



HOTELSTARS.EU

Kriterier 2020 - 2025



HOTELSTARS.EU

Indhold

	Side
Generel information om hotellet	3
Reception og tjenester	4
Værelser	7
Gastronomi	16
Eventfaciliteter (MICE)	17
Fritid	18
Kvalitet og online-aktiviteter	20
Minimumspoint	21

Velkommen til Hotelstars!

"Hotelstars Union" er et partnerskab, der på nuværende tidspunkt tæller 17 europæiske medlemslande - Østrig, Belgien, Tjekkiet, Danmark, Estland, Tyskland, Grækenland, Ungarn, Letland, Liechtenstein, Litauen, Luxembourg, Malta, Holland, Slovenien, Sverige, Schweiz - samt nogle observatører, der leverer en harmoniseret hotelklassificering med fælles kriterier og procedurer.

Kataloget indeholder alle de kriterier, som et hotel klassificeres efter i en af de fem kategorier i Hotelstars Union klassificeringssystem, og garanterer kvalitet og service for gæsterne, gennemsigtighed og sikkerhed for hotellerne og imødekommer både bæredygtighedsspørgsmål og teknologiske udviklinger.

Hotelstars Union blev grundlagt i 2009 under protektion af HOTREC - paraplyforeningen for hoteller, restauranter og caféer i Europa.

Bruxelles, den 31. januar 2020

Område	Nr.	Kriterie	Point	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
I. Generel information om hotellet								
Renlighed / Hygiejne	1	Renlighed og hygiejne er forudsætninger, der er grundlæggende betingelser i alle kategorier. ¹	-	M	M	M	M	M
Vedligeholdelsestilstand	2	Alle mekanismer og alt udstyr er funktionelle og i fejlfri kondition.	-	M	M	M	M	M
Generelt indtryk	3	Det generelle indtryk er, at hotellet lever op til __kravene.	-	simpel ²	medium ³	hævet ⁴	høj ⁵	højeste ⁶
Personalet	4	Alle tjenester skal leveres af kompetent og identificerbart personale.	-	M	M	M	M	M
	5	Tosproget personale	3		M	M	M	M
Parkeringsplads	6	Parkering direkte ved hotellet	3					
	7	Parkeringsmuligheder for busser	3					
	8	Garage	5					
	9	Ladestation til elbiler	10					
	10	Ladestation der er beregnet til elektriske cykler eller andre typer elektrisk transport	3					
Andet	11	Mindst 50% af værelserne er udstyret med balkon eller terrasse	5					
	12	Elevator ⁷	10				M	M
Faciliteter for mennesker med handicap	13	Forhindringsfri tilgængelighed Kørestol eller assistance ⁸	5					

¹ I tider med COVID-19-krisen kan der gælde særlige forpligtelser med hensyn til rengørings- og hygiejneforanstaltninger. Overholdelse af juridiske krav og / eller nationale forskrifter i denne henseende kan tilsidesætte visse HSU-kriterier indtil videre.

² Især er møbler og udstyr passende og i god stand.

³ Især er møbler og udstyr i god stand og passende afstemt.

⁴ Især er møbler og udstyr ensartede i form og farve. Det generelle indtryk er et øget niveau af komfort.

⁵ Især er møbler og udstyr af høj kvalitet og tilbyder førsteklasses komfort. Helhedsindtrykket er ensartet i form, farve og materialer.

⁶ Især er møbler og udstyr luksuriøse og tilbyder komfort på højeste niveau. Helhedsindtrykket er ensartet i form, farve og materialer.

⁷ For hoteller med mere end tre etager (inkl. stueetagen).

⁸ Ifølge de nationale forskrifter

Område	Nr.	Kriterie	Point	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	14	Forhindringsfri tilgængelighed Elektrisk kørestol	10					
	15	Forhindringsfri tilgængelighed Blinde eller synshæmmede	5					
	16	Forhindringsfri tilgængelighed Døve eller hørehæmmede	5					

II. Reception og tjenester

Området ved receptionen	17	Et dertil bestemt (designet og signaleret) område eller et skrivebord, der sikrer privatlivets fred	1	M	M	M	M	M
	18	Et dertil bestemt og separat område der sikrer privatlivets fred	3					
	19	Siddepladser ⁹ i området ved receptionen	3			M		
	20	Lobby ⁹ med siddepladser og drikkevareservice	5				M	M
	21	En receptionshal ⁸ med flere siddepladser og drikkevareservice	10					
	22	En receptionsservice der er tilgængelig for digital kommunikation eller telefonopkald 24 timer i døgnet	1	M	M			
	23	En receptionsservice med personale i 10 timer i døgnet, der er tilgængelig for digital kommunikation eller telefonopkald 24 timer i døgnet	7			M		
	24	En receptionsservice med personale i 16 timer i døgnet, der er fysisk tilgængelig for digital kommunikation eller telefonopkald 24 timer i døgnet	10				M	
	25	En receptionsservice med personale i 24 timer i døgnet, der er fysisk tilgængelig for digital kommunikation eller telefonopkald 24 timer i døgnet	15					M
	26	Selv-check-in facilitet / -service	3					
	27	Selv-check-out facilitet / -service	3					

⁹ Kriterierne 19 til 21 tager hensyn til størrelse og sansefortolkning (fra lille til stort, fra bare en siddekrog til en repræsentativ hal).

Område	Nr.	Kriterie	Point	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	28	Parkeringservice	10					M
	29	Dørmand (separat personale)	15					
	30	Concierge / Manager for gæsteforhold (separat personale)	15					M
	31	Piccoloer (separat personale)	15					
	32	Bagageservice på forespørgsel	5			M	M	
	33	Bagageservice	10					M
	34	Sikker bagageopbevaringservice til gæsterne	5			M	M	M
Rengøring af værelser / skift af vasketøj	35	Daglig rengøring af værelset ¹⁰	1	M	M	M	M	M
	36	Daglig skift af håndklæder på forespørgsel	1	M	M	M	M	M
	37	Skift af sengelinned mindst en gang om ugen ¹⁰	1	M	M	M		
	38	Skift af sengelinned mindst to gang om ugen ¹⁰	3				M	M
	39	Daglig skift af sengelinned på forespørgsel	3				M	M
Vaske- og strygeservice	40	Strygeservice (returnering indenfor en time)	3					M
	41	Vaske- og strygeservice (returnering efter aftale, medfølgende vaskepose)	1			M		
	42	Kemisk rens / rens eller vaske- og strygeservice (Levering før kl. 9.00, returnering efter aftale - undtagen weekender, vaskepose på værelset)	7				M	M
Betaling	43	Kontantløs betaling	1	M	M	M	M	M

¹⁰ Med mulighed for at fravælge.

Område	Nr.	Kriterie	Point	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Diverse	44	Paraply ved receptionen eller på værelset	3			M	M	M
	45	Aktuelle medier på værelset (trykte eller digitale) ¹¹	3					M
	46	Sy-service	3					M
	47	Sy-sæt på forespørgsel	1		M	M	M	
	48	Sy-sæt på værelset	3					M
	49	Skopudsningsmaskine på hotellet	5				M ¹²	M
	50	Skopudsningsservice	5				M ¹²	M
	51	Skopudsningsservice på forespørgsel	1		M	M	M	
	52	Skopudsningssæt på værelset	3					M
	53	Shuttlebus eller limousineservice	5					M
	54	Tilbud om sanitære produkter på forespørgsel (mindst tandbørste, tandpasta, barbersæt, bade-/ showergel)	1	M	M	M	M	M
	55	En personlig hilsen til alle gæster med blomster eller en gave på værelset	5					M
	56	Ledsagelse af gæsten til værelset ved ankomsten	5					
	57	Rengøringservice ¹³ om aftenen som et ekstra check af værelset	7					M

¹¹ Aviser, smart TV, tablets osv.

¹² Der tilbydes enten en skopudsningsmaskine på hotellet (se nr. 49) eller en skopudsningsservice (se nr. 50) kan tilbydes.

¹³ Også kaldet "Second service". Skift af håndklæder, fjernelse af sengetæppe, tømning af papirkurv osv.

Område	Nr.	Kriterie	Point	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
III. Værelser								
Generel information om værelset	58	Størrelsen af værelserne (inkl. badeværelset) $\geq 14\text{m}^2$ ¹⁴	10					
	59	Størrelsen af værelserne (inkl. badeværelset) $\geq 18\text{m}^2$ ¹⁴	15					
	60	Størrelsen af værelserne (inkl. badeværelset) $\geq 22\text{m}^2$ ¹⁴	20					
	61	Størrelsen af værelserne (inkl. badeværelset) $\geq 30\text{m}^2$ ¹⁴	25					
	62	Antallet af suiter ¹⁵	3 pr. suite, maks. 9					M (min. 2)
Sovekomfort	63	Et sengesystem med en moderne og velholdt madras på mindst 13 cm ¹⁶	1	M	M			
	64	Et sengesystem bestående af et elastisk system i kombination med en moderne og velholdt madras med en samlet højde på mindst 18 cm ^{16,17}	5			M	M	M
	65	Sengesystem, der består af et elastisk system i kombination med en moderne og velholdt madras med en generel højde på mindst 22 cm ^{16,17}	7					
	66	Ergonomisk justerbart sengesystem på forespørgsel	3					
Sengebredde ¹⁸	67,1	Enkeltsejge min. bredde på 0,80m ¹⁹	1					
	67,2	Enkeltsejge min. bredde på 0,90m ¹⁹	5					M
	67,3	Enkeltsejge min. bredde på 1,00m ¹⁹	10					

¹⁴ Hvis hotellet har et begrænset antal værelser (maks.15 %) der er ligger under denne størrelse, skal gæsten informeres om dette faktum, før kontrakten vedrørende værelset indgås.

¹⁵ Ingen "Junior suiter". Suiteerne består af mindst to separate værelser; hvoraf den ene er indrettet som et soveværelse og den anden som stue. Værelserne behøver ikke at være forbundet af en dør; en åbning er tilstrækkelig. Grundlæggende betragtes, en ferielejlighed i et annekse ikke som en suite. For at sikre, at gæsterne kan udnytte hotellets tjenester fuldt ud, skal suiter være placeret i hotelbygningen.

¹⁶ Sengesystemets samlede højde er summen af madras- og fjedersystemet (f.eks. lamelbunden).

¹⁷ Systemets sokkel kan være kassefjedre, en spirallamel eller et hvilket som helst andet tilsvarende system.

¹⁸ Hvis et hotel kun har enkeltværelser eller kun dobbeltværelser, vil antallet af point for sengens bredde blive fordoblet.

¹⁹ På tidspunktet for reservation skal gæsten informeres, hvis der er to enkeltsejge i værelset i stedet for en dobbeltseng eller hvis en enkeltsejge er reserveret som en dobbeltseng. Hvis hotellet har et begrænset antal sejge (maks. 15%), der er under denne bredde, skal gæsten informeres om dette faktum før indkvarteringskontrakten indgås.

Område	Nr.	Kriterie	Point	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	67,4	Enkeltsejge min. bredde på 1,20m ¹⁹	15					
	68,1	Dobbeltsejge min. bredde på 1,40m ¹⁹	1					
	68,2	Dobbeltsejge min. bredde på 1,60m ¹⁹	5					
	68,3	Dobbeltsejge min. bredde på 1,80m ¹⁹	10					M
	68,4	Dobbeltsejge min. bredde på 2,00m ¹⁹	15					
Sengelængde	69,1	Min. sengelængde på 1,90m	1					
	69,2	Min. sengelængde på 2,00m	5					M
	69,3	Min. sengelængde på 2,10m	10					
	69,4	Min. sengelængde på 2,20m	15					
	70	Barneseng på forespørgsel	1					
	71	Strækklagener til madrasser ²⁰ (“betræk”)	10					
	72	Nyanskaffelse af madrasser for maks. 5 år siden	10					
	73	Årlig vask eller grundig rengøring af madrasser ²¹	10					
	74	Allergivenligt sengetøj, puder og dyner tilgængeligt på forespørgsel ²²	3					
	75	Moderne og velholdt dyne	1	M	M	M	M	M

²⁰ En simpel rullemadras accepteres ikke. Men (kemi-termisk) vaskbart og åndbart sengetøj, der er fri for mider og deres ekskrementer, og lavet af bomuld eller syntetiske materialer, der åbnes i bundsiden vil opfylde dette kriterium.

²¹ Dette kriterium er opfyldt, hvis der ikke er resterende fugt, støvmider er udryddet og deres vækst er elimineret.

²² Allergivenlig bør ikke forveksles med allergifri. Allergivenlige puder, dyner og sengetøj bør bekræftes ved et certifikat. Puder, dyner og sengetøjet bør også være uden fjer og dun.

Område	Nr.	Kriterie	Point	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	76	Ekstra dyne på forespørgsel	1			M	M	M
	77	Moderne og velholdt pude	1	M	M	M	M	M
	78	Hygiejniske hovedpudebetræk ("betræk")	7					
	79	Årlig rengøring og / eller udskiftning af puder	1	M	M	M	M	M
	80	Ekstra anvendelig, ikke-dekorativ pude på forespørgsel	1			M	M	M
	81	To anvendelige, ikke-dekorative puder pr. person	5					M
	82	Pude-menu med et udvalg af forskellige typer	5				M	M
	83	Mulighed for at mørklægge værelset (dvs. gardin)	1	M	M	M	M	
	84	Mulighed for helt at mørklægge værelset (dvs. skodde eller mørklægningsgardin)	5					M
	85	Tyndt gardin / skærm/persienner eller tilsvarende	3					
	86	Vaskbart gulvtæppe ved siden af sengen	3					
	87	Vækningstjeneste	1	M	M	M	M	M
	Værelsesudstyr	88	Passende garderobe eller tøj niche	1	M	M	M	M
89		Linnedhylder	1		M	M	M	M
90		Tilstrækkeligt antal bøjler ²³	1	M	M	M		
91		Tilstrækkeligt antal bøjler af forskellige typer	3				M	M

²³ Enkle tråd bøjler opfylder ikke dette kriterium.

Område	Nr.	Kriterie	Point	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	92	Separate tøjkroge	1	M	M	M	M	M
	93	1 siddeplads	1	M	M			
	94	1 siddeplads pr. person	3			M	M	M
	95	1 komfortabel siddeplads (polstret stol/sofa) med sidebord/bakke	7				M	M
	96	1 yderligere komfortabel polstret stol eller sofa på dobbeltværelser eller suiter	7					M
	97	Bord, skrivebord eller tilsvarende arbejdsstation	1	M	M			
	98	Bord, skrivebord eller tilsvarende arbejdsstation med en friplads på 0,4 ² , adgang til strømstik og tilstrækkeligt lys ²³	5			M	M	M
	99	Bord, skrivebord eller tilsvarende arbejdsstation med en friplads på 0,6 m ² , adgang til strømstik og tilstrækkeligt lys ²⁴	7					
	100	Sengebord/bakke	1			M	M	M
	101	Tilgængeligt strømstik i værelset ²⁴	1	M	M	M	M	M
	102	Yderligere tilgængeligt strømstik ved siden af bordet/skrivebordet ²⁴	3					
	103	Yderligere tilgængeligt strømstik ved siden af sengen ²⁴	3			M	M	M
	104	Central lyskontakt for alt lys i værelset	3					
	105	Lyskontakt ved siden af sengen for alt lys i værelset	3					
	106	Nattelys	1					

²⁴ Strømstik skal være til rådighed og ikke i brug til andre stationære emner.

Område	Nr.	Kriterie	Point	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	107	Passende belysning i værelset	1	M	M	M	M	M
	108	Læselampe ved siden af sengen	3		M	M	M	M
	109	Fuld figurspejl	1			M	M	M
	110	Tilstrækkelig plads eller stativ til at lægge bagage/kuffert	5			M	M	M
	111	Papirkurv	1			M	M	M
Sikker opbevaring	112	Facilitet til sikker opbevaring (dvs. ved receptionen)	1	M	M			
	113	Centralt pengeskab (dvs. ved receptionen)	3			M ²⁵	M ²⁵	M
	114	Pengeskab på værelset	5					M
	115	Pengeskab med integreret strømstik på værelset	7					
Støjkontrol / klimaanlæg	116	Tilstrækkelig støjbeskyttelse (vinduer)	7					
	117	Støjabsorberende døre eller dobbeltdøre	10					
	118	Værelser med centralt justerbart klimaanlæg	7					
	119	Værelser med individuelle justerbare klimaanlæg	10					
	120	Klimaanlæg i offentlige gæsteområder (restaurant, lobby, morgenmadslokale)	10					
	121	Harmonisk atmosfære i offentlige områder (lys, lugt, musik, farve, osv.)	1					
Underholdningselektronik	122	Audio- eller multimedie-underholdning ²⁶	5			M	M	M

²⁵ Eller et pengeskab på værelset (se nr. 114).

²⁶ Underholdningsvalg kan inkludere radio-modtagelse, separate afspillere eller streamingtjenester.

Område	Nr.	Kriterie	Point	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	123	Fast elektronisk medie i badeværelset	3					
	124	Tv-tjenester med en skærm i en størrelse, der er passende for rummet med fjernbetjening	1	M ²⁷	M ²⁷	M ²⁷	M	M
	125	Ekstra tv-tjenester i suiteerne med en skærm i en størrelse, der passer til rummet	3					
	126	Internationale Tv-kanaler til rådighed	5				M	M
	127	International strømadapter på forespørgsel	3				M	M
	128	Opladerstation (til adskillige elektroniske apparater) og/eller forskellige adaptere på forespørgsel	1			M	M	M
Telekommunikationer	129	Apparat til intern og ekstern kommunikation på forespørgsel med en brugerhåndbog (trykt eller digital) ²⁸	5			M	M	
	130	Apparat til intern og ekstern kommunikation på værelset med en flersproget brugerhåndbog (trykt eller digital)	10					M
	131	WIFI-internetadgang i offentlige områder og på værelserne	1	M	M	M	M	M
	132	Sikker internetforbindelse (LAN, VPN eller tilsvarende)	5					
	133	Mulighed for privat og sikker udskrivning på forespørgsel	1				M	M
	134	Internet-enhed i værelset på forespørgsel	1					M
Diverse	135	Gæste- / introfolder (trykt eller digital) ²⁹	1	M	M			
	136	Flersproglig Gæste- / introfolder (trykt eller digital)	5			M	M	M
	137	Regionalt informationsmateriale til rådighed (trykt eller digitalt)	1	M	M	M	M	M
	138	Skriveredskab og en notesblok	1			M	M	M

²⁷ Til testformål på nationalt plan kan der forekomme afvigelser i Litauen og Den Tjekkiske Republik.

²⁸ Gæsten skal informeres om dette tilbud ved check ind; et skilt, osv. accepteres.

²⁹ Gæstevejviseren inkluderer som minimum tidspunkter for morgenmad og check ud, samt åbningstiderne for hotellets faciliteter.

Område	Nr.	Kriterie	Point	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	139	Korrespondancefolder	1					
	140	Buksepresse	3					
	141	Strygejern og strygebræt på forespørgsel eller strygerum	1					
	142	Strygejern og strygebræt på værelset	3					
	143	Skohorn på værelset	1				M	M
	144	Dørspion	3					
	145	Ekstra låsemekanisme ved værelsesdøren	1					
Generel badeværelsesinformation	146	Badeværelse/sanitære faciliteter $\geq 5\text{m}^2$ ³⁰	10					
	147	Badeværelse/sanitære faciliteter $\geq 7,5\text{m}^2$ ³⁰	15					
	148	100% af værelserne med brusebad/toilet eller badekar/toilet	1	M ³¹	M ³¹	M	M	M
	149	100% af værelserne med brusebad/toilet eller karbad/toilet og <u>deraf</u> 50% af værelserne med badekar og separat brusekabine	10					
	150	30% af værelserne med separat toilet	5					
	151	Brusebad med badeforhæng eller tilsvarende adskillelser	1	M	M	M	M	M
	152	Brusebad med skærm	5					
	153	Vask	1	M	M	M	M	M

³⁰ Hvis hotellet har et begrænset antal badeværelser (maks. 15%), der er under denne størrelse, skal gæsten informeres om dette faktum før indkvarteringskontrakten kan indgås.

³¹ Hvis op til 15% af hotellets værelser ikke er udstyret med private brusebad/toiletter, men delte brusebad/toiletter i stedet, skal gæsten informeres om det faktum, at værelserne ikke overholder den sædvanlige standard, før indkvarteringskontrakten indgås. Denne undtagelse på en 15% afvigelse er ikke anvendelig overfor nye bygninger, der er planlagt efter 01.01.2020.

Område	Nr.	Kriterie	Point	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	154	Dobbeltvask i dobbeltværelser og suiter	5					
	155	Vaskbar bademåtte	1			M	M	M
	156	Tilstrækkeligt lys ved vasken	1	M	M	M	M	M
	157	Permanent eller flytbar skridsikker anordning i brusebad og badekar	1					
	158	Sikkerhedshåndtag	3					
	159	Spejl	1	M	M	M	M	M
	160	Tilgængeligt strømstik nær spejlet	1	M	M	M	M	M
	161	Toiletspejl	1					
	162	Fleksibelt toiletspejl	3				M	M
	163	Toiletspejl med lys	1					
	164	Stænger eller knager til håndklæder	1	M	M	M	M	M
	165	Mulighed for opvarmning på badeværelset (f.eks. opvarmet håndklædestang)	5					M
	166	Opbevaringshylde	1	M	M	M		
	167	Stor opbevaringshylde	3				M	M
	168	Tandkrus	1			M	M	M
	169	Sæbe- eller showergel ved vasken	1	M	M	M	M	M
	170	Showergel ved brusebadet/badekarret	1		M	M	M	M

Område	Nr.	Kriterie	Point	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	171	Shampoo ³²	1		M	M	M	M
	172	Yderligere kosmetiske produkter (dvs. Badesæbe, badehætte, neglefil, vatpinde, vat, bodylotion)	1 pr. emne maks. 3				M	M
	173	Ansigtsservietter	3			M	M	M
	174	Toiletpapir i reserve	1	M	M	M	M	M
	175	1 håndklæde pr. person	1		M	M	M	M
	176	1 badehåndklæde pr. person	1	M	M	M	M	M
	177	Badekåbe på forespørgsel	3				M	
	178	Badekåbe	5					M
	179	Tøfler på forespørgsel	1				M	
	180	Tøfler	3					M
	181	Hårtørrer på forespørgsel	1					
	182	Hårtørrer	3			M	M	M
	183	Taburet på badeværelset på forespørgsel	3					M
	184	Badeværelsesvægt	1					
	185	Affaldskurv	1	M	M	M	M	M

³² Dette kriterium anses for opfyldt, hvis badesæben eller showergel også kan bruges som shampoo, og dette er indikeret (på flasken eller dispenseren).

Område	Nr.	Kriterie	Point	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
IV. Gastronomi								
Drikkevarer	186	Udbud af drikkevarer på hotellet	1	M	M	M	M	M
	187	Udbud af drikkevarer på værelset	3			M	M	M
	188	Køleskab på værelset ³³	3					
	189	Minibar (med drinks og snacks)	5				M ³⁴	M
	190	Maxibar	3					
	191	Mulighed for at bestille drikkevarer via roomservice 16 timer i døgnet	10				M ³⁵	
	192	Mulighed for at bestille drikkevarer via roomservice 24 timer i døgnet	15					M
	193	Elkedel til te / kaffe sammen med tilbehør på værelset	3					
	194	Kaffemaskine med tilbehør på værelset	5					
Bar	195	Serviceret bar eller lounge-område ³⁶ (åbent mindst 5 dage om ugen)	7				M	
	196	Serviceret bar eller lounge-område ³⁶ (åbent 7 dage om ugen)	10					M
Morgenmad	197	Morgenmadsområde	1	M	M	M	M	M
	198	Udvidet morgenmad ³⁷	1	M				
	199	Morgenmadsbuffet eller tilsvarende morgenmadsmenukort ³⁸	5		M	M		

³³ Eller minibar (se nr. 189)

³⁴ Eller Maxibar (se nr. 190) eller mulighed for at bestille drikkevarer via roomservice 16 timer i døgnet (se nr. 191).

³⁵ Eller minibar (se nr. 189) eller Maxibar (se nr. 190).

³⁶ Et menukort over drikkevarer skal være tilgængeligt (trykt eller digitalt).

³⁷ Udvidet morgenmad inkluderer mindst en varm drik (f.eks. kaffe eller te), frugtjuice, et udvalg af frugter eller frugtsalat, et udvalg af brød og rundstykker med smør, syltetøj, pålæg og ost.

³⁸ Selvbetjeningsservice med mindst det samme udvalg af produkter som i den udvidede morgenmad med æg eller en æggeret og morgenmadsprodukter.

Område	Nr.	Kriterie	Point	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	200	Morgenmadbuffet <u>med service</u> eller tilsvarende morgenmadsmenukort	10				M	M
	201	Morgenmadsmenukort via roomservice	5					M
Mad	202	Allergenvenlige produkter (glutenfri, laktosefri osv.)	3					
	203	Regionale retter ³⁹	5					
	204	Mulighed for at bestille mad via roomservice 16 timer i døgnet	10				M	
	205	Mulighed for at bestille mad via roomservice 24 timer i døgnet	15					M
	206	Restaurant ⁴⁰	5 hver, maks. 10	M	M	M		
	207	Restaurant ⁴⁰ åben 5 dage om ugen	7 hver, maks. 14				M	
	208	Restaurant ⁴⁰ åben 7 dage om ugen	10 hver, maks. 20					M

V. Eventfaciliteter (MICE)

Muligheder for festmiddag	209	Mulighed for festmiddag for mindst 50 personer ⁴¹	1					
	210	Mulighed for festmiddag for mindst 100 personer ⁴¹	3					
	211	Mulighed for festmiddag for mindst 250 personer ⁴¹	5					
Konferencerum	212	Dertil indrettede samarbejdsområder / grupperum	10					
	213	Konferencerum på mindst 100m ² , loftshøjde på mindst 2,75 m ⁴²	10					

³⁹ Udvalget af mad byder på en væsentlig del regionale / nationale specialiteter. Størstedelen af de anvendte produkter er fra regionen.

⁴⁰ Hver af dem med et forskelligt koncept, udvalg af mad og beliggenhed.

⁴¹ Restaurantområdet er ikke inkluderet.

⁴² Et konferencerum skal have passende belysning (med kunstigt lys 200 lux), WIFI, et forevisningsapparat, en forevisningsskærm (der passer til loftshøjde og rumstørrelse), en overtøjsstativ eller skab og et tilstrækkeligt antal strømkontakter.

Område	Nr.	Kriterie	Point	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	214	Konferenceservice ⁴³ (separat afdeling, separat personale til rådighed)	5					
	215	Dagslys i konferencerummet og mulighed for at mørklægge værelset ^{43, 44}	1					
	216	Businesscenter (Separat kontor og personale til rådighed)	5					
	217	Individuelt justerbart klimaanlæg i konferencerummene ⁴³	3					
VI. Fritid								
Sport	218	Tilstrækkeligt med egne rekreative faciliteter på (indendørs eller udendørs) ⁴⁵ (f.eks. privat have, tennisbane, strand eller adgang til sø, golfbane)	3 pr. facilitet, maks. 9					
	219	Udlån af sportsudstyr (dvs. ski, både, cykler)	3					
	220	Motionscenter ⁴⁶ med mindst 4 forskellige træningsmaskiner (f.eks. ergometer, håndvægte, maskine til vægttræning, løbebånd, romaskine, stairmaster)	5					
Spa/velvære ⁴⁷	221	Massage ⁴⁸ (f.eks. fuld kropsmassage, lymfedræning, Shiatsu, fodrefleksologi)	3 pr. kabine, maks. 9					
	222	Separat afslapningsværelse ⁴⁹	3					
	223	Boblebad eller tilsvarende	3					

⁴³ Kun accepteret hvis kriterium nr. 213 er opfyldt.

⁴⁴ Minimumskriterium for alle konferencerum.

⁴⁵ Faciliteterne er del af hotelområdet og mulige omkostninger for anvendelse kan afregnes via værelset.

⁴⁶ Motionscenteret har en minimumsstørrelse på 20m².

⁴⁷ Spa-området skal være tilgængeligt, uden at man skal gennem konference- eller restaurantområdet.

⁴⁸ Kabinerne har en minimumsstørrelse på 10m².

⁴⁹ Afslapningsværelset har en minimumsstørrelse på 20m².

Område	Nr.	Kriterie	Point	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	224	Sauna (med en minimumsstørrelse på 6 pladser)	3 pr. saunatype ⁵⁰ , maks. 9					
	225	Skønhedssalon ⁴⁸ med mindst 4 forskellige behandlinger (f.eks. ansigtsbehandling, manicure, pedicure, peeling og antistress- og afslapningsmassage tilbydes)	5					
	226	Spa ⁴⁸ med mindst 4 forskellige behandlinger (f.eks. bad, Kneipp, hydroterapi, mudder, Hammam, dampbad)	10					
	227	Privat spakabine	5					
	228	Swimmingpool (udendørs) ⁵¹ eller svømmedam ⁵²	10					
	229	Swimmingpool (indendørs) ⁵³	10					
Børn	230	Børnepasning i huset af uddannet personale (for børn yngre end 3 år gamle) i mindst 3 timer på ugedage	10					
	231	Børnepasning i huset af uddannet personale (for børn ældre end 3 år gamle) i mindst 3 timer på ugedage	10					
	232	Børneområde (legerum/legeplads)	3					
	233	Babyudstyr på forespørgsel (f.eks. høj stol, madopvarmningsudstyr, skifteunderlag, babyalarm)	3					
Andet	234	Centrale sanitære faciliteter for hotelgæster	3					
	235	Bibliotek	3					
	236	Vært/animeringsprogram	5					

⁵⁰ Saunatyper: ”Varm/tør” (dvs. Finsk sauna), ”varm/lettere fugtig” (dvs. Tepidarium), eller ”varm/stærkt fugtig” (dvs. dampbad)

⁵¹ Den udendørs swimmingpool er opvarmet og har en minimumsstørrelse på 60m².

⁵² En svømmedam er en menneskefremstillet vandholder til svømning eller badning og uden kemisk tilsætning i vandet.

⁵³ Den indendørs swimmingpool er opvarmet og har en minimumsstørrelse på 40m².

Område	Nr.	Kriterie	Point	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
VII. Kvalitet og online-aktiviteter								
Kvalitetssystemer	237	Systematisk klagestyringssystem ⁵⁴	1			M	M	M
	238	Systematisk analyse af gæste anmeldelser ⁵⁵	3				M	M
	239	Kvalitetskontrol ved mystery guesting ⁵⁶	5					
	240	Kvalitetsstyringssystem ifølge EHQ ⁵⁷ eller tilsvarende	15					
Onlineaktiviteter	241	Hotelllets egen hjemmeside ⁵⁸ med en opdateret information og realistiske billeder med hotelllets placering	1	M	M			
	242	Flersproget hjemmeside ⁵⁸ med opdateret information herunder sengestørrelser og realistiske billeder sammen med placeringen af hotellet.	5			M	M	M
	243	Hjemmeside med mulighed for direkte reservation	5					
	244	Hjemmeside med gæste anmeldelser	3					
	245	Hjemmeside der kan vises på en mobil enhed eller mobil applikation	5					
	246	Aktiv invitation til gæster der rejser/checker ud til at skrive en anmeldelse på hjemmesidens portal	5					
Andet	247	Bæredygtighedsmærke/ certifikat ⁵⁹	20					

⁵⁴ Et systematisk klagestyringssystem inkluderer en struktureret klageaccept, evaluering og respons.

⁵⁵ Aktiv og systematisk indsamling og evaluering af gæste anmeldelser om kvaliteten af hotelllets service, analyse af svagheder og udførelse af forbedringer.

⁵⁶ For at mystery guesting kan accepteres skal følgende aspekter opfyldes mindst én gang under en klassificeringsperiode: den skal udføres af professionelle udefrakommende på hotelllets initiativ og på hotelllets regning, og skal være analyseret og dokumenteret. Skjulte (interne) kontroller f.eks. af hotelkæden eller kooperationen accepteres som lige.

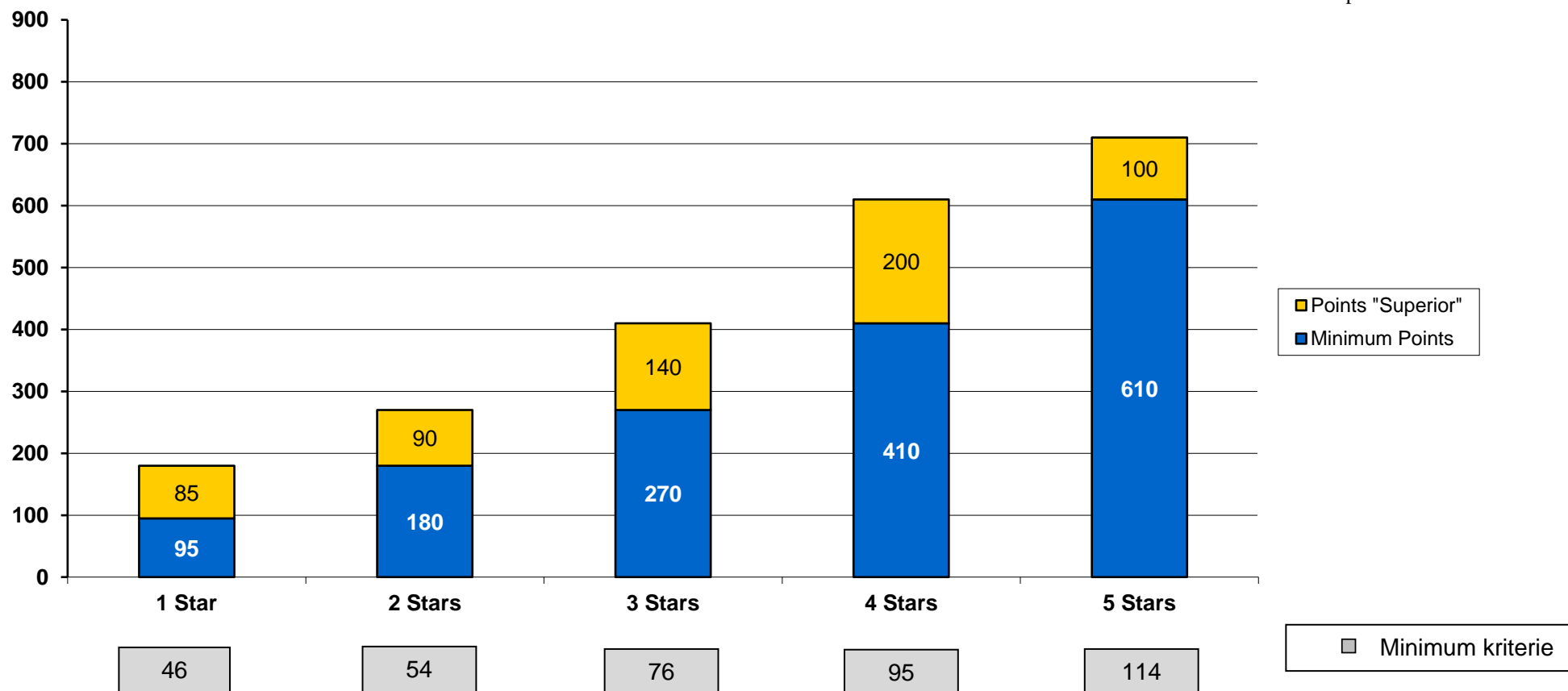
⁵⁷ European Hospitality Quality (EHQ) er det europæiske gæstfrihedskvalitetsprogram, der er lanceret af paraplyforeningen HOTREC for nationale handelsassociationer, der repræsenterer hoteller, restauranter, caféer og tilsvarende etableringer i Europa (jævnfør www.hotrec.eu). Det tjener som en referencemodel for nationale og regionale kvalitetsprogrammer på europæisk niveau.

⁵⁸ Blandt billederne skal der være mindst ét af facaden, ét af fællesområderne og ét af et værelse.

⁵⁹ National beslutning for anerkendte mærker og certifikater.

Område	Nr.	Kriterie	Point	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
VIII. Minimumspoint⁶⁰								
Hoteller				95	180	270	410	610
Supplement "Superior" ⁶¹				180	270	410	610	710

Maksimumpoint: 971



⁶⁰ For et hotel kun med morgenmad ("hotel garni") er antallet af point, der kan nås reduceret med 20 point for hver kategori. Et "hotel garni" kan ikke opnå 5 stjerner.

⁶¹ Akkrediteringen "Superior" indikerer fortræffelige hoteller, der har opnået betydelige point udover pointgrænsen for deres kategori, men som ikke opfylder minimummet af kriterier for den næste højere kategori. Sådanne hoteller tilbyder normalt en højere grad af service. "Superior" er tilgængeligt for alle hoteller og "hotel garni" 'er'.