, rugalmas lécesbetét vagy ennek megfelelő megoldás. Az ágyszerkezet teljes magassága a matrac és az ágykeret (boxspring, rugalmas lécesbetét) magasságának összege.
4.2.3.		67	Ágyszerkezet: rugalmas ágybetét és jó állapotú matrac (együttes vastagság min. 22 cm)	65-66-67-68	7						Az ágyszerkezet alsó része (amin a matrac fekszik) lehet „boxspring”, rugalmas lécesbetét vagy ennek megfelelő megoldás. Az ágyszerkezet teljes magassága a matrac és az ágykeret (boxspring, rugalmas lécesbetét) magasságának összege.
4.2.4.		68	Ágyszerkezet: rugalmas ágybetét és jó állapotú matrac (együttes vastagság min. 25 cm)	65-66-67-68	10						Amennyiben a matrac vastagsága min. 25 cm, az elhelyezhető rugalmatlan alátámasztáson is.

4.3.	Ágyak szélessége											
4.3.1.		69.1	Egyszemélyes ágyak min. szélessége matracokkal 0,80 m	69.1-69.2-69.3-69.4	1							<p>A vendéget a foglaláskor tájékoztatni kell, ha a szobában két egyszemélyes ágy van duplaágy helyett. Amennyiben a szállodában korlátozott számú ágy (max. 15%) van ezen szélesség alatt, a vendéget még a foglalás előtt tájékoztatni kell.</p>
4.3.2.		69.2	Egyszemélyes ágyak min. szélessége matracokkal 0,90 m	69.1-69.2-69.3-69.4	5					M		
4.3.3.		69.3	Egyszemélyes ágyak min. szélessége matracokkal 1,00 m	69.1-69.2-69.3-69.4	10							
4.3.4.		69.4	Egyszemélyes ágyak min. szélessége matracokkal 1,20 m	69.1-69.2-69.3-69.4	15							

4.3.5.		70.1	Dupla ágyak min. szélessége matracokkal 1,40 m	70.1-70.2-70.3-70.4	1							
4.3.6.		70.2	Dupla ágyak min. szélessége matracokkal 1,60 m	70.1-70.2-70.3-70.4	5							
4.3.7.		70.3	Dupla ágyak min. szélessége matracokkal 1,80 m	70.1-70.2-70.3-70.4	10						M	
4.3.8.		70.4	Dupla ágyak min. szélessége matracokkal 2,00 m	70.1-70.2-70.3-70.4	15							

4.4.	Ágyak hosszúsága										
4.4.1.		71.1	Ágyak min. hosszúsága matracokkal 1,90 m	71.1-71.2-71.3-71.4	1						
4.4.2.		71.2	Ágyak min. hosszúsága matracokkal 2,00 m	71.1-71.2-71.3-71.4	5					M	
4.4.3.		71.3	Ágyak min. hosszúsága matracokkal 2,10 m	71.1-71.2-71.3-71.4	10						
4.4.4.		71.4	Ágyak min. hosszúsága matracokkal 2,20 m	71.1-71.2-71.3-71.4	15						
4.5.	Egyéb										
4.5.1.		72	Babaágy – kérésre		1	M	M	M	M	M	Rácsos vagy utazó babaágy, melyet a szálloda a vendég kérésére biztosít.

4.5.2.		73	Higiénikus matracvédő (encasing)		10						A matracvédő huzat olyan pamut, szintetikus vagy mikroszálas anyagból készült, mosható, ill. vegyileg tisztítható (a matracot teljesen befedő vagy alul nyitott) huzat, mely a levegőt és a párát átengedi, de a nem kívánt nedvességet visszatartja.
4.5.3.		74	Matracok mélytisztítása vagy mosása min. évente		15						A kritérium akkor teljesül, ha vegyszermentes kezeléssel végzik a matrac mélytisztítását, melynek során nem marad vissza nedvesség és biztosított a teljes atkamentesség. Az igazolást/tanúsítványt be kell mutatni a helyszíni ellenőrzés során.
4.5.4.		75	Antiallergén ágy és ágynemű választási lehetőség kérésre		3						A töltet és huzat nem tartalmazhat tollat vagy pelyhet. A párnák, takarók, ágyneműk megfelelőségét igazoló tanúsítványt be kell mutatni a helyszíni ellenőrzés során.
4.5.5.		76	Jó állapotban lévő takaró (paplan, pléd)		1	M	M	M	M	M	Vendégenként minimum 1db takaró szükséges. A takarók jellemzően kereskedelmi szálláshelyek számára forgalmazott, fokozott igénybevételt kiszolgáló ágyneműk. A takaró és annak huzata kifogástalan, tiszta állapotú, az elhasználódás jele nem tapasztalható rajta. Foltok, összetömörödött töltet esetén a kritérium nem teljesül.
4.5.6.		77	Kérésre plusz takaró		1			M	M	M	A vendégek külön kérésére igényelhető plusz takaró. Mennyisége a várható vendégforgalom arányában, de minimum a szobakapacitás 25%-ára vetítve szükséges, hogy rendelkezésre álljon.
4.5.7.		78	Jó állapotban lévő párna		1	M	M	M	M	M	Vendégenként minimum 1db párna szükséges. A párnák jellemzően kereskedelmi szálláshelyek számára forgalmazott, fokozott igénybevételt kiszolgáló ágyneműk. A párna és annak huzata kifogástalan, tiszta állapotú, az elhasználódás jele nem tapasztalható rajta. A töltet összenyomásra egységesen rugalmas. Foltok, összetömörödött töltet esetén a kritérium nem teljesül.
4.5.8.		79	Higiénikus párnahuzat (encasing)		7						A párnvédő huzat olyan pamut, szintetikus vagy mikroszálas anyagból készült, mosható, ill. vegyileg tisztítható huzat, mely a levegőt és a párát átengedi, de a nem kívánt nedvességet visszatartja.

4.5.9.		80	Párnák tisztítása évente		1	M	M	M	M	M	Új párnák (max. 1 éves) is elfogadható. A tisztítást, ill. a beszerzést igazolni kell a helyszíni ellenőrzés során.
4.5.10.		81	Igényelhető tartalékpárna		1			M	M	M	A vendégek külön kérésére igényelhető plusz párna. Mennyisége a várható vendégforgalom arányában, de minimum a szobakapacitás 25%-ára vetítve szükséges, hogy rendelkezésre álljon. A párna alváshoz szükséges, a díspárna nem teljesíti a kritériumot.
4.5.11.		82	Két párna vendégenként		5					M	A párna alváshoz szükséges, a díspárna nem teljesíti a kritériumot.
4.5.12.		83	Párnaválaszték (különböző típusú / töltésű párnákkal)		5				M	M	A vendég különböző típusú, töltetű (toll, pehely, szivacs, poliészter, antiallergén, memóriahabos, magpárna stb.) párnák közül választhat. A választék – a sztenderd szobai párnától eltérő – legalább két különböző típusú párnát jelent. Minimum a szobakapacitás 25%-ára vetítve szükséges, hogy rendelkezésre álljon.
4.5.13.		84	Szobasötétítési lehetőség	84-85	1	M	M	M	M		Sötétítő függöny, relaxa, vagy olyan megoldás, amely a fény beszűrődését nagyrészt meggátolja.
4.5.14.		85	Szoba teljes elsötétítése	84-85	5					M	Redőny, zsalu, blackout sötétítő függöny, vagy olyan megoldás, amely a fény beszűrődését teljesen meggátolja és nappali fényviszonyok mellett is teljes elsötétítési lehetőséget biztosít.
4.5.15.		86	Nappali (fényáteresztő) függöny / napellenző		3						Fényáteresztő függöny, vagy olyan megoldás, amely meggátolja, hogy a szobába kívülről be lehessen látni.
4.5.16.		87	Ébresztő szolgáltatás		1			M	M	M	A vendég igénye szerint a kért időpontban a szálloda munkatársa a vendéget (személyesen vagy automata hívással) telefonon felébreszti, vagy az ébresztési szolgáltatás a szobában található telekommunikációs, ill. ébresztésre alkalmas egyéb eszközökön biztosított.

4.6.	Szoba felszereltsége										
4.6.1.		88	Nyitott vagy zárt ruhatároló, megfelelő számú vállfával		1	M	M	M	M	M	Beépített vagy különálló ruhásszekrény, illetve tárolóhely, melyben a vendég tartózkodása alatt kényelmesen elhelyezheti személyes útipoggyászát. Férőhelyenként legalább 4 db egységes vállfa szükséges. Az egyszerű hajlított fém akasztó nem felel meg a követelménynek.
4.6.2.		89	Polcok vagy fiókok a fehérnemű részére		1			M	M	M	A ruhásszekrény vagy tárolóhely polcokkal is rendelkezik.
4.6.3.		90	Elegendő számú különböző típusú vállfa		3				M	M	Személyenként (a pótágyon elhelyezett személyt nem számítva) legalább 4 db egységes, de különböző funkciókkal (csíptető – szoknyák részére, nadrágtartós, selyembevonatú – kényes felsőruházat részére) használható vállfa szükséges.
4.6.4.		91	Külön kabátfogas vagy akasztó		1	M	M	M	M	M	Utcai felsőruházat, illetve kabátok számára, olyan módon elhelyezve, hogy szeparáltan felakaszthatóak legyenek (a szoba kapacitásához igazodva, de minimum 2 db szükséges).
4.6.5.		92	1 db ülőalkalmatosság	92-93	1	M	M				1 db bármilyen típusú ülőalkalmatosság.
4.6.6.		93	1 db ülőalkalmatosság személyenként	92-93	3			M	M	M	Személyenként (a pótágyon elhelyezett személyt nem számítva) 1 db ülőalkalmatosság, amely a kategória színvonalának megfelelő kényelmet nyújt. 4*-5* kategóriában legalább az egyik ülőalkalmatosság kárpitozott szék vagy kanapé kell legyen.

4.6.7.		94	1 db kényelmes ülőalkalmatosság (kárpitozott szék/kanapé) kisasztallal vagy rögzíthető széktálcával		7				M	M	A kényelmes ülőalkalmatosság melletti kisasztal vagy az ülőalkalmatosságra rögzíthető széktálca kisméretű, stabil tartófelülettel kell rendelkezzen, pohár, üveg, újság, irat, mobiltelefon, tablet, illetve hasonló használati tárgyak elhelyezésére. A kritérium akkor teljesül, ha a 93-as pontban meghatározott ülőalkalmatosság egyike kényelmes ülőalkalmatosság (kárpitozott szék/kanapé). A kritérium akkor is teljesül, ha a kisasztal/széktálca funkció betöltésére egyéb – az adott kategóriának megfelelő színvonalú – megoldás van a szobában (pl. extra nagyméretű íróasztal/desktop, belsőépítészeti kialakított praktikus felület).
4.6.8.		95	1 db további kényelmes kárpitozott szék vagy kanapé a kétágyas szobákban és lakosztályokban		7					M	A 4*-os kategória elvárásain túl további karosszék, fotel vagy kanapé.
4.6.9.		96	Asztal vagy írófelület	96-97-98	1	M	M				Olvasásra, munkavégzésre alkalmas felület.
4.6.10.		97	Asztal vagy írófelület szabad felülettel, konnektorral és megfelelő világítással	96-97-98	5			M	M		Olvasásra, munkavégzésre alkalmas felület, megfelelő fényerővel megvilágítva, szabad konnektorral.
4.6.11.		98	Asztal / írófelület (desktop) vagy hasonló megoldás min. 0,6 m ² szabad felülettel, konnektorral és megfelelő világítással	96-97-98	10					M	Olvasásra, munkavégzésre alkalmas, legalább 0,6 m ² szabad felület, megfelelő fényerővel megvilágítva, szabad konnektorral. A konnektorok elérhetőek és más berendezés által nem használtak. A kritérium akkor is teljesül, ha a funkciót betöltő – két személy részére elegendő helyet biztosító – többfunkciós asztal áll rendelkezésre.
4.6.12.		99	Éjjeli szekrény, lerakóhely az ágnál		1			M	M	M	Férőhelyenként 1 db, közvetlenül az ágy mellett található, pakolófelülettel rendelkező bútordarab.

4.6.13.		100	Szabad konnektor a szobában		1	M	M	M	M	M	A konnektorok elérhetőek és más berendezés által nem használtak.
4.6.14.		101	További szabad konnektor az asztal / desktop mellett		3						
4.6.15.		102	Szabad konnektor az ágy mellett		3			M	M	M	
4.6.16.		103	Szabad elektromos aljzat a szobában (pl. USB-A, -C)		3						
4.6.17.		104	Azonosítható és állandóan (áramszünet esetén is) használható konnektor		3						
4.6.18.		105	Központi kapcsoló a teljes szobavilágításhoz		3						A lakóegység összes fényforrásának egyszerre történő le- és felkapcsolása biztosított (egy eszközzel).
4.6.19.		106	Ágyból vezérelhető teljes szobavilágítás		3						A lakóegység valamennyi fényforrását – beleértve a fürdőszobát is – a vendég az ágyból tudja működtetni.
4.6.20.		107	Éjszakai jelzőfény		1						Éjszakai tájékozódáshoz alkalmas, padlómagasságban elhelyezett, állandó, vagy mozgásérzékelésre bekapcsoló, tompított világosságot biztosító fényforrás.
4.6.21.		108	Megfelelő szobavilágítás		1	M	M	M	M	M	Elegendő fény a szobában történő biztonságos közlekedéshez, illetve munkavégzéshez.
4.6.22.		109	Olvasólámpa / olvasófény az ágy mellett		3			M	M	M	Férőhelyenként 1 db, az ágyfejnél található, olvasáshoz megfelelő világosságot biztosító fényforrás.
4.6.23.		110	Öltöző tükör (egész alakos)		1				M	M	Öltöző tükör, amelyben a vendég tetőtől talpig látja magát.
4.6.24.		111	Csomag-, bőröndtartó vagy megfelelő hely a tárolásra		5				M	M	Beépített, illetve mobil bőröndtartó vagy alkalmas hely, ahol a vendég a bőröndjét kényelmesen, akadálymentesen tudja tárolni.

4.6.25.		112	Papírkosár		1			M	M	M	A vendégszoba használata során keletkező hulladék elhelyezésére szolgáló kosár.
4.7.	Értékmegőrzés										
4.7.1.		113	Értékmegőrzés lehetősége (pl. a recepciónál)	113-114	1	M	M				A szálloda házirendjében rögzítve szükséges feltüntetni az értékmegőrzésre vonatkozó lehetőségeket és szabályokat. Az értékmegőrzésnek minden esetben dokumentált és adminisztrált folyamatnak kell lennie, bármikor visszaellenőrizhető és nyomon követhető módon.
4.7.2.		114	Központi széf (pl. a recepciónál)	113-114	3			M	M	M	Több rekeszrel rendelkező széf, amelynél az egyes rekeszekhez a vendég saját kulccsal rendelkezik. A szálloda házirendjében rögzítve szükséges feltüntetni az értékmegőrzésre vonatkozó lehetőségeket és szabályokat. Az értékmegőrzésnek minden esetben dokumentált és adminisztrált folyamatnak kell lennie, bármikor visszaellenőrizhető és nyomon követhető módon. 3*-4* kategóriában a szobaszéf is kielégíti a kritériumot.
4.7.3.		115	Szobaszéf		7					M	A szobában rögzítve elhelyezett, kifejezetten értékmegőrzésre szolgáló, számkóddal, mágneskártyával vagy egyedi kulccsal zárható kisméretű széf.
4.8.	Hangszigetelés / légkondicionálás										
4.8.1.		116	Ablakok megfelelő zajszigeteltsége		7						Korszerű nyílászárók által biztosított zajszűrés, amelynél bezárt ablak esetén nem szűrődik be zaj a szobába.
4.8.2.		117	Zajszigetelt ajtók, vagy duplaajtók		10					M	Automata küszöb vagy olyan megoldás, ami biztosítja, hogy az ajtón keresztül ne szűrődjön be zaj a szobába.
4.8.3.		118	Szobai, központilag vezérelt légkondicionáló	118-119	7						A szoba hőmérsékletének beállítása központi vezérléssel irányítható, a vendég által egyénileg nem szabályozható.

4.8.4.		119	A szobákban egyedileg szabályozható légkondicionáló	118-119	10						A szoba hőmérsékletének beállítása a vendég által egyénileg szabályozható.
4.8.5.		120	A közösségi terek légkondicionáltak (étterem, lobby, reggeliztető helyiség stb.)		10						Külső időjárásnak megfelelően temperált közösségi helyiségek.
4.9.	Szórakoztató elektronika										
4.9.1.		121	Audio vagy multimédia szórakoztatás		5						Szórakoztató lehetőség a szobában (pl. rádióvétel, különálló lejátszók vagy streaming szolgáltatások).
4.9.2.		122	Beépített tömegkommunikációs eszköz a fürdőszobában		3						A fürdőszobába beépített hang-, illetve képi megjelenítésre alkalmas eszköz.
4.9.3.		123	TV szolgáltatás a szoba méretének megfelelő nagyságú (min. 80 cm képátmérőjű) készüléken, távirányítóval		1	M	M	M	M	M	
4.9.4.		124	További TV szolgáltatás a lakosztályokban, a helyiség méretének megfelelő nagyságú készüléken		3						A lakosztályok nappali és hálóhelyiségében egyaránt található a helyiség méretének megfelelő nagyságú készülék.
4.9.5.		125	Nemzetközi TV csatornák elérhetők		5				M	M	Jó minőségben elérhető nemzetközi TV csatornák szükségesek.

4.9.6.		126	Nemzetközi használatra alkalmas csatlakozó, töltőállomás (különböző elektromos eszközök részére) és/vagy különböző adapterek kérésre		1	M	M	M	M	M	A vendég kérésére különféle áramátalakító (110 V / 220 V) készülékek, illetve eltérő elektromos csatlakozók magyarországi használatához szükséges átalakítók/dugaljak és különböző elektromos (mobil) eszközök töltéséhez szükséges fix vagy mobil töltőeszközök / adapterek biztosítása.	
4.10.	Telekommunikáció											
4.10.1.		127	Külső és belső kommunikációra alkalmas eszköz – kérésre – kezelési útmutatóval (nyomtatott vagy digitális)	127-128	5			M	M		Telefon, vagy a telefon funkciót betöltő bármely korszerű eszköz, amely alkalmas a szállodán belüli és azon kívüli kommunikációra. Az eszköz kezeléséhez egyértelmű leírás szükséges nyomtatott vagy digitális formában. A vendéget tájékoztatni kell erről a lehetőségről a bejelentkezésor; erre egy display stb. is megfelelő.	
4.10.2.		128	Külső és belső kommunikációra alkalmas eszköz a szobában, kétnyelvű (nyomtatott vagy digitális) kezelési útmutatóval	127-128	10					M	Szobában elhelyezett telefon, vagy a telefon funkciót betöltő bármely korszerű eszköz, amely alkalmas a szállodán belüli és azon kívüli kommunikációra. Az eszköz kezeléséhez egyértelmű kétnyelvű leírás szükséges nyomtatott vagy digitális formában.	
4.10.3.		129	WIFI-internetkapcsolat a közösségi terekben és szobákban		1	M	M	M	M	M	Vezeték nélküli internetes hozzáférés biztosított a vendégek számára, amelynek használati lehetőségéről, valamint igénybevételének a feltételeiről elérhető tájékoztatás. A vendégek csatlakozni tudnak a szolgáltatáshoz a közösségi terekben és a vendégszobákban egyaránt, az eszközök által jól érzékelhető jelerősséggel. Internet lefedettség hiánya, vagy internetmentes koncepció esetén a szolgáltatás hiánya elfogadható.	
4.10.4.		130	Nyomtatási lehetőség kérésre		1					M	M	A vendég kérésére a szálloda megfelelő diszkrécióval biztosítja a nyomtatás lehetőségét.

4.11.	Egyebek										
4.11.1.		131	Szállodai vendégtájékoztató (nyomtatott vagy digitális)	131-132	1	M	M				Tájékoztató szükséges minimum a reggeli, a check-out időpontjáról és a szolgáltatóhelyek nyitvatartásáról. Kizárólag azok a szolgáltatások értékelhetők, amelyek szerepelnek a vendégtájékoztatóban.
4.11.2.		132	Kétnyelvű vendégtájékoztató (nyomtatott vagy digitális)	131-132	5			M	M	M	A szállodában igénybe vehető szolgáltatásokról teljes körű tájékoztatás szükséges digitális vagy nyomtatott formában legalább két nyelven (magyar + 1 idegen nyelv vagy két idegen nyelv a vendégösszetételhez igazodva). Kizárólag azok a szolgáltatások értékelhetők, amelyek szerepelnek a vendégtájékoztatóban.
4.11.3.		133	Az adott régióról információs anyagok állnak rendelkezésre a recepción / közösségi terekben (nyomtatott vagy digitális)		1						A vendégek számára a programlehetőségek kínálata elérhető nyomtatott vagy digitális formában.
4.11.4.		134	Íróeszköz és jegyzetfüzet		1						Toll vagy ceruza, kisméretű papír vagy jegyzetfüzet.
4.11.5.		135	Mappa (levélpapír, boríték)		3						Levél írására alkalmas levélpapír és boríték, gyűrődéstől védő tartóban (mappa) elhelyezve.
4.11.6.		136	Nadrágvasaló berendezés a szobában		3						A szobában található vasaló állvánnyal vagy nadrágprés.
4.11.7.		137	Vasaló vasalóállvánnyal vagy gőzölő (kérésre) vagy vasaló szoba	137-138	1					M	A vendég kérésére a szálloda vasalót és vasalóállványt vagy gőzölőt biztosít. A szállodában erre a célra kialakított vasalószoba is kielégíti a kritériumot.
4.11.8.		138	Vasaló vasalóállvánnyal vagy gőzölő a szobában	137-138	3						A szobában elhelyezett vasaló és vasalóállvány vagy gőzölő.
4.11.9.		139	Cipőkanál a szobában		1					M	M

4.11.10.		140	Ajtó kitekintő		3						A szoba bejárati ajtaján szemmagasságban beépített kitekintő.
4.11.11.		141	Kiegészítő biztonsági zárszerkezet		5						A szoba bejárati ajtaján lévő vagy ahhoz kapcsolódó – fokozott biztonságot nyújtó – zárszerkezet vagy lánc.
4.12.	Fürdőszoba										
4.12.1.		142	Fürdőszoba $\geq 5 \text{ m}^2$	142-143	10						Az összes fürdőszoba mérete nagyobb, mint 5 m^2 . Ha a szálloda meghatározott számú fürdőszobával rendelkezik (max. 15%) amelyek ezen méret alatt vannak, a vendégeket még a foglalás előtt tájékoztatni kell a fürdőszoba kisebb méretéről.
4.12.2.		143	Fürdőszoba $\geq 7,5 \text{ m}^2$	142-143	15						Az összes fürdőszoba mérete nagyobb, mint $7,5 \text{ m}^2$. Ha a szálloda meghatározott számú fürdőszobával rendelkezik (max. 15%) amelyek ezen méret alatt vannak, a vendégeket még a foglalás előtt tájékoztatni kell a fürdőszoba kisebb méretéről.
4.12.3.		144	A szobák 100%-a rendelkezik: zuhany/WC vagy fürdőkád/WC		1	M	M	M	M	M	A szálloda valamennyi szobájához tartozik különálló zuhany és WC vagy fürdőkád és WC. 1*-2* kategóriában, ha a szoba (az összes szoba max. 15%-a) nem rendelkezik saját zuhany/WC-vel, de közös zuhany/WC van helyette, akkor a vendéget még a foglalás előtt tájékoztatni kell.
4.12.4.		145	A szobák 100%-a rendelkezik: tusoló/WC vagy fürdőkád/WC és ebből 50% fürdőkáddal és külön zuhanykabinnal egyaránt		10						A szálloda valamennyi szobájához tartozik különálló zuhany és WC vagy fürdőkád és WC. A szálloda szobáinak legalább 50%-ához fürdőkád és zuhanykabin is egyaránt tartozik.
4.12.5.		146	A szobák 30%-a elkülönített WC-vel		5						A vendégszobák legalább 30%-ában a fürdőszobától elkülönített WC van kialakítva.
4.12.6.		147	A szobák 30%-a bidés WC-vel (washlet) rendelkezik		5						

4.12.7.		148	Zuhany függönnyel	148-149	1	M	M	M	M	M	Zuhanyfüggöny, amely meggátolja a víz kifröccsenését.
4.12.8.		149	Zuhany védőfallal vagy egyenértékű elválasztással	148-149	5						Védőfal, kabin, vagy a zuhany olyan építési elhelyezése, amely biztosítja, hogy a zuhanyból nem fröccsen ki a víz a fürdőszobába.
4.12.9.		150	Mosdókagyló	150-151	1	M	M	M	M	M	Mosdócsaphoz közvetlenül kapcsolódó mosdótál.
4.12.10.		151	Dupla mosdókagyló a kétágyas szobákban és a lakosztályokban	150-151	5						Mosdócsaphoz közvetlenül kapcsolódó dupla mosdótál.
4.12.11.		152	Mosható kilépőszőnyeg (kádoló)		1			M	M	M	A zuhany vagy fürdőkád elé helyezhető nagy nedvszívó képességű textília.
4.12.12.		153	Megfelelő világítás a mosdókagylónál		1	M	M	M	M	M	Sminkeléshez, illetve borotválkozáshoz biztosított tökéletes, mesterséges fényviszonyok a mosdó feletti tükörnél.
4.12.13.		154	Csúszásmentes zuhany / kád vagy berakható csúszásgátló eszköz		1						Gyárilag kialakított – a vendég biztonságos mozgását segítő, illetve elcsúszását megakadályozó – speciális felületű, illetve kiképzésű zuhany vagy kád. A kritériumot kielégíti kifejezetten az elcsúszás megakadályozására gyártott – a kád, illetve zuhany aljához tapadó, általában műanyag – eszköz.
4.12.14.		155	Biztonsági kapaszkodó		3						A vendég fürdőkádból, illetve zuhanyzóból történő biztonságos ki- és belépését szolgáló falra rögzített eszköz.

4.12.15.		156	Tükör		1	M	M	M	M	M	A mosdókagyló felett elhelyezett tükör, legalább akkora méretben, hogy a vendég mellkas aljától fejtetőig lássa magát benne.
4.12.16.		157	Szabad konnektor a tükör mellett		1	M	M	M	M	M	Szabad konnektor, olyan módon elhelyezve, hogy a vendég a hajszárító, borotva, és egyéb eszközök használata során a tükörben tökéletesen lássa magát.
4.12.17.		158	Kozmetikai, borotválkozó tükör	158-159	1						Kifejezetten sminkeléshez és borotválkozáshoz alkalmas kisméretű tükör.
4.12.18.		159	Mozgatható kozmetikai, borotválkozó tükör	158-159	3				M	M	Kifejezetten sminkeléshez és borotválkozáshoz alkalmas, mozgatható (a vendég számára megfelelő szögben beállítható) kisméretű tükör.
4.12.19.		160	Kivilágított kozmetikai, borotválkozó tükör		1						Kifejezetten sminkeléshez és borotválkozáshoz alkalmas, belső megvilágítással rendelkező, a vendég számára megfelelő szögben beállítható kisméretű tükör.
4.12.20.		161	Törölközőtartó, vagy törölköző fogas		1	M	M	M	M	M	A mosdó, illetve a kád vagy zuhany mellett elhelyezett törölközőtartó vagy fogas.
4.12.21.		162	Fűtési lehetőség a fürdőszobában (pl. fűtött törölközőtartó)		5					M	Vendég által egyénileg szabályozható fűtés. Fűtött törölközőtartó vagy hőszugárzó is kielégíti a minimum kritériumot.
4.12.22.		163	Lerakófelület	163-164	1	M	M	M			Polc vagy tárolóhely a mosdónál vagy annak közelében az alapvető piperecikkek számára.
4.12.23.		164	Nagyméretű lerakó felület	163-164	3				M	M	Olyan fürdőszobai lerakó felület (vagy polc, vagy szekrény), amelyen a vendég kényelmesen el tudja helyezni az összes tisztálkodó- és kozmetikai szerét.
4.12.24.		165	Fogmosó pohár vagy fogkefetartó		1	M	M	M	M	M	A férőhelyek számának megfelelő darabszámban.

4.12.25.		166	Tusfürdő vagy habfürdő		1	M	M	M	M	M	A tusfürdő vagy habfürdő a zuhanyzónál/kádnál van elhelyezve és az adagoló tartalma fel van tüntetve. Elfogadható, ha a tisztálkodó szerek a fürdőszobában bárhol, de igényes és praktikus módon vannak elhelyezve.
4.12.26.		167	Sampon		1	M	M	M	M	M	A sampon a zuhanyzónál/kádnál van elhelyezve és az adagoló tartalma fel van tüntetve. A kritérium teljesül, ha a tusfürdő hajápolásra is alkalmas. Elfogadható, ha a sampon a fürdőszobában bárhol, de igényes és praktikus módon van elhelyezve.
4.12.27.		168	További kozmetikai és higiéniai termékek		1				M	M	Fürdőszobai bekészítések és testápoló szerek – vattakorong, zuhanysapka, körömrészelő, fűtisztító, testápoló.
4.12.28.		169	Papír kozmetikai kendő		3			M	M	M	Praktikusan (vizesedéstől védve) elhelyezve, egységcsomagolású dobozban.
4.12.29.		170	Tartalék WC-papír		1	M	M	M	M	M	Legalább 1 tekerecs tartalék WC-papír a WC közelében elhelyezve.
4.12.30.		171	1 kéztörölő személyenként		1		M	M	M	M	Személyenként 1 db kéztörölő bekészítve, amelynek minimum mérete 50×70 cm.
4.12.31.		172	1 fürdőlepedő személyenként		1	M	M	M	M	M	Személyenként 1 db nagyméretű törölköző bekészítve, amelynek mérete minimum 70×140 cm.
4.12.32.		173	Igényelhető fürdőköpeny	173-174	3				M		A vendégek külön kérésére igényelhető fürdőköpeny (többféle méret javasolt). Mennyisége a várható vendégforgalom arányában, de minimum a szobakapacitás 25%-ára vetítve szükséges, hogy rendelkezésre álljon.
4.12.33.		174	Fürdőköpeny	173-174	5					M	Férőhelyenként 1 db fürdőköpeny bekészítve.
4.12.34.		175	Igényelhető papucs	175-176	1				M		A vendégek külön kérésére igényelhető papucs. Mennyisége a várható vendégforgalom arányában, de minimum a szobakapacitás 25%-ára vetítve szükséges, hogy rendelkezésre álljon.

4.12.35.		176	Papucs	175-176	3					M	A szobába bekészített műanyagtalpú (nyitott vagy zárt) frottír/textil vendégpapucs, néhány alkalomra szóló beltéri használatra.
4.12.36.		177	Igényelhető hajszárító	177-178	1						A vendégek külön kérésére igényelhető hajszárító. Mennyisége a várható vendégforgalom arányában, de minimum a szobakapacitás 25%-ára vetítve szükséges, hogy rendelkezésre álljon.
4.12.37.		178	Hajszárító	177-178	3			M	M	M	Falra rögzített, vagy a szobába/fürdőszobába bekészített, kifejezetten szállodai használatra gyártott hajszárító.
4.12.38.		179	Szék a fürdőszobában kérésre		3					M	A vendég kérésére a kényelmes fürdőszobai tevékenységhez megfelelő szék biztosítása. (Előfeltétele a nagyméretű fürdőszoba.)
4.12.39.		180	Szemetes		1	M	M	M	M	M	Zárt fedeles szemetes szükséges.
5.	Gasztronómia										
5.1.	Italok										
5.1.1.		181	Italkínálat a szállodában		1	M	M	M	M	M	A vendégösszetétel várható igényei szerinti italkínálat szükséges a szálloda területén (valamely vendéglátó egységben, vagy a recepción).
5.1.2.		182	Italkínálat a szobában		3			M	M	M	A vendégösszetétel várható igényei szerinti italkínálat. 3* kategóriában egy üveg, hűtés nélkül bekészített víz is kielégíti a kritériumot vagy az iható csapvízről szóló tájékoztatás pohár bekészítéssel is elfogadott.
5.1.3.		183	Hűtőszekrény a szobában	183-184	3						

5.1.4.		184	Minibár (italokkal és snackkel)	183-184	5				M	M	A vendégösszetétel várható igényei szerint összeállított italválaszték és snack kínálata szükséges (alkoholos és alkoholmentes italok, snack kínálat). 4* kategóriában a Maxibár (185-ös kritérium) vagy a 12 órás italfelhasználás szobaszervizzel (186-os kritérium) is kielégíti a kritérium feltételeit.
5.1.5.		185	Maxibár vagy 24 órás önkiszolgáló üzlet		3						Ital- és snackautomata.
5.1.6.		186	12 órás italfelhasználás szobaszervizzel	186-187	10				M		A szálloda 12 órán keresztül biztosítja a vendégek várható igénye szerinti italkínálat feladását a szobában. A 4* kategóriában a Minibár vagy a Maxibár (ital- és snackautomata) is kielégíti a kritérium feltételeit.
5.1.7.		187	24 órás italfelhasználás szobaszervizzel	186-187	15					M	A szálloda éjjel-nappal (24 órán keresztül) biztosítja a vendégek várható igénye szerinti italkínálat feladását a szobában.
5.1.8.		188	Vízforraló a szobában, kávéhoz és teához szükséges felszereléssel		3						Teaválaszték, instant kávé, csésze, kiskanál, cukor, édesítő, tejszín, tejpor.
5.1.9.		189	Kávégép a szobában a szükséges felszereléssel		5						Kávé, csésze, kiskanál, cukor, édesítő, tejszín, tejpor.
5.2.	Bár										
5.2.1.		190	Bár vagy lounge kiszolgálással (legalább a hét 5 napján nyitva)	190-191	7				M		Italfogyasztásra kialakított szállodai bár helyiség. Ital árlap elérhető (nyomtatott vagy digitális).
5.2.2.		191	Bár vagy lounge kiszolgálással (a hét minden napján nyitva)	190-191	10					M	

5.3.	Reggeli										
5.3.1.		192	Reggeliző helyiség / terület		1	M	M	M	M	M	A szálloda területén a vendégek reggelijének elfogyasztására – a kapacitás arányában – kialakított méretű és funkciójú helyiség vagy kijelölt terület.
5.3.2.		193	Kontinentális reggeli	193-194-195-196	3	M	M				Hideg és meleg reggeli italok, vaj, dzsem, pékáru
5.3.3.		194	Büféreggeli vagy ezzel egyenértékű reggeli étlap	193-194-195-196	3			M			Önkiszolgáló, legalább a kontinentális reggeli szokásos kínálatát tartalmazza kiegészítve tojásételekkel, felvágottakkal és müzlivel.
5.3.4.		195	Büféreggeli személyzettel vagy ezzel egyenértékű reggeli étlap	193-194-195-196	5				M		
5.3.5.		196	Büféreggeli <u>kiszolgálással</u> vagy ezzel egyenértékű reggeli étlap	193-194-195-196	15					M	Hideg és meleg reggeli ételek és italok színvonalas és széles választékának büfé rendszerben történő kínálata vagy étlap szerinti választási lehetőség biztosítása.
5.3.6.		197	Reggeli étlap szobaszervizzel		5					M	À la carte reggeli választási lehetőséget biztosító étlap az ételek szobában történő felszolgálásával.

5.3.7.		198	Allergén mentes termékek (gluténmentes, laktózmentes stb.)		1	M	M	M	M	M	Az étlapon és/vagy a büfén szükséges feltüntetni az allergéneket, továbbá az egyedi kínálatot (pl. gluténmentes, laktózmentes választék). Egyedi étkezési lehetőség biztosítása a vendégigényeknek megfelelően.
5.4.	Étel										
5.4.1.		199	Regionális termékek		5						A kínálat jelentős része a régióra jellemző / nemzeti specialitás. A felhasznált nyersanyagok nagy része a régióból származik, melyek feltüntetésre kerülnek az étlapon.
5.4.2.		200	Étel kínálat szobaszervizzel 12 órán keresztül	200-201	10				M		A szálloda 12 órán keresztül biztosítja a vendégek várható igénye szerinti ételkínálat felszolgálatát a szobában (meleg ételek kínálata is kötelező). A szolgáltatás külső szolgáltató igénybevételel is teljesíthető, szállodai alkalmazott közvetítésével.
5.4.3.		201	Étel kínálat szobaszervizzel a nap 24 órájában	200-201	15					M	A szálloda éjjel-nappal (24 órán keresztül) biztosítja a vendégek várható igénye szerinti ételkínálat felszolgálatát a szobában.
5.4.4.		202	Étterem		5/étterem, max. 10					M	A hét meghatározott napjain nyitva tartó, legalább napi egyszeri főétkezési lehetőséget biztosító étterem a szálloda területén. Ha több étterem van, azok koncepciója, ételválasztéka különböző. Étterem nélküli szállodánál (ahol a szálloda csak reggelit ad) az elérendő pontszám 20 ponttal csökken. A nyitvatartási időt fel kell tüntetni a honlapon. Étterem a 4 csillagos „superior” kategóriától kötelező.
5.4.5.		203	Étterem a hét minden napján üzemel		10/étterem, max. 20					M	A hét minden napján nyitva tartó, legalább napi egyszeri főétkezési lehetőséget biztosító étterem a szálloda területén. Ha több étterem van, azok koncepciója, ételválasztéka különböző.

6.	Rendezvények (MICE)										
6.1.	Bankett lehetőségek										
6.1.1.		204	Bankett lehetőség min. 50 főig	204-205-206	1						Legalább 50 fős rendezvények bonyolítására alkalmas terület az éttermen kívül.
6.1.2.		205	Bankett lehetőség min. 100 főig	204-205-206	3						Legalább 100 fős rendezvények bonyolítására alkalmas terület az éttermen kívül.
6.1.3.		206	Bankett lehetőség min. 250 főig	204-205-206	5						Legalább 250 fős rendezvények bonyolítására alkalmas terület az éttermen kívül.
6.2.	Konferenciatermek										
6.2.1.		207	Kijelölt co-working helyek / szekciótermek		10						Kisebb csoportok megbeszélésére vagy egyedi munkavégzésre szolgáló helyiség vagy terület, amely lehet valamely közösségi tér különálló vagy leválasztott része. Megfelelő világítással, asztalokkal és székekkel, WIFI-vel és konnectorral felszerelve.
6.2.2.		208	Konferenciaterem(ek) mérete legalább 100 m ² , min. belmagasság: 2,75 m		10						Minden konferenciaterem követelménye: megfelelő világítás, WIFI, projektor, vetítővászon a terem magasságához és méretéhez igazodva, ruhafogas vagy ruhásszekrény és megfelelő számú konnector.
6.2.3.		209	Konferenciaszolgáltatás (külön szolgáltató részleg saját személyzettel)		5						Akkor értékelhető, ha a 208-as kritérium is teljesül.

6.2.4.		210	A konferenciaterem természetes megvilágítással és a sötétítés lehetőségével		1						Akkor értékelhető, ha a 208-as kritérium is teljesül, és mindegyik konferenciateremben megvalósul.
6.2.5.		211	Egyénileg szabályozható légkondicionálás a konferenciatermekben		3						A konferenciaterem hőmérsékletének beállítása a vendég igényei szerint egyénileg szabályozható. Akkor értékelhető, ha a 208-as kritérium is teljesül.
7.	Szabadidős szolgáltatások										
7.1.	Sport										
7.1.1.		212	Megfelelő beltéri / kültéri rekreációs lehetőségek a helyszínen		3/lehetőség, max. 9						Pl. saját kert, tenisz- vagy golfpálya, vízpart vagy tókapcsolat. A nyitvatartási időt fel kell tüntetni a weboldalon. A szálloda területén található és díj esetén használata a szobaszámlára terhelhető.
7.1.2.		213	Sporteszközök kölcsönzése		3						Térítés ellenében vagy térítésmentesen igénybe vehető sporteszközök. Például kerékpár, csónak, síléc, roller, SUP, kajak.
7.1.3.		214	Fitnessterem legalább 4 különböző típusú géppel		5						Pl. ergometer, súlyzók, nyomópad, futópad, evezőgép, lépcsőgép stb. A fitnessterem minimum mérete 20 m ²
7.2.	Spa/wellness A nyitvatartási időt fel kell tüntetni a weboldalon. A terület az éttermeken és a konferenciatermeken történő átjárás nélkül közelíthető meg.										
7.2.1.		215	Masszázs helyiség		3/kabin, max. 9						A kabinok mérete minimum 10 m ²
7.2.2.		216	Különálló relaxációs helyiség		3						Pihenésre, kikapcsolódásra alkalmas, nyugodt körülményeket és csendes környezetet biztosító helyiség. A relaxációs szoba minimális mérete 20 m ² .

7.2.3.		217	Pezsgőfürdő/jakuzzi (vagy ezzel egyenértékű)		3						Kisméretű, meleg vizű pihenő medence masszázsfunkciókkal. A kritériumot teljesíti a 60 m ² alatti kültéri vagy 40 m ² alatti beltéri medence is. A szobában elhelyezett masszázskádak nem elégték ki a kritériumot.
7.2.4.		218	Szauna		3/szauna típus, max. 9						Jellemzően finn szauna, infrasauna, tepidárium, gőzkabin.
7.2.5.		219	Szépségközpont legalább 4 különböző kezeléssel		5						Szépészeti kezelések (pl. kozmetikai kezelések, bőrradírr, stressz relaxációs masszázs, pedikűr, manikűr stb.) nyújtására szolgáló helyiség. A kabinok mérete minimum 10 m ² .
7.2.6.		220	Spa fürdő-hidroterápia, legalább 4 különböző kezeléssel		10						Vízzel vagy gyógyvízzel történő szépészeti kezelések (pl. fürdő, Kneipp, hidroterápia, iszapkezelés, hammam stb.) nyújtására szolgáló helyiség. A kabinok mérete minimum 10 m ² .
7.2.7.		221	Privát spa kabin		5						Privát szférát biztosító – családok, párok, kisebb társaságok részére – kizárólagos használatra igénybe vehető spa szolgáltatás.
7.2.8.		222	Kültéri úszómedence vagy tó		10						A kültéri medence fűtött és a mérete minimum 60 m ² . Mesterséges tó, amely fürdésre, úszásra alkalmas, megfelelő (vegyszerek használata nélkül történő) vízkezeléssel.
7.2.9.		223	Beltéri úszómedence		10						A beltéri medence fűtött és a mérete minimum 40 m ² .
7.3.	Gyermekek										
7.3.1.		224	Saját gyermekfelügyelet 3 éves kor alatti gyermekek számára (hétköznapiokon, legalább 3 órán keresztül szakképzett személyzettel)		10						A funkció betöltésére kialakított és kijelölt területen.

7.3.2.		225	Saját gyermekfelügyelet 3 év feletti gyermekek számára (hétköznapokon, legalább 3 órán keresztül szakképzett személyzettel)		10						A funkció betöltésére kialakított és kijelölt területen.
7.3.3.		226	Játszószoba/játszótér		3						Játszószoba vagy szabadtéri játszótér megfelelő biztonságos berendezéssel és felszereléssel rendelkezésre áll.
7.3.4.		227	Babafelszerelés kérésre		3						Pl. babaszék, ételmelegítő, baba matrac, bébiőr
7.4.	Egyéb										
7.4.1.		228	Tisztálkodási helyiség (női-férfi mosdó) szállóvendégek részére		3						A vendégek számára elérhető, közösségi térben található külön női-férfi mosdó.
7.4.2.		229	Animátor / animációs program vagy szervezett szabadidős és sporttevékenységek		5						A vendégek szórakoztatására (pl. szabadidős vagy sport jellegű tevékenységek) dedikált szakértő személyzet és/vagy erre irányuló programkínálat biztosítása.
8.	Minőség és online tevékenység										
8.1.	Minőségi rendszerek										
8.1.1.		230	Vendégpanaszok szervezett kezelése		1			M	M	M	Szervezett, dokumentált folyamat: reklamáció felvétele, kiértékelése, válasz, intézkedés. Digitális vagy nyomtatott formában is elfogadható a rendszer bemutatása (pl. Guest Experience/Guest Assistance szoftver használata).

8.1.2.		231	A vendégvélemények szisztematikus elemzése		3				M	M	A vendégek véleményének aktív és rendszeres megkérdezése, hogy megismerjék véleményüket a szállodai szolgáltatásokról. A vélemények értékelése, intézkedések a szolgáltatások minőségének fejlesztésére. A dokumentációt be kell mutatni a helyszíni minősítés során.
8.1.3.		232	Minőségellenőrzés – Mystery shopping		5						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 elvégzetett ilyen típusú vizsgálatok kielégítik a követelményeket. A mystery vizsgálatról szóló igazolást be kell mutatni a helyszíni minősítéskor.
8.1.4.		233	Minőség management ISO 9001:2015		15						A kritériumot azok a szállodák teljesítik, amelyek rendelkeznek ISO 9001:2015 minősítéssel, ill. az MSZÉSZ által igazoltan sikeresen teljesítették az Év szállodája pályázat feltételeit, a sikeres pályázat kihirdetését követő 2. év december 31-i határidőn belül.
8.2.	Online tevékenység										
8.2.1.		234	Saját kétnyelvű honlap aktuális információkkal az ágyak méretéről is, valóságnak megfelelő fotókkal és tartalommal a szállodáról és elhelyezkedéséről		1	M	M	M	M	M	A honlapnak naprakész információkat szükséges tartalmaznia több nyelven (automatikus fordítás is elfogadható). Szobák típusainak, férőhelyek számának leírása, szolgáltatások felsorolása. Javasolt a Vendégtájékoztató feltüntetése, fotógaléria, elérhetőségek, megközelíthetőség feltüntetése – beleértve a tömegközlekedéssel való elérhetőséget is -, szobaárak, foglalási felület. Fotók minimum az épület külsejéről, a közösségi terekről és az összes szobatípusról. Az ágyméret igazolására alkalmas az OTA felületeken megjelenő információ, amely tartalmazza a méreteket, de legalább a King-Queen megnevezéseket.

8.2.2.		235	Mobil eszközre optimalizált saját honlap vagy mobil applikáció közvetlen foglalási lehetőséggel		5						A szálloda honlapja mobil eszközön is teljes funkcionalitással elérhető és könnyen kezelhető. A közvetlen foglalási lehetőség esetében az egyszerű e-mail nem elegendő, foglalási rendszer, azaz „real-time booking” lehetőség szükséges.
8.2.3.		236	Saját honlap vendégértékelésekkel		3						A szálloda honlapján jól látható menüpontban elérhető felület, mely a vendég tartózkodására vonatkozó véleményének megosztására, közzétételére alkalmas.
8.2.4.		237	A vendégek hatásos felkérése, hogy írják meg véleményüket a szállodáról, egy internetes portálon, vagy a szálloda honlapján		5						A szálloda által alkalmazott módszer, amely alapján felkéri a távozó vendégeket (e-mailben vagy egyéb módon), hogy osszák meg véleményüket tartózkodásukkal kapcsolatban a szálloda honlapján vagy valamely internetes portálon.
8.3.	Egyéb										
8.3.1.		238	Fenntarthatósági tanúsítvány		20						A kritériumot azok a szállodák teljesítik, amelyek rendelkeznek az aktuálisan érvényes alábbi díjak ill. minősítések egyikével: 1.Good Travel Seal (GTS) minősítés a Global Sustainable Tourism Council (GSTC) szabványa alapján, 2.BREEAM tanúsítvány (Building Research Establishment Environmental Assessment Method) – az épített környezet és infrastruktúra világelső fenntarthatósági értékelési módszere alapján, 3.Zöld szálloda díj a Magyar Szállodák és Éttermek Szövetsége pályázata alapján, 4 ISO 14024-es szabvány szerinti I-es típusú, turisztikai szálláshelyekre vonatkozó öko címké.
8.3.2.		239	A szálloda karbonlábnyomának feltüntetése a Hotel Carbon Measurement Initiative (HCMI) szerint		10						A kritériumot azok a szállodák teljesítik, amelyek a HCMI szerint kiszámítják a karbonlábnyomukat és azt feltüntetik a honlapjukon. (https://sustainablehospitalityalliance.org/resource/hotel-carbon-measurement-initiative/)

9.	Minimum pontok										
9.1.	Minimum kritériumok darabszáma					48	51	72	91	112	
9.2.	Minimum ponthatár					95	180	270	410	610	Étterem nélküli szállodánál (ahol a szálloda csak reggelit ad) az elérendő pontszám 20 ponttal csökken. Étterem a 4 csillagos „Superior” kategóriától kötelező. A „Superior” szint minden kategóriában elérhető, azonban a szükséges pontszám elérése önmagában nem feltétlenül jelenti a „Superior” színvonal teljesülését.
9.3.	Minimum ponthatár „Superior”					180	270	410	610	710	