HOTELSTARS.EU

Kritériá

2025 – 2030

HOTELSTARS.EU

Obsah

	Strana
Všeobecné hotelové informácie	3
Recepcia a služby	4
Izby	7
Jedlo a nápoje	16
Konferencie (MICE)	17
Voľný čas	18
Kvalita a online aktivity	20
Minimálne body	21

Vitajte v Hotelstars!

"Hotelstars Union" je partnerské zoskupenie, ktoré v súčasnosti tvorí 21 21 európskych krajín (Arménsko, Rakúsko, Azerbajdžan, Belgicko, Česká republika, Dánsko, Estónsko, Gruzínsko, Nemecko, Grécko, Maďarsko, Lotyšsko, Lichtenštajnsko, Litva, Luxembursko, Malta, Holandsko, Poľsko, Slovinsko, Švédsko, Švajčiarsko) a ďalšie krajiny, ktoré majú štatút pozorovateľa, ktoré zabezpečuje harmonizovanú klasifikáciu hotelov s využitím spoločných kritérií a postupov.

Katalóg[1] obsahuje všetky kritériá, podľa ktorých je hotel posudzovaný v celkovo piatich kategóriách klasifikačného systému Hotelstars Union a ktorý je zárukou kvality a úrovne služieb pre hostí a transparentnosti a bezpečnosti pre členské hotely. Kritériá spĺňajú požiadavky udržateľnosti a technologického rozvoja.

Hotelstars Union bola založená v roku 2009 pod patronátom HOTREC – Hospitality Europe.

Brussel, 24. apríl 2024

1 Na národnej úrovni môže dochádzať k drobným úpravám kritérií .

Oblasť	Č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
I. Všeobecné hotelové informácie								
Čistota/Hygiena	1	Čistota a hygiena sú vo všetkých kategóriách považované za základný predpoklad.	-	M	M	M	M	M
Riadna starostlivosť a údržba	2	Všetok nábytok, vnútorné vybavenie, inštalácie, zariadenie ako aj externá a interná infraštruktúra hotelu, sú plne funkčné a udržiavané v bezchybnom stave.	-	M	M	M	M	M
Celkový dojem	3	Celkový dojem z hotela je dostatočný pre splnenie požiadaviek.	-	základných[2]	stredných[3]	zvýšených[4]	vysokých[5]	najvyšších[6]
	4	Atmosféra – Harmonická/príjemná atmosféra panujúca vo verejných priestoroch (svetlo, vôňa, hudba, farby a pod.)	3					
Personál	5	Služby poskytuje kompetentný a identifikovateľný personál.	-	M	M	M	M	M
	6	Dvojjazyčný personál (v prvej línii - prichádzajúci do styku s hosťom).	3			M	M	M
	7	Rýchla identifikácia jazykov, ktorými hovorí hotelový personál (prostredníctvom indikátorov, ako sú odznaky s vlajkami a pod.)	3					
Parkovisko	8	Súkromné parkovisko priamo pri hoteli.	3					
	9	Nástupná zóna pre autobusy priamo pri hoteli.	3					
	10	Garáž.	5					
	11	Nabíjacia stanica pre elektromobily.	10					
	12	Vyčlenená nabíjacia stanica pre elektrické bicykle alebo iné typy elektrických dopravných prostriedkov.	3					
	13	Bezpečná úschovňa bicyklov.	3					

2 Celkový dojem z hotela z hľadiska použitých materiálov spĺňa základné požiadavky. Zariadenie a vybavenie sú zodpovedajúce, udržované a funkčné.
3 Celkový dojem z hotela z hľadiska použitých materiálov spĺňa stredne náročné požiadavky. Zariadenie a vybavenie sú udržiavané, vzájomne zladené a funkčné.
4 Celkový dojem z hotela z hľadiska použitých materiálov spĺňa vyššie požiadavky. Zariadenie a vybavenie sú zladené čo sa týka tvaru a farby a zaisťujú kvalitný komfort.
5 Celkový dojem z hotela z hľadiska použitých materiálov spĺňa vysoké požiadavky. Zariadenie a vybavenie sú zladené čo sa týka tvaru a farby, sú vysoko kvalitné a zaisťujú vysokú úroveň komfortu.
6 Celkový dojem z hotela z hľadiska použitých materiálov spĺňa tie najvyššie požiadavky. Zariadenie a vybavenie sú zladené z hľadiska farieb a foriem, sú luxusné a ponúkajú najvyššiu úroveň komfortu.

Oblasť	Č.	Kritérium		Body	★	★★	★★★	★★ ★★	★★ ★★★
Rôzne	14	Minimálne 50 % izieb s balkónom alebo terasou.		5					
	15	Výťah [7].		10				M	M
Vybavenie pre osoby so zdravotným postihnutím [8]	16	Bezbariérový prístup. Invalidný vozík alebo asistencia.		5					
	17	Bezbariérový prístup. Elektrický invalidný vozík.		10					
	18	Bezbariérová dostupnosť. Nevidiaci alebo slabozrakí.		5					
	19	Bezbariérová dostupnosť. Nepočujúci alebo sluchovo postihnutí.		5					
II. Recepcia a služby									
Priestor recepcie	20	Vyčlenený (určený a označený) priestor alebo pult zabezpečujúci súkromie.		1	M	M	M	M	M
	21	Samostatný alebo vyčlenený priestor recepcie alebo pult zabezpečujúci súkromie.		3					
	22	Pohodlné sedenie [9] v priestore recepcie.		7			M		
	23	Hotelové lobby [9] s miestami na sedenie a nápojovým servisom.		10				M	M
	24	Vstupná hala recepcie [9] s niekoľkými miestami na sedenie a nápojovým servisom.		10					
	25	Asistencia hosťom k dispozícii prostredníctvom digitálnej komunikácie či telefonicky 24hodín denne.		1	M	M	M	M	M
	26	Po dobu 8 hodín denne [10] fyzická prítomnosť [11] v hoteli alebo samoobslužný check-in (registrácia) a check-out (odhlásenie) servis 24 hodín denne.		5	M	M			

7 Pre hotely s viac ako troma poschodiami (vrátane prízemia).
8 Podľa národných predpisov.
9 Kritéria č. 22 až 24 sa líšia veľkosťou a pocitovým vnímaním(od malých až po veľké, od obyčajného kútika na sedenie až po reprezentatívnu halu).
10 Pevné otváracie hodiny musia byť uvedené na webovej stránke hotela a v potvrdení rezervácie.
11 Zodpovedná osoba sa nachádza v objekte a je zastihnuteľná v krátkej pešej vzdialenosť.

Oblasť	Č.	Kritérium		Body	★	★★	★★★	★★ ★★	★★ ★★★★
	27	Po dobu 10 hodín denne [10]10 fyzická prítomnosť v hoteli [11] alebo po dobu 8 hodín denne a naviac 24 hodín denne samoobslužný check-in (registrácia) a check-out (odhlásenie) servis.		10			M		
	28	Recepcia obsadená personálom 14 hodín denne [12], alebo na vyžiadanie [12] 24 hodín denne.		15				M	
	29	Recepcia je otvorená a obsadená personálom 24 hodín denne [12].		20					M
	30	Zariadenie/služba samoobslužnej registrácie.		1					
	31	Zariadenie/služba samoobslužného odhlásenia.		1					
	32	Parkovanie zabezpečené obsluhou (Valet parking).		10					M
	33	Hotelový vrátnik (Doorman). (samostatný personál)		15					
	34	Concierge/Manažér vzťahov s hosťami. (samostatný personál)		15					M
	35	Bell boy (poslíček). (samostatný personál)		15					
	36	Pomoc s batožinou na vyžiadanie.		5			M	M	
	37	Pomoc s batožinou.		10					M
	38	Bezpečná služba úschovy batožiny pre hostí.		5			M	M	M
	39	Business centrum (dočasná kancelária vrátanie počítača, tlačiarne, kopírky a dostupného personálu).		5					
Upratovanie / výmena posteľnej bielizne	40	Denné upratovanie izieb [13].		1	M	M	M	M	M
	41	Výmena uterákov na vyžiadanie.		1	M	M	M	M	M

12 Zodpovedná osoba sa nachádza v priestore recepcie.
13 S možnosťou službu nevyužívať (o tejto možnosti je potrebné hosťa vopred informovať).

Oblasť	Č.	Kritérium	Body	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	42	Výmena posteľnej bielizne aspoň raz týždenne [13].	1	M	M	M	M	M
	43	Dodatočná výmena posteľnej bielizne na vyžiadanie.	3				M	M
Služba prania a žehlenia	44	Služba žehlenia (návrat do 1 hodiny).	3					M
	45	Služba prania a žehlenia (vrátenie podľa dohody: vrecko na bielizeň poskytnuté).	1			M	M	M
	46	Chemické čistenie (doručenie do 9:00, vrátenie podľa dohody – s výnimkou víkendu, vrecko na bielizeň poskytnuté).	5					
	47	Práčka.	3					
Platba	48	Bezhotovostná platba.	1	M	M	M	M	M
Rôzne	49	Dáždnik na recepcii alebo v izbe.	3			M	M	M
	50	Aktuálne média v izbe (tlačené alebo digitálne) [14].	3					M
	51	Súprava na šitie na vyžiadanie.	1		M	M	M	M
	52	Krajčírske služby.	3					M
	53	Stroj na leštenie topánok v hoteli alebo súprava na leštenie topánok na vyžiadanie.	3				M	M
	54	Služba leštenia obuvi.	5					M
	55	Kyvadlová doprava alebo odvoz hotelovou limuzínou..	5					M
	56	Ponuka hygienických potrieb na vyžiadanie. (aspoň zubná kefka, pasta, sada na holenie, kúpeľ/sprchový gél)	1	M	M	M	M	M
	57	Personalizované privítanie každého hosťa pri príchode (napr. kvety alebo darčekový poukaz na izbe).	5					M

14 Noviny, inteligentná TV, tablet a pod.

Oblasť	Č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★ ★★	★★ ★★★★
	58	Sprevádzanie hosťa na izbu pri príchode.	5					
	59	Služba večerného odostlania (Turndown service) [15] ako dodatočná kontrola izby.	7					M
III. Izby								
Všeobecné informácie o miestnosti	60	Veľkosť izieb (vrátane kúpeľne) ≥ 14m^2 [16].	10					
	61	Veľkosť izieb (vrátane kúpeľne) ≥ 18m^2 [16] .	15					
	62	Veľkosť izieb (vrátane kúpeľne) ≥ 22m^2 [16] .	25					
	63	Veľkosť izieb (vrátane kúpeľne) ≥ 30m^2 [16] .	30					
	64	Počet apartmánov [17].	3 za každý apartmán, max. 9					M
Kvalita spánku – lôžkový systém	65	Lôžkový systém s dobre udržiavaným matracom s celkovou výškou minimálne 13 cm.	1	M	M			
	66	Flexibilný lôžkový systém s dobre udržiavaným matracom s celkovou výškou min. 18 cm.	5			M	M	M
	67	Flexibilný lôžkový systém s dobre udržiavaným matracom s celkovou výškou min. 22 cm.	7					
	68	Flexibilný lôžkový systém s dobre udržiavaným matracom s celkovou výškou min. 25 cm.	10					
Šírka matraca[18]	69.1	Jednolôžkové postele s matracmi s min. šírkou 0,80 m [19].	1					

15 Tiež nazývaná ako “Druhá služba”. Výmena uterákov, sťahovanie prikrývky, vysypanie odpadkových košov a pod.
16 Ak má hotel obmedzený počet izieb (max 15%), ktoré neobsahujú túto veľkosť, musí byť hosť o tejto skutočnosti informovaný pred uzavretím zmluvy a ubytovaní.
17 Za apartmán sa nepovažuje „Junior suite“. Apartmán (suite) pozostáva minimálne z dvoch samostatných izieb, z ktorých jedna je zariadená ako spálňa a jedna ako obývacia izba. Miestnosti nemusia byť spojené dverami; stačí voľný priechod. Dovolenkový byt v dependance, apartmán alebo štúdio v samostatnej budove/budovách nemožno považovať za apartmán. Suity sa musia nachádzať v budove hotela, aby hostia mohli plne využívať hotelové služby.
18 Ak má hotel iba jednolôžkové izby alebo iba dvojlôžkové izby, počet bodov za šírku matraca sa zdvojnásobí.
19 Pri rezervácii je potrebné hosťa informovať, či sú v izbe namiesto manželskej postele dve samostatné lôžka alebo či je samostatné lôžko rezervované ako manželská posteľ. Ak má hotel obmedzený počet lôžok (max 15 %), ktoré sú pod touto šírkou, musí byť hosť o tejto skutočnosti informovaný pred rezerváciou a potvrdením ubytovania.

Oblasť	Č.	Kritérium	Body	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	69.2	Jednolôžkové postele s matracmi s min. šírkou 0,90 m [19] .	5					M
	69.3	Jednolôžkové postele s matracmi s min. šírkou 1,00 m [19].	10					
	69.4	Jednolôžkové postele s matracmi s min. šírkou 1,20 m [19].	15					
	70.1	Dvojlôžkové postele s matracmi s min. šírkou 1,40 m [19].	1					
	70.2	Dvojlôžkové postele s matracmi s min. šírkou 1,60 m m[19].	5					
	70.3	Dvojlôžkové postele s matracmi s min. šírkou 1,80 m [19].	10					M
	70.4	Dvojlôžkové postele s matracmi s min. šírkou 2,00 m [19].	15					
Dĺžka matraca	71.1	Postele s matracmi s minimálnou dĺžkou 1,90 m.	1					
	71.2	Postele s matracmi s minimálnou dĺžkou 2,00 m.	5					M
	71.3	Postele s matracmi s minimálnou dĺžkou 2,10 m.	10					
	71.4	Postele s matracmi s minimálnou dĺžkou 2,20 m.	15					
Kvalita spánku - rôzne	72	Detská postieľka na vyžiadanie.	1	M	M	M	M	M
	73	Hygienické chrániče na matrace [20].	10					
	74	Každoročné pranie matracového poťahu a dôkladné čistenie matracov [21].	15					

20 Akceptuje sa flanelový poťah alebo podobná tkanina na matrac (s elastickými rohmi) praná pri vysokej teplote raz za mesiac, v kombinácii so snímateľným poťahom matraca praným raz ročne (ak je to možné) alebo s poťahmi pranými raz za mesiac. Poťahy sú bavlnené alebo syntetické posteľné prikrývky, ktoré sa dajú vyprať (chemicko-tepelne), sú priedušné a na spodnej strane otvorené.

21 Toto kritérium je splnené ak nie je zvýšková vlhkosť, roztoče sú vyhubené a nehrozí ich opätovný výskyt. Pranie poťahu matraca, ktorý je zvyčajne snímateľný na zips, je vhodnejšie ako akákoľvek forma vysávania alebo naparovania. Jadro matraca by sa malo odborne vyprať každých 5 rokov.

Oblasť	Č.	Kritérium		Body	★	★★	★★★	★★ ★★	★★ ★★★★
	75	Posteľná bielizeň, prikrývky a vankúše pre alergikov sú k dispozícii na vyžiadanie [22].		3					
	76	Dobre udržiavaná prikrývka.		1	M	M	M	M	M
	77	Dodatočná prikrývka na vyžiadanie.		1			M	M	M
	78	Dobre udržiavaný vankúš.		1	M	M	M	M	M
	79	Hygienické chrániče na vankúše [23].		7					
	80	Každoročné čistenie vankúšov [24].		1	M	M	M	M	M
	81	Ďalší použiteľný nedekoratívny vankúš na vyžiadanie.		1			M	M	M
	82	Dva použiteľné nedekoratívne vankúše na osobu.		5					M
	83	Vankúšové menu s výberom rôznych druhov.		5				M	M
	84	Možnosť zatemnenia miestnosti. (napr. záves)		1	M	M	M	M	
	85	Možnosť úplného zatemnenia miestnosti. (napr. okenicou alebo zatemňovacím závesom - „blackout“)		5					M
	86	Priehľadná záclona, rolety alebo ich ekvivalent.		3					
	87	Služba budenia.		1			M	M	M
Vybavenie izieb	88	Dostatočný úložný priestor na oblečenie (otvorený alebo s dvierkami) s dostatočným počtom vešiakov [25].		1	M	M	M	M	M
	89	Police alebo zásuvky na bielizeň.		1			M	M	M

22 Vhodné pre alergikov neznamená to isté čo nealergické. Nealergické vankúše, prikrývky a posteľná bielizeň by mali byť doložené certifikátom. Vložky a chrániče posteľnej bielizne by tiež nemali obsahovať perie alebo páperie.
23 Ak sa používajú chrániče, mali by byť priedušné a mali by sa prať aspoň raz za mesiac.
24 Akceptuje sa aj každoročná výmena vankúšov, ak je to vhodné.
25 Jednoduché drôtené vešiaky toto kritérium nespĺňajú.

Oblasť	Č.	Kritérium	Body	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	90	Dostatočný počet vešiakov rôznych typov.	3				M	M
	91	Samostatný vešiak na kabáty mimo šatníka či skrine.	1	M	M	M	M	M
	92	1 miesto na sedenie.	3	M	M			
	93	1 miesto na sedenie na osobu.	5			M	M	M
	94	1 pohodlné sedenie (čalúnená stolička/kreslo/gauč) so servírovacím /odkladacím stolíkom [26].	10				M	M
	95	1 ďalšie pohodlné čalúnené kreslo alebo dvojlôžková pohovka v dvojlôžkových izbách alebo apartmánoch.	10					M
	96	Stôl, pracovný stôl alebo podobná pracovná plocha.	1	M	M			
	97	Stôl, pracovný stôl alebo podobná pracovná plocha s voľným pracovným priestorom, prístupom k elektrickej zásuvke a primeraným osvetlením [27].	5			M	M	
	98	Stôl, pracovný stôl alebo podobná pracovná plocha s minimálnym pracovným priestorom 0,6 m^2, prístupom k elektrickej zásuvke a primeraným osvetlením [27].	10					M
	99	Nočný/odkladací stolík.	1			M	M	M
	100	Prístupná elektrická zásuvka v izbe [27].	1	M	M	M	M	M
	101	Ďalšia prístupná elektrická zásuvka vedľa stola/pracovného stola alebo inej pracovnej plochy [27].	3					
	102	Ďalšia prístupná elektrická zásuvka vedľa postele [27].	3			M	M	M
	103	Prístupná elektrická zásuvka v miestnosti (napr. USB-A alebo -C).	3					
	104	Identifikovateľná trvalo použiteľná elektrická zásuvka (trvalo napájaná).	3					

26 1 komfortné sedenie nahrádza miesto na sedenie pre jednu osobu (č. 93).
27 Elektrické zásuvky musia byť k dispozícii a nesmú ich používať iné elektrické spotrebiče.

Oblasť	Č.	Kritérium		Body	★	★★	★★★	★★ ★★	★★ ★★★★
	105	Centrálny vypínač osvetlenia celej miestnosti.		3					
	106	Vypínač osvetlenia celej miestnosti pri posteli.		3					
	107	Nočné svetlo (svetelný zdroj pre orientáciu v tme).		1					
	108	Zodpovedajúce osvetlenie miestnosti.		1	M	M	M	M	M
	109	Svetlo na čítanie vedľa postele.		3		M	M	M	M
	110	Zrkadlo na výšku postavy.		1			M	M	M
	111	Primerané miesto alebo stojan na uloženie batožiny/kufra.		5			M	M	M
	112	Odpadkový kôš.		1			M	M	M
Trezor/možnosti úschovy	113	Možnosť uloženia cenností. (napr. na recepcii)		1	M	M			
	114	Centrálny trezor. (napr. na recepcii)		3			M[28]	M[28]	M
	115	Trezor na izbe.		7					M
Zvuková izolácia/klimatizácia	116	Dostatočná ochrana proti hluku. (okná)		7					
	117	Dvere pohlcujúce zvuk alebo dvojité dvere.		10					M
	118	Izby s centrálne nastaviteľnou klimatizáciou.		7					
	119	Izby s individuálne nastaviteľnou klimatizáciou.		10					
	120	Klimatizácia vo verejných priestoroch pre hostí. (reštaurácia, lobby, vstupná hala, raňajková miestnosť)		10					

28 Alebo trezor na izbe (pozri č. 115).

Oblasť	Č.	Kritérium		Body	★	★★	★★★	★★ ★★	★★ ★★★★
Zábavná elektronika	121	Zvuková alebo multimediálna zábava [29].		5					
	122	Pevné elektronické médiá v kúpeľni.		3					
	123	TV služby s monitorom vo veľkosti vhodnej pre danú miestnosť s funkciou diaľkového ovládania.		1	M	M	M	M	M
	124	Doplnkové televízne služby v apartmánoch s monitorom vo veľkosti zodpovedajúcej danej miestnosti.		3					
	125	Medzinárodné televízne kanály k dispozícii.		5				M	M
	126	Medzinárodná sieťová redukcia, nabíjacia stanica alebo adaptéry (pre viacero elektronických zariadení) na vyžiadanie.		1	M	M	M	M	M
Telekomunikácie	127	Zariadenie pre internú a externú komunikáciu na vyžiadanie s návodom na použitie (v tlačenej alebo digitálnej podobe) [30].		5			M	M	
	128	Zariadenie na internú a externú komunikáciu v izbe s dvojjazyčným návodom na obsluhu v tlačenej alebo digitálnej podobe.		10					M
	129	Wi-Fi pripojenie na internet vo verejných priestoroch a v izbách.		1	M	M	M	M	M
	130	Možnosť súkromnej a bezpečnej tlače dokumentov na vyžiadanie.		1				M	M
Rôzne	131	Informácie o hoteli v tlačenej alebo digitálnej podobe [31].		1	M	M			
	132	Dvojjazyčné informácie o hoteli v tlačenej alebo digitálnej podobe.		5			M	M	M
	133	Dostupné regionálne informačné materiály (tlačené alebo digitálne).		1					
	134	Písacie potreby a poznámkový blok.		3					

29 Možnosti zábavy môžu zahŕňať príjem rozhlasu, samostatné prehrávače alebo streamovacie služby.
30 O tejto ponuke musí byť hosť informovaný pri registrácii; akceptuje sa displej atď.
31 Informácia o hoteli pre hostí obsahuje aspoň čas raňajok, čas odhlásenia a otváracie hodiny hotelových zariadení.

Oblasť	Č.	Kritérium	Body	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	135	Korešpondenčná zložka.	3					
	136	Žehliaci lis na nohavice.	3					
	137	Žehlička alebo naparovač odevov a žehliaca doska na vyžiadanie, alebo žehliareň.	1					M
	138	Žehlička a žehliaca doska v izbe.	3					
	139	Obúvacia lyžica na izbe.	1				M	M
	140	Dverový priezor (kukátko).	3					
	141	Dodatočný uzamykací mechanizmus na dverách izby.	5					
Všeobecné informácie o kúpeľni	142	Kúpeľňa/hygienické zariadenia ≥ 5m^2 [32] .	10					
	143	Kúpeľňa/hygienické zariadenia ≥ 7,5m^2 [32].	15					
	144	100% izieb so sprchou/WC alebo vaňou/WC.	1	M[33]	M[33]	M	M	M
	145	100% izieb so sprchou/WC alebo vaňou/WC a z toho 50 % izieb s vaňou a samostatným sprchovacím kútom.	10					
	146	30% izieb s WC (oddelené od kúpeľne).	5					
	147	30% izieb so sprchou a WC.	5					
	148	Sprcha so závesom alebo ekvivalentom.	1	M	M	M	M	M
	149	Sprcha so zástenou.	5					
	150	Umývadlo na ruky.	1	M	M	M	M	M

32 Ak má hotel obmedzený počet kúpeľní (max 15 %), ktoré sú pod touto veľkosťou, musí byť hosť o tejto skutočnosti informovaný pred uzavretím zmluvy o ubytovaní.
33 Ak až 15 % hotelových izieb nie je vybavených vlastnou sprchou/WC ale namiesto toho ponúka spoločné sprchy/WC, hosť musí byť informovaný o tom, že izba nezodpovedá obvyklému štandardu, pred uzavretím zmluvy o ubytovaní. Táto výnimka 15 % odchýlky sa nevzťahuje na nové budovy plánované po 1.1.2020.

Oblasť	Č.	Kritérium		Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	151	Dvojité umývadlá v dvojlôžkových izbách a apartmánoch.		5					
	152	Prateľná kúpeľňová predložka.		1			M	M	M
	153	Primerané osvetlenie nad umývadlom.		1	M	M	M	M	M
	154	Protišmyková úprava povrchu sprchy/vane, prípadne protišmyková podložka.		1					
	155	Bezpečnostné madlo.		3					
	156	Zrkadlo.		1	M	M	M	M	M
	157	Dostupná elektrická zásuvka s označením napätia v blízkosti zrkadla.		1	M	M	M	M	M
	158	Kozmetické zrkadlo.		1					
	159	Nastaviteľné kozmetické zrkadlo.		3				M	M
	160	Osvetlené kozmetické zrkadlo.		1					
	161	Držiaky na uteráky alebo háčiky na uteráky.		1	M	M	M	M	M
	162	Možnosť vykurovania v kúpeľni (napr. vyhrievaný vešiak na uteráky).		5					M
	163	Odkladacia plocha.		1	M	M	M		
	164	Veľká odkladacia plocha (celkovo musí poskytovať dostatok priestoru na odloženie niekoľkých kozmetických taštičiek).		3				M	M
	165	Pohár alebo držiak na zubnú kefku.		1	M	M	M	M	M
	166	Telové mydlo alebo sprchový gél.		1	M	M	M	M	M

Oblasť	Č.	Kritérium		Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	167	Šampón [34].		1	M	M	M	M	M
	168	Doplnkové kozmetické a hygienické výrobky.		1				M	M
	169	Hygienické vreckovky.		3			M	M	M
	170	Náhradný toaletný papier.		1	M	M	M	M	M
	171	1 uterák na osobu.		1		M	M	M	M
	172	1 osuška na osobu.		1	M	M	M	M	M
	173	Župan na vyžiadanie.		3				M	
	174	Župan.		5					M
	175	Papuče na vyžiadanie.		1				M	
	176	Papuče.		3					M
	177	Sušič vlasov na vyžiadanie.		1					
	178	Sušič vlasov.		3			M	M	M
	179	Stolička do kúpeľne na vyžiadanie.		3					M
	180	Odpadkový kôš.		1	M	M	M	M	M
IV. Jedlo a nápoje									
Nápoje	181	Ponuka nápojov v hoteli		1	M	M	M	M	M

34 Toto kritérium sa považuje za splnené, ak je kúpeľňová esencia alebo sprchový gél vhodný aj ako šampón a je to uvedené na fľaši alebo dávkovači.

Oblasť	Č.	Kritérium		Body	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	182	Ponuka nápojov v izbe.		3			M	M	M
	183	Chladnička v izbe [35].		3					
	184	Minibar. (s nápojmi a občerstvením)		5				M[36]	M
	185	Maxibar alebo obchod s 24-hodinovou samoobsluhou.		3					
	186	Ponuka nápojov 12 hodín denne prostredníctvom izbovej služby (Room service) [37].		10				M[38]	
	187	Ponuka nápojov 24 hodín denne prostredníctvom izbovej služby (Room service).		15					M
	188	Rýchlovarná kanvica na prípravu čaju/kávy spolu s príslušenstvom v izbe.		3					
	189	Kávovar s príslušenstvom v izbe.		5					
Bar	190	Bar alebo priestory haly s obsluhou [39]. (otvorený aspoň 5 dní v týždni)		7				M	
	191	Bar alebo priestory haly s obsluhou [39]. (otvorený aspoň 7 dní v týždni)		10					M
Raňajky	192	Priestor na podávanie raňajok.		1	M	M	M	M	M
	193	Kontinentálne raňajky.		3	M	M			
	194	Raňajky formou bufetu alebo ekvivalentný raňajkový lístok [40].		5			M		
	195	Raňajky formou bufetu s prítomnosťou personálu alebo ekvivalentné raňajkové menu.		10				M	
	196	Raňajky formou bufetu s obsluhou alebo ekvivalentné raňajkové menu.		15					M

35 Alebo Minibar (pozri č. 184).
36 Alebo Maxibar (pozri č. 185) alebo 12 hodinová ponuka nápojov prostredníctvom izbovej služby (pozri č. 186).
37 Hodiny je možné rozdeliť podľa otváracích hodín.
38 Alebo Minibar (pozri č. 184) alebo Maxibar (pozri č. 185). Hodiny je možné rozdeliť podľa otváracích hodín.
39 Musí byť k dispozícii nápojový lístok (tlačený alebo digitálny).
40 Samoobslužná ponuka s minimálne rovnakým výberom produktov ako kontinentálne raňajky, plus vajíčko alebo tanier s vajcom a cereálie.

Oblasť	Č.	Kritérium	Body	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	197	Raňajkový lístok cez izbovú službu (Room service).	5					M
	198	Produkty vhodné pre alergikov (bezlepkové, bezlaktózové atď.).	1	M	M	M	M	M
Jedlo [41]	199	Regionálne produkty [42].	5					
	200	Jedlá ponúkané 12 hodín denne prostredníctvom izbovej služby (Room service).	10				M	
	201	Jedlá ponúkané 24 hodín denne prostredníctvom izbovej služby (Room service).	15					M
	202	Reštaurácia [43, 44] .	5 za každú reštauráciu, max. 10	M	M	M	M	
	203	Reštaurácia [43] otvorená 7 dní v týždni.	10 za každú reštauráciu, max. 20					M

V. Konferencie (MICE)								
Možnosť banketu	204	Možnosť banketu pre minimálne 50 osôb [45].	1					
	205	Možnosť banketu pre minimálne 100 osôb [45].	3					
	206	Možnosti banketu pre minimálne 250 osôb [45].	5					
Konferenčné miestnosti	207	Vyhradené miestnosti pre pracovné skupiny/skupinové pracovné miestnosti [46].	10					

41 Pre hotely ponúkajúce iba raňajky (niekedy nazývané aj „Garni hotely“) neplatí kritérium č. 200 a 202 a preto je skóre dosiahnuteľné v každej z kategórií znížené o 20 bodov. „Garni hotel“ tak nemôže získať 5 hviezdičiek.
42 Významný podiel regionálnych produktov.
43 Každá z nich s iným konceptom, výberom jedla a lokalitou.
44 Otváracie dni musia byť uvedené na webovej stránke.
45 Priestor reštaurácie sa nepočíta.
46 Spoločný priestor/skupinová pracovňa musí mať vhodné osvetlenie (s umelým svetlom 200 luxov), vhodné stoly, stoličky, Wi-Fi a primeraný počet elektrických zásuviek.

Oblasť	Č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★ ★★	★★ ★★★
	208	Konferenčná miestnosť (miestnosti) s plochou minimálne 100 m^2, výška stropu minimálne 2,75 m [47].	10					
	209	Konferenčné služby [48]. (samostatný úsek, špecializovaný personál)	5					
	210	Denné svetlo v konferenčnej miestnosti a možnosť zatemnenia miestnosti [48, 49] .	1					
	211	Individuálne nastaviteľná klimatizácia v konferenčných miestnostiach [48].	3					
VI. Voľný čas								
Voľnočasové aktivity [50]	212	Primerané rekreačné alebo voľnočasové zariadenia na mieste (vnútorné alebo vonkajšie) [51] (napr. súkromná záhrada, tenisový kurt, pláž alebo prístup k jazeru, golfové ihrisko, lyžiarske stredisko)	3 za každé zariadenie, max. 9					
	213	Požičovňa športových potrieb. (napr. lyže, člny, bicykle)	3					
	214	Posilňovňa [52] s minimálne 4 rôznymi cvičebnými strojmi. (napr. ergometer, činky, posilňovací stroj, bežiaci pás, veslovací trenažér, šlapací stroj)	5					
Spa/Wellness [50, 53]	215	Masážna miestnosť [54]. (napr. masáž celého tela, lymfodrenáž, Shiatsu, reflexológia chodidiel)	3 za každú miestnosť, max. 9					
	216	Samostatná relaxačná miestnosť [55].	3					
	217	Vírivka alebo ekvivalent.	3					

47 Konferenčná miestnosť musí mať vhodné osvetlenie (umelým svetlom 200 luxov), Wi-Fi, projektor, premietacie plátno (primerané výške stropu a veľkosti miestnosti), vešiak alebo skrinku a dostatočný počet zásuviek.
48 Akceptuje sa len v prípade, že kritérium č. 208 je splnené.
49 Minimálne kritérium pre každú konferenčnú miestnosť.
50 Otváracia doba musí byť uvedená na internetových stránkach.
51 Zariadenia sú súčasťou hotelových priestorov a prípadné poplatky za ich používanie je možné účtovať na izbu.
52 Posilňovňa má minimálnu veľkosť 20 m^2.
53 Priestory spa centra musia byť priamo prístupné bez nutnosti prechádzať konferenčnými alebo reštauračnými priestormi.
54 Miestnosti majú minimálnu veľkosť 10 m^2.
55 Relaxačná miestnosť má minimálnu veľkosť 20 m^2.

Oblasť	Č.	Kritérium		Body	★	★★	★★★	★★ ★★	★★ ★★★
	218	Sauna. Typy sáun: „horúca/suchá“ (napr. fínska sauna), „teplá/mierne vlhká“ (napr. Tepidárium) alebo „teplá/silne vlhká“ (napr. parná miestnosť).		3 za každý typ sauny, max. 9					
	219	Kozmetický salón [54] s minimálne 4 rôznymi druhmi ošetrení. (napr. tvár, manikúra, pedikúra, peeling a stresová relaxačná masáž)		5					
	220	Spa centrum [54] s minimálne 4 rôznymi druhmi procedúr. (napr. kúpeľ, Kneippov kúpeľ, vodoliečba, bahenné kúpele, turecký kúpeľ Hammam, parný kúpeľ)		10					
	221	Súkromné Spa/wellness (uzatvorená, samostatná miestnosť).		5					
	222	Bazén (vonkajší) [56] alebo jazierko na kúpanie [57].		10					
	223	Bazén (vnútorný) [58].		10					
Deti	224	Hotelová starostlivosť o deti (pre deti mladšie ako 3 roky) zabezpečená minimálne 3 hodiny v pracovné dni kvalifikovaným personálom.		10					
	225	Hotelová starostlivosť o deti (pre deti staršie ako 3 roky) zabezpečená minimálne 3 hodiny v pracovné dni kvalifikovaným personálom.		10					
	226	Detská zóna. (herňa/ihrisko)		3					
	227	Detská výbava na vyžiadanie (napr. detská stolička, zariadenie na ohrievanie jedla, prebaľovacia podložka, detský alarm).		3					
Rôzne	228	Hygienické zariadenie pre hotelových hostí vo verejných priestoroch.		3					
	229	Animačný program alebo organizované voľnočasové a športové aktivity.		5					

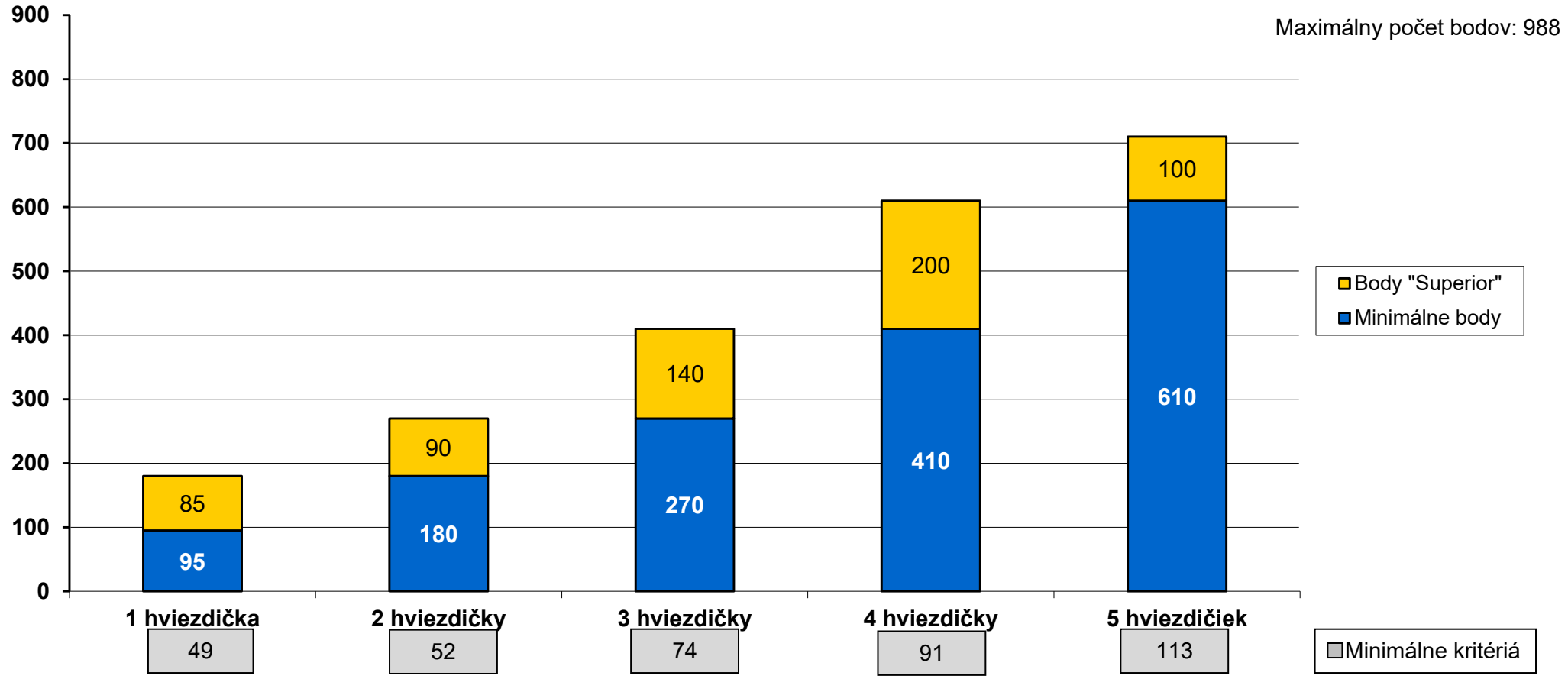
VII. Kvalita a online aktivity

56 Vonkajší bazén je vyhrievaný a má minimálnu veľkosť 60m^2.
57 Jazierko na kúpanie je umelo vytvorená stojatá vodná nádrž na plávanie alebo kúpanie bez chemickej úpravy vody.
58 Vnútorný bazén je vyhrievaný a má minimálnu veľkosť 40m^2.

Oblasť	Č.	Kritérium		Body	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
Systémy kvality	230	Štruktúrovaný systém riadenia sťažností [59].		1			M	M	M
	231	Systematická analýza recenzií hostí [60].		3				M	M
	232	Kontroly kvality prostredníctvom Mystery Guesting [61].		5					
	233	Systém manažérstva kvality podľa ISO 9001:2015 alebo ekvivalent.		15					
Online aktivity	234	Dvojjazyčná [62] vlastná webová stránka hotela s aktuálnymi informáciami vrátane rozmerov postelí a reálnymi fotografiami [63], uvedením polohy hotela a informáciami o spojoch verejnej dopravy.		1	M	M	M	M	M
	235	Mobilné responzívne webové stránky alebo mobilná aplikácia s možnosťou priamej rezervácie.		5					
	236	Webová stránka s recenziami hostí.		3					
	237	Aktívna výzva pre odchádzajúcich/odhlásených hostí, aby napísali recenziu na portál alebo webovú stránku.		5					
Rôzne	238	Štítok/certifikát [64] trvalej udržateľnosti		20					
	239	Označenie uhlíkovej stopy hotela podľa medzinárodných štandardov - Hotel Carbon Measurement Initiative (HCMI)[65].		10					

59 Štruktúrovaný systém riadenia sťažností zahŕňa štruktúrovaný proces sťažností, hodnotení a odpovedí.
60 Aktívne, systematické zhromažďovanie a vyhodnocovanie názorov hostí na kvalitu hotelových služieb, analýza slabých stránok a identifikácia oblastí, ktoré si vyžadujú zlepšenie.
61 Aby mohli byť kontroly „Mystery Guesting“ akceptované, musia byť počas klasifikačného obdobia aspoň raz splnené tieto aspekty: kontroly sú realizované profesionálnymi externistami na podnet a na účet hotela, analyzované a zdokumentované. Skryté (vnútorné) kontroly napr. pri hotelových reťazcoch alebo iné formy spolupráce sú akceptované ako rovnocenné.
62 Je možné akceptovať automatický preklad.
63 Obrázky musia znázorňovať aspoň vonkajší pohľad, verejný priestor a miestnosť každej kategórie.
64 Národné rozhodnutie o uznávaných značkách a certifikátoch.
65 https://sustainablehospitalityalliance.org/resource/hotel-carbon-measurement-initiative/

VIII. Minimálne body [66]									
Hotely					95	180	270	410	610
Prívlastok “Superior“ [67]					180	270	410	610	710



66 V prípade hotelov, ktoré ponúkajú iba raňajky („garni hotel“) je počet dosiahnuteľných bodov v každej kategórii znížený o 20 bodov. „Garni hotel“ nemôže získať 5 hviezdičiek.

67 Akreditácia “Superior“ predstavuje vynikajúce hotely, ktoré dosiahli vysoký počet bodov nad prahovými limitmi svojich príslušných kategórií, avšak zároveň nespĺňajú minimálne kritéria najbližšej vyššej kategórie. Takéto hotely obvykle ponúkajú vysokú úroveň služieb. Prívlastok „Superior“ môžu dosiahnuť všetky hotely vrátane „garni hotelov“.