

- 1) **0.kritérium:**
Az online felületeken (honlap, OTA oldalak, stb.) és egyéb megjelenési fórumokon (homlokzat, prospektus, stb.) **sehol nem szerepelhet a hotel/szálloda kifejezés.**
- 2) **1. kritérium:**
A tiszta és higiénikus körülmények megléte alapfeltétel (előtér, folyosók, reggeliző rész, fürdőszoba - csaptelepek, zuhanyrózsák, wc-kefe, stb. - szobai lakóegység, szolgáltatási részek).
- 3) **2. kritérium:**
A berendezések működőképes állapota alapelvárás (pl. olvasólámpa, televízió, rádióadás, hajszárító, stb.).
- 4) **7. kritérium:**
Tervdokumentáció előkészítése szükséges, melyből a **szobák négyzetméter-adata** egyértelműen meghatározható (kiindulási alap a legkisebb szoba).
- 5) **22-25. kritériumok:**
Csak akkor értékelhető egy szobaegység **akadálymentesnek**, ha az megfelel a jogszabályi előírásoknak. Javasoljuk a következő linken található dokumentumok tanulmányozását:
<http://panziominosites.hu/letoltesek>
- 6) **34. kritérium:**
Megfelelő világítás = sminkeléshez, ill. borotválkozáshoz tökéletes fényviszonyok szükségesek.
- 7) **43. kritérium:**
Férőhelyek számának megfelelő számú **fogmosópohár** szükséges.



- 8) **44-46. kritériumok:**
A szappannak vagy folyékony szappannak a kézmosónál, a tusfürdőnek vagy tusfürdő gélnek (esetleg samponnak - **** esetén) a zuhanyzónál/kádnál kell lennie és fel kell tüntetni az adagoló tartalmát.
- 9) **57-61. kritériumok:** A jelenleg is hatályos 239/2009. Kormányrendelet egyértelműen definiálja az ágy fogalmát. **ÁGY:** a szálláshely szobáiban elhelyezett (pihenést vagy alvást biztosító) fekvőhely, amely - tipikusan ágykeretből és matraccból áll - méretétől függően egy vagy két fő részére alkalmas férőhely.

Figyelem! A heverő nem teljesíti a kritérium követelményeit!

Javasolt **minősítés előtt** az **ágyak méretének ellenőrzése**, hogy azok megfelelnek-e az **57-es**, négy csillag esetén az **58-as** pontban leírtaknak. A minősítés során az auditorok is ellenőrzik az ágyak méretét.

- 10) **61 és a 66. kritériumok:**
Javasolt a lábjegyzet elolvasása az **encasing** fogalmához kapcsolódóan.



11) **64-65. kritériumok:**

Az audit során a szobákban ellenőrzésre kerül a **takarók és párnák állapota** (foltok, hajszálak, összetömörödött töltet, stb. esetén a kritérium nem teljesül).

12) **75. kritérium:**

Férőhelyenként 4 db egységes (azonos típusú) **vállfa** szükséges.

13) **90. kritérium:**

Öltöző tükör, melyben a vendég tetőtől talpig látja magát.

14) **91. kritérium:**

Amennyiben a bútorzat nem teljesíti egyértelműen ezt a kritériumot, mobil **bőröndtartó** beszerzése javasolt. Jó megoldás lehet pl. a képen látható összecukható bőröndtartó.



15) **92. kritérium:**

A szobában **papírkosár**, a fürdőszobában pedig (56. kritérium) **szemetes** szükséges. A fürdőszobában zárt fedeles ajánlott.



16) **93-94. kritériumok:**

Központi széf a recepción VAGY **szobaszéf** a szobákban feltétel a 3* vagy 4* sikeres minősítéshez. A központi széf egy többrekeszes biztonsági lemezszekrény, legalább 3-4 külön kulcsos résszel.



17) **107. kritérium:**

3* és 4* kategóriában – ha nincs szobai telefon, akkor - kötelező egy önálló, a **vendég által igényelhető**, szobába vihető **mobiltelefon megléte**, megfelelő használati leírással. Javasolt a legegyszerűbb feltöltőkártyás telefon beszerzése, mely a kritérium követelményeit teljesíti.

18) **111-113. kritériumok:**

A csatolmányban szereplő **Vendégtájékoztató(A-Z)** mintaként használható.

A minősítés előtt az auditorok részére el kell küldeni a Vendégtájékoztatót Word vagy Pdf formátumban.

19) **133-135. kritériumok:**

Javasolt áttekinteni a 27-es és 28-as lábjegyzetben leírtakat, hogy milyen **választékot** szükséges biztosítani a **reggeli** kapcsán. Amennyiben nem reggeli időpontra esik a helyszíni audit, a minősítés előtt néhány fotó megküldése javasolt az auditorok részére, melyből látható a reggeli választék.

20) **169. kritérium:**

A vendégpanaszok szervezett kezelése egy belső, a dolgozóknak készített **szabályzat, írásba foglalt utasítás**, amelyhez **vezetett lista** tartozik (pl. Excelben) a beérkezett vendégpanaszokról és a megtett intézkedésekről. A dokumentumokat a helyszíni minősítéskor szükséges bemutatni.

21) **172. kritérium:**

A **honlapnak naprakész információkat** szükséges tartalmaznia, **valóságnak megfelelő fotókkal** (szobák típusainak, férőhelyek számának leírása, szolgáltatások felsorolása – javasolt az A-Z Vendégtájékoztató feltüntetése, fotógaléria, elérhetőségek, megközelíthetőség feltüntetése, szobaárak, foglalási rész, stb.)