HOTELSTARS.EU

Критерії
2025 – 2030

HOTELSTARS.EU

Зміст

	Сторінка
Загальна інформація	3
Рецепція та послуги	4
Кімнати	7
Їжа та напої	16
Конференц-сервіс (MICE)	17
Відпочинок	18
Управління якістю, онлайн комунікації	20
Мінімальна кількість балів	21

Ласкаво просимо до Hotelstars!

"Hotelstars Union" це партнерство між 21 Європейською країною – Арменією, Австрією, Азербайджаном, Бельгією, Чехією, Данією, Естонією, Грузією, Німеччиною, Грецією, Угорщиною, Латвією, Ліхтенштейном, Литвою, Люксембургом, Мальтою, Нідерландами, Польщею, Словенією, Швецією, Швейцарією – та іншими країнами-учасниками наглядової ради, що забезпечує узгодження класифікації готелів із загальними критеріями та процедурами.

Каталог[1] містить всі критерії, використані для класифікації готелів в межах кожної з 5 категорій системи класифікації Hotelstars Union, що гарантують якість та надання сервісів гостям з прозорістю та безпекою для готелів-учасників. Критерії відповідають як питанням стійкості, так і технологічності. Hotelstars Union було засновано у 2009 під патронатом HOTREC – Hospitality Europe.

Брюсель, 24 квітня 2024

1 Можуть виникати незначні національні коригування критеріїв.

Галузь	№	Критерії		Бали	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
I. Загальна інформація									
Чистота / Гігієна	1	Чистота та гігієна є передумовами, які вважаються основними умовами для всіх категорій.		-	M	M	M	M	M
Належне утримання та обслуговування	2	Усі меблі, приладдя та обладнання, а також вся внутрішня та зовнішня інфраструктура готелю повністю функціональні та зберігаються в бездоганному стані.		-	M	M	M	M	M
Загальне враження	3	Загальне враження від готелю відповідає _____ вимогам.		-	базовим[2]	середнім[3]	покращеним[4]	високим[5]	найвищим[6]
	4	Атмосфера – Гармонійна/приємна атмосфера в громадських місцях (світло, запах, музика, колір тощо)		3					
Персонал	5	Послуги надаються компетентним персоналом, який можна ідентифікувати.		-	M	M	M	M	M
	6	Двомовний персонал (контактні служби)		3			M	M	M
	7	Швидке визначення мов, якими розмовляє персонал готелю (через індикатори, як-от шпильки з прапорцями тощо)		3					
Парковка	8	Приватна парковка безпосередньо біля готелю		3					
	9	Зона висадки з автобусів безпосередньо біля готелю		3					
	10	Гараж		5					
	11	Зарядна станція для електрокарів		10					
	12	Спеціальна зарядна станція для електровелосипедів та інших видів електротранспорту		3					
	13	Спеціально відведене безпечне місце для зберігання велосипедів		3					

2 Загальне враження від готелю з точки зору матеріалів відповідає основним вимогам. Меблі та обладнання доречні, доглянуті та функціональні.
3 Загальне враження від готелю за матеріалами відповідає середнім вимогам. Меблі та обладнання доглянуті, гармонійні та функціональні.
4 Загальне враження від готелю за матеріалами відповідає передовим вимогам. Меблі та обладнання гармонійні за формою та кольором і забезпечують комфорт.
5 Загальне враження від готелю з точки зору матеріалів відповідає високим вимогам. Меблі та обладнання гармонійні за формою та кольором, мають високу якість та забезпечують високий рівень комфорту.
6 Загальне враження від готелю за матеріалами відповідає найвищим вимогам. Меблі та обладнання гармонійні за формою та кольором, розкішні та забезпечують найвищий рівень комфорту.

Галузь	№	Критерії		Бали	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
Різне	14	Мінімум 50% номерів з балконом або терасою		5					
	15	Ліфт [7]		10				M	M
Інклюзивність[8]	16	Безбар'єрна доступність Інвалідний візок або допомога		5					
	17	Безбар'єрна доступність Електронна інвалідна коляска		10					
	18	Безбар'єрна доступність Для сліпих або слабозорих		5					
	19	Безбар'єрна доступність Для глухих або з вадами слуху		5					
II. Рецепція та послуги									
Зона рецепції	20	Виділена (оформлена та позначена) зона або стіл, що забезпечує конфіденційність		1	M	M	M	M	M
	21	Окрема та виділена зона прийому або письмовий стіл, що забезпечує конфіденційність		3					
	22	Лаунж-люкс[9] в зоні рецепції		5			M		
	23	Лобі[9] з місцями для сидіння та подачею напоїв		7				M	M
	24	Зала для прийому[9] з кількома місцями та обслуговуванням напоїв		10					
	25	Цілодобова допомога гостям доступна в цифровому вигляді або по телефону		1	M	M	M	M	M
	26	8 годинний[10] з фізичною присутністю[11] в готелі **АБО** цілодобова послуга самостійного заїзду та виїзду		5	M	M			

7 Для готелів, які мають більше трьох поверхів (включаючи перший поверх).
8 Відповідно до національних норм.
9 Критерії від 22 до 24 відрізняються за розміром і тлумаченням відчуття (від малих до великих, від просто куточка для відпочинку до представницького залу).
10 Основні години роботи мають бути зазначені на веб-сайті або в підтвердженні бронювання.
11 Відповідальна особа знаходиться на місці та в безпосередній доступності.

Галузь	№	Критерії		Бали	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	27	10 годин[10] фізичної доступності[11] в готелі **АБО** 8 годин[10] фізичної доступності [11] в готелі, **додатково,** цілодобова послуга самостійного заїзду та виїзду		10			M		
	28	Стійка реєстрації працює цілодобово, фізично доступна цілодобово за запитом		15				M	
	29	Рецепція працює цілодобово[12]		20					M
	30	Заклад/послуги самостійної реєстрації		1					
	31	Заклад/послуги самостійного виїзду		1					
	32	Паркування автомобіля працівником готелю		10					M
	33	Швейцар (окремий персонал)		15					
	34	Консьєрж/менеджер по роботі з гостями (окремий персонал)		15					M
	35	Коридорний (окремий персонал)		15					
	36	Служба зберігання багажу на вимогу		5			M	M	
	37	Служба зберігання багажу		10					M
	38	Безпечна камера зберігання для гостей		5			M	M	M
	39	Бізнес центр (тимчасовий офіс в т.ч. комп'ютер, принтер, копіювальний апарат і наявний персонал)		5					
Прибирання кімнат / зміна білизни	40	Щоденне прибирання номерів[12]		1	M	M	M	M	M
	41	Зміна рушників за бажанням		1	M	M	M	M	M

12 З можливістю відмови.

Галузь	№	Критерії		Бали	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	42	Зміна постільної білизни не рідше одного разу на тиждень[13]		1	M	M	M	M	M
	43	Додаткова зміна постільної білизни за бажанням		3				M	M
Послуги прання та прасування одягу	44	Прасування одягу (повернення протягом 1 години)		3					M
	45	Послуги прання та прасування одягу (повернення за домовленістю; надається мішок для прання)		1			M	M	M
	46	Хімчистка / суха хімчистка (доставка до 9 ранку, повернення за домовленістю – без вихідних, мішок для білизни надається)		5					
	47	Пральна машина		3					
Оплата	48	Безготівкова оплата		1	M	M	M	M	M
Різне	49	Парасолька на рецепції або в номері		3			M	M	M
	50	Актуальні медіа в кімнаті (друковані або цифрові)		3					M
	51	Набір для шиття на вимогу		1		M	M	M	M
	52	Швейні послуги		3					M
	53	Машина для чищення взуття в готелі або набір для чищення взуття на вимогу		3				M	M
	54	Послуга чищення взуття		5					M
	55	Трансфер або лімузин		5					M
	56	Косметичні набори на вимогу (як мінімум зубна щітка, зубна паста, набір для гоління, гель для ванни/душу)		1	M	M	M	M	M
	57	Персональне привітання для кожного гостя, напр. квіти або подарунковий сертифікат у кімнаті		5					M
	58	Супровід гостя в номер після прибуття		5					

Галузь	№	Критерії	Бали	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	59	Підготовка ліжка до сну[13] ввечері як додаткова перевірка номера	7					M

III. Rooms								
Загальна інформація про номер	60	Площа кімнат (включаючи санвузол) ≥ 14 м2[14]	10					
	61	Площа кімнат (включаючи санвузол) ≥ 18м2[16]	15					
	62	Площа кімнат (включаючи санвузол) 22м2 [16]	25					
	63	Площа кімнат (включаючи санвузол) ≥ 30м2 [16]	30					
	64	Кількість люксів[15]	3 за люкс, макс. 9					M
Комфорт сну	65	Ліжкова система з доглянутим матрацом не менше 13 см	1	M	M			
	66	Гнучка система ліжка доглянутим матрацом загальною висотою не менше 18 см	5			M	M	M
	67	Гнучка система ліжка доглянутим матрацом загальною висотою не менше 22 см	7					
	68	Гнучка система ліжка доглянутим матрацом загальною висотою не менше 25 см	10					
Ширина матрацу[16]	69.1	Односпальні ліжка з матрацами з мін. шириною 0,80м [17]	1					
	69.2	Односпальні ліжка з матрацами з мін. шириною 0.90м[19]	5					M

13 Також називається «Друга послуга». Зміна рушників, зняття покривала, випорожнення кошика для паперу тощо.
14 Якщо в готелі є обмежена кількість номерів (максимум 15 %), які менше цього розміру, гостя необхідно повідомити про це до укладення договору про розміщення.
15 Жодних «напівлюксів». Люкси складаються як мінімум з двох окремих кімнат, одна з яких обладнана як спальня, а друга як вітальня. Кімнати не потрібно з'єднувати дверима. отвору достатньо. Квартири для відпочинку у прибудовах, апартаменти чи студії в окремих будівлях не можуть вважатися апартаментами. Люкси повинні бути розташовані в будівлі готелю, щоб гості могли повною мірою користуватися послугами готелю.
16 Якщо в готелі тільки одномісні або тільки двомісні номери, кількість балів за ширину ліжка буде подвоєна.
17 Під час бронювання необхідно повідомити гостя, якщо в номері є два односпальні ліжка замість двоспального або якщо односпальне ліжко заброньовано як двоспальне. Якщо в готелі є обмежена кількість ліжок (макс. 15 %), які є меншими за цю ширину, гостя необхідно повідомити про цей факт перед бронюванням і підтвердженням розміщення.

Галузь	№	Критерії		Бали	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	69.3	Односпальні ліжка з матрацами з мін. шириною 1.00м[19]		10					
	69.4	Односпальні ліжка з матрацами з мін. шириною 1.20м[19]		15					
	70.1	Односпальні ліжка з матрацами з мін. шириною 1.40м[19]		1					
	70.2	Двоспальні ліжка з матрацами з мін. шириною 1.60м[19]		5					
	70.3	Односпальні ліжка з матрацами з мін. шириною 1.80м[19]		10					M
	70.4	Односпальні ліжка з матрацами з мін. шириною 2.00м[19]		15					
Довжина матрацу	71.1	Ліжка з матрацами з мін. шириною 1.90м		1					
	71.2	Ліжка з матрацами з мін. шириною 2.00м		5					M
	71.3	Ліжка з матрацами з мін. шириною 2.10м		10					
	71.4	Ліжка з матрацами з мін. шириною 2.20м		15					
Різне	72	Дитяче ліжечко на вимогу		1	M	M	M	M	M
	73	Гігієнічні чохли для матраців[18]		10					
	74	Щорічне прання наматрацників та ретельне чищення матраців[19]		15					
	75	Гіпоалергенна постільна білизна та вкладиші надаються на замовлення[20]		3					

18 «Molleton» або подібна тканина (з еластичними кутами), що пралася при високій температурі один раз на місяць у поєднанні зі знімним чохлом матраца, який прали раз на рік (якщо це можливо), АБО наматрацником, який прали раз на місяць, приймаються. Наматрацник — це бавовняне або синтетичне покривало, яке (хіміо-термічно) можна прати, пропускає повітря, не містить кліщів і екскрементів кліщів. відкрите знизу.

19 Цей критерій виконується, якщо немає залишкової вологи, кліщі знищені і немає ризику повторної появи. Прання чохла матраца, який зазвичай знімається за допомогою блискавки, є кращим, ніж будь-яке очищення пилососом або парою. Серцевина матраца повинна піддаватися професійному пранню кожні п'ять років.

20 Не слід плутати антиалергенний із вільним від алергії. Алергологічні подушки, ковдри та постільна білизна мають бути підтверджені сертифікатом. Вставки та чохли постільної білизни також не повинні мати пір'я та/або пуху.

Галузь	№	Критерії		Бали	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	76	Доглянута ковдра		1	M	M	M	M	M
	77	Додаткова ковдра на вимогу		1			M	M	M
	78	Доглянута подушка		1	M	M	M	M	M
	79	Гігієнічні чохли на подушки [21]		7					
	80	Щорічне чищення подушок [22]		1	M	M	M	M	M
	81	Додаткова недекоративна подушка на вимогу		1			M	M	M
	82	Дві придатні для використання подушки без декору на людину		5					M
	83	Меню подушок з вибором різних видів		5				M	M
	84	Можливість затемнення приміщення (напр. штора)		1	M	M	M	M	
	85	Можливість повністю затемнити приміщення (напр. віконниця або затемнена штора)		5					M
	86	Прозора штора/ширма/жалюзі або еквівалент		3					
	87	Послуга "будильник"		1			M	M	M
Обладнання приміщення	88	Адекватне зберігання одягу (відкрите або з дверима) з достатньою кількістю вішалок [23]		1	M	M	M	M	M
	89	Полиці або ящики для білизни		1			M	M	M
	90	Достатня кількість вішалок різного типу		3				M	M
	91	Окремий гачок для верхнього одягу		1	M	M	M	M	M

21 Якщо використовуються чохли, вони повинні бути повітропроникними і пратися раз на місяць.
22 Допускається також щорічна заміна подушок, якщо це доречно.
23 Прості дротові вішалки не відповідають цьому критерію.

Галузь	№	Критерії		Бали	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	92	1 місце для сидіння		3	M	M			
	93	1 місце для сидіння на особу		5			M	M	M
	94	1 комфортне місце для сидіння (м'який стілець/крісло/кушетка) зі столиком/підносом [24]		10				M	M
	95	1 додаткове зручне м'яке крісло або двоспальний диван у двомісних номерах або люксах		10					M
	96	Стіл, робочий стіл або подібна робоча станція		1	M	M			
	97	Стіл, робочий стіл або подібна робоча станція з вільним робочим простором, доступом до розетки та достатнім освітленням [25]		5			M	M	
	98	Стіл, робочий стіл або подібна робоча станція з невикористаною робочою площею мін. 0,6 м2, доступ до розетки та достатнє освітлення [27]		10					M
	99	Приліжкова тумба/таця		1			M	M	M
	100	Доступна розетка в кімнаті [27]		1	M	M	M	M	M
	101	Додаткова доступна розетка біля столу/парти або стільниці[27]		3					
	102	Додаткова доступна розетка біля ліжка[27]		3			M	M	M
	103	Доступна розетка в кімнаті (напр. USB-A або -C)		3					
	104	Ідентифікована, постійна розетка (розетка під напругою)		3					
	105	Центральний вимикач світла для всієї кімнати		3					
	106	Приліжковий вимикач для освітлення всієї кімнати		3					

24 1 комфортабельне місце для сидіння на одну особу (№ 93).
25 Розетки повинні бути доступними і не використовуватися іншими електроприладами.

Галузь	№	Критерії		Бали	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	107	Нічне світло		1					
	108	Достатнє освітлення приміщення		1	M	M	M	M	M
	109	Лампа для читання біля ліжка		3		M	M	M	M
	110	Туалетне дзеркало		1			M	M	M
	111	Відповідне місце або полиця для розміщення багажу/валізи		5			M	M	M
	112	Кошик для паперів		1			M	M	M
Зберігання	113	Засоби зберігання (напр. на рецепції)		1	M	M			
	114	Центральний сейф (напр. на рецепції)		3			M[26]	M[28]	M
	115	Сейф в номері		7					M
Контроль шуму / кондиціонер	116	Належний захист від шуму (вікна)		7					
	117	Звукопоглинальні двері або подвійні двері		10					M
	118	Кімнати з центральним регулюванням кондиціонування повітря		7					
	119	Номери з кондиціонером з індивідуальним регулюванням		10					
	120	Кондиціонер в зонах загального користування (ресторан, лобі, хол, сніданок)		10					
Розважальна електроніка	121	Аудіо або мультимедійні розваги[27]		5					
	122	Стаціонарні електронні носії у ванній		3					

26 Або сейф у номері (див. № 115).

Галузь	№	Критерії		Бали	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	123	Телевізійні послуги з монітором відповідного розміру для приміщення з функцією дистанційного керування		1	M	M	M	M	M
	124	Додаткові послуги ТБ з монітором в люксах відповідного розміру номеру		3					
	125	Доступні міжнародні телеканали		5				M	M
	126	Міжнародний адаптер живлення, зарядна станція (для кількох електронних пристроїв) та/або різні адаптери за запитом		1	M	M	M	M	M
Телекомунікації	127	Пристрій внутрішнього та зовнішнього зв'язку на вимогу з інструкцією (друкованою або електронною)[27]		5			M	M	
	128	Пристрій внутрішнього та зовнішнього зв'язку в кімнаті з двомовною інструкцією (друкованою або цифровою)		10					M
	129	Wi-Fi доступ до Інтернету в зонах загального користування та в номерах		1	M	M	M	M	M
	130	Послуги друку на вимогу		1				M	M
Різне	131	Каталог гостей (друкований або цифровий)		1	M	M			
	132	Двомовний каталог гостей (друкований або цифровий)		5			M	M	M
	133	Доступні регіональні інформаційні матеріали (друковані або цифрові)		1					
	134	Письмове приладдя та блокнот		3					
	135	Папка для листування		3					
	136	Прес для брюк		3					
	137	Праска або відпарювач і прасувальна дошка на вимогу або кімната для прасування		1					M
	138	Праска та прасувальна дошка в номері		3					
	139	Ріжок для взуття в кімнаті		1				M	M

Галузь	№	Критерії		Бали	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	140	Двірний глазок		3					
	141	Додатковий запірний механізм на дверях кімнати		5					
Загальна інформація про ванну кімнату	142	Ванна/санітарні приміщення ≥ 5м^2 [27]		10					
	143	Ванна/санітарні приміщення ≥ 7,5м^2 [32]		15					
	144	100% номерів мають душ/туалет або ванну/туалет		1	M[28]	M[33]	M	M	M
	145	100% номерів з душем/туалетом або ванною/туалетом, з них 50% номерів з ванною та окремою душовою кабіною		10					
	146	30% кімнат з туалетом (окремо від ванни)		5					
	147	30% номерів з душем і туалетом		5					
	148	Душ із шторкою або еквівалентними перегородками		1	M	M	M	M	M
	149	Душ із сіткою або еквівалентними перегородками		5					
	150	Умивальник для рук		1	M	M	M	M	M
	151	Подвійний умивальник у двомісних номерах та люксах		5					
	152	Килимок для ванної, який миється		1			M	M	M
	153	Достатнє освітлення над умивальником		1	M	M	M	M	M
	154	Постійний або знімний пристрій проти ковзання в душі та ванні		1					

27 Якщо в готелі є обмежена кількість ванних кімнат (макс. 15%), розміри яких є меншими - гостя необхідно повідомити про це до укладення договору про розміщення.

28 Якщо до 15% номерів готелю не обладнані приватними душами/туалетами, а пропонують спільні душі/туалети, гостя необхідно повідомити про те, що номер не відповідає звичайним стандартам до укладення договору про розміщення. Цей виняток 15% відхилення не застосовується до нових будівель, запланованих після 01.01.2020.

Галузь	№	Критерії		Бали	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	155	Поручень безпеки		3					
	156	Дзеркало		1	M	M	M	M	M
	157	Доступна розетка біля дзеркала		1	M	M	M	M	M
	158	Косметичне дзеркало		1					
	159	Регульоване дзеркало		3				M	M
	160	Косметичне дзеркало з підсвіткою		1					
	161	Рушникосушарки або гачки для рушників		1	M	M	M	M	M
	162	Можливість опалення у ванній		5					M
	163	Полиця для зберігання		1	M	M	M		
	164	Велика полиця для зберігання		3				M	M
	165	Стакан або підставка для зубних щіток		1	M	M	M	M	M
	166	Мило або гель для душу		1	M	M	M	M	M
	167	Шампунь[29]		1	M	M	M	M	M
	168	Додаткові косметичні та гігієнічні засоби		1				M	M
	169	Косметичні серветки		3			M	M	M
	170	Туалетний папір в наявності		1	M	M	M	M	M

29 Цей критерій вважається виконаним, якщо есенція для ванни або гель для душу також підходить як шампунь, і це вказано (на флаконі або дозаторі).

Галузь	№	Критерії		Бали	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	171	1 рушник для рук на особу		1		M	M	M	M
	172	1 банний рушник на особу		1	M	M	M	M	M
	173	Халат на вимогу		3				M	
	174	Халат		5					M
	175	Капці на вимогу		1				M	
	176	Капці		3					M
	177	Фен на вимогу		1					
	178	Фен		3			M	M	M
	179	Табурет у ванну під замовлення		3					M
	180	Контейнер для сміття		1	M	M	M	M	M
IV. Їжа та напої									
Напої	181	Пропозиція напоїв в готелі		1	M	M	M	M	M
	182	Пропозиція напоїв в номері		3			M	M	M
	183	Холодильник в номері[30]		3					
	184	Мінібар (з напоями та снеками)		5				M[31]	M

30 Або Мінібар (див. № 184)
31 Або Максібар (див. № 185) або 12 годин напоїв через обслуговування номерів (див. № 186)

Галузь	№	Критерії		Бали	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	185	Максібар або магазин з цілодобовим самообслуговуванням		3					
	186	12 годин напоїв через обслуговування номерів		10				M[32]	
	187	24 години напоїв через обслуговування номерів		15					M
	188	Електрочайник для чаю/кави разом з аксесуарами в номері		3					
	189	Кавоварка з аксесуарами в номері		5					
Бар	190	Обслуговуваний бар або зона відпочинку [33] (відкрито принаймні 5 днів на тиждень)		7				M	
	191	Обслуговуваний бар або зона відпочинку [39] (відкрито 7 днів на тиждень)		10					M
Сніданок	192	Зона для сніданку		1	M	M	M	M	M
	193	Континентальний сніданок		3	M	M			
	194	Сніданок "шведський стіл" або еквівалентна картка меню сніданку [34]		5			M		
	195	Сніданок "шведський стіл" із обслуговуванням, або еквівалентна картка меню сніданку		10				M	
	196	Сніданок "шведський стіл" із обслуговуванням, або еквівалентна картка меню сніданку		15					M
	197	Сніданок "шведський стіл" із обслуговуванням, або еквівалентна картка меню сніданку		5					M
	198	Продукти для алергиків (без глютену, без лактози тощо)		1	M	M	M	M	M
Харчування[35]	199	Регіональні продукти [36]		5					

32 Або Мінібар (див. № 184) або Максібар (див. № 185).
33 Повинна бути доступна картка меню напоїв (друкована або цифрова).
34 Пропозиція самообслуговування з принаймні таким самим вибором продуктів, як і континентальний сніданок, а також яйце або яєчна тарілка та пластівці.
35 Для готелю, який подає лише сніданок (іноді його називають «готель гарні»), критерії № 200 і 202 не застосовуються, тому оцінка, яку потрібно отримати в кожній категорії, зменшується на 20 балів. «Готель гарні» не може отримати 5 зірок..
36 Значна частка регіональної продукції.

Галузь	№	Критерії		Бали	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	200	12-годинна пропозиція їжі через обслуговування номерів		10				M	
	201	24-годинна пропозиція їжі через обслуговування номерів		15					M
	202	Ресторан[37, 38]		5 кожен, макс. 10	M	M	M	M	
	203	Ресторан[43] працює 7 днів на тиждень		10 кожен, макс. 20					M
V. Приміщення для проведення заходів (MICE)									
Варіанти банкетів	204	Варіанти банкетів не менше 50 осіб [39]		1					
	205	Варіанти банкетів не менше 100 осіб [45]		3					
	206	Варіанти банкетів не менше 250 осіб [45]		5					
Конференц-зали	207	Виділені коворкінги / групові робочі кімнати [40]		10					
	208	Конференц-зал(и) не менше 100 м2, висота стелі не менше 2,75 м		10					
	209	Конференц-сервіс (окремий відділ, виділений персонал)		5					
	210	Денне світло в конференц-залі та можливість затемнення приміщення [48, 41]		1					
	211	Індивідуально регульоване кондиціонування конференц-залів[48]		3					

37 Кожен з них має різну концепцію, вибір їжі та розташування.
38 Дні роботи повинні бути вказані на сайті.
39 Зона ресторану не включена.
40 Коворкінг/кімната групової роботи повинна мати відповідне освітлення (штучне освітлення 200 люкс), відповідні столи та стільці, WIFI та достатню кількість розеток.
41 Мінімальний критерій для кожного конференц-залу.

Галузь	№	Критерії		Бали	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
VI. Дозвілля									
Спорт/Відпочинок [42]	212	Адекватні умови для відпочинку та/або дозвілля (в приміщенні або на відкритому повітрі) (наприклад, приватний сад, тенісний корт, пляж або доступ до озера, поле для гольфу, кімната для лиж)		3 на заклад, макс. 9					
	213	Прокат спортивного інвентарю (наприклад, лижі, човни, велосипеди)		3					
	214	Тренажерний зал із щонайменше 4 різними тренажерами (наприклад, ергометр, гантель, тренажер для силових тренувань, бігова доріжка, гребний тренажер, сходовий тренажер)		5					
Спа/Оздоровчий центр [50, 43]	215	Лікувальні масажні кабіни [44] (напр. масаж всього тіла, лімфодренаж, шиацу, рефлексотерапія стоп)		3 за кабіну, макс. 9					
	216	Окрема кімната релаксації [45]		3					
	217	Whirlpool або еквівалент		3					
	218	Сауна		3 на тип сауни, макс. 9					
	219	Салон краси[54] із принаймні 4 різними видами процедур (напр. пропонуються процедури догляду за обличчям, манікюру, педикюру, пілінгу та релаксаційного масажу)		5					
	220	Спа[54] із щонайменше 4 різними видами процедур (наприклад, лазня, Кнайп, гідротерапія, грязева ванна, хамам, парова лазня)		10					
	221	Приватна спа-кабіна		5					
	222	Басейн (відкритий)[46] або ставок для плавання[47]		10					

42 Періоди роботи повинні бути вказані на сайті.
43 До спа-зони має бути прямий доступ без необхідності переходити через конференц-зону чи ресторан.
44 Мінімальний розмір кабін 10 м^2.
45 Кімната відпочинку має мінімальний розмір 20 м^2.

Галузь	№	Критерії		Бали	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	223	Басейн (критий)[46]		10					
Діти	224	Внутрішній догляд за дітьми (для дітей до 3 років) протягом не менше 3 годин у будні дні кваліфікованим персоналом		10					
	225	Внутрішній догляд за дітьми (для дітей старше 3 років) не менше 3 годин у робочі дні кваліфікованим персоналом		10					
	226	Дитяча зона (ігрова кімната/майданчик)		3					
	227	Дитяче обладнання на вимогу (наприклад, дитячий стілець, обладнання для підігріву їжі, пеленальний килимок, радіоняня)		3					
Різне	228	Центральний санвузол для гостей готелю		3					
	229	Ведучий/анімаційна програма або організоване дозвілля та спортивні заходи		5					

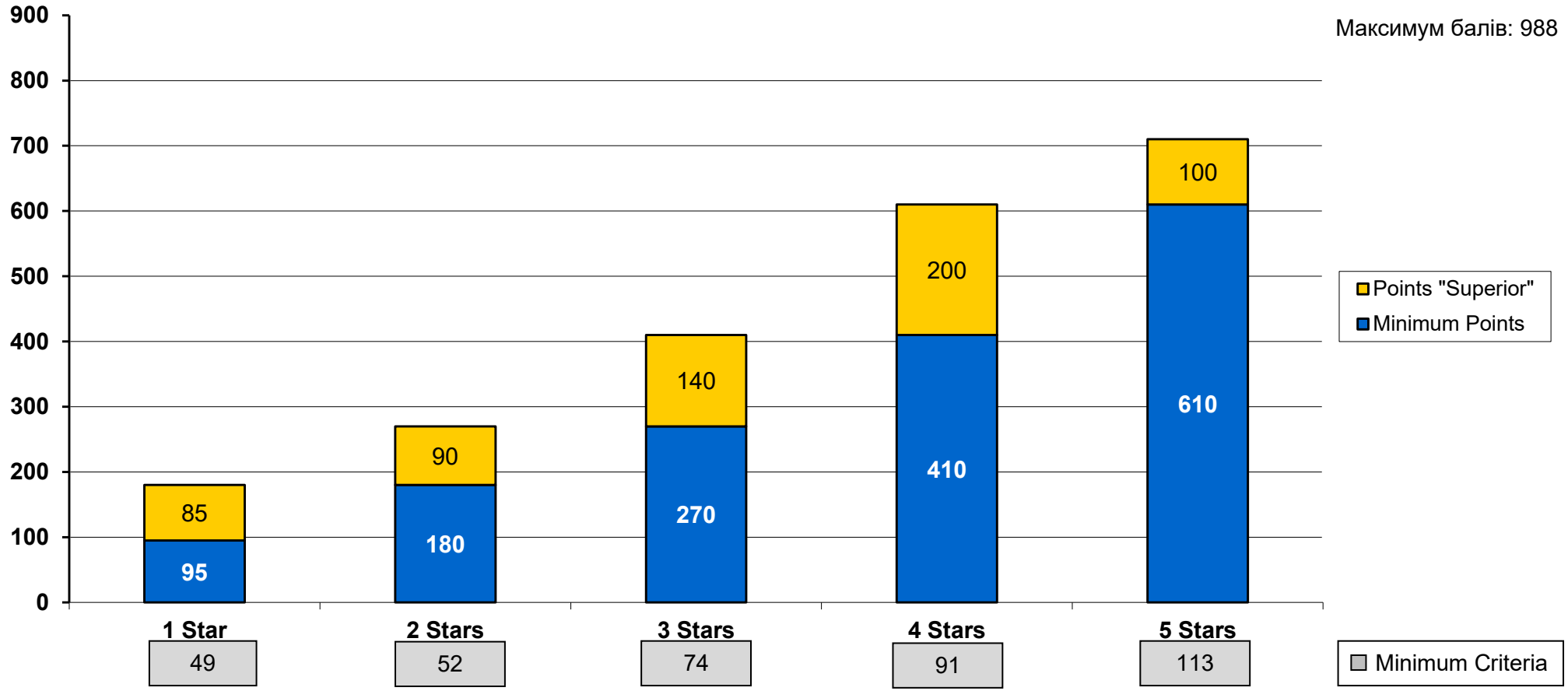
VII. Якість і Онлайн-діяльність									
Системи якості	230	Система управління скаргами [47]		1			M	M	M
	231	Систематичний аналіз відгуків гостей [48]		3				M	M
	232	Контроль якості таємним гостем [49]		5					
	233	Система менеджменту якості відповідно до ISO 9001:2015 або еквівалент		15					
Онлайн-діяльність	234	Власний двомовний веб-сайт готелю з актуальною інформацією, включаючи розміри ліжок і реалістичні зображення, розташування готелю та інформацію про сполучення громадського транспорту		1	M	M	M	M	M

46 Мінімальний розмір критого басейну з підігрівом становить 40 метрів ^{2}.
47 Система управління скаргами включає структурований процес розгляду скарг, оцінку та відповідь.
48 Активний і систематичний збір і оцінка думок гостей про якість готельних послуг, аналіз недоліків і визначення областей, які потребують вдосконалення.
49 Для прийняття таємного гостя наступні аспекти повинні бути виконані принаймні один раз протягом періоду класифікації: професійними зовнішніми особами за ініціативою та за рахунок готелю, проаналізовано та задокументовано. Приховані (внутрішні) елементи керування, напр. готельної мережі або співробітництва приймаються як рівні.

Галузь	№	Критерії		Бали	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	235	Адаптивний мобільний веб-сайт або мобільний додаток із можливістю прямого бронювання		5					
	236	Сайт з відгуками гостей		3					
	237	Активне запрошення гостей які від'їжджають/виселяються написати відгук на порталі або на сайті		5					
Miscellaneous	238	Sustainability label/сертифікат[50]		20					
	239	Показник вуглецевого сліду готелю відповідно до Ініціативи вимірювання вуглецю в готелі (HCMI)[50]		10					

50 https://sustainablehospitalityalliance.org/resource/hotel-carbon-measurement-initiative/

VIII. Мінімум балів [51]									
Готелі					95	180	270	410	610
Доповнення «Superior»[52]					180	270	410	610	710



51 Для готелю, який подає лише сніданок (іноді його називають «готелем гарні»), кількість балів, яку потрібно отримати, зменшується на 20 балів у кожній категорії. «Готель гарні» не може отримати 5 зірок.

52 Акредитація «Superior» позначає відмінні готелі, які отримали значні бали, що перевищують порогові бали своєї категорії, але які не відповідають мінімальним критеріям наступної вищої категорії. Такі готелі зазвичай пропонують більш високий рівень обслуговування. «Superior» доступний для всіх готелів, включаючи «hotel garni».