

# Panziók kategorizálása

## 2017 – 2022

**1\* – 4 \* kategóriák követelményei**

## Tartalom

	Oldal
Épület, helyiségek	3
Berendezések és felszerelések	6
Szolgáltatások	14
Szabadidős szolgáltatások	17
Minőség és online tevékenység	19
Minimum pontszámok	19

**Ez a követelményrendszer azokat a kritériumokat tartalmazza, amelyek alapján a panziók besorolása 1\* – 4 \* között történik. Az oszlopokban található M betű az adott kategória minimum követelményeit jelöli.**

**A megpályázott kategória eléréséhez valamennyi, az adott kategóriához tartozó, minimum kritérium (M) teljesítése szükséges. (1\*-ban 40 db, 2\*-ban 42 db, 3\*-ban 60 db, 4\*-ban 81 db követelményt kell teljesíteni)**

**Egy kritérium akkor teljesül, ha minden lakóegységben teljesül, azaz 100%-os megfelelés szükséges.**

**A „Berendezések és felszerelések” kritériumok csak akkor elfogadhatók, ha valamennyi szobában teljesítettek. Szobánként egységes berendezés és felszerelés szükséges.**

**A vastag vonallal összekapcsolt kritériumoknál a megpályázottnál magasabb kategória kritériumának teljesítése is elfogadott. Az összekapcsolt kritériumok közül csak egy jelölhető.**

**A megnyitáshoz és kitöltéshez Adobe Reader szükséges.**

Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	P*	P**	P***	P****
<b>I. Épület, helyiségek</b>							
Részvételi feltétel	0	A szálláshely panzióra szóló működési engedéllyel rendelkezik A hotel vagy a szálloda szó nem szerepelhet a ház üzemeltetési nevében	-	M	M	M	M
Tisztaság, higiénia	1	A tiszta és higiénikus körülmények minden kategória alapfeltételeit képezik	-	M	M	M	M
Karbantartottság	2	Minden berendezés és felszerelés működőképese, hibátlan állapotban van	-	M	M	M	M
Általános benyomás	3	A panzió általános benyomása összhangban van a kategóriával		egyszerű <sup>1</sup>	közepes <sup>2</sup>	emelt szintű <sup>3</sup>	első osztályú <sup>4</sup>
Recepció	4	Recepció íróasztallal/asztallal	1			M	
	5	Recepció íróasztallal/asztallal és ülőhellyel	2				M
	6	Önálló recepció	5				
Szobák	7	Szobák nagysága (fürdőszobával), egyágyas minimum 8 m <sup>2</sup> , kétágyas minimum 12 m <sup>2</sup> , 3. ágytól ágyanként további 4 m <sup>2</sup> <sup>5</sup>	5		M	M	M

<sup>1</sup> A berendezés és a felszereltség megfelelő és karbantartott.

<sup>2</sup> A berendezés és a felszereltség karbantartott és összehangolt.

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

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






<sup>5</sup> Ha a panzió meghatározott számú szobával rendelkezik (max. 30%) amelyek ezen méret alatt vannak, a vendégeket még a foglalás előtt előre tájékoztatni kell a szoba kisebb méretéről.

Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	P*	P**	P***	P****
	8	Szobák nagysága (fürdőszobával) $\geq 14\text{m}^2$	10				
	9	Szobák nagysága (fürdőszobával) $\geq 18\text{m}^2$	18				
	10	Szobák nagysága (fürdőszobával) $\geq 22\text{m}^2$	20				
	11	Fürdőszoba $\geq 5\text{m}^2$	10				
	12	Családi szoba külön gyerekszobával	2 / szoba				
	13	A szobák 100%-a nemdohányzó	3				
Vendégterek	14	Reggeliző/ étkező (reggeli szolgáltatás helyben vagy a panzió közvetlen közelében)	3	M	M	M	M
	15	Kárpított üllőgarnitúra a házban (fotel / kanapé)	2				M
Közös helyiségek <sup>6</sup>	16	A helyiségnek megfelelő méretű TV távirányítóval és aktuális műsorfüzettel <sup>7</sup>	2	M	M	M	M
	17	Rádió <sup>8</sup>	1	M	M	M	M
	18	Italválaszték alkoholos és alkoholmentes italokból (vagy Maxibár)	1				M

<sup>6</sup> Legalább egy helyiség, amelyik a vendégeknek mindenkor rendelkezésre áll. Lehet a reggeli/ étkezőhelyiség is.

<sup>7</sup> A TV vendégszobákban is kielégíti a feltételt

<sup>8</sup> A rádióműsor a TV készüléken is hallgatható

Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	P*	P**	P***	P****
	19	Snack, könnyű / egyszerű ételek kínálata (vagy Maxibár)	1				M
	20	Napilapok	2				
	21	Aktuális folyóiratok, magazinok	1				
Akadálymentesítés	22	Akadálymentes  Önmeghajtott kerekesszéssel vagy segítséggel	5				
	23	Akadálymentes  Elektromos kerekesszéssel	8				
	24	Akadálymentes  Vakok és gyengén látók részére	5				
	25	Akadálymentes  Süketek és nagyothallók részére	5				
	26	Teljesen akadálymentesített 	5				
Egyéb	27	Parkoló a panzióhoz	3				
	28	Garázs	5				
	29	Terasz ülőbútorokkal	8				
<b>II. Berendezések és felszerelések</b>							
Fürdőszoba	30	A szobák 100%-a rendelkezik: zuhany/WC vagy fürdőkád/WC <sup>9</sup>	1			M	M

<sup>9</sup> Az 1\*-2\*-os kategóriában ill. az 1999 előtt épített panziókban közös zuhanyozó és WC (12 ágyanként); a zuhanyozóban: a zuhanyfülkék függönnyel vagy fallal, hideg-meleg víz, szappan vagy tusfürdő; a WC-ben WC-kefe tartóval, WC-papírtartó WC papírral, kézmosási és higiénikus kézszáritási lehetőég papírtörölővel vagy meleg levegővel.

Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	P*	P**	P***	P****
	31	A fürdőszobában ablak vagy elszívó	1				M
	32	Zuhany függönnyel vagy védőfallal <sup>10</sup>	1			M	M
	33	Mosdókagyló	1	M	M	M	M
	34	Megfelelő világítás a mosdókagylónál	1	M	M	M	M
	35	Tükör	1	M	M	M	M
	36	Konnektor a tükör mellett	1			M	M
	37	Kozmetikai, borotválkozó tükör	1				M
	38	Törülközőtartó vagy fogas	1	M	M	M	M
	39	Fűtési lehetőség a fürdőszobában <sup>11</sup>	1				M
	40	Fűtött törülköző tartó	3				
	41	Lerakó lap, polc	1	M	M	M	
	42	Nagyméretű lerakó felület	3				M
	43	Fogmosó pohár	1	M	M	M	M
	44	Szappan vagy folyékony szappan	1	M	M	M	M
	45	Habfürdő vagy tusfürdő gél	1			M	M

<sup>10</sup> Ha a zuhany építési elhelyezése biztosítja, hogy a zuhanyból nem szóródik szét víz fürdőszobába, el lehet tekinteni a függönnytől és védőfaltól

<sup>11</sup> Fűtött törülközőtartó vagy hőszigetelő is kielégíti a minimum kritériumot. Szezonális (nyári) üzemelésű panzióknál nem szükséges fürdőszobai fűtés.

Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	P*	P**	P***	P****
	46	Sampon <sup>12</sup>	1				M
	47	Testápoló szerek egyedi kiszerezésben	2				
	48	További kozmetikai termékek (zuhanysapka, körömrészelő, fül tisztító, testápoló)	1pont/tétel, max. 3				
	49	Papír kozmetikai kendő (vagy vattakorong)	2				M
	50	Tartalék WC papír	1	M	M	M	M
	51	1 törülköző személyenként	1	M	M	M	M
	52	1 fürdőlepedő személyenként	2			M	M
	53	Igényelhető fürdőköpeny	2				
	54	Igényelhető hajszárító	1			M	
	55	Hajszárító	2				M
	56	Szemetes	1	M	M	M	M
Alváskomfort	57	Egyszemélyes ágyak minimum: 0,80m x 1,90m és dupla ágyak minimum: 1,60m x 1,90m <sup>13</sup>	1	M	M	M	
	58	Egyszemélyes ágyak minimum: 0,90m x 1,90m és dupla ágyak minimum: 1,80m x 1,90m <sup>13</sup>	5				M

<sup>12</sup> Teljesített, ha a habfürdő vagy tusfürdő gél hajápolásra is alkalmas

<sup>13</sup> Ha a panzió olyan szobával rendelkezik, ahol két normál méretű ágy vagy egy kisméretű francia ágy (1,50x1,90m) áll rendelkezésre egy normál méretű franciaágy helyett, akkor arról a vendéget még a foglalás előtt tájékoztatni kell.

Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	P*	P**	P***	P****
	59	Egyszemélyes ágyak minimum: 1,00m x 2,00m és dupla ágyak minimum: 2,00m x 2,00m <sup>13</sup>	15				
	60	Jó állapotú matracok legalább 13 cm vastagsággal	1	M	M	M	M
	61	Higiénikus matracvédő (encasing) <sup>14</sup>	10				
	62	Matracok tisztítása legalább kétfévente <sup>15</sup> (Az igazolást be kell mutatni a helyszíni ellenőrzés során)	10				
	63	Pótgyermekágy	3				
	64	Korszerű, jó állapotban levő takaró	1	M	M	M	M
	65	Korszerű, jó állapotban levő párna	1	M	M	M	M
	66	Higiénikus párnahuzat (encasing)	3				
	67	Igényelhető tartalékpárna	1			M	M
	68	Két párna vendégenként	4				
	69	Párnaválaszték <sup>16</sup>	4				
	70	Kérésre plusz takaró	2			M	M
	71	Szobasötétítési lehetőség (pl függöny)	1	M	M	M	M

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

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

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



Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	P*	P**	P***	P****
	72	Szoba teljes elsötétítése (pl. zsalu, sötétítő függöny)	5				
Szoba felszereltsége	73	Megfelelő méretű ruhásszekrény vagy tároló hely	1	M	M	M	M
	74	Polcok fehérenemű részére	1		M	M	M
	75	Megfelelő számú egységes vállfa <sup>17</sup>	1	M	M	M	M
	76	Fogas vagy ruhaakasztó	1	M	M	M	M
	77	1 szék	1	M	M		
	78	1 ülőalkalmatosság ágyanként, ebből legalább 1 szék	2			M	M
	79	1 kényelmes ülőalkalmatosság (karosszék vagy kanapé)	4				M
	80	Asztal, íróasztal	1	M	M	M	
	81	Asztal, íróasztal legalább 0,5 m <sup>2</sup> szabad felülettel, megfelelő világítással	5				M
	82	Szabad konnektor a szobában	1	M	M	M	M
	83	Asztal mellett található szabad konnektor	2				M
	84	Megfelelő szoba világítás	1	M	M	M	M
	85	Éjjeliszekrény, lerakóhely az ágnál	2			M	M

<sup>17</sup> Az egyszerű hajlított fém akasztó nem elégíti ki a feltételeket.

Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	P*	P**	P***	P****
	86	Olvasólámpa az ágy mellett	2			M	M
	87	Központi kapcsoló a szobavilágításhoz	3				
	88	Ágyból vezérelhető világítás	2				
	89	Szabad konnektor az ágy mellett	1			M	M
	90	Öltöző tükör	2			M	M
	91	Bőröndtartó	1				M
	92	Papírkosár	2			M	M
Értékmegőrzés	93	Értékmegőrzés lehetősége a házban (pl. recepció)	1	M	M		
	94	Központi széf a recepción	3			M	M
	95	Széf a szobában	6				
Hangszigetelés/ légtudicionálás	96	Ablakok megfelelő hangszigetelése	8				
	97	Zajszigetelt ajtók vagy duplaajtók	8				
	98	Szobai, központilag vezérelt légtudicionáló	8				
	99	A szobákban egyedileg szabályozható légtudicionáló	15				
	100	A társasági helyiségek légtudicionáltak	4				
	101	Harmonikus légkör (fény, illat, zene, szín stb) a közösségi terekben	4				

Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	P*	P**	P***	P****
Szórakoztató elektronika	102	Rádió <sup>18</sup>	1			M	M
	103	Színés TV távirányítóval	2			M	
	104	Szobához megfelelő méretű színés TV távirányítóval és programválasztékkal	4				M
	105	Szobához megfelelő méretű korszerű színés TV távirányítóval, programválasztékkal és műsorismertetővel	6				
Telekommunikáció	106	Vendégek számára elérhető telefonálási lehetőség	1	M	M		
	107	Szobához igényelhető (mobil) telefon többnyelvű kezelési útmutatóval <sup>19</sup>	3			M	M
	108	Internet hozzáférés közösségi terekben (WIFI, WLAN) <sup>20</sup>	2				M
	109	Internet hozzáférés a szobákban (WIFI, WLAN)	8				M
	110	Vendégek számára hozzáférhető Internet-terminál	5				
Egyebek	111	Szolgáltatási tájékoztató <sup>21</sup>	1	M	M		
	112	Szolgáltatások A –Z-ig	2			M	
	113	Többnyelvű tájékoztató a szolgáltatásokról A-Z-ig	3				M
	114	Az adott régióról információs anyagok állnak rendelkezésre a házban	1	M	M	M	M

<sup>18</sup> Rádió a központi telekommunikációs rendszereken, vagy TV-n keresztül is megfelel.

<sup>19</sup> Bejelentkezésnél értesíteni kell a vendégeket erről a szolgáltatásról. A szobai telefon többnyelvű kezelési útmutatóval is kielégíti a kritériumot.

<sup>20</sup> Vagy szobai Internet hozzáférés (110)

<sup>21</sup> Tájékoztatás szükséges minimum a reggeli, a check-out időpontjáról

Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	P*	P**	P***	P****
	115	Írószer és jegyzetfüzet	1				
	116	Mappa (levélpapír, boríték)	1				
	117	Szennyes - ruha zsák	1				
	118	Varrókészlet kérésre <sup>22</sup>	1				M
	119	Varrókészlet a szobában	2				
	120	Cipőkanál a szobában	1				
	121	Cipőápoló eszközök kérésre <sup>23</sup>	1				M
	122	Cipőápoló eszközök a szobában	2				
	123	Cipőtisztító gép a panzióban <sup>24</sup>	3				M
<b>III. Szolgáltatások</b>							
Takarítás / textíliacsere	124	Napi takarítás	1	M <sup>25</sup>	M <sup>25</sup>	M	M
	125	Törülközőcsere min. 3 naponként	1	M	M	M	M
	126	Ágynemű heti min. egyszeri cseréje	1	M	M	M	
	127	Ágynemű heti min kétszeri cseréje	2				M

<sup>22</sup> A varró szolgáltatás is kielégíti a feltételt (A-Z vendégtájékoztatóban vagy a honlapon szerepelnie kell).

<sup>23</sup> A cipőtisztító gép a panzióban is kielégíti a feltételt. A cipőtisztító szolgáltatás szintén kielégíti a feltételt (A-Z vendégtájékoztatóban vagy a honlapon szerepelnie kell).

<sup>24</sup> A cipőápoló eszköz a szobában szintén kielégíti a feltételt. A cipőtisztító szolgáltatás szintén kielégíti a feltételt (A-Z vendégtájékoztatóban vagy a honlapon szerepelnie kell).

<sup>25</sup> Napi takarítás kérésre.

Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	P*	P**	P***	P****
	128	Ágynemű napi cseréje kérésre	4				
Italok	129	Italkínálat a panzióban <sup>26</sup>	1	M	M	M	M
	130	Hűtőszekrény a szobában	3				
	131	Minibár	5				
	132	Kávégép vagy vízforraló a szobában a szükséges felszereléssel	4				
Reggeli	133	Reggelizési lehetőség	1	M	M		
	134	Bővített kontinentális reggeli <sup>27</sup>	2			M	
	135	Büféreggeli vagy ezzel egyenértékű „à la carte” reggeli <sup>28</sup>	3				M
Étel	136	Egyszerű ételkínálat esténként a vendégek kérésére	2				
	137	Egyszerű hideg – meleg ételkínálat a vendégek kérésére	4				
	138	Háromfogásos menü vagy á la carte vagy büfé	6				
	139	Étterem üzemel min. a hét 5 napján	5				
	140	Diétás konyha (diétás ételek, képzett dietetikus)	2				

<sup>26</sup> A Minibár vagy a Maxibár is kielégíti a feltételt

<sup>27</sup> A bővített kontinentális reggeli szokásos kínálata - kávé vagy tea, gyümölcsle, gyümölcs vagy gyümölcssaláta, péksütemény és kenyérválaszték, vaj, jam, felvágottak, sajtok

<sup>28</sup> A büfé reggeli legalább a bővített kontinentális reggeli szokásos kínálatát tartalmazza kiegészítve tojásételekkel és müzliivel

Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	P*	P**	P***	P****
	141	Régiós ételek és ízek <sup>29</sup>	4				
Recepció	142	A megadott időpontban személyzet áll rendelkezésre	1	M	M		
	143	Legalább reggel és este személyzet áll rendelkezésre	2			M	M
	144	Ügyeleti szolgáltatás telefonon	1	M	M	M	M
	145	Csomagszállítás kérésre (szobába / -ból)	3				
	146	24 órás biztonságos csomagmegőrzés érkező és távozó vendégek részére	5				M
Mosás/vasalás szolgáltatás	147	Vasaló állvány és vasaló kérésre	1				
	148	Mosás szolgáltatás	2				
	149	Vasalási szolgáltatás	2				
	150	Hitelkártya, bankkártya elfogadás	3				M
Egyéb	151	Esernyő a recepción / a szobában	1				
	152	Tisztálkodási szerek kínálata (pl. fogkefe, fogkrém, borotválkozási szerek)	2				M
<b>IV. Szabadidő</b>							
Sport / aktivitás	153	Sport/ játékeszközök (biliárd, asztalitenisz, asztali futball, darts, stb.)	2				
	154	Játéklehetőség gyerekeknek (játsszótér, játékszoba)	4				

<sup>29</sup> Régióra jellemző specialitások kerülnek felszolgálásra, a felhasznált nyersanyagok nagy része a régióból származik

Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	P*	P**	P***	P****
	155	Sporteszközök tárolása (pl. kerékpár, síléc)	2				
	156	Zárható helyiség sporteszközök tárolására (pl. kerékpár, síléc)	3				
	157	Grillező hely ülési lehetőséggel	3				
	158	Fitness terem legalább 4 különböző típusú géppel (pl. futópad, súlyzók, lépcsőgép stb.)	4				
Wellness	159	Szolárium	2				
	160	Relaxációs szoba	3				
	161	Pezsgőfürdő/Jakuzzi	3				
	162	Szauna	5 / típus, max. 10				
	163	Külső úszómedence vagy tó <sup>30</sup>	10				
	164	Belső medence <sup>31</sup>	15				
	165	Napi információ a vendégeknek (pl. időjárás, programajánlat)	1				
	166	Gyermekfelügyelet kérésre	1				
	167	Sporteszközök kölcsönzés (pl. kerékpár)	2				
	168	Saját strand vagy park, kerti bútorokkal	4				

<sup>30</sup> A külső úszómedence fűtött

<sup>31</sup> A belső medence fűtött, minimális mérete 40 m<sup>2</sup>

Terület	Ssz.	Kritérium	Pontok	P*	P**	P***	P****
<b>V. Minőség és online tevékenység</b>							
	169	Vendégpanaszok szervezett kezelése <sup>32</sup>	3			M	M
	170	Vendégvélemény rendszeres elemzése <sup>33</sup>	5				M
	171	Régiós termékek ajánlása/árusítása	2				
	172	Panzió honlapja aktuális információkkal, valóságnak megfelelő fotókkal <sup>34</sup>	5	M <sup>35</sup>	M <sup>34</sup>	M	M
	173	Online foglalási lehetőség elektronikus foglalási rendszeren vagy saját honlapon <sup>36</sup>	5				
	174	Megközelíthetőség, útleírás kérésre vagy az Interneten	1			M	M
	175	Lehetőség a vendégek számára, hogy írják meg véleményüket a panzióról egy internetes portálon vagy a panzió honlapján	5				M
<b>VI. Minimum pontszámok</b>							
				<b>50</b>	<b>75</b>	<b>120</b>	<b>200</b>

<sup>32</sup> Szervezett folyamat: reklamáció felvétele, kiértékelése, válasz, intézkedés

<sup>33</sup> A vendégek véleményének aktív és rendszeres megkérdezése, hogy megismerjék véleményüket a panzió szolgáltatásairól. A vélemények értékelése, intézkedések a szolgáltatások minőségének fejlesztésére

<sup>34</sup> Fotók minimum az épület külsejéről, a vendégszobákról, a közösségi terekről

<sup>35</sup> A panzióról aktuális információ elérhető az Interneten (saját honlap nem szükséges)

<sup>36</sup> Egy egyszerű e-mail nem elegendő, „real-time booking” lehetőség szükséges