Criteri
2025 – 2030

HOTELSTARS.EU

Indice

	Pagina
Informazioni generali sull’albergo	3
Ricevimento e servizi	4
Camere	7
Ristorazione	16
Strutture per eventi (MICE)	17
Tempo libero	18
Gestione della qualità e attività online	20
Punti minimi	21

Benvenuti nell'Unione Hotelstars!

L'Hotelstars Union è una partnership attualmente in corso tra 21 Paesi europei (Armenia, Austria, Azerbaijan, Belgio, Repubblica Ceca, Danimarca, Estonia, Georgia, Germania, Grecia, Ungheria, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Malta, Paesi Bassi, Polonia, Slovenia, Svezia, Svizzera) e altri Paesi osservatori che fornisce una classificazione alberghiera armonizzata con criteri e procedure comuni.

Il catalogo[1] illustra tutti i criteri utilizzati per classificare un hotel in ciascuna delle cinque categorie del sistema di classificazione Hotelstars Union, che garantisce qualità e servizi per gli ospiti e trasparenza e sicurezza per gli hotel partecipanti. I criteri tengono conto sia di aspetti legati alla sostenibilità che di sviluppi tecnologici.

L'Hotelstars Union è stata fondata nel 2009 con il patrocinio di HOTREC (Hospitality Europe).

Bruxelles, 24 aprile 2024

1 Potrebbero verificarsi piccoli aggiustamenti nazionali dei criteri.

Area	N.	Criterio		Punti	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
I. Informazioni generali sull'albergo									
Pulizia/igiene	1	Pulizia e igiene sono presupposti essenziali per tutte le categorie a stelle		-	M	M	M	M	M
Stato di manutenzione	2	Tutti gli impianti e le dotazioni nonche l'intera infrastruttura alberghiera interna ed esterna sono perfettamente funzionanti, privi di difetti e senza riconoscibili ritardi in termini di lavori di ristrutturazione/investimenti		-	M	M	M	M	M
Impressione generale	3	L'impressione generale dell'albergo soddisfa esigenze _____		-	semplici[2]	medie[3]	elevate[4]	alte[5]	altissime[6]
	4	Ambiente: atmosfera armoniosa/piacevole superiore alla media negli spazi pubblici (luce, odori, musica, colori, materiali ecc.)		3					
Personale	5	I servizi sono forniti da collaboratori competenti e riconoscibili		-	M	M	M	M	M
	6	Il personale a contatto con gli ospiti e bilingue		3			M	M	M
	7	L'ospite e in grado di identificare in modo semplice e rapido le lingue parlate dal personale (tramite indicatori, ad esempio bandierine)		3					
Parcheggi/strutture di ricarica	8	Parcheggio direttamente presso l'albergo		3					
	9	Zona per gli autobus direttamente davanti all'albergo		3					
	10	Garage dell'albergo		5					
	11	Stazione di ricarica per veicoli elettrici		10					
	12	Stazione di ricarica propria per biciclette elettriche o altri mezzi di trasporto elettrici		3					

2 L'impressione generale dell'albergo in termini di materiali corrisponde a esigenze semplici. Arredi e dotazioni sono curati e funzionali.
3 L'impressione generale dell'albergo in termini di materiali corrisponde a esigenze medie. Arredi e dotazioni sono curati, coordinati tra loro e funzionali.
4 L'impressione generale dell'albergo in termini di materiali corrisponde a esigenze elevate. Arredi e dotazioni sono coordinate tra loro nelle forme e nei colori e offrono un comfort elevato.
5 L'impressione generale dell'albergo in termini di materiali corrisponde a esigenze alte. Arredi e dotazioni sono di alta qualita e offrono un comfort di alto livello.
6 L'impressione generale dell'albergo in termini di materiali corrisponde a esigenze altissime. Arredi e dotazioni sono coordinati tra loro nelle forme e nei colori, sono lussuosi e offrono il massimo comfort.

Area	N.	Criterio		Punti	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	13	Parcheggi custoditi per biciclette		3					
Altro	14	Almeno il 50% delle camere dispone di un balcone o di un terrazzo		5					
	15	Ascensore[7]		10				M	M
Accessibilita [8]	16	Accessibilita: sedia a rotelle o ausilio per la deambulazione		5					
	17	Accessibilita: sedia a rotelle elettrica		10					
	18	Accessibilita: non vedenti o ipovedenti		5					
	19	Accessibilita: non udenti o ipoudenti		5					
II. Ricevimento e servizi									
Zona reception	20	Area riconoscibile (attrezzata e contrassegnata) che assicuri la privacy degli ospiti		1	M	M	M	M	M
	21	Zona reception separata e riconoscibile che assicuri la privacy degli ospiti		3					
	22	Posti a sedere[9] nella zona reception		5			M		
	23	Hall[9] con posti a sedere e servizio bevande		7				M	M
	24	Zona reception[9] con posti a sedere e servizio bevande		10					
	25	Reperibilita 24 ore su 24, per telefono o con altri mezzi di comunicazione digitale		1	M	M	M	M	M

7 In caso di piu di 3 piani (incl. pianterreno).
8 Secondo le normative nazionali.
9 I criteri 22-24 si differenziano per dimensione e percezione (da piccoli a grandi, dai salottini alle grandi sale di rappresentanza)

Area	N.	Criterio		Punti	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	26	8 ore[10] di disponibilita fisica[11] in albergo **OPPURE** self check-in/self check-out 24 ore su 24		5	M	M			
	27	10 ore[10] di disponibilita fisica[11] in albergo **OPPURE** 8 ore[10] di disponibilita fisica[11] in albergo, **in più** self check-in/self check-out 24 ore su 24		10			M		
	28	Servizio di reception[12] presidiato 14 ore		15				M	
	29	Servizio di reception presidiato 24 ore su 24[12]		20					M
	30	Servizio/sistema di self check-in		1					
	31	Servizio/sistema di self check-out		1					
	32	Servizio *Valet parking*		10					M
	33	Portiere (personale dedicato)		15					
	34	Concierge/Guest relation manager (personale dedicato)		15					M
	35	Fattorino (personale dedicato)		15					
	36	Servizio bagagli su richiesta		5			M	M	
	37	Servizio bagagli		10					M
	38	Servizio di deposito bagagli sicuro per gli ospiti		5			M	M	M
	39	Servizio di segreteria (ufficio temporaneo con PC, stampanti e fotocopiatrici e personale disponibile)		5					

10 Gli orari di apertura principali devono essere coperti e indicati sul sito web/sulla conferma di prenotazione.
11 La persona responsabile e raggiungibile in loco percorrendo una breve distanza a piedi.
12 La persona responsabile e presente nella zona reception.

Area	N.	Criterio		Punti	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
Pulizia delle camere/ cambio della biancheria	40	Pulizia giornaliera delle camere[13]		1	M	M	M	M	M
	41	Cambio degli asciugamani su richiesta		1	M	M	M	M	M
	42	Cambio della biancheria da letto almeno una volta a settimana[13]		1	M	M	M	M	M
	43	Cambio aggiuntivo della biancheria da letto su richiesta		3				M	M
Servizio lavanderia e stiratura	44	Servizio stiratura (restituzione entro 1 ora)		3					M
	45	Servizio lavanderia e stiratura (orario di riconsegna concordato, sacchetto portabiancheria disponibile)		1			M	M	M
	46	Servizio di lavaggio a secco (consegna al personale prima delle ore 9.00, orario di riconsegna concordato, fine settimana esclusi, sacchetto portabiancheria disponibile)		5					
	47	Accesso pubblico alla lavatrice per uso proprio		3					
Modalita di pagamento	48	Pagamento senza contanti		1	M	M	M	M	M
Altro	49	Ombrello (alla reception/in camera)		3			M	M	M
	50	Offerta di media aggiornati (digitali o stampati)[14]		3					M
	51	Kit da cucito su richiesta		1		M	M	M	M
	52	Servizio sartoria		3					M
	53	Macchina lucidascarpe in albergo o set lucidascarpe su richiesta		3				M	M
	54	Servizio lucidatura scarpe		5					M
	55	Servizio navetta o limousine		5					M

13 Con possibilita di disdetta (opting-out) da parte dell'ospite.
14 Giornali, smart TV, tablet ecc.

Area	N.	Criterio	Punti	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	56	Offerta di prodotti per l'igiene personale su richiesta (almeno spazzolino da denti, dentifricio, rasoio usa e getta)	1	M	M	M	M	M
	57	Benvenuto personalizzato per ogni ospite (es. biglietto con fiori o omaggio in camera)	5					M
	58	Accompagnamento degli ospiti in camera all'arrivo	5					
	59	Servizio di riassetto[15] serale per un ulteriore controllo della camera	7					M
III. Camere								
Informazioni generali	60	Dimensioni della camera (bagno incluso) ≥ 14 m^2 [16]	10					
	61	Dimensioni della camera (bagno incluso) ≥ 18 m^2 [16]	15					
	62	Dimensioni della camera (bagno incluso) ≥ 22 m^2 [16]	25					
	63	Dimensioni della camera (bagno incluso) ≥ 30 m^2 [16]	30					
	64	Numero di suite[17]	3 per suite, max. 9					M
Qualita del sonno	65	Letto con materasso in buone condizioni (almeno 13 cm di spessore)	1	M	M			
	66	Sistema letto flessibile con materasso in buone condizioni e un'altezza complessiva di almeno 18 cm	5			M	M	M
	67	Sistema letto flessibile con materasso in buone condizioni e un'altezza complessiva di almeno 22 cm	7					
	68	Sistema letto flessibile con materasso in buone condizioni e un'altezza complessiva di almeno 25 cm	10					

15 Detto anche *second service*. Cambio degli asciugamani, event. rimozione del copriletto, svuotamento del cestino ecc.

16 Se l'albergo dispone di un numero limitato di camere (max 15%) di dimensioni inferiori a quelle specificate, il criterio puo essere considerate soddisfatto se, prima della stipula del contratto d'albergo, l'ospite viene informato espressamente che tali camere non raggiungono lo standard.

17 Junior suite escluse. Le suite prevedono almeno due stanze separate, di cui una arredata come camera da letto e l'altra come soggiorno. Le stanze non devono essere necessariamente separate da una porta. E sufficiente un'apertura nella parete. Fondamentalmente un appartamento per vacanze realizzato in una dependance non e considerato una suite. Affinche gli ospiti possano godere di tutti i servizi dell'albergo, le suite devono trovarsi nello stesso edificio.

Area	N.	Criterio		Punti	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
Larghezza materasso [18]	69.1	Letti singoli con larghezza minima del materasso 0,80 m[19]		1					
	69.2	Letti singoli con larghezza minima del materasso 0,90 m[19]		5					M
	69.3	Letti singoli con larghezza minima del materasso 1,00 m[19]		10					
	69.4	Letti singoli con larghezza minima del materasso 1,20 m[19]		15					
	70.1	Letti matrimoniali con larghezza minima del materasso 1,40 m[19]		1					
	70.2	Letti matrimoniali con larghezza minima del materasso 1,60 m[19]		5					
	70.3	Letti matrimoniali con larghezza minima del materasso 1,80 m[19]		10					M
	70.4	Letti matrimoniali con larghezza minima del materasso 2,00 m[19]		15					
Lunghezza materasso	71.1	Lunghezza minima del materasso 1,90 m		1					
	71.2	Lunghezza minima del materasso 2,00 m		5					M
	71.3	Lunghezza minima del materasso 2,10 m		10					
	71.4	Lunghezza minima del materasso 2,20 m		15					
Altro	72	Lettino aggiuntivo su richiesta		1	M	M	M	M	M
	73	Fodere igieniche per materassi[20]		10					

18 Il punteggio per la larghezza del letto raddoppia se l'albergo ha solo camere singole o solo camere doppie.

19 L'ospite deve essere informato prima della prenotazione se la camera e dotata di due letti singoli anziche di uno matrimoniale o se sta per prenotare un letto matrimoniale da usare come letto singolo. Se l'albergo dispone di un numero limitato di letti (max 15%) di dimensioni inferiori a quelle specificate, l'ospite deve esserne informato espressamente prima della stipula del contratto.

20 Sono accettati mollettoni o tessuti simili sterilizzati una volta al mese (con elastico angolare) in combinazione con un coprimaterasso sfoderabile lavato una volta all'anno (se possibile) OPPURE Encasing lavati una volta al mese. Gli Encasing sono fodere con angoli sterilizzabili o lavabili (con procedimenti chimico-termici), traspiranti, impermeabili ad acari e relativi escrementi, realizzate in cotone o materiali sintetici e aperte sul fondo.

Area	N.	Criterio		Punti	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	74	Lavaggio annuale delle fodere dei materassi e pulizia profonda dei materassi[21]		15					
	75	Biancheria da letto e inserti ipoallergenici su richiesta [22]		3					
	76	Piumini/coperte in buone condizioni		1	M	M	M	M	M
	77	Coperta aggiuntiva su richiesta		1			M	M	M
	78	Cuscini in buone condizioni		1	M	M	M	M	M
	79	Fodere igieniche per cuscini[23]		7					
	80	Pulizia annuale dei cuscini[24]		1	M	M	M	M	M
	81	Cuscini aggiuntivi (non decorativi) su richiesta		1			M	M	M
	82	2 cuscini per ospite (non decorativi)		5					M
	83	Selezione di diversi tipi di cuscino		5				M	M
	84	Possibilita di oscurare la camera (es. con tende)		1	M	M	M	M	
	85	Possibilita di oscurare completamente la camera (es. con serrande o tende oscuranti)		5					M
	86	Tende leggere o sistema oscurante equivalente		3					
	87	Servizio di sveglia		1			M	M	M

21 Questo criterio si ritiene soddisfatto se non risulta umidita residua ne acari e se ne e soppressa la proliferazione. Il lavaggio della fodera del materasso, che di solito e asportabile tramite una cerniera, e preferibile a qualsiasi forma di aspirazione o vapore. Il nucleo del materasso va lavato professionalmente ogni cinque anni.

22 „Ipoallergenic" non significa "anallergici". Nel caso di cuscini, coperte e biancheria da letto per soggetti allergici, tale caratteristica deve essere confermata da un certificato. Gli inserti e i rivestimenti per i letti dovrebbero essere privi di piume.

23 Se si utilizzano gli Encasing, questi devono essere traspiranti e lavati almeno una volta al mese..

24 E accettato anche l'acquisto annuale di cuscini nuovi.

Area	N.	Criterio		Punti	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
Dotazione camere	88	Adeguato ripiano appendiabiti (aperto o con sportelli) con un numero sufficiente di grucce dello stesso genere [25]		1	M	M	M	M	M
	89	Scaffali o cassetti per vestiti		1			M	M	M
	90	Numero sufficiente di grucce di vario genere		3				M	M
	91	Gancio appendiabiti a parte		1	M	M	M	M	M
	92	1 posto a sedere		3	M	M			
	93	1 posto a sedere a persona		5			M	M	M
	94	1 posto a sedere comodo (poltrona imbottita/fauteuil/divano) con tavolino/piano di appoggio [26]		10				M	M
	95	1 posto a sedere comodo aggiuntivo (poltrona imbottita/divano doppio) nelle camere doppie e nelle suite		10					M
	96	Tavolo, scrivania o postazione di lavoro simile		1	M	M			
	97	Tavolo, scrivania o postazione di lavoro simile con superficie di lavoro libera, presa elettrica accessibile e illuminazione adeguata [27]		5			M	M	
	98	Tavolo, scrivania o postazione di lavoro simile con una superficie di lavoro libera di almeno 0,6 m^2, presa elettrica accessibile e illuminazione adeguata [27]		10					M
	99	Comodino/ripiano vicino al letto		1			M	M	M
	100	Presa elettrica accessibile nella camera [27]		1	M	M	M	M	M
	101	Ulteriore presa elettrica accessibile vicino al tavolo [27]		3					
	102	Ulteriore presa elettrica accessibile vicino al letto [27]		3			M	M	M

25 Le semplici grucce in filo di ferro non soddisfano questo criterio.
26 1 posto a sedere comodo vale come posto a sedere per una persona (n. 93).
27 Le prese elettriche non devono essere occupate da altri apparecchi fissi.

Area	N.	Criterio	Punti	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	103	Presa elettrica accessibile con connettore alternativo in camera (es. USB-A o USB-C)	3					
	104	Presa permanentemente sotto tensione contrassegnata	3					
	105	Interruttore centralizzato per l'illuminazione della camera	3					
	106	Interruttore vicino al letto per l'illuminazione della camera	3					
	107	Luce notturna	1					
	108	Illuminazione adeguata della camera	1	M	M	M	M	M
	109	Luce di lettura vicino al letto	3		M	M	M	M
	110	Specchio lungo	1			M	M	M
	111	Spazio adeguato per supporto per bagagli/valigie	5			M	M	M
	112	Cestino in camera	1			M	M	M
Cassaforte/servizi di custodia	113	Servizi di custodia (es. alla reception)	1	M	M			
	114	Cassaforte centrale (es. alla reception)	3			M[28]	M[28]	M
	115	Cassaforte in camera	7					M
Isolamento acustico/ climatizzazione	116	Insonorizzazione adeguata delle finestre	7					
	117	Porte fonoassorbenti o porte doppie	10					M
	118	Camere con climatizzazione a regolazione centralizzata/possibilità di raffrescamento	7					

28 Oppure una cassaforte in camera (vedi n. 115).

Area	N.	Criterio		Punti	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	119	Camere con climatizzazione a regolazione individuale/possibilità di raffrescamento		10					
	120	Climatizzazione degli spazi comuni (ristorante, hall, zona reception, sala per la prima colazione)		10					
Elettronica d'intrattenimento	121	Intrattenimento audio/multimedia [29]		5					
	122	Dispositivi elettronici fissi in bagno		3					
	123	Servizi TV con schermo di dimensioni adeguate alla camera, con funzione telecomando		1	M	M	M	M	M
	124	Servizi TV supplementari nelle suite, con schermo di dimensioni adeguate alla camera		3					
	125	Disponibilità di canali televisivi internazionali		5				M	M
	126	Adattatore internazionale per prese elettriche, caricatori e/o adattatori (per vari dispositivi elettronici, es. cellulari) su richiesta		1	M	M	M	M	M
Telecomunicazioni	127	Su richiesta, apparecchio per la comunicazione interna ed esterna con istruzioni per l'uso (su carta o in formato digitale)[30]		5			M	M	
	128	Apparecchio per la comunicazione interna ed esterna in camera con istruzioni per l'uso in due lingue (su carta o in formato digitale)		10					M
	129	Accesso a Internet tramite WLAN nell'area comune e nelle camere		1	M	M	M	M	M
	130	Possibilità di stampa su richiesta		1				M	M
Altro	131	Guida ai servizi (su carta o in formato digitale) [31]		1	M	M			
	132	Guida ai servizi in due lingue (su carta o in formato digitale)		5			M	M	M

29 Per intrattenimento si intendono, ad esempio, la ricezione di programmi radio, la riproduzione di contenuti tramite dispositivi a parte e i servizi di streaming.
30 L'ospite deve essere informato di questa possibilità durante il check-in (es. con una segnalazione riportata su un cartello o su un monitor).
31 La guida ai servizi contiene almeno gli orari della prima colazione, gli orari di apertura delle strutture alberghiere e gli orari di check-out non-ché tutti i servizi disponibili su richiesta.

Area	N.	Criterio		Punti	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	133	Materiale informativo sulla regione (su carta o in formato digitale)		1					
	134	Occorrente per scrivere e blocco per gli appunti		3					
	135	Cartella portacorrispondenza		3					
	136	Stirapantaloni		3					
	137	Ferro o steamer e asse da stiro su richiesta/locale da stiro		1					M
	138	Ferro e asse da stiro in camera		3					
	139	Calzascarpe in camera		1				M	M
	140	Spioncino		3					
	141	Porta della camera con dispositivo di chiusura aggiuntivo		5					
Informazioni generali sugli impianti sanitari	142	Servizi igienici ≥ 5 m^2 [32]		10					
	143	Servizi igienici ≥ 7,5 m^2 [32]		15					
	144	100% delle camere con doccia/WC o vasca da bagno/WC		1	M[33]	M[33]	M	M	M
	145	100% delle camere con doccia/WC oppure vasca da bagno/WC, di cui il 50% con vasca e doccia separate		10					
	146	30% delle camere con WC separato (separato dal bagno)		5					
	147	30% delle camere con WC con doccetta		5					

32 Se l'albergo dispone di un numero limitato di camere (max 15%) di dimensioni inferiori a quelle specificate, il criterio può essere considerato soddisfatto se, prima della stipula del contratto d'albergo, l'ospite viene informato espressamente che tali camere non raggiungono lo standard.

33 Se l'albergo dispone di un numero limitato dicamere (max 15%) senza doccia/WC o bagno/WC, vale a dire con docce/WC sul piano, prima della stipula del contratto d'albergo l'ospite deve essere espressamente informato del mancato raggiungimento dello standard e della particola-rità di tali camere. Questa eccezione del 15% di scostamento non si applica ai nuovi edifice progettati dopo il 01.01.2020.

Area	N.	Criterio		Punti	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	148	Doccia con tenda o altro elemento di separazione equivalente		1	M	M	M	M	M
	149	Doccia con parete o altro elemento di separazione equivalente		5					
	150	Lavabo		1	M	M	M	M	M
	151	Lavabo doppio nelle camere doppie e nelle suite		5					
	152	Tappetino da bagno lavabile		1			M	M	M
	153	Illuminazione adeguata vicino al lavabo		1	M	M	M	M	M
	154	Dispositivo antiscivolo fisso o rimovibile nella doccia e nella vasca da bagno		1					
	155	Maniglie di sicurezza (nella doccia e/o nel bagno)		3					
	156	Specchio		1	M	M	M	M	M
	157	Presa elettrica accessibile vicino allo specchio		1	M	M	M	M	M
	158	Specchio per la cosmesi		1					
	159	Specchio mobile per la cosmesi		3				M	M
	160	Specchio per la cosmesi illuminato		1					
	161	Portasciugamano o ganci per asciugamano		1	M	M	M	M	M
	162	Dispositivo di riscaldamento in bagno (es. scalda-asciugamani)		5					M
	163	Mensola		1	M	M	M		
	164	Mensola ampia		3				M	M

Area	N.	Criterio		Punti	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	165	Bicchiere e portaspazzolino		1	M	M	M	M	M
	166	Lozione detergente o gel doccia		1	M	M	M	M	M
	167	Shampoo[34]		1	M	M	M	M	M
	168	Prodotti cosmetici e per l'igiene personale aggiuntivi		1				M	M
	169	Fazzoletti di carta per il viso		3			M	M	M
	170	Rotolo di carta igienica di riserva		1	M	M	M	M	M
	171	1 asciugamano per persona		1		M	M	M	M
	172	1 telo da bagno per persona		1	M	M	M	M	M
	173	Accappatoio su richiesta		3				M	
	174	Accappatoio		5					M
	175	Ciabatte su richiesta		1				M	
	176	Ciabatte		3					M
	177	Asciugacapelli su richiesta		1					
	178	Asciugacapelli		3			M	M	M
	179	Sgabello in bagno su richiesta		3					M
	180	Cestino per rifiuti nei servizi		1	M	M	M	M	M

34 Questo criterio si ritiene soddisfatto se il bagnoschiuma o il gel doccia sono esplicitamente indicati anche come shampoo.

Area	N.	Criterio	Punti	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
IV. Ristorazione								
Bevande	181	Offerta di bevande in albergo	1	M	M	M	M	M
	182	Offerta di bevande in camera	3			M	M	M
	183	Frigorifero in camera [35]	3					
	184	Minibar (con bevande e snack)	5				M[36]	M
	185	Distributore di bevande o shop self-service 24 ore su 24	3					
	186	Servizio bevande in camera 12 ore [37]	10				M[38]	
	187	Servizio bevande in camera 24 ore	15					M
	188	Bollitore per caffè/tè con accessori in camera	3					
	189	Macchina per il caffè con accessori in camera	5					
Bar	190	Bar o lounge con servizio [39] (aperto almeno 5 giorni a settimana)	7				M	
	191	Serviced bar or lounge area[39] (open 7 days per week)	10					M
Colazione	192	Sala per la prima colazione	1	M	M	M	M	M
	193	Colazione continentale	3	M	M			
	194	Colazione a buffet o menu colazione equivalente [40]	5			M		

35 Oppure minibar (vedi n. 184).
36 Anche i distributori di bevande/gli shop (vedi n. 185) o il servizio in camera 12 ore (vedi n. 186) soddisfano questo criterio.
37 Le ore possono essere suddivise in base agli orari centrali.
38 Anche i minibar (vedi n. 184) e i distributori di bevande (vedi n. 185) soddisfano questo criterio).
39 Deve essere disponibile un menu delle bevande (su carta o in formato digitale).
40 Offerta self-service con una varietà di prodotti superiore a quella della colazione continentale con l'aggiunta di un uovo o di un piatto a base di uova e cereal.

Area	N.	Criterio	Punti	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	195	Colazione a buffet con presenza di personale oppure menu colazione equivalente	10				M	
	196	Colazione a buffet con servizio oppure menu colazione equivalente	15					M
	197	Menu colazione con servizio in camera	5					M
	198	Prodotti per persone allergiche (senza glutine, senza lattosio ecc.)	1	M	M	M	M	M
Ristorazione [41]	199	Prodotti regionali [42]	5					
	200	Offerta gastronomica con servizio in camera 12 ore [37]	10				M	
	201	Offerta gastronomica con servizio in camera 24 ore	15					M
	202	Ristorante [43, 44]	5 per rist., max. 10	M	M	M	M	
	203	Ristorante [43] aperto 7 giorni a settimana	10 per rist., max. 20					M

V. Strutture per eventi (MICE)								
Possibilità di banchetti	204	Possibilità di allestire banchetti per almeno 50 persone [45]	1					
	205	Possibilità di allestire banchetti per almeno 100 persone [45]	3					
	206	Possibilità di allestire banchetti per almeno 250 persone [45]	5					
Sale conferenze	207	Co-working space/sale per lavori di gruppo riconoscibili [46]	10					

41 Poiché i criteri dal n. 200 al n. 203 non vengono valutati per un albergo che offre soltanto la prima colazione («albergo Garni»), il punteggio minimo si riduce di 20 punti per ogni categoria. Un «albergo Garni» non può ottenere 5 stelle.
42 Una percentuale significativa di prodotti regionali.
43 Ognuno con un concept di ristorazione diverso.
44 I giorni di apertura devono essere indicati sul sito web.
45 Non va considerata la superficie del ristorante.
46 Deve essere disponibile il seguente equipaggiamento: illuminazione adeguata (con luce artificiale da 200 lux), tavoli e sedie adatti, wi-fi e un numero adeguato di prese elettriche.

Area	N.	Criterio		Punti	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	208	Sala conferenze di almeno 100 m^2 e altezza minima di 2,75 m [47]		10					
	209	Servizio conferenze [48] (ufficio e personale dedicati)		5					
	210	Luce naturale nella sala conferenze e possibilità di oscuramento [48, 49]		1					
	211	Climatizzazione a regolazione individuale nelle sale conferenze [48]		3					
VI. Tempo libero									
Sport/relax [50]	212	Impianti per attività ricreative outdoor e indoor in albergo[51] (es. giardino privato,campo da tennis, campo da golf, spiaggia o accesso al lago, deposito sci)		3 per impianto, max. 9					
	213	Noleggio di attrezzature sportive (es. sci, barche, biciclette)		3					
	214	Palestra[52] con almeno 4 macchine diverse (es. ergometro, panca, macchina per sollevamento pesi, tapis roulant, vogatore, stepper)		5					
Wellness/beauty[50, 53]	215	Massaggi [54] (es. massaggio corpo completo, linfodrenaggio, Shiatsu, riflessologia plantare)		3 per cabina, max. 9					
	216	Sala relax separata [55]		3					
	217	Vasca idromassaggio o equivalente		3					

47 Deve essere disponibile il seguente equipaggiamento: illuminazione adeguata (con luce artificiale da 200 lux), wi-fi, proiettore, schermo di proiezione adeguato all'altezza/alle dimensioni del locale, attaccapanni/armadio guardaroba nella sala conferenze e un numero adeguato di prese elettriche.
48 Accettato solo se risulta soddisfatto il criterio 208.
49 Criterio minimo per ogni sala conferenze.
50 Gli orari di apertura devono essere indicati sul sito web.
51 Gli impianti sono compresi nell'area dell'albergo ed eventuali costi di utilizzo possono essere addebitati sul conto della camera.
52 La palestra ha una dimensione minima di 20 m^2.
53 L'area wellness/beauty deve essere accessibile senza dover attraversare la sala conferenze o l'area ristorante.
54 Le cabine per i trattamenti hanno una dimensionene minima minima di 10 m^2.
55 La sala relax ha una dimensione minima di 20 m^2.

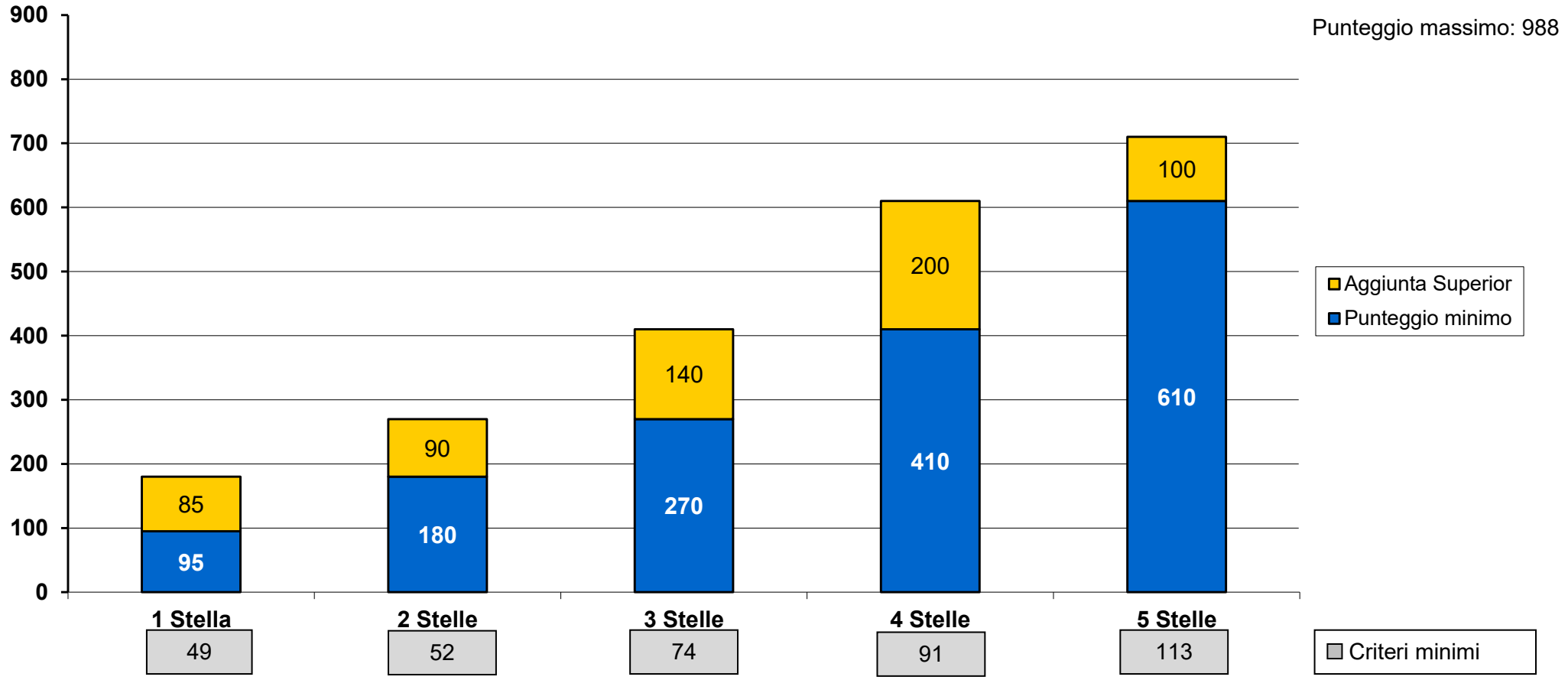
Area	N.	Criterio		Punti	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	218	Sauna		3 per tipo di sauna[56], max. 9					
	219	Beautycentre[54] con almeno 4 diversi tipi di trattamenti (es. viso, manicure, pedicure, peeling e massaggio rilassante anti-stress)		5					
	220	Spa[54] con almeno 4 diversi tipi di trattamento (es. bagni in vasca, percorso Kneipp, idroterapia, Felke, fanghi, hammam e bagno turco)		10					
	221	Cabina spa privata		5					
	222	Piscina (esterna)[57] / laghetto balneabile [58]		10					
	223	Piscina (interna)[59]		10					
Bambini	224	Servizio di assistenza interna (per bambini fino a 3 anni) per almeno 3 ore nei giorni feriali, garantito da personale qualificato		10					
	225	Servizio di assistenza interna (per bambini a partire dai 3 anni) per almeno 3 ore nei giorni feriali, garantito da personale qualificato		10					
	226	Area bambini (es. stanza dei giochi/area attrezzata per il gioco)		3					
	227	Attrezzatura per neonati su richiesta (es. seggiolone, scaldavivande, fasciatoio, interfono per bambini)		3					
Altro	228	Impianti sanitari centrali per gli ospiti dell'albergo		3					
	229	Programmi per le vacanze/animazione o attività sportive e ricreative organizzate		5					

56 Tra i vari tipi di sauna figurano, ad esempio, la sauna finlandese, il tepidarium e il bagno turco.
57 La piscina esterna è riscaldata e ha una dimensio ne minima di 60 m^2.
58 Un laghetto balneabile è uno specchio d'acqua creato artificialmente per il nuoto o la balneazione, dove non viene utilizzato alcun trattamento dell'acqua con mezzi chimici.
59 La piscina interna è riscaldata e ha una dimensione minima di 40 m^2.

Area	N.	Criterio	Punti	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
VII. Gestione della qualità e attività online								
Gestione della qualità	230	Gestione sistematica dei reclami degli ospiti [60]	1			M	M	M
	231	Analisi sistematica delle recensioni degli ospiti [61]	3				M	M
	232	Mystery Guesting [62]	5					
	233	Sistema di gestione della qualità secondo la norma ISO 9001:2015 o Sistema equivalente	15					
Attività onlinec	234	Sito web bilingue [63] dell'albergo con informazioni aggiornate, incluse dimensioni dei letti e immagini realistiche[64] della struttura nonché indicazioni stradali/descrizione del percorso e informazioni sui collegamenti con i trasporti pubblici	1	M	M	M	M	M
	235	Versione del sito web per dispositivo mobile o app con opzione di prenotazione diretta	5					
	236	Sito web con possibilità di recensione da parte degli ospiti	3					
	237	Invito agli ospiti in partenza/già partiti a scrivere una recensione sulle prestazioni dell'albergo su un portale o sul sito della struttura	5					
Altro	238	Label/certificato di sostenibilità [65]	20					
	239	Misurazione annuale del consumo di risorse dell'albergo secondo l'Iniziativa di Misurazione del Carbonio degli Alberghi (HCMI)[66]	10					

60 La gestione sistematica dei reclami degli ospiti prevede il rilevamento strutturato, la valutazione e risposte adeguate.
61 Raccolta e valutazione attiva e sistematica delle opinioni degli ospiti sulla qualità dei servizi forniti dall'albergo (es. mediante questionari), gestione dei punti deboli e attuazione di proposte di miglioramento.
62 L'attività di Mystery Guesting deve essere svolta almeno una volta durante il periodo di classificazione ed essere condotta, analizzata e documentata da professionisti esterni su iniziativa e per conto dell'albergo. Sono considerati equivalenti anche i controlli interni non dichiarati, ad esempio della catena alberghiera o di cooperazione.
63 È possibile accettare la traduzione automatica.
64 Le immagini sul sito devono mostrare almeno una vista esterna, gli spazi comuni e una camera
65 National decision on recognised labels and certificates.
66 https://sustainablehospitalityalliance.org/resource/hotel-carbon-measurement-initiative/

VIII. Punteggio minimo[67]									
Alberghi					95	180	270	410	610
Aggiunta “Superior” [68]					180	270	410	610	710



67 Per un hotel che serve solo la colazione (a volte indicato come “hotel garni”) il numero di punti da raggiungere è ridotto di 20 punti per ogni categoria. Un “hotel garni” non può ottenere 5 stelle.

68 L'accreditamento “Superior” indica hotel eccellenti che hanno acquisito un punteggio considerevole oltre la soglia di punti della loro categoria, ma che non soddisfano i criteri minimi della categoria immediatamente superiore. Questi hotel offrono solitamente un livello di servizio superiore. L'accreditamento “Superior” è accessibile a tutti gli hotel, compreso l'“hotel garni”.