



HOTELSTARS.EU

Hotelkriterier 2015 – 2020

Indhold

	Side
Generel Hotel Info	3
Reception og Services	4
Værelser	7
Gastronomi	16
Event faciliteter (MICE)	18
Fritid	19
Kvalitet og Onlineaktivitet	20
Pointgrænser	21

Hotellklassificering

Dette kriteriesæt indeholder den danske oversættelse af hotelkriterierne (2015-2020) for de deltagende lande i Hotelstars Union.

Kriterier kan udelukkende godkendes for de services og faciliteter der tydeligt fremgår, som en del af det samlede produkt.

Værelseskriterier skal opfyldes på samtlige værelser for at point kan tildeles.

Kriterierne er opdelt i to niveauer, hvilket sikrer en fleksibel og rummelig klassifikation.

1. **Obligatoriske kriterier** ("M") som alle skal opfyldes for at opnå et givent stjernniveau. Her finder man de gængse services og faciliteter for hoteller i de forskellige stjerne kategorier.
2. **Tillægspoint** opnås på alle opfyldte kriterier uden "M". Baseret på hotellets type og målgruppe vælger virksomhederne selv, hvilke services og faciliteter de ønsker at opnå point for.

Sammenlagt udgør point for de *obligatoriske kriterier* og *tilvalgspoint* det samlede antal point der afgør, hvilket stjernniveau der kan opnås. Pointgrænser er angivet i oversigten på side 21.

Klassifikationen sker på baggrund af den fysiske inspektion, og point tildeles efter hvad der faktisk kan konstateres af inspektøren på det pågældende tidspunkt.

Der henvises i øvrigt til de gældende vilkår for klassificering af hoteller, herunder anke- og dispensationsmuligheder, som findes på hotelstars.dk.

Ift. version 1.2. er der ændret følgende:

- kriterietekst og point i 268 og 269 har byttet plads.
- enkelte småjusteringer

Område	Nr.	Kriterium	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
I. Generel Hotel Info								
Rengøring/Hygijene	1	Rengøring og perfekt hygiejne er en forudsætning og grundlæggende betingelse i alle stjerne kategorier	-	M	M	M	M	M
Vedligeholdelsesstandard	2	Alt teknik og inventar er funktionelt og i upåklagelig stand	-	M	M	M	M	M
Generelt indtryk	3	Hotellets generelle indtryk modsvarer _____ niveau	-	enkelt ¹	mellem ²	forhøjet ³	højt ⁴	højest ⁵
Personale	4	Al service skal udføres af kompetent og genkendeligt personale	-	M	M	M	M	M
Parkering	5	Parkering i direkte tilknytning til hotellet	3					
	6	Parkeringsmulighed for busser	1					
	7	Parkeringsgarage	5					
	8	Ladestander til elektriske køretøjer (f.eks. biler og cykler)	3					
Andet	9	Min. 50% af værelserne med balkon/terrasse	2					
	10	Elevator ⁶	15				M	M
Tilgængelighed ⁷	11	Hotellets tilgængelighed er registreret og offentliggjort	5					
	12	Tilgængelig for kørestolsbrugere	8					
	13	Tilgængelig for synshandicappede	5					
	14	Tilgængelig for hørehandicappede	5					

1 Især møblering og udstyr er passende og vedligeholdt.

2 Især møblering og udstyr er passende, vedligeholdt og harmoniseret.

3 Især møblering og udstyr er konsistent i type/udformning og farve. Det overordnede indtryk giver fornemmelse af forhøjet komfort.

4 Især møblering og udstyr er af høj kvalitet og giver førsteklasses komfort. Det overordnede indtryk er konsistent i udformning, farve og materialevalg.

5 Især møblering og udstyr er luksuriøs og giver højeste komfort. Det overordnede indtryk er konsistent i udformning, farve og materialevalg.

6 Gælder hoteller med mere end tre etager (inkl. stueetagen).

7 Point gives for registrering og opnåede mærker jf. mærkeordningen God Adgang. Point tildeles når virksomheden som minimum har opnået mærket på receptionsområde og værelser.

Område	Nr.	Kriterium	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	15	Tilgængelig for alle 7 handicapgrupper	5					

II. Reception og Services

	16	Visuelt, adskilt område eller skranke der sikrer diskretion (passende bord eller 'sekretær' godkendes)	1	M	M	M		
	17	Separat, selvstændig receptionsområde eller skranke der sikrer diskretion	6				M	M
	18	Siddepladser ved receptionen	1			M		
	19	Lobby med siddepladser og servering af drikkevarer	5				M	
	20	Receptionsområde med adskillige siddepladser og servering af drikkevarer	10					M
	21	Receptionsservice, tilgængelig for telefonopkald (interne og eksterne) 24 timer	1	M	M			
	22	Reception åben 14 timer, tilgængelig for telefonopkald (interne og eksterne) 24 timer	3			M		
	23	Reception åben 16 timer, tilgængelig for telefonopkald (interne og eksterne) 24 timer og bemandet 24 timer ⁸	4				M	
	24	Reception åben og bemandet 24 timer, tilgængelig for telefonopkald (interne og eksterne) 24 timer	6					M
	25	Ekspres check-ud	3					
	26	Tosproget personale	2			M	M	
	27	Flersproget personale	4					M
	28	Betjent fotokopierings- og scanningsservice	2				M	M
	29	Valet parkering	10					M

⁸ Udenfor receptionens åbningstid skal personalet være vågent, tilgængeligt på hotellet og kunne håndtere basale receptionsopgaver.

Område	Nr.	Kriterium	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	30	Doorman/Dørmand (særskilt personale)	15					
	31	Concierge (særskilt personale)	15					M
	32	Page boy/Piccolo (særskilt personale)	15					M
	33	Bagageservice på forespørgsel	2			M	M	
	34	Bagageservice	5					M
	35	Sikker bagageopbevaring for ankommende og afrejsende gæster	5				M	M
Værelsesrengøring / Linned m.m.	36	Daglig rengøring af værelset	1	M	M	M	M	M
	37	Dagligt skift af håndklæder på forespørgsel	1	M	M	M	M	M
	38	Sengelinned skiftes mindst en gang om ugen	1	M	M	M		
	39	Sengelinned skiftes mindst to gange om ugen	2				M	M
	40	Sengelinned skiftes dagligt på forespørgsel	4				M	M
Vaskeri og strygeservice	41	Kemisk rensning af tøj (indleveres før 9.00 og retur indenfor 24 timer)	1					
	42	Kemisk rensning af tøj (indleveres før kl. 9.00 og retur indenfor 9 timer)	3					
	43	Strygeservice (retur inden for en time)	2					M
	44	Vaske- og strygeservice (retur iflg. aftale)	1			M		
	45	Vaske- og strygeservice (indleveres før kl. 9.00 og retur samme dag - ekskl. weekender)	3				M	
	46	Vaske- og strygeservice (indleveres før kl. 9.00 og retur indenfor 9 timer)	4					M
Betaling	47	Betaling med betalingskort	2		M	M	M	M

Område	Nr.	Kriterium	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Diverse	48	Hjælp til internt IT (support)	2					M
	49	Paraply i receptionen eller på værelset	1					
	50	Aktuelle tidsskrifter/magasiner	1					M
	51	Daglige aviser (print eller digitalt)	2				M	M
	52	Syservice	2				M	M
	53	Skopudseseervice	2			M ⁹	M ¹⁰	M
	54	Shuttle eller limousine service	2					M
	55	Udvalg af toiletartikler (f.eks. tandbørste, tandpasta, barbergrej)	2		M	M	M	M
	56	Personlig hilsen til alle gæster med blomster eller gave på værelset (velkomst på TV godkendes ikke)	6					M
	57	Ledsage ankommende gæster til værelset	2					
	58	Aftæpning og tjek af badeværelser om aftenen som et supplerende værelsestjek ¹¹	10					M

II. Værelser								
Generel værelsesinformation	59	Værelsesstørrelser inkl. badeværelse $\geq 14\text{m}^{2,12}$	10					
	60	Værelsesstørrelser inkl. badeværelse $\geq 18\text{m}^{2,12}$	15					
	61	Værelsesstørrelser inkl. badeværelse $\geq 22\text{m}^{2,12}$	20					

9 Skopudsemaskine (se nr. 163) kan tilbydes i stedet for skopudsesevice på hotellet. Et skopudsesæt på forespørgsel (se nr. 161) eller skopudsesæt på værelset (se nr. 162) anses også som tilsvarende.

10 Skopudsemaskine (se nr. 163) kan tilbydes i stedet for skopudsesevice på hotellet.

11 Også kaldet "Turndown" eller "Second service", hvor der udskiftes håndklæder, fjernes sengetæppe, tømmes papirkurv, osv.

12 Hvis hotellet har et begrænset antal værelser (maks.15 %) under denne størrelse, skal gæsten informeres om dette forud for booking.

Område	Nr.	Kriterium	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	62	Værelsesstørrelser inkl. badeværelse $\geq 30\text{m}^2$ ¹²	25					
	63	Antal suiter ¹³	2 pr. suite, max. 6					min. 2
	64	Min. 50% af værelserne er røgfrie	3					
Sovekomfort	65	Sengsystem med en moderne og velholdt madras på mindst 13 cm højde	1	M	M			
	66	Sengsystem bestående af et elastisk system kombineret med en moderne og velholdt madras med en samlet højde på mindst 18 cm ¹⁴	5			M	M	M
	67	Sengsystem bestående af et elastisk system kombineret med en moderne og velholdt madras med en samlet højde på mindst 22 cm ¹⁴	10					
	68	Ergonomisk justerbart sengesystem	5					
	69	Enkeltsejge min. 0.80m x 1.90m og Dobbeltsejge min. 1.60m x 1.90m ¹⁵	1	M	M			
	70	Enkeltsejge min. 0.90m x 1.90m og Dobbeltsejge min. 1.80m x 1.90m ¹⁵	5			M		
	71	Enkeltsejge min. 0.90m x 2.00m og Dobbeltsejge min. 1.80m x 2.00m ¹⁵	15				M	M
	72	Enkeltsejge min. 1.00m x 2.00m og Dobbeltsejge min. 2.00m x 2.00m ¹⁵	25					
	73	10% af sengene med en min. længde på 2.10m	5					
	74	Babyseng på forespørgsel	3					
	75	Hygiejnisk overtræk til madrasser ¹⁶	10					

13 Suite består af mindst to adskilte rum, hvoraf et er møbleret som soveværelse og det andet som stue. Rummene behøver ikke være adskilte med en dør, men en åbning er tilstrækkeligt. Ferielejligheder anses ikke som suiter. For at sikre, at gæsterne kan benytte sig af alle hotellets faciliteter skal suiteerne være en del af hotellet.

14 Sengebunden kan bestå af en boksmadras, lamelbund eller lignende.

15 Hvis der er to enkeltsejge eller en 'queen' seng (1.50m x 2.00m) i stedet for en dobbeltsejge skal gæsten informeres om, at værelset ikke opfylder den almindelige standard forud for booking. Hvis hotellet har et begrænset antal sejge (max. 15%), som er under den fastsatte standard for den respektive stjernekategori skal gæsten informeres om dette forud for booking.

16 Rullemdras er ikke tilstrækkelig. Der godkendes et vaskbart, åndbart mdrasovertræk, af bomuld eller syntetiske materialer, der beskytter mod støvmider (kan være åben i bunden).

Område	Nr.	Kriterium	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	76	Nyanskaffelse af madrasser for maks. 3 år siden (dokumentation vedlægges ansøgningen)	10					
	77	Årlig vask eller grundig rens af madrasser ¹⁷ (dokumentation vedlægges ansøgningen)	10					
	78	Allergivenligt sovealternativ tilgængelig på forespørgsel (se note vedr. tilgængelighedskriterierne 11 - 15, side 3)	2					
	79	Moderne og velholdt dyne	1	M	M	M	M	M
	80	Ekstra dyne på forespørgsel	2			M	M	M
	81	Moderne og velholdt pude	1	M	M	M	M	M
	82	Hygiejnisk overtræk til puder	5					
	83	Årlig vask af puder eller nyanskaffelse for maks. 1 år siden (dokumentation vedlægges ansøgningen)	8					
	84	Ekstra pude på forespørgsel (ikke pyntepuder)	1			M	M	M
	85	To ekstra puder pr. person (ikke pyntepuder)	4					M
	86	Udvalg af puder ¹⁸	4				M	M
	87	Mulighed for lysafskærmning (f.eks. gardin)	1	M	M	M	M	
	88	Mulighed for mørklægning (f.eks. skodder eller mørklægningsgardiner)	5					M
	89	Undergardiner/skærm/persienner eller lignende	3					
	90	Vaskbart tæppe/matte ved sengen	3					
	91	Vækkeservice eller vækkeapparat	1	M	M	M	M	M
Værelsesudstyr	92	Tilstrækkelig garderobe eller tøjniche	1	M	M	M	M	M

17 Dette kriterium opfyldes, hvis der ikke er tilbageværende fugt, støvmider er fjernet og deres vækst forhindret.

18 Gæsten kan vælge mellem forskellige typer puder.

Område	Nr.	Kriterium	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	93	Garderobehylde	1		M	M	M	M
	94	Tilstrækkeligt antal bøjler ¹⁹	1	M	M	M		
	95	Bøjler i tilstrækkeligt antal og udvalg	3				M	M
	96	Garderobeskab eller tøjknager	1	M	M	M	M	M
	97	Mulighed for at hænge habit/dragtpose (udenfor garderoben)	1			M	M	M
	98	1 stol	1	M	M			
	99	1 siddeplads, mindst 1 stol pr. seng	2			M	M	M
	100	1 bekvem siddeplads (polstret stol/sofa) med sidebord/bakke	4				M	M
	101	1 yderligere komfortabel polstret stol eller plads i sofa i dobbeltværelser og suiter	4					M
	102	Bord/skrivebord eller skriveplade	1	M	M			
	103	Bord, skrivebord eller skriveplade med mindst 0,5 m ² tilgængelig arbejdsplads samt passende belysning	5			M	M	M
	104	Sengebord/-hylde	2			M	M	M
	105	Tilgængelig stikkontakt på værelset	1	M	M	M	M	M
	106	Yderligere tilgængelig stikkontakt ved bord/skrivebord/skriveplade	2			M	M	M
	107	Tilgængelig stikkontakt ved siden af senge	1			M	M	M
	108	Central lyskontakt for alt værelseslys	3					
	109	Lyskontakt for alt værelseslys ved siden af sengen	2					

19 Ståltrådsbøjler og lignende opfylder ikke dette kriterium.

Område	Nr.	Kriterium	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	110	Lyskontakt for alt lys ved siden af sengen	4					
	111	Natlys	1					
	112	Tilstrækkeligt værelseslys	1	M	M	M	M	M
	113	Senge-/læselampe ved siden af sengen	2		M	M	M	M
	114	Fuldfigurspejl	2			M	M	M
	115	Tilstrækkelig aflægningsplads eller bænk til bagage/kuffert	1			M	M	M
	116	Papirkurv	2			M	M	M
Forvaring	117	Opbevaring af værdigenstande (f.eks. i receptionen)	1	M	M			
	118	Centralt placeret værdiboks (f.eks. i receptionen)	3			M ²⁰	M ²⁰	M
	119	Værdiboks på værelset	8					M
	120	Værdiboks med indbygget strøm på værelset	10					
Støjreduktion / aircondition	121	Tilstrækkelig lydisolering (vinduer)	8					
	122	Lydabsorberende døre eller dobbeltdøre	8					
	123	Værelser med centralt styret aircondition	8					
	124	Værelser med individuelt styret aircondition	15					
	125	Aircondition i fællesarealer (restaurant, lobby, morgenmadsrestaurant)	4					
	126	Harmonisk atmosfære i fællesarealer (lys, duft, musik, farve, osv.)	4					

20 Eller værdiboks på værelset (se nr. 119).

Område	Nr.	Kriterium	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
TV, medier, m.m.	127	Radiomodtagelse ²¹	1			M	M	M
	128	Audio- eller multimedieafspiller	2					
	129	Permanent elektronisk medie på badeværelset	5					
	130	TV med fjernbetjening	2	M	M			
	131	TV i passende størrelse til værelset med fjernbetjening og kanaloversigt	4			M		
	132	TV i passende størrelse til værelset med fjernbetjening, kanaloversigt og TV-program	6				M	M
	133	Yderligere moderne TV i suite i passende størrelse til værelset	2					
	134	Nationale og internationale kanaler tilgængelige	2					
	135	Pay-TV, filmkanaler eller videospil med mulighed for "forældrelås"	5					
	136	Udlån af international adaptere til el-stik	2					
	137	Ladestation (til forskellige elektroniske apparater) og/eller forskellige adaptere på forespørgsel	2					
Telekommunikation	138	Offentlig tilgængelig telefon	1	M	M	M	M	M
	139	(Mobil) telefon på forespørgsel på værelset med, som minimum, tosproget brugervejledning ²²	3			M		
	140	Telefon på værelset med en flersproget brugervejledning	8				M	M
	141	Internetadgang i fællesarealer (f.eks. bredbånd eller WiFi)	2		M ²³	M	M	M
	142	Internetadgang på værelser (f.eks. bredbånd eller WiFi)	8			M	M	M

21 Radiomodtagelse kan også ske gennem f.eks. TV eller hotellets centrale telekommunikationssystem.

22 Gæsten skal informeres om dette ved check ind. Et skilt eller lignende godkendes.

23 Eller internetadgang på værelset (se nr. 142).

Område	Nr.	Kriterium	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	143	Internetenhed (f.eks. pc eller tablet) med printmulighed i fællesarealer	5				M	M
	144	Internetenhed (f.eks. pc eller tablet) på værelset på forespørgsel	1					M
	145	Internetenhed (f.eks. pc eller tablet) på værelset	3					
Diverse	146	Hotel information ²⁴ (Hotel information skal vedlægges ansøgningen)	1	M	M			
	147	Tosproget service manual A-Z (service manual A-Z skal vedlægges ansøgningen)	2			M		
	148	Flersproget service manual A-Z (service manual A-Z skal vedlægges ansøgningen)	3				M	M
	149	Regional informationsmateriale tilgængelig i fællesarealer	1	M	M	M	M	M
	150	Daglig avis på værelset (trykt eller digitalt)	2					
	151	Tidsskrift/magasin til gæster på værelset	1					M
	152	Skriveredskab og notesblok	1			M	M	M
	153	Korrespondancemappe	3					M
	154	Buksepresse	3					
	155	Vaskeripose på værelset	1			M	M	M
	156	Strygejern og strygebræt på forespørgsel eller strygerum	2					
	157	Strygejern og strygebræt på værelset	4					
	158	Sysæt på forespørgsel	1		M ²⁵	M ²⁵	M	
	159	Sysæt på værelset	2					M

24 Hotel information skal mindst indeholde: Morgenmadstider, check ud tidspunkt og åbningstider for hotellets faciliteter.

25 Syservice (se nr. 52) kan tilbydes, i stedet for sysæt på forespørgsel.

Område	Nr.	Kriterium	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	160	Skohorn på værelset	1					M
	161	Skopudsesæt på forespørgsel	1		M ²⁶	M ²⁶		
	162	Skopudsesæt på værelset	2				M ²⁷	M
	163	Skopudsemaskine på hotellet	3			M ²⁸	M ²⁹	M
	164	Dørspion	2					
	165	Yderligere låsemekanisme på værelsesdøren	3					
Badeværelser	166	Badeværelse/sanitære faciliteter $\geq 5\text{m}^2$ ³⁰	5					
	167	Badeværelse/sanitære faciliteter $\geq 7,5\text{m}^2$ ³⁰	10					
	168	100% af værelserne med bruser/WC eller badekar/WC	1	M ³¹	M ³¹	M	M	M
	169	100% af værelserne med bruser/WC eller badekar/WC og heraf 50% af værelserne med badekar samt separat bruseniche	10					
	170	30% af værelserne med separat toilet	5					
	171	Brusebad med badeforhæng ³²	1	M	M	M	M	M
	172	Brusebad med bruseafskærmning ³²	5					
	173	Håndvask	1	M	M	M	M	M
	174	Dobbelt håndvask i alle dobbeltværelser og suiter	5					

26 Skopudseservice (se nr. 53) eller skopudsesæt på værelset (se nr. 162) kan tilbydes i stedet for skopudsesæt på forespørgsel. En skopudsemaskine på hotellet (se nr. 163) opfylder også dette kriterium.

27 Skopudseservice (se nr. 53) eller skopudsemaskine på hotellet (se nr. 163) kan tilbydes i stedet for skopudsesæt på værelset.

28 Skopudseservice (se nr. 53) kan tilbydes i stedet for skopudsemaskine på hotellet. Et skopudsesæt på forespørgsel (se nr. 161) eller skopudsesæt på værelset (se nr. 162) opfylder også dette kriterium.

29 Skopudseservice (se nr. 53) kan tilbydes i stedet for en skopudsemaskine på hotellet (se nr. 163)

30 Hvis hotellet har et begrænset antal værelser (maks. 15%) under denne størrelse, skal gæsten informeres om dette forud for booking.

31 Hvis op til 15% af hotellets værelser ikke har privat bad/WC, men i stedet tilbydes delte faciliteter, skal gæsten forud for booking informeres om, at værelset ikke opfylder den krævede standard.

32 Hvis der er en adskillelse mellem de sanitære faciliteter og toilettet på badeværelset er badeforhæng eller bruseafskærmning ikke påkrævet.

Område	Nr.	Kriterium	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	175	Vaskbar bademåtte	1		M	M	M	M
	176	Tilstrækkeligt lys ved håndvasken	1	M	M	M	M	M
	177	Permanent eller flytbar skridsikring i brusebad og badekar	3					
	178	Støttehåndtag	1					
	179	Spejl	1	M	M	M	M	M
	180	Tilgængelig stikkontakt tæt ved spejl	1	M	M	M	M	M
	181	Kosmetikspejl	1					
	182	Fleksibelt kosmetikspejl	2				M	M
	183	Kosmetikspejl med lys	1					
	184	Håndklædeholder (stang) eller knager	1	M	M	M	M	M
	185	Varmekilde på badeværelset ³³	5				M	M
	186	Opvarmet håndklædetørrer	3					
	187	Hylde	1	M	M	M		
	188	Stor hylde	3				M	M
	189	Tandglas	1	M	M	M	M	M
	190	Sæbe eller bodyshampoo ved håndvasken	1	M	M	M	M	M
	191	Bodyshampoo ved badekar/bruser	1		M	M	M	M

33 Minimumkriteriet er godkendt, hvis "Opvarmet håndklædetørrer" (se nr. 186) er opfyldt.

Område	Nr.	Kriterium	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	192	Shampoo ³⁴	1		M	M	M	M
	193	Personlige plejeprodukter i flasker	2					M
	194	Yderligere kosmetiske produkter (f.eks. badeolie, badehætte, neglefil, vatpinde, vatrondeller, bodylotion)	1 pr. stk. max. 4				M	M
	195	Ansigtsservietter	2			M	M	M
	196	Ekstra toiletpapir	1	M	M	M	M	M
	197	1 håndklæde pr. person	1		M	M	M	M
	198	1 badehåndklæde pr. person	2	M	M	M	M	M
	199	Badekåbe på forespørgsel	2				M	
	200	Badekåbe pr. permanent soveplads på alle værelser	4					M
	201	Tøfler på forespørgsel	1				M	
	202	Tøfler pr. permanent soveplads på alle værelser	3					M
	203	Hårtørrer på forespørgsel	1					
	204	Hårtørrer på værelser	2			M	M	M
	205	Skammel på badeværelse på forespørgsel	3					M
	206	Badevægt	1					
	207	Affaldsspand	1	M	M	M	M	M

34 Dette kriterium godkendes, hvis bodyshampoo kan bruges som shampoo og at dette er tydeliggjort på flaske eller dispenser.

IV. Forplejning

Drikkevarer	208	Drikkevarer tilbydes på hotellet		1	M	M	M	M	M
	209	Drikkevarer tilbydes på værelset		2			M	M	M
	210	16 timers drikkevareservice via roomservice		2				M ³⁵	
	211	24 timers drikkevareservice via roomservice		4					M
	212	Maxibar på alle etager ³⁶		2					
	213	Køleskab på værelset		2					
	214	Minibar (med drikkevarer og snacks)		6				M ³⁷	M
	215	Kaffemaskine eller elkedel til te/kaffe samt tilbehør på værelset		4					
Bar	216	Bar ³⁸ (åben minimum 6 dage om ugen)		4				M	
	217	Bar ³⁸ (åben minimum 7 dage om ugen)		6					M
Morgenmad	218	Morgenmadslokale		3	M	M	M	M	M
	219	Udvidet morgenmad ³⁹		1	M				
	220	Morgenmadsbuffet eller tilsvarende menukort ⁴⁰		2		M	M		
	221	Morgenmadsbuffet <u>med betjening</u> eller tilsvarende menukort		8				M	M
	222	Morgenmadsmenu via roomservice		5					M

35 Eller minibar (se nr. 214) eller maxibar (se nr. 212).

36 Produkter skal kunne sættes på værelsesregningen.

37 Eller 16 timers drikkevareservice via roomservice (se nr. 210) eller maxibar (se nr. 212) på alle etager.

38 En "bar" er mere end en simpel drikkevareservice og skal være separeret fra restauranten.

39 Udvidet morgenmad inkluderer mindst en varm drik (f.eks. kaffe eller the), en frugtjuice, udvalg af frugt eller frugtsalat samt et udvalg af brød og morgenbrød med smør, marmelade pålæg og ost.

40 Selvbetjening tilbydes med mindst det samme udbud som ved udvidet morgenmad samt æg og morgenmadsprodukter (cornflakes, havregryn, m.fl.).

Forplejning (Gælder ikke "Garni")	223	Mulighed for mad på hotellet	1	M	M	M	M	M
	224	14 timers roomservice med mad	5				M	
	225	24 timers roomservice med mad	10					M
	226	Restaurant ⁴¹ åben 5 dage om ugen	5 hver, maks. 10	M ⁴² (min. 1)	M ⁴² (min. 1)	M ⁴³ (min. 1)		
	227	Restaurant ⁴¹ åben 6 dage om ugen	8 hver, maks. 16				M ⁴⁴ (min. 1)	
	228	Restaurant ⁴¹ åben 7 dage om ugen	10 hver, maks. 20					M ⁴⁵ (min. 1)
	229	Mulighed for speciel kost	2					
	230	Regionalt køkken ⁴⁶	4					

V. Event faciliteter (MICE)

Selskabsfaciliteter	231	Selskab for mindst 50 gæster ⁴⁷	2					
	232	Selskab for mindst 100 gæster ⁴⁷	4					
	233	Selskab for mindst 250 gæster ⁴⁷	8					
Konferencefaciliteter	234	Konferencerum på mindst 36 m ² til 100 m ² , loftshøjde på mindst 2,50 m ⁴⁸	10					
	235	Konferencerum større end 100 m ² , loftshøjde på mindst 2,75 m ⁴⁸	15					

41 Hver med sit eget koncept, eget udvalg af mad og særskilt placering.

42 Tre retters menu, "à la carte" eller buffet.

43 Tre retters menu med valgmuligheder, "à la carte" eller buffet.

44 Tre retters menu med valgmuligheder, "à la carte" eller buffet til middag.

45 Tre retters menu med valgmuligheder, "à la carte" eller buffet til frokost og middag.

46 Udbuddet af mad består i overvejende grad af regionale/nationale specialiteter. Hovedparten af råvarerne er fra regionen.

47 Restaurantområdet tæller ikke med.

48 Et konferencerum skal have tilstrækkeligt med lys (kunstigt lys 200 lux), telefon, WiFi med tilstrækkelig kapacitet, projektor, lærred i passende størrelse ift. lokalets størrelse, to opslagstavler, flip over, værktøjskasse, garderobefaciliteter, minimum 8 stikkontakter, forlængerledning inkl. fordeling af strøm.

	236	Konferencerum større end 250 m ² , loftshøjde på mindst 3,50 m ⁴⁸	20					
	237	Grupperum ⁴⁹	2 pr. rum, maks. 4					
	238	Businesscenter ⁴⁹ (separat kontor og tilgængeligt personale)	3					
	239	Konferenceservice ⁴⁹ (separat afdeling med separat personale)	5					
	240	Sekretærservice ⁴⁹	1					
Udstyr i konferencerum	241	Tilstrækkeligt antal stikkontakter ift. antallet af pladser ^{49, 50}	2					
	242	Dagslys i konferencerum og mulighed for at mørklægge rummet ^{49, 50}	3					
	243	Individuelt justerbar aircondition i konferencerum ⁴⁹	3					

VI. Fritid

Sport	244	Tilstrækkeligt med egne rekreative faciliteter (indendørs eller udendørs) ⁵¹ (f.eks. tennisbane, strand, golfbane)	3 per facilitet, maks. 9					
	245	Udlejning af sportsudstyr (f.eks. ski, både, cykler)	2					
	246	Træningslokale ⁵² med mindst 4 forskellige træningsmaskiner (f.eks. romaskine, motionscykel, dumb bell, vægttræningsmaskine, løbebånd, stepmaskine)	4					
Spa/Wellness ⁵³	247	Massage ⁵⁴ (f.eks. helkropsmassage, lymfedrænage, Shiatsu, reflexology)	2 pr. kabine, maks. 6					

49 Godkendes udelukkende hvis minimum et af kriterierne nr. 234 – 236 er opfyldt.

50 Minimumkriterier for alle konferencerum.

51 Faciliteterne skal være en del af hotellets område og eventuelle udgifter skal kunne sættes på værelsesregningen.

52 Træningslokalet skal være minimum 20m².

53 Spaområdet skal være tilgængeligt uden at gæsterne skal gennem f.eks. konference- eller restaurantområde.

54 Minimumstørrelse på kabiner 10m².

	248	Separat afslapningsområde ⁵⁵	3					
	249	Spabad eller tilsvarende	3					
	250	Sauna (med mindst 6 siddepladser)	5 pr. type ⁵⁶ , maks. 10					
	251	Skønhedsklinik ⁵⁴ med mindst 4 forskellige behandlingsformer (f.eks. ansigtsbehandling, manicure, pedicure, peeling og afspændingsmassage)	5					
	252	Spa ⁵⁴ med mindst 4 forskellige behandlingsformer (f.eks. karbad, Kneipp, hydroterapi, urtebade, hammam og dampbad)	5					
	253	Privat spakabine	2					
	254	Swimmingpool (udendørs) ⁵⁷ eller svømmesø ⁵⁸	10					
	255	Swimmingpool (indendørs) ⁵⁹	15					
Børn	256	In-house børnepasning (børn under 3 år) af uddannet personale i mindst tre timer på hverdage	10					
	257	In-house børnepasning (børn over 3 år) af uddannet personale i mindst tre timer på hverdage	10					
	258	Børneområde (legerum/legeplads)	4					
Andet	259	Lounge/afslapningsområde for hotelgæster (udover morgenmadslokale og restaurant)	2					
	260	Læse- og skrivesal (separat fra øvrige rum)	1					
	261	Bibliotek (separat fra øvrige rum)	2					
	262	Show/Underholdning	3					

55 Afslapningsområde på mindst 20m².

56 Sauna typer: "varm/tør" (f.eks. finsk sauna), "varm/let fugtig" (f.eks. tepidarium), eller "varm/fugtig" (f.eks. dampbad).

57 Udendørs swimmingpool er opvarmet og har en minimumstørrelse på 60m².

58 En svømmesø er menneskeskabt, beregnet til svømning/badning og renses biologisk uden kemikalier.

59 Indendørs swimmingpool er opvarmet og har en minimumstørrelse på 40m².

VII. Kvalitet og Onlineaktiviteter									
Kvalitetssystemer	263	Systematisk klagehåndteringssystem ⁶⁰		3			M	M	M
	264	Systematisk analyse af gæsteanmeldelser ⁶¹		5				M	M
	265	Kvalitetssikring gennem mystery guesting ⁶² (dokumentation vedr. dette skal vedlægges ansøgningen)		10				(M) ⁶³	M
	266	Quality management system ift. EHQ ⁶⁴ eller lignende		10					
Online aktiviteter	267	Hjemmeside ⁶⁵ med opdateret information, hotellets placering og retvisende billeder		5	M	M	M ⁶⁶	M ⁶⁶	M ⁶⁶
	268	Hjemmeside med direkte bookingmulighed og gæsteanmeldelser ⁶⁷		10					
	269	Aktiv opfordring af afrejsende/afrejste gæster til at skrive en anmeldelse på en portal eller hjemmeside		5				M	M
Andet	270	Miljømærke ⁶⁸		10					

60 Et systematisk klagehåndteringssystem inkluderer struktureret modtagelse af klager, evaluering og respons.

61 Aktiv og systematisk indsamling og evaluering af gæsternes mening om kvaliteten af hotellets services samt analyse af svagheder og realisering af forbedringer.

62 For at mystery guesting accepteres skal følgende forhold opfyldes mindst én gang i perioden mellem klassifikationsbesøg: udføres af professionelle eksterne, på hotellets initiativ og regning, analyseret og dokumenteret. Skjult intern kontrol af f.eks. hotelkæde eller -samarbejde godkendes.

63 Mystery guesting er et minimumkriterium på 4-SUPERIOR niveau.

64 European Hospitality Quality (EHQ) er European Hospitality Quality system lanceret af HOTREC, paraplyorganisation for de nationale brancheorganisationer for hoteller, restauranter, cafeer og lignende etableringer i Europa (www.hotrec.eu). Dette tjener som en referencemodel for nationale og regionale kvalitetssystemer på europæisk plan f.eks. er "ServiceQualität Deutschland" (www.servicequalitaet-deutschland.de) akkrediteret som helhed.

65 Billeder skal mindst vise facadefoto, gæsteområder og et værelse.

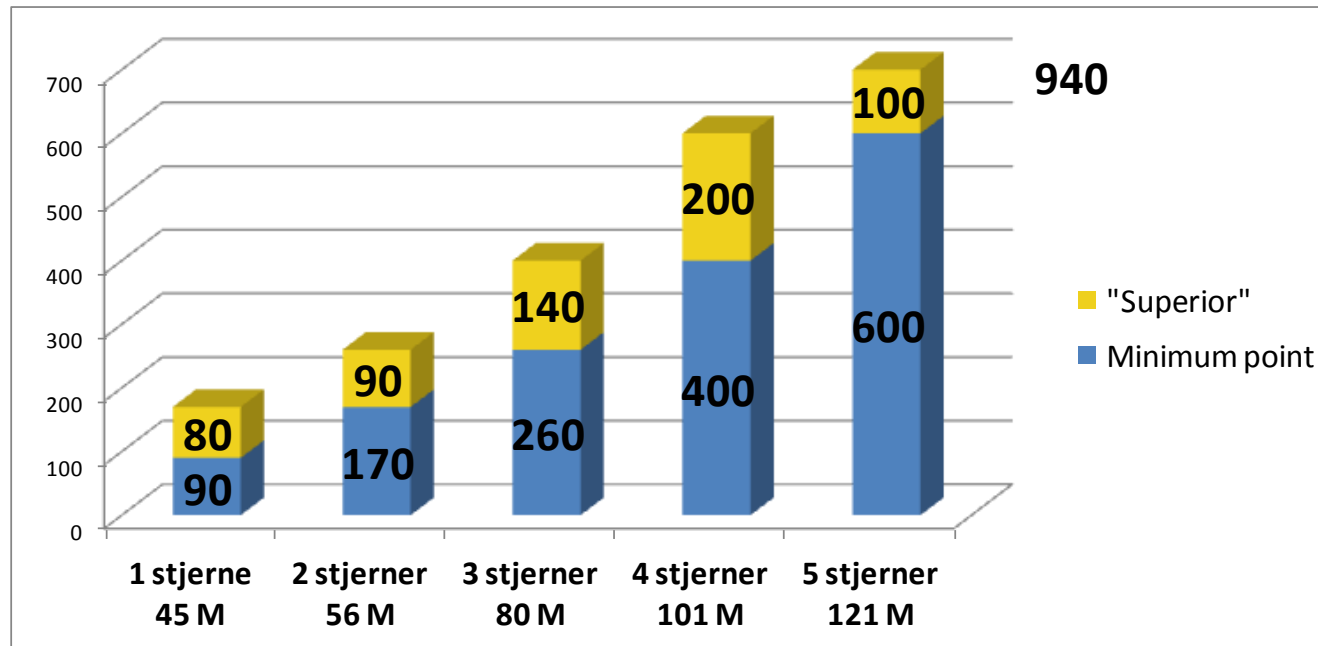
66 Hjemmesiden skal mindst være tosproget.

67 Mulighed for at sende e-mail godkendes ikke.

68 For eksempel Green Key, Svanen, Blomsten eller ISO 14001.

VIII. Minimum Points⁶⁹

Hotels					90	170	260	400	600
Supplement "Superior" ⁷⁰					170	260	400	600	700



69 For "hotel garni" - f.eks. et hotel der kun serverer morgenmad - er det totale antal point der skal opnås nedjusteret med 20 point i hver kategori. Et "hotel garni" kan ikke opnå 5 stjerner.

70 "Superior" indikerer hoteller, der har opnået væsentligt flere point end det krævede pointantal for deres stjernekategori, men som ikke opfylder alle minimumskriterier for den næste kategori. Disse hoteller tilbyder oftest et højere serviceniveau. "Superior" kan opnås på alle hoteller samt på "hotel garni" til og med 3 stjerner.