



**HOTELSTARS.EU**

Priloga 1

## **Kriteriji za kategorizacijo HOTEL**



Element	Št.	Vsebina kriterija	Točke	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆	☆☆☆	☆☆☆
<b>I. Splošno</b>									
Čistoča/higijena	1	Čistoča in higiensko neoporečna ponudba sta predpogoja za vsako kategorijo	-	M <sup>1</sup>	M	M	M	M	M
Vzdrževanje	2	Celoten objekt in oprema so v funkciji, brez pomanjkivosti in vidnih obnovitveno / investicijskih ovir	-	M	M	M	M	M	M
Splošen vtis	3	Splošni vtis o hotelu zadostuje _____ zahtevam	-	enostavnim <sup>2</sup>	srednjim <sup>3</sup>	višjim <sup>4</sup>	visokim <sup>5</sup>	najvišjim <sup>6</sup>	
Osebe	4	Vse storitve nudi kompetentno in prepoznavno osebje	-	M	M	M	M	M	M
	5	Dvojezično osebje	3		M	M			
Parkiranje	6	Parkirni prostor ob hotelu	3						
	7	Možnost parkiranja avtobusov	3						
	8	Hotelska garaža	5						
	9	Polnilna postaja za električne avtomobile	10						
	10	Polnilna postaja za električna kolesa in druge vrste prevoza na električni pogon	3						
Ostalo	11	Najmanj 50 % sob z balkonom/teraso	5						
	12	Dvigalo za goste <sup>7</sup>	10						M

1 Oznaka M pomeni minimalni kriterij, ki je obvezen za posamezno kategorijo.

2 Zlasti pohištvo in oprema so primerni in vzdrževani.

3 Zlasti pohištvo in oprema so ustrezni in usklajeni.

4 Zlasti pohištvo in oprema so v celoti barvno in oblikovno usklajeni. Skupni vtis zaznazuje visoko udobje in domačnost.

5 Zlasti pohištvo in oprema so zelo kvalitetni in ponujajo prvotno udobje. Celoten vidni vtis je skladen po obliki, barvi in materialu.

6 Zlasti pohištvo in oprema so luksuzni in nudijo največje udobje. Celoten vidni vtis je skladen po obliki, barvi in materialu.

7 Pri več kot 2 etažah (skupaj s pritličjem)



Element	Št.	Vsebina kriterija	Točke	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆☆
Dostop brez ovir <sup>8</sup>	13	Brez ovir - za invalidske vozičke oz. spremljevalce	5					☆☆☆☆
	14	Brez ovir - za električni voziček	10					☆☆☆☆
	15	Brez ovir - za slepe in slabovidne	5					☆☆☆☆
	16	Brez ovir - za gluhe in naglušne	5					☆☆☆☆

II. Recepcija in storitve									
Sprejem gostov									
17	Vidno ločeno in označeno območje, ki zagotavlja gostom zasebnost	1	M						M
18	Ločena, označena samostojna recepcija; ki zagotavlja gostom zasebnost	3							
19	Sedežna <sup>9</sup> garnitura v sprejemnici	3				M			
20	Preddverje (lobby) <sup>8</sup> s sedeži in strežbo pijač	5							M
21	Sprejemna hala <sup>8</sup> s sedeži in strežbo pijač	10							
22	Sprejem gostov, 24 urna dosegljivost po telefonu oz. v elektronski obliki	1	M						
23	Recepcijske storitve in zasedenost 10 ur, 24 urna dosegljivost po telefonu oz. v elektronski obliki	7					M		
24	Recepcijske storitve in zasedenost 16 ur, 24 urna fizična dosegljivost po telefonu oz. v elektronski obliki	10							M
25	Recepcijske storitve in zasedenost 24 ur, 24 urna fizična dosegljivost po telefonu oz. v elektronski obliki	15							M

<sup>8</sup> V skladu z veljavnimi predpisi.

<sup>9</sup> Ei. od št. 19 do 21 se razlikujejo po velikosti in opremljenosti (od majhne do velike, od sedežne klopi do reprezentančne dvorane)



Element	Št.	Vsebina kriterija	Točke	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	26	Hitra prijava (Self-Check-In)	3					★★★★★
	27	Hitra odjava (Self-Check-Out)	3					
	28	Skrbnik vozil (Valet Parking Service)	10					M
	29	Portir/vratar (ločena oseba)	15					
	30	Conciierge (ločena oseba)	15					M
	31	Hotelski sluga/ paž (ločena oseba)	15					
	32	Prenos prtljage na željo	5			M		
	33	Prenos prtljage	10					M
	34	Varna hramba prtljage	5			M		M
Čiščenje sob/ menjava posteljnega perila	35	Dnevno čiščenje sob <sup>10</sup>	1	M		M		M
	36	Dnevna menjava brisač na željo	1	M		M		M
	37	Menjava posteljnega perila najmanj enkrat tedensko <sup>9</sup>	1	M		M		
	38	Menjava posteljnega perila najmanj dvakrat tedensko <sup>9</sup>	3					M
	39	Vsakodnevna menjava posteljnega perila na željo	3					M
Pranje in likanje	40	Likanje (vrnjeno znotraj ene ure)	3					M
	41	Pranje in likanje (vrnjeno po dogovoru, razpoložljiva vrečka za umazano perilo)	1				M	



Element	Št.	Vsebinska kriterija	Točke	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆	☆☆☆
	42	Kemično čiščenje oz. servis pranja in likanja (oddano pred 9.00, vrnjeno po dogovoru – razen konec tedna, razpoložljiva vrečka za umazano perilo)	7					M
Način plačila	43	Negotovinsko plačilo	1	M				M
Ostalo	44	Dežnik na recepciji oz. v sobi	3				M	M
	45	Ponudba aktualnih medijev <sup>11</sup> (v tiskani oz. elektronski obliki)	3					M
	46	Storitve šivanja	3					M
	47	Pribor za šivanje na željo	1		M			M
	48	Pribor za šivanje v sobi	3					M
	49	Avtomat za čiščenje čevljev	5					M <sup>12</sup>
	50	Storitev čiščenja čevljev	5					M <sup>11</sup>
	51	Pribor za čiščenje čevljev na željo	1			M		M
	52	Pribor za čiščenje čevljev v sobi	3					M
	53	Prevozne storitve ali ponudba limuzine (Shuttle/Limousine Service)	5					M
	54	Pripomočki za osebno higieno na željo (najmanj zobna krtička, zobna pasta, pribor za enkratno britje, gel za tuširanje/kopalno kad)	1			M		M
	55	Osební pozdrav za vsakega gosta v obliki rož ali darila v sobi	5					M
	56	Spremljanje gostov ob prihodu do sobe	5					

11 Časopis, smart TV, tablični računalnik, itd.

12 Lahko je ali avtomat za čiščenje čevljev v hotelu (glej št. 49), ali storitev čiščenja čevljev (glej št. 50)



Element	Št.	Vsebina kriterija	Točke	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆☆
	57	Večerna priprava sobe (Turndown-Service) kot dodatna kontrola sobe <sup>13</sup>	7					M

III. Soba								
Splošno	58	Velikost sobe (s kopalnico/WC) $\geq 14 \text{ m}^2$ <sup>14</sup>	10					
	59	Velikost sobe (s kopalnico/WC) $\geq 18 \text{ m}^2$ <sup>13</sup>	15					
	60	Velikost sobe (s kopalnico/WC) $\geq 22 \text{ m}^2$ <sup>13</sup>	20					
	61	Velikost sobe (s kopalnico/WC) $\geq 30 \text{ m}^2$ <sup>13</sup>	25					
	62	Število suit <sup>15</sup>	Vsaka 3, največ 9					M (najmanj 2)
Spalno udobje	63	Postelja s sodobno in vzdrževano vzmetnico višine najmanj 13 cm <sup>16</sup>	1	M				
	64	Posteljni sistem iz elastičnega vzmetnega sistema in sodobne ter vzdrževane vzmetnice s skupno višino najmanj 18 cm <sup>15, 17</sup>	5		M			M
	65	Posteljni sistem iz elastičnega vzmetnega sistema in sodobne ter vzdrževane vzmetnice s skupno višino najmanj 22 cm <sup>15, 16</sup>	7					
	66	Nastavljiv, ergonomičen posteljni sistem na željo	3					

13 Imenovano tudi kot »second service«: menjava brisač, po potrebi odstranitev posteljnega pregrinjala, praznjenje koša za smeti, itd.

14 Pri priznavanju tega kriterija je dopustno, da do največ 15 % sob ne dosega te velikosti, če je gost pred rezervacijo takšne sobe izrecno opozorjen na nedoseganje standarda za to sobo. Minimalna površina enoposteljne sobe brez kopalnice 8 m<sup>2</sup>, dvoposteljne brez kopalnice 12 m<sup>2</sup>, suite 8 m<sup>2</sup> bivalne površine na osebo.

15 Ne velja »junior-suite«. Suito/hotelski apartma sestavljata najmanj dve med seboj ločeni sobi, od katerih je ena urejena kot dnevni, druga kot spalni prostor. Ločitev ni potrebna z vrati, zadostuje prehod med sobama. Počitniško stanovanje v depandansi že v osnovi ni suita. Suita/hotelski apartma mora biti v samem hotelu, da lahko gostje v celoti uživajo udobje tovrstne hotelske ponudbe..

16 Skupno višino ležišča sestavlja višina posteljnega vložka in elastična podlaga (letve).

17 Osnova postelje je lahko vzmetenje, letve ali drugi enakovredni sistem. Ni dopustna namestitvev na pogradu.



Element	Št.	Vsebina kriterija	Točke	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆	☆☆☆
Širina ležišča <sup>18</sup>	67.1	Enojna ležišča širine najmanj 0,80 m <sup>19</sup>	1					☆☆☆
	67.2	Enojna ležišča širine najmanj 0,90 m <sup>18</sup>	5					M
	67.3	Enojna ležišča širine najmanj 1,00 m <sup>18</sup>	10					
	67.4	Enojna ležišča širine najmanj 1,20 m <sup>18</sup>	15					
	68.1	Dvojna ležišča širine najmanj 1,40 m <sup>18</sup>	1					
	68.2	Dvojna ležišča širine najmanj 1,60 m <sup>18</sup>	5					
	68.3	Dvojna ležišča širine najmanj 1,80 m <sup>18</sup>	10					M
	68.4	Dvojna ležišča širine najmanj 2,00 m <sup>18</sup>	15					
Dolžina ležišča	69.1	Dolžina ležišča najmanj 1,90 m	1					
	69.2	Dolžina ležišča najmanj 2,00 m	5					M
	69.3	Dolžina ležišča najmanj 2,10 m	10					
	69.4	Dolžina ležišča najmanj 2,20 m	15					
Ostalo	70	Otroška ležišča na željo	1					
	71	Higienska prevleka (encasings)/posteljni nadvložek <sup>20</sup>	10					
	72	Nabava vzmetnic pred največ 5 leti	10					

18

Če ima hotel samo enoposteljne sobe oz. ima samo dvoposteljne sobe, se število točk za širino ležišča podvoji.

19 Gost mora biti pred rezervacijo obveščen, če sta v sobi dve enojni ležišči namesto dvojnega oz. če se enojno ležišče rezervira kot dvojno. Če je v hotelu omejeno število ležišč (največ do 15 %), ki ne dosega te dimenzije, mora biti gost pred rezervacijo takšne sobe na to izrecno opozorjen.

20 Ne preprost nadvložek, ampak pralna oz. kemo-termično čistilna prevleka, ki dlha in v kateri ni pršic ali njihovih izločkov, napanjalna, iz bombaža ali sintetičnih materialov ter se odpira na spodnji strani.



Element	Št.	Vsebina kriterija	Točke	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆	☆☆☆
	73	Vsakoletno globinsko čiščenje vzmetnic <sup>21</sup>	10					☆☆☆☆
	74	Antialergijsko posteljno perilo in oprema na željo <sup>22</sup>	3					
	75	Sodobna, negovana prešita odeja/odeja	1	M	M	M		M
	76	Dodatna odeja na željo	1				M	M
	77	Sodobne in vzdrževane vzglavne blazine	1	M	M	M		M
	78	Higijske prevleke (encasings) za vzglavne blazine	7					
	79	Vsakoletno globinsko čiščenje in/oz. nabava vzglavnikov	1	M	M	M		M
	80	Dodaten vzglavnik na željo (ne dekorativni)	1				M	M
	81	Dva vzglavnika na osebo (ne dekorativna)	5					M
	82	Možnost izbire različnih vrst vzglavnikov	5					M
	83	Možnost zatemnitve sobe (npr. zavese)	1	M	M	M		M
	84	Možnost popolne zatemnitve sobe (npr. rolete ali za svetlobo popolnoma neprepustna zatemnitev »Blackouts«)	5					M
	85	Zavese/ ali enakovredna zaščita pred pogledi	3					
	86	Pralna predposteljna preproga	3					
	87	Storitev bujenja	1	M	M	M		M
Oprema sobe	88	Garderobna omara/niša primerne kapacitete	1	M	M	M		M

<sup>21</sup> Temu je zadoščeno, če v ležišču ni ostanika vlage in ni pršic, njihova rast je preprečena.

<sup>22</sup> Ne zamenjati z „brez alergenov“. Vzglavnik, odeja, prešita odeja in posteljno perilo morajo imeti ustrezen certifikat. Tudi prevleke morajo biti brez perja in puha.



Element	Št.	Vsebina kriterija	Točke	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆	☆☆☆
	89	Polica za perilo	1		M	M	M	☆☆☆☆
	90	Primerno število enotnih obešalnikov <sup>23</sup>	1	M	M	M	M	☆☆☆☆
	91	Primerno število različnih vrst obešalnikov	3					☆☆☆☆
	92	Ločene obešalke kljuke	1	M	M	M	M	☆☆☆☆
	93	1 možnost sedenja	1	M	M			☆☆☆☆
	94	1 možnost sedenja na osebo	3			M	M	☆☆☆☆
	95	1 udobna možnost sedenja (oblazinjen fotelj/kavč) z mizico za odlaganje/polico	7				M	☆☆☆☆
	96	1 dodatna udobna možnost sedenja (oblazinjeni fotelj ali kavč dvoeed) v dvoposteljnih sobah in suitah	7					☆☆☆☆
	97	Miza/pisalna miza oz. podobna delovna površina	1	M	M			☆☆☆☆
	98	Miza/pisalna miza oz. podobna delovna površina z najmanj 0,4 m <sup>2</sup> proste delovne površine, s prosto vtičnico in s primerno namizno osvetlitvijo <sup>24</sup>	5			M	M	☆☆☆☆
	99	Miza/pisalna miza oz. podobna delovna površina z najmanj 0,6 m <sup>2</sup> proste delovne površine, s prosto vtičnico in s primerno namizno osvetlitvijo <sup>23</sup>	7					☆☆☆☆
	100	Nočna omara/odlagalna površina pri postelji	1			M	M	☆☆☆☆
	101	Dostopna prosta električna vtičnica v sobi <sup>23</sup>	1	M	M	M	M	☆☆☆☆
	102	Dodatna dostopna prosta električna vtičnica v bližini mize <sup>23</sup>	3					☆☆☆☆
	103	Dodatna prosta električna vtičnica v bližini postelje <sup>23</sup>	3			M	M	☆☆☆☆

<sup>23</sup> Enostavni obešalniki iz žice ne zagotavljajo tega kriterija.

<sup>24</sup> Vtičnice morajo biti proste, ne smejo biti zasedene z drugimi stacionarnimi priključki.

Element	Št.	Vsebina kriterija	Točke	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆	☆☆☆
	104	Centralno stikalo za sobno razsvetljavo	3					☆☆☆
	105	Centralno upravljanje sobne razsvetljave iz postelje	3					☆☆☆
	106	Nočna osvetlitev	1					
	107	Primerna osvetlitev sobe	1	M	M	M	M	M
	108	Bralna svetilka ob postelji	3		M	M	M	M
	109	Ogledalo za pomerjanje obleke	1				M	M
	110	Primeren prostor za odlaganje prtljage ali stojalo za prtljago	5				M	M
	111	Koš za smeti	1				M	M
Sef/hramba	112	Možnost hrambe (npr. ob sprejemu)	1	M	M			
	113	Centralni sef (npr. v recepciji)	3				M <sup>25</sup>	M <sup>24</sup>
	114	Sef v sobi	5					M
	115	Sef v sobi z integrirano vtičnico	7					
Nadzor hrupa/ Klimatizacija	116	Primerna zvočna izolacija oken	7					
	117	Profihrupna vrata / dvojna vrata	10					
	118	Sobe z centralno nastavljivo klimatsko napravo	7					
	119	Sobe z individualno nastavljivo klimatsko napravo	10					



Element	Št.	Vsebina kriterija	Točke	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Zabavna elektronika	120	Klimatizacija skupnih prostorih za goste (restavracija, predvečje/lobby, sprejemna avla, zajtrkovalnica)	10					★★★★★
	121	Usklajeno vzdušje v skupnih prostorih za goste (svetloba, vonj, glasba, barva, itd.)	1					
	122	Audio-/multimedijski predvajalnik <sup>26</sup>	5			M		M
	123	Fiksno nameščen elektronski medij v kopalnici	3					
	124	TV z ekranom <sup>27</sup> prostoru primerne velikosti z daljinskim upravljanjem	1	M				M
	125	Dodatni TV z ekranom prostoru primerne velikosti v suitah	3					
	126	Na voljo mednarodni televizijski sprejem	5					M
	127	Mednarodni adapter za vtičnico na željo	3					M
	128	Polnilnik/adapter na željo (za različne elektronske naprave)	1				M	M
	129	Naprava za notranjo in zunanjo komunikacijo na željo z navodili za uporabo (v pisni oz. elektronski obliki) <sup>28</sup>	5				M	M
	130	V sobi naprava za notranjo in zunanjo komunikacijo z dvojezičnim navodilom za uporabo (v pisni oz. elektronski obliki)	10					M
	131	WiFi dostop do interneta v skupnih prostorih in v sobi	1	M				M
	132	Varna internetna povezava (LAN, VPN, ipd.)	5					
	133	Zasebna in varna možnost tiskanja na željo	1					M
134	Naprava za dostop do interneta na željo v sobi	1					M	
Telekomunikacija								

26

N.pr. radio sprejemnik, ločen predvajalnik, oz. streaming storitev.

27

TV ali drug medij z ekranom in TV programi

28

Gost mora biti o tej možnosti obveščen ob prijavi v (n.pr. stojalo z info materialom, obvestilo na ekranu)



Element	Št.	Vsebina kriterija	Točke	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	
Ostalo	135	Hotelske informacije <sup>29</sup> (v tiskani oz. elektronski obliki)	1	M	M			☆☆☆☆	
	136	Hotelske informacije v dveh jezikih <sup>28</sup> (v tiskani oz. elektronski obliki)	5			M	M		
	137	Dostopen regionalni informacijski material (v tiskani oz. elektronski obliki)	1	M	M				
	138	Pisalo in beležka	1			M	M		
	139	Korespondenčna mapa	1						
	140	Likalno stojalo za hlače	3						
	141	Likalnik in likalna deska na željo/likalnica	1						
	142	Likalnik in likalna deska v sobi	3						
	143	Žlica/pripomoček za obuvanje v sobi	1				M	M	
	144	Kukalo na vratih	3						
	145	Dodatno vratno zapiralo na sobnih vratih	1						
	Kopalnica	146	Kopalnica/stranišče $\geq 5 \text{ m}^2$ <sup>30</sup>	10					
		147	Kopalnica/stranišče $\geq 7,5 \text{ m}^2$ <sup>29</sup>	15					
		148	V vseh sobah je kopalnica s prho/WC ali kad/WC	1	M <sup>31</sup>	M <sup>30</sup>	M	M	M
		149	Vse sobe imajo v kopalnici prho/WC ali kad/WC in od tega ima 50 % kopalnic kad in ločeno tuš kabino.	10					

29 Hotelske informacije morajo povzemati najmanj hišni red, požarni red, sprejem in odjava gostov, telefonska številka kontaktne osebe in prve pomoči, obratovalni čas, dodatna ponudba in podobno.

30 Pri priznavanju tega kriterija je dopustno, da do 15% kopalnic ne dosega te velikosti, če je gost pred rezervacijo sobe izrecno opozorjen na nedoseganje tega standarda v sobi.

31 Če je do 15% sob brez prhe / WC ali kadi / WC – torej so na razpolago le etažna prha /WC, mora biti gost pred rezervacijo takšne sobe brez rezervacije takšne sobe brez kopalnice na to izrecno opozorjen. Ta izjema glede 15 % odstopanja od standarda ne velja za novogradnje, načrtovane po letu 2020.

Element	Št.	Vsebina kriterija	Točke	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	150	30 % sob z ločenim straniščem	5					★★★★★
	151	Prha z zaveso oz. z enakovredno ločitvijo	1	M	M	M		M
	152	Prha z zaslonom	5					
	153	Umivalnik	1	M	M	M		M
	154	Dvojni umivalnik v dvoposteljnih sobah in suitah	5					
	155	Pralna preproga	1			M		M
	156	Ustrezna osvetlitev pri umivalniku	1	M	M	M		M
	157	Trajna oz. zamenljiva protizdrsna podloga v tuš kabini in kopalni kadi	1					
	158	Varnostna držala	3					
	159	Ogledalo	1	M	M	M		M
	160	Prosta električna vtičnica v bližini ogledala	1	M	M	M		M
	161	Kozmetično ogledalo	1					
	162	Gibljivo kozmetično ogledalo	3					M
	163	Kozmetično ogledalo z vgrajeno osvetlitvijo	1					
	164	Držalo za brisače/obešalna kljuka	1	M	M	M		M
	165	Možnost ogrevanja kopalnice (n.pr. sušilec brisač)	5					M
	166	Polica za odlaganje	1	M	M	M		

Element	Št.	Vsebina kriterija	Točke	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆	☆☆☆
	167	Velika odlagalna površina	3				M	M
	168	Kozarec za zobno ščetko	1			M	M	M
	169	Milo ali tekoče milo pri umivalniku	1	M		M	M	M
	170	Tekoče milo ali tuš gel pri kadi/prhi	1		M	M	M	M
	171	Šampon <sup>32</sup>	1			M	M	M
	172	Dodatni kozmetični izdelki (npr. peneča kopal, kapa za tuširanje, pilica za nohte, vatirane palčke, blazinice vate, losjon za telo)	1 na artikel, največ 3				M	M
	173	Papirnati robčki za obraz	3				M	M
	174	Rezervni toaletni papir	1	M			M	M
	175	1 brisača na osebo	1		M		M	M
	176	1 kopalna brisača na osebo	1	M			M	M
	177	Kopalni plašč na željo	3				M	
	178	Kopalni plašč	5					M
	179	Copati (slippers) na željo	1				M	
	180	Copati (slippers)	3					M
	181	Sušilec za lase na željo	1					
	182	Sušilec za lase	3				M	M

32 Ustreza tudi peneča kopal ali tuš gel, če imata na embalaži oznakbo, da sta primerna tudi za umivanje las.



Element	Št.	Vsebinska kriterija	Točke	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆	☆☆☆
	183	Kopalniški stol na željo	3					☆☆☆
	184	Osebnostna tehničarica	1					☆☆☆
	185	Zaprta posoda za odpadke	1	M	M	M	M	M

#### IV. Gastronomija

Pijača	186	Ponudba pijač v hotelu	1	M	M	M	M	M
	187	Ponudba pijač v sobi	3			M	M	M
	188	Hladilnik v sobi <sup>33</sup>	3					
	189	Mini bar (s pijačami in prigrizki)	5					M <sup>34</sup>
	190	Maksi bar	3					
	191	16-urna postrežba pijač v room servisu	10					M <sup>35</sup>
	192	24-urna postrežba pijač v room servisu	15					M
	193	Grelnik vode za kavo/čaj s priborom v sobi	3					
	194	Aparat za kavo s priborom v sobi	5					
	Bar	195	Bar oz. lounge bar s postrežbo <sup>36</sup> (odprt najmanj pet dni v tednu)	7				

33 Ali mini bar (glej št. 189)

34 Ustreza tudi 16 urna sobna postrežba (glej št. 191) oz. maks. bar (glej št. 190)

35 Ustreza tudi mini bar (glej št. 189) oz. maks. bar (glej št. 190)

36 Razpoložljiva ponudba bara - menu v pisni oz. elektronski obliki.



Element	Št.	Vsebina kriterija	Točke	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆	☆☆☆
	196	Bar oz. lounge bar s postrežbo <sup>35</sup> (odprti sedem dni v tednu)	10					☆☆☆ ☆☆☆
Zajtrk	197	Zajtrkovalnica	1	M	M	M		M
	198	Razširjena ponudba zajtrka <sup>37</sup>	1	M				
	199	Bife zajtrk ali enakovreden jedilni list za zajtrk <sup>38</sup>	5		M	M		
	200	Samopostrežni zajtrk s postrežbo ali enakovreden jedilni lista za zajtrk <sup>37</sup>	10					M
	201	Jedilni list za zajtrk v room servisu	5					M
Hrana	202	Hrana brez vsebnosti alergenov (glutena, laktoze, ipd.)	3					
	203	Regionalna kuhinja <sup>39</sup>	5					
	204	16-urna ponudba hrane v room servisu	10					M
	205	24-urna ponudba hrane v room servisu	15					M
	206	Restavracija <sup>40</sup>	vsaka 5, največ 10	M	M	M		
	207	Restavracija <sup>39</sup> odprta pet dni v tednu	vsaka 7, največ 14					M
	208	Restavracija <sup>39</sup> odprta sedem dni v tednu	vsaka 10, največ 20					M

#### V. Organizacija dogodkov (MICE)

<sup>37</sup> Zajema najmanj en topel napitek (izbira kava ali čaj), sadni sok, sadje/sadna solata, izbira kruhi/žemlje, maslo, marmelada, klobasa in sir.

<sup>38</sup> Samopostrežni zajtrk v večjem obsegu kot razširjeni zajtrk, dopolnjen s ponudbo jajc/jajčnih jedi in kosmiči.

<sup>39</sup> Ponudba hrane izkazuje izstopajoč delež regionalnih/nacionalnih jedi. Uporabljena živila so pretežno regionalnega izvora.

<sup>40</sup> Vsaka z različnim konceptom gastronomije.





Element	Št.	Vsebina kriterija	Točke	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆☆
Banketne možnosti	209	Možnost organizacije banketa za najmanj 50 ljudi <sup>41</sup>	1					☆☆☆☆
	210	Možnost organizacije banketa za najmanj 100 ljudi <sup>40</sup>	3					
	211	Možnost organizacije banketa za najmanj 250 ljudi <sup>40</sup>	5					
Konferenčne dvorane	212	Prostor za delovne skupine/Co-Working Spaces	10					
	213	Konferenčni prostor/-i s površino najmanj 100 m <sup>2</sup> , z uporabno višino najmanj 2,75 m <sup>42</sup>	10					
	214	Pomoč pri izvedbi konferenčnih dogodkov <sup>43</sup> (lasten oddelek, ločeno osebje)	5					
	215	Dnevna svetloba in možnost zatemnitve prostora <sup>42, 44</sup>	1					
	216	Poslovni center (ločena pisarna in razpoložljivo osebje)	5					
	217	Individualno nastavljiva klimatizacija v konferenčnih dvoranah <sup>42</sup>	3					

#### VI. Prosti čas

Šport	Točke	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆☆
218	3 za objekt, največ 9					
219	3					
220	5					

41 Površina restavracije se ne upošteva.

42 Zagotovljeno mora biti: primerna osvetlitev (pri umetni svetlobi 200 Lux), WiFi, projektor, višini/velikosti prostora primerno platno, obešalniki/omara za garderobo v kongresnem prostoru, primerno število električnih vtičnic.

43 Točke se priznalo le, če je zagotovljen kriterij št 213.

44 Minimalni kriterij za vsak konferenčni prostor.

45 Naprave se nahajajo na območju hotela, morebitna uporaba se lahko obračuna čez hotelsko sobo.

46 Fitness prostor v velikosti najmanj 20 m<sup>2</sup>.



Element	Št.	Vsebina kriterija	Točke	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆	☆☆☆	
Wellness/Beauty <sup>47</sup>	221	Masaže <sup>48</sup> (npr. masaža celotnega telesa, limfna drenaža, shiatsu, refleksna masaža stopal)	3 za prostor, največ 9					☆☆☆	
	222	Ločeno počivališče/soba za sprostitev <sup>49</sup>	3						
	223	Masažna kad (whirlpool) ali enakovredna naprava	3						
	224	Savna (z najmanj šest sedeži)	3 za vrsto savne <sup>50</sup> , največ 9						
	225	Lepotilni salon <sup>47</sup> z najmanj štirimi različnimi ponudbami (npr. nega obraza, manikura/pedikura, piling, sprostitvena masaža)	5						
	226	Spa <sup>47</sup> z najmanj štirimi različnimi programi (npr. kopalne kadi, knajpanje, hidrotterapija, hammam, blatna kopel, parna kopel)	10						
	227	Zasebna spa kabina	5						
	228	Zunanji plavalni bazen <sup>51</sup> ali plavalni bajer <sup>52</sup>	10						
	229	Notranji plavalni bazen <sup>53</sup>	10						
	Otroci	230	Varstvo otrok v hotelu (do treh let starosti) najmanj 3 ure med delovniki in z usposobljenim osebjem	10					
		231	Varstvo otrok v hotelu (nad 3 leta starosti) najmanj 3 ure med delovniki in z usposobljenim osebjem	10					
		232	Otroški kotiček (igralnica/igrišče)	3					
		233	Oprema za dojenčke na željo (n.pr. visok otroški stol, ogrevalnik hrane, podloga za previjanje, babyfon)	3					

<sup>47</sup> Dostopnost mora biti zagotovljena brez možnosti prečkanka območja restavracije in/all konferenčnega prostora.

<sup>48</sup> Uporabna površina posameznega prostora najmanj 10 m<sup>2</sup>.

<sup>49</sup> Razpoložljiva površina najmanj 20 m<sup>2</sup>.

<sup>50</sup> Vrste savn so n.pr. finska savna, tepidarium, ali parna savna.

<sup>51</sup> Ogrevan zunanji bazen v velikosti najmanj 60 m<sup>2</sup>.

<sup>52</sup> Plavalni ali kopalni bajer je umetno narejena, stojčča vodna površina za plavanje ali kopanje, za pripravo vode se ne uporabljajo kemična sredstva.

<sup>53</sup> Ogrevan notranji bazen v velikosti najmanj 40 m<sup>2</sup>.



Element	Št.	Vsebina kriterija	Točke	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆☆
Ostalo	234	Sanitarije za goste v skupnih prostorih	3					☆☆☆☆
	235	Knjižnica	3					☆☆☆☆
	236	Animacija	5					☆☆☆☆☆

### VII. Kakovost in spletne aktivnosti

Sistem zagotavljanja kakovosti	237	Sistem obravnave pritožb gostov <sup>54</sup>	1			M		M
	238	Sistema obdelava anket gostov <sup>55</sup>	3					M
	239	Skriti gost <sup>56</sup>	5					
	240	Sistem upravljanja kakovosti EHQ <sup>57</sup> ali primerljiv sistem	15					
	241	Spletna stran <sup>58</sup> z aktualnimi informacijami, realnimi fotografijami hotela ter skico dostopa do hotela	1		M			
Spletne dejavnosti	242	Dvojezična spletna stran <sup>57</sup> z aktualnimi informacijami, realnimi fotografijami ter lego hotela	5			M		M
	243	Spletna stran z možnostjo direktne rezervacije	5					
	244	Spletna stran z možnostjo ocene gostov	3					
	245	Mobilna verzija spletne strani oz. mobilna aplikacija	5					
	246	Povabilo odhajajočim gostom za podajo ocene hotelske storitve na portalu / lastni spletni strani	5					

54 Zajema strukturiran sprejem pritožbe, obravnavo pritožbe ter primerno reagiranje na pritožbo.

55 Zajema aktivno in sistematično zbiranje ter obravnavo mnenja gostov glede kakovosti hotelske ponudbe in storitev (n.pr. z anketnimi vprašalniki), na osnovi tega priprava analize šibkih točk hotelske ponudbe ter realizacijo predlogov za izboljšave.

56 »Skriti gost« mora biti izveden, ovrednoten in dokumentiran s strani specializiranega zunanjega ponudnika na iniciativo in plačilo s strani hotela vsaj enkrat znotraj obdobja veljavnosti kategorizacije. Skrite samokontrole, v kolikor so akreditirane s strani hotelskih verig oz. hotelskih kooperacij, se obravnavajo kot enakovredne.

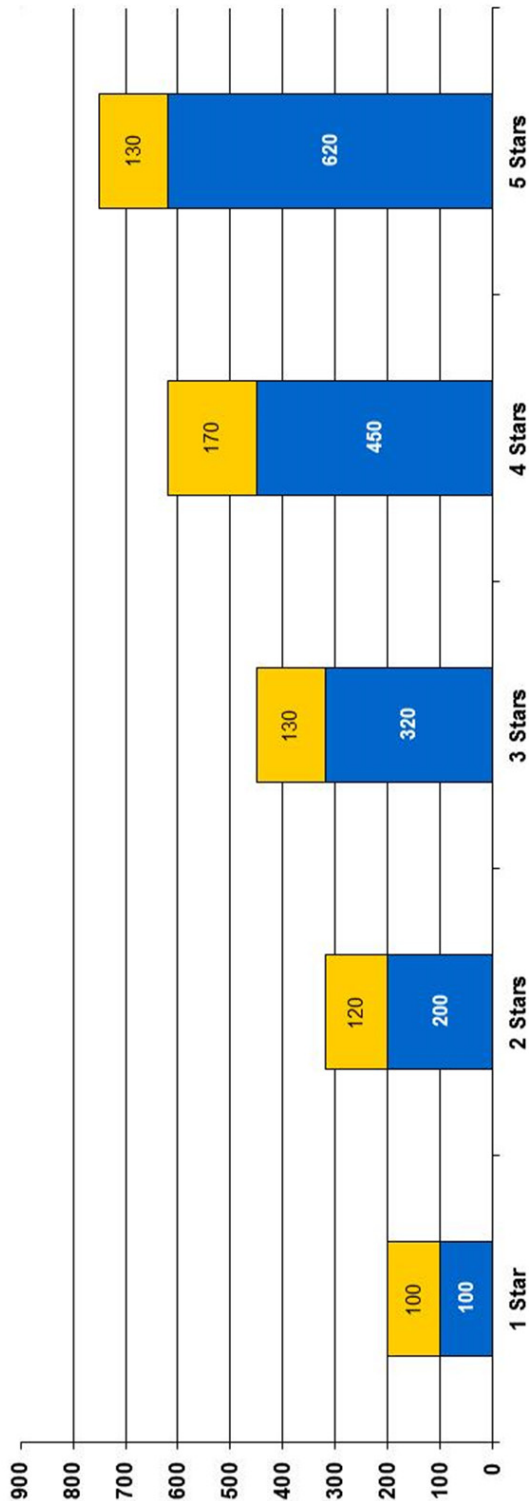
57 European Hospitality Quality (EHQ) je krojni sistem za program kakovosti, razvit s strani HOTREC (www.hotrec.eu). Služi kot referenčni model za nacionalne in regionalne sisteme zagotavljanja kakovosti

58 Fotografije naj prikazujejo vsaj en zunanji posnetek hotela, skupnih prostorov in eno sobo.



Element	Št.	Vsebina kriterija	Točke	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆☆
Ostalo	247	Eko znak/ certifikat <sup>59</sup>	20					

VIII. Minimalno število točk <sup>60</sup>								
Hoteli				100	200	320	450	620
Dodatna oznaka »Superior« <sup>61</sup>				200	320	450	620	750



59 Nacionalno priznavanje znakov in certifikatov.

60 Za garni hotel se zahtevani nivo točk v vseh kategorijah zniža za 20 točk. Garni hotel ne more doseči kategorije 5 zvezdic.

61 »Superior« označuje hotele z nadstandardno ponudbo, ki dosežejo bistveno več točk, kot se zahteva za predlagano kategorijo, prav tako pa presegajo pričakovani nivo splošnega vflisa za to kategorijo. Ti obrati izkazujejo s tem posebno visok nivo storitev. Oznako »Superior« lahko pridobi tudi garni hotel..