



**HOTELSTARS.EU**

Priloga 1

# **Kriteriji za kategorizaciju HOTEL**



**HOTELSTARS.EU**

Element	Št.	Vsebina kriterija	Točke	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
<b>I. Splošno</b>								
Čistoča/higiena	1	Čistoča in higiensko neoporečna ponudba sta predpogoja za vsako kategorijo	-	M <sup>1</sup>	M	M	M	M
Vzdrževanje	2	Celoten objekt, oprema in pohištvo, kot tudi notranja in zunanja hotelska infrastruktura, so dobro vzdrževani in v brezhibni uporabi brez vidnih obnovitveno / investicijskih ovir	-	M	M	M	M	M
Splošen vtis	3	Splošni vtis o hotelu zadostuje _____ zahtevam	-	osnovnim <sup>2</sup>	srednjim <sup>3</sup>	višjim <sup>4</sup>	visokim <sup>5</sup>	najvišjim <sup>6</sup>
	4	Usklajeno in prijetno vzdušje v skupnih prostorih za goste (svetloba, vonj, glasba, barva, itd.)	3					
Osebj	5	Vse storitve nudi kompetentno in prepoznavno osebje	-	M	M	M	M	M
	6	Dvojezično osebje (ki je v stiku z gosti)	3			M	M	M
	7	Osebje z oznako jezika, ki ga obvlada (n.pr. z zastavico označbe jezika, ipd.)	3					
Parkiranje	8	Zasebni parkirni prostor neposredno ob hotelu	3					
	9	Možnost ustavljanja avtobusov neposredno ob hotelu	3					
	10	Hotelska garaža	5					
	11	Polnilna postaja za električne avtomobile	10					
	12	Polnilna postaja za električna kolesa in druge vrste prevoza na električni pogon	3					
	13	Varna hramba koles	3					

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

2 Splošen vtis urejenosti hotela ustreza enostavnim zahtevam, Objekt in oprema sta primerna in vzdrževana ter funkcionalna .

3 Splošen vtis urejenosti hotela ustreza srednjim zahtevam Objekt in oprema sta vzdrževana, medsebojno usklajena ter funkcionalna.

4 Splošen vtis urejenosti hotela ustreza višjim zahtevam. Objekt in oprema sta v celoti barvno in oblikovno usklajena in nudita dobro udobje.

5 Splošen vtis urejenosti hotela ustreza visokim zahtevam. Objekt in oprema sta zelo kvalitetna in ponujata prvovrzdno udobje.

6 Splošen vtis urejenosti hotela ustreza najvišjim zahtevam Objekt in oprema sta v celoti skladna po obliki in barvi, luksuzna in nudita najvišji nivo udobja.

Element	Št.	Vsebina kriterija	Točke	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Ostalo	14	Najmanj 50 % sob z balkonom/teraso	5					
	15	Dvigalo za goste <sup>7</sup>	10				M	M
Dostop brez ovir <sup>8</sup>	16	Brez ovir - za invalidske vozičke oz. spremljevalce	5					
	17	Brez ovir - za električni voziček	10					
	18	Brez ovir - za slepe in slabovidne	5					
	19	Brez ovir - za gluhe in naglušne	5					

## II. Recepcija in storitve

Recepcija	20	Vidno označeno območje (opremljeno in označeno), ki zagotavlja gostom zasebnost	1	M	M	M	M	M
	21	Ločena, označena samostojna recepcija, ki zagotavlja gostom zasebnost	3					
	22	Sedežna garnitura <sup>9</sup> na recepciji	7			M		
	23	Lobby <sup>9</sup> s sedeži in strežbo pijač	10				M	M
	24	Sprejemna dvorana <sup>9</sup> s sedeži in strežbo pijač	10					
	25	24 urna dosegljivost po telefonu oz. v elektronski obliki	1	M	M	M	M	M
	26	8 urna <sup>10</sup> fizična razpoložljivost <sup>11</sup> v hotelu, <b>ALI</b> 24 urni self-check-in in self-check-out servis	5	M	M			

7 Pri več kot 2 etažah (skupaj s pritličjem)

8 V skladu z veljavnimi predpisi.

9 El. od št. 22 do 24 se razlikujejo po velikosti in opremljenosti (od majhne do velike, od sedežne klopi do reprezentančne dvorane)

10 Osnovni obratovalni čas se mora ujemati s prikazano objavo na spletni strani / na potrdilu rezervacije

11 Odgovorna oseba na kraju samem in v kratkem peš dosegljiva

Element	Št.	Vsebina kriterija	Točke	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	27	10 urna <sup>10</sup> fizična razpoložljivost <sup>11</sup> v hotelu, <b>ALI</b> 8 urna <sup>10</sup> fizična razpoložljivost <sup>11</sup> v hotelu, <b>dodatno</b> 24 urni self-check-in in self-check-out servis	10			M		
	28	14 urna <sup>10</sup> fizična prisotnost <sup>12</sup> recepcijskega osebja, 24 urna dosegljivost na povpraševanje	15				M	
	29	24 urna fizična <sup>12</sup> prisotnost recepcijskega osebja	20					M
	30	Hitra prijava (self-check-in service)	1					
	31	Hitra odjava (self-check-in service)	1					
	32	Skrbnik vozil (Valet Parking Service)	10					M
	33	Portir/vratar (ločena oseba)	15					
	34	Concierge (ločena oseba)	15					M
	35	Bell boy (postrežček) (ločena oseba)	15					
	36	Prenos prtljage na željo	5			M	M	
	37	Organiziran prenos prtljage	10					M
	38	Varna hramba prtljage	5			M	M	M
	39	Business center (občasna pisarna zajema računalnik, printer, fotokopirni stroj in razpoložljivo osebje)	5					
Čiščenje sob/ menjava posteljnega perila	40	Dnevno čiščenje sob <sup>13</sup>	1	M	M	M	M	M
	41	Menjava brisač na željo	1	M	M	M	M	M

12 Odgovorna oseba je prisotna v recepciji

13 Z možnostjo zavrnitve

Element	Št.	Vsebina kriterija	Točke	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	42	Menjava posteljnega perila najmanj enkrat tedensko <sup>13</sup>	1	M	M	M	M	M
	43	Dodatna menjava posteljnega perila na željo	3				M	M
Pranje in likanje	44	Likanje (vrnjeno znotraj ene ure)	3					M
	45	Pranje in likanje (vrnjeno po dogovoru, razpoložljiva vrečka za umazano perilo)	1			M	M	M
	46	Kemično čiščenje oz. servis pranja in likanja (oddano pred 9.00, vrnjeno po dogovoru – razen konec tedna, razpoložljiva vrečka za umazano perilo)	5					
	47	Pralni stroj	3					
Način plačila	48	Negotovinsko plačilo	1	M	M	M	M	M
Ostalo	49	Dežnik na recepciji oz. v sobi	3			M	M	M
	50	Ponudba aktualnih medijev <sup>14</sup> (v tiskani oz. elektronski obliki)	3					M
	51	Pribor za šivanje na željo	1		M	M	M	M
	52	Storitve šivanja	3					M
	53	Avtomat za čiščenje čevljev oz. pribor za čiščenje čevljev na željo	3				M	M
	54	Storitev čiščenja čevljev	5					M
	55	Prevozne storitve ali ponudba limuzine (Shuttle/Limousine Service)	5					M
	56	Pripomočki za osebno higieno na željo (najmanj zobna krtačka, zobna pasta, pribor za enkratno britje, gel za tuširanje/kopalno kad)	1	M	M	M	M	M

Element	Št.	Vsebina kriterija	Točke	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	57	Osebni pozdrav za vsakega gosta v obliki n.pr. rož ali darila v sobi	5					M
	58	Spremljanje gostov ob prihodu do sobe	5					
	59	Večerna priprava sobe (Turndown-Service) kot dodatna kontrola sobe <sup>15</sup>	7					M

III. Soba								
Splošno	60	Velikost sobe (s kopalnico/WC) $\geq 14 \text{ m}^2$ <sup>16</sup>	10					
	61	Velikost sobe (s kopalnico/WC) $\geq 18 \text{ m}^2$ <sup>16</sup>	15					
	62	Velikost sobe (s kopalnico/WC) $\geq 22 \text{ m}^2$ <sup>16</sup>	25					
	63	Velikost sobe (s kopalnico/WC) $\geq 30 \text{ m}^2$ <sup>16</sup>	30					
	64	Število suit <sup>17</sup>	Vsaka 3, največ 9					M
Spalno udobje	65	Postelja s sodobno in vzdrževano vzmetnico višine najmanj 13 cm	1	M	M			
	66	Fleksibilen posteljni sistem s sodobnimi in vzdrževanimi vzmetnicami s skupno višino najmanj 18 cm	5			M	M	M
	67	Fleksibilen posteljni sistem s sodobnimi in vzdrževanimi vzmetnicami s skupno višino najmanj 22 cm	7					
	68	Fleksibilen posteljni sistem s sodobnimi in vzdrževanimi vzmetnicami s skupno višino najmanj 25 cm	10					

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

16 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 površine 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.

17 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, apartma oz. studio v samostojni zgradbi že v osnovi ni suita. Suita se mora nahajati v samem hotelu, da lahko gostje v celoti uživajo udobje tovrstne hotelske ponudbe.

Element	Št.	Vsebina kriterija	Točke	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Širina ležišča <sup>18</sup>	69 .1	Enojna ležišča širine najmanj 0,80 m <sup>19</sup>	1					
	69.2	Enojna ležišča širine najmanj 0,90 m <sup>19</sup>	5				M	M
	69.3	Enojna ležišča širine najmanj 1,00 m <sup>19</sup>	10					
	69.4	Enojna ležišča širine najmanj 1,20 m <sup>19</sup>	15					
	70 .1	Dvojna ležišča širine najmanj 1,40 m <sup>19</sup>	1					
	70.2	Dvojna ležišča širine najmanj 1,60 m <sup>19</sup>	5					
	70.3	Dvojna ležišča širine najmanj 1,80 m <sup>19</sup>	10				M	M
	70.4	Dvojna ležišča širine najmanj 2,00 m <sup>19</sup>	15					
Dolžina ležišča	71 .1	Dolžina ležišča najmanj 1,90 m	1					
	71.2	Dolžina ležišča najmanj 2,00 m	5				M	M
	71.3	Dolžina ležišča najmanj 2,10 m	10					
	71.4	Dolžina ležišča najmanj 2,20 m	15					
Ostalo	72	Otroško ležišče na željo	1	M	M	M	M	M
	73	Higienska prevleka /posteljni nadvložek <sup>20</sup>	10					

18 Če ima hotel samo enoposteljne sobe oz. ima samo dvoposteljne sobe, se število točk za širino ležišča podvoji. Namestitev na pogradu je dopustna samo v kategoriji 1\* in 2\*.

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 dosegajo te dimenzije, mora biti gost pred rezervacijo takšne sobe na to izrecno opozorjen. Dimenzija pograda in dodatnega ležišča mora ustrezati dimenziji osnovnega ležišča (dolžina, širina, višina), dimenzija otroškega in pomožnega ležišča ni predmet kategorizacije.

20 Posteljni nadvložek (n.pr. molleton oz. podobna tkanina z elastičnimi robovi) opran pri visoki temperaturi enkrat mesečno, v kombinaciji z odstranljivo prevleko za ležišče, oprano enkrat letno (če je to izvedljivo) ALI pralna oz. kemo-termično čistilna prevleka, oprana enkrat mesečno, ki diha in v kateri ni pršic ali njihovih izločkov, napenjalna, iz bombaža ali sintetičnih materialov ter se odpira na spodnji strani.

Element	Št.	Vsebina kriterija	Točke	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	74	Vsakoletno globinsko čiščenje vzmetnic <sup>21</sup>	15					
	75	Antialergijsko posteljno perilo in oprema na željo <sup>22</sup>	3					
	76	Sodobna, negovana prešita odeja/odeja	1	M	M	M	M	M
	77	Dodatna odeja na željo	1			M	M	M
	78	Sodobne in vzdrževane vzglavne blazine	1	M	M	M	M	M
	79	Higienske prevleke za vzglavne blazine <sup>23</sup>	7					
	80	Vsakoletno čiščenje oz. nabava vzglavnikov	1	M	M	M	M	M
	81	Dodaten vzglavnik na željo (ne dekorativni)	1			M	M	M
	82	Dva vzglavnika na osebo (ne dekorativna)	5					M
	83	Možnost izbire različnih vrst vzglavnikov (Pillow menu)	5				M	M
	84	Možnost zatemnitve sobe (npr. zavese)	1	M	M	M	M	
	85	Možnost popolne zatemnitve sobe (npr. rolete ali za svetlobo popolnoma neprepustna zatemnitev »Blackouts«)	5					M
	86	Prosojne zavese/ zastori ali enakovredna zaščita pred pogledi	3					
	87	Storitev bujenja	1			M	M	M
Oprema sobe	88	Garderobna omara (odprta oz. z vrati) z zadostnim številom enotnih obešalnikov <sup>24</sup>	1	M	M	M	M	M

21 Temu je zadoščeno, če v ležišču ni ostanka vlage in ni pršic, njihova rast je preprečena. Pranje posteljne prevleke, ki se običajno odstrani z zadrgo, je bolj zaželeno z globinskim sesanjem ali parnim čiščenjem. Jedro vzmetnice mora biti profesionalno opravno na vsakih pet let.

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

23 Če se uporablja prevleka, mora dihati in biti vsaj enkrat mesečno oprana.

24 Enostavni obešalniki iz žice ne zagotavljajo tega kriterija.

Element	Št.	Vsebina kriterija	Točke	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	89	Regal oz. predal za perilo	1			M	M	M
	90	Primerno število različnih vrst obešalnikov	3				M	M
	91	Ločene obešalne kljuke	1	M	M	M	M	M
	92	1 možnost sedenja	3	M	M			
	93	1 možnost sedenja na osebo	5			M	M	M
	94	1 udobna možnost sedenja (oblazinjen stol, naslanjač ali kavč) Z mizico za odlaganje/polico <sup>25</sup>	10				M	M
	95	1 dodatna udobna možnost sedenja (oblazinjeni stol, ali kavč dvosed) v dvoposteljnih sobah in suitah	10					M
	96	Miza/pisalna miza oz. podobna delovna površina	1	M	M			
	97	Miza/pisalna miza oz. podobna delovna površina s prosto delovno površino, dostopno vtičnico in s primerno namizno osvetlitvijo <sup>26</sup>	5			M	M	
	98	Miza/pisalna miza oz. podobna delovna površina z najmanj 0,6 m <sup>2</sup> proste delovne površine, dostopno vtičnico in s primerno namizno osvetlitvijo <sup>26</sup>	10					M
	99	Nočna omarica/odlagalna površina pri postelji	1			M	M	M
	100	Dostopna prosta električna vtičnica v sobi <sup>26</sup>	1	M	M	M	M	M
	101	Dodatna dostopna prosta električna vtičnica v bližini mize <sup>26</sup>	3					
	102	Dodatna prosta električna vtičnica v bližini postelje <sup>26</sup>	3			M	M	M
	103	Dostopna vtičnica v sobi za n.pr. USB-A oz. -C vhodom	3					

25 Ena udobna možnost sedenja nadomesti možnost sedenja za eno osebo (el.št. 93).

26 Vtičnice morajo biti proste, ne smejo biti zasedene z drugimi stacionarnimi priključki.

Element	Št.	Vsebina kriterija	Točke	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	104	Označena dostopna vtičnica (pod električno napetostjo)	3					
	105	Centralno stikalo za sobno razsvetljavo	3					
	106	Centralno upravljanje sobne razsvetljave iz postelje	3					
	107	Nočna osvetlitev	1					
	108	Primerna osvetlitev sobe	1	M	M	M	M	M
	109	Bralna svetilka ob postelji	3		M	M	M	M
	110	Ogledalo za pomerjanje obleke	1			M	M	M
	111	Primeren prostor za odlaganje prtljage ali stojalo za prtljago	5			M	M	M
	112	Koš za smeti	1	M	M	M	M	M
Sef/hramba	113	Možnost hrambe (npr. v recepciji)	1	M	M			
	114	Centralni sef (npr. v recepciji)	3			M <sup>27</sup>	M <sup>27</sup>	M
	115	Sef v sobi	7					M
Nadzor hrupa/ klimatizacija	116	Primerna zvočna izolacija (oken)	7					
	117	Protihrupna vrata / dvojna vrata	10					M
	118	Sobe z centralno nastavljivo klimatsko napravo	7					
	119	Sobe z individualno nastavljivo klimatsko napravo	10					

Element	Št.	Vsebina kriterija	Točke	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	120	Klimatizacija skupnih prostorov za goste (restavracija, preddverje/lobby, sprejemna avla, zajtrkovalnica)	10					
Zabavna elektronika	121	Audio-/multimedijski predvajalnik <sup>28</sup>	5					
	122	Fiksno nameščen elektronski medij v kopalnici	3					
	123	TV z ekranom prostoru primerne velikosti z daljinskim upravljanjem	1	M	M	M	M	M
	124	Dodatni TV z ekranom prostoru primerne velikosti v suitah	3					
	125	Na voljo mednarodni televizijski sprejem	5				M	M
	126	Mednarodni adapter za vtičnico, polnilnik za različne elektronske naprave, ali različni adapterji na željo	1	M	M	M	M	M
Telekomunikacija	127	Naprava za notranjo in zunanjo komunikacijo na željo z navodili za uporabo (v pisni oz. elektronski obliki) <sup>29</sup>	5			M	M	
	128	V sobi naprava za notranjo in zunanjo komunikacijo z dvojezičnim navodilom za uporabo (v pisni oz. elektronski obliki)	10					M
	129	WiFi dostop do interneta v skupnih prostorih in v sobi	1	M	M	M	M	M
	130	Možnost tiskanja na željo	1				M	M
Ostalo	131	Hotelske informacije <sup>30</sup> (v tiskani oz. elektronski obliki)	1	M	M			
	132	Dvojezične hotelske informacije <sup>30</sup> (v tiskani oz. elektronski obliki)	5			M	M	M
	133	Dostopen regionalni informacijski material (v tiskani oz. elektronski obliki)	1					
	134	Pisalo in beležka	3					

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

29 Gost mora biti o tej ponudbi obveščen ob prijavi, obvestilo na ekranu je sprejemljivo

30 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..

Element	Št.	Vsebina kriterija	Točke	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	135	Korespondenčna mapa	3					
	136	Likalno stojalo za hlače	3					
	137	Likalnik in likalna deska na željo/likalnica	1					M
	138	Likalnik in likalna deska v sobi	3					
	139	Žlica/pripomoček za obuvanje v sobi	1				M	M
	140	Kukalo na vratih	3					
	141	Dodatno vratno zapiralo na sobnih vratih	5					
Kopalnica	142	Kopalnica/stranišče $\geq 5 \text{ m}^2$ <sup>31</sup>	10					
	143	Kopalnica/stranišče $\geq 7,5 \text{ m}^2$ <sup>31</sup>	15					
	144	V vseh sobah je kopalnica s prho/WC ali kad/WC	1	M <sup>32</sup>	M <sup>32</sup>	M	M	M
	145	Vse sobe imajo v kopalnici prho/WC ali kad/WC in <u>od tega</u> ima 50 % kopalnic kad in ločeno tuš kabino.	10					
	146	30 % sob s straniščem, ločenim od kopalnice	5					
	147	30 % kopalnic z bidejem oz. WC umivalnikom	5					
	148	Prha z zaveso oz. z enakovredno ločitvijo	1	M	M	M	M	M
	149	Prha z zaslonom oz. z enakovredno ločitvijo	5					
	150	Umivalnik	1	M	M	M	M	M

31 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.

32 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 kopalnice na to izrecno opozorjen. Ta izjema glede 15 % odstopanja od standarda ne velja za novogradnje, načrtovane po 1.1..2020.

Element	Št.	Vsebina kriterija	Točke	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	151	Dvojni umivalnik v dvoposteljnih sobah in suitah	5					
	152	Pralna preproga	1			M	M	M
	153	Ustrezna osvetlitev pri umivalniku	1	M	M	M	M	M
	154	Trajna oz. zamenljiva protizdrsna podloga v tuš kabini in kopalni kadi	1					
	155	Varnostna držala	3					
	156	Ogledalo	1	M	M	M	M	M
	157	Prosta električna vtičnica v bližini ogledala	1	M	M	M	M	M
	158	Kozmetično ogledalo	1					
	159	Giblivo kozmetično ogledalo	3				M	M
	160	Kozmetično ogledalo z vgrajeno osvetlitvijo	1					
	161	Držalo za brisače/obešalna kljuka	1	M	M	M	M	M
	162	Možnost ogrevanja kopalnice (n.pr. sušilec brisač)	5					M
	163	Polica za odlaganje	1	M	M	M		
	164	Velika odlagalna površina	3				M	M
	165	Kozarec oz. držalo za zobno ščetko	1	M	M	M	M	M
	166	Tekoče milo ali tuš gel	1	M	M	M	M	M

Element	Št.	Vsebina kriterija	Točke	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	167	Šampon <sup>33</sup>	1	M	M	M	M	M
	168	Dodatni kozmetični izdelki in higienski pripomočki	1				M	M
	169	Papirnati robčki za obraz	3			M	M	M
	170	Rezervni toaletni papir	1	M	M	M	M	M
	171	1 brisača na osebo	1		M	M	M	M
	172	1 kopalna brisača na osebo	1	M	M	M	M	M
	173	Kopalni plašč na željo	3				M	
	174	Kopalni plašč	5					M
	175	Copati (slippers) na željo	1				M	
	176	Copati (slippers)	3					M
	177	Sušilec za lase na željo	1					
	178	Sušilec za lase	3			M	M	M
	179	Kopalniški stol na željo	3					M
	180	Zaprta posoda za odpadke	1	M	M	M	M	M

#### IV. Gastronomija

Pijača	181	Ponudba pijač v hotelu	1	M	M	M	M	M
--------	-----	------------------------	---	---	---	---	---	---

Element	Št.	Vsebina kriterija	Točke	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	182	Ponudba pijač v sobo	3			M	M	M
	183	Hladilnik v sobi	3					
	184	Mini bar (s pijačami in prigrizki)	5				M <sup>34</sup>	M
	185	Maksi bar ali 24-urna samopostrežna trgovina	3					
	186	12-urna postrežba pijač v room servisu <sup>35</sup>	10				M <sup>36</sup>	
	187	24-urna postrežba pijač v room servisu	15					M
	188	Grelnik vode za kavo/čaj s priborom v sobi <sup>37</sup>	3					
	189	Aparat za kavo s priborom v sobi <sup>37</sup>	5					
Bar	190	Bar oz. lounge bar s postrežbo <sup>38</sup> (odprt najmanj pet dni v tednu)	7				M	
	191	Bar oz. lounge bar s postrežbo <sup>38</sup> (odprt sedem dni v tednu)	10					M
Zajtrk	192	Zajtrkovalnica	1	M	M	M	M	M
	193	Kontinentalni zajtrk	1	M	M			
	194	Bife zajtrk ali enakovreden jedilni list za zajtrk <sup>39</sup>	5			M		
	195	Bife zajtrk s postrežbo ali enakovreden jedilni lista za zajtrk <sup>39</sup>	10				M	

34 Ustreza tudi 24-urna samopostrežna trgovina (glej el.št. 185) oz. 24-urna sobna postrežba (glej št. 187)

35 Obratovalni čas room servisa se lahko razdeli glede na splošni obratovalni čas.

36 Oz. mini bar (glej št. 184)

37 Čaj, kava, skodelice za kavo in čaj ter sladkor

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

39 Zajema najmanj en topel napitek (izbira kava ali čaj), sadni sok, sadje/sadna solata, izbira kruh/žemlje, maslo, marmelada, klobasa in sir, razširjena s ponudbo jajc/jajčnih jedi in kosmiči

Element	Št.	Vsebina kriterija	Točke	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	196	Postrežen bife zajtrk ali enakovreden jedilni lista za zajtrk <sup>39</sup>	15					M
	197	Jedilni list za zajtrk v room servisu	5					M
	198	Hrana brez vsebnosti alergenov (glutena, laktoze, ipd.)	1	M	M	M	M	M
Hrana <sup>40</sup>	199	Regionalna kuhinja <sup>41</sup>	5					
	200	12-urna ponudba hrane v room servisu <sup>35</sup>	10				M	
	201	24-urna ponudba hrane v room servisu	15					M
	202	Restavracija <sup>42 43</sup>	vsaka 5, največ 10	M	M	M	M	
	203	Restavracija <sup>42</sup> odprta sedem dni v tednu	vsaka 10, največ 20					M

#### V. Organizacija dogodkov (MICE)

Banketne možnosti	204	Možnost organizacije banketa za najmanj 50 ljudi <sup>44</sup>	1					
	205	Možnost organizacije banketa za najmanj 100 ljudi <sup>44</sup>	3					
	206	Možnost organizacije banketa za najmanj 250 ljudi <sup>44</sup>	5					
Konferenčne dvorane	207	Prostor za delovne skupine/Co-Working Spaces <sup>45</sup>	10					

40 El. št. 200 in 203 se ne nanašata na garni hotel, pri katerem je v vsaki kategoriji zahtevano število točk znižano za 20 točk. Garni hotel ne more pridobiti kategorije 5\* oz. kategorije Superior.

41 Izstopajoč delež živil regionalnega izvora.

42 Vsaka z različnim konceptom, ponudbo hrane in lokacijo.

43 Dnevi obratovanja morajo biti prikazani na spletni strani.

44 Površina restavracije se ne upošteva.

45 S primerno osvetlitvijo (umetna razsvetljava 200 lux), primernimi mizami in stoli, WIFI in električnimi vtičnicami.

Element	Št.	Vsebina kriterija	Točke	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	208	Konferenčni prostor/-i s površino najmanj 100 m <sup>2</sup> , z uporabno višino najmanj 2,75 m <sup>46</sup>	10					
	209	Pomoč pri izvedbi konferenčnih dogodkov <sup>47</sup> (lasten oddelek, ločeno osebje)	5					
	210	Dnevna svetloba in možnost zatemnitve prostora <sup>47, 48</sup>	1					
	211	Individualno nastavljiva klimatizacija v konferenčnih dvoranh <sup>47</sup>	3					

## VI. Prosti čas

Šport/rekreacija <sup>49</sup>	212	Hotelu pripadajoči notranji in/ali zunanji rekreacijski objekti <sup>50</sup> (npr. zasebni vrt, teniško igrišče, igrišče za golf, plaža oz. dostop do jezera, soba za smučarsko opremo)	3 za objekt, največ 9					
	213	Izposoja športnih rekvizitov (npr. smuči, čolni, kolesa)	3					
	214	Fitnes <sup>51</sup> z najmanj štirimi različnimi napravami (npr. ergometer, klop z utežmi, naprave z utežmi, tekaška steza, naprava za veslanje, steper)	5					
Spa/wellness <sup>49 52</sup>	215	Masaže <sup>53</sup> (npr. masaža celotnega telesa, limfna drenaža, shiatsu, refleksna masaža stopal)	3 za prostor, največ 9					
	216	Ločeno počivališče/soba za sprostitev <sup>54</sup>	3					
	217	Masažna kad (whirlpool) ali enakovredna naprava	3					

- 46 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.
- 47 Točke se priznalo le, če je zagotovljen kriterij št. 208.
- 48 Minimalni kriterij za vsak konferenčni prostor.
- 49 Obratovalni čas mora biti objavljen na spletni strani
- 50 Naprave se nahajajo na območju hotela, morebitna uporaba se lahko obračuna čez hotelsko sobo.
- 51 Fitnes prostor v velikosti najmanj 20 m<sup>2</sup>.
- 52 Dostopnost mora biti zagotovljena brez možnosti prečkanja območja restavracije / ali konferenčnega prostora.
- 53 Uporabna površina posameznega prostora najmanj 10 m<sup>2</sup>.
- 54 Razpoložljiva površina najmanj 20 m<sup>2</sup>.

Element	Št.	Vsebina kriterija	Točke	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	218	Savna	3 za vrsto savne <sup>55</sup> , največ 9					
	219	Lepotilni salon <sup>53</sup> z najmanj štirimi različnimi ponodbami (npr. nega obraza, manikura/ pedikura, piling, sprostitvena masaža)	5					
	220	Spa <sup>53</sup> z najmanj štirimi različnimi programi (npr. kopalne kadi, knajpanje, hidroterapija, hammam, blatna kopel, parna kopel)	10					
	221	Zasebna spa kabina	5					
	222	Zunanji plavalni bazen <sup>56</sup> ali plavalni bajer <sup>57</sup>	10					
	223	Notranji plavalni bazen <sup>58</sup>	10					
Otroci	224	Varstvo otrok v hotelu (do treh let starosti) najmanj 3 ure med delovniki in z usposobljenim osebjem	10					
	225	Varstvo otrok v hotelu (nad 3 leta starosti) najmanj 3 ure med delovniki in z usposobljenim osebjem	10					
	226	Otroški kotiček (igralnica/igrišče)	3					
	227	Oprema za dojenčke na željo (n.pr. visok otroški stol, ogrevalnik hrane, podloga za previjanje, babyfon)	3					
Ostalo	228	Sanitarije za goste v skupnih prostorih	3					
	229	Animacijski program za goste oz. organizirane sprostitvene in športne aktivnosti	5					

## VII. Kakovost in spletne aktivnosti

55 Vrste savn: »vroča/suha« (n.pr. finska savna), »toplo/rahlo vlažno« (n.pr. tepidarium), ali »toplo/zelo vlažno« (n.pr. parna savna).

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

57 Plavalni ali kopalni bajer je umetno narejena, stoječa vodna površina za plavanje ali kopanje, za pripravo vode se ne uporabljajo kemična sredstva.

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

Element	Št.	Vsebina kriterija	Točke	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Sistem zagotavljanja kakovosti	230	Sistem obravnave pritožb gostov <sup>59</sup>	1			M	M	M
	231	Sistema obdelava anket gostov <sup>60</sup>	3				M	M
	232	Skriti gost <sup>61</sup>	5					
	233	Sistem upravljanja kakovosti ISO 9001:2015 ali primerljiv sistem	15					
Spletne dejavnosti	234	Dvojezična spletna stran <sup>62</sup> z aktualnimi informacijami, vključujoč dimenzije ležišč, realne fotografije <sup>63</sup> , logo hotela ter informacije o povezavi z javnim transportom	1	M	M	M	M	M
	235	Mobilna spletna stran oz. aplikacija z možnostjo direktne rezervacije	5					
	236	Spletna stran z možnostjo podaje ocene gostov	3					
	237	Aktivno povabilo odhajajočim / checked-out gostom za podajo ocene na portalu oz. spletni strani	5					
Ostalo	238	Eko znak/ certifikat <sup>64</sup> skladen z EU Green Claims Directive	20					
	239	Prikaz ogljičnega odtisa hotela skladno s Hotel Carbon Measurement Initiative (HCMI) <sup>65</sup>	10					

### VIII. Minimalno število točk<sup>66</sup>

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

60 Zajema aktivno in sistematično zbiranje ter obravnavo mnenja gostov glede kakovosti hotelske storitve, priprava analize slabosti ter določitev področij za izboljšave .

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

62 Sprejemljiv je avtomatični prevod.

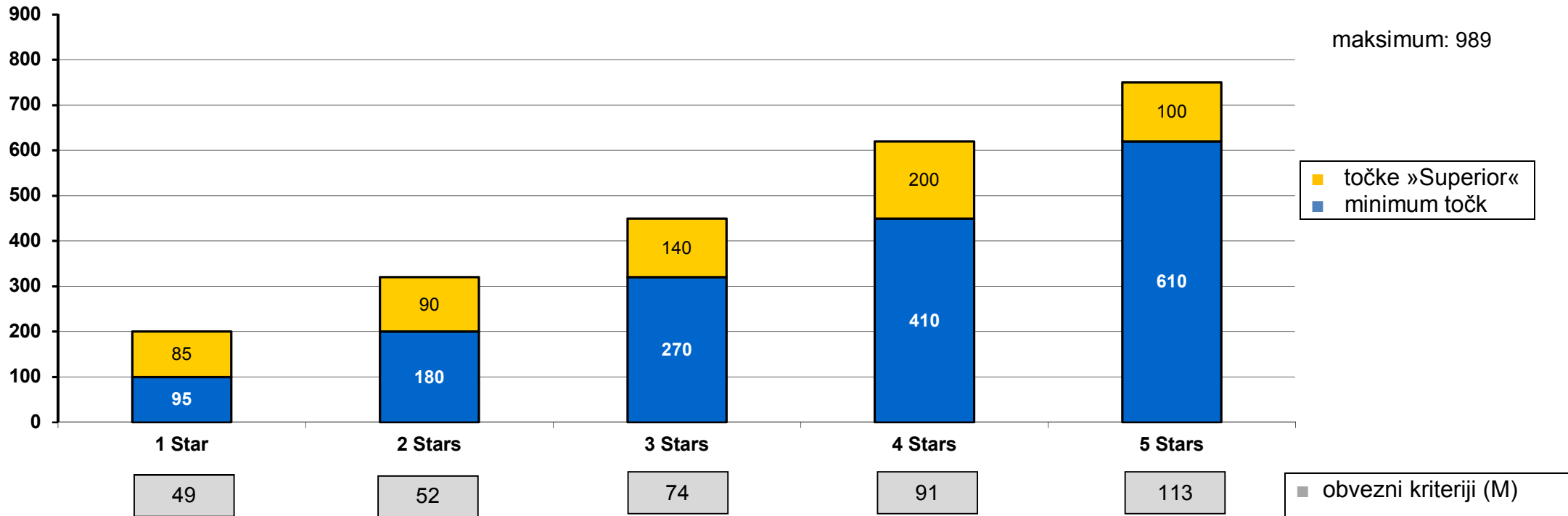
63 Fotografije naj prikazujejo vsaj en zunanji posnetek hotela, skupnih prostorov in eno sobo v vsaki kategoriji.

64 Nacionalno priznavanje znakov in certifikatov.

65 <https://sustainablehospitalityalliance.org/resource/hotel-carbon-measurement-initiative/>

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

Element	Št.	Vsebina kriterija	Točke	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
Hoteli				95	180	270	410	610
Dodatna oznaka »Superior« <sup>67</sup>				180	270	410	610	710



67 »Superior« označuje hotele z nadstandardno ponudbo, ki dosegajo bistveno več točk, kot se zahteva za predlagano kategorijo, prav tako pa presegajo pričakovani nivo splošnega vtisa za to kategorijo. Ti obrati izkazujejo s tem posebno visok nivo storitev. Oznake »Superior« ne more pridobiti garni hotel.