

«Σχολή Θετικών Επιστημών και Τεχνολογίας »

« Διαχείριση και Τεχνολογία Ποιότητας (ΔΙΠ)»

Διπλωματική Εργασία

«Συγκριτική μελέτη μεθοδολογίας κατάταξης σε κατηγορίες
αστέρων ξενοδοχείων, μεταξύ χωρών αντίστοιχου τουριστικού
ενδιαφέροντος»

«Αικατερίνη Μασάκη »

Επιβλέπων καθηγητής: «Ιωάννης Παπαδάκης»

Πάτρα, «Μάιος 2025»

Η παρούσα εργασία αποτελεί πνευματική ιδιοκτησία της φοιτήτριας «Μασάκη Αικατερίνης» που την εκπόνησε. Στο πλαίσιο της πολιτικής της ανοικτής πρόσβασης ο συγγραφέας/δημιουργός εκχωρεί στο ΕΑΠ, μη αποκλειστική άδεια χρήσης του δικαιώματος αναπαραγωγής, προσαρμογής, δημόσιου δανεισμού, παρουσίασης στο κοινό και ψηφιακής διάχυσης διεθνώς, σε ηλεκτρονική μορφή και σε οποιοδήποτε μέσο, για διδακτικούς και ερευνητικούς σκοπούς, άνευ ανταλλάγματος και για όλο το χρόνο διάρκειας των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας. Η ανοικτή πρόσβαση στο πλήρες κείμενο για μελέτη και ανάγνωση δεν σημαίνει καθ' οιονδήποτε τρόπο παραχώρηση δικαιωμάτων διανοητικής ιδιοκτησίας του συγγραφέα/δημιουργού ούτε επιτρέπει την αναπαραγωγή, αναδημοσίευση, αντιγραφή, αποθήκευση, πώληση, εμπορική χρήση, μετάδοση, διανομή, έκδοση, εκτέλεση, «μεταφόρτωση» (downloading), «ανάρτηση» (uploading), μετάφραση, τροποποίηση με οποιονδήποτε τρόπο, τμηματικά ή περιληπτικά της εργασίας, χωρίς τη ρητή προηγούμενη έγγραφη συναίνεση του συγγραφέα/δημιουργού. Ο συγγραφέας/δημιουργός διατηρεί το σύνολο των ηθικών και περιουσιακών του δικαιωμάτων.



«Συγκριτική μελέτη μεθοδολογίας κατάταξης σε κατηγορίες
αστέρων ξενοδοχείων, μεταξύ χωρών αντίστοιχου τουριστικού
ενδιαφέροντος»

«Μασάκη Αικατερίνη»

Επιτροπή Επίβλεψης Πτυχιακής / Διπλωματικής Εργασίας

Επιβλέπων Καθηγητής:

Ιωάννης Παπαδάκης

Μέλος ΣΕΠ, Ελληνικό Ανοικτό

Πανεπιστήμιο

Συν-Επιβλέπων Καθηγητής:

Αχιλλέας Κοντογιώργος

Μέλος ΣΕΠ, Ελληνικό Ανοικτό

Πανεπιστήμιο

Πάτρα, Μάιος 2025

Στον αδελφό μου Ευριπίδη που μας άφησε νωρίς....

Θα ήθελα να ευχαριστήσω ειλικρινά τον καθηγητή Ιωάννη Παπαδάκη για την πολύτιμη καθοδήγηση, τη συμπαράσταση και την υπομονή του καθ' όλη τη διάρκεια συγγραφής της παρούσας μελέτης.

Περίληψη

Στην παρούσα μεταπτυχιακή διπλωματική εργασία ερευνάται, μέσω της συγκριτικής μεθόδου, σε επιλεγμένες χώρες με αντίστοιχο τουριστικό ενδιαφέρον, ο τρόπος κατάταξης των κύριων τουριστικών καταλυμάτων σε κατηγορίες αστερών και αναλύονται οι ομοιότητες και οι διαφορές στα κριτήρια κατάταξης. Οι χώρες επιλογής είναι η Ελλάδα, η Τουρκία, η Αίγυπτος, η Ιταλία, η Γαλλία και η Ισπανία. Ακολουθείται, όπου είναι εφικτό, η διαδρομή της τουριστικής νομοθεσίας της Ελλάδας αλλά και των επιλεγμένων χωρών. Είναι δεδομένο/προφανές πως η κατάταξη των ξενοδοχείων ή των κύριων τουριστικών καταλυμάτων σε αστέρια αποτελεί ποιοτικό χαρακτηριστικό.

Αρχικά, μέσω βιβλιογραφικών αναφορών, μελετάται το πρόβλημα της διαφορετικότητας της νομοθεσίας για την κατάταξη των κύριων τουριστικών καταλυμάτων, εστιάζοντας στα ξενοδοχεία κλασικού τύπου. Μέσω της σύγκρισης, εξετάζεται αν μπορεί να επωφεληθεί το ελληνικό εθνικό σύστημα κατάταξης από τα πρότυπα των επιλεγμένων χωρών. Ταυτόχρονα, παρουσιάζεται μια ολοκληρωμένη εικόνα των κριτηρίων, αναλύοντας τους παράγοντες οι οποίοι συμβάλλουν στην ποιότητα, τα κριτήρια στα οποία δίνει βαρύτητα κάθε χώρα και πού καινοτομούν αυτά σε σχέση με τις άλλες χώρες. Η παλαιότητα κάθε συστήματος αποτελεί ένα σημαντικό δεδομένο. Πιο συγκεκριμένα, σε χώρες των οποίων τα συστήματα κατάταξης έχουν παλαιότητα άνω των 10 ετών φαίνεται να υπάρχει επικέντρωση σε κτιριακές υποδομές, καθαριότητα, παροχές ψυχαγωγίας και εκπαίδευσης του προσωπικού. Αντίθετα, σε νεότερα και πιο πρόσφατα συστήματα κατάταξης, εκτός από τα παραπάνω, δίνεται επίσης βάρος στις υποδομές για AMEA, σε υψηλής ποιότητας υπηρεσίες, στην επικοινωνία, -την τεχνολογία, την εξοικονόμηση/τη διαχείριση νερού και ενέργειας, καθώς και την προστασία του περιβάλλοντος, με έμφαση στην αειφόρο ανάπτυξη του τουρισμού.

Με βάση μια μελέτη περίπτωσης για τρία ξενοδοχεία με κατάταξη στο εθνικό μας σύστημα 1*-3*-5*, ερευνάται κατά πόσον, τα υφιστάμενα συστήματα κατάταξης στις επιλεγμένες χώρες, τα οποία διαφέρουν μεταξύ τους ως προς τα κριτήρια και την εφαρμογή τους, καταλήγουν σε διαφορετικό αποτέλεσμα ως προς τον αριθμό των αστερών με τα οποία πιστοποιείται κάθε κατάλυμα. Τέλος, από την παρούσα μεταπτυχιακή εργασία προκύπτουν συμπεράσματα τα οποία μπορούν να αποβούν χρήσιμα στην μετέπειτα πορεία των συστημάτων κατάταξης αστερών της χώρας μας.

Λέξεις – Κλειδιά ξενοδοχεία , αστέρια , κριτήρια , ταξινόμηση, κατάταξη, ποιότητα

Abstract

Investigated in this postgraduate paper, through comparing data in selected countries with corresponding tourist interests, is the way hotels are classified in star categories while the similarities and the differences in the classification criteria are analyzed. The selected countries are Greece, Turkey, Egypt, Italy, France and Spain. We explored through bibliography, wherever possible, the changes in tourism legislation in both our country and the selected ones.

Initially, the problem of the diversity of legislation for the classification of the main tourist accommodations is studied through literature references, focusing on the classic type hotels. Through comparison, it is examined whether our national classification system can benefit from the standards of the selected countries' systems, and also.

whether there is a unified system of classification of hotels' star rating or not.

The paper presents a comprehensive picture of the criteria by analyzing the factors that contribute to quality, such as in which criteria each country puts more weight on and which criteria are more innovative compared to other countries'.

An important fact is the age of each system. Countries whose ranking systems are more than 10 years old, seem to focus on building infrastructure, cleanliness, entertainment facilities and staff training. The newer, more recent ranking systems, in addition to the above, focus on high quality services, communication, technology, water and energy management and environmental protection, promoting a sustainable tourism development. A case study of three hotels, classified in our national 1* -3*-5* system, investigates whether the existing classification systems in the selected countries, which differ in terms of criteria and their application, result in a different outcome, as far as the final stars of the hotel rating is concerned.

This paper is expected to produce information that will be a milestone in the subsequent development of the Greek star ranking systems.

Keywords

Hotels, stars, criteria, classification, ranking, quality.

Πίνακας περιεχομένων

Abstract	vi
Κατάλογος Πινάκων	xii
Συντομογραφίες & Ακρωνύμια.....	xiii
Εισαγωγή.....	14
Δομή.....	16
1.0 Ταξινόμηση Τουριστικών Καταλυμάτων μεθοδολογία κατάταξης, ελέγχου και κριτήρια κατάταξης.....	18
1.1. Τα Συστήματα Ταξινόμησης.....	18
1.2. Το πρόβλημα της ανομοιομορφίας της ταξινόμησης.....	19
1.3. Προσπάθειες ομαδοποίησης κριτηρίων κατάταξης	21
1.4. Προσπάθεια εναρμόνισης συστήματος κατάταξης από ξενοδοχειακές ενώσεις στην Ευρώπη.....	23
1.5. Απονομή αστερών και ελεγκτικοί μηχανισμοί.	26
1.6. Πρότυπα διαπίστευσης φορέων πιστοποίησης / ελέγχου καταλυμάτων.....	27
1.7. Επιθεώρηση και έλεγχος	28
1.7.1 Mystery client.....	29
2.0 Μεθοδολογία και κριτήρια κατάταξης ξενοδοχείων επιλεγμένων χωρών σε κατηγορίες αστερών	31
2.1 Μεθοδολογία και κριτήρια κατάταξης σε κατηγορίες αστερών στην Ελλάδα.....	31
2.1.1 Τύποι ξενοδοχείων στην Ελλάδα	31
2.1.2 Νομοθεσία.....	32
2.1.3 Διαδικασία Κατάταξης.....	36
2.1.4 Ελεγκτική διαδικασία και Κυρώσεις.....	38
2.1.5 Κριτήρια κατάταξης Ελλάδας.....	40
2.2 Μεθοδολογία και κριτήρια κατάταξης ξενοδοχείων σε κατηγορίες αστερών στην Ιταλία.....	45
2.2.1 Τύποι ξενοδοχείων στην Ιταλία	45
2.2.2 Νομοθεσία.....	47
2.2.3 Διαδικασία κατάταξης.....	50
2.2.4 Ελεγκτική διαδικασία και Κυρώσεις.....	51
2.2.5 Κριτήρια κατάταξης	52
2.3 Μεθοδολογία και κριτήρια κατάταξης ξενοδοχείων κατηγορίες αστερών στην Τουρκία	75
2.3.1 Τύποι ξενοδοχείων στην Τουρκία	75
2.3.2 Νομοθεσία.....	75
2.3.3 Διαδικασία κατάταξης.....	77
2.3.4 Ελεγκτική διαδικασία και κυρώσεις.	78
2.3.5 Κριτήρια κατάταξης Τουρκίας.....	80
2.3.5.2 Κριτήρια κατάταξης Τουρκίας.....	82
2.3 Μεθοδολογία και κριτήρια κατάταξης ξενοδοχείων - κατηγορίες αστερών στην Ισπανία	91
2.4.1 Τύποι ξενοδοχείων στην Ισπανία	91
2.4.2 Νομοθεσία.....	93
2.4.3 Διαδικασία κατάταξης.....	96
2.4.4 Ελεγκτική διαδικασία και κυρώσεις	97
2.4.5 Κριτήρια κατάταξης Ισπανίας.....	98
2.4.5.1 Κριτήρια κατάταξης Ανδαλουσίας.	98

2.5_Μεθοδολογία και κριτήρια κατάταξης ξενοδοχείων, κατηγορίες αστερών στην Γαλλία	117
2.5.1_Τύποι ξενοδοχείων στην Γαλλία	117
2.5.2_Νομοθέσια	117
2.5.3_Διαδικασία κατάταξης.....	118
2.5.4_Ελεγκτική διαδικασία και κυρώσεις	119
2.5.5_Κριτήρια κατάταξης Γαλλίας.....	119
Κριτήρια κατάταξης Γαλλίας.....	122
2.5.5.1_Κατηγορία Palace.....	131
Κριτήρια επιλεξιμότητας.....	131
Τα κριτήρια αξιολόγησης.....	131
2.7_Μεθοδολογία και κριτήρια κατάταξης ξενοδοχείων κατηγορίες αστερών στην Αίγυπτο	135
2.7.1_Τύποι ξενοδοχείων Αιγύπτου	135
2.7.2_Νομοθεσία.....	135
2.7.3_Διαδικασία κατάταξης.....	136
3.0_Σύγκριση κριτηρίων- τρόπου κατάταξης	150
3.1_Σύγκριση Μεθοδολογίας Κατάταξης	150
3.2_Σύγκριση κριτηρίων κατάταξης	152
3.2.1_Σύγκριση κριτηρίων Ιταλίας (Εθνικού συστήματος, περιφέρειες Τοσκάνης, Βένετο, Σαρδηνίας, Καμπανίας) με Ελλάδα	152
3.2.2_Σύγκριση κριτηρίων Τουρκίας με Ελλάδα.....	174
3.2.3_Σύγκριση κριτηρίων Ισπανίας με Ελλάδα.....	183
3.2.4_Σύγκριση κριτηρίων Γαλλίας με Ελλάδα.....	192
3.2.5_Σύγκριση κριτηρίων Αιγύπτου με Ελλάδα.....	200
3.2.6_Σύγκριση κριτηρίων Hotelstars με Ελλάδα.....	204
3.3_Διαφορετικές κατηγορίες πολυτελείας Luxury , Grand Luxury, Palace.....	211
3.4_Κριτήρια με αξιολόγηση mystery client	218
4.0_Μελέτη περίπτωσης για τρία ξενοδοχεία διαφορετικής κατάταξης (1*-3*-5*) του εθνικού μας συστήματος.	219
4.1_Περιγραφή ξενοδοχείου Α	219
4.1.1_Μελέτη περίπτωσης-αποτελέσματα κατάταξης ξενοδοχείου Α	222
4.1.2_Ανάλυση κατάταξης στα συστήματα αστερών των επιλεγμένων χωρών του Ξενοδοχείου Α	225
Ξενοδοχείο Α στο σύστημα κατάταξης της Ιταλίας.	225
Ξενοδοχείο Α στο σύστημα κατάταξης της Τουρκίας.	228
Ξενοδοχείο Α στο σύστημα κατάταξης της Ισπανίας	230
Ξενοδοχείο Α στο σύστημα κατάταξης της HotelStars.	230
Ξενοδοχείο Α στο σύστημα κατάταξης της Γαλλίας	231
Ξενοδοχείο Α στο σύστημα κατάταξης της Αιγύπτου.....	233
4.2_Περιγραφή ξενοδοχείου Β.....	234
4.2.1_Μελέτη περίπτωσης- αποτελέσματα κατάταξης ξενοδοχείου Β.....	238
4.2.2_Ανάλυση κατάταξης στα συστήματα αστερών των επιλεγμένων χωρών του Ξενοδοχείου Β.....	242
Ξενοδοχείο Β στο σύστημα κατάταξης Ιταλίας.....	242
Κριτήρια ξενοδοχείου Β στην Τουρκία	244
Κριτήρια ξενοδοχείου Β στην Ισπανία	246
Κριτήρια HotelStars	247

Κριτήρια ξενοδοχείου Β στη Γαλλία	248
Κριτήρια ξενοδοχείου Β στην Αίγυπτο.....	250
4.3 Περιγραφή ξενοδοχείου Γ.....	251
4.3.1 Μελέτη περίπτωσης-αποτελέσματα κατάταξης ξενοδοχείου Γ.....	256
4.3.2 Ανάλυση κατάταξης στα συστήματα αστέρων των επιλεγμένων χωρών του Ξενοδοχείου Γ.....	259
Ξενοδοχείο Γ στα συστήματα κατάταξης Ιταλίας.....	259
Ξενοδοχείο Γ στο σύστημα κατάταξης της Τουρκίας.....	261
Κριτήρια ξενοδοχείου Γ στην Ισπανία.....	265
Κριτήρια ξενοδοχείου Γ στο σύστημα κατάταξης της Hotelstars.....	266
Κριτήρια ξενοδοχείου Γ στο γαλλικό σύστημα κατάταξης	267
Κριτήρια ξενοδοχείου Γ στην Αίγυπτο	269
5.0 Σχόλια.....	270
5.1 Μεθοδολογία κατάταξης.....	270
5.2 Κατηγορίες κριτηρίων.....	274
5.3 Σχόλια σε σχέση με την μελέτη περίπτωσης.....	296
Σχόλια κατάταξης στα συστήματα αστέρων των επιλεγμένων χωρών του Ξενοδοχείου Β.....	300
6.0 Συμπεράσματα-Προτάσεις βελτίωσης	303
6.1 Συμπεράσματα	303
6.2 Προτάσεις για ενσωμάτωση στοιχείων στο εθνικό σύστημα της Ελλάδας	306
7.0 Περιορισμοί και μελλοντική δουλειά.....	309
8.0 Βιβλιογραφία.....	310
Παράρτημα Α:«Κριτήρια Κατάταξης Ελλάδας»	321
Παράρτημα Β:«Κριτήρια Κατάταξης Ιταλίας ».....	344
Ελάχιστα κριτήρια υπηρεσιών και εγκαταστάσεων για την κατάταξη των ξενοδοχείων της Ιταλίας σε αστέρια - Εθνικά κριτήρια ΦΕΚ 34/ 11-02 -2009.....	344
Ελάχιστες απαιτήσεις κριτηρίων κατάταξης των ξενοδοχείων της Τοσκάνης.....	349
Ελάχιστες απαιτήσεις κριτηρίων κατάταξης των ξενοδοχείων του Βενέτο	367
Ελάχιστες απαιτήσεις κριτηρίων κατάταξης των ξενοδοχείων.....	377
Superior 3* και 4* του Βένετο	377
Ελάχιστες απαιτήσεις κριτηρίων κατάταξης των ξενοδοχείων της Σαρδηνίας.....	382
Ελάχιστες και βαθμολογούμενες απαιτήσεις κριτηρίων κατάταξης των ξενοδοχείων της καμπανίας	404
Ελάχιστες απαιτήσεις κριτηρίων κατάταξης των ξενοδοχείων.....	404
της Καμπανίας	404
Βαθμολογούμενα κριτήρια κατάταξης των ξενοδοχείων της Καμπανίας	422
Παράρτημα Γ:«Κριτήρια Κατάταξης Τουρκίας »	439
Παράρτημα Δ:«Κριτήρια Κατάταξης Ισπανίας »	460
Απαιτήσεις για τις εγκαταστάσεις, τον εξοπλισμό και τις υπηρεσίες GRAND LUXURY	485
Παράρτημα Ε:«Κριτήρια Κατάταξης Γαλλίας ».....	488
.....	506
Παράρτημα Ζ:«Κριτήρια Κατάταξης Αιγύπτου »	526
Ζ.α Κριτήρια συμπληρωματικά για τους χώρους και την διαμονή προσωπικού στην Τουρκία	561
Παράρτημα Η «ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΓΙΑ ΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ Α- Β- ΚΑΙ -Γ»...568	
Παράρτημα Η.1 «ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΓΙΑ ΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Α»	568

Παράρτημα Η.1.1 «Κριτήρια Κατάταξης στο ελληνικό σύστημα ξενοδοχείου Α»	568
Παράρτημα Η.1.2. «Κριτήρια Κατάταξης στα ιταλικά συστήματα αστερών ξενοδοχείου Α»	584
Παράρτημα Η.1.2.α «Κριτήρια Κατάταξης στο ιταλικό σύστημα ξενοδοχείου Α – κριτήρια εθνικού συστήματος»	584
Παράρτημα Η.1.2.β «Κριτήρια Κατάταξης στο ιταλικό σύστημα ξενοδοχείου Α - περιφερειακό σύστημα της Τοσκάνης»	586
Παράρτημα Η.1.2.γ «Κριτήρια Κατάταξης στο ιταλικό σύστημα ξενοδοχείου Α - περιφερειακό σύστημα του Βένετο»	589
Παράρτημα Η.1.2.δ «Κριτήρια Κατάταξης στο ιταλικό σύστημα ξενοδοχείου Α - περιφερειακό σύστημα της Σαρδηνίας»	597
Παράρτημα Η.1.2.ε «Κριτήρια Κατάταξης στο ιταλικό σύστημα ξενοδοχείου Α - περιφερειακό σύστημα της Καμπανίας»	608
Παράρτημα Η.1.3. «Κριτήρια Κατάταξης στο τουρκικό σύστημα ξενοδοχείου Α»	626
Παράρτημα Η.1.4 «Κριτήρια Κατάταξης στο ισπανικό σύστημα ξενοδοχείου Α»	632
Παράρτημα Η.1.4.1 «Κριτήρια κατάταξης στο ισπανικό σύστημα ξενοδοχείου Α περιφέρεια της Ανδαλουσίας»	632
Παράρτημα Η.1.4.2 «Κριτήρια Κατάταξης στο ισπανικό σύστημα ξενοδοχείου Α – Σύστημα Hotelstars»	641
Παράρτημα Η.1.5. «Κριτήρια Κατάταξης στο γαλλικό σύστημα ξενοδοχείου Α»	659
Παράρτημα Η.1.6. «Κριτήρια Κατάταξης στο αιγυπτιακό σύστημα ξενοδοχείου Α»	676
Παράρτημα Η.2 «ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΓΙΑ ΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Β»	730
Παράρτημα Η.2.1 «Κριτήρια Κατάταξης στο ελληνικό σύστημα ξενοδοχείου Β»	730
Παράρτημα Η.2.2 «Κριτήρια Κατάταξης στο ιταλικό σύστημα ξενοδοχείου Β»	745
Παράρτημα Η.2.2.α «Κριτήρια Κατάταξης στο ιταλικό σύστημα ξενοδοχείου Β – κριτήρια εθνικού συστήματος»	745
Παράρτημα Η.2.2.β «Κριτήρια Κατάταξης στο ιταλικό σύστημα ξενοδοχείου Β - περιφερειακό σύστημα της Τοσκάνης»	747
Παράρτημα Η.2.2.γ «Κριτήρια Κατάταξης στο ιταλικό σύστημα ξενοδοχείου Β - περιφερειακό σύστημα του Βενέτο»	752
Παράρτημα Η.2.2.δ «Κριτήρια Κατάταξης στο ιταλικό σύστημα ξενοδοχείου Β - περιφερειακό σύστημα της Σαρδηνίας»	759
Παράρτημα Η.2.2.ε «Κριτήρια κατάταξης στο ιταλικό σύστημα ξενοδοχείου Β - περιφερειακό σύστημα του Καμπανίας»	767
Παράρτημα Η.2.3 «Κριτήρια κατάταξης στο τουρκικό σύστημα ξενοδοχείου Β»	783
Παράρτημα Η.2.4 «Κριτήρια κατάταξης στο ισπανικό σύστημα ξενοδοχείου Β»	802
Παράρτημα Η.2.4.1 «Κριτήρια κατάταξης στο ισπανικό σύστημα ξενοδοχείου Β – Περιφέρεια Ανδαλουσίας»	802
Παράρτημα Η.2.4.2 «Κριτήρια Κατάταξης στο ισπανικό σύστημα ξενοδοχείου Β – hotel stars»	827
Παράρτημα Η.2.5. «Κριτήρια Κατάταξης στο γαλλικό σύστημα ξενοδοχείου Β»	847
Παράρτημα Η.2.6. «Κριτήρια Κατάταξης στο αιγυπτιακό σύστημα αστερών ξενοδοχείου Β»	889
Παράρτημα Η.3 «ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΓΙΑ ΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Α»	938
Παράρτημα Η.3.1 «Κριτήρια κατάταξης στο ελληνικό σύστημα ξενοδοχείου Γ»	938
Παράρτημα Η.3.2 «Κριτήρια Κατάταξης στα ιταλικά συστήματα ξενοδοχείου Γ»	954

Παράρτημα Η.3.2.α« Κριτήρια κατάταξης στο Εθνικό σύστημα της Ιταλίας ξενοδοχείου Γ».....	954
Παράρτημα Η.3.2.β« Κριτήρια κατάταξης στο περιφερειακό σύστημα της Τοσκάνης -ξενοδοχείου Γ»	958
Παράρτημα Η.3.2.γ« Κριτήρια κατάταξης στο περιφερειακό σύστημα της του Βένετο -ξενοδοχείου Γ»	964
Παράρτημα Η.3.2.δ« Κριτήρια κατάταξης στο περιφερειακό σύστημα της της Σαρδηνίας -ξενοδοχείου Γ».....	970
Παράρτημα Η.3.2.ε« Κριτήρια κατάταξης στο περιφερειακό σύστημα της Καμπανίας -ξενοδοχείου Γ».....	979
Παράρτημα Η.3.3. « Κριτήρια κατάταξης στο τουρκικό σύστημα ξενοδοχείου Γ» .	993
Παράρτημα Η.3.4. « Κριτήρια κατάταξης στο ισπανικό σύστημα αστερών ξενοδοχείου Γ».....	1008
Παράρτημα Η.3.4.1 « Κριτήρια κατάταξης στο ισπανικό σύστημα αστερών ξενοδοχείου Γ Περιφέρεια της Ανδαλουσίας».....	1008
Παράρτημα Η.3.4.2 « Κριτήρια κατάταξης στο ισπανικό σύστημα αστερών ξενοδοχείου Γ-Hotelstars»	1035
Παράρτημα Η.3.5. « Κριτήρια κατάταξης στο γαλλικό σύστημα αστερών ξενοδοχείου Γ »	1055
Παράρτημα Η.3.6. « Κριτήρια κατάταξης στο αιγυπτιακό σύστημα αστερών ξενοδοχείου Γ ».....	1084
Παράρτημα ΕU – Εναρμονισμένα κριτήρια HotelStars.eu 2025-2030	1135
Παράρτημα Κ:« Συγκριτικός Πίνακας Μελέτης Κοινών κριτηρίων επιλεγμένων χωρών σε σχέση με την Ελλάδα »	1155
Παράρτημα Λ:« Συγκριτικός Πίνακας Μελέτης Διαφορετικών κριτηρίων χωρών σε σχέση με την Ελλάδα»	1174

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1. Ελάχιστα μόρια Εθνικού μας συστήματος ανά κατηγορία αστερών	40
Πίνακας 2. Ελάχιστα μόρια κατάταξης Τουρκίας	81
Πίνακας 3. Υποχρεωτικά μόρια κατάταξης Τουρκίας	83
Πίνακας 4. Ελάχιστα μόρια κατάταξης εστιατορίων ΚΤΚ Τουρκίας.	90
Πίνακας 5. Ελάχιστα μόρια κατάταξης Ισπανίας -Ανδαλουσίας	98
Πίνακας 6. Υποχρεωτικά μόρια κατάταξης Γαλλίας χωρίς αντικατάσταση	122
Πίνακας 7. Κατάταξη ξενοδοχείου Α στο Ελληνικό σύστημα	222
Πίνακας 8. Κατάταξη ξενοδοχείου Α στα Ιταλικά συστήματα	222
Πίνακας 9. Κατάταξη ξενοδοχείου Α στο σύστημα της Τουρκίας.....	223
Πίνακας 10. Κατάταξη ξενοδοχείου Α στο σύστημα της Ισπανίας	223
Πίνακας 11. Κατάταξη ξενοδοχείου Α στο σύστημα της Hotelstars	223
Πίνακας 12. Κατάταξη ξενοδοχείου Α στο σύστημα της Γαλλίας.....	224
Πίνακας 13. Κατάταξη ξενοδοχείου Α στο σύστημα της Αίγυπτου	224
Πίνακας 14. Κατάταξη ξενοδοχείου Β στο Ελληνικό σύστημα	238
Πίνακας 15. Κατάταξη ξενοδοχείου Β στα Ιταλικά συστήματα	239
Πίνακας 16. Κατάταξη ξενοδοχείου Β στο σύστημα της Τουρκίας.....	239
Πίνακας 17. Κατάταξη ξενοδοχείου Β στο σύστημα της Ισπανίας	239
Πίνακας 18. Κατάταξη ξενοδοχείου Β στο σύστημα της Eurostars	240
Πίνακας 19. Κατάταξη ξενοδοχείου Β στο σύστημα της Γαλλίας	240
Πίνακας 20. Κατάταξη ξενοδοχείου Β στο σύστημα της Αίγυπτου	240
Πίνακας 21. Κατάταξη ξενοδοχείου Γ στο Ελληνικό σύστημα	256
Πίνακας 22. Κατάταξη ξενοδοχείου Γ στα Ιταλικά συστήματα	256
Πίνακας 23. Κατάταξη ξενοδοχείου Γ στο σύστημα της Τουρκίας	257
Πίνακας 24. Κατάταξη ξενοδοχείου Γ στο σύστημα της Ισπανίας	257
Πίνακας 25. Κατάταξη ξενοδοχείου Γ στο σύστημα της Eurostars	257
Πίνακας 26. Κατάταξη ξενοδοχείου Γ στο σύστημα της Γαλλίας	258
Πίνακας 27. Κατάταξη ξενοδοχείου Γ στο σύστημα της Αίγυπτου	258
Πίνακας 28 Σ1. σχολιασμού μελέτης περίπτωσης	296

Συντομογραφίες & Ακρωνύμια

ΔΕ	Διπλωματική Εργασία
ΞΕΕ	Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος
ΕΟΤ	Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού
ΠΥΤ	Περιφερική Υπηρεσία Τουρισμού
ΚΤΚ	Κύρια Τουριστικά Καταλύματα
Τ.Π	Τεχνική Προδιαγραφή
ΥΑ	Υπουργική Απόφαση
Ξ/Χ	Ξενοδοχείο
Υ	Υποχρεωτικό Κριτήριο
Π	Προαιρετικό Κριτήριο
ΦΔΕΕ	Φορέας για τη Διενέργεια Ελέγχων και Επιθεωρήσεων

Εισαγωγή

Στη παρούσα μεταπτυχιακή διπλωματική εργασία διερευνώνται, μέσω της συγκριτικής μεθόδου, οι ομοιότητες και οι διαφορές στη μεθοδολογία κατάταξης σε κατηγορίες αστέρων, για ξενοδοχεία της Ελλάδας και χωρών αντίστοιχου τουριστικού ενδιαφέροντος.

Ο τουρισμός και η ξενοδοχειακή βιομηχανία είναι άρρηκτα συνδεδεμένα. Σήμερα, υπάρχουν πολλά ξενοδοχεία που προσφέρουν στους ταξιδιώτες ένα ευρύ φάσμα επιλογών, στις περιοχές τις οποίες επισκέπτονται. Συμπεραίνουμε συνεπώς, πως η απλή παρουσία ξενοδοχείων δεν αρκεί για να ενισχύσει μονοσήμαντα τον τουρισμό μιας περιοχής, αλλά χρησιμεύει επίσης και ως δείκτης ζωτικότητας του τουριστικού τομέα. (Thommandru et al., 2023).

Σύμφωνα με τη μελέτη της βιβλιογραφίας, έχουν γίνει προσεγγίσεις ώστε να προσδιοριστούν πυλώνες του τουριστικού ενδιαφέροντος, βάσει των οποίων κάποιες χώρες κατατάσσονται από τους τουρίστες στην κορυφή των επιλέξιμων προορισμών. Ο προσδιορισμός τους έχει γίνει με βάση φυσικά αξιοθέατα, πολιτισμική αξία, υποδομές τουριστικών υπηρεσιών, συγκοινωνιακές εγκαταστάσεις, προσιτότητα τιμών, εικόνα και φήμη (Goral et.al 2022). Σημαντικά κριτήρια για την επιλογή των τουριστικών προορισμών αποτελούν επίσης οι αρχαιολογικοί χώροι, οι περιοχές που είναι αναγνωρισμένες ως φυσικού κάλλους από την UNESCO και τέλος η γαστρονομία κάθε χώρας.

Σύμφωνα με τα παραπάνω, επιλέχθηκαν μεσογειακές χώρες με συγκριτικά παρόμοιο τουριστικό ενδιαφέρον, όπως είναι η Ελλάδα, η Τουρκία, η Αίγυπτος, η Ιταλία, η Γαλλία και η Ιαπωνία.

Η ταχεία ανάπτυξη της κουλτούρας φιλοξενίας και του αριθμού των ξενοδοχείων δημιουργεί ένα καλό ανταγωνιστικό περιβάλλον, σε τέτοιο βαθμό ώστε κάθε ξενοδοχειακή επιχείρηση πρέπει να επινοεί πιο ανταγωνιστικές στρατηγικές μάρκετινγκ που να ενθαρρύνουν τους επισκέπτες να επιλέξουν το συγκεκριμένο κατάλυμα (Mohamed Idris et al., 2020). Αρκετοί εμπειρογνώμονες έχουν δηλώσει ότι η εφαρμογή της ποιότητας των υπηρεσιών μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως ανταγωνιστικό πλεονέκτημα,

δεδομένου ότι έχει αποδειχτεί πως η ανώτερη ποιότητα αποτελεί βασική στρατηγική για το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα (Margareta, 2021)

Το σύστημα κατάταξης βάσει αστέρων των κύριων τουριστικών καταλυμάτων και τα κριτήρια κατάταξης ενισχύουν την τουριστική εμπειρία, προωθώντας την ποιότητα, τη διαφάνεια και την ανταγωνιστικότητα στον τομέα της φιλοξενίας. Από αυτή την άποψη αποτελούν τον κυριότερο ποιοτικό δείκτη αναγνωρισιμότητας από τον τελικό καταναλωτή.

Ανάλογα με τη χώρα, η κατάταξή τους σε αστέρια μπορεί να είναι προαιρετική ή υποχρεωτική, να ελέγχεται από δημόσιους ή διαπιστευμένους ιδιωτικούς φορείς, να υπάγεται σε εθνικό σύστημα ή σε κάποια περιφερειακά συστήματα. Επίσης, τα κριτήρια κατάταξης δεν είναι όμοια ούτε υποχρεωτικά σε όλες τις χώρες.

Η ανομοιομορφία των συστημάτων κατάταξης των κύριων τουριστικών καταλυμάτων ανά χώρα αποτελεί σημαντικό ζήτημα στην τουριστική βιομηχανία. Ο λόγος είναι ότι φαίνεται να προκαλεί σύγχυση και να μπερδεύει τους επισκέπτες, ενώ οι πλατφόρμες κρατήσεων στο διαδίκτυο καθίστανται στο βασικό κριτήριο επιλογής τους.

Απαξιώνεται λόγω της ανομοιομορφίας αυτής ένας σημαντικός θεσμός ή όχι;

Από την άλλη πλευρά, τα μέλη του Hotelstars Union καταβάλλουν μεγάλες προσπάθειες για μια εναρμονισμένη ευρωπαϊκή ταξινόμηση ξενοδοχείων, βασισμένη στις «[21 αρχές HOTREC](#)» για τη δημιουργία ή/και την αναθεώρηση εθνικών/περιφερειακών συστημάτων κατάταξης ξενοδοχείων στην Ευρώπη (hotelstars.eu 2024).

Τα τουριστικά καταλύματα χωρίζονται σε κύρια (ξενοδοχεία και camping) και μη κύρια (ενοικιαζόμενα δωμάτια, τουριστικές κατοικίες, ενοικιαζόμενα διαμερίσματα). Στην παρούσα εργασία θα εξεταστεί η κατάταξη των ξενοδοχείων τα οποία, για λογούς συντομίας, θα αναφέρονται ως καταλύματα.

Στόχοι

- Βάσει των παραπάνω μελετώνται, μέσω της διεθνούς βιβλιογραφίας και της συγκριτικής μεθόδου, η μεθοδολογία και τα κριτήρια κατάταξης ξενοδοχείων χωρών αντίστοιχου τουριστικού ενδιαφέροντος, που επιλεχθήκαν με απώτερο στόχο να επισημανθούν οι βασικές ομοιότητες και οι διαφορές μεταξύ τους.
- Με τη συλλογή πληροφοριών και τα αποτελέσματα της παραπάνω σύγκρισης γίνονται προτάσεις βελτίωσης του εθνικού συστήματος της Ελλάδας.

Δομή

Στο *πρώτο κεφάλαιο* περιγράφονται η κατάταξη ή ταξινόμηση βάσει αστερών μέσα από τη διεθνή βιβλιογραφία και το πρόβλημα που προκύπτει από την ανομοιομορφία των συστημάτων κατάταξης ως προς τα κριτήρια της κατάταξης, αλλά και ως προς την υποχρεωτική ή μη εφαρμογή τους. Περιγράφονται κάποιες προσεγγίσεις μέσω της διεθνούς βιβλιογραφίας σχετικά με ομαδοποίηση κριτηρίων και προσπάθειες εναρμόνισης του συστήματος κατάταξης από ξενοδοχειακές ενώσεις στην Ευρώπη. Κάποιες χώρες επιλέγουν να γίνεται η επιθεώρηση από κρατικούς φορείς και κάποιες άλλες, από ορισμένους διαπιστευμένους φορείς πιστοποίησης. Γίνεται αναφορά στα 2 πρότυπα που χρησιμοποιούνται για τη διαπίστευση των φορέων ελέγχου. Επιπλέον παρουσιάζονται έρευνες και μελέτες για την βαρύτητα κάποιων ομαδοποιημένων κριτηρίων.

Στο *δεύτερο κεφάλαιο* γίνεται μια ιστορική αναδρομή της νομοθεσίας στην Ελλάδα για τα κύρια τουριστικά καταλύματα, περιγράφονται η μεθοδολογία κατάταξης των κύριων τουριστικών καταλυμάτων στη χώρα μας σε κατηγορίες αστερών και το νομοθετικό πλαίσιο για τα κριτήρια κατάταξης στις κατηγορίες αυτές. Περιγράφονται οι τύποι των Κύριων Τουριστικών Καταλυμάτων της Ελλάδας και η ισχύουσα νομοθεσία για τη μέθοδο κατάταξης σε κατηγορίες αστερών. Επιπλέον, παρουσιάζονται η διαδικασία κατάταξης και ο ρόλος του ΞΕΕ στην έκδοση πιστοποιητικού κατάταξης. Τέλος, αναλύονται τα κριτήρια κατάταξης της Ελλάδας, ο τρόπος ελέγχου τους και οι κυρώσεις.

Παράλληλα, περιγράφονται αναλυτικά η νομοθεσία, η μέθοδος κατάταξης, τα κριτήρια κατάταξης και οι ελεγκτικοί μηχανισμοί των χωρών που έχουμε επιλέξει. Η πρώτη χώρα που αναλύεται είναι η Ιταλία και ακολουθούν η Τουρκία, η Ισπανία η Γαλλία και η Αίγυπτος.

Στο *τρίτο κεφάλαιο* γίνεται σύγκριση της μεθοδολογίας και των κριτηρίων κατάταξης ανά χώρα επιλογής σε σχέση με τα κριτήρια κατάταξης της χώρας μας και, παράλληλα, τονίζονται τα κριτήρια στα οποία δίνει έμφαση κάθε χώρα για την κατάταξη των κύριων τουριστικών καταλυμάτων της βάσει σε κατηγορία αστερών.

Στο *τέταρτο κεφάλαιο* πραγματοποιείται μια μελέτη περίπτωσης για 3 κύρια τουριστικά καταλύματα τα οποία έχουν πιστοποιηθεί για 1, 3 και 5 αστέρια στην Ελλάδα και για το

πώς αυτά κατατάσσονται, εφαρμόζοντας τα συστήματα ταξινόμησης των παραπάνω χωρών.

Στο πέμπτο κεφάλαιο σχολιάζονται οι διαφορές και ομοιότητες των επιλεγμένων χωρών σε ό,τι αφορά στη μεθοδολογία κατάταξης, οι κατηγορίες όμοιων ή διαφορετικών κριτηρίων που βρέθηκαν και τα αποτελέσματα της μελέτης περίπτωσης.

Στο έκτο κεφάλαιο καταλήγουμε σε συμπεράσματα και προτάσεις βελτίωσης για το εθνικό μας σύστημα, βάσει της συγκριτικής μεθόδου και της μελέτης περίπτωσης

1.0 Ταξινόμηση Τουριστικών Καταλυμάτων μεθοδολογία κατάταξης, ελέγχου και κριτήρια κατάταξης

1.1. Τα Συστήματα Ταξινόμησης

Η επίσημη κατάταξη ή ταξινόμηση των ξενοδοχείων σε κατηγορίες αστέρων συμβολίζει και διασφαλίζει την αναγνωρισμένη ποιότητα και δημιουργεί αισθήματα εμπιστοσύνης και διαφάνειας για τους καταναλωτές, διεθνώς. Η κατάταξη είναι ζωτικής σημασίας τόσο για τη βιομηχανία της φιλοξενίας όσο και για τους καταναλωτές. Τα συστήματα ταξινόμησης των ξενοδοχείων είναι επομένως σημαντικά διότι παρέχουν σημαντικά πλεονεκτήματα (Vagena et.al 2020)

Τα συστήματα ταξινόμησης των ξενοδοχείων καθορίζονται με τη χρήση διαφόρων προτύπων που προσδιορίζονται από κυβερνήσεις ή από ανεξάρτητους οργανισμούς. Τα συστήματα αυτά είναι παγκοσμίως αναγνωρισμένα, ενώ η πιο συνηθισμένη μέθοδος ταξινόμησης των ξενοδοχείων είναι η κατάταξή τους σε μια κλίμακα από 1 έως 5 αστέρια - αν και οι προϋποθέσεις για την απόδοση των αστέρων διαφέρουν ανάλογα με τα αρμόδια όργανα (Zhan-Qing & Liu 1993). Οι υψηλότερες κατηγορίες ξενοδοχείων μπορούν να θεωρηθούν ως δείκτες υψηλής ποιότητας (Abrate, Capriello, & Fraquelli, 2011) - μπορεί επίσης να υποθεθεί ότι υπάρχει σχέση μεταξύ της κατηγορίας του ξενοδοχείου, της τιμής του δωματίου και της ικανοποίησης των πελατών (Martin-Fuentes, 2016).

Ο ΟΗΕ προτείνει βελτίωση της ανταγωνιστικότητας των μελών του στο θέμα του τουρισμού, μέσω της δημιουργίας και ανταλλαγής γνώσεων, της ανάπτυξης ανθρώπινων πόρων και της προώθησης της αριστείας σε τομείς, όπως ο σχεδιασμός πολιτικής, οι στατιστικές και οι τάσεις της αγοράς, η βιώσιμη τουριστική ανάπτυξη, το μάρκετινγκ και η προώθηση, η ανάπτυξη προϊόντων και η διαχείριση κινδύνων και κρίσεων (unwto.org) 2024.

Τέλος, αξίζει να τονιστεί ότι η ταξινόμηση των καταλυμάτων με βάση μια σαφή διαδικασία ταξινόμησης – κατάταξης έχει μεγάλη σημασία τόσο για τον ξενοδοχειακό κλάδο όσο και για τους πελάτες (επισκέπτες). Από τη σκοπιά των πελατών, η κράτηση δωματίου σε ένα ξενοδοχείο θα γίνει ευκολότερη, συγκρίνοντας την κατάταξη που έχει

λάβει σε σχέση με τα άλλα διαθέσιμα. Επιπλέον, ως αποτέλεσμα μιας τέτοιας διαδικασίας, τα ξενοδοχεία που ανήκουν στην ίδια κατηγορία θα έχουν πιθανότατα παρόμοια χαρακτηριστικά. Σε αυτή την περίπτωση, ένας πελάτης που είναι ήδη εξοικειωμένος με ένα συγκεκριμένο ξενοδοχείο θα είναι λιγότερο πιθανό να κάνει κράτηση σε άλλο ξενοδοχείο της ίδιας κατηγορίας, καθώς θα μειωθεί η πιθανότητα απογοήτευσής του από την εγκατάσταση στην οποία έκανε κράτηση. Από την άποψη των ξενοδοχείων εξάλλου, μια διαδικασία ταξινόμησης θα συμβάλει ως ανταγωνιστικό κίνητρο έναντι άλλων ανταγωνιστών (Adm R, 2007).

Τα ξενοδοχεία πρέπει να ικανοποιούν τις ανάγκες των πελατών τους, εφόσον επιδιώκουν επικερδή λειτουργία και υψηλό ανταγωνιστικό επίπεδο. Η επίτευξη της ικανοποίησης των επισκεπτών, που αποτελεί κρίσιμο παράγοντα για την επιτυχία και την ανάπτυξη μιας επιχείρησης στον κλάδο της φιλοξενίας, συνδέεται άμεσα με την παροχή ποιοτικών αγαθών και υπηρεσιών. Οι επισκέπτες που έχουν θετική εμπειρία και νιώθουν ικανοποίηση από τη διαμονή τους τείνουν να επιστρέφουν στο συγκεκριμένο ξενοδοχείο και να το συστήνουν σε άλλους, ενώ μπορεί να επηρεάσουν θετικά και την online φήμη του καταλύματος.

Η ικανοποίηση των πελατών δεν συνδέεται με μια συγκεκριμένη κατηγορία ποιότητας, αλλά εξαρτάται από την ικανότητα του ξενοδοχείου να ανταποκρίνεται στις προσδοκίες τους (Lopez Fernández et al., 2004).

1.2. Το πρόβλημα της ανομοιομορφίας της ταξινόμησης

Οι ταξινομήσεις των ξενοδοχείων από την άλλη πλευρά έχουν αμφισβητηθεί σε ορισμένες μελέτες, όχι μόνο επειδή οι χώρες δεν ακολουθούν τα ίδια κριτήρια, αλλά επειδή είτε τα συστήματα ταξινόμησης των ξενοδοχείων έχουν χάσει την αξιοπιστία τους ως πρότυπα ποιότητας (Núñez-Serrano, Turrión και Velázquez, 2014), είτε ορισμένα από τα κριτήρια είναι ξεπερασμένα (Torres, Adler και Behnke, 2014) ή τέλος επειδή οι προσδοκίες των πελατών σχετίζονται περισσότερο με την ποιότητα των υπηρεσιών παρά με τις ταξινομήσεις των ξενοδοχείων (López Fernández και Serrano Bedia, 2004).

Υπάρχουν τεχνικές προδιαγραφές όπως διαστάσεις δωματίων, υποδομές, ύπαρξη χώρων εστίασης και ποιοτικές προδιαγραφές, όπως εφαρμοζόμενα συστήματα ποιότητας, περιβαλλοντικές πιστοποιήσεις. Τα παραπάνω κριτήρια που χρησιμοποιούνται για τη κατάταξη των ξενοδοχείων, δεν είναι πάντα αντιληπτά από τους χρήστες, των οποίων το ενδιαφέρον σχετίζεται κατά κύριο λόγο με την ικανοποίησή τους. Έτσι, υπάρχουν επικρίσεις σχετικά με τον τρόπο που αποδίδονται αστέρια ξενοδοχείων, επειδή οι απαιτήσεις δεν ταιριάζουν απαραίτητα με την ποιότητα της προσφερόμενης υπηρεσίας (Martin-Fuentes, 2018).

Ο Callan (1994) ορίζει την ταξινόμηση των ξενοδοχείων ως "την ομαδοποίηση" διαφορετικών τύπων καταλυμάτων, με διάκριση μεταξύ τους σύμφωνα με το κριτήριο των φυσικών εγκαταστάσεων.

Τα συστήματα ταξινόμησης ξενοδοχείων εστίαζαν ιστορικά σε αντικειμενικά απτά πρότυπα, αλλά έχουν επεκτείνει το πεδίο εφαρμογής τους τα τελευταία 10 χρόνια προς τα υποκειμενικά απτά πρότυπα και την παροχή υπηρεσιών, καθώς και τις διαδικτυακές κριτικές των επισκεπτών (Henssens et. Al 2014).

Στον κλάδο της φιλοξενίας, οι πελάτες όχι μόνο συμμετέχουν στη διαδικασία κατανάλωσης, αλλά συχνά καταφθάνουν με προϋπάρχουσες προσδοκίες για την εξυπηρέτηση και την ποιότητα. Οι χρήστες στον τομέα της φιλοξενίας γίνονται όλο και πιο συνειδητοποιημένοι, απαιτητικοί και έχουν αυξημένες προσδοκίες, όπως υπογραμμίζει ο Anwar (2017). Δεν αναζητούν μόνο την απλή αξία από τον πωλητή/επιχείρηση, αλλά θέλουν επίσης να είναι ευχαριστημένοι και να εκπλήσσονται από προϊόντα/υπηρεσίες που υπερβαίνουν τα συνηθισμένα, ικανοποιώντας τις ανάγκες και τις επιθυμίες τους, όπως τονίζεται από τους (Azlan bin Hamzah & Farid Shamsudin, 2020).

Η ανομοιομορφία των συστημάτων μπορεί να οδηγήσει σε απογοήτευση του πελάτη λόγω της ανασφάλειας που προκαλείται και οι χρήστες να δείχνουν μεγαλύτερη εμπιστοσύνη στα κριτήρια κατηγορίας από τις κριτικές χρηστών των πλατφόρμων κρατήσεων.

1.3. Προσπάθειες ομαδοποίησης κριτηρίων κατάταξης

Πολλοί μελετητές έχουν προσπαθήσει να ομαδοποιήσουν τα κριτήρια κατάταξης σε τομείς ή Κατηγορίες βάσει των χαρακτηριστικών τους ώστε να μελετήσουν πώς τα αντιλαμβάνονται οι πελάτες και πώς συμβάλλουν στην ικανοποίηση του.

Η μελέτη των Bodet's et al. (2017) προσδιόρισε ένα ευρύ φάσμα χαρακτηριστικών του ξενοδοχείου και συγκεκριμένα: δωμάτιο, υποδοχή, πρωινό, δείπνο, δραστηριότητες αναψυχής, πληροφορίες, προσωπικό, καθαριότητα, μπαρ, χώρος στάθμευσης, υπηρεσία αποσκευών, υπηρεσία θυρωρού και πισίνα. Τα ευρήματα των Bodet κ.ά. (2017) επιβεβαίωσαν ότι οι πελάτες αντιλαμβάνονταν σε υψηλό βαθμό αυτά τα χαρακτηριστικά και κατά συνέπεια συνέβαλαν σημαντικά στην ικανοποίησή τους, αν και η επιρροή βασιζόταν στη χώρα διαμονής και διέφερε μεταξύ των ξενοδοχείων. Έχει διαπιστωθεί ότι οι αντιλήψεις των πελατών επηρεάζονται από μια σειρά ξενοδοχειακών υπηρεσιών και φυσικών χαρακτηριστικών. Σε ό,τι αφορά στην ποιότητα των υπηρεσιών, τέτοια χαρακτηριστικά είναι το δωμάτιο του ξενοδοχείου, η υποδοχή, η εστίαση, οι εγκαταστάσεις αναψυχής και ψυχαγωγίας, οι μπουτίκ, οι πληροφορίες, το προσωπικό, η καθαριότητα, ο χώρος στάθμευσης, η υπηρεσία θυρωρού, οι υπάλληλοι και η κατάσταση συντήρησης και επισκευής των εγκαταστάσεων (Ali et al., 2016- Chen et al, 2013) (Sepula et al 2019).

Οι Zemke κ.ά. (2017), στη μελέτη τους, κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι η μέτρηση των αντιλήψεων των πελατών σχετικά με τον σχεδιασμό ενός περιβάλλοντος παροχής υπηρεσιών είναι δυνατόν να λειτουργήσει ως μέσο μέτρησης της ικανοποίησής τους από τον σχεδιασμό ενός ξενοδοχείου. Μια μελέτη των Amin et al. (2013) προσδιόρισε διάφορες διαστάσεις σχετικά με τον κλάδο των ξενοδοχειακών υπηρεσιών. Οι διαστάσεις αυτές ήταν η ατμόσφαιρα του ξενοδοχείου και η ευγένεια του προσωπικού, η ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών τροφίμων και ποτών, η παρουσία και η γνώση του προσωπικού, οι υπηρεσίες κρατήσεων και η συνολική σχέση ποιότητας-τιμής. Οι Amin et al. (2013) επεσήμαναν ότι τόσο οι φυσικές ιδιότητες όσο και οι ιδιότητες υπηρεσιών ενός ξενοδοχείου έγιναν αντιληπτές σε μεγάλο βαθμό και είχαν θετικό αντίκτυπο στην ικανοποίηση των πελατών. Αντλώντας συμπεράσματα από τις δύο μελέτες των Amin κ.ά. (2013) και Zemke κ.ά. (2017), είναι προφανές ότι μια σειρά από χαρακτηριστικά των ξενοδοχείων είναι κρίσιμα για τις εμπειρίες των πελατών (Sepula et al 2019).

Οι κρίσιμοι παράγοντες, σύμφωνα με τους Sufi et al 2018, που σχετίζονται με την ικανοποίηση των τουριστών εξάγονται περαιτέρω από τη σχετική βιβλιογραφία. Με βάση την έρευνά τους επισημαίνονται εννέα τομείς που θεωρούνται κρίσιμοι για την ικανοποίηση των πελατών των ξενοδοχείων και αποτελούν τη βάση για ένα προτεινόμενο πλαίσιο ταξινόμησης ξενοδοχείων. Σκοπός είναι να επηρεαστεί η διαδικασία ταξινόμησης των ξενοδοχείων προς την κατεύθυνση της ποιότητας των υπηρεσιών - η οποία αποτελεί την πρωταρχική λειτουργία των συστημάτων ταξινόμησης των ξενοδοχείων. Οι εννέα κρίσιμοι τομείς περιλαμβάνουν την ποιότητα των υπηρεσιών, τις υποδομές, τις εγκαταστάσεις και τις υπηρεσίες, τους ανθρώπινους πόρους, τη διατηρησιμότητα, την ασφάλεια και την προστασία, την προσβασιμότητα, τα συστήματα ποιότητας και τις διαδικτυακές αξιολογήσεις ξενοδοχείων.

Οι Breda et al (2019), στην έρευνα τους βάση ερωτηματολογίων σε καταναλωτές, ταξινόμησαν τη σειρά σημαντικότητας σύμφωνα με τους παρακάτω παράγοντες :

- 1: "Ποιότητα υπηρεσιών", ο οποίος περιλαμβάνει μεταβλητές που σχετίζονται με την καθαριότητα, τον επαγγελματισμό του προσωπικού και την άνεση.
- 2: "Συμπληρωματικές υπηρεσίες", ο οποίος σχετίζεται με την υπηρεσία δωματίου, το τηλεφωνικό κέντρο την ευελιξία του check-in / out και την αίθουσα συνεδριάσεων.
- 3: "Αναψυχή και ψυχαγωγία", ο οποίος περιλαμβάνει μεταβλητές, όπως πισίνα, γυμναστήριο και χώρους ψυχαγωγίας.
- 4: "Τρόφιμα και ποτά", ο οποίος ομαδοποιεί τις μεταβλητές που σχετίζονται με το εστιατόριο και την ποιότητα του φαγητού.
- 5: "Ελκυστικότητα σχεδιασμού", ο οποίος περιλαμβάνει τις δύο μεταβλητές που σχετίζονται με την ελκυστικότητα του εσωτερικού και του εξωτερικού σχεδιασμού.
- 6: "Τιμή και τοποθεσία"- και
- 7: "Τεχνολογία και βιωσιμότητα".

Λαμβάνοντας υπόψη τον μέσο όρο των παραγόντων, ο παράγοντας "Ποιότητα υπηρεσιών" έχει τον υψηλότερο μέσο όρο και μπορεί να θεωρηθεί ο πιο σημαντικός για τους καταναλωτές, ακολουθούμενος από τον παράγοντα "Τιμή και τοποθεσία".

Η ταξινόμηση των ξενοδοχείων είναι ένα δομημένο σύστημα που αξιολογεί την ποιότητα ενός καταλύματος με βάση ένα ευρύ φάσμα κριτηρίων, όπως οι υπηρεσίες, τα

χαρακτηριστικά των δωματίων, η προσφορά τροφίμων και ποτών, οι εγκαταστάσεις αναψυχής και εκδηλώσεων, η γαστρονομία, καθώς και οι διαδικτυακές/ποιοτικές δραστηριότητες. Για τους ξενοδόχους, η κατανόηση αυτών των απαιτήσεων είναι ζωτικής σημασίας για την επίτευξη της επιθυμητής βαθμολογίας αστερών. (Excerpt of the Criteria: Hotelstars Union))

1.4. Προσπάθεια εναρμόνισης συστήματος κατάταξης από ξενοδοχειακές ενώσεις στην Ευρώπη

Τα μέλη Hotelstars Union καταβάλλουν μεγάλες προσπάθειες για μια εναρμονισμένη ευρωπαϊκή ταξινόμηση ξενοδοχείων, βασισμένη στις «21 αρχές HOTREC» για τη δημιουργία ή/και την αναθεώρηση εθνικών/περιφερειακών συστημάτων κατάταξης ξενοδοχείων στην Ευρώπη (hotelstars.eu).

Η HOTREC (Hotels, Restaurants & Cafés in Europe) είναι μια ομπρέλα που εκπροσωπεί 27 ενώσεις σε 36 ευρωπαϊκές χώρες, με κύριο ρόλο την προάσπιση των συμφερόντων του ξενοδοχειακού κλάδου σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Ιδρύθηκε ως ενοποιητικός φορέας διαφόρων εθνικών ενώσεων και έχει ως πρωταρχικό στόχο να διασφαλίσει ότι η φωνή των ξενοδοχείων, των εστιατορίων και των καφέ για την χάραξη κοινής πολιτικής ακούγεται. Μέσω συνεχούς προώθησης και υποστηρικτικών πρωτοβουλιών, η HOTREC υπερασπίζει τις ανάγκες των κλάδων, συμπεριλαμβανομένης της κινητικότητας του εργατικού δυναμικού, της φορολογίας και των μέτρων βιωσιμότητας. Στους στόχους της περιλαμβάνεται η δημιουργία ενός ευνοϊκού επιχειρηματικού περιβάλλοντος που ενισχύει την ανταγωνιστικότητα και προάγει την ανάπτυξη σε ολόκληρο τον τομέα της φιλοξενίας. Ο οργανισμός διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο για την πολιτική που επηρεάζει την εργατική νομοθεσία, τους κανονισμούς της αγοράς και τα φορολογικά ζητήματα, τα οποία είναι όλα ζωτικής σημασίας για τη διατήρηση της ανθεκτικότητας του κλάδου.

Η Hotelstars Union, που ιδρύθηκε το 2009 υπό την αιγίδα της HOTREC, ξεκίνησε ως μια συνεργασία μεταξύ ξενοδοχειακών ενώσεων από χώρες όπως η Αυστρία, η Τσεχική Δημοκρατία, η Γερμανία, η Ουγγαρία, οι Κάτω Χώρες, η Σουηδία και η Ελβετία. Η δημιουργία αυτής της Ένωσης σηματοδότησε ένα σημαντικό ορόσημο στην ανάπτυξη ενός τυποποιημένου συστήματος ταξινόμησης ξενοδοχείων. Το 2021, η Hotelstars Union επισημοποίησε/ισχυροποίησε περαιτέρω το ρόλο της, με την καθιέρωσή της ως διεθνούς

μη κερδοσκοπικής οργάνωσης σύμφωνα με το βελγικό δίκαιο, εδραιώνοντας έτσι τη δέσμευσή της για την ενίσχυση του ευρωπαϊκού τομέα φιλοξενίας (HOTREC, hotelstars.eu).

Ενώ ξεκίνησε με 7 χώρες μέλη το 2015, μέχρι το 2020 οι χώρες-μέλη αυξηθήκαν σε 17 και, τον Οκτώβριο του 2023, παρουσίασε τα νέα προκαταρκτικά κριτήρια με 21 μέλη, περιμένοντας σχόλια από τους ξενοδόχους, ώστε να οριστικοποιηθούν πλέον τα κριτήρια για το 2025.

Η Hotelstars Union επικεντρώνεται κυρίως στην τυποποίηση της ταξινόμησης των ξενοδοχείων. Βασικός της στόχος είναι η ανάπτυξη και η εφαρμογή ενός κοινού καταλόγου κριτηρίων ο οποίος θα εγγυάται ένα διαφανές, συγκρίσιμο και αξιόπιστο σύστημα αξιολόγησης σε όλα τα κράτη μέλη της. Αυτό το κοινό πλαίσιο βοηθά τόσο τους καταναλωτές όσο και τους ξενοδόχους, εξασφαλίζοντας τη συνέπεια και τη σαφή επικοινωνία των δεικτών ποιότητας, συμπεριλαμβανομένων ζωτικών πτυχών, όπως η βιωσιμότητα και οι υπηρεσίες προς τους επισκέπτες. Οι τυποποιημένες ταξινομήσεις της Ένωσης επιτρέπουν στα μεν ξενοδοχεία να πληρούν προβλέψιμα επίπεδα ποιότητας και στους καταναλωτές να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις με βάση ένα ενιαίο σύνολο προτύπων (HOTREC, 2024).

Τα οφέλη από την εναρμόνιση σύμφωνα με τον ιστότοπο της hotel stars Union (hotelstars.eu).είναι :

Η εθνική τυποποίηση

Το σύστημα ταξινόμησης παρέχει μια τυποποιημένη μέθοδο για την αξιολόγηση των ξενοδοχείων σε όλη την Ευρώπη. Αυτό εξασφαλίζει τη συνοχή στις αξιολογήσεις ποιότητας, διευκολύνοντας τους ταξιδιώτες να κατανοήσουν και να συγκρίνουν διαφορετικά ξενοδοχεία, ιδίως σε διασυνοριακό επίπεδο.

Διαφάνεια

Με την τήρηση του συστήματος Hotelstars Union, οι ξενοδόχοι μπορούν να γνωστοποιούν με σαφήνεια στους δυνητικούς επισκέπτες την ποιότητα και τις υπηρεσίες που προσφέρει η επιχείρησή τους. Αυτή η διαφάνεια συμβάλλει στην οικοδόμηση εμπιστοσύνης και σιγουριάς μεταξύ των ταξιδιωτών κατά τη λήψη αποφάσεων για κράτηση.

Σημασία των αστερών

Τα αστερία διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο ως οδηγοί για τους ταξιδιώτες, λειτουργώντας ως ισχυρό εργαλείο στη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Μαζί με τις διαδικτυακές κριτικές και τις προσωπικές συστάσεις, οι αξιολογήσεις αυτές είναι απαραίτητες για τεκμηριωμένες επιλογές σχετικά με το πού να μείνουν και τι να ζητήσουν.

Μάρκετινγκ και προώθηση

Η βαθμολογία αστερών που απονέμεται από την Ένωση Hotelstars μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως εργαλείο μάρκετινγκ για την προώθηση του ξενοδοχείου. Οι βαθμολογίες αστερών μπορούν να εμφανίζονται σε περίοπτη θέση με νομικά συμβατό τρόπο στον ιστότοπο του ξενοδοχείου, σε υλικό μάρκετινγκ και σε πλατφόρμες κρατήσεων για την προσέλκυση περισσότερων επισκεπτών. Επιπλέον, οι ξενοδόχοι μπορούν να επωφεληθούν από διάφορες δραστηριότητες μάρκετινγκ της HSU (π.χ. αναζήτηση ξενοδοχείων, hotelstars.eu, Instagram).

Προσδοκίες επισκεπτών

Οι βαθμολογίες αστερών παρέχουν ένα πρότυπο για τις προσδοκίες των επισκεπτών. Οι ταξιδιώτες χρησιμοποιούν συχνά αυτές τις βαθμολογίες για να αξιολογήσουν την άνεση και την ποιότητα των υπηρεσιών που μπορούν να αναμένουν από ένα ξενοδοχείο. Με την κατάταξη από την Ένωση Hotelstars, τα ξενοδοχεία μπορούν να ανταποκρίνονται και να υπερβαίνουν αποτελεσματικότερα αυτές τις προσδοκίες.

Βελτίωση της ποιότητας

Η διαδικασία ταξινόμησης περιλαμβάνει την αξιολόγηση διαφόρων πτυχών του ξενοδοχείου, αναδεικνύοντας τους δυνατούς τομείς και τους τομείς που χρήζουν

βελτίωσης. Οι ξενοδόχοι μπορούν να χρησιμοποιήσουν αυτή την ανατροφοδότηση για να εφαρμόσουν αλλαγές και να βελτιώσουν τη συνολική εμπειρία των επισκεπτών, βελτιώνοντας τελικά τη φήμη και την κερδοφορία τους.

Οι διακριτοί, αλλά συμπληρωματικοί ρόλοι της HOTREC και της Hotelstars Union είναι υποστηρικτικοί και όχι υποχρεωτικοί για τους ενδιαφερόμενους φορείς του κλάδου. Για τους επαγγελματίες της φιλοξενίας, η HOTREC παρέχει μια ισχυρή πλατφόρμα υποστήριξης, διασφαλίζοντας ότι τα επιχειρηματικά ζητήματα και οι λειτουργικές προκλήσεις αντιμετωπίζονται σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Το σαφές και εναρμονισμένο σύστημα ταξινόμησης ξενοδοχείων που έχει αναπτύξει η Hotelstars Union, προσφέρει ένα αξιόπιστο πλαίσιο για την κατανόηση και βελτίωση των προτύπων παροχής ξενοδοχειακών υπηρεσιών. Τα πρότυπα αυτά, όχι μόνο προστατεύουν τους καταναλωτές, αλλά παρέχουν και ένα σημείο αναφοράς για βέλτιστες πρακτικές που μπορούν να προταθούν ή να ενσωματωθούν (προαιρετικά) σε ευρύτερες ρυθμιστικές στρατηγικές. Αυτή η αμοιβαία συνεργασία προάγει ένα ισορροπημένο σύστημα, όπου η τυποποιημένη ποιότητα των ξενοδοχείων ενισχύει την εμπιστοσύνη των καταναλωτών και τον ανταγωνισμό, ενώ η ισχυρή εκπροσώπηση του κλάδου προωθεί ευρύτερες ρυθμιστικές μεταρρυθμίσεις που είναι απαραίτητες για τη βιώσιμη ανάπτυξη.

1.5. Απονομή αστέρων και ελεγκτικοί μηχανισμοί.

Οι αρμοδιότητες για την απονομή αστέρων για κατάταξη των Κύριων Τουριστικών Καταλυμάτων διαφέρει από χώρα σε χώρα. Σε κάποιες χώρες για την απονομή αστέρων η εξέταση των δικαιολογητικών, σχεδίων και ο έλεγχος για τα κριτήρια κατάταξης πραγματοποιείται από δημοσίους φορείς συνήθως από τα Υπουργεία Τουρισμού. Σε άλλες εφαρμόζεται ένα επιτυχημένο “outsourcing” για την επιθεώρηση (audit)/ έλεγχο (inspection) των κριτηρίων κατάταξης σε διαπιστευμένους φορείς πιστοποίησης από εθνικούς οργανισμούς διαπίστευσης. Για την αξιολόγηση των υπηρεσιών επίσης, σε κάποιες χώρες γίνεται χρήση του εργαλείου «μυστηριώδη επισκέπτη» (Mystery client) παράλληλα (συμπληρωματικά) με την επιθεώρηση ή τον έλεγχο.

1.6. Πρότυπα διαπίστευσης φορέων πιστοποίησης / ελέγχου καταλυμάτων

Ως διαπίστευση εννοείται η διαδικασία εκείνη κατά την οποία ο φορέας διαπίστευσης εξετάζει και βεβαιώνει επίσημα, με τη χορήγηση Πιστοποιητικού Διαπίστευσης, ότι ένας φορέας, ο οποίος, μπορεί να είναι ένας φορέας πιστοποίησης ή ελέγχου, έχει την ικανότητα να προσφέρει συγκεκριμένες υπηρεσίες, οι οποίες προσδιορίζονται σε ιδιαίτερο έγγραφο που συνοδεύει το Πιστοποιητικό Διαπίστευσης, το Επίσημο Πεδίο Εφαρμογής της Διαπίστευσης (ΕΠΕΔ) (esyd.gr)

Δυο πρότυπα με τα οποία δύναται να διαπιστεύονται φορείς ελέγχου και πιστοποίησης είναι το ISO 17020 και το ISO 17065 αντίστοιχα .Είναι πρότυπα που σχετίζονται με διαφορετικές πτυχές αξιολόγησης της συμμόρφωσης.

Το ISO 17020 είναι ένα πρότυπο που καθορίζει απαιτήσεις για την ικανότητα των φορέων που εκτελούν δραστηριότητες ελέγχου (inspection) και για την αμεροληψία και τη συνέπεια των δραστηριοτήτων και ελέγχους τους. Η επάρκεια, η αμεροληψία και η συνέπεια είναι θεμελιώδεις αρχές που υποστηρίζουν την ακεραιότητα και τη λειτουργία των φορέων ελέγχου και πιστοποίησης. Η εφαρμογή αυτών των αξιών είναι ζωτική για την εξασφάλιση ποιοτικών προϊόντων και υπηρεσιών στην αγορά, την προστασία των καταναλωτών και την ενίσχυση της αξιοπιστίας της πιστοποίησης σε παγκόσμιο επίπεδο.

Ο έλεγχος περιλαμβάνει την εξέταση ενός προϊόντος, μιας υπηρεσίας, μιας διαδικασίας ή εγκατάστασης για να προσδιοριστεί η συμμόρφωσή του με συγκεκριμένες απαιτήσεις. Οι φορείς ελέγχου που συμμορφώνονται με το ISO 17020 αποδεικνύουν ότι είναι ικανοί να διενεργούν ελέγχους με αξιόπιστο και συνεπή τρόπο και εστιάζει στην ικανότητα των φορέων και στην ποιότητα των διαδικασιών ελέγχων τους.

Το ISO 17065 είναι ένα πρότυπο που καθορίζει απαιτήσεις για φορείς που πιστοποιούν προϊόντα, διαδικασίες και υπηρεσίες. Οι φορείς πιστοποίησης που συμμορφώνονται με το ISO 17065 αποδεικνύουν ότι έχουν την αρμοδιότητα να πιστοποιούν τη συμμόρφωση προϊόντων, διαδικασιών ή υπηρεσιών με συγκεκριμένες απαιτήσεις. Η αξιολόγηση της συμμόρφωσης αφορά ορισμένα μόνο χαρακτηριστικά του αντικειμένου, ιδίως εκείνα που περιέχονται στο πρότυπο ή στην τεχνική προδιαγραφή αναφοράς. Με την αξιολόγηση της διαδικασίας κατασκευής ή την παροχή μιας υπηρεσίας, δίνεται θετική κρίση μαζί με διαρκή εμπιστοσύνη στη συμμόρφωση.

Το ISO 17065 περιγράφει απαιτήσεις για την αμεροληψία, την ικανότητα, τη συνέπεια και την εμπιστευτικότητα των φορέων πιστοποίησης και εστιάζει στην ποιότητα των διαδικασιών πιστοποίησης και στην αξιοπιστία των φορέων πιστοποίησης.

Συνοπτικά, το ISO 17020 είναι για φορείς ελέγχου και το ISO 17065 είναι για φορείς που πιστοποιούν προϊόντα, διαδικασίες και υπηρεσίες. Κάθε πρότυπο εστιάζει σε διαφορετικούς τύπους δραστηριοτήτων αξιολόγησης της συμμόρφωσης και περιγράφει συγκεκριμένες απαιτήσεις για τη διασφάλιση της ικανότητας, της αμεροληψίας, της συνέπειας και της ποιότητας στους αντίστοιχους τομείς τους.

1.7. Επιθεώρηση και έλεγχος

Ο έλεγχος και η επιθεώρηση είναι οι δυο εναλλακτικές διαδικασίες κατάταξης που χρησιμοποιούνται για τα τουριστικά καταλύματα ενώ παράλληλα ως βοηθητικά σε αυτά μπορεί χρησιμοποιείται και το εργαλείο *Mystery Client*.

Στην Ελλάδα Φορέας Ελέγχου και Πιστοποίησης για την Κατάταξη των Τουριστικών Καταλυμάτων σε Αστέρια) , είναι νομική οντότητα, που διαθέτει διαπίστευση από το ΕΣΥΔ κατά ISO 17065 στο αντίστοιχο πεδίο, έτσι ώστε να διεξάγει επιθεώρηση και να χορηγεί πιστοποίηση συμμόρφωσης σύμφωνα με τον «Ν.4276/2014» και τη σχετική κείμενη και επικαιροποιημένη εθνική νομοθεσία.([Κατευθυντήρια Οδηγία για την Διαπίστευση κατά ISO 17065:2012 Σχετικά με το Σύστημα Κατάταξης των Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων & των Επιχειρήσεων Ενοικιαζομένων Δωματίων σε Αστέρια και Κλειδιά – Ε.ΣΥ.Δ.](#)

Ενώ οι επιθεωρήσεις (audits) αφορούν περισσότερο την αξιολόγηση σε σχέση με τα καθορισμένα πρότυπα και την εξεύρεση ευκαιριών βελτίωσης, οι έλεγχοι (inspections) επικεντρώνονται στη λειτουργική συμμόρφωση με τις κανονιστικές απαιτήσεις.

Σύμφωνα με το ISO 19011 η επιθεώρηση αποτελεί συστηματική, ανεξάρτητη και τεκμηριωμένη διεργασία για την συλλογή αντικειμενικών τεκμηρίων και την αντικειμενική αξιολόγηση τους, ώστε να προσδιοριστεί ο βαθμός στον οποίο πληρούνται τα κριτήρια επιθεώρησης.

Για τις περισσότερες επιχειρήσεις φιλοξενίας, ο έλεγχος/επιθεώρηση αποτελεί πρωταρχικό στοιχείο, επειδή συνδέεται στενά με την ποιότητα των υπηρεσιών και μέσω της οποίας γίνονται αντιληπτοί οι κανονισμοί, τα πρότυπα και οι προδιαγραφές. Ως εκ

τούτου, το αποτελεσματικό σύστημα ελέγχου που βασίζεται σε σαφή κριτήρια συμβάλλει στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και την αύξηση της ικανοποίησης των πελατών. Ο ξενοδοχειακός έλεγχος/επιθεώρηση μπορεί να οριστεί ως "η επίσκεψη των ελεγκτών στις ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι τηρούνται τα πρότυπα ποιότητας". (Azab et al 2019). Ο έλεγχος/επιθεώρηση αποτελεί σημαντικό εργαλείο για την επίτευξη της τυποποίησης και τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών. Με άλλα λόγια, αποτελεί βασικό κλειδί του ποιοτικού ελέγχου (Blanc, 2011).

1.7.1 Mystery client

Παράλληλα με την επιθεώρηση ή τον έλεγχο από διαπιστευμένο φορέα ή την αυτοψία από εγκεκριμένη Δημόσια αρχή, συχνά εφαρμόζεται η μέθοδος του μυστηριώδη επισκέπτη (mystery client, mystery shopper) ως συμπληρωματική για την αξιολόγηση των υπηρεσιών.

Η μέθοδος του μυστηριώδους πελάτη, γνωστή και ως mystery client, είναι ένα εργαλείο που χρησιμοποιείται από τις επιχειρήσεις για την αξιολόγηση και τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών, τη συμμόρφωση με τους κανονισμούς ή για τη συλλογή συγκεκριμένων πληροφοριών σχετικά με τις υπηρεσίες. Η μεθοδολογία περιλαμβάνει την αποστολή ατόμων ως πελάτες για να αλληλεπιδράσουν με τις διαδικασίες εξυπηρέτησης πελατών μιας εταιρείας. Οι αλληλεπιδράσεις αυτές αξιολογούνται στη συνέχεια με βάση προκαθορισμένα κριτήρια για τον εντοπισμό των δυνατών και αδύνατων σημείων στην παροχή υπηρεσιών. Η προσέγγιση αυτή παρέχει στις επιχειρήσεις γνώσεις από την οπτική γωνία του πελάτη και μπορεί να αποτελέσει αποτελεσματικό στοιχείο για την διασφάλιση ποιότητας.

Βασικά στοιχεία της μεθόδου είναι τα παρακάτω :

Η επιχείρηση πρέπει να καθορίσει με σαφήνεια τους στόχους της.

Συνήθως περιλαμβάνουν την ποιότητα της εξυπηρέτησης των πελατών, τη γνώση των προϊόντων από τους υπαλλήλους, την καθαριότητα των εγκαταστάσεων, τη συμμόρφωση με τις πολιτικές της εταιρείας και την αποτελεσματικότητα της παροχής υπηρεσιών.

Με βάση τους στόχους, αναπτύσσεται ένα έντυπο αξιολόγησης. Το έγγραφο αυτό περιγράφει τα συγκεκριμένα κριτήρια και τις πτυχές της υπηρεσίας που θα αξιολογήσει ο μυστηριώδης επισκέπτης. Τα κριτήρια μπορεί να είναι από εκτιμήσεις προσωπικού έως αντικειμενικά κριτήρια, όπως οι χρόνοι αναμονής.

Οι μυστικοί επισκέπτες θα πρέπει να αντιπροσωπεύουν την τυπική πελατειακή βάση της επιχείρησης.

Οι μυστικοί επισκέπτες επισκέπτονται την επιχείρηση προσποιούμενοι τους πελάτες, κάνουν παρατηρήσεις και μερικές φορές αγορές. Αξιολογούν κάθε αλληλεπίδραση με βάση τα προκαθορισμένα κριτήρια. Οι δραστηριότητές τους μπορεί να περιλαμβάνουν την υποβολή ερωτήσεων, την καταγραφή παραπόνων ή απλώς την πραγματοποίηση μιας συναλλαγής.

Μετά την επίσκεψη, οι μυστηριώδεις επισκέπτες συμπληρώνουν τα έντυπα αξιολόγησης ή τις εκθέσεις που περιγράφουν λεπτομερώς τις παρατηρήσεις και τις εμπειρίες τους. Τα δεδομένα αυτά αναλύονται στη συνέχεια για τον εντοπισμό τάσεων, δυνατών σημείων και τομέων προς βελτίωση.

Η έκθεση τέλος, παραδίδεται στο αρμόδιο προσωπικό και τους διευθυντές. Αυτή η διαδικασία μπορεί να αναδείξει τομείς αριστείας ή να προτείνει την απαραίτητη κατάρτιση και προσαρμογές. Ιδανικά, τα αποτελέσματα οδηγούν σε εφαρμόσιμες στρατηγικές για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης πελατών, της λειτουργικής αποδοτικότητας και της συνολικής απόδοσης της επιχείρησης.

2.0 Μεθοδολογία και κριτήρια κατάταξης ξενοδοχείων επιλεγμένων χωρών σε κατηγορίες αστερών

Η παρούσα μελέτη θα προσπαθήσει να αναδείξει τις διαφορές και τις ομοιότητες στα συστήματα κατάταξης των καταλυμάτων των επιλεγμένων χωρών. Το εθνικό σύστημα κατάταξης της Ελλάδας θα χρησιμοποιηθεί ως κεντρικό σημείο αναφοράς για τη σύγκριση με τις επί μέρους χώρες. Στην επόμενη ενότητα αναλύονται το εθνικό σύστημα της Ελλάδας και η ιστορική αναδρομή της νομοθεσίας.

2.1 Μεθοδολογία και κριτήρια κατάταξης σε κατηγορίες αστερών στην Ελλάδα

Στις παρακάτω ενότητες αναλύονται οι τύποι ξενοδοχείων στην Ελλάδα, η ισχύουσα νομοθεσία για την κατάταξη σε κατηγορίες αστερών, η διαδικασία εγγραφής διαπιστευμένων φορέων στο ΞΕΕ και η διαδικασία που πρέπει να ακολουθηθεί για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων σε αστέρια.

2.1.1 Τύποι ξενοδοχείων στην Ελλάδα

Τα κύρια τουριστικά καταλύματα (ξενοδοχεία και οργανωμένες τουριστικές κατασκηνώσεις - camping) κατατάσσονται σε κατηγορίες αστερών. Η χαμηλότερη κατηγορία είναι το ένα αστέρι και η μέγιστη τα 5 αστέρια.

Τα ξενοδοχειακά καταλύματα, κατηγορίας 3* αστερών και άνω, δυναμικότητας έως 60 δωματίων ιδιαίτερου concept σχεδιασμού (αρχιτεκτονικός σχεδιασμός και εσωτερική διακόσμηση) και προσφοράς αναβαθμισμένων παροχών και υπηρεσιών μπορούν να λάβουν πιστοποίηση *boutique Hotel*. Τα παραπάνω ξενοδοχεία 4-5 αστερών αφού λάβουν το πιστοποιητικό κατάταξης μπορούν να αιτηθούν μέσω του ΞΕΕ πιστοποιητικό κατάταξης *boutique hotel* το οποίο πιστοποιείται και αυτό από φορείς πιστοποίησης αλλά δεν επηρεάζει την αρχική κατάταξη του ξενοδοχείου σε αστέρια.

Μια μια άλλη διαφοροποίηση ως προς τα κριτήρια κατάταξης αφορά στα ξενοδοχεία που λειτουργούν εντός κτιρίων *αρχιτεκτονικής κληρονομιάς*: αυτά λόγω της δυσκολίας διαμόρφωσης και κτιριακών επεμβάσεων έχουν ευμενέστερα κριτήρια και μικρότερη υποχρεωτική βαθμολογία για την κατάταξη τους σε κατηγορίες από 1 έως 5 αστέρια.

Στην παρούσα διπλωματική εργασία εξετάζονται τα κριτήρια των ξενοδοχείων κλασικού τύπου από 1 έως 5 αστέρια.

Τονίζεται ότι η πιστοποίηση Boutique Hotel όπως και τα κτίρια αρχιτεκτονικής κληρονομιάς που στεγάζουν καταλύματα αποτελούν βαθμολογούμενα κριτήρια στο ελληνικό σύστημα κατάταξης.

2.1.2 Νομοθεσία

2.1.2.1 Ισχύουσα Νομοθεσία

Σήμερα η κατάταξη των ξενοδοχείων σε κατηγορίες αστερών, πραγματοποιείται σύμφωνα με τις διατάξεις των υπ' αριθμ. 216/2015 (ΦΕΚ Β 10), 19102/2016 (ΦΕΚ Β 3387), 21654/2017 (ΦΕΚ Β 4242), 17352/2018 (ΦΕΚ Β 4822) και 1142/2021 (ΦΕΚ Β 365) αποφάσεων Υπουργού Τουρισμού(grhotels.gr 2024)

Οι αλλαγές που έφεραν οι παραπάνω διατάξεις ήταν αναγκαίες και καινοτόμες,

Για πρώτη φορά γήπεδα μη προσπελάσιμα από κοινοτική οδό πλάτους 5.5 μ κρίνονται κατάλληλα. Καταργούνται απαρχαιωμένα κριτήρια όπως η ύπαρξη τηλεφωνικού θαλάμου, αίθουσας τηλεόρασης και πολλές άλλες προδιαγραφές. Δίνεται μεγαλύτερη έμφαση στα υφιστάμενα κριτήρια στα ΑΜΕΑ και προστίθενται κριτήρια υπηρεσιών και πιστοποιήσεις ποιότητας. Καταργούνται τα σήματα λειτουργίας και η θεώρηση σχεδίων (πλην της καταλληλότητας γηπέδου) και απλοποιούνται οι γνωστοποιήσεις λειτουργίας.

Στην Ελλάδα η απονομή των αστεριών γίνεται από το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο σύμφωνα με το Ν.4276/2014 (ΦΕΚ Α 155) όπως ισχύει,. Επιθεώρηση για την απονομή των αστεριών διενεργείται από Φορείς Πιστοποίησης ως Πιστοποίηση Προϊόντος και για αυτό το λόγο οι Φορείς αυτοί πρέπει να είναι διαπιστευμένοι σύμφωνα με το πρότυπο ISO 17065:2012 (Αξιολόγηση της συμμόρφωσης - Απαιτήσεις για φορείς πιστοποίησης προϊόντων, διεργασιών και υπηρεσιών) από τον εθνικό φορέα διαπίστευσης (ΕΣΥΔ).

Ο Φορέας για τη Διενέργεια Ελέγχων και Επιθεωρήσεων (ΦΔΕΕ) αποστέλλει στο πρωτόκολλο του ΞΕΕ τη διαπίστευσή του από τον ΕΣΥΔ για το πρότυπο ISO 17065. Εγγράφεται στο μητρώο του ΞΕΕ και λαμβάνει σχετικό email για την αποδοχή του κανονισμού του. Η εγγραφή στα μητρώα ενεργοποιείται όταν ο ΦΔΕΕ στείλει στο ΞΕΕ την Υπεύθυνη Δήλωση αποδοχής του κανονισμού. Ο ΦΔΕΕ εμφανίζεται πλέον στη λίστα των φορέων στο cert.grhotels.gr.

Η κατάταξη αποτελεί τυπική διαδικασία αξιολόγησης της συμμόρφωσης με εξαιρετική σημασία για την οικονομία της χώρας.

2.1.2.2 Ιστορική αναδρομή της νομοθεσίας κατάταξης τουριστικών καταλυμάτων στην Ελλάδα

Ο θεσμός της κατάταξης με αστέρια στα κύρια τουριστικά καταλύματα εφαρμόστηκε στην Ελλάδα για πρώτη φορά με το ΠΔ 42/2002. Μέχρι τότε οι τάξεις των ξενοδοχείων ήταν από Ε η κατώτερη μέχρι ΑΑ η ανώτερη.

Από τη δεκαετία του 1980 υπήρχε έντονη η ανάγκη εισαγωγής ενός συστήματος κατάταξης των κύριων ξενοδοχειακών καταλυμάτων, ανάλογου με εκείνο των υπόλοιπων ευρωπαϊκών τουριστικών προορισμών. Ένα σύστημα κατάταξης των ξενοδοχείων, το οποίο συνίσταται μόνο σε τεχνικές προδιαγραφές δεν ήταν αρκετό, και συνεπώς αυτό που απαιτείτο ήταν να υπάρχουν, εκτός από τις τεχνικές, και λειτουργικές προδιαγραφές και κριτήρια προκειμένου ο πελάτης – καταναλωτής να μπορεί να «αναγνωρίζει», να αξιολογεί και τελικά να επιλέγει τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Τα αστέρια στην Ελλάδα καθιερώθηκαν για πρώτη φορά με το Π.Δ 43/2002, μια ενέργεια που προσπαθούσε να θεσμοθετηθεί από το 1983 λόγω της έλλειψης συναίνεσης των εκπροσώπων του ξενοδοχειακού κλάδου.

Είναι χαρακτηριστικό ότι κατά την πρώτη εφαρμογή των διατάξεων του Π.Δ.43/2002, η ανακατάταξη των υφιστάμενων ξενοδοχείων (από το σύστημα των τάξεων σε αυτό των αστέρων) έγινε με ευθύνη του ΕΟΤ (Παναγόπουλος 2011).

Μέχρι τότε και σύμφωνα με το Ν. 2160/1993 (ΦΕΚ 118/Α΄ 19.7.1993) για την ανέγερση, μετατροπή ή επέκταση ξενοδοχείου υπήρχε απαίτηση πριν την υποβολή της μελέτης στο αρμόδιο πολεοδομικό γραφείο να υπάρχει έγκριση των σχεδίων της αρχιτεκτονικής μελέτης από τον ΕΟΤ ως προς τη συμμόρφωση με τις ισχύουσες προδιαγραφές αυτού. Με την αποπεράτωση της κατασκευής και πριν την έναρξη λειτουργίας του καταλύματος, ο ενδιαφερόμενος υποχρεούτο να υποβάλει στον ΕΟΤ παράβολο, βεβαίωση ΕΟΤ και ΔΟΥ περί μη οφειλής, βεβαίωση του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου περί ενημερότητας και πιστοποιητικό πυρασφάλειας καθώς και υπεύθυνη δήλωση ότι τηρούνται οι τεχνικές προδιαγραφές της τουριστικής επιχείρησης. Ο ΕΟΤ ενέτασσε τότε την επιχείρηση στο ειδικό μητρώο με αύξοντα αριθμό ο οποίος αναγραφόταν στο ειδικό σήμα λειτουργίας όπως και η τάξη ΑΑ, Α, Β, Γ ή Δ και το ΑΦΜ της επιχείρησης.

Στην Ελλάδα, έως το 2015 ίσχυε το ΠΔ 43/2002 σύμφωνα με το οποίο, για την έγκριση της καταλληλότητας γηπέδου, υπήρχε απαίτηση ύπαρξης δημοσίου δρόμου, έγκρισης

περιβαλλοντικών όρων, βεβαιώσεων επάρκειας ύδρευσης, αποχέτευσης, καθώς και βεβαιώσεων από τους Δήμους σχετικά με τη δυνατότητα αποκομιδής απορριμμάτων. Οι λειτουργικές και τεχνικές προδιαγραφές ήταν υποχρεωτικές στο σύνολο τους για τους κοινοχρήστους χώρους και βάσει ποσοστού εφαρμογής για τα δωμάτια. Σε συνάρτηση με την συγκέντρωση μορίων, τα ΚΤΚ υπάγονταν για πρώτη φορά σε κατάταξη από 1 έως 5 αστέρια με θεώρηση σχεδίων και κατόπιν αυτοψίας επιτροπής του Υπουργείου Τουρισμού από το οποίο χορηγούνταν το ειδικό σήμα λειτουργίας.

Μια ακόμα **καινοτόμος** αλλαγή έγινε με το Ν.3190/2003 στο άρθρο 16 του οποίου οι παράγραφοι 3 α,β,γ του Π.Δ. 43/2002 (ΦΕΚ 43 Α') αντικαθίστανται ως εξής:

α) Από 1.1.2006, η κατάταξη των κύριων ξενοδοχειακών καταλυμάτων, καθώς και των ενοικιαζόμενων δωματίων και των ενοικιαζόμενων επιπλωμένων διαμερισμάτων, σε κατηγορίες αστερών και κλειδιών αντίστοιχα, σύμφωνα με τα οριζόμενα στα προεδρικά διατάγματα 43/2002 (ΦΕΚ 43 Α') και 337/2000, γίνεται από φορείς διαπιστευμένους από την εταιρία «Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης Α.Ε». Προς τον σκοπό αυτόν οι επιχειρηματίες υποβάλλουν στις αρμόδιες Διευθύνσεις Τουρισμού των Περιφερειών, πιστοποιητικό φορέα διαπιστευμένου από την εταιρία «Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης Α.Ε.», σύμφωνα με το Ν. 3066/2002 (ΦΕΚ252 Α'), στο οποίο θα διαπιστώνεται η κατάταξη αυτών σε κατηγορία αστερών ή κλειδιών αντίστοιχα, σύμφωνα με τις προδιαγραφές και τα κριτήρια των παραπάνω προεδρικών διαταγμάτων. Μετά την υποβολή του πιστοποιητικού αυτού οι αρμόδιες υπηρεσίες χορηγούν το σήμα λειτουργίας.

β) Κάθε πενταετία μετά την κατάταξη των κύριων ξενοδοχειακών καταλυμάτων και των ενοικιαζόμενων δωματίων και των ενοικιαζόμενων επιπλωμένων διαμερισμάτων σε κατηγορία αστερών ή κλειδιών αντίστοιχα, σύμφωνα με το παρόν άρθρο, οι επιχειρηματίες υποχρεούνται να υποβάλλουν στις αρμόδιες Διευθύνσεις Τουρισμού των Περιφερειών αίτημα ανανέωσης της κατάταξης τους, σύμφωνα με τις προδιαγραφές και τα κριτήρια των παραπάνω προεδρικών διαταγμάτων. Μετά την υποβολή του αιτήματος και τον έλεγχο αυτού οι αρμόδιες υπηρεσίες ανανεώνουν το σήμα λειτουργίας τους.

γ) Οι υπηρεσίες των Διευθύνσεων Τουρισμού των Περιφερειών ή ο Ε.Ο.Τ. δύνανται να προβαίνουν οποτεδήποτε σε έλεγχο για να διαπιστώνουν αν η κατάταξη έγινε στη νόμιμη κατηγορία αστερών ή κλειδιών, σύμφωνα με τις προδιαγραφές και τα κριτήρια των

προεδρικών διαταγμάτων 43/2002 και 337/2000. Σε περίπτωση που διαπιστώσουν ότι η κατάταξη έγινε σε ανώτερη κατηγορία αστερών ή κλειδιών από αυτήν που έπρεπε, ανακαλούν το ειδικό σήμα λειτουργίας, προβαίνουν στην κατάταξη στην προσήκουσα κατηγορία και χορηγούν νέο ειδικό σήμα λειτουργίας. Κατά του φορέα πιστοποίησης που εξέδωσε πιστοποιητικό κατάταξης για ανώτερη κατηγορία αστερών ή κλειδιών από αυτή που κατά νόμο έπρεπε, οι αρμόδιες υπηρεσίες του Ε.Ο.Τ. και των Διευθύνσεων Τουρισμού των Περιφερειών επιβάλλουν πρόστιμο από 500 μέχρι 1.000 ευρώ ανά δωμάτιο.

δ) Με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης, που δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, ρυθμίζονται ο τύπος και το περιεχόμενο του πιστοποιητικού κατάταξης που χορηγούν οι διαπιστευμένοι φορείς, καθώς και το ανώτατο ύψος της αμοιβής που καταβάλλουν στους διαπιστευμένους φορείς οι επιχειρηματίες για τη χορήγηση του πιστοποιητικού κατάταξης, αναλόγως του αριθμού των δωματίων των προς ανακατάταξη κύριων ξενοδοχειακών καταλυμάτων και ενοικιαζόμενων δωματίων και ενοικιαζόμενων επιπλωμένων διαμερισμάτων, καθώς και κάθε άλλη αναγκαία λεπτομέρεια για την εφαρμογή της παραπάνω διάταξης.

ε) Ο Ε.Ο.Τ. και το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο της Ελλάδος είναι δυνατόν, τηρώντας τις προβλεπόμενες διαδικασίες, να διαπιστεύουν από την εταιρία «Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης Α.Ε». και να εκδίδουν τα πιστοποιητικά (ΦΕΚ-249/30-10-2003). Μέχρι τη διαπίστευση του ΞΕΕ και του ΕΟΤ και την πιστοποίησή τους από εκεί, οι τουριστικές επιχειρήσεις αυτοκατατάσσονται σε κατηγορίες χωρίς να υπάρχει αμφισβήτηση από τις δημόσιες υπηρεσίες.

Ο ΕΟΤ έλαβε πιστοποιητικά διαπίστευσης (αρ. 444 και 445 αντίστοιχα) από το ΕΣΥΔ για πρώτη φορά το 2008, το πρώτο ως προς τις απαιτήσεις του ΕΛΟΤ 45011/1998

(ISO 17065/2012) για πιστοποιήσεις προϊόντων και το δεύτερο κατά ISO 17020/2004 για διενέργεια επιθεωρήσεων

2.1.3 Διαδικασία Κατάταξης

2.1.3.1 Διαδικασία Κατάταξης Ξενοδοχείου Σε Αστέρια

Για την κατάταξη των ξενοδοχείων σε αστέρια θα πρέπει να έχει προηγηθεί η εγγραφή του φορέα εκμετάλλευσης καταλύματος στο Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος, να έχει χορηγηθεί διακριτικός τίτλος καταλύματος από το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο και να έχει υποβληθεί γνωστοποίηση (σύμφωνα με άρθρου 4 της 8592/2017) λειτουργίας τουριστικού καταλύματος. Το αργότερο μέσα σε δέκα (10) ημέρες από την ημερομηνία υποβολής της γνωστοποίησης, η επιχείρηση υποχρεούται να υποβάλει αίτηση στο ΞΕΕ για πιστοποιητικό κατάταξης. Παρακάτω, περιγράφονται τα βήματα για την πιστοποίηση κατάταξης των ξενοδοχείων.

1. Είσοδος του φορέα εκμετάλλευσης του ΚΤΚ στην ηλεκτρονική πλατφόρμα.
<https://cert.grhotels.gr>
- 2.Υποβολή αυτοαξιολόγησης – συμπλήρωση της καρτέλας «κριτήρια κατάταξης» και συλλογή απαραίτητων δικαιολογητικών.
3. Αποστολή αίτησης εκδήλωσης ενδιαφέροντος και ειδικού σήματος λειτουργίας ή γνωστοποίησης στον διαπιστευμένο φορέα πιστοποίησης και υπογραφή σύμβασης.
- 4.Ανάρτηση του ΕΣΛ ή της γνωστοποίησης λειτουργίας του καταλύματος στην πλατφόρμα του ΞΕΕ στην καρτέλα «αίτηση κατάταξης»
5. Αυτοψία από τον επιθεωρητή του διαπιστευμένου φορέα, συμπλήρωση online καρτέλας κριτηρίων, φωτογραφική τεκμηρίωση κριτηρίων και λήψη από τον επιθεωρητή των απαραίτητων δικαιολογητικών.
6. Ολοκλήρωση της διαδικασίας και εισήγηση προς το ΞΕΕ. Ο διαπιστευμένος φορέας που έχει επιλεγεί από την επιχείρηση ξενοδοχείου, συντάσσει την τεχνική έκθεση στην οποία καταγράφονται οι υποχρεωτικές προδιαγραφές, τα βαθμολογούμενα κριτήρια που πληρούνται από την επιχείρηση, ο αριθμός των μορίων που συγκεντρώνει η επιχείρηση από την εφαρμογή τους και βεβαιώνεται η ύπαρξη των προϋποθέσεων για την κατάταξη της επιχείρησης του ξενοδοχείου σε συγκεκριμένη κατηγορία αστερών.
7. Το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος εκδίδει και αναρτά στη Διαύγεια το Πιστοποιητικό κατάταξης, ενώ το κοινοποιεί στην αρμόδια Περιφερειακή Υπηρεσία Τουρισμού.

2.1.3.2 Διαδικασία έκδοσης πιστοποιητικού κατάταξης-Οι αρμοδιότητες του ΞΕΕ

Το Ξ.Ε.Ε. εντός πενήντα (50) ημερών από την υποβολή της αίτησης για την κατάταξη του τουριστικού καταλύματος εκδίδει πιστοποιητικό κατάταξης του καταλύματος σε κατηγορία αστέρων. Το πιστοποιητικό κατατίθεται στην αρμόδια υπηρεσία τουρισμού το αργότερο εντός είκοσι (20) ημερών από την έκδοσή του διαφορετικά το Ε.Σ.Λ. ανακαλείται. Η προβλεπόμενη διαδικασία έκδοσης πιστοποιητικού κατάταξης πραγματοποιείται από την κεντρική υπηρεσία του Ξ.Ε.Ε.

Το πιστοποιητικό κατάταξης έχει διάρκεια έως 5 έτη. Σύμφωνα με το (ΦΕΚ Α' 179/2023):

Αν το πιστοποιητικό κατάταξης των καταλυμάτων έχει εκδοθεί έως τις 31/12/2020, η διάρκεια ισχύος του θα είναι πέντε (5) έτη. Αν έχει εκδοθεί από 1/1/2021 μέχρι 31/10/2024, η διάρκεια ισχύος του θα είναι τρία (3) έτη. Όσα ξενοδοχεία έχουν καταταγεί μέχρι και την 31/12/2020, η ισχύς του πιστοποιητικού κατάταξης παρατείνεται για τέσσερα (4) έτη από τη λήξη του. Όσα ξενοδοχεία έχουν καταταγεί από 1/1/2021 έως 31/12/2023, η ισχύς του πιστοποιητικού κατάταξης παρατείνεται για τρία (3) έτη από τη λήξη του.

Μετά τη λήξη της πενταετίας από την κατάταξη των κύριων ξενοδοχειακών καταλυμάτων σε κατηγορίες, σύμφωνα με το παρόν άρθρο, οι επιχειρηματίες υποχρεούνται να υποβάλουν στις αρμόδιες υπηρεσίες τουρισμού πιστοποιητικό ανανέωσης της κατάταξής τους, σύμφωνα με τις ισχύουσες τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές.

. Με απόφαση του Υπουργού Τουρισμού καθορίζονται ο τύπος και το περιεχόμενο του πιστοποιητικού κατάταξης που χορηγεί το Ξ.Ε.Ε., ο τρόπος τήρησης του μητρώου, καθώς και κάθε άλλη αναγκαία λεπτομέρεια για την εφαρμογή της διάταξης σύμφωνα με το Ν.4276/2014 (ΦΕΚ Α 155) όπως ισχύει.

2.1.4 Ελεγκτική διαδικασία και Κυρώσεις

Οι υπηρεσίες του Υπουργείου Τουρισμού δύνανται να προβαίνουν οποτεδήποτε σε έλεγχο για να διαπιστώνουν αν η κατάταξη έγινε, σύμφωνα με τις ισχύουσες τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές. Αν διαπιστωθεί ότι η κατάταξη έγινε σε ανώτερη κατηγορία, το Ε.Σ.Λ. ανακαλείται έως την προσκόμιση νέου πιστοποιητικού κατάταξης από τον αρμόδιο φορέα (ΠΥΤ). (Ν.4276/2014 (ΦΕΚ Α 155))

Στις επιχειρήσεις τουριστικών καταλυμάτων που λειτουργούν χωρίς να πληρούν τις τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές της κατηγορίας στην οποία αιτήθηκαν να καταταγούν, ανακαλείται το Ειδικό Σήμα Λειτουργίας και επιπλέον επιβάλλονται οι κυρώσεις που προβλέπονται στους μηχανικούς οι οποίοι δήλωσαν ανακριβή στοιχεία στις δηλώσεις

Στον φορέα επιχείρησης που εκμεταλλεύεται τουριστικό κατάλυμα οποιασδήποτε κατηγορίας και λειτουργικής μορφής, το λειτουργεί χωρίς το προβλεπόμενο από τις οικείες διατάξεις Ε.Σ.Λ., λόγω ανάκλησης ή αφαίρεσής του ή λόγω του γεγονότος ότι ουδέποτε του χορηγήθηκε επιβάλλεται πρόστιμο ύψους διακοσίων (200) ευρώ ανά κλίνη.

Επιπλέον των διοικητικών κυρώσεων, σε τουριστικό κατάλυμα, οποιασδήποτε κατηγορίας και λειτουργικής μορφής, που λειτουργεί χωρίς το προβλεπόμενο από τις οικείες διατάξεις Ε.Σ.Λ., λόγω ανάκλησης ή αφαίρεσής του ή λόγω του γεγονότος ότι ουδέποτε του χορηγήθηκε επιβάλλεται συνδυαστικά με τις διοικητικές κυρώσεις και το διοικητικό μέτρο της σφράγισης του καταλύματος με απόφαση της αρμόδιας υπηρεσίας τουρισμού από τα όργανά της και με τη συνδρομή της αστυνομικής αρχής.

Σε τουριστική επιχείρηση, κάθε κατηγορίας, που παραλείπει να προσφέρει στην πελατεία της τις υπηρεσίες που υποσχέθηκε ή διαφήμιζε ή αν οι υπηρεσίες, ανέσεις ή αγαθά που προσέφερε είναι προδήλως κατώτερης κατηγορίας ή ποιότητας, επιβάλλεται πρόστιμο ύψους πέντε χιλιάδων (5.000) ευρώ.

Τα πρόστιμα που προβλέπονται στο παρόν, καθώς και οι κυρώσεις επιβάλλονται από την αρμόδια υπηρεσία τουρισμού. Τα διοικητικά πρόστιμα επιβάλλονται υπέρ του Ελληνικού Δημοσίου, βεβαιώνονται στην αρμόδια κατά περίπτωση Δ.Ο.Υ. και εισπράττονται, σύμφωνα με τις διατάξεις του Κ.Ε.Δ.Ε.

Σε περίπτωση υποτροπής οποιασδήποτε παράβασης του παρόντος άρθρου το επιβληθέν πρόστιμο διπλασιάζεται και σε περίπτωση δεύτερης υποτροπής το προβλεπόμενο ανώτατο όριο προστίμου τριπλασιάζεται.

Όποιος διαφημίζει τουριστικές υπηρεσίες χωρίς να του έχει χορηγηθεί προηγουμένως Ε.Σ.Α. ή βεβαίωση συνδρομής νόμιμων προϋποθέσεων υπόκειται σε πρόστιμο ύψους πέντε χιλιάδων (5.000) ευρώ. Προ της επιβολής οποιασδήποτε διοικητικής κύρωσης, ο υπόχρεος της παράβασης καλείται να δώσει εξηγήσεις με απόδειξη και σχετικές διευκρινίσεις μέσα σε δεκαπέντε (15) ημέρες από την παραλαβή της σχετικής κλήσης. Ειδικά, προ της επιβολής διοικητικών κυρώσεων στα καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος που λειτουργούν εντός κύριων ή μη κύριων ξενοδοχειακών καταλυμάτων, ακολουθείται η διαδικασία του άρθρου 6 του ν. 2690/1999. Κατά των πράξεων επιβολής των διοικητικών κυρώσεων επιτρέπεται προσφυγή ενώπιον της Επιτροπής Προσφυγών του άρθρου 4 της παρ. 6 του ν. 3270/2004. Όποιος παροτρύνει και παρενοχλεί πρόσωπο ή ομάδα προσώπων για την αποδοχή ή την απόρριψη ταξιδιωτικής ή μεταφορικής υπηρεσίας, υπηρεσιών εστίασης ή ψυχαγωγίας ή τουριστικού καταλύματος ή προϊόντων εμπορικού καταστήματος, τιμωρείται με φυλάκιση μέχρι έξι (6) μηνών ή με χρηματική ποινή τουλάχιστον χιλίων (1.000) ευρώ ή και με τις δύο αυτές ποινές. (πηγή Ν.4276/2014 (ΦΕΚ Α 155) (πηγή : mitos.gov.gr)

2.1.5 Κριτήρια κατάταξης Ελλάδας

Για την κατάταξη τους τα ξενοδοχεία 1 έως 5 αστέρων πρέπει να συγκεντρώσουν από 1500 έως 5500 μόρια βάση βαθμολογούμενων κριτηρίων. Οι συνολικοί πίνακες των κριτηρίων της Ελλάδας παρουσιάζονται στο **Παράρτημα Α**.

ΤΑΞΗ	ΕΛΑΧΙΣΤΑ ΜΟΡΙΑ
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ 5 ΑΣΤΕΡΩΝ	5500
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ 4 ΑΣΤΕΡΩΝ	4000
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ 3 ΑΣΤΕΡΩΝ	3200
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ 2 ΑΣΤΕΡΩΝ	2200
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ 1 ΑΣΤΕΡΙΟΥ	1500

Πίνακας 1. Ελάχιστα μόρια Εθνικού μας συστήματος ανά κατηγορία αστέρων

Τα κριτήρια χωρίζονται σε υποχρεωτικά και προαιρετικά. Τα πρώτα πρέπει να πληρούνται στο σύνολο τους ανά κατηγορία κατάταξης καταλυμάτων και τα δεύτερα είναι κριτήρια επιλογής μέχρι η βαθμολογία του καταλύματος να φτάσει στην επιθυμητή κατηγορία. Τέλος, 15 από τα κριτήρια χαρακτηρίζονται ως τεχνικές προδιαγραφές και, για την κατάταξη ξενοδοχείων για τα οποία έχει χορηγηθεί έγκριση αρχιτεκτονικών σχεδίων σύμφωνα με τις διατάξεις του Π.Δ. 43/2002 (43 Α'), δεν ελέγχονται οι υποχρεωτικές τεχνικές προδιαγραφές του, αλλά μόνο η πλήρωση των υποχρεωτικών λειτουργικών προδιαγραφών και η συγκέντρωση του ελάχιστου αριθμού μορίων. βάσει βαθμολογούμενων κριτηρίων. που απαιτείται για κάθε κατηγορία. Στα νέα ξενοδοχεία. το 5% των δωματίων και έως 5 δωμάτια οφείλουν να πληρούν τις ισχύουσες προδιαγραφές για φιλοξενία ΑΜΕΑ, όπως ορίζονται από στο άρθρο 26 του Ν. 4067/2012 και στην εγκύκλιο 9 με Α.Π. οικ. 29467/13-6-2012 του γραφείου Μελετών για ΑμεΑ του ΥΠΕΚΑ.

Τα νέα κριτήρια κατάταξης ΚΤΚ των ξενοδοχείων της Ελλάδας είναι συνολικά 170. Χωρίζονται σε 13 κατηγορίες, όπως επισυνάπτονται στο *Παράρτημα Α -κριτήρια κατάταξης Ελλάδας-* οι αναλυτικοί πίνακες:

Ανάλυση κατηγοριών :

1.Το κτίριο: Η πρώτη κατηγορία που αφορά στο *κτίριο* αποτελείται από 13 κριτήρια εκ των οποίων τα 5 υποχρεωτικά για όλες τις τάξεις αφορούν την ψύξη / θέρμανση των χώρων, τον φυσικό φωτισμό και αερισμό και τα θερμομονωτικά κουφώματα. Από τα προαιρετικά κριτήρια, τα πρώτα αφορούν στους χώρους στάθμευσης (υπαίθριους,

στεγασμένους, παρακείμενους) και την ύπαρξη σταθμού φόρτισης ηλεκτρικών αυτοκινήτων. Σε αυτή την κατηγορία, σημαντικά κριτήρια βαθμολόγησης είναι κατά πόσον το κτίριο βρίσκεται σε παραδοσιακό οικισμό, σε ζώνη ιδιαίτερου κάλλους ή αν είναι χαρακτηρισμένο παραδοσιακό ή μνημείο. Αυτά τα κριτήρια συμπληρώθηκαν και αυξήθηκαν οι βαθμοί που αποδίδουν με το N4531/18, που αποτελεί σημαντική τροποποίηση για την βαθμολογία των κτιρίων εκείνων που μπορεί να υπόκεινται σε περιορισμούς λόγω της φύσης ή της θέσης τους, ως προς τις προδιαγραφές των κολυμβητικών δεξαμενών ή άλλων κριτηρίων. Η εγκατάσταση μέσων παροχής ρεύματος (ηλεκτρογεννήτρια) και η ύπαρξη βεραντών ή μπαλκονιών στο 50% ολοκληρώνουν την κατάταξη της κατηγορίας κτίριο.

2.Υποδοχή και κοινόχρηστοι χώροι: Ως χώρος υποδοχής ορίζεται το ελάχιστο εμβαδόν ανά κατηγορία ξενοδοχείου μέχρι 100 κλίνες, ενώ από τις 101 και άνω, υπάρχει συντελεστής που προστίθεται ανά κλίνη. Αν οι χώροι υποδοχής είναι μεγαλύτεροι από τις παραπάνω προδιαγραφές, βαθμολογούνται ποσοστιαία. Παρατηρούμε ότι διαφοροποιούνται και οι ώρες λειτουργίας της υποδοχής ως εξής: τα ξενοδοχεία 4 και 5 αστέρων υποχρεούνται σε εικοσιτετράωρη λειτουργία, των τριών αστέρων σε δεκαεξάωρη και τέλος, οι δύο χαμηλότερες κατηγορίες, σε οκτάωρη, αλλά η μη 24ωρη λειτουργία της υποδοχής πρέπει να συνοδεύεται από 24ωρη τηλεφωνική εξυπηρέτηση σε όλες τις κατηγορίες.

Υποχρεωτικό κριτήριο είναι η πρόσβαση στο διαδίκτυο, σε σύγχρονο τηλεφωνικό κέντρο και κεντρικό χρηματοκιβώτιο. Άλλα κριτήρια της κατηγορίας είναι υπηρεσία φύλαξης αποσκευών και υπηρεσία ταχείας αναχώρησης. Ο θυρωρός, ο εξωτερικός θυρωρός, η υπηρεσία μεταφοράς αποσκευών, ο βοηθός υποδοχής, είναι υπηρεσίες που βαθμολογούνται στις περισσότερες κατηγορίες ξενοδοχείων. Στους κοινόχρηστους χώρους μοριοδοτούνται ο κοινόχρηστος υπολογιστής με fax και δυνατότητα εκτύπωσης, οι κοινόχρηστες τουαλέτες, η αίθουσα πολλαπλών χρήσεων -με αυξημένη μοριοδότηση ανάλογα με το μέγεθος της και το αν διαθέτει φυσικό φωτισμό και αερισμό, το business center και τα wc. Τέλος, κριτήρια της κατηγορίας αυτής αποτελούν η ασφαλής οριζόντια και κατακόρυφη/κάθετη πρόσβαση για τα δωμάτια ΑμεΑ και η κουπαστή σε κάθε κλιμακοστάσιο.

3. Προδιαγραφές δωματίων & διαμερισμάτων. : Στην κατηγορία δωματίων προσδιορίζεται το ελάχιστο μέγεθος του δωματίου ή διαμερίσματος και μοριοδοτείται ποσοστιαία η επαύξησή τους.

4.Κοινές προδιαγραφές δωματίων - προδιαγραφές διαμερισμάτων

Στις προδιαγραφές για τα δωμάτια ορίζονται τα κριτήρια για τις ελάχιστες διαστάσεις των στρωμάτων, των κρεβατιών, των τηλεοράσεων και τις παροχές αυτών (δορυφορική, paid TV), η πρόσβαση στο διαδίκτυο, η δυνατότητα παροχής laptop ή tablet, η δυνατότητα ασφαλούς κλειδώματος εξωτερικής πόρτας, ηλεκτρομαγνητικά κλειδιά, ψυγείο/μίνι μπαρ, τζάκι, δυνατότητα προσθήκης παιδικού κρεβατιού, χρηματοκιβώτιο, βραστήρας καφέ-νερού, μηχανή espresso, πρέσα παντελονιών, γραφική ύλη, δίγλωσσος οδηγός για το ξενοδοχείο, αυτόματη ρύθμιση θερμοκρασίας στο δωμάτιο, επαρκής ιματισμός σε άριστη κατάσταση, καλύμματα υγιεινής στα μαξιλάρια, ετήσια πιστοποίηση καθαρισμού στρώματος, δυνατότητα επιλογής μαξιλαριών, ντουλάπα, κρεμάστρες, τραπέζακι, γραφείο, κάθισμα/ κλίνη, πολυθρόνα, έπιπλο τουαλέτας, φωτισμός ανάγνωσης, πρίζες ρεύματος, διακόπτες φωτισμού, δυνατότητα πλήρους συσκότισης, πάγκος αποσκευών, καλάθι αχρηστών, υπηρεσία αφύπνισης κι επίσης, στα δωμάτια ΑμεΑ, πίνακες με ανάγλυφες οδηγίες διαφυγής, και κατάλογος υπηρεσιών σε σύστημα γραφής και ανάγνωσης τυφλών (braille), τιμοκατάλογος παρεχόμενων εδεσμάτων & ποτών σε σύστημα braille και τέλος ανάγλυφη αναγραφή αριθμού δωματίου σε σύστημα braille.

5.Εξοπλισμός κουζίνας για τα διαμερίσματα: Αυτή η κατηγορία αφορά τον εξοπλισμό των κουζινών των διαμερισμάτων, όπως έπιπλα (τραπέζι- καρέκλες) με τα ανάλογα σερβίτσια, μαχαιροπήρουνα και άλλα είδη εστίασης, μαγειρική συσκευή δύο ή τεσσάρων εστιών με φούρνο στο 50 ή το 100 % των διαμερισμάτων ή άλλως μαγειρική συσκευή δυο εστιών, ηλεκτρικό ψυγείο, καφετιέρα φίλτρου, φρυγανιέρα η τοστιέρα, φούρνο μικροκυμάτων, βραστήρα νερού.

6.Μπάνιο-λουτρό: Η επόμενη υποκατηγορία δίνει τις προδιαγραφές των λουτρών. Κάθε, δωμάτιο πρέπει να έχει ιδιαίτερο λουτρό με όλο το βασικό εξοπλισμό, παροχή χαρτιού και σαπουνιού. Βαθμούς προσθέτουν επίσης: αν υπάρχει μπανιέρα και ντουζιέρα ποσοστιαία στο σύνολο των δωματίων, αν υπάρχει μπανιέρα ή ντουζιέρα με υδρομασάζ, οι χειρολαβές ασφαλείας στην μπανιέρα, ο διπλός νιπτήρας, ο διαχωρισμός του κυρίως

ως από το χώρο όπου βρίσκονται η μπανιέρα ή η ντουζιέρα, ο μεγεθυντικός καθρέπτης, η συσκευή τηλεφώνου στο λουτρό, η ζυγαριά, ο καθρέπτης, η πρόσβαση σε πρίζα δίπλα στο καθρέπτη, η αντιολισθητική επιφάνεια στην μπανιέρα, η παροχή ζεστού νερού όλο το 24ωρο, τα είδη κοσμητικής (ξυραφάκια μιας χρήσεως, σαμπουάν και κρέμα μαλλιών, σακούλες υγιεινής, οδοντόβουρτσα), οι πετσέτες πισίνας ή θαλάσσης, μπουρνούζι και παντόφλες μπάνιου (ανά κλίνη), ο επαρκής και καλής ποιότητας ιματισμός, ανάλογος της δυναμικότητας και της κατηγορίας. Παρατηρείται ότι κάποια κριτήρια, εκτός από άνεση, εστιάζουν και στην ασφάλεια.

7.Εστίαση: Στο θέμα της εστίασης είναι υποχρεωτική η ύπαρξη αίθουσας πρωινού σε όλες τις κατηγορίες ξενοδοχείων, ενώ στα 5* αστερών είναι υποχρεωτική και η δυνατότητα σερβιρίσματος πρωινού στο δωμάτιο. Η ύπαρξη χώρου εστίασης είναι υποχρεωτική στα ξενοδοχεία 4 και 5 αστερών, ενώ μόρια δίνουν η παροχή φαγητού στο ξενοδοχείο σε συνεργασία με εστιατόριο εκτός ξενοδοχείου, καθώς και αν το πρωινό διαρκεί άνω των 3 ωρών, κάτι που είναι υποχρεωτικό μόνο στις δυο υψηλότερες κατηγορίες. Περιγράφεται η υποχρεωτική σύνθεση του πρωινού, ενώ προαιρετικά κριτήρια είναι η υπηρεσία δωματίου είτε επί 12 είτε επί 24 ώρες, η υπηρεσία παροχής πρωινού νωρίς το πρωί, η παροχή πρωινού σε ειδικές συσκευασίες εφόσον ζητηθεί από τους πελάτες, καθώς και τα καταστήματα αναψυχής (κυλικείο μπαρ), από τα οποία μοριοδοτούνται μέχρι δύο, ακόμη και αν υπάρχουν περισσότερα.

8.Διασκέδαση- Άθληση- Ψυχαγωγία: Όλα τα μόρια της κατηγορίας είναι προαιρετικά και βαθμολογούνται οι αίθουσες ψυχαγωγίας παιχνιδιών, ο οργανωμένος παιδότοπος, οι κολυμβητικές δεξαμενές ανάλογα με το μέγεθος τους. Επιπροσθέτως, μοριοδοτούνται τα υδρομασάζ, οι παιδικές κολυμβητικές δεξαμενές, οι κλειστές θερμαινόμενες πισίνες, ιδιωτικές κολυμβητικές δεξαμενές στα δωμάτια, εργαστήριο αισθητικής, χώροι αναζωογόνησης, χώροι άθλησης τουλάχιστον 20 τετραγωνικών με τέσσερα όργανα, θέατρα, κινηματογράφοι, γήπεδα για αθλοπαιδιές, οι δραστηριότητες ψυχαγωγίας και η βιβλιοθήκη ως διακριτός χώρος ανάγνωσης.

9.Λοιπές υπηρεσίες: Στην κατηγορία αυτή περιλαμβάνονται υπηρεσίες, όπως η προστασία με υπηρεσία ασφαλείας (security) όλο το 24ωρο, η υπηρεσία μεταφοράς από και προς αεροδρόμια, λιμάνια, σταθμούς, η υπηρεσία οδηγού από και προς το χώρο στάθμευσης, η υπηρεσία στεγνού καθαρίσματος - πλυσίματος - σιδερώματος, η ιδιωτική

ασφάλιση πελατών, η υπηρεσία φύλαξης παιδιών, η παροχή ημερήσιων εφημερίδων και περιοδικών και τα εμπορικά καταστήματα εντός ξενοδοχείου.

10.Ειδικές πιστοποιήσεις: Η κατηγορία περιλαμβάνει ανάπτυξη περιβαλλοντικών υπηρεσιών- προτύπων, όπως :, EMAS, ISO 14001, Green Globe, Green Key, Travelife ή άλλα εξειδικευμένα δημόσια ή ιδιωτικά πρότυπα. Βαθμολογείται η βιολογική γεωργία και χρήση βιολογικών προϊόντων, η πιστοποίηση συστημάτων διαχείρισης ποιότητας, (πχ. ISO 9001:2008, European Hospitality Quality της Hotrec και άλλα αντίστοιχα πρότυπα).

Άλλα σήματα που ανήκουν σε αυτή την κατηγορία κριτήριων είναι το "Boutique Hotel" που χορηγείται από το Ξ.Ε.Ε, πιστοποιήσεις συστημάτων ασφαλείας, όπως τα ISO 22000:2005, HACCP, CODEX ALIMENTARIUS, εγκαταστάσεων και εξοπλισμού για την εκμίσθωση μέσων αναψυχής, εταιρικής κοινωνικής ευθύνης ISO 26000-Social - Responsibility Standard, η ένταξη στο Πρόγραμμα Ελληνικό Πρωινό του ΞΕΕ, το ειδικό σήμα ποιότητας ελληνικής κουζίνας ή η πιστοποίηση τοπικής κουζίνας βάσει δημοσίων ή ιδιωτικών προτύπων. Τέλος, το οργανωμένο σύστημα διαχείρισης παραπόνων πελατών (σε περίπτωση που δεν διαθέτει πιστοποίηση συστήματος διαχείρισης ποιότητας)

11.Προσωπικό: Τα κριτήρια αυτής της κατηγορίας εστιάζουν στην εκπαίδευση (ποσοστό αποφοίτων τουριστικών σχολών και συμμετοχής σε επιμορφωτικά προγράμματα τουρισμού), τις γνώσεις (ποσοστό γνώσης ξένης γλώσσας στο σύνολο του προσωπικού) και την αναλογία του προσωπικού προς τους πελάτες.

12. Καθαριότητα και υγιεινή: Τα κριτήρια της κατηγορίας περιγράφουν τη συχνότητα αλλαγής ιματισμού μπάνιου και κλινοσκεπασμάτων ανά κατηγορία ξενοδοχείου, την καθημερινή καθαριότητα των κοινόχρηστων χώρων και των δωματίων, την υπηρεσία καθαριότητας το βράδυ, την αλλαγή πετσετών μπάνιου, όπως και την αλλαγή πετσετών κατόπιν αιτήματος, ενώ ένα σημαντικό κριτήριο της κατηγορίας είναι η διαδικασία της απεντόμωσης-μυοκτονίας από πιστοποιημένα συνεργεία.

13. Διάφορα : Η τελευταία κατηγορία περιλαμβάνει 3 κριτήρια: τα 2 πρώτα αφορούν στην ιστοσελίδα η οποία πρέπει να είναι δίγλωσση, με επικαιροποιημένη πληροφόρηση για το ξενοδοχείο, είναι υποχρεωτική και μπορεί να λάβει μοριοδότηση αν προσφέρει την επιλογή απευθείας κρατήσεων και αξιολόγησης πελατών. Το τελευταίο κριτήριο έχει να κάνει με την προώθηση της περιβαλλοντικής ενημέρωσης και εκπαίδευσης προσωπικού.

2.2 Μεθοδολογία και κριτήρια κατάταξης ξενοδοχείων σε κατηγορίες αστερών στην Ιταλία.

Η Ιταλία διαθέτει 20 περιφέρειες, κάθε μία από τις οποίες έχει τη δυνατότητα να εφαρμόζει το δικό της περιφερειακό σύστημα κατάταξης αστερών για τα ξενοδοχεία και τα καταλύματα. Παρ' όλα αυτά, οι περισσότερες περιφέρειες ακολουθούν κάποιες γενικές κατευθυντήριες γραμμές που θέτει το Υπουργείο Πολιτισμού και Τουρισμού, ώστε να διασφαλίζεται μια ελάχιστη ομοιομορφία στην αξιολόγηση των καταλυμάτων. Αν και υπάρχει μία γενική ρύθμιση σε εθνικό επίπεδο, οι λεπτομέρειες και οι προϋποθέσεις μπορεί να διαφέρουν από περιφέρεια σε περιφέρεια, οι οποίες περιφέρειες έχουν την ευελιξία να προσαρμόσουν αυτές τις κατευθυντήριες γραμμές σε τοπικό επίπεδο, οδηγώντας σε διαφορετικό αποτέλεσμα στην κατάταξη των ξενοδοχείων ή να εφαρμόσουν μόνο τις εθνικές κατευθυντήριες οδηγίες.

Η αρμόδια για τον τουρισμό περιφερειακή υπηρεσία έχει γενική αρμοδιότητα να ελέγχει τη συμμόρφωση των απαιτήσεων με τα ισχύοντα πρότυπα ταξινόμησης, προκειμένου να διασφαλίζεται η ομοιογένεια στην αξιολόγηση των καταλυμάτων στην περιφερειακή επικράτεια.

2.2.1 Τύποι ξενοδοχείων στην Ιταλία

Σύμφωνα με την υφιστάμενη νομοθεσία, τα ξενοδοχειακά καταλύματα κατατάσσονται σε πέντε κατηγορίες με αριθμό αστερών από ένα έως πέντε, σε σχέση με τις ελάχιστες απαιτήσεις ανά περιφέρεια, σύμφωνα με τις ακόλουθες προδιαγραφές:

Ξενοδοχεία, ξενοδοχεία κατοικιών, ξενοδοχεία χωριών, διάσπαρτα ξενοδοχεία και αγροτικά ξενοδοχεία λαμβάνουν από ένα έως πέντε αστέρια ή πέντε αστέρια "πολυτελείας" (σε περίπτωση που πληρούν κάποιες επιπλέον απαιτήσεις), με δυνατότητα ενδιάμεσης κατάταξης που ορίζεται ως "superior" για τα καταλύματα τεσσάρων αστερών ή και τριών σε κάποιες περιφέρειες.

Όπως αναφέρεται ανωτέρω, μόνο τα ξενοδοχεία που κατατάσσονται στα πέντε αστέρια μπορούν να λάβουν τον πρόσθετο χαρακτηρισμό "πολυτελείας", προσθέτοντας το "L" δίπλα στα αστέρια, εφόσον πληρούν τις απαραίτητες απαιτήσεις. Η ύπαρξη των απαιτήσεων για την τελευταία κατάταξη (πέντε αστερών πολυτελείας) πρέπει να αποδεικνύεται με πρόσθετη έκθεση στη διαδικασία κατάταξης.

Για να βελτιωθεί η ποιότητα προσφοράς, εάν οι ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις επιδιώκουν το στόχο του βιώσιμου τουρισμού, μπορεί να αποσπάσουν αναγνώριση "ξενοδοχειακής εγκατάστασης. οικολογικά βιώσιμης"

Οι ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις διαμονής ανάλογα με την περιφέρεια στην Ιταλία μπορούν να διακρίνονται σε:

- α) ξενοδοχεία,
- β) τουριστικές-ξενοδοχειακές κατοικίες,
- γ) Διάσπαρτα ξενοδοχεία,
- δ) Condhotel,
- ε) Ξενοδοχεία Αγροτικά
- ζ) Garni ή Meublè: ξενοδοχείο χωρίς εστιατόριο παρέχει μόνο πρωινό ,
- η) Θέρετρο: ξενοδοχειακή μονάδα με χώρους πρασίνου στους επισκέπτες, όπως κήπος, πάρκο, λούνα παρκ ή γήπεδο γκολφ,τεσσάρων ή πέντε αστερών
- θ)Μοτέλ

2.2.2 Νομοθεσία

Το πρώτο σύστημα ταξινόμησης των Ιταλικών ξενοδοχείων χρονολογείται από το 1937, και όριζε πέντε κατηγορίες, πολυτελείας, πρώτη, δεύτερη, τρίτη και τέταρτη. Το 1983, ένας νέος νόμος απαίτησε από όλες τις περιφέρειες να υιοθετήσουν την ταξινόμηση των αστεριών. Από την 1η Ιανουαρίου 1985, ακόμη και αν δεν υπάρχει περιφερειακός νόμος, τα υπάρχοντα καταλύματα υποχρεούνται να χαρακτηρίζονται με την ακόλουθη κατάταξη αστερών: 1* - 2*-3*-4*- 5* και 5* Luxury (κατηγορία με διεθνή πρότυπα κλάσης).

Τα κριτήρια κατάταξης τυποποιήθηκαν το 2008, τουλάχιστον σε επίπεδο δικαίου, με το διάταγμα για τον «Ορισμό των τύπων υπηρεσιών που παρέχονται από τουριστικές επιχειρήσεις στο πλαίσιο της εναρμόνισης της ταξινόμησης των ξενοδοχείων». Με το ΦΕΚ 34/ 11-02 -2009 εγκρίθηκαν τα ελάχιστα κριτήρια κατάταξης των ξενοδοχείων που αφορούν κυρίως σε τεχνικές προδιαγραφές δωματίων και κοινοχρήστων χώρων, με την εξαίρεση δύο περιοχών (αυτόνομες επαρχίες του Τρέντο και του Μπολζάνο).

Ο νόμος άφηνε στις περιφέρειες τη δυνατότητα να τροποποιήσουν τα κριτήρια τους προς το καλύτερο (δηλαδή να αυξήσουν τα ελάχιστα πρότυπα) και τις καλούσε «να καθορίσουν τους κανονισμούς και να αποδώσουν τις αρμοδιότητες για τη λειτουργία των ελέγχων, για την έκδοση πιστοποιητικών, για την περιοδική επιτήρηση/επιθεώρηση που πρέπει διενεργείται ώστε να διασφαλιστεί διαχρονικά η διατήρηση των απαιτήσεων που οδήγησαν αρχικά στη χορήγηση της ξενοδοχειακής κατάταξης». Με την πάροδο των ετών, οι περιφέρειες το έπραξαν, προσαρμόζοντας τις ελάχιστες απαιτήσεις που είχαν καθοριστεί το 2008 και αναθέτοντας με τη σειρά τους τους σχετικούς ελέγχους σε δήμους, επαρχίες ή μητροπολιτικές πόλεις.

Έτσι, με διαφορά δεκαετιών ολοκληρώθηκαν οι διατάξεις των περιφερειακών νόμων και η έκδοση των Εκτελεστικών Κανονισμών. Το 2014, εγκρίθηκε τελικά ένας νόμος ([106/2014](#)) ο οποίος προέβλεπε την επικαιροποίηση των ελάχιστων προτύπων (για παράδειγμα, με την προσθήκη του τύπου διαδικτυακής προσφοράς στα δωμάτια) και που είχε αποφασιστεί χρόνια νωρίτερα, αλλά το εκτελεστικό διάταγμα το οποίο θα επέτρεπε την πραγματική εφαρμογή του δεν εγκρίθηκε ποτέ. Η χρονολογική διαφορά της εφαρμογής των συστημάτων έχει ενδιαφέρον αφού μια δεκαετία στάθηκε αρκετή για να αλλάξει σημαντικά τα δεδομένα των κριτηρίων κατάταξης που στοχεύουν στην τουριστική αγορά.

Με διαφορά μιας δεκαετίας ολοκληρώθηκαν και οι διατάξεις του περιφερειακού νόμου, το 2018, με την έκδοση του Εκτελεστικού Κανονισμού, (Προεδρικό Διάταγμα 47/Ρ/2018 της 7ης Αυγούστου 2018) «Κανονισμός εφαρμογής του περιφερειακού νόμου 86/2016 (κωδικοποιημένος νόμος για το περιφερειακό σύστημα τουρισμού)» της Τοσκάνης.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα, η περιφέρεια της Αόρτα στην οποία όμως, ο περιφερειακός νόμος αριθ.33 της 6ης Ιουλίου 1984 (Ρύθμιση της κατάταξης των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων), όπως τροποποιήθηκε από τον περιφερειακό νόμο αριθ. 1 της 16ης Φεβρουαρίου 2011 (Διατάξεις για τον τουρισμό και την πολεοδομία. Τροποποιήσεις περιφερειακών νόμων) και με τον περιφερειακό νόμο αριθ. 1 της 30ής Ιανουαρίου 2012 (Διατάξεις για τις τουριστικές επιχειρήσεις. Τροποποιήσεις περιφερειακών νόμων), η οποία προβλέπει ότι τα ξενοδοχεία, οι τουριστικές-ξενοδοχειακές κατοικίες και το Albergo Diffuso υπόκεινται στον κανονισμό των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, ολοκληρώθηκαν με το ψήφισμα του περιφερειακού συμβουλίου για την εκτέλεση του ν.29/2023.

Στην Καμπανία, με το διαχειριστικό διάταγμα αριθ. 813 της 15.11.2022, που δημοσιεύθηκε στο Burc αριθ. 97 της 21.11.2022, η Γενική Διεύθυνση Πολιτιστικών Πολιτικών και Τουρισμού - Προσωπικό 92 σε συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του ψηφίσματος του Περιφερειακού Συμβουλίου αριθ. 155 της 30ής Μαρτίου 2022, επικαιροποίησε τα μοντέλα υπολογισμού και αξιολόγησης των βαθμολογιών που αντιστοιχούν στις απαιτήσεις των κατηγοριών κατάταξης για δραστηριότητες ξενοδοχείων και υπαίθριων καταλυμάτων που αναφέρονται στους περιφερειακούς νόμους αριθ. 15 της 15ης Μαρτίου 1984 και αριθ. 13 της 26ης Μαρτίου 1993, διορθώνοντας τα έντυπα Β και Γ που είχαν προηγουμένως επισυναφθεί στο διαχειριστικό διάταγμα αριθ. 775 της 4ης Νοεμβρίου 2022 το οποίο δημοσιεύθηκε με αριθ. 97 στις 21/11/2022.

Στην Σαρδηνία, ο περιφερειακός νόμος αριθ. 22 του 1984 τροποποιήθηκε από τον περιφερειακό νόμο αριθ. 16 της 28ης Ιουλίου 2017 (Τουριστικοί κανονισμοί) και την απόφαση του Περιφερειακού Συμβουλίου αριθ. 19/39 Περιφερειακού της 1ης Ιουνίου 2023, ότι τηρούν τις γενικές κατευθυντήριες γραμμές.

Παρακάτω ομαδοποιείται η νομοθεσία που συγκεντρώθηκε ανά περιφέρεια :

- Περιφέρεια Λάτσιο - Legge Regionale 13/ 2007, 17/2008, 8/2022
- Περιφέρεια Λομβαρδίας - Legge Regionale 5/2009, 27/2015, 15/2022
- Περιφέρεια Βένετο - Legge Regionale n.807/2014, ν.184/17,ν.989/2018, ν.185/2019, ΠΑ.1172/24
- Περιφέρεια Τοσκάνης - Legge Regionale 86/2016, 47/2018
- Περιφέρεια Εμίλια-Ρομάνια - Legge Regionale 16/2004, ν.916/2007, ν141/2009 τροπολογίες 1017/09 και 2127/19.
- Περιφέρεια Καμπανίας - Legge Regionale 15/1984, 13/1993, 97/2022-ΠΑ.155/2022, ΕΔ 813/2022
- Σικελίας - Legge Regionale 11/1984 Ν54/2014, Ν51/2018, Ν6/2025 και Νεος05/2025 για κριτήρια
- Σαρδηνίας - Legge Regionale 22/1984, 16/2017, ν.47/2023
- Φριούλι-Βενέτσια Τζιούλια Legge Regionale 21/2016
- Αόστα Legge Regionale ν.33/1984,ν.1/2012, ν.29/2023
- Μάρκε Legge Regionale ν.9/2006old, ν.479/2007, ν699/09, ν.1311/2009, ν.578/10, ν.345/15, ν.425/2016
- Πιεμόντε - Legge Regionale 9/2017
- Τρεντίνο-Άλτο Άντιτζε με αυτόνομες επαρχίες:
Τρέντο - Legge Regionale 28/1981, 27/84 7/2002, Προεδρικά Διατάγματα 28-149/Leg/25-09-2003 (Εκτελεστικός κανονισμός του 7/2002),ΠΔ 46-153/2008, ΠΔ46-19-72/2017, ΠΔ5-6/2019,
Μπολζάνο

Οι παρακάτω περιφέρειες εφαρμόζουν το εθνικό σύστημα :

- Αμπρούτσο **Legge Regionale** 10/2023
- Απουλία
- Βασιλικάτα
- Μολίζε
- Θεσπρωτία
- Λιγουρία 1/2024
- Ουμβρία Legge Regionale 23/24

Με δεδομένη την ανομοιομορφία των συστημάτων, επιλέχθηκε το περιφερειακό σύστημα κατάταξης της Τοσκάνης, της Καμπανίας, της Σαρδηνίας, του Βένετο και του Τρέντο για να συμπεριληφθούν στο παράρτημα της Ιταλίας και το εθνικό σύστημα της Ιταλίας.

2.2.3_ Διαδικασία κατάταξης.

Η κατάταξη του καταλύματος πραγματοποιείται μέσω δήλωσης/ αίτησης έναρξης δραστηριότητας (SCIA) του ιδιοκτήτη, που υποβάλλεται στην αρμόδια SUAP (One-Stop Shop for Productive Activities), μαζί με δήλωση αυτοπιστοποίησης σχετικά με την αξιολόγηση της ταξινόμησης. Οι ιδιοκτήτες ξενοδοχειακών καταλυμάτων υποχρεούνται να γνωστοποιούν στην αρμόδια υπηρεσία SUAP κάθε μεταβολή που συνεπάγεται του επιπέδου κατάταξης, της δυναμικότητας των καταλυμάτων και την αλλαγή τύπου του καταλύματος, υποβάλλοντας τις απαιτούμενες δηλώσεις και χρησιμοποιώντας το ειδικό έντυπο, εντός 30 ημερών από την πραγματοποίηση της αλλαγής.

Η SUAP, αφού διενεργήσει τους σχετικούς ελέγχους, αποστέλλει αντίγραφο της SCIA στο Τμήμα Τουρισμού, Αθλητισμού και Ψυχαγωγίας.

Οι αλλαγές στην ταξινόμηση υπόκεινται σε κοινοποίηση στην περιφερειακή υπηρεσία τουρισμού, αθλητισμού και ψυχαγωγίας και στον δήμο με εδαφική αρμοδιότητα.. Οι περιφέρειες αναθέτουν την επιθεώρηση σε δήμους ή επαρχίες, που εξετάζουν τα υποβαλλόμενα έγγραφα και διενεργούν δειγματοληπτικούς ή μετά από καταγγελίες, ελέγχους. Ο δημοτικός υπάλληλος θα κάνει αυτοψία στο κατάλυμα και θα ελέγξει το κατά πόσον πληρούνται όλα τα κριτήρια και οι απαιτήσεις του περιφερειακού κανονισμού.

Αφού ολοκληρωθεί ο έλεγχος στο ξενοδοχείο, στη συνέχεια η κατηγορία δημοσιεύεται και το ξενοδοχείο επιτρέπεται να χρησιμοποιεί τον αντίστοιχο αριθμό αστέρων για λόγους μάρκετινγκ και να τον αναρτά στην είσοδό του. Τα ξενοδοχεία αξιολογούνται περιοδικά εκ νέου προκειμένου να διασφαλιστεί ότι εξακολουθούν να πληρούν τα πρότυπα της βαθμολογίας των αστέρων που τους έχουν αποδοθεί.

Η κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων ισχύει για περίοδο πέντε ετών.

2.2.4 Ελεγκτική διαδικασία και Κυρώσεις

Σε περίπτωση που η αξιολόγηση των απαιτήσεων οδηγεί σε διαφορετικό επίπεδο κατάταξης, η δομή λαμβάνει το χαμηλότερο επίπεδο, σε διόρθωση της κατάταξης όταν, μετά από αυτεπάγγελτη αυτοψία, προκύπτει ότι η εγκατάσταση φιλοξενίας διαθέτει χαμηλότερες απαιτήσεις προσόντων από εκείνες που πιστοποιούνται στην αυτοπιστοποίηση .

Σε όποιον διατηρεί ξενοδοχειακή επιχείρηση χωρίς να έχει υποβάλει το αίτημα ταξινόμησης, επιβάλλεται διοικητικό πρόστιμο από 1.800 έως 6.000 ευρώ. Σε περίπτωση ψευδών δηλώσεων ή ψευδών βεβαιώσεων, ισχύουν οι ίδιες .κυρώσεις

Στη χρηματική διοικητική κύρωση της καταβολής χρηματικού ποσού από 600 έως 6.000 ευρώ υπόκειται ο ιδιοκτήτης της ξενοδοχειακής επιχείρησης ο οποίος:

A) αποδίδει στην εγκατάστασή του, με οποιονδήποτε τρόπο, εξοπλισμό που δεν είναι σύμφωνος με τον υπάρχοντα εξοπλισμό, ταξινόμηση ή ονομασία διαφορετική από την εγκεκριμένη,

B) χρησιμοποιεί χώρους που προορίζονται για τη φιλοξενία πελατών με μεγαλύτερο αριθμό κλινών από αυτόν που προβλέπεται στη σειρά κατάταξης.

Όταν ένα ακίνητο διαφημίζεται με οποιαδήποτε μορφή ως ξενοδοχειακή επιχείρηση κατά παράβαση των διατάξεων του παρόντος νόμου, υπόκειται σε πρόστιμο από 4.200 έως 12.000 ευρώ.

Σε περίπτωση υποτροπής, οι κυρώσεις που αναφέρονται, διπλασιάζονται.(πηγή : Ν. 29 /27 - 06 – 2023 Bollettino Ufficiale della Regione Autonoma Valle d'Aosta Bulletin Officiel de la Région autonome Vallée d'Aoste)

2.2.5 Κριτήρια κατάταξης

Εξαιρούμενης της Καμπανίας, όλα τα κριτήρια κατάταξης που ισχύουν σήμερα στις περιφέρειες ακολουθούν τις κατευθυντήριες γραμμές του εθνικού συστήματος που αφορά σε μια λίστα υποχρεωτικών απαιτήσεων οι οποίες πρέπει να πληρούνται στο σύνολό τους για την κατάταξη του ξενοδοχείου. Για τα ανώτερης κατηγορίας ξενοδοχεία, τα κριτήρια είτε συμπεριλαμβάνονται στα κριτήρια κατάταξης ή αποτελούν ξεχωριστό πίνακα επιλογής.

Το σύστημα ταξινόμησης της Καμπανίας βασίζεται σε κριτήρια υποχρεωτικά και μη, όπως τα συστήματα των υπόλοιπων χωρών που εξετάσαμε.

Η κατάταξη του εθνικού συστήματος Ιταλίας σε αστέρια όπως και της περιφέρειας της Τοσκάνης, περιλαμβάνουν μόνο υποχρεωτικά κριτήρια ανά κατηγορία 1* έως 5* αστέρων και πρέπει να πληρούνται στο σύνολο τους, όπως επισυνάπτονται στο **Παράρτημα Β -κριτήρια κατάταξης Ιταλίας** αναλυτικοί πίνακες ανά περιφέρεια .

2.2.5.1 Ανάλυση κριτηρίων εθνικών κριτηρίων κατάταξης Ιταλίας

Τα εθνικά κριτήρια της Ιταλίας χωρίζονται σε 15 κατηγορίες, όπως αναλυτικά παρουσιάζονται στο Παράρτημα Β – «Κριτήρια κατάταξης Ιταλίας» -Ελάχιστες απαιτήσεις κριτηρίων κατάταξης ξενοδοχείων - Εθνικά κριτήρια.

Υπηρεσία υποδοχής: Στη κατηγορία αυτήν περιγράφονται οι ώρες που θα πρέπει να είναι σε λειτουργία, ανάλογα με την κατηγορία αστέρων. Θα πρέπει να υπάρχει διαθέσιμος ένας εργαζόμενος σε εφημερία, να υπάρχει υπηρεσία αποσκευών κατά τις ώρες υποδοχής και καλάθι αποσκευών, κοινόχρηστο χρηματοκιβώτιο και νυχτοφύλακας.

Υπηρεσία μπαρ: περιγράφονται οι ώρες λειτουργίας των μπαρ, στην κατηγορία πρωινό περιγράφεται το σερβίρισμα σε κοινόχρηστους χώρους για τα ξενοδοχεία 1 και 2 αστέρων. Στα δωμάτια και στο εστιατόριο, για τα ξενοδοχεία 4 και 5 αστέρων, παράλληλα πρέπει να υπάρχει και υπηρεσία δωματίου κατά τη διάρκεια του πρωινού. Το εστιατόριο είναι υποχρεωτικό στα ξενοδοχεία 4 και 5 αστέρων. Οι υπηρεσίες που πρέπει να παρέχονται στα δωμάτια και η συχνότητα ως προς την αλλαγή κλινοσκεπασμάτων και ιματισμού στο μπάνιο ανά κατηγορία, περιγράφονται αναλυτικά.

Ξένες γλώσσες: κατηγορία που προσδιορίζει τις γλώσσες που μιλάει το προσωπικό από 1 έως 3 οποίες απαιτούνται στα ξενοδοχεία 3, 4 και 5 αστερών.

Διάφορες υπηρεσίες: Στη συνέχεια, αναλύονται οι διάφορες υπηρεσίες όπως υπηρεσία φαξ, υποχρεωτική σε όλες τις κατηγορίες, οι στολές προσωπικού και οι υπηρεσίες πλυντηρίου και σιδερώματος. Στα εθνικά κριτήρια φαίνεται οι θέσεις στάθμευσης να είναι υποχρεωτικές μόνο για την κατηγορία 4 και 5 αστερών, με διαφορετικό ποσοστό.

Το δωμάτιο που χρησιμοποιείται ως γκαρνταρόμπα και χώρος αποθήκευσης αποσκευών σε αυτή τη κατάταξη είναι υποχρεωτικό για τα 4 και 5 αστέρια.

Παροχές δωματίου: Περιγράφεται αναλυτικά η βασική επίπλωση με κρεβάτι, κομοδίνο, ντουλάπα, καθρέφτη, καλάθι απορριμμάτων κλπ. Το έπιπλο αποσκευών και μια πολυθρόνα είναι απαραίτητα στις κατηγορίες 5 αστερών, όπως επίσης το μίνι μπαρ είναι υποχρεωτικό για τις κατηγορίες 4 και 5 αστερών. Τηλεόραση υποχρεούνται να έχουν τα ξενοδοχεία από 3 έως 5 αστέρια, ενώ στην κατηγορία 4 και 5 αστερών απαιτείται και δορυφορική τηλεόραση. Το τηλέφωνο με απευθείας κλήση είναι υποχρεωτικό κριτήριο στις κατηγορίες 3* στο 50% των δωματίων, ενώ στις κατηγορίες 4 και 5 αστερών στο σύνολό τους. Η σύνδεση στο διαδίκτυο λόγω της παλαιότητας των κριτηρίων φαίνεται να είναι υποχρεωτική στις κατηγορίες 4 και 5 αστερών. Τα ξενοδοχεία 5 αστερών πρέπει να εφαρμόζουν μέτρα για τη μείωση θορύβου (ηχομόνωση).

Ιδιωτικές παροχές: ως προς τις ιδιωτικές παροχές μπάνιου, είναι υποχρεωτικό να υπάρχει κουμπί έκτακτης ανάγκης σε όλες τις τουαλέτες, ιδιωτικές και κοινές, πετσέτες προσώπου/μπάνιου και χαλάκια μπάνιου, σαπούνι, καλάθι και σάκοι απορριμμάτων, ενώ μπουρνούζι απαιτείται στην κατηγορία 4 και 5 αστερών. Το σεσουάρ μαλλιών απαιτείται στις κατηγορίες από 3 έως 5 αστέρια.

Χώροι κοινού: περιγράφουν το εμβαδόν των κοινόχρηστων χώρων που είναι απαραίτητο για τις κατηγορίες από 2 έως 5 αστέρια και τότε ισχύει απαίτηση να υπάρχουν διαθέσιμα παρασκευαστήρια ή αυτόματοι πωλητές. Τα ξενοδοχεία 4 και 5 αστερών υποχρεούνται να διαθέτουν και χώρους συνεδριάσεων.

Εστιατόριο: Η κατηγορία 12 αφορά μόνο στα ξενοδοχεία 5 αστερών, τα οποία πρέπει να διαθέτουν υποχρεωτικά εστιατόριο, καθιστικό ανάγνωσης και ψυχαγωγίας, περιοχή πρωινού και, όπως προαναφέρθηκε, αίθουσα συνεδριάσεων.

Μπάνια κοινού: Η κατηγορία 13 περιγράφει τα μπάνια κοινού. Τα wc κοινού είναι υποχρεωτικά σε όλες τις κατηγορίες ξενοδοχείων, ενώ στη συνέχεια περιγράφεται το ποσοστό των δωματίων που πρέπει να διαθέτουν ιδιωτικά λουτρά ανά κατηγορία αστερών. Για τα δωμάτια που δεν διαθέτουν λουτρά περιγράφεται ανά κατάταξη ο αριθμός τους ανά κλίνες και ορόφους.

Δωμάτια: Στην κατηγορία δωμάτια αναφέρεται ο ελάχιστος αριθμός δωματίων που πρέπει να έχει το τουριστικό κατάλυμα και συγκεκριμένα 7. Στην ίδια κατηγορία δίνονται τα ελάχιστα τετραγωνικά των δωματίων και των λουτρών ιδιωτικής χρήσης.

Τυπικές ανέσεις ξενοδοχείου: Η τελευταία κατηγορία, τυπικές ανέσεις ξενοδοχείου, περιλαμβάνει υποχρεωτικά κριτήρια για όλες τις κατηγορίες, την υποχρέωση θέρμανσης, τηλεόρασης στον κοινόχρηστο χώρο, τηλεφώνου κοινής χρήσης, ανελκυστήρα, που είναι υποχρεωτικός για κτίρια άνω των 2 ορόφων στις κατηγορίες 3 έως 5 αστερών, ενώ τα ξενοδοχεία 4 και 5 αστερών υποχρεούνται να έχουν και κλιματισμό

2.2.5.2 Ανάλυση κριτηρίων κατάταξης περιφέρειας Τοσκάνης

Η περιφέρεια της Τοσκάνης χωρίζει τα κριτήρια της σε 3 κατηγορίες με τις υποκατηγορίες τους, όπως αναλυτικά παρουσιάζονται στο Παράρτημα Β – «Κριτήρια κατάταξης Ιταλίας»-Ελάχιστες απαιτήσεις κριτηρίων κατάταξης ξενοδοχείων της Τοσκάνης.

1.Υπηρεσίες:

Σε αυτή την κατηγορία περιλαμβάνονται οι ώρες λειτουργίας της υποδοχής ανά κατηγορία κατάταξης με υπηρεσίες υποδοχής θυρωρείου και πληροφορίες από το προσωπικό, (ως προσωπικό νοείται ο ιδιοκτήτης, ο βοηθός ή ο υπάλληλος που έχει οριστεί για τη συγκεκριμένη υπηρεσία), η νυχτερινή υπηρεσία με διαθέσιμο συνοδό κατόπιν κλήσης, η υπηρεσία κεντρικής φύλαξης μέσω του κεντρικού χρηματοκιβωτίου, ο αριθμός ημερήσιων ωρών για τη μεταφορά αποσκευών με καροτσάκι, το οποίο είναι διαθέσιμο στους πελάτες και χωρίς τη βοήθεια του προσωπικού.

Επίσης, περιλαμβάνεται υπηρεσία πρωινού σε ειδική αίθουσα για την κατηγορία 3 έως 5 αστερών και σε κοινόχρηστους χώρους που προορίζονται για άλλες χρήσεις, όπως καθιστικό για την κατηγορία 3 αστερών, ενώ φαίνεται να μην υπάρχει απαίτηση για υπηρεσία πρωινού στην κατηγορία ενός αστέρα. Επιπλέον, περιγράφονται υπηρεσίες μπαρ και οι απαραίτητες ώρες λειτουργίας για τα ξενοδοχεία 4 και 5 αστερών με

προσωπικό, ενώ στην κατηγορία 3 αστερών μπορεί να λειτουργεί το μπαρ και χωρίς προσωπικό. Από την άλλη πλευρά, στην κατηγορία 1 και 2 αστερών μπορεί να υπάρχει αναψυκτήριο ή μηχανήμα αυτόματης πώλησης αντί για αυτή την υπηρεσία. Τέλος, ορίζονται υποχρεωτικές ώρες που παρέχεται η υπηρεσία μπαρ στα δωμάτια, η οποία απαιτείται μόνο στα ξενοδοχεία 3-5 αστερών.

Άλλα κριτήρια που περιγράφονται σε αυτήν την κατηγορία είναι τα αναγνωριστικά προσωπικού, δηλαδή η πινακίδα ονόματος προσωπικού για όλες τις κατηγορίες, οι στολές για την υποδοχή και το εστιατόριο για τις κατηγορίες 3- 5 αστερών και ορίζεται ο αριθμός γλωσσών που πρέπει να γνωρίζουν με ευχέρεια ο θυρωρός κι ο υπάλληλος υποδοχής, ενώ οι γλώσσες δεν τεκμηριώνονται απαραίτητα με πτυχία. Στα ξενοδοχεία 5 αστερών, η γνώση μιας ξένης γλώσσας απαιτείται από όλο το προσωπικό ενώ άλλες 2 γλώσσες απαιτούνται μόνο από το προσωπικό που παρέχει υπηρεσίες απευθείας στον πελάτη.

Σε αυτή την κατηγορία περιλαμβάνεται ο καθαρισμός των δωματίων και η συχνότητα που απαιτείται γι' αυτόν, εκτός αν ο πελάτης έχει επιλέξει διαφορετικά για την αλλαγή ιματισμού μπάνιου και κλινοσκεπασμάτων, ανάλογα με την κατηγορία κατάταξης. Κάποιες ακόμα υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στην κατηγορία αυτή είναι η υπηρεσία πλυσίματος και σιδερώματος, καθώς και ο χρόνος για την παράδοσή τους ανάλογα με την κατηγορία αστερών στα 4 και 5 αστέρια.

Η επόμενη κατηγορία είναι οι υπηρεσίες στάθμευσης, οι οποίες είναι υποχρεωτικές μόνο στα 3, 4 και 5 αστέρια, ενώ στις 2 μικρότερες κατηγορίες απαιτείται να υπάρχει χώρος στάθμευσης για το 50% των δωματίων, μια υπηρεσία που μπορεί να παρέχεται με σύμβαση παρακείμενου χώρου, ενώ στα 5 αστέρια απαιτείται να είναι ιδιόκτητος ο χώρος στάθμευσης και να παρέχεται όλο το 24ωρο από το προσωπικό. Η υπηρεσία στάθμευσης μπορεί να παρακαμφθεί αν ο ιδιοκτήτης του ξενοδοχείου καταβάλει στον Δήμο αναφορές οικονομικά τέλη αντί για υποχρέωση στάθμευσης, πράγμα που οφείλει να δηλώνει στην ιστοσελίδα του.

2. Εγκαταστάσεις και εξοπλισμός της εγκατάστασης:

Σε αυτή την κατηγορία περιλαμβάνονται οι εγκαταστάσεις κοινού μπάνιου και τουαλέτας. Τα wc κοινού για τους χώρους του ξενοδοχείου και τους χώρους τροφίμων και ποτών απαιτούνται για τις κατηγορίες 3 έως 5 αστερών. Οι κατηγορίες ξενοδοχείου 1 και 2 αστερών μπορούν να παρέχουν δωμάτια χωρίς ιδιωτικό λουτρό - στα πρώτα, ένα λουτρό για κάθε 8 κλίνες, ενώ στα δεύτερα, ένα λουτρό για κάθε 6 κλίνες.

Η θέρμανση είναι υποχρεωτική εκτός από τα ξενοδοχεία 1 έως 3 αστερών που έχουν εποχική θερινή λειτουργία. Ο κλιματισμός είναι υποχρεωτικός για τα ξενοδοχεία 4 και 5 αστερών όταν δεν βρίσκονται πάνω από υψόμετρο 500 m.

Ο ανελκυστήρας για χρήση από πελάτες είναι υποχρεωτικός στις κατηγορίες 2 έως 5 αστερών, ενώ ο ανελκυστήρας εξυπηρέτησης προσωπικού και εμπορευμάτων είναι απαραίτητος στα 4 και 5 αστέρια. Από την απαίτηση ανελκυστήρα απαλλάσσονται τα ξενοδοχεία που υφίστανται από πριν το 2012 και είναι τεχνικά αδύνατον να τον εγκαταστήσουν. Στα ξενοδοχεία 2 και 3 αστερών τα οποία προϋπάρχουν του 2012, η υποχρέωση ανελκυστήρα υφίσταται μόνο για τα δωμάτια πάνω από τους 2 πρώτους ορόφους.

Οι υπηρεσίες σύνδεσης περιλαμβάνουν υποχρεωτικά τηλεόραση με κοινές χρήσεις σε όλες τις κατηγορίες αστερών, υπολογιστές και πρόσβαση στο διαδίκτυο με δωρεάν wifi σε κοινόχρηστους χώρους, εκτός αν η υπηρεσία δεν είναι τεχνικά εφικτή ή εφόσον η επιχείρηση δηλώνει σε όλα τα εργαλεία επικοινωνίας της ότι προωθεί την ψηφιακή αποτοξίνωση. επίσης, υποχρεωτικά είναι το τηλέφωνο κοινής χρήσης, η υπηρεσία φαξ και οι κοινόχρηστοι χώροι υποδοχής.

Η επόμενη υποκατηγορία αφορά στους κοινόχρηστους χώρους υποδοχής για την εξυπηρέτηση πελατών. Φαίνεται ότι στο ένα αστέρι δεν προκύπτει η υποχρέωση ξεχωριστής αίθουσας υποδοχής, ενώ από τα 2 αστέρια και πάνω προδιαγράφονται τα τετραγωνικά προσαύξεσης ποσοστιαίως, ανάλογα με το αν ξενοδοχείο έχει κατασκευαστεί πριν ή μετά το 2012.

Στην επόμενη υποκατηγορία περιγράφονται οι απαιτήσεις ύπαρξης μπαρ, εστιατορίου και χώρου γκαρνταρόμπα - αποσκευών ο οποίος δεν είναι απαραίτητος για εγκαταστάσεις, υφιστάμενες από το 2018.

3.Εγκαταστάσεις και εξοπλισμός δωματίου και μονάδας:

Σε αυτή την κατηγορία παρουσιάζονται το ελάχιστο ποσοστό των δωματίων με ιδιωτικό μπάνιο, η θέρμανση και ο κλιματισμός όπως περιγράφεται σε προηγούμενη κατηγορία, η επίπλωση που πρέπει να υπάρχει στα δωμάτια, το έπιπλο αποσκευών και το γραφείο στο δωμάτιο που είναι υποχρεωτικό μόνο για τα 5 αστέρια, Επίσης, περιλαμβάνονται πληροφορίες για το ξενοδοχείο, οι πληροφορίες σχετικά με την περιοχή και τις τοπικές εκδηλώσεις μέσω υπολογιστή ή φυλλαδίων, το γραφική ύλη και αλληλογραφίας και σύνδεσης wifi στο διαδίκτυο, η ύπαρξη σαλονιού στα δωμάτια 5 αστερών, η υποχρέωση

ύπαρξης TV στα δωμάτια 3, 4 και 5 αστερών, το ποσοστό των δωματίων 3, 4 και 5 αστερών που υποχρεούνται να έχουν μίνι μπαρ, το ποσοστό των δωματίων 4 και 5 αστερών που υποχρεούνται να έχουνε χρηματοκιβώτιο και η υποχρέωση ύπαρξης τηλεφώνου στο δωμάτιο από 2 έως 5 αστέρια.

επίσης, περιγράφονται η επίπλωση και οι παροχές του μπάνιου, το αφρόλουτρο, οι πετσέτες, το σκουφάκι μπάνιου, ο στεγνωτήρας μαλλιών, το κιτ καθαρισμού παπουτσιών, η οδοντόβουρτσα και το μπουρνούζι που είναι απαραίτητο μόνο στην κατηγορία 5 αστερών.

Μια ακόμα κατηγορία είναι η ηχομόνωση στα δωμάτια. η οποία και αυτή εφαρμόζεται στα ξενοδοχεία που κατασκευάζονται μετά το 2012.

Η επόμενη υποκατηγορία είναι η κλήση προσωπικού που μπορεί να γίνεται είτε με απευθείας τηλεφωνική κλήση στα ξενοδοχεία 3, 4 και 5 αστερών ή με τη χρήση κουδουνιού ή ενδοεπικοινωνίας στα ξενοδοχεία 1 και 2 αστερών.

2.2.5.3 Ανάλυση κριτηρίων κατάταξης περιφέρεια Βένετο

Πρώτη ενότητα

Η πρώτη κατηγορία στην πρώτη ενότητα αφορά σε δομικές απαιτήσεις και μόνο στα νεόδμητα ξενοδοχεία και σε όσα αναβαθμίζονται. Παράρτημα Β – «Κριτήρια κατάταξης Ιταλίας»- Ελάχιστες απαιτήσεις κριτηρίων κατάταξης ξενοδοχείων του Βένετο.

Κοινόχρηστη αίθουσα πρωινού: στο ένα αστέρι φαίνεται να υπάρχει απαίτηση μόνο για μια αίθουσα 15 τετραγωνικών μέτρων, ενώ στα 2 αστέρια υπάρχει απαίτηση για αίθουσα που αντιστοιχεί σε 2 τετραγωνικά για καθεμία από τις πρώτες 20 κλίνες, μετά 0,75 τ.μ. για κάθε ένα από τα επιπλέον κρεβάτια μέχρι και το τεσσαρακοστό και τέλος, 0,5 τετραγωνικά μέτρα για κάθε κρεβάτι πέραν αυτού. Στις επόμενες κατηγορίες, δηλαδή στα 3 αστέρια στα -3 αστέρια superior, στα 4 αστέρια στα - 4 αστέρια superior και στα 5 υπάρχει απαίτηση προσαύξησης 15%, 25% και 50%.

Εστιατόριο: απαιτείται μόνο στη κατηγορία 5 αστερών, επίσης στα 5 αστέρια η υπηρεσία εστιατορίου πρέπει να παρέχεται και στα δωμάτια, κατόπιν αιτήματος του πελάτη.

Μπαρ και αναψυκτήριο: Η υποκατηγορία μπαρ και αναψυκτήριο απαιτεί να υπάρχει σε ειδικούς χώρους ή αίθουσες για τα 4 και 4 αστέρια Superior, 5 αστέρια. Στην κατηγορία 3 αστέρια και στα 3 Superior το μπαρ μπορεί να βρίσκεται στην αίθουσα κοινού. Αντίστοιχα, στις μικρές κατηγορίες απαιτείται μόνο ένα σημείο αναψυκτηρίου με υπάλληλο ή αυτόματο μηχανήμα πώλησης ποτών στην κοινόχρηστη αίθουσα.

Αίθουσα συνεδριάσεων: Η επόμενη υποκατηγορία είναι η αποκλειστική αίθουσα για συνεδριάσεις, η οποία απαιτείται μόνο στα 5 αστέρια.

Δωμάτιο υπηρεσίας: στους ορόφους, η λινόθήκη απαιτείται στα ξενοδοχεία 4 και 4 αστερών Superior και στα 5 αστέρια.

Υπηρεσία στάθμευσης: στα ξενοδοχεία 5 αστερών απαιτείται να παρέχεται στο 80% των δωματίων, ενώ στα 4 αστερών και στα 4 αστερών Superior απαιτείται στο 50% των δωματίων.

Δωμάτια: στις 3 μεγαλύτερες κατηγορίες ξενοδοχείων απαιτείται χώρος αποθήκευσης αποσκευών, καθιστικό, αναγνωστήριο ή αίθουσα ψυχαγωγίας. Στα 4 και τα 4 αστέρια Superior απαιτείται σαλόνι, καθιστικό, αίθουσα ανάγνωσης, γυμναστήριο με τουλάχιστον 4 είδη εξοπλισμού.

Ελάχιστες επιφάνειες των δωματίων: δίνονται στην υποκατηγορία το υποχρεωτικό εμβαδόν ανά κατηγορία αστερών. Μονόκλινο δωμάτιο 8 τετραγωνικά για τις κατηγορίες από ένα μέχρι 3 αστέρια Superior και από 4 αστέρια έως 5 αστέρια, 9 τετραγωνικά. Τα δίκλινα δωμάτια για 1 έως 3 αστέρια Superior απαιτείται να είναι 14 τ.μ., για τις 2 επόμενες κατηγορίες 15τ.μ. και τέλος, στο πεντάστερο, 16 τ.μ. χωρίς να συμπεριλαμβάνεται το μπάνιο. Για κάθε έξτρα κλίνη από τα παραπάνω τετραγωνικά πρέπει να προστίθενται 6τ.μ. ακόμα.

Ελάχιστες επιφάνειες ιδιωτικών λουτρών: στις 4 πρώτες κατηγορίες απαιτούνται 3 τ.μ. Ιδιωτικό μπάνιο στα 4 και 4 αστέρια Superior, 4 τ.μ. Και τέλος, στα 5 αστέρια η ελάχιστη επιφάνεια του λουτρού απαιτείται να είναι 5 τ.μ.

Μετά δίνονται οι ελάχιστες διαστάσεις της μονάδας κατοικίας.

Σουίτες: Και στην επόμενη υποκατηγορία δίνονται οι ελάχιστες επιφάνειες για τις σουίτες, οι οποίες είναι 16 τ.μ. για τη σουίτα ενός υπνοδωματίου, 25 τ.μ. στα 2 υπνοδωμάτια. Η τρίκλινη σουίτα στα 32 τ.μ. και τέλος η τετράκλινη, στα 32 τ.μ. Οι επιφάνειες για τις σουίτες τζούνιор είναι για το ένα υπνοδωμάτιο 12 τ.μ. και για την junior σουίτα με 2 κρεβάτια, 18 τ.μ.

Δωμάτιο θυρωρού: απαιτείται για την υποδοχή των πελατών σε όλες τις κατηγορίες. Οι τουαλέτες στους κοινόχρηστους χώρους θα πρέπει να διακρίνονται σε ανδρών και γυναικών, τουλάχιστον σε όλες τις εγκαταστάσεις και τους χώρους όπου σερβίρονται τρόφιμα ή ποτά.

Κλήση συναγερμού: στη συγκεκριμένη περιφέρεια είναι υποχρεωτική σε όλα τα ιδιωτικά και κοινόχρηστα μπάνια.

Θέρμανση: απαιτείται καθ' όλη τη διάρκεια του οικονομικού έτους και στα ξενοδοχεία 4 έως 5 αστερών μπορεί να είναι ρυθμιζόμενη από τον πελάτη. Ο κλιματισμός επίσης απαιτείται στα ξενοδοχεία 4 έως 5 αστερών και πρέπει να είναι ρυθμιζόμενος από τον πελάτη.

Ηχομόνωση: Η κατηγορία δίνει την απαίτηση της ηχομόνωσης σε όλα τα δωμάτια για τα ξενοδοχεία 4 έως 5 αστερών.

Ανελκυστήρες: Η υποκατηγορία 5.2 αφορά τους ανελκυστήρες προσωπικού, οι οποίοι απαιτούνται στα ξενοδοχεία από 4 έως 5 αστέρια. Οι ανελκυστήρες κοινού στις κατηγορίες ξενοδοχείων 4 έως 5 αστερών απαιτούνται ανεξάρτητα από τον αριθμό ορόφων, ενώ στις μικρότερες κατηγορίες από 2 έως 3 αστέρια Superior είναι υποχρεωτικοί για κτίρια άνω των 2 επιπέδων. Τα ξενοδοχεία ενός αστέρα απαλλάσσονται.

Η **δεύτερη κατηγορία** είναι η παροχή υπηρεσιών και διευκολύνσεων που είναι υποχρεωτικά για όλες τις εγκαταστάσεις.

Υποδοχή: Η πρώτη υποκατηγορία αφορά στην υποδοχή, τον θυρωρό και την υπηρεσία πληροφοριών, η οποία υποδοχή με θυρωρό, στις 2 πρώτες κατηγορίες αστερών, απαιτείται να είναι ανοιχτή 12 ώρες, 16 ώρες στην κατηγορία 3 και 3 αστερών Superior, 16 έως 24 ώρες με συνοδό ενώ με έξτρα προσωπικό, στις ίδιες ώρες για τις μεγαλύτερες κατηγορίες.

Υπηρεσίες φύλαξης: συμπεριλαμβάνονται τα χρηματοκιβώτια στα δωμάτια που είναι υποχρεωτικά από την κατηγορία 3 αστερών Superior έως 5 αστερών, ενώ στα ξενοδοχεία 3 αστερών απαιτείται κεντρικό χρηματοκιβώτιο και χρηματοκιβώτιο στο 50% των δωματίων. Στις κατηγορίες ενός και 2* δεν απαιτείται χρηματοκιβώτιο στα δωμάτια, παρά μόνο ένα κεντρικό στο ξενοδοχείο.

Νυχτερινές υπηρεσίες: ο νυχτοφύλακας απαιτείται από την κατηγορία 3 αστερών Superior έως την κατηγορία 4 αστερών Superior. Στα 5* απαιτείται νυχτερινός αχθοφόρος και υπάλληλος υποδοχής. Στις μικρές κατηγορίες απαιτείται μόνο ένας εφημερεύων συνοδός.

Πρωινό: Ως προς την υπηρεσία πρωινού, είναι απαιτητή σε όλες τις κατηγορίες, σε ειδικό δωμάτιο ή χώρο, ενώ στις κατηγορίες άνω των 2 αστερών, κατόπιν αιτήματος το πρωινό σερβίρεται και στα δωμάτια.

Υπηρεσία μπαρ: στην κατηγορία ένα και 2 αστέρια απαιτείται η λειτουργία του επί 12 ώρες την ημέρα από το προσωπικό ή από μηχανήμα στο χώρο της υποδοχής. Στα 3 αστέρια απαιτείται η λειτουργία μπαρ επί 12 ώρες, ενώ στις μεγαλύτερες κατηγορίες απαιτείται επί 16 ώρες. Μίνι μπαρ πρέπει να έχουν όλα τα δωμάτια από την κατηγορία 3 αστερών superior και πάνω.

Διεύθυνση: απαιτείται για όλο το προσωπικό από την κατηγορία 3 αστέρων, στα 2 αστέρια απαιτείται για τη ρεσεψιόν, το μπαρ, το εστιατόριο και για τη διανυκτέρευση των εργαζομένων.

Αναγνωριστική ετικέτα: απαιτείται για όλο το προσωπικό.

Ξένες γλώσσες: Η άριστη γνώση 2 ξένων γλωσσών στις κατηγορίες 5 και 4 αστέρων είναι απαραίτητη για τους διευθυντές, ενώ στην κατηγορία 3 αστέρων είναι απαραίτητη μόνο μία. Στις μικρότερες κατηγορίες δεν υπάρχει απαίτηση. 3 ξένες γλώσσες αντίστοιχα πρέπει να γνωρίζει το προσωπικό υποδοχής και πληροφοριών στις κατηγορίες 5 αστέρων, ενώ στις κατηγορίες 4 και 3 αστέρων, 2 γλώσσες και 1 αντίστοιχα.

Κλινοσκεπάσματα: Η επόμενη υποκατηγορία αφορά στην αλλαγή κλινοσκεπασμάτων ιματισμού μπάνιου και περιγράφεται η συχνότητα αλλαγής τους.

Εξοπλισμός μπάνιου: η επόμενη υποκατηγορία περιγράφει τον εξοπλισμό των ιδιωτικών μπάνιων, όπως κάδο απορριμμάτων, μια πετσέτα ανά άτομο, ένα μπουρνούζι, χαρτί υγείας, σαπούνι, στεγνωτήρα μαλλιών, ζυγαριά, μεγεθυντικό καθρέφτη και εξοπλισμό καθαρισμού παπουτσιών.

Εξοπλισμός: Για τον ελάχιστο εξοπλισμό στα δωμάτια περιγράφονται οι ελάχιστες διαστάσεις των κρεβατιών, οι κουβέρτες, τα μαξιλάρια, το πάχος στρώματος, ο γενικός φωτισμός, τα έπιπλα, (τραπέζι, ντουλάπα, καρέκλα). Φωτισμός για γραφή και ανάγνωση, έπιπλο αποσκευών, πολυθρόνα σε κάποιες κατηγορίες, ενημερωτικό υλικό για το ξενοδοχείο, ενημερωτικό υλικό για την περιοχή και υλικά γραφής.

Συντήρηση: Στην υποκατηγορία συντήρηση των χώρων, είναι υποχρεωτικό να συντηρούνται όλοι οι χώροι του ξενοδοχείου. Επίσης, να υπάρχει υπηρεσία επισκευής ή αντικατάστασης τυχόν κατεστραμμένου υποχρεωτικού εξοπλισμού.

Υπηρεσίες πλυντηρίου: Η επόμενη υποκατηγορία είναι το πλύσιμο και το σιδέρωμα των ρούχων, το οποίο είναι υποχρεωτικό για τις κατηγορίες άνω των 3 αστέρων superior.

Καθαριότητα: Ο καθαρισμός στα δωμάτια και στις σουίτες απαιτείται μία φορά την ημέρα, ενώ στις μεγαλύτερες κατηγορίες υπάρχει και απογευματινό συμμαζέμα.

Υπηρεσία αφύπνισης: κατόπιν αιτήματος στις μεγαλύτερες κατηγορίες αστέρων.

Τηλεόραση - τηλέφωνο: Στις υπηρεσίες τηλεόρασης, τηλεφώνου και ηλεκτρονικών υπολογιστών υπάρχει απαίτηση ύπαρξης τηλεόρασης σε κατηγορίες άνω των 3 αστέρων στα δωμάτια, ενώ σε μικρότερες κατηγορίες, απλώς στον κοινόχρηστο χώρο. Ύπαρξη ασύρματου ίντερνετ είναι υποχρεωτική στους κοινόχρηστους χώρους και στα δωμάτια για τις κατηγορίες άνω των 3 αστέρων, ενώ στα μικρότερα, μόνο στους κοινόχρηστους χώρους. Η κλήση για το προσωπικό μπορεί να πραγματοποιείται στις κατηγορίες ενός και 2 αστέρων με ενδοεπικοινωνία, ενώ στις μεγαλύτερες κατηγορίες με απευθείας τηλεφωνική κλήση. Ως προς τις εξωτερικές τηλεφωνικές κλήσεις, μπορεί να γίνονται με συσκευή κοινής χρήσης, ενώ ανά κατηγορία πρέπει να προσφέρονται και υπηρεσίες φαξ ή επικοινωνία με διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και υπηρεσία φωτοτυπήσεων.

Κρατήσεις: Θα πρέπει να υπάρχει μηχανογραφημένη υπηρεσία κρατήσεων και αποδοχή πληρωμής από τον πελάτη με πιστωτική κάρτα. Ενδιαφέρον έχει η τηλεματική επικοινωνία με την περιφέρεια των στατιστικών στοιχείων για τις κινήσεις των πελατών και όλων των τουριστών.

Η Δεύτερη Ενότητα αφορά στα κριτήρια για κατάταξη Superior 3*-4*. Στα παρακάτω κριτήρια, όπως αναλυτικά φαίνονται στο Παράρτημα Β – «Κριτήρια κατάταξης Ιταλίας»-, περιγράφονται οι ελάχιστες απαιτήσεις κριτηρίων κατάταξης ξενοδοχείων «Superior 3* και 4* του Βένετο», οι οποίες ομαδοποιήθηκαν εδώ, φέρουν βαθμολογία και, για την κατάταξη, πρέπει να συγκεντρώσουν 10 βαθμούς.

Υποδομές και Εξοπλισμός Δωματίων: Η ελάχιστη επιφάνεια όλων των δωματίων και των λουτρών για κατάταξη 4* superior είναι ίση με αυτήν που απαιτείται για νέους όγκους ή κτίρια ενός ξενοδοχείου πέντε αστέρων. Η ελάχιστη επιφάνεια όλων των δωματίων και των λουτρών για κατάταξη 3* superior είναι ίση με αυτή που απαιτείται για νέους όγκους ή κτίρια ενός ξενοδοχείου τεσσάρων αστέρων.

Κριτήρια κτιρίου: Για παροχή δωματίων τύπου junior σουίτα, το 100% των δωματίων πρέπει να έχουν ιδιωτική ή αποκλειστική πρόσβαση στην παραλία. Συνολική επιφάνεια ξενοδοχειακού χώρου, πάνω από 3.000 τ.μ. και έως 5.000τ.μ. ή πάνω από 5.000τ.μ.

Αθλητικές, Ψυχαγωγικές και Εξωτερικές Εγκαταστάσεις: Γήπεδο γκολφ που πληροί τις απαιτήσεις έγκρισης, παροχή στάβλων και αλόγων εντός της έκτασης του ξενοδοχείου. Εσωτερική πισίνα, εσωτερικές ή εξωτερικές πισίνες με συνολικό εμβαδόν από 100τ.μ. έως 200m², πολλαπλές πισίνες συνολικής επιφάνειας άνω των 200τ.μ. Εγκαταστάσεις

αθλητισμού και ψυχαγωγίας σε εσωτερικούς ή εξωτερικούς χώρους: με συνολική επιφάνεια τουλάχιστον 1.200 τ.μ. με συνολική επιφάνεια άνω των 1.800τ.μ. αντίστοιχα. Εξωτερικός ή εσωτερικός χώρος παιχνιδιού και ψυχαγωγίας: ελάχιστη επιφάνεια 600τ.μ. Πάρκα ξενοδοχείων με συνολική επιφάνεια από 1.500τ.μ. έως 3.000τ.μ., καθώς και χώρος αποκλειστικά για την αποθήκευση αθλητικού εξοπλισμού πελατών (Σκι, ποδήλατα, εξοπλισμός γκολφ, κανό, σανίδες windsurf). Η παροχή ποδηλάτων ή/και αθλητικού εξοπλισμού κατόπιν αιτήματος του επισκέπτη πρέπει να αντιστοιχεί τουλάχιστον στο 10% της εγκεκριμένης χωρητικότητας του καταλύματος. Παροχή υπηρεσιών επισκευής μοτοσυκλετών και/ή ποδηλάτων. Παροχή τουριστικού animation, ιδιωτική προσγείωση ελικοπτέρων πελατών στο ξενοδοχείο.

Κέντρα Ευεξίας και Αναζωογόνησης: Παροχή κέντρου ομορφιάς και ευεξίας (σάουνα ή/και χαμάμ, σολάριουμ UV. Υδρομασάζ), χώρος ευεξίας που διαθέτει σάουνα και υδρομασάζ. Γυμναστήριο με επαρκή εναλλαγή αέρα και ειδικό εξοπλισμό, (τουλάχιστον 4 μηχανήματα γυμναστικής, στρώματα εξάσκησης).

Υπηρεσίες Εστίασης και Κατανάλωσης: Ειδικά διαμορφωμένοι χώροι του εστιατορίου ή/και εκτός του ξενοδοχείου. Κελάρι γευσιγνωσίας με τουλάχιστον 80 διαφορετικές ετικέτες κρασιών, εκ των οποίων τουλάχιστον το 25% να προέρχονται από το Βένετο.

Επαγγελματικοί Χώροι: Παροχή επαγγελματικών χώρων γραφείου για τους χρήστες, που περιλαμβάνουν γραφεία και καρέκλες, φαξ και φωτοτυπικό μηχάνημα, πρίζες, τηλέφωνο, ηλεκτρονικό υπολογιστή και σύνδεση Wi Fi, έναν υπολογιστή ανά 40 κρεβάτια, εκτυπωτή δικτύου και εργαλεία γραφής).

Υποδομές Αναψυχής και Εξειδικευμένων Υπηρεσιών: Παροχή αμφιθεάτρου για εκδηλώσεις και δραστηριότητες, δωμάτιο πούρων ή καπνιστών με σύστημα εξαερισμού, δύο πολυθρόνες και έναν καναπέ. Παροχή ταξιδιωτικών οδηγών ή καρτών πληροφόρησης. Παροχή μεταφοράς πελατών εντός και εκτός ξενοδοχείου, ηλεκτρικό αυτοκίνητο του ξενοδοχείου στη διάθεση των επισκεπτών, υπηρεσία παρκαδόρου.

Υπηρεσίες Υποδοχής και Εξυπηρέτησης Πελατών: Υπηρεσία υποδοχής και θυρωρού διαθέσιμη για 16/24 ώρες με άτομο αποκλειστικά υπεύθυνο για κάθε υπηρεσία, διαθεσιμότητα υποδοχής 24/24 ώρες, επανδρωμένη με τουλάχιστον ένα άτομο και εσωτερική μεταφορά αποσκευών, παροχή διανυκτέρευσης αχθοφόρου υποδοχής για τις ανάγκες εξυπηρέτησης, δυνατότητα εσωτερικής μεταφοράς αποσκευών. Καθαρισμός στα δωμάτια και τις σουίτες μια φορά την ημέρα, απογευματινό συμμάζεμα, Παροχή δωρεάν υπηρεσίας Wi Fi, παροχή προσαρμοσμένων υπηρεσιών σύμφωνα με τις απαιτήσεις των

πελατών. Παροχή προφορικών ή/και γραπτών μεταφραστικών υπηρεσιών, τουλάχιστον σε 4 γλώσσες, κατόπιν αιτήματος του πελάτη.

Υποδομές για Ασφάλεια :Παροχή απινιδωτή για έκτακτη ανάγκη από κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό.

Πιστοποιήσεις: πιστοποιήσεις ISO 9001, ISO 14001,EMAS ,OHSAS 18.001.

Περιβαλλοντική Βιωσιμότητα και Πράσινη Ενέργεια: Πιστοποιημένα ξενοδοχεία με οικολογικό σήμα, σταθμός φόρτισης ηλεκτρικών οχημάτων εντός του ξενοδοχείου, ηλεκτροπαραγωγό ζεύγος (πράσινης ενέργειας) με επαρκή κάλυψη για: θέρμανση, κλιματισμό, φωτισμό, αυτόματες πόρτες και ασανσέρ, ηλεκτροκίνητα οχήματα ξενοδοχείου.

Παιδιά: Παιδικές εγκαταστάσεις, παιδική χαρά με ελάχιστη επιφάνεια 50m², υπηρεσίες για παιδιά, όπως animation, δημιουργική απασχόληση και νταντάδες. Αίθουσα για παιδιά με εγκατάσταση εναλλαγής αέρα, φυσικό φωτισμό και επιφάνεια 20m². Παροχή ειδικού δωματίου για βρέφη με μπιμπερό, ζεστά πιάτα, φούρνο μικροκυμάτων και βρεφικά είδη διαθέσιμα όλο το 24ωρο.

Τα κριτήρια για την κατηγορία 5* Luxury: Από τα κριτήρια της κατηγορίας, η επιχείρηση πρέπει να επιλέξει 5 για να μπορέσει να λάβει την έξτρα κατηγορία 5* Luxury. Αποτελούν, συγκεντρωτικά, το κριτήριο 55 στους πίνακες και είναι τα παρακάτω: ύπαρξη μπουτίκ, κατάστημα για κοσμήματα και ρολόγια, καπνοπωλείο, καταστήματα για δώρα και αναμνηστικά, καταστήματα εσωρούχων, κομμωτήριο για γυναίκες ή και για άντρες, καταστήματα παπουτσιών, τυπικά τοπικά προϊόντα, αίθουσα εκθέσεων, αίθουσα τηλεπικοινωνιών, φαρμακείο ή παρά -φαρμακείο, εσωτερική φύλαξη παιδιών, παιδική αίθουσα παιχνιδιού, καζίνο, νυχτερινό κέντρο, γυμναστήριο, κέντρο ευεξίας υπαίθριες ή κλειστές αθλητικές εγκαταστάσεις με επιφάνεια άνω των 1800 τετραγωνικών, εσωτερική πισίνα, εξωτερική πισίνα πάνω από 200 τετραγωνικά, γήπεδο και στάβλους για τα άλογα του ξενοδοχείου.

2.2.5.4 Ανάλυση κριτηρίων κατάταξης περιφέρεια Σαρδηνίας

Τα ξενοδοχεία της Σαρδηνίας κατατάσσονται από ένα έως 5 αστέρια με μία ενδιάμεση κατηγορία 4 αστερών superior. όπως αναλυτικά παρουσιάζονται στο Παράρτημα Β – «Κριτήρια κατάταξης Ιταλίας»-Ελάχιστες απαιτήσεις κριτηρίων κατάταξης ξενοδοχείων Σαρδηνίας.

Το παράρτημα ξεκινά με τις λειτουργικές απαιτήσεις, οι οποίες χωρίζονται σε 7 υποκατηγορίες.

Υπηρεσίες υποδοχής: περιγράφονται οι υποχρεωτικές ώρες λειτουργίας ανά κατηγορία αστερών, από 12 έως 24 ώρες. Οι ώρες της νυχτερινής υπηρεσίας, με συνοδό ή αχθοφόρο στις μεγαλύτερες κατηγορίες ή με καροτσάκι στις μικρότερες. Υπηρεσία αποθήκευσης αποσκευών, υπηρεσία φύλαξης στο χρηματοκιβώτιο του ξενοδοχείου και υπηρεσία εκτύπωσης αρχείων ή φωτοτυπιών.

Υπηρεσίες μπαρ: Στις υπηρεσίες μπαρ περιγράφονται οι ώρες λειτουργίας του μπαρ και, για τις μεγαλύτερες κατηγορίες αστερών, υπηρεσία δωματίου εξυπηρέτησης.

Πρωινό: Στις υπηρεσίες πρωινού στις μικρότερες κατηγορίες μπορεί να σερβίρεται στους κοινόχρηστους χώρους του ξενοδοχείου και στις μεγαλύτερες, στο χώρο της αίθουσας πρωινού ή του εστιατορίου, ενώ θα πρέπει να υπάρχει και υπηρεσία δωματίου για αυτό.

Εστιατόριο: Υπηρεσίες εστιατορίου για τις κατηγορίες 4 έως 5 αστερών μπορεί να παρέχονται στην αίθουσα πρωινού, σε ειδική αίθουσα και στα δωμάτια, στα 4 και 5 αστέρια.

Δωμάτιο: Στις υπηρεσίες δωματίου περιγράφονται η συχνότητα καθαρισμού, αλλαγής κλινοσκεπασμάτων και αλλαγής ιματισμού μπάνιου.

Προσωπικό: Στην κατηγορία προσωπικό προσδιορίζονται οι γλώσσες που πρέπει να μιλάει το προσωπικό ανά κατηγορία αστερών και περιλαμβάνει μόνο το προσωπικό υποδοχής, τον θυρωρό και τις πληροφορίες υποδοχής. Τέλος, στις κατηγορίες έως 3 αστέρια απαιτείται οι εργαζόμενοι να φορούν διακριτικά ταμπελάκια τα οποία να είναι αναγνωρίσιμα. Στις μεγαλύτερες κατηγορίες υπάρχει απαίτηση στολής.

Γενικές κατηγορίες: Στις γενικές κατηγορίες περιλαμβάνονται η υπηρεσία πλυντηρίου, σιδερώματος, η διαθεσιμότητα χώρου στάθμευσης για το 50% των δωματίων σε μικρότερες κατηγορίες, 80% στις μεγαλύτερες. Υπηρεσία στάθμευσης λεωφορείου από

την οποία απαλλάσσονται αν, για τεχνικούς ή αρχιτεκτονικούς λόγους, ο χώρος στάθμευσης βρίσκεται σε απόσταση άνω των 500 μέτρων από το ξενοδοχείο. Εδώ συμπεριλαμβάνονται και η πρόσβαση στο διαδίκτυο στους κοινόχρηστους χώρους εφόσον είναι τεχνικά εφικτό, ή πετσέτα παραλίας ή πισίνας και η ύπαρξη απινιδωτή.

Στη δεύτερη κατηγορία- διαρθρωτικές απαιτήσεις- παρατηρούνται 8 υποκατηγορίες.

Γκαρνταρόμπα: Οι όροφοι των 5* πρέπει να έχουν γκαρνταρόμπα και χώρο αποσκευών. Αφορά σε κατασκευές μετά το 2009, με δωμάτια εξυπηρέτησης στους ορόφους και ξεχωριστή είσοδο αποσκευών.

Κοινόχρηστοι χώροι: Οι κοινόχρηστοι χώροι ή το δωμάτιο πρέπει να έχουν τηλεόραση επίπεδης οθόνης. Στα ξενοδοχεία ενός αστερά δεν απαιτείται ελάχιστο εμβαδόν στους κοινόχρηστους χώρους. Από 2 αστέρια απαιτείται κοινόχρηστος χώρος 4 τετραγωνικά ανά δωμάτιο για τα πρώτα 10, ένα τετραγωνικό για κάθε επιπλέον δωμάτιο μέχρι τα 20, και 0,5 τ.μ. για κάθε επιπλέον δωμάτιο. Στις κατηγορίες 3* 4* 4* Superior και 5 αστερών απαιτείται προσαύξηση από 10 έως 100% των παραπάνω χώρων. Οι κατηγορίες ένα και 2 αστέρια εξυπηρετούνται με μηχάνημα αυτόματης πώλησης, ενώ στα 3* απαιτείται αίθουσα εστιατορίου που να μπορεί να συνδεθεί με την αίθουσα πρωινού, αίθουσα ή χώρος μπαρ και στις κατηγορίες 4 superior και 5 αστερών, σαλόνι -αναγνώστηριο σε ξεχωριστό χώρο.

Δωμάτια: Στη συνέχεια, προδιαγράφεται ότι ο ελάχιστος αριθμός δωματίων ενός ξενοδοχείου είναι 7. Τα δωμάτια χωρίζονται σε 3 κατηγορίες – αυτά, τα καταλύματα των οποίων υπήρχαν πριν το 2009, αυτά που κατασκευάστηκαν από το 2009 μέχρι και το 2017 και τα καταλύματα που αδειοδοτούνται μετά το 2017. Σύμφωνα με τις προηγούμενες ημερομηνίες, δίνονται τα ελάχιστα υποχρεωτικά τετραγωνικά των δωματίων εκτός αν εξαιρούνται λόγω εθνικών ή περιφερειακών κανονισμών.

Εξοπλισμός δωματίου: Η επόμενη υποκατηγορία είναι ο εξοπλισμός του δωματίου η οποία περιγράφει τη βασική επίπλωση (κρεβάτι, κομοδίνο, καρέκλα, τραπέζι καφέ, ντουλάπα, καθρέφτης, καλάθι αχρήστων, φωτιστικό στο κομοδίνο ή σποτ, έπιπλο αποσκευών, πολυθρόνα σε μεγαλύτερες κατηγορίες. Για τις κατηγορίες κάτω των 3 αστερών πρέπει να υπάρχει πρόσβαση στο ίντερνετ, τηλεόραση επίπεδης οθόνης, πρόγραμμα με διεθνή κανάλια, τηλέφωνο με δυνατότητα εξωτερικής κλήσης και ξενόγλωσσες πληροφορίες, χρηματοκιβώτιο στο 100% των δωματίων από 4 αστέρια και

πάνω και στο 50% των δωματίων στα 3 αστέρια, μέτρα ηχομόνωσης, τηλεφωνική κλήση προσωπικού, ψυγείο ή μπαρ από 4 αστέρια. Επίσης, βραστήρας καφέ, γραφική ύλη, πληροφορίες για το ξενοδοχείο, παντόφλες στις μεγάλες κατηγορίες, σετ ραπτικής κατόπιν αιτήματος, πυράντοχο στρώμα σε όλες τις κατηγορίες.

Λουτρά: Κατά τον ίδιο τρόπο, σύμφωνα με το προηγούμενο διαχωρισμό των δωματίων βάσει χρονολογίων, προδιαγράφονται και τα ιδιωτικά μπάνια με το απαιτούμενο εμβαδόν στα δωμάτια και το ποσοστό που απαιτείται ανά κατηγορία αστερών. Μόνο στα νέα ξενοδοχεία είναι υποχρεωτική η ύπαρξη ιδιωτικού μπάνιου στα δωμάτια. Η κλήση έκτακτης ανάγκης είναι υποχρεωτική σε όλες τις τουαλέτες.

Αξεσουάρ μπάνιου: μπουρνούζι στις μεγαλύτερες κατηγορίες, επαρκής αριθμός πετσετών, χαλάκι για τους επισκέπτες, είδη προσωπικής υγιεινής, καθρέφτης, στεγνωτήρας μαλλιών κατόπιν αιτήματος στις μικρότερες κατηγορίες, στεγνωτήρας μαλλιών με εξωτερική πρίζα στις μεγαλύτερες και κάδος απορριμμάτων.

Εξοπλισμός: ο εξοπλισμός της ξενοδοχειακής μονάδας πρέπει να περιλαμβάνει υποδοχή, που σημαίνει λειτουργικός χώρος με κατάλληλο τραπέζι ή γραφείο, ανελκυστήρας πελατών για κτίρια υψηλότερα των 2 επιπέδων που διαθέτουν δωμάτια εκτός αν εξαιρείται λόγω εθνικών ή περιφερειακών κανονισμών. Ο ανελκυστήρας εμπορευμάτων απαιτείται στα ξενοδοχεία με πάνω από 51 δωμάτια αν δεν εξαιρείται από κανονισμούς και είναι υποχρεωτικός για τα 5 αστέρων ξενοδοχεία. Η θέρμανση είναι υποχρεωτική σε όλες τις κατηγορίες, εκτός από τα ξενοδοχεία που λειτουργούν μόνο κατά τη θερινή περίοδο. Ο κλιματισμός είναι υποχρεωτικός στα ξενοδοχεία από 4 αστέρια και πάνω, όπως επίσης και οι σουίτες που, στα πεντάστερα ξενοδοχεία, αν δεν είναι διατηρητέα πρέπει να έχουν είσοδο που να προστατεύεται από βεράντα ή στέγαστρο.

Η τελευταία κατηγορία περιγράφει την υποχρέωση ή μη για κοινόχρηστα μπάνια ανάλογα με την ημερομηνία κατασκευής του ξενοδοχείου. Στα καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος είναι υποχρεωτικό να υπάρχουν κοινόχρηστα μπάνια, με επιτοίχιο ηλεκτρικό στεγνωτήρα χεριών, είδη προσωπικής υγιεινής και κάδος απορριμμάτων.

Κριτήρια κατηγορίας * Lusso ή Luxury 5*

Τα κριτήρια για την συγκεκριμένη κατάταξη χωρίζονται σε 4 κατηγορίες, ενώ από τα κριτήρια κάθε κατηγορίας η επιχείρηση πρέπει να επιλέξει τα 16, 4, 8 και 10 αντίστοιχα για να μπορέσει να λάβει την έξτρα κατηγορία 5* Luxury

Εξαιρετικά ποιοτικά στοιχεία του ακίνητου που προκύπτουν: πρώτον, πανοραμική θέα. Επιπλέον, αξιολογούνται τα σημαντικά αρχιτεκτονικά, καλλιτεχνικά και διακοσμητικά χαρακτηριστικά του κτιρίου. Λαμβάνεται υπόψη η κατασκευή που εντάσσεται αρμονικά σε ένα περιβαλλοντικό πλαίσιο με ιστορικό, καλλιτεχνικό, μνημειακό ή φυσικό ενδιαφέρον. Επιπρόσθετα, εξετάζεται ο τύπος του κτιρίου που ξεχωρίζει από αισθητικής άποψης, αλλά και λόγω της θέσης, της προστασίας από τον θόρυβο, καθώς και της ύπαρξης πάρκου ή άλλων μεγάλων αποκλειστικών χώρων, σε σχέση με τα γύρω κτίρια ή εκείνα της περιοχής που λειτουργούν ως ξενοδοχεία.

Ακολουθούν τα κριτήρια που αφορούν στους κοινόχρηστους χώρους, όπως η υψηλή ποιότητα και το επαρκές μέγεθος τους, περιλαμβάνοντας χώρους όπως αίθουσα υποδοχής, σαλόνι-μπαρ, εστιατόρια, χώροι συνεδριάσεων-επιχειρήσεων, SPA, καθώς και πισίνες. Άλλο κριτήριο που εξετάζεται είναι η ευνοϊκή σχέση μεταξύ της επιφάνειας και του αριθμού των κοινόχρηστων χώρων και των δωματίων. Επιπλέον, η ύπαρξη ιδιαίτερα μεγάλων κοινόχρηστων χώρων, υπερμεγεθών σε σχέση με τον αριθμό των επισκεπτών. Σημαντική είναι επίσης η παρουσία ιδιαίτερα μεγάλων δωματίων, καθώς και η υψηλή αισθητική του χώρου υποδοχής, ο οποίος μπορεί να περιλαμβάνει και ειδικό γραφείο για τους πελάτες.

Επιπροσθέτως, στα κριτήρια λαμβάνονται υπόψη οι βεράντες, η ύπαρξη σουιτών με σαλόνι και παρακείμενο ξεχωριστό δωμάτιο, καθώς και το εύρος και ο αριθμός των ανελκυστήρων που αποτρέπουν την αναμονή. Παράλληλα, αξιολογείται σε ένα κτήριο η διαθεσιμότητα ξεχωριστών ανελκυστήρων για πελάτες και προσωπικό, οι χειροκίνητοι αναβατήρες, καθώς και η τοποθέτησή τους σε μη ορατούς χώρους. Επιπλέον, σημαντικό κριτήριο αποτελεί η άριστη λειτουργικότητα όλων των εγκαταστάσεων, καθώς και η συνεχής συντήρηση του κτιρίου, των εγκαταστάσεων, του εξοπλισμού και των επίπλων.

Ειδικά για περιοχές διακοπών, δίνεται κριτήριο για τις αθλητικές εγκαταστάσεις, τα πάρκα, τις πισίνες ή την ιδιωτική παραλία. Περιλαμβάνονται κριτήρια για τουαλέτες και αποδυτήρια υψηλής πολυτέλειας στους κοινόχρηστους χώρους. Επίσης, αξιολογούνται οι

διαμορφωμένοι χώροι πισίνας και λιμνοθάλασσας, με επαρκείς υπηρεσίες στους πελάτες, σε ένα όμορφα σχεδιασμένο περιβάλλον. Εξετάζονται επίσης οι υπαίθριοι χώροι, όπως οι βεράντες, τα roof gardens και τα σολάριουμ, τα οποία πρέπει να διαθέτουν κατάλληλο μέγεθος και σχεδιασμό.

Τέλος, περιλαμβάνεται κριτήριο για την παρουσία ιαματικών λουτρών ευεξίας και ειδικά διαμορφωμένων κέντρων με ελκυστικό σχεδιασμό και κριτήριο ως χώρων λιανικής πώλησης για συγκεκριμένες κατηγορίες προϊόντων πολυτελείας.

Εξαιρετική ποιότητα και αριθμός εξοπλισμού, επίπλων και ειδών επίπλωσης: τα κριτήρια περιλαμβάνουν την παρουσία χαλιών ή μοκετών Επιπλέον, αξιολογούνται τα υλικά υψηλής ποιότητας, ο σχεδιασμός και τα έπιπλα για χώρους καθιστικού, lounge bars, εστιατόρια, μουσικούς χώρους και κλαμπ. Παράλληλα, ιδιαίτερη σημασία δίνεται στα έπιπλα και τις κουρτίνες με ιδιαίτερο τόνο. Επιπρόσθετα, εξετάζεται η παρουσία καλλιτεχνικών πολυελαίων και συστημάτων φωτισμού με επαρκείς διαστάσεις, κατάλληλα προσαρμοσμένων σε κάθε χώρο. Τέλος, περιλαμβάνεται ο εξοπλισμός, όπως μαχαιροπίρουνα και επιτραπέζια σκεύη ιδιαίτερης ποιότητας.

Εξοπλισμός και τεχνολογία: Τα κριτήρια κατάταξης περιλαμβάνουν, πρώτον, συστήματα μπαταριών λουτρού κλπ., εξοπλισμένα με κύρια συστήματα ρύθμισης και τηλεχειρισμού, κριτήρια συστήματος ACS (νερό ζεστό υγιεινής) με ανακυκλοφορία και κριτήρια για ηχομονωμένα συστήματα, καθώς και συστήματα εξαερισμού.

Επίσης, κριτήρια για συστήματα νερού πυρόσβεσης με ορατό εξοπλισμό υψηλής τεχνικής ποιότητας κατασκευής. Επιπλέον, κριτήρια για πλήρεις ηλεκτρικές εγκαταστάσεις με όλες τις ηλεκτρονικά ελεγχόμενες συσκευές, απόλυτα ενσωματωμένες για την άνεση των πελατών. Ακολουθούν κριτήρια για συστήματα τηλεόρασης και τηλεματικής, πλήρως συνδεδεμένα με τα συστήματα ασφαλείας και τις υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών.

Στη συνέχεια, αξιολογείται ο σύγχρονος, υψηλής τεχνολογίας, έλεγχος πρόσβασης στα δωμάτια. Επιπλέον, εξετάζονται τα σύγχρονα, ενεργειακά αποδοτικά συστήματα κλιματισμού (ψύξη και θέρμανση ταυτόχρονα) με συστήματα ανάκτησης θερμότητας. Επιπροσθέτως, σύγχρονα συστήματα πισίνας, εξοπλισμένα με ηλεκτρονικά συστήματα επεξεργασίας νερού. Τέλος, περιλαμβάνονται τα συστήματα κεντρικής αναρρόφησης σκόνης, που ολοκληρώνουν την κατηγορία εξοπλισμού και τεχνολογίας.

Ιδιαιτερότητα και ποιότητα υπηρεσιών: τα κριτήρια κατάταξης περιλαμβάνουν την ιδιαίτερα καταρτισμένη διοίκηση, η οποία πρέπει να πιστοποιείται με το να έχει ήδη εργαστεί ο διευθυντής ως διευθυντής ξενοδοχείου σε καταλύματα της κατηγορίας 3 έως 5 αστερών επί τουλάχιστον τρία έτη. Επίσης, λαμβάνεται υπόψη η υπηρεσία γκαράζ ή στάθμευσης αυτοκινήτων, η οποία πρέπει να είναι διαθέσιμη, σε εξωτερική συμφωνία, 24 ώρες το 24ωρο, για τουλάχιστον το 100% των δωματίων ή/και των μονάδων. Επιπλέον, αξιολογείται η υπηρεσία υποδοχής και θυρωρείου, που πρέπει να παρέχεται από εξειδικευμένο προσωπικό σε επαρκή αριθμό ώστε να διασφαλίζεται η εξυπηρέτηση προσαρμοσμένη σε κάθε πελάτη.

Κριτήριο για την ιδιαίτερα ευνοϊκή αναλογία μεταξύ του αριθμού του προσωπικού που εργάζεται στις διάφορες υπηρεσίες και του αριθμού των πελατών. Εξετάζεται επίσης η παροχή στολών για την αναγνώριση των υπαλλήλων των διαφόρων τμημάτων. Ακολουθεί η ευρεία επιλογή, η ποιότητα, καθώς και οι διεθνείς σπεσιαλιτέ στην υπηρεσία à la carte του εστιατορίου.

Σημαντική κρίνεται η υπηρεσία μπαρ ή σαλόνι, η οποία πρέπει να παρέχεται επίσης στα δωμάτια και/ή στις μονάδες διαμονής, διαθέσιμη επί 24 ώρες την ημέρα, και ενδεχομένως σε πολλά δωμάτια, με παρουσία μενού ποτών (τυπωμένου ή ψηφιακού). Εξετάζεται ακόμη το εξατομικευμένο καλωσόρισμα κάθε επισκέπτη με λουλούδια ή μικρά δώρα στο δωμάτιο.

Επιπρόσθετα, αξιολογείται η εσωτερική υπηρεσία φύλαξης παιδιών, η υπηρεσία κομμωτηρίου για γυναίκες και/ή άνδρες, αλλά και η παρουσία ATM στις εγκαταστάσεις. Τέλος, περιλαμβάνεται κριτήριο για την η παιδική αίθουσα παιχνιδιού.

2.3.5.5 Ανάλυση κριτηρίων κατάταξης περιφέρεια Καμπανίας

Παρακάτω περιγράφονται τα κριτήρια κατάταξης της περιφέρειας της Καμπανίας, όπως αναλυτικά παρουσιάζονται στο Παράρτημα Β – «Κριτήρια κατάταξης Ιταλίας»- Ελάχιστες απαιτήσεις κριτηρίων κατάταξης ξενοδοχείων της Καμπανίας:

Τοποθεσία και εμφάνιση: Χαρακτηρίζεται η εξωτερική εμφάνιση του ξενοδοχείου που πρέπει να είναι καλή, εξαιρετική ή άψογη, ανάλογα με την κατηγορία όταν πρόκειται για υποχρεωτικό κριτήριο. Ο τύπος κτιρίου περιλαμβάνει τις κατηγορίες ιστορικό, κτίριο/ κατοικία εποχής, κάστρο, χαρακτηριστική κατοικία. Κριτήρια αποτελού επίσης, η τοποθεσία στην περιοχή (θέα, κεντρική θέση, πάρκο κ.λπ.) αν είναι καλή ή εξαιρετική και βαθμολογείται η πρόσβαση με δημόσια μέσα μεταφοράς (ταξί, λεωφορείο κ.λπ.) και με ιδιωτικά οχήματα αν είναι καλή ή εξαιρετική. Η προσβασιμότητα για ΑμεΑ λαμβάνει αντίστοιχους βαθμούς ανά κατηγορία

Οι χώροι στάθμευσης, στην εγκατάσταση ή σε κοντινή απόσταση, χωρίς χρονικό περιορισμό, βαθμολογούνται με ποσοστό προς τα δωμάτια, όπως επίσης το εσωτερικό γκαράζ και η θέση στάθμευσης των τουριστικών λεωφορείων.

Δομή και εξοπλισμός: Στην κατηγορία αυτήν βαθμολογούνται οι υπηρεσίες στην είσοδο, όπως θυρωρού και ταμιά, η φύλαξη και διάφορες υπηρεσίες back office, η ρεσεψιόν, η ξεχωριστή είσοδος για αποσκευές, η συνοδεία των επισκεπτών στα δωμάτιά τους κατά την άφιξη, ο κλιματισμός του χώρου, και αν υπάρχει, το στέγαστρο εισόδου. Αξιολογείται επίσης αν υπάρχει ανελκυστήρας για αποκλειστική χρήση των πελατών, για πάνω από 2 ορόφους στα ξενοδοχεία 3* και, ανεξάρτητα από τον αριθμό ορόφων του καταλύματος, για τα ξενοδοχεία 4* και 5*. Αντίστοιχα, ο ανελκυστήρας υπηρεσίας είναι υποχρεωτικός για τις μεγάλες κατηγορίες ενώ ο ανελκυστήρας τροφίμων (dumbwaiter) προαιρετικός για όλες τις κατηγορίες. Η τελευταία κατηγορία είναι η ύπαρξη βεράντας ή μπαλκονιού για το 50% των δωματίων ως μη υποχρεωτικό κριτήριο.

Δωμάτια: Περιγράφεται ο υποχρεωτικός εξοπλισμός για όλες τις κατηγορίες (κρεβάτι, 1 καρέκλα ανά κρεβάτι, φωτισμός, ντουλάπα, σκαμπό αποσκευών, καλάθι αχρήστων και κομοδίνα ανά κρεβάτι) και ο εξοπλισμός που, στις μικρές κατηγορίες, βαθμολογείται (μία πολυθρόνα ανά δωμάτιο, μίνι μπαρ, ασφάλεια σε τουλάχιστον 50 % των δωματίων, χρηματοκιβώτιο στο 100% των δωματίων, καθιστικό που γειτνιάζει με το δωμάτιο σε περισσότερο από το 10% των δωματίων).

Οι διαστάσεις των δωματίων, συμπεριλαμβανομένων των μπάνιων, οι οποίες είναι προαιρετικές σε όλες τις κατηγορίες από 14-18-22 και 30 τμ βαθμολογούνται αντίστοιχα. Η ηχομόνωση με ποσοστό αναλογίας στο 40-60-100% ανά κατηγορία ξενοδοχείου είναι προαιρετική μόνο στα ξενοδοχεία ενός και δυο αστερών.

Η θέρμανση είναι υποχρεωτική στους κοινοχρήστους και στα δωμάτια μόνο για κατατάξεις από 3 αστέρια. Στο ένα αστέρι υπάρχει υποχρέωση μόνο για τους κοινόχρηστους χώρους, ενώ στα 2 αστέρια στους κοινόχρηστους και στο 50% των δωματίων.

Από την άλλη πλευρά, ο κλιματισμός απαιτείται στους κοινόχρηστους στην κατηγορία 1*, αλλά στις υπόλοιπες απαιτείται στους κοινόχρηστους χώρους και αναλογικά σε τουλάχιστον 50 % των χώρων που δεν μπορούν να ρυθμιστούν από τον πελάτη. Τουλάχιστον στο 50 % των δωματίων πρέπει να είναι ρυθμιζόμενο από τον πελάτη, σε όλη την εγκατάσταση και σε όλα τα δωμάτια που ρυθμίζονται από τον πελάτη ανά κατηγορία ξενοδοχείου.

Τουλάχιστον 50% των δωματίων πρέπει να έχει τηλεόραση για την κατηγορία 1*, ενώ το 100% των δωματίων μέχρι 4* και smart tv τα 5* και 5*LUXURY σε όλα τα δωμάτια.

Με ποσοστό βαθμολογείται και η ύπαρξη τηλεφώνου εσωτερικής χρήσης (το 25%, τουλάχιστον στο 70% στο 100% των δωματίων), όπως και το τηλέφωνο με δυνατότητα άμεσης εξωτερικής κλήσης (σε τουλάχιστον 25%, σε τουλάχιστον 50%, στο 100% των δωματίων) ανά κατηγορία κατάταξης.

Τα αξεσουάρ στα δωμάτια (φυλλάδιο στοιχείων του ξενοδοχείου, σακούλα για βρώμικα ρούχα, γραφική ύλη, σαγιονάρες, στοιχεία για την περιοχή, πρόσθετη κουβέρτα, υποαλλεργικά και ανθεκτικά στα ακάρεα κλινოსκεπάσματα, σεντ ραπτικής, κρεμάστρα για παλτό, βραστήρα με σεντ για την παρασκευή τσαγιού ή καφέ κατόπιν αιτήματος του πελάτη, πρόσθετο μαξιλάρι, μοντέρνα, καλοδιατηρημένα μαξιλάρια και κουβέρτες, υποδοχές για επαναφόρτιση usb κατόπιν αιτήματος του πελάτη, υποδοχές για διεθνή προσαρμογέα κατόπιν αιτήματος του πελάτη, σεντ καθαρισμού παπουτσιών, «κόκκαλο» παπουτσιών, 'pillow menu', σιδερώστρα, ρυθμιζόμενο κρεβάτι κατόπιν αιτήματος, κάλυμμα υγιεινής, δυνατότητα συσκότισης δωματίου, ματάκι, πρόσθετος μηχανισμός κλειδώματος στην πόρτα του δωματίου, κάλυμμα στρώματος, πρέσα παντελονιών, ελάχιστο ύψος στρώματος 20 cm. Τα παραπάνω είναι υποχρεωτικά ή μοριοδοτούνται ανάλογα με την κατάταξη.

Μπάνια στα δωμάτια δεν υποχρεωτικά για τα ξενοδοχεία 1-2* και, ανά κατηγορία από 3 αστέρια, υποχρεούνται ή βαθμολογούνται για την ύπαρξη ντους/μπανιέρας, γυάλινης ή κρυστάλλινης καμπίνας, ντους + μπανιέρας, μπανιέρας ή ντους με υδρομασάζ, Επίσης, αυξημένο μέγεθος μπάνιου (από 6 έως 10 τετραγωνικά μέτρα), μεγαλύτερο μέγεθος μπάνιου (πάνω από 10 τετραγωνικά μέτρα), διαρθρωτική ανακαίνιση τα τελευταία 5 χρόνια, 2ος νιπτήρας.

Αξεσουάρ μπάνιου στα δωμάτια είναι τα παρακάτω, ανά κρεβάτι: μπάρα σαπουνιού ή διανομέας σαπουνιού, καλάθι αχρήστων, σκαμνί, πετσέτες 100x60 cm., πετσέτα μπάνιου 100x180 cm, υποδοχή οδοντόβουρτσας, χαρτί τουαλέτας αποχέτευση ντους ή/και μπανιέρας, στεγνωτήρα μαλλιών κατόπιν αιτήματος, σεσουάρ μαλλιών, πρόσθετες λαβές ασφαλείας, κιτ προσωπικής υγιεινής στο check-in (σκουφάκι, λίμα, μπατονέτες, αποστάγματα και λοσιόν), αναλώσιμα (αφρόλουτρο, σαμπουάν, απορρυπαντικό, απόθεμα χαρτιού τουαλέτας), μπουρνούζι κατόπιν αιτήματος, μπουρνούζι, επιτοίχιος μεγεθυντικός καθρέφτης, πετσέτα μεγαλύτερη από 100x60 cm., πετσέτα μπάνιου μεγαλύτερη από 100x180 cm. ζυγαριά μπάνιου, καλοριφέρ ή παρόμοιο.

Υπηρεσίες δωματίου: Αλλαγή σεντονιών και μαξιλαροθηκών ανά κατηγορία κατάταξης τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα ή ανά αλλαγή φιλοξενούμενου ή/και καθημερινά κατόπιν αιτήματος χωρίς χρέωση, τουλάχιστον 3 φορές την εβδομάδα ή/και καθημερινά κατόπιν αιτήματος χωρίς χρέωση, κάθε μέρα.

Καθαρισμός στρωμάτων και μαξιλαριών με 3 κριτήρια εκ των οποίων το πρώτο είναι υποχρεωτικό σε όλες τις κατηγορίες και είναι τα παρακάτω: ετήσιος καθαρισμός των στρωμάτων κατά των ακάρεων, διμηνιαίος καθαρισμός μαξιλαριών, περιοδική αντικατάσταση των στρωμάτων (τουλάχιστον κάθε 5 χρόνια).

Αλλαγή πετσετών τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα ή ανά αλλαγή φιλοξενούμενου, τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα ή/και καθημερινά κατόπιν αιτήματος χωρίς χρέωση, τουλάχιστον 3 φορές την εβδομάδα ή/και καθημερινά, κατόπιν αιτήματος χωρίς χρέωση ή κάθε μέρα ανά κατηγορία κατάταξης. Για το πλύσιμο και σιδέρωμα ρούχων των επισκεπτών, βαθμολογούνται η υπηρεσία πλύσης ενδυμάτων που παρέχεται εντός 24 ωρών, εξαιρουμένων των αργιών και των εορτών, υπηρεσία σιδερώματος εντός 2 ωρών, υπηρεσία πλυσίματος ενδυμάτων που παρέχεται εντός 12 ωρών (εάν παραδοθεί έως τις 9.00 π.μ.), εξαιρουμένων των αργιών και των εορτών.

Η καθαριότητα στα δωμάτια είναι υποχρεωτική μια φορά την ημέρα σε όλες τις κατηγορίες κατάταξης.

Κοινές υπηρεσίες: Στη πρόσβαση στο Internet WIFI και σε υπηρεσίες ηλεκτρονικών υπολογιστών βλέπουμε τα παρακάτω κριτήρια: δωρεάν wifi στους κοινόχρηστους χώρους, εκτύπωση κατόπιν αιτήματος στον κοινόχρηστο χώρο, δωρεάν wifi σε όλο το ξενοδοχείο και σε κάθε δωμάτιο, υπολογιστής στο δωμάτιο κατόπιν αιτήματος, εκτυπωτής στο δωμάτιο κατόπιν αιτήματος .Η υπηρεσία αφύπνισης αποτελεί από μόνη της κατηγορία κριτηρίου. Κριτήρια για υπηρεσίες ευεξίας και προσωπικής φροντίδας αποτελούν τα παρακάτω: κομμωτήριο, κέντρο ομορφιάς, γυμναστήριο σάουνα/τουρκικά λουτρά και σπα ή ιαματικά λουτρά. Για την υποδοχή και τις υπηρεσίες θυρωρείου - πληροφορίες προσδιορίζονται οι ώρες λειτουργίας από 12 έως 24 ώρες από υπάλληλο, 16/24 ώρες με τουλάχιστον έναν υπάλληλο 16/24 ώρες με τουλάχιστον έναν υπάλληλο ανά υπηρεσία. Νυχτερινή υπηρεσία στα τρία αστέρια καλύπτεται με τον εφημερεύοντα υπάλληλο, ενώ στα 5* με νυχτοφύλακα.Για την εσωτερική μεταφορά και αποθήκευση αποσκευών, η υπηρεσία αποθήκευσης είναι υποχρεωτική σε όλες τις κατηγορίες, το καροτσάκι στη διάθεση των πελατών στα 1-2 αστέρια και από το προσωπικό στις υπόλοιπες κατηγορίες. Υπηρεσία μεταφορών δεν είναι υποχρεωτική σε καμία κατηγορία και δίνει δυο κριτήρια: ιδιωτικό αυτοκίνητο ή minibus κατόπιν αιτήματος - έναντι πληρωμής, αυτοκίνητο ή μικρό λεωφορείο αποκλειστικά για τη μεταφορά πελατών και αποσκευών – δωρεάν. Η υπηρεσία φόρτισης ηλεκτρικών αυτοκινήτων και η υπηρεσία φόρτισης για ποδήλατα ή άλλα ηλεκτρικά οχήματα συνιστούν μοριοδοτούμενα κριτήρια.

2.3 Μεθοδολογία και κριτήρια κατάταξης ξενοδοχείων κατηγορίες αστερών στην Τουρκία

Σύμφωνα με τον όρο «ξενοδοχεία», εννοούνται εγκαταστάσεις των οποίων κύρια δραστηριότητα είναι η κάλυψη των αναγκών διαμονής των πελατών και οι οποίες μπορούν επίσης να περιλαμβάνουν μονάδες εστίασης, συνεδριάσεων, εορταστικών εκδηλώσεων, αθλητισμού και ψυχαγωγίας, ως βοηθητικές δραστηριότητες. Τα ξενοδοχεία κατατάσσονται σε κατηγορίες ενός, δύο, τριών, τεσσάρων και πέντε αστερών.

2.3.1_Τύποι ξενοδοχείων στην Τουρκία

Σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, ως ξενοδοχείο ορίζεται μια εγκατάσταση, η κύρια λειτουργία της οποίας είναι να ανταποκρίνεται στις ανάγκες διαμονής των πελατών, η οποία μπορεί επίσης να περιλαμβάνει ειδικές μονάδες για φαγητό και ποτό, συνέδρια, εορταστικές εκδηλώσεις, καθώς και αθλητισμό και ψυχαγωγία. Εκτός από τα ξενοδοχεία, ο κανονισμός παρέχει επίσης έναν κατάλογο άλλων τύπων ακινήτων που θεωρούνται επίσης εγκαταστάσεις παροχής καταλύματος (π.χ. θέρετρα, μπουτίκ ξενοδοχεία, ειδικές εγκαταστάσεις παροχής καταλύματος, μοτέλ, ξενώνες, κάμπινγκ και ξενοδοχεία διαμερισμάτων) και παρέχει έναν ορισμό για κάθε τύπο ακινήτου.

2.3.2_Νομοθεσία

Το Υπουργείο Πολιτισμού και Τουρισμού είναι η αρμόδια κυβερνητική αρχή που είναι εξουσιοδοτημένη να αδειοδοτεί και να ρυθμίζει τα ξενοδοχεία στη Δημοκρατία της Τουρκίας.

Στην Τουρκία τα κριτήρια και η μεθοδολογία κατάταξής τους καθορίζονται με το ΠΔ 1134/31-05-2019 ΦΕΚ Εφημερίδας της Κυβερνήσεως : 30791/ 1-6-2019 “Προσδιορισμός χαρακτηριστικών τουριστικών εγκαταστάσεων”. Τα κύρια τουριστικά καταλύματα αξιολογούνται, λαμβάνοντας υπόψη κριτήρια, όπως το ελάχιστο εμβαδό των χώρων, επιλογές υλικών, γραφειακοί χώροι, χώροι καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος, υπηρεσίες χαμάμ σάουνας, κολυμβητικών δεξαμενών, προώθηση τοπικών προϊόντων και υπηρεσιών, συντήρηση, υγιεινή, εκπαίδευση προσωπικού, εξοικονόμηση ενέργειας, διαφάνεια στις τιμές και εκπαίδευση του προσωπικού.

Πιστοποιητικά κατάταξης ή πιστοποιητικά τουριστικής λειτουργίας

Σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, υπάρχουν δύο κύριοι τύποι αδειών. Τα πιστοποιητικά τουριστικών επενδύσεων (turizm yatirimi belgesi) και τα πιστοποιητικά τουριστικής λειτουργίας (turizm işletmesi belgesi). Οι τουριστικές εγκαταστάσεις, όπως τα ξενοδοχεία, υποχρεούνται να λάβουν πιστοποιητικά τουριστικών επενδύσεων ή/και πιστοποιητικά τουριστικής λειτουργίας από το Υπουργείο, προκειμένου να λειτουργήσουν βάσει του νόμου αριθ. 2634 και την ισχύουσα νομοθεσία για την ενθάρρυνση του τουρισμού.

Η βεβαίωση τουριστικής επένδυσης είναι μια βεβαίωση που εκδίδεται από το Υπουργείο και δείχνει το είδος, την κατηγορία και τη διάρκεια της επένδυσης. Το πιστοποιητικό μερικής τουριστικής λειτουργίας και το πιστοποιητικό τουριστικής λειτουργίας είναι τα έγγραφα που αποδεικνύουν ότι οι τουριστικές επιχειρήσεις πληρούν τις προϋποθέσεις του κανονισμού κατάταξης .

2.3.3 _Διαδικασία κατάταξης

Όλες οι αιτήσεις πιστοποίησης υποβάλλονται μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Στις αιτήσεις μπορούν να ζητηθούν πιστοποιητικά και τα έγγραφα που απαιτούνται από το Υπουργείο. Στο πρόγραμμα ελέγχου εντάσσονται όσοι προσκομίζουν δικαιολογητικά της αίτησης που κρίνονται κατάλληλα.

Μετά την έκδοση του μερικού πιστοποιητικού τουριστικής λειτουργίας ή του πιστοποιητικού τουριστικής λειτουργίας, αποστέλλεται αντίγραφο του πιστοποιητικού και της άδειας λειτουργίας στον οργανισμό που εξέδωσε την άδεια. Σε περίπτωση που διαπιστωθεί πρόσθετη κατασκευή και αλλαγή δυναμικότητας σε εγκαταστάσεις με πιστοποιητικό τουριστικής λειτουργίας ή μερικό πιστοποιητικό τουριστικής λειτουργίας ή υποβληθεί αίτημα για αλλαγή δυναμικότητας από τον κάτοχο του πιστοποιητικού, οι διαδικασίες πιστοποίησης διενεργούνται με ενημέρωση του φορέα ή οργανισμού που εκδίδει την άδεια έναρξης και λειτουργίας της επιχείρησης, χωρίς να ζητηθούν περαιτέρω πληροφορίες και έγγραφα από τον κάτοχο του πιστοποιητικού. Σε περίπτωση που τα έγγραφα σχετικά με την ισχύ της άδειας έναρξης και λειτουργίας υποβληθούν στο Υπουργείο από τον κάτοχο των εγγράφων, οι διαδικασίες συνεχίζονται χωρίς περαιτέρω ενημέρωση του αρμόδιου φορέα ή οργανισμού. Ο φορέας ή ο οργανισμός που εκδίδουν την άδεια λειτουργίας υποχρεούνται να ενημερώνουν το Υπουργείο για κάθε αλλαγή ή ακύρωση που αφορά στην άδεια.

Εκτός από τις ξενοδοχειακές άδειες, τα ξενοδοχεία πρέπει επίσης να διαθέτουν ξεχωριστή άδεια που απαιτείται για συγκεκριμένες δραστηριότητες, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία. Για παράδειγμα, τα ξενοδοχεία που σκοπεύουν να πωλούν αλκοολούχα ποτά πρέπει να λάβουν ξεχωριστά την αντίστοιχη άδεια από το Υπουργείο Γεωργίας και Δασών. Ωστόσο, τα ξενοδοχεία δεν χρειάζεται να λάβουν περαιτέρω άδεια για τη λειτουργία μπαρ, νυχτερινού κέντρου ή εστιατορίου εντός του ξενοδοχειακού συγκροτήματος, εάν οι εν λόγω δραστηριότητες καλύπτονται ήδη από την αντίστοιχη άδεια ξενοδοχείου (herguner.av.tr).

2.3.4_ Ελεγκτική διαδικασία και κυρώσεις.

Για τη χορήγηση πιστοποιητικού τουριστικής λειτουργίας, τα ξενοδοχεία ελέγχονται από την επιτόπια επιτροπή πιστοποίησης με την εφαρμογή ενός εντύπου αξιολόγησης βάσει του συστήματος βαθμολόγησης. Η επιτροπή αποτελείται από τουλάχιστον δύο ελεγκτές του Υπουργείου Τουρισμού.

Σε περίπτωση που κατά τον έλεγχο πιστοποίησης διαπιστωθούν ελλείψεις εγγράφων, δίνεται εφάπαξ προθεσμία τριάντα ημερών για τη συμπλήρωσή τους. Οι αιτήσεις που δεν κρίνονται κατάλληλες μετά τον έλεγχο πιστοποίησης ή που δεν υποβάλλουν τα κατάλληλα έγγραφα εντός της συγκεκριμένης προθεσμίας απορρίπτονται με αιτιολογία.

Το άρθρο 34 του νόμου αριθ. 2634 προβλέπει τους λόγους που μπορούν να οδηγήσουν στην ακύρωση των πιστοποιητικών από το Υπουργείο, οι οποίες μπορούν να συνοψιστούν ως εξής:

1 Παράλειψη υποβολής των απαιτούμενων εγγράφων για την κοινοποίηση στο Υπουργείο της αλλαγής που έγινε από τον κάτοχο του πιστοποιητικού τουριστικής επένδυσης ή του πιστοποιητικού τουριστικής λειτουργίας ή της αλλαγής του φορέα που αναφέρεται στο πιστοποιητικό τουριστικής επένδυσης ή στο πιστοποιητικό τουριστικής λειτουργίας εντός της προθεσμίας που χορηγείται από το Υπουργείο ή παράλειψη εκπλήρωσης των απαιτήσεων, ακόμη και αν η αλλαγή του κατόχου του πιστοποιητικού τουριστικής επένδυσης ή του πιστοποιητικού τουριστικής λειτουργίας έχει εγκριθεί,

2 Μη υποβολή του/των δικαιολογητικού/ων που αποτελούν τη βάση της άδειας λειτουργίας και περιγράφονται στο ανακοινωθέν αριθ. 2019/1, σχετικά με την εφαρμογή του κανονισμού για τα προσόντα των τουριστικών εγκαταστάσεων, εντός της προθεσμίας που χορηγεί το Υπουργείο,

3 Μη έκδοση πιστοποιητικού μερικής τουριστικής λειτουργίας ή βεβαίωσης τουριστικής λειτουργίας λόγω αδυναμίας της εγκατάστασης (i) να προσκομίσει το έγγραφο ή τα έγγραφα που χρησιμεύουν ως βάση για την άδεια λειτουργίας ή (ii) να αποκαταστήσει τις ελλείψεις που διαπιστώθηκαν κατά τη διάρκεια των επιθεωρήσεων εντός της προθεσμίας που θέτει το Υπουργείο,

4 Μη εκπλήρωση των απαιτήσεων που προβλέπει ο νόμος σε περίπτωση επανέκδοσης του πιστοποιητικού τουρισμού της εγκατάστασης λόγω αλλαγής του τύπου, της κατηγορίας ή της δυναμικότητας της εγκατάστασης,

- 5 Λήξη ή ακύρωση εγγράφων που χρησιμεύουν ως βάση για την άδεια λειτουργίας που έχει ληφθεί από την αρμόδια αρχή,
 - 6 Διαπίστωση ουσιώδους απώλειας προσόντων κατά τις επιθεωρήσεις ή τις εργασίες ταξινόμησης που πραγματοποιήθηκαν,
 - 7 Ακύρωση της άδειας που αποτελούσε τη βάση του δικαιώματος επικαρπίας επί της δημόσιας περιουσίας, όσον αφορά στις επενδύσεις και τις δραστηριότητες που έχουν υλοποιηθεί επί της δημόσιας περιουσίας,
 - 8 Παύση επιχειρηματικών δραστηριοτήτων,
 - 9 Ανάληψη δραστηριοτήτων που δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του τύπου λειτουργίας για τον οποίο έχει εκδοθεί το πιστοποιητικό,
 - 10 Αιτήματα του κατόχου του πιστοποιητικού τουριστικής επένδυσης ή του πιστοποιητικού τουριστικής λειτουργίας για την ακύρωση του ενός ή και των δύο παραπάνω πιστοποιητικών.
 - 11 Μη χορήγηση πιστοποιητικού μερικής τουριστικής λειτουργίας ή πιστοποιητικού τουριστικής λειτουργίας λόγω μη εκπλήρωσης από τους αρμόδιους, των ελάχιστων τύπων και κατηγοριών που προβλέπονται από το νόμο σχετικά με τους όρους κατασκευής και το σχεδιασμό του έργου στις ζώνες πολιτιστικής και τουριστικής προστασίας και ανάπτυξης και στα τουριστικά κέντρα.
 - 12 Αποτυχία να κατέχουν πιστοποιητικά οι διαδικασίες και οι αρχές των οποίων καθορίζονται από το Υπουργείο στο πλαίσιο των προγραμμάτων πιστοποιητικών και να αποκτήσουν πιστοποιητικά εντός της προθεσμίας των τριάντα ημερών που θα θέσει το Υπουργείο μετά την εφαρμογή του νόμου. Καθορισμός των μη συμμορφώσεων στις εγκαταστάσεις που έχουν υποστεί διοικητικές κυρώσεις στο πλαίσιο του νόμου.
- Επιπλέον, τα πιστοποιητικά τουριστικών επενδύσεων θεωρούνται ότι ακυρώνονται εάν ο κάτοχος δεν υποβάλει αίτηση για:
- 1 την έκδοση πιστοποιητικού τουριστικής λειτουργίας ή
 - 2 παράταση πριν από τη λήξη της περιόδου που αναφέρεται στο πιστοποιητικό τουριστικής επένδυσης, ως χρόνος για την έναρξη της λειτουργίας του ή
 - 3 μη εκπλήρωση των υποχρεώσεων σχετικά με την έκδοση πιστοποιητικού εντός των καθορισμένων προθεσμιών (herguner.av.tr).

2.3.5 Κριτήρια κατάταξης Τουρκίας

2.3.5.1 Ελάχιστες υποχρεωτικές προδιαγραφές κατάταξης της Τουρκίας.

Τα κριτήρια κατάταξης της Τουρκίας χωρίζονται σε δυο κατηγορίες: τα υποχρεωτικά που περιγράφονται στο άρθρο 18 του ΠΔ 1134/31-05-2019 και μια λίστα προαιρετικών με αξιολόγηση από την ελεγκτική αρχή.

Στην Τουρκία, το ΠΔ 1134/31-05-2019 καθορίζει τις ελάχιστες προδιαγραφές για τις εγκαταστάσεις των ξενοδοχείων (άρθρο 18):

Τα υπνοδωμάτια πρέπει να έχουν φυσικό φως και μπάνιο. Τα δωμάτια να είναι εξοπλισμένα με κρεβάτι, ένα μαξιλάρι ανά άτομο, μαξιλαροθήκη, σεντόνι, κουβέρτα πικέ ή πάπλωμα ανάλογα με τις κλιματολογικές συνθήκες, κομοδίνο ή παρόμοια διάταξη, γενικό φωτισμό, πρίζα, νυχτερινό φως, κάδο απορριμμάτων, ντουλάπα ή παρόμοια διάταξη, τηλέφωνο, τούλινη και χοντρή κουρτίνα ή παρόμοια διάταξη, ειδική επίστρωση δαπέδου, κλιματισμό ανάλογα με τις κλιματολογικές συνθήκες, εκτός από τα ξενοδοχεία ενός και δύο αστερών. Τα ξενοδοχεία ενός και δύο αστερών δεν απαιτούν τηλέφωνο στα δωμάτιά τους. Εάν δεν υπάρχει ηλεκτρονική κλειδαριά στις πόρτες των δωματίων, πρέπει να εγκατασταθεί ένα πρόσθετο σύστημα κλειδώματος. Τα δωμάτια πρέπει να είναι εξοπλισμένα με ανιχνευτές καπνού. Στα μπάνια παρέχονται είδη υγιεινής, βρύσες, εξοπλισμός ντους, καθρέφτες, πρίζες, κάδοι απορριμμάτων, σαπούνι, σαμπουάν, πετσέτες χεριών, μπάνιου και ποδιών.

Χωρίς το μπάνιο, τα δωμάτια με μέγεθος **έως δέκα τετραγωνικά μέτρα** μπορούν να διαμορφωθούν για ένα άτομο, ενώ τα μεγαλύτερα δωμάτια μπορούν να διαμορφωθούν για δύο άτομα και ένα επιπλέον κρεβάτι μπορεί να παρασχεθεί μόνο κατόπιν αιτήματος των πελατών. Για τον υπολογισμό της χωρητικότητας των κλινών των δωματίων σουίτας, τα δωμάτια έως 60 τ.μ, **συμπεριλαμβανομένου** του χώρου του μπάνιου, θεωρούνται δωμάτια με δύο κλίνες, ενώ τα δωμάτια άνω των 60τ.μ, συμπεριλαμβανομένου του χώρου του μπάνιου, και τα δωμάτια με περισσότερες από μία κρεβατοκάμαρες θεωρούνται δωμάτια με τέσσερις κλίνες

Σε εγκαταστάσεις με συνολική χωρητικότητα ογδόντα δωματίων και άνω και σε ξενοδοχεία τεσσάρων και πέντε αστερών πρέπει να γίνονται ρυθμίσεις προσβασιμότητας στο 1% της συνολικής χωρητικότητας των δωματίων, με ελάχιστο ένα δωμάτιο, καθώς και στην είσοδο της εγκατάστασης, στους ανελκυστήρες, στις δημόσιες τουαλέτες και σε τουλάχιστον μία μονάδα τροφίμων και ποτών.

Εάν ο αριθμός των ορόφων ξεπερνάει τους τρεις για ξενοδοχεία ενός, δύο και τριών αστερών ή είναι μεγαλύτερος από δύο ορόφους για ξενοδοχεία τεσσάρων αστερών ή μεγαλύτερος από έναν όροφο για ξενοδοχεία πέντε αστερών και boutique hotels, πρέπει να υπάρχει ανελκυστήρας πελατών. Οι ανελκυστήρες πρέπει να είναι εξοπλισμένοι με σύστημα συναγερμού και σύστημα εξαερισμού. Εκτός από την αριθμητική βαθμολογία των πινάκων με τα μόρια κατάταξης που αντιστοιχεί σε μια συγκεκριμένη κατηγορία αστερών, τα ξενοδοχεία πρέπει επίσης να πληρούν τις ελάχιστες προδιαγραφές που απαιτούνται για τη συγκεκριμένη κατηγορία αστερών στα άρθρα 19 και 14 τουριστικού νόμου.

Εκτός από τις παραπάνω προδιαγραφές, τα βαθμολογούμενα κριτήρια στην Τουρκία όπως παρουσιάζονται, αποτελούνται από 24 κατηγορίες στις οποίες αντιστοιχούν 202 βαθμολογούμενα κριτήρια, όπως επισυνάπτονται στο *Παράρτημα Γ - κριτήρια κατάταξης Τουρκίας* και αναλυτικοί πίνακες σύμφωνα με την αποκωδικοποίηση του εντύπου ταξινόμησης του Υπουργείου Πολιτισμού και Τουρισμού Τουρκίας [Turizm Tesisleri \(ktb.gov.tr\)](http://Turizm.Tesisleri.ktb.gov.tr). Ανάλογα με την τάξη του ξενοδοχείου, ο ελάχιστος αριθμός μορίων που πρέπει να συγκεντρωθεί εμφανίζεται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 2. Ελάχιστα μόρια κατάταξης Τουρκίας

ΤΑΞΗ	ΕΛΑΧΙΣΤΑ ΜΟΡΙΑ
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ 5 ΑΣΤΕΡΩΝ	560
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ 4 ΑΣΤΕΡΩΝ	420
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ 3 ΑΣΤΕΡΩΝ	285
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ 2 ΑΣΤΕΡΩΝ	200
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ 1 ΑΣΤΕΡΙΟΥ	150

2.3.5.2_Κριτήρια κατάταξης Τουρκίας

Η Τουρκία περιγράφει στην νομοθεσία της τα υποχρεωτικά κριτήρια και δίνει μια λίστα μοριοδοτούμενων κριτηρίων για την κατάταξη.

Τάξη	Ελάχιστες υποχρεωτικές προδιαγραφές
Ένα αστέρι	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ελάχιστη δυναμικότητα 5 δωμάτια 2. Χώρο αποτελούμενο από χώρο υποδοχής και αναμονής 3. Χώρο καθιστικού και υπηρεσία ζεστών και κρύων ποτών στον χώρο αυτό.
Δύο αστέρια	<ol style="list-style-type: none"> 1. Δωμάτιο διαχείρισης, 2. Τηλεόραση στα δωμάτια, 3. στεγνωτήρα μαλλιών στα δωμάτια, 4. Γραφείο καθαριότητας ή ντουλάπι στους ορόφους των κρεβατιών,
Τρία αστέρια	<ol style="list-style-type: none"> 1. Αίθουσα πρωινού (εάν υπάρχει καθιστικό επαρκούς μεγέθους και κουζίνα υπηρεσίας ή εστιατόριο, οι χώροι αυτοί μπορούν επίσης να χρησιμοποιηθούν για πρωινό, στις θερινές εγκαταστάσεις, μέρος της αίθουσας που χρησιμοποιείται για το σκοπό αυτό μπορεί να είναι ανοικτό), 2. Κλιματισμός στους γενικούς χώρους ανάλογα με τις κλιματολογικές συνθήκες, 3. Τουλάχιστον μία καρέκλα ή πολυθρόνα και μία σχάρα αποσκευών στα δωμάτια, 4. Χρηματοκιβώτιο για τα πολύτιμα αντικείμενα στα δωμάτια, 5. Υπηρεσία διαδικτύου στους κοινόχρηστους χώρους, 6. Υπηρεσία πλυντηρίου και σιδερώματος, τσάντες πλυντηρίου και τιμοκατάλογος για την υπηρεσία αυτή, 7. Ανεμοφράκτης, αεροκουρτίνα, περιστρεφόμενη πόρτα ή παρόμοια διάταξη στην είσοδο, 8. συν ότι προβλέπεται για τα 2 αστέρια
Τέσσερα αστέρια	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ένα πρόσθετο δωμάτιο διαχείρισης, 2. Εστιατόριο ή εστιατόρια που εξυπηρετούν ταυτόχρονα τουλάχιστον το τριάντα τοις εκατό της δυναμικότητας κλινών της εγκατάστασης, 3. Γραφείο καθαριότητας στους ορόφους των κλινών (σε εγκαταστάσεις οργανωμένες με τη μορφή διακριτών, κοινών και χαμηλών οικισμών, δεν είναι υποχρεωτική η ύπαρξη γραφείου καθαριότητας σε κάθε όροφο, εφόσον δεν διακόπτεται η υπηρεσία), 4. Χώρος αποσκευών και υπηρεσία φύλαξης και διαχείρισης αποσκευών στο χώρο αυτό, 5. κλιματισμό στα δωμάτια και στους κοινόχρηστους χώρους, υπηρεσία διαδικτύου στα δωμάτια, 6. Στα δωμάτια και τα μπάνια: μπουρνούζια, σετ οδοντικού καθαρισμού, σετ ξυρίσματος, λίμα νυχιών, τσιμπιδάκια, ψαλίδι νυχιών, παντόφλες μίας χρήσης, σετ ραπτικής, καθαριστικό παπουτσιών, βερνίκι παπουτσιών, σκουφάκι ντους, αφρός ντους, αφρόλουτρο, λοσιόν σώματος, μαλακτικό

	<p>μαλλιών, βαμβάκι για ντεμακιγιάζ, βαμβάκι για τον καθαρισμό των αυτιών, τσάντα υγιεινής, κουτί με χαρτομάντιλα, σημειωματάριο-μολύβι, γυαλιά ύπνου, ομπρέλα,</p> <p>7. Υπηρεσία στεγνού καθαρίσματος και τιμοκατάλογος για την υπηρεσία αυτή,</p> <p>8. Τουλάχιστον δεκαπέντε τοις εκατό του συνολικού προσωπικού είναι εκπαιδευμένο ή πιστοποιημένο προσωπικό.</p> <p>9. Διοικητικό προσωπικό που είναι εκπαιδευμένο ή έχει τουλάχιστον πενταετή πείρα και ότι προβλέπεται για τα 3 αστέρια</p>
Πέντε αστέρια	<p>1. Τουλάχιστον εξήντα δωμάτια,</p> <p>2. Ανελκυστήρας εξυπηρέτησης σε σύνδεση με τους χώρους εξυπηρέτησης σε εγκαταστάσεις όπου ο ανελκυστήρας πελατών είναι υποχρεωτικός ως προς τον αριθμό των ορόφων (Σε εγκαταστάσεις όπου ο ανελκυστήρας πελατών δεν είναι υποχρεωτικός, η σκάλα εξυπηρέτησης θεωρείται επαρκής, οι αρχές σχετικά με τις σκάλες εξυπηρέτησης ή τους ανελκυστήρες σε εγκαταστάσεις όπου οι μονάδες διαμονής διατάσσονται σε διακριτά συγκροτήματα χαμηλού ύψους καθορίζονται με αποφάσεις),</p> <p>3. Μίνι μπαρ στα δωμάτια και υλικό εξυπηρέτησης κατάλληλο για τύπους ποτών,</p> <p>4. Μια ομάδα καθισμάτων που αποτελείται από ένα τραπέζι του καφέ και έναν καναπέ ή έναν καναπέ ή μια πολυθρόνα ανά άτομο στα δωμάτια,</p> <p>5. Τηλεοράσεις πάνελ με διεθνή κανάλια στα δωμάτια,</p> <p>6. Τουλάχιστον πέντε είδη πρόσθετων ανέσεων στα δωμάτια και τα μπάνια,</p> <p>7. Εξοπλισμός και εξοπλισμός εξυπηρέτησης στα δωμάτια που επιτρέπει στον πελάτη να παρασκευάζει ζεστά ροφήματα,</p> <p>8. Καθρέφτες πλήρους μήκους στα δωμάτια,</p> <p>9. Πρίζα δίπλα στο κρεβάτι,</p> <p>10. Δυνατότητα ελέγχου του φωτισμού των δωματίων, εκτός από το μπάνιο, από την πλευρά του κρεβατιού,</p> <p>11. Τηλέφωνο στα μπάνια με ρεσεψιόν ή ασύρματο τηλέφωνο στα δωμάτια,</p> <p>12. Υπηρεσία δωματίου και πληροφορίες σχετικά με την υπηρεσία αυτή και το μενού,</p> <p>13. Τηλέφωνο στους διαδρόμους του ορόφου των κλινών, συνδεδεμένο με τη ρεσεψιόν,</p> <p>14. Τουλάχιστον το τριάντα τοις εκατό του συνολικού προσωπικού είναι εκπαιδευμένο ή πιστοποιημένο προσωπικό,</p> <p>15. Υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών και παροχής συμβουλών από εκπαιδευμένο και έμπειρο προσωπικό σε ξεχωριστό χώρο από τη ρεσεψιόν,</p> <p>16. Υπηρεσία για την παροχή υπηρεσίας στάθμευσης αυτοκινήτων σε ποσοστό δέκα τοις εκατό του αριθμού των δωματίων μέσω του προσωπικού,</p> <p>17. Διαχωρισμένη είσοδος προσωπικού και υλικού από την είσοδο πελατών,</p> <p>Και ότι ισχύει για τα ξενοδοχεία 4 αστερων</p>

Πίνακας 3. Υποχρεωτικά μόρια κατάταξης Τουρκίας

Στην Τουρκία τα μοριοδοτούμενα κριτήρια χωρίζονται σε 25 κατηγορίες και είναι όλα προαιρετικά (Παράρτημα Γ – κριτήρια κατάταξης Τουρκίας). Τα υποχρεωτικά κριτήρια δίνονται σε ξεχωριστό πίνακα παρακάτω.

Περιβάλλον εγκατάστασης: Στην πρώτη κατηγορία, περιβάλλον και γενική κατάσταση της εγκατάστασης, περιγράφεται η εξωτερική εμφάνιση των κτηρίων και βαθμολογούνται ανάλογα τα υλικά. Επίσης, βαθμολογείται η γενική εμφάνιση της εγκατάστασης και η αρμονία της με το περιβάλλον, η πινακίδα του καταλύματος και η λήψη μέτρων ασφαλείας στην είσοδο και τοποθέτηση της εγκεκριμένης πινακίδας για αυτά.

Στην οργάνωση κήπων και υπαίθριων χώρων βαθμολογούνται οι διαμορφώσεις των ανοικτών κήπων, η καθαριότητα και συντήρησή τους, ο φωτισμός και η διάταξη ανοιχτών χώρων για ενίσχυση της θέας.

Αίθουσες: Στην αίθουσα εισόδου και υποδοχής, βαθμολογείται η πόρτα εισόδου αν είναι περιστρεφόμενη ή κανονική, οι επενδύσεις των δαπέδων ανάλογα με τα υλικά ή τη διακόσμηση, η εμφάνιση τιμοκαταλόγου στη ρεσεψιόν, η επίδειξη του πιστοποιητικού της τουριστικής επιχείρησης, καθώς και το αν οι σχέσεις με πελάτες και οι συμβουλευτικές υπηρεσίες βρίσκονται στην υποδοχή ή σε ξεχωριστό γραφείο. Στην ίδια κατηγορία περιλαμβάνεται ο χώρος φύλαξης αποσκευών, ενώ μόρια δίνονται αν η παραλαβή των αντικειμένων από τον πελάτη στην είσοδο και η μεταφορά τους στα δωμάτια γίνεται μέσω υπηρεσιακής σκάλας ή υπηρεσιακού ανελκυστήρα. Η ύπαρξη μεταφοράς εμπορευμάτων βαθμολογείται και, μάλιστα, αν παρέχεται 24 ώρες την ημέρα από ένστολο προσωπικό οι βαθμοί διπλασιάζονται. Άλλα κριτήρια αυτής της κατηγορίας είναι το χρηματοκιβώτιο πελατών, αν υπάρχει κουρέας/ κομμωτής, το τηλεφωνικό κέντρο, υπηρεσία βαφής παπουτσιών, υπηρεσία παροχής ίντερνετ στο σαλόνι, περιοδικό που προωθεί το ξενοδοχείο, ύπαρξη καταστημάτων, όπως για αναμνηστικά, εφημερίδες, γραφική ύλη, μπουτίκ. Βαθμολογείται και το σύστημα που εφαρμόζει το ξενοδοχείο για αποστολή μηνυμάτων στα δωμάτια. Τα σημαντικότερα κριτήρια όμως αυτής της κατηγορίας είναι η έκθεση και πώληση εθνικών ή τοπικών προϊόντων χειροτεχνίας, η εκπομπή μουσικής σε κοινόχρηστους χώρους, κριτήρια που προωθούν την κουλτούρα της χώρας. Ένα ακόμα σημαντικό κριτήριο που βαθμολογείται είναι το λογισμικό εξαγωγής λογαριασμού και κράτησης.

Η επόμενη κατηγορία, ανελκυστήρες, βαθμολογούνται αν είναι πλήρως αυτοματοποιημένοι, αν η γενική όψη του ανελκυστήρα είναι καλή, αν υπάρχει

ανελκυστήρας ή κλιμακοστάσιο αποκλειστικά για το κοινό, ανελκυστήρας προσωπικού και σκάλα προσωπικού.

Στην κατηγορία διάδρομοι και σκάλες βαθμολογούνται η επένδυση των δαπέδων ανάλογα με το υλικό, ο φωτισμός των διαδρόμων, αν υπάρχουν καθιστικά κοντά στους ανελκυστήρες και στα κλιμακοστάσια, αν υπάρχει ντουλάπι καθαρισμού και τηλεφωνική εξυπηρέτηση στους διαδρόμους.

Στα υπνοδωμάτια βαθμολογούνται οι κλειδαριές στις πόρτες, η επένδυση δαπέδου ανάλογα με το υλικό, ο καναπές, οι καρέκλες και η αναλογία τους, το φωτιστικό νυκτός, το χρηματοκιβώτιο δωματίου, ο φωτισμός του καθρέφτη της τουαλέτας, ο καθρέφτης πλήρους μήκους, η επίπλωση και η διακόσμηση των δωματίων, το γραφείο στο δωμάτιο, τα κλινοσκεπάσματα αν είναι σε αρμονία με τη διακόσμηση, η ύπαρξη επιλογής μαξιλαριών και παπλωμάτων, η συχνότητα αλλαγής κλινοσκεπασμάτων και η υπηρεσία προετοιμασίας του κρεβατιού για χρήση. Οι κουρτίνες αν είναι σε αρμονία με τη διακόσμηση του ξενοδοχείου, ο τύπος τους (αν είναι ρολά, αν έχουν τούλι κ.α.). Επίσης, το internet στο δωμάτιο, οι διατάξεις ασφαλείας στην πόρτα, το βερνίκι παπουτσιών, ο σάκος άπλυτων, σίδερο, ομπρέλες, σημειωματάρια. Ακόμη, μοριοδοτείται η ποιότητα του τιμοκαταλόγου στα δωμάτια. Άλλα κριτήρια που περιλαμβάνονται είναι η ηχομόνωση μεταξύ των δωματίων, η τηλεόραση στα δωμάτια, οι εκπομπές που διαφημίζουν το ξενοδοχείο στις τηλεοράσεις, η δορυφορική τηλεόραση, το σύστημα διαδραστικής τηλεόρασης, η συνδρομητική τηλεόραση, το ψυγείο στα δωμάτια, το μίνι μπαρ, ο βραστήρας, καθώς και τα μέτρα που λαμβάνονται κατά των ενοχλητικών παραγόντων από το περιβάλλον, όπως διέλευση τρένων, λεωφορείων, αυτοκινητόδρομος. Επιπλέον, ένα κριτήριο που παραπέμπει και αυτό στην κουλτούρα της χώρας είναι η διαμόρφωση δωματίου και χώρου για μη καπνίζοντες.

Μπάνια: Στην κατηγορία μπάνια περιλαμβάνονται τα υλικά κατασκευής, τα αξεσουάρ, ο μεγεθυντικός καθρέφτης και ο τύπος του, ο επαρκής φωτισμός μπάνιου, η πετσέτα ποδιών, η κουρτίνα μπάνιου, το διαχωριστικό, (αν είναι από γυαλί σκληρό ή πλαστικό μοριοδοτείται διαφορετικά), ο νιπτήρας με πάγκο ή βάθρο, ο καθρέφτης και τα υλικά του, οι μανιέρες. Προστίθενται βαθμοί αν υπάρχουν και μέτρα εξοικονόμησης νερού. Άλλα κριτήρια είναι το σύστημα συναγερμού στο μπάνιο σε επικοινωνία με τη ρεσεψιόν, ο στεγνωτήρας μαλλιών, το τηλέφωνο στο μπάνιο, το υγειονομικό υλικό, όπως σαμπουάν, τσάντα υγιεινής, κτλ., οι πετσέτες χεριών και μπάνιου που δεν έχουν χάσει την ποιότητά

τους, ενώ βαθμολογείται και η συχνότητα αλλαγής. Το τελευταίο κριτήριο αφορά στο σύστημα ακρόασης της τηλεόρασης ή μουσικής μετάδοσης στο μπάνιο.

Στην επόμενη κατηγορία που είναι η αίθουσα καθισμάτων - κοινού παρατηρούμε ότι βαθμολογούνται τα δάπεδα, αν έχουν χαλί ή ειδικό υλικό (γρανίτη, μάρμαρο, πλακάκι, ξύλο, συνθετικό τάπητα ή μωσαϊκό). Ως προς τη διακόσμηση μοριοδοτείται αν υπάρχει ειδικός κανονισμός ή καλή οργάνωση, το ίδιο και στα στοιχεία επίπλωσης. Ένα ακόμα κριτήριο είναι η ύπαρξη αναγνωστηρίου, η δυνατότητα παρακολούθησης τηλεόρασης στους κοινόχρηστους χώρους σε ξεχωριστή αίθουσα ή σε κατάλληλο σημείο στο σαλόνι, καθώς και η ζωντανή μουσική στο λόμπι ή στο σαλόνι με συνοδεία πιάνου ή μουσικών οργάνων. Βαθμολογείται διαφορετικά αν αυτό ισχύει 6 μέρες την εβδομάδα 4 ή 2. Το παραπάνω είναι ένα ακόμα στοιχείο που προωθεί την κουλτούρα και τον πολιτισμό της χώρας.

Μπαρ: Η κατηγορία μπάρ μοριοδοτείται αν πρόκειται για ξεχωριστό σαλόνι στο οποίο παρέχεται η υπηρεσία «αμερικάνικου μπαρ», αν υπάρχει δεύτερο μπαρ, τα υλικά και ο εξοπλισμός τους, Αν η χρήση των υλικών και του εξοπλισμού είναι κατάλληλα για το είδος τους ή αν δεν είναι πλήρη, οπότε λαμβάνουν μικρότερη βαθμολογία. Το τελευταίο κριτήριο είναι η ύπαρξη μηχανής πάγου.

Εστίαση: Ως προς τις υπηρεσίες πρωινού - υπηρεσία δωματίου - μπουφές βαθμολογείται η ύπαρξη αίθουσας πρωινού. Λιγότερα μόρια λαμβάνονται αν το πρωινό σερβίρεται στο εστιατόριο και ακόμα λιγότερα αν σερβίρεται στο σαλόνι. Το επόμενο κριτήριο είναι η κουζίνα του πρωινού, αν συνδέεται με την αίθουσα πρωινού, αν υπάρχει ξεχωριστός χώρος στην κουζίνα του εστιατορίου ή μπουφές. Βαθμολογείται ο εξοπλισμός του χώρου του πρωινού, αν τα υλικά είναι κατάλληλα για το είδος του φαγητού και του ποτού ή αν δεν είναι πλήρη, σε βαθμό που να διαταράσσεται η εξυπηρέτηση. Τα υλικά εξυπηρέτησης (πιρούνι, κουτάλι, μαχαίρι) βαθμολογούνται ανάλογα με την ποιότητά τους. Η υπηρεσία μπουφέ λαμβάνει μόρια αν είναι εικοσιτετράωρη ή αν είναι ανοιχτή μέχρι τις 12 το βράδυ. Ως προς τις υπηρεσίες δωματίου, πρέπει να αναγράφονται στο έγγραφο του ξενοδοχείου, να υπάρχει τιμοκατάλογος στα δωμάτια και υπηρεσιακή σκάλα ή ανελκυστήρας που να μπορεί να παρέχει αυτή την υπηρεσία. Τέλος, τα σκεύη κρύου και ζεστού φαγητού που χρησιμοποιούνται τη στιγμή του σερβιρίσματος για τη διατήρηση των τροφίμων στην υπηρεσία δωματίου, μοριοδοτούνται και αυτά..

Το τελευταίο κριτήριο της κατηγορίας σχετίζεται με την κουλτούρα της χώρας και αφορά στην παρασκευή και σερβίρισμα τούρκικου καφέ και τσαγιού σύμφωνα με τις παραδόσεις.

Στις αίθουσες εστίασης και τα ζαχαροπλαστεία, βαθμολογείται η ύπαρξη εστιατορίου ή καφετέριας. Εκτός από το εστιατόριο, μόρια λαμβάνουν οι ξεχωριστές αίθουσες εστίασης που είναι συνδεδεμένες με την κουζίνα ή με ειδικές κουζίνες (τουρκική, ιταλική, κινεζική κ.α.). Η παροχή υπηρεσιών εστίασης εξ ολοκλήρου με προσωπικό εξυπηρέτησης μοριοδοτείται αν δεν λειτουργεί το ξενοδοχείο με σύστημα all inclusive. Το τελευταίο κριτήριο της κατηγορίας είναι το ζαχαροπλαστείο, που μπορεί να προσφέρει τις υπηρεσίες του σε ξεχωριστό σαλόνι ή σε ένα σημείο της αίθουσας.

Οι μονάδες ψυχαγωγίας που βαθμολογούνται είναι το νυχτερινό κέντρο, αν έχει κουζίνα εξυπηρέτησης ή αν είναι μόνο μπαρ. Για αυτή την κατηγορία βλέπουμε κριτήρια της επένδυσης δαπέδου, της διακόσμησης, και στοιχείων επίπλωσης ανάλογα με την ποιότητά τους.

Σημαντικό κριτήριο είναι η απομόνωση λόγω της φύσης της δραστηριότητας για την αποφυγή ηχορύπανσης. Και σε αυτή την κατηγορία βλέπουμε κριτήρια για τα στοιχεία σερβιρίσματος και την ποιότητά τους. Το τελευταίο κριτήριο αφορά το δωμάτιο προετοιμασίας καλλιτεχνών και στο αν διαθέτει τραπέζι μακιγιάζ ή χώρο για δισκοθέτες.

Μονάδες ψυχαγωγίας: Στην κατηγορία πισίνες αξιολογούνται αν υπάρχουν εσωτερικές και εξωτερικές πισίνες ταυτόχρονα, μόνο εσωτερικές ή μόνο εξωτερικές πισίνες, αν υπάρχουν νεροτσουλήθρες, αντλιοσθητικό δάπεδο, ένδειξη βάθους, ναυαγοσώστης, πινακίδες που αναφέρουν τις προφυλάξεις ασφαλείας σε 3 γλώσσες, αποδυτήριο για αλλαγή μαγιό, τουαλέτα και ντους για άνδρες και γυναίκες, μπουφές ή μπαρ, εξωτερικός φωτισμός και αν λαμβάνονται προφυλάξεις ασφαλείας στα στόμια όπου εκβάλλει το νερό της πισίνας.

Άλλες μονάδες και υπηρεσίες: Στην κατηγορία άλλες μονάδες και υπηρεσίες περιλαμβάνονται η υπηρεσία επιδιόρθωσης ρούχων, υπηρεσία πλυντηρίου, σιδερώματος και στεγνού καθαρισμού, τα τουρκικά λουτρά, σάουνα, χαμάμ, γυμναστήριο, μονάδες όπως αίθουσες μασάζ, θαλάσσια σπορ, τοξοβολία, άλλες δυνατότητες αξιοποίησης ελεύθερου χρόνου, όπως μπιλιάρδο, σκάκι, αθλητικές εγκαταστάσεις, όπως γήπεδο μπάσκετ, τένις και σκούς. Μια ακόμα κατηγορία που περιλαμβάνεται στη μοριοδότηση είναι οι μονάδες υγείας, κέντρο ομορφιάς. Τέλος, ο εξοπλισμός και η οργάνωση της υπηρεσίας πρώτων βοηθειών, όπως ιατρείο, εργαλεία και εξοπλισμός για την πλήρη

παροχή υπηρεσιών πρώτων βοηθειών με υγειονομικό προσωπικό ή προσωπικό με πιστοποιητικό πρώτων βοηθειών.

Δημόσιες Τουαλέτες: η κατηγορία δημόσιες τουαλέτες περιλαμβάνει τα υλικά των δαπέδων και των τοίχων, την καθαριότητα, τον αερισμό, τις μπανιέρες και τα ντους -αν είναι με συστήματα εξοικονόμησης νερού-το χαρτί κάλυψης του καθίσματος της τουαλέτας, τον κάδο απορριμμάτων, την ποιότητα και τη συμβατότητα του νιπτήρα και της εταζιέρας. Τέλος, μοριοδοτείται η εμφάνιση του καθρέφτη, η εγκατάσταση στεγνώματος χεριών, και η ποιότητα των φωτιστικών σωμάτων.

Διοίκηση και προσωπικό: Στη διοίκηση και στο προσωπικό βαθμολογούνται οι διευθυντικές θέσεις του λογιστηρίου, του ξενοδοχείου και του διευθυντή προσωπικού. Μοριοδοτείται επίσης το επίπεδο των επαγγελματικών γνώσεων και τρόπων συμπεριφοράς του διοικητικού προσωπικού, καθώς και τα προγράμματα κατάρτισης στο χώρο εργασίας που εφαρμόζονται από τη διοίκηση σε ορισμένες περιόδους με σκοπό την αύξηση του επιπέδου των υπηρεσιών. Ακόμα, οι μονάδες προσωπικού και τα ντους, οι τουαλέτες, τα καθιστικά, οι χώροι φαγητού και οι κοιτώνες. Επιπλέον, ο καθαρισμός και η συνεχής συντήρηση των διαμερισμάτων του προσωπικού, η αναλογία του αριθμού των μελών του προσωπικού προς τη δυναμικότητα των εγκαταστάσεων, το επίπεδο επαγγελματικών γνώσεων και τρόπων συμπεριφοράς του προσωπικού εκτός του διοικητικού, ο ειδικός και καθαρός ρουχισμός που φοράει το προσωπικό για την εργασία του. Τέλος, ο λόγος του αριθμού του προσωπικού της υποδοχής και της εξυπηρέτησης που μιλάει μια ξένη γλώσσα προς το σύνολο, βαθμολογείται. Όπως επίσης η εξωτερική εμφάνιση και φροντίδα του προσωπικού και τέλος, σε αυτή την κατηγορία, μοριοδοτείται ο χρόνος εκπλήρωσης των αιτημάτων των πελατών.

Καθαρισμός και συντήρηση: Η επόμενη κατηγορία καθαρισμός και συντήρηση βαθμολογεί την καθαριότητα του ξενοδοχείου.

Υποδομές: Στις υποδομές της εγκατάστασης περιλαμβάνονται ο κλιματισμός αν είναι μόνο στους κοινόχρηστους χώρους ή και στα δωμάτια, το ζεστό νερό με σταθερή και επαρκή πίεση, η δεξαμενή για την κάλυψη των αναγκών της επιχείρησης, αν υπάρχει εγκατάσταση επεξεργασίας νερού, το σύστημα αποσκλήρυνσης νερού, η χρήση γεννήτριας, η απασχόληση διπλωματούχου ή πιστοποιημένου προσωπικού στους χώρους

εγκατάστασης, η συντήρηση της υφιστάμενης εγκατάστασης και των οδηγιών χρήσης του χώρου και των προειδοποιητικών πινακίδων ασφάλειας.

Στάθμευση: Για τους χώρους στάθμευσης βαθμολογούνται οι υπαίθριοι, οι στεγασμένοι, το ποσοστό των δωματίων που εξυπηρετούν, αν υπάρχει υπεύθυνο προσωπικό για το γκαράζ ή τους χώρους στάθμευσης (μόνο σε περίπτωση που η υπηρεσία παρέχεται σε 24ωρη βάση).

Πυρασφάλεια: Για τις προφυλάξεις κατά της πυρκαγιάς, βλέπουμε σύστημα προειδοποίησης πυρκαγιάς, αυτόματο χειροκίνητο σύστημα συναγερμού, αυτόματο σύστημα συναγερμού, ευαίσθητο στη θερμότητα ή στον καπνό, ειδικές εξόδους αν υπάρχει σύστημα απομόνωσης πυρκαγιάς σε ορόφους, σύστημα κλειδαριάς της πόρτας, πυροσβεστήρες, συστήματα πυρόσβεσης και χημικοί πυροσβεστήρες. Στον τομέα των αποθηκών μοριοδοτούνται η αποθήκευση αλκοολούχων ποτών και το κελάρι για την παρουσία συλλεκτικών οίνων.

Σκουπίδια: Για τα σκουπίδια, μόρια δίνουν η αποθήκευσή τους σε κλειστές σακούλες, σε κλειστά βαρέλια και ο διαχωρισμός στερεών αποβλήτων σε πλαστικό, χαρτί, γυαλί και μέταλλο.

Ασφάλεια τροφίμων: Ως προς την υγεία και ασφάλεια τροφίμων, μοριοδοτούνται η τήρηση των κανόνων υγιεινής κατά την παρασκευή, τα μέτρα που λαμβάνονται για την ασφάλεια και την υγεία στην κολυμβητική δεξαμενή, συμμορφώσεις του εργατικού προσωπικού με τους κανόνες υγιεινής, η τακτική καταπολέμηση παρασίτων, η παρουσία σταθερών εγκαταστάσεων ψύξης - θέρμανσης.

ΑμεΑ: Για άτομα με ειδικές ανάγκες πρέπει να εξασφαλίζεται διαρρύθμιση στην είσοδο της εγκατάστασης, μέριμνα για πρόσβαση στον κήπο, διάταξη για τη χρήση του ανελκυστήρα, προσαρμογή νιπτήρα και τουαλέτας που να αναγράφεται στην πόρτα κοινόχρηστης τουαλέτας, η κατάλληλη διάταξη επίπλων στα υπνοδωμάτια για άτομα με σωματική αναπηρία και, αντίστοιχα, τα κατάλληλα οργανωμένα μπάνια στα δωμάτια. Τέλος, η διαμόρφωση 4 μονάδων, όπως η είσοδος στο σαλόνι, το εστιατόριο, την πισίνα το νυχτερινό κέντρο ώστε να είναι κατάλληλα για την πρόσβαση από άτομα με κινητικά προβλήματα.

Στο δεύτερο σκέλος της μοριοδότησης, κατατάσσονται σε κατηγορίες τα εστιατόρια και οι καφετέριες των κύριων τουριστικών καταλυμάτων, με ανάλογη βαθμολόγηση ως προς τις προδιαγραφές των χώρων, του εξοπλισμού, της καθαριότητας και της ποιότητας υλικών. Στα συγκεκριμένα κριτήρια ξεχωρίζει το κριτήριο 26 - Διατροφική κουλτούρα και γεύση (τοπικές, εθνικές και διεθνείς κουζίνες) .

ΤΑΞΗ	ΕΛΑΧΙΣΤΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ 1ΗΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ	80
ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ 2ΗΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ	50
CAFETERIA	50
ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ 3ΗΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ	30

Πίνακας 4. Ελάχιστα μόρια κατάταξης εστιατορίων ΚΤΚ Τουρκίας.

2.3 Μεθοδολογία και κριτήρια κατάταξης ξενοδοχείων - κατηγορίες αστέρων στην Ισπανία

Η Ισπανία είναι χωρισμένη σε περιοχές, οι οποίες έχουν διαφορετική γλώσσα/διάλεκτο και πολιτιστικές παραδόσεις. Επίσης, έχουν μοναδική ιστορία και πολιτική. Λόγω των παραπάνω, η Ισπανία είναι χωρισμένη σε 17 αυτόνομες κοινότητες (ισπ.: comunidades autónomas) και δύο αυτόνομες πόλεις (wikivoyage.org).

2.4.1 Τύποι ξενοδοχείων στην Ισπανία

Οι ξενοδοχειακές μονάδες ταξινομούνται σε ομάδες, κατηγορίες, μορφή και, κατά περίπτωση, ειδικότητες. *Η κατάταξη σε ομάδα, κατηγορία και ειδικότητα είναι υποχρεωτική (Νομοθετικό διάταγμα 13/2020).*

Ομάδες ξενοδοχειακών μονάδων:

Οι ξενοδοχειακές μονάδες ταξινομούνται στις ακόλουθες ομάδες:

- 1) Ξενοδοχεία
- 2) Ξενοδοχεία διαμερισμάτων
- 3) Ξενώνες

Κατηγορίες:

1. Τα ξενοδοχεία και τα ξενοδοχεία τύπου διαμερισμάτων κατατάσσονται σε κατηγορίες πέντε, τεσσάρων, τριών, δύο και ενός αστέρα. Τα ξενοδοχεία που κατατάσσονται στα πέντε αστέρια μπορούν να καταταγούν ως Grand Luxury εάν επιτύχουν τη βαθμολογία που απαιτείται στο παράρτημα Δ.-κριτήρια κατάταξης Ισπανίας – απαιτήσεις για τις εγκαταστάσεις τον εξοπλισμό και τις υπηρεσίες Grand luxury

Η κατηγορία πέντε αστέρων Gran Lujo (Grand Luxury) δημιουργήθηκε στο πλαίσιο της νομοθεσίας του 2004 για τα ξενοδοχεία που ξεπερνούν κατά πολύ τα υπόλοιπα καταλύματα πέντε αστέρων. Απονεμήθηκαν υπό την καθοδήγηση του Consejero (υπουργού) Τουρισμού.

2. Οι ξενώνες κατατάσσονται σε κατηγορίες δύο αστερών και ενός αστερά.

Μορφή :

1. Οι ξενοδοχειακές μονάδες, ανάλογα με την τοποθεσία τους, κατατάσσονται σε μία από τις ακόλουθες κατηγορίες:

a) Παραλία: οι ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις που βρίσκονται σε δήμους που έχουν παράκτια περιοχή εντός της εδαφικής τους περιφέρειας κατατάσσονται σε αυτό το καθεστώς, υπό την προϋπόθεση ότι η εγκατάσταση βρίσκεται σε απόσταση όχι μεγαλύτερη από χίλια πεντακόσια μέτρα από την παραλία.

b) Αγροτική: οι ξενοδοχειακές μονάδες που βρίσκονται στο αγροτικό περιβάλλον.

c) Πόλη: οι ξενοδοχειακές μονάδες που βρίσκονται σε οποιοδήποτε πληθυσμιακό κέντρο, σε γη που χαρακτηρίζεται ως αστική, που έχει χωρομετρηθεί για ανάπτυξη ή για τομεακή ανάπτυξη, κατατάσσονται στον τύπο πόλης.

d) Οδικές: οι ξενοδοχειακές μονάδες που βρίσκονται σε ζώνες ή περιοχές οδικής εξυπηρέτησης κατατάσσονται στην κατηγορία οδικών ξενοδοχείων

Όταν η εγκατάσταση συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις περισσότερων του ενός τύπου λειτουργίας, το πρόσωπο που κατέχει την εκμετάλλευση μπορεί να επιλέξει οποιονδήποτε από αυτούς.

Ειδικότητες:

Οι ξενοδοχειακές μονάδες μπορούν να ταξινομηθούν σε μία ή περισσότερες ειδικότητες, με βάση τις υπηρεσίες που προσφέρουν για την ικανοποίηση των ειδικών αναγκών της ομάδας στην οποία απευθύνονται, ανάλογα με τις αρχιτεκτονικές τους ιδιαιτερότητες, τον προσανατολισμό τους προς ένα συγκεκριμένο προϊόν ή την προτιμώμενη πληθυσμιακή κατηγορία στην οποία απευθύνονται, όπως οινολογική, γαστρονομική, υγείας-ευεξίας, boutique, hacienda, MICE, ενήλικες, οικογένειες, ηλικιωμένοι, μεμονωμένοι ή LGTBI.

Σε καμία περίπτωση η εγκατάσταση δεν μπορεί να εισάγει διακρίσεις ή να απαγορεύσει μη προτιμώμενες ομάδες.

2.4.2 Νομοθεσία

Στην Ισπανία, τα κριτήρια κατάταξης διαφέρουν από περιοχή σε περιοχή, με 17 διαφορετικές μορφές κατάταξης ανάλογα με την περιοχή που βρίσκεται το κατάλυμα, βασιζόμενες στις τοπικές απαιτήσεις και προδιαγραφές (Vagena et.al,2020).

Νομοθεσία 17 περιοχών όπως συγκεντρωθήκαν από το διαδίκτυο:

1. ANDALUSIA Νόμος 13/2011 της 23ης Δεκεμβρίου 2011 για τον τουρισμό στην Ανδαλουσία. Νομοθετικό διάταγμα 13/2020, της 18ης Μαΐου, για τη θέσπιση έκτακτων και επειγόντων μέτρων σχετικά με τις ξενοδοχειακές μονάδες, τον συντονισμό των συναγεμιών, την προώθηση της τηλεματικής, την επανενεργοποίηση του πολιτιστικού τομέα και την ευελιξία σε διάφορους τομείς ενόψει της κατάστασης που δημιούργησε ο κορονοϊός (COVID-19)
2. ARAGON Διάταγμα 14/2018 της 23ης Ιανουαρίου, της κυβέρνησης της Αραγονίας, Κανονισμός για τις ξενοδοχειακές μονάδες και τα θέρετρα σπα στην Αραγονία.
3. ASTURIAS Διάταγμα 142/2010, της 4ης Οκτωβρίου, για την έγκριση του κανονισμού για τη δραστηριότητα των τουριστικών καταλυμάτων.
4. CANTABRIA Διάταγμα 81 /2010 που ρυθμίζει τις ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις στην Αυτόνομη Κοινότητα της Κανταβρίας.
5. ΚΑΣΤΙΛΛΗ - ΛΑ ΜΑΝΤΣΑ Διάταγμα 4/1989 της 16ης Ιανουαρίου 1989 σχετικά με την οργάνωση και την ταξινόμηση των ξενοδοχειακών μονάδων στην Καστίλη-Λα Μάντσα.
6. ΚΑΣΤΙΛΛΗ ΚΑΙ ΛΕΟΝ Π.Δ. 65/2015 της 8ης Οκτωβρίου 2015, που ρυθμίζει τις εγκαταστάσεις διαμονής σε ξενοδοχείο στην Καστίλλη και Λεόν
7. CATALONIA Διάταγμα 159 / 2012 της 20ής Νοεμβρίου 2012 σχετικά με τα τουριστικά καταλύματα και τις κατοικίες για τουριστική χρήση στην Καταλονία.
8. EXTREMADURA Διάταγμα 235/2012 της 4ης Δεκεμβρίου 2012, με το οποίο θεσπίζεται η ταξινόμηση των ξενοδοχειακών τουριστικών καταλυμάτων στην Αυτόνομη Κοινότητα της Εξτρεμαδούρα.
9. GALICIA Διάταγμα 57 /2016 της 21ης Ιουνίου για τον καθορισμό της διαχείρισης των ξενοδοχειακών μονάδων στη Γαλικία.

10. ΒΑΛΕΑΡΙΔΕΣ ΝΗΣΟΙ Διάταγμα 20/2015, της 17ης Απριλίου, σχετικά με τις γενικές αρχές και τις κατευθυντήριες γραμμές για τον συντονισμό σε θέματα τουρισμού, τη ρύθμιση των συμβουλευτικών, συντονιστικών και συνεργατικών οργάνων της κυβέρνησης και τη ρύθμιση και ταξινόμηση των τουριστικών επιχειρήσεων και εγκαταστάσεων στις Βαλεαρίδες Νήσους.
11. ΚΑΝΑΡΙΑ ΝΗΣΙΑ Διάταγμα 142 / 2010 της 4ης Οκτωβρίου 2010 για την έγκριση της ρύθμισης των τουριστικών καταλυμάτων στις Καναρίους Νήσους.
12. LA RIOJA Διάταγμα 10/2017 για την έγκριση των γενικών κανονισμών τουρισμού της La Rioja. (ΛΑ ΡΙΟΧΑ)
13. ΜΑΔΡΙΤΗ Διάταγμα 159 / 2003 της 10ης Ιουλίου 2003 για τον κανονισμό των ξενοδοχειακών εγκαταστάσεων στην Κοινότητα της Μαδρίτης.
14. MURCIA Διάταγμα 38 / 2018 της 18ης Απριλίου 2018 που ρυθμίζει τις ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις στην περιφέρεια της Μούρθια.
15. NAVARRA Επίσημο διάταγμα 146 / 2005 της 26ης Δεκεμβρίου 2005 για την έγκριση των κανονισμών διαχείρισης των ξενοδοχειακών μονάδων στην Αυτόνομη Κοινότητα της Ναβάρα.
16. BASQUE COUNTRY ΔΙΑΤΑΓΜΑ 6/2015, της 27ης Ιανουαρίου, το οποίο θεσπίζει τη ρύθμιση των ξενοδοχειακών εγκαταστάσεων και του Μητρώου Τουριστικών Εταιριών στη Χώρα των Βάσκων.
17. VALENCIA Διάταγμα 75/2015 της 15ης Μαΐου 2015 που ρυθμίζει τις ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις στην Κοινότητα της Βαλένθια.

Κάποιες περιοχές της Ισπανίας επιλέγουν να ενσωματώσουν το σύστημα της Hotelstars στα κριτήρια κατάταξης τους, με κάποιες τροποποιήσεις σύμφωνα με τον Mendicuti (2018) ως εξής:

Με τον νόμο 1/2010 της 9ης Δεκεμβρίου 2010, τέθηκε σε ισχύ στην Καστίλλη το σύστημα Hotelstars.

Το 2015, τέθηκε σε ισχύ το νέο διάταγμα που διέπει τις ξενοδοχειακές μονάδες (διάταγμα 75/2015 της 15ης Μαΐου), το οποίο τροποποιεί το σύστημα ταξινόμησης των καταλυμάτων.

Το 2013, η Εξτρεμαδούρα ήταν η τέταρτη αυτόνομη κοινότητα που εντάχθηκε σε αυτό το νέο σύστημα.

Το 2015 η Γαλικία έθεσε σε ισχύ το νέο σύστημα ταξινόμησης των ξενοδοχειακών μονάδων.

Το 2013, τέθηκε σε ισχύ στη La Rioja το νέο διάταγμα που διέπεται από το σύστημα Hotelstars με στόχο τη διαμόρφωση μιας ενιαίας αγοράς που χαρακτηρίζεται από ανταγωνιστικότητα, αποτελεσματικότητα και ασφάλεια.

Στις 18 Μαρτίου 2011, οι Βαlearίδες Νήσοι απέκτησαν τα κριτήρια του νέου συστήματος Hotelstars, αν και ορισμένες από τις προαιρετικές απαιτήσεις του συστήματος αυτού είναι υποχρεωτικές στην περιοχή, όπως για παράδειγμα, ο αυτόνομος νόμος που περιλαμβάνει επιπλέον κανόνες για τις πισίνες ή τους διαμορφωμένους χώρους. Ένα άλλο σημαντικό παράδειγμα είναι ότι ένα ξενοδοχείο που έχει πέντε αστέρια βαθμολογείται με 570 βαθμούς, ενώ αν το ξενοδοχείο βρίσκεται στο νησί πρέπει να βαθμολογηθεί με 700 βαθμούς, Mendicuti (2018).

Για την παρούσα εργασία επιλέχθηκαν τα κριτήρια της Ανδαλουσίας επειδή είναι μια περιφέρεια με ιστορία, συμπεριλαμβανόμενης της μαυριτανικής αρχιτεκτονικής, και έχει φυσικά τοπία και παραλίες τα οποία καλύπτουν τις προϋποθέσεις του όμοιου τουριστικού ενδιαφέροντος. Παράλληλα, θα χρησιμοποιηθεί και το σύστημα της hotelstars αφού φαίνεται ότι εφαρμόζεται σε αρκετές αυτόνομες περιοχές.

Στην Ανδαλουσία, σύμφωνα με το [Hotelstar rating system in Andalucia | Andalucia.com](https://www.andalucia.com/en/hotelstar-rating-system-in-andalucia), το σύστημα βαθμολόγησης των ξενοδοχείων με αστέρια εποπτεύεται σήμερα από την Consejería de Turismo (στην πραγματικότητα Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local) της Junta de Andalucía (Υπουργείο Τουρισμού και Αθλητισμού της περιφερειακής κυβέρνησης). Τον Μάιο του 2020 δημοσιεύθηκε ένα νέο σύστημα αξιολόγησης των αστερών των ξενοδοχείων (διατάγματα 13/2020 και 14/2021), το οποίο είχε καθυστερήσει από καιρό, καθώς παρέμενε σε μεγάλο βαθμό αμετάβλητο από το 1984.

Η "νέα" ή η νομοθετική ρύθμιση της 18ης Μαΐου 2020 διατηρεί το σύστημα από ένα έως πέντε αστέρια ωστόσο, για τα ξενοδοχεία και τα διαμερίσματα, βασίζεται σε ένα σύστημα βαθμών που προκύπτουν από την αξιολόγηση 301 διαφορετικών και ευρείας κλίμακας κριτηρίων, αντί για έναν κατάλογο υποχρεωτικών απαιτήσεων για κάθε αστέρι.

Ξενοδοχείο με 1 αστέρι χρειάζεται 180 βαθμούς, ενώ ξενοδοχείο πέντε αστερών χρειάζεται 650 βαθμούς. Υπάρχει μια πενταετής μεταβατική περίοδος κατά την οποία όλα τα ξενοδοχεία, τα διαμερίσματα, οι ξενώνες και οι πανσιόν θα πρέπει να πραγματοποιήσουν αξιολόγηση βάσει των νέων κριτηρίων και να υποβάλουν αίτηση για τα αστέρια τους, βάσει του συστήματος του 2020.

Η "παλαιά" ή ισχύουσα (έως τον Μάιο του 2025) νομοθεσία χρονολογείται από το 2004 (διάταγμα 47/2004, που δημοσιεύθηκε στο ΒΟJA αριθ. 42, 2 Μαρτίου 2004) και αποτελείται κυρίως από κριτήρια υποδομών και εγκαταστάσεων, εστιάζοντας σε θέματα όπως ελάχιστο μέγεθος δωματίου, ανελκυστήρας, διάδρομος, ξεχωριστή είσοδος για εμπορεύματα και κλιματισμός. Περιλάμβανε επίσης ξεπερασμένες προδιαγραφές, όπως τηλεφωνικές καμπίνες, χωρίς να αναφέρεται η πιο απαραίτητη υπηρεσία επικοινωνίας σήμερα, που είναι το wi fi.

Το διάταγμα του 2004 τροποποιήθηκε ελαφρώς με το διάταγμα 80/2010 της 30ής Μαρτίου 2010 και, εκ νέου, με το διάταγμα της 11ης Νοεμβρίου 2016, όπως δημοσιεύθηκε στο ΒΟJA 221 17/11/2016.

2.4.3 Διαδικασία κατάταξης

Για τη χορήγηση του πιστοποιητικού κατάταξης ο ιδιοκτήτης ή διαχειριστής της ξενοδοχειακής μονάδας υποβάλλει αίτηση στην Περιφερειακή Διεύθυνση Τουρισμού της Ανδaluσίας.

Οι υπηρεσίες επιθεώρησης του αρμόδιου για τον τουρισμό περιφερειακού υπουργείου ασκούν τις αρμοδιότητες επαλήθευσης και ελέγχου της τήρησης των διατάξεων του κανονισμού, σύμφωνα με τις διατάξεις του νόμου 13/2011, της 23ης Δεκεμβρίου, και του διατάγματος 144/2003, της 3ης Ιουνίου, για την επιθεώρηση του τουρισμού, με την επιφύλαξη των αρμοδιοτήτων επιθεώρησης και ελέγχου που αποδίδονται σε άλλους φορείς. Για το σκοπό αυτό, οι ιδιοκτήτες των ξενοδοχειακών μονάδων ή οι διαχειριστές οφείλουν να παρέχουν στους επιθεωρητές πρόσβαση στις εγκαταστάσεις και τα έγγραφα που πιστοποιούν τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις, ενώ οι επιθεωρητές μπορούν να ζητούν αντίγραφα αυτών.

Σε όλες τις ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις είναι υποχρεωτική η τοποθέτηση, εξωτερικά της κύριας εισόδου, σε εμφανές και ορατό σημείο, πινακίδας με τα χαρακτηριστικά της ξενοδοχειακής εγκατάστασης. Οι πινακίδες αυτές εγκρίνονται με

απόφαση του αρμόδιου για θέματα τουρισμού Περιφερειακού Υπουργείου και πρέπει να αναγράφουν τον όμιλο, την κατηγορία και τον τύπο της επιχείρησης.

2.4.4 Ελεγκτική διαδικασία και κυρώσεις

Οι υπηρεσίες του αρμόδιου για τον τουρισμό περιφερειακού υπουργείου ασκούν τις αρμοδιότητες επαλήθευσης και ελέγχου της τήρησης των διατάξεων του κανονισμού, σύμφωνα με τις διατάξεις του νόμου 13/2011, της 23ης Δεκεμβρίου, και του διατάγματος 144/2003, της 3ης Ιουνίου, για την επιθεώρηση του τουρισμού, με την επιφύλαξη των αρμοδιοτήτων επιθεώρησης και ελέγχου που αποδίδονται σε άλλους φορείς ή διοικήσεις.

Για το σκοπό αυτόν, οι ιδιοκτήτες των ξενοδοχειακών μονάδων, οι εκπρόσωποί τους ή, ελλείψει αυτών, τα δεόντως εξουσιοδοτημένα πρόσωπα, παρέχουν στους επιθεωρητές πρόσβαση στις εγκαταστάσεις τους, καθώς και τα έγγραφα που πιστοποιούν τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις και οι επιθεωρητές μπορούν να ζητούν αντίγραφα αυτών

Ειδικότερα, οι ιδιοκτήτες ξενοδοχείων και ξενοδοχειακών διαμερισμάτων οφείλουν να διατηρούν την απαιτούμενη βαθμολογία καθ' όλη τη διάρκεια της δραστηριότητάς τους και να γνωστοποιούν στο αρμόδιο Περιφερειακό Υπουργείο Τουρισμού κάθε μεταβολή που πραγματοποιούν στις απαιτήσεις οι οποίες αποτέλεσαν αντικείμενο της βαθμολογίας.

Η μη διατήρηση της ελάχιστης απαιτούμενης βαθμολογίας οδηγεί στην εκκίνηση/δρομολόγηση της αντίστοιχης διαδικασίας επιβολής κυρώσεων για τη μεταβολή ή τη μη διατήρηση των απαιτήσεων και των περιστάσεων που λαμβάνονται υπόψη για τη διοικητική κατάταξη, με την επιφύλαξη της διεκπεραίωσης, κατά περίπτωση, της διαδικασίας ανακατάταξης ή διαγραφής της εγκατάστασης από το Μητρώο Τουρισμού της Ανδαλουσίας.

2.4.5 Κριτήρια κατάταξης Ισπανίας

2.4.5.1 Κριτήρια κατάταξης Ανδαλουσίας.

Εκτός από τις παραπάνω προδιαγραφές, τα βαθμολογούμενα κριτήρια της Ανδαλουσίας, όπως παρουσιάζονται, αποτελούνται από 6 κατηγορίες με 20 υποκατηγορίες, στις οποίες αντιστοιχούν 301 βαθμολογούμενα κριτήρια, όπως επισυνάπτονται στο *Παράρτημα Δ - κριτήρια κατάταξης Ισπανίας / αναλυτικοί πίνακες*. Για την κατηγορία ξενοδοχείο 5* Grand Luxury, εκτός από τα κριτήρια των 5* πρέπει να πληροί και την ελάχιστη βαθμολογία από κριτήρια GL με ξεχωριστό σύστημα μορίων. (βλέπε *Παράρτημα Δ - κριτήρια κατάταξης Ισπανίας - κριτήρια Grand luxury*)

Ανάλογα με την τάξη του ξενοδοχείου, ο ελάχιστος αριθμός μορίων που πρέπει να συγκεντρωθούν υπολογίζεται σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα των χώρων που εξετάζονται στην παρούσα μελέτη.

ΤΑΞΗ	ΕΛΑΧΙΣΤΑ ΜΟΡΙΑ
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ 5 ΑΣΤΕΡΩΝ	650
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ 4 ΑΣΤΕΡΩΝ	500
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ 3 ΑΣΤΕΡΩΝ	350
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ 2 ΑΣΤΕΡΩΝ	250
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ 1 ΑΣΤΕΡΙΟΥ	180

Πίνακας 5. Ελάχιστα μόρια κατάταξης Ισπανίας -Ανδαλουσίας

Οι κατηγορίες κριτηρίων είναι οι παρακάτω:

Γενικοί όροι: Εστιάζοντας στα κριτήρια της Ανδαλουσίας, παρατηρούμε ότι στην κατηγορία Γενικοί όροι επιβάλλει αρχικά, τρία υποχρεωτικά κριτήρια για την καθαριότητα και υγιεινή όλων των χώρων ώστε να αποφεύγεται η επανάληψή τους ανά κατηγορία κριτηρίων. Προδιαγράφουν ότι τα έπιπλα και ο εξοπλισμός πρέπει να είναι σε άριστη κατάσταση και τονίζεται ότι τα χαρακτηριστικά της εγκατάστασης πρέπει να είναι σύμφωνα με τις προδιαγραφές των ελάχιστων τετραγωνικών που δίνονται στους ανεξάρτητους πίνακες της νομοθεσίας ανά κατηγορία αστερών (τουλάχιστον κατά 80%). Για τη θέση του κτιρίου, μόρια στην κατηγορία κτιρίου λόγω θέσης (ειδικής προστασίας ή με άμεση πρόσβαση σε παραλία) ή κτίριο/ κτήμα πολιτιστικού ενδιαφέροντος.

Κοινόχρηστοι χώροι: Στην κατηγορία κοινόχρηστοι χώροι περιγράφεται η κύρια είσοδος η οποία πρέπει να έχει στέγαστρο. Ο τρόπος ψύξης - θέρμανσης των κοινόχρηστων χώρων και η υποχρεωτική ύπαρξη WC ανδρών & γυναικών είναι κριτήρια υποχρεωτικά. Μοριοδοτούμενα κριτήρια σχετίζονται με την αίθουσα τηλεόρασης, οπτικοακουστικών μέσων και τη βιβλιοθήκη. Στην ίδια κατηγορία υπάρχουν κριτήρια τα οποία έχουν να κάνουν με τη διακόσμηση των κοινοχρήστων και αυτά είναι πρωτότυπα έργα τέχνης στους κοινόχρηστους χώρους και τα φυσικά φυτά ή λουλούδια. Υποχρεωτική είναι η παροχή ίντερνετ ενώ η υπηρεσία μπαρ που παραμένει ανοιχτό τις ίδιες μέρες με τη λειτουργία του ξενοδοχείου είναι υποχρεωτικό μόνο για τα ξενοδοχεία 4 και 5 αστερών. Τέλος, στους κοινόχρηστους χώρους μοριοδοτείται η ύπαρξη χώρου με πίνακες πληροφοριών για τους μεσίτες τουριστικών υπηρεσιών-

Υποδοχή: Η υποδοχή -ή ρεσεψιόν στις υψηλότερες κατηγορίες ξενοδοχείων- πρέπει να είναι ανεξάρτητη ενώ στις κατηγορίες ενός και 2 αστερών μπορεί να είναι και οπτικά χωριστός χώρος. Lobby με καθιστικό και παροχή ποτών ή μη, ύπαρξη τηλεφώνου στη διάθεση των πελατών, υπηρεσία εκτυπωτών, φωτοτυπικών, χώρος υπηρεσιών υπηρεσιών με πίνακες ή σε ηλεκτρονική μορφή και σε πολλές γλώσσες, ενημερωτικό υλικό σχετικά με τα αξιοθέατα, εγχειρίδιο καλωσορίσματος και πληροφορίες σε γραφή Braille, είναι επίσης κριτήρια που συμπεριλαμβάνονται σε αυτή την κατηγορία. Στη συνέχεια, περιγράφονται οι θέσεις προσωπικού, όπως θυρωρός, αχθοφόρος, προσωπικό στάθμευσης οχημάτων, concierge, υπηρεσία δημοσίων σχέσεων, υπηρεσίες αποσκευών ή φύλαξης αποσκευών για τους πελάτες.

ΆμεΑ: Στις εγκαταστάσεις των κοινόχρηστων χώρων για τα άτομα με αναπηρίες δίνεται μεγάλη έμφαση χωρίς όμως κανένα από τα κριτήρια να είναι υποχρεωτικό. Η κατηγορία αυτή αποτελείται από κριτήρια τα οποία περιλαμβάνουν μπουτόν έκτακτης ανάγκης, συσκευές αφύπνισης για άτομα με προβλήματα ακοής, προσαρμοσμένοι υπολογιστές, στύλοι, θερμοστάτες περιορισμού θερμοκρασίας ζεστού νερού, συστήματα αυτοματισμού ανίχνευσης πτώσης, κρεβάτια και νιπτήρες ρυθμιζόμενου ύψους, καθρέφτες πάνω από το μπαρ του μπουφέ, μηχανισμοί ανοίγματος πόρτας, χώροι στάθμευσης με επαρκή χώρο για τη χρήση ανυψωτικών πλατφορμών, γενικό σύστημα ενημέρωσης, προσαρμοσμένο για άτομα με οπτικοακουστικές αναπηρίες και, τέλος, περιέχει ρητούς κώδικες δεοντολογίας για τη φροντίδα των ατόμων με αναπηρία.

Στάθμευση: Οι χώροι στάθμευσης, υπαίθριοι ή στεγασμένοι, μοριοδοτούνται ανάλογα με το ποσοστό που μπορούν να εξυπηρετήσουν βάσει της δυναμικότητας του καταλύματος. Τα δυο τελευταία κριτήρια της κατηγορίας είναι ο χώρος στάθμευσης για τα λεωφορεία και ο σταθμός φόρτισης για ηλεκτρικά οχήματα.

Εγκαταστάσεις: Στις γενικές εγκαταστάσεις διαχωρίζονται η πρόσβαση των πελατών από την πρόσβαση προσωπικού και εμπορευμάτων. Μοριοδοτείται το αν υπάρχει σκάλα και ανελκυστήρας προσωπικού, η ύπαρξη λινοθήκης, το πλάτος των διαδρόμων και των κλιμακοστασίων που μοριοδοτούνται αν είναι πάνω από ενάμιση μέτρο, όπως επίσης μοριοδοτείται η ύπαρξη κήπων 10 τετραγωνικών.

Υπηρεσίες: Στην κατηγορία υπηρεσίες περιλαμβάνονται ο υποχρεωτικός καθημερινός καθαρισμός του δωματίου, η καθημερινή αλλαγή πετσετών και κλινοσκεπασμάτων κατόπιν αιτήματος, όπως επίσης η υποχρεωτική αλλαγή κλινοσκεπασμάτων ανά κάποιες μέρες, ανάλογα με την κατηγορία αστερών. Στις υπηρεσίες συμπεριλαμβάνονται επίσης το υποχρεωτικό κριτήριο της πληρωμής με τραπεζική κάρτα και η επεξήγηση του τρόπου πληρωμής, η αποστολή ξεχασμένων αντικειμένων κατόπιν αιτήματος του πελάτη, υπηρεσία αφύπνισης, ομπρέλα, δωρεάν περιοδικά, διεθνής τύπος, υπηρεσία μεταφορών, γυαλίσματος παπουτσιών, εικοσιτετράωρη υπηρεσία καθαρισμού, ντους για καθυστερημένες αναχωρήσεις, χώρος check in check out και προσφορά προϊόντων υγιεινής σε κάθε δωμάτιο. Άλλες υπηρεσίες είναι η προσφορά προϊόντων υγιεινής στο δωμάτιο, το προσωπικό καλωσόρισμα κάθε επισκέπτη με φρέσκα λουλούδια ή με κάποια λεπτομέρεια στο δωμάτιο, η συνοδεία του πελάτη στο δωμάτιο κατά την άφιξή του, υπηρεσία ενοικίασης αναπηρικού αμαξιδίου, υπηρεσία ζυγίσματος αποσκευών, φυσικά φυτά ή και λουλούδια στο δωμάτιο, πρόσθετη βραδινή υπηρεσία για τον έλεγχο των δωματίων, υπηρεσία σιδερώματος εντός μιας ώρας, υπηρεσία πλυντηρίου και σιδερώματος. Περιγράφονται επίσης ανά κατηγορία ξενοδοχείου, ο χρόνος παράδοσης καθαρισμένων/σιδερωμένων ρούχων, πλυντήριο ρούχων για χρήση από τους πελάτες, στεγνό καθάρισμα (υπηρεσία προαιρετική, υπηρεσία ανταλλαγής συναλλάγματος, προαιρετική νοσηλευτική υπηρεσία, προαιρετική εξωτερική υπηρεσία υγειονομικής περίθαλψης κατά παραγγελία, υπηρεσία ενοικίασης αυτοκινήτων και τέλος, υπηρεσία ενοικίασης παιδικού καροτσιού.

Μονάδες στέγασης: Στην επόμενη κατηγορία περιγράφονται οι διαστάσεις που πρέπει να πληρούνται κατά 80% υποχρεωτικά, ενώ αν πληρούνται όπως περιγράφονται στην αρχή

του νόμου, μοριοδοτούνται. Προσδιορίζονται οι υποχρεώσεις ύπαρξης σουιτών και ο αριθμός τους στα τετράστερα και πεντάστερα ξενοδοχεία, ενώ μόρια δίνονται στις μονάδες διαμονής με επικοινωνία. Στην ίδια κατηγορία μοριοδοτούνται με ποσοστό η ύπαρξη βεραντών ή μπαλκονιών στις μονάδες, ως προαιρετικό κριτήριο, όπως επίσης και τα έπιπλα σε αυτές.

Δωμάτια: Οι διαστάσεις των δωματίων σε ξενοδοχεία διαμερισμάτων πρέπει επίσης να τηρούνται υποχρεωτικά κατά 80% ή μοριοδοτούνται στο 100%. Τέλος, περιγράφεται ο εξοπλισμός που πρέπει να περιέχουν.

Διατάξεις ύπνου: προσδιορίζονται οι ελάχιστες διαστάσεις των κρεβατιών, το πάχος του στρώματος, η ύπαρξη σεντονιών και καλυμμάτων στρωμάτων, μοριοδοτούνται τα καλύμματα των στρωμάτων αν είναι υγειονομικής μορφής, ο καθαρισμός στρωμάτων σε ετήσια βάση, η βρεφική κούνια κατόπιν αιτήματος, η συσκευή ξυπνητηριού στο δωμάτιο. Υποχρεωτικά πρέπει να είναι καλοδιατηρημένες οι κουβέρτες, τα μαξιλάρια, να υπάρχουν καλύμματα στα μαξιλάρια, στα ξενοδοχεία 3 και 4 αστερών πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα για πρόσθετο μαξιλάρι κατόπιν αιτήματος, ενώ στα 5* ξενοδοχεία πρέπει να υπάρχουν 2 μαξιλάρια ανά άτομο. Προαιρετικό κριτήριο, αλλά υποχρεωτικό για τα ξενοδοχεία 5 αστερών είναι η επιλογή μεταξύ διαφορετικών τύπων μαξιλαριών. Τα τελευταία κριτήρια της κατηγορίας είναι η δυνατότητα συσκότισης του δωματίου η οποία είναι υποχρεωτική για τα ξενοδοχεία 1 έως 4 αστερών, ενώ η πλήρης συσκότιση είναι υποχρεωτική για τα ξενοδοχεία 5 αστερών.

Εξοπλισμός: Η επόμενη κατηγορία είναι ο εξοπλισμός της μονάδας στέγασης ο οποίος περιλαμβάνει καθαρή κουρτίνα, χαλί, κρεμάστρα, κρεμάστρα ρούχων, επαρκή χώρο ντουλάπας, κρεμάστρες από ομοιογενές υλικό, πόρτες απορρόφησης θορύβου ή διπλές πόρτες, ανεμιστήρες οροφής - υποχρεωτικοί στα ξενοδοχεία 4 και 5 αστερών, ρυθμιζόμενη ψύξη θέρμανση, κλιματισμός στα δωμάτια στα ξενοδοχεία 4 και 5 αστερών, καθίσματα, πολυθρόνα με τραπεζάκι, υποχρεωτική στα ξενοδοχεία 4 και 5 αστερών, τραπέζι γραφείου, εργασίας ή όχι ανά κατηγορία αστερών. Στα επόμενα κριτήρια προσδιορίζονται η πρίζες ανά κατηγορία αστερών, ο επαρκής φωτισμός στο δωμάτιο, η ύπαρξη κομοδίνου, το φως ανάγνωσης κοντά στο κρεβάτι, οι διακόπτες φωτισμού, οι καθρέφτες, το έπιπλο για αποσκευές, ο κάδος απορριμμάτων, οι ραδιοσυσκευές οι έγχρωμες τηλεοράσεις με τηλεχειριστήριο, τα κανάλια εθνικού και διεθνούς προγράμματος, οι έξυπνες τηλεοράσεις, η πρόσθετη τηλεόραση στις σουίτες, η

συνδρομητική τηλεόραση, η διαθεσιμότητα διεθνών προσαρμογέων πριζών κατόπιν αιτήματος, τα πρωτότυπα έργα τέχνης στα δωμάτια, τα οποία πρέπει να πιστοποιούνται από γκαλερίστα ή απόφοιτο σχολής καλών τεχνών, το τηλεφωνικό κέντρο, η πρόσβαση στο διαδίκτυο εντός δωματίου, η παροχή λάμπτοπ ή τάμπλετ στο δωμάτιο, το κεντρικό χρηματοκιβώτιο και το χρηματοκιβώτιο στα δωμάτια.

Μπάνιο: Στην υποκατηγορία εγκαταστάσεις και ανέσεις μπάνιου, το πρώτο κριτήριο αφορά τουλάχιστον στο να έχει, το 50% των λουτρών, φυσικό φως προαιρετικά, υποχρεωτικά όλα τα μπάνια πρέπει να διαθέτουν μπανιέρα ή ντους, τουαλέτα και νιπτήρα, η μπανιέρα ή το ντους θα πρέπει να έχουν είτε κουρτίνα είτε προστατευτικό τζάμι ανάλογα με την κατηγορία αστερών, προαιρετικά μπορούν να έχουν υδρομασάζ, μπανιέρα, στήλη ντους υδρομασάζ, τα ξενοδοχεία 5 αστερών πρέπει να έχουν μπιντέ και διπλό νιπτήρα, μετά περιγράφεται υποχρεωτικός βασικός εξοπλισμός, όπως σαπούνι χεριών, τζελ, σαμπουάν, πετσέτα χεριών, χαλάκι μπάνιου, καθρέπτης, πρίζα δίπλα στον καθρέπτη, σεσουάρ μαλλιών και, στα ξενοδοχεία 4 και 5 αστερών, παρέχεται μεσαίος εξοπλισμός που περιλαμβάνει, εκτός από το βασικό, πετσέτες προσώπου, μεγεθυντικό καθρέπτη και σκαμνί μπάνιου. Τα ξενοδοχεία 4 και 5 αστερών πρέπει να έχουν 2 οι 4 πρόσθετες ανέσεις αντίστοιχα, προαιρετικά κριτήρια, εκτός από τα ξενοδοχεία 5 αστερών, είναι η θέρμανση στο μπάνιο και το πρόσθετο τηλέφωνο σε αυτό. Άλλα προαιρετικά κριτήρια στην κατηγορία του εξοπλισμού του μπάνιου είναι η θερμαινόμενη ράγα πετσετών, τα ηχεία, τα σαμπουάν σε φιάλες μιας δόσης και οι επιπλέον πετσέτες. Το μπουρνούζι και οι παντόφλες μπάνιου αποτελούν υποχρεωτικά κριτήρια στα ξενοδοχεία 5 αστερών, ενώ στις μικρότερες κατηγορίες αποτελούν προαιρετικά κριτήρια κατόπιν αιτήματος του πελάτη.

Διάφορα: Στην κατηγορία αυτήν περιλαμβάνονται τα εγχειρίδια με τις πληροφορίες για το ξενοδοχείο τα οποία πρέπει να είναι δίγλωσσα στα ξενοδοχεία 3 αστερών και πολύγλωσσα στην κατηγορία 4 και 5 αστερών. Στα ξενοδοχεία 5 αστερών πρέπει να παρέχεται και περιοδικό στους πελάτες, ενώ προαιρετικός είναι ο ημερήσιος τύπος, ψηφιακός ή έντυπος. Σε κατηγορίες άνω των 2 αστερών, εξοπλισμός γραφής και σημειωματάρια. Προαιρετικά κριτήρια αποτελούν οι φάκελοι αλληλογραφίας, το σίδερο και η σιδερώστρα, τα σετ ραπτικής, το ματάκι πόρτας, οι πρόσθετοι μηχανισμοί κλειδώματος του δωματίου, η ηλεκτρονική κλειδαριά, και το σύστημα ανοίγματος με το

κινητό. Υποχρεωτικά ανά κατηγορία αστερών, κριτήρια είναι το «κόκκαλο» παπουτσιών και το σετ καθαρισμού παπουτσιών.

Γεύματα και αναψυχή: Η τρίτη κατηγορία, , στο πρώτο μέρος περιλαμβάνει τις υπηρεσίες ποτών. Υποχρεωτικό κριτήριο για όλες τις κατηγορίες είναι η προσφορά ποτών εκτός ωρών της λειτουργίας του αναψυκτήριου ή του μπαρ, ακόμα και μέσω αυτόματου πωλητή ποτών. Προαιρετικά, πρέπει να υπάρχει μπαρ στο ισόγειο, ενώ στα ξενοδοχεία 4 αστερών και 5 αστερών υπάρχει υποχρέωση παροχής ποτών στα δωμάτια επί 16 ώρες και 24 ώρες αντίστοιχα. Το μίνι μπαρ με μενού ποτών και σνακ κατόπιν αιτήματος αποτελεί προαιρετικό κριτήριο, ενώ το μίνι μπαρ στα δωμάτια είναι υποχρεωτικό στα ξενοδοχεία 5 αστερών, όπως και η καφετιέρα και ο βραστήρας για τσάι. Τα ξενοδοχεία 4 αστερών υποχρεούνται να έχουν ψυγείο στο δωμάτιο.

Το πρωινό δεν είναι στις υποχρεωτικές παροχές για τα ξενοδοχεία ενός και 2 αστερών. Τα ξενοδοχεία 3 αστερών πρέπει να παρέχουν πλήρη μπουφέ πρωινού, ενώ τα ξενοδοχεία 4 και 5 αστερών πρέπει να παρέχουν πρωινό με πλήρη μπουφέ, επί τόπου μαγείρεμα ή ζεστό μπουφέ a la carte. Προαιρετικά κριτήρια αποτελούν ο χρόνος πρωινού άνω των δυόμισι ωρών, το πρωινό εκτός ωραρίου ενώ το a la carte μενού πρωινού στα δωμάτια είναι υποχρεωτικό για τα ξενοδοχεία 5 αστερών.

Τα ξενοδοχεία 4 και 5 αστερών έχουν την υποχρέωση να μπορούν να προσφέρουν γεύμα ή δείπνο στο ξενοδοχείο, επίσης να τα παρέχουν στο δωμάτιο για 4 ώρες και 24 ώρες αντίστοιχα. Προαιρετικά κριτήρια αποτελούν οι ελάχιστες ώρες γεύματος άνω των δυόμισι ή 2 ωρών, όπως επίσης η παροχή κρύου γεύματος για τις καθυστερημένες αφίξεις στο ξενοδοχείο. Τα επόμενα κριτήρια περιγράφουν τις ημέρες που πρέπει να λειτουργούν τα εστιατόρια ανά κατηγορία αστερών, ενώ για τη μοριοδότηση άνω του ενός εστιατορίου πρέπει να διαφέρει ως προς την ιδέα επιλογής φαγητών και την τοποθεσία. Τα τελευταία κριτήρια της κατηγορίας είναι όλα προαιρετικά και αφορούν στην τραπεζαρία με εξωτερική βεράντα, την υπηρεσία σνακ, τα ειδικά μενού κατόπιν αιτήματος (όπως παιδικό μενού, ειδικά μενού για ασθενείς με κοιλιοκάκη, διαβητικούς κτλ.), τη μαγειρική με τοπικά προϊόντα, παιδικά καρεκλάκια κατόπιν αιτήματος, πληροφορίες για το μενού ή το μπουφέ σε περισσότερες από μία γλώσσες, και πληροφορίες για το μενού ή το μπουφέ σε γραφή braille.

Στη συμπληρωματική προσφορά αναψυχής και άλλων δραστηριοτήτων, πρώτα περιγράφεται η κατηγορία του αθλητισμού, η οποία περιλαμβάνει γυμναστήριο με 4 τύπους μηχανημάτων, αθλητικές δραστηριότητες με γυμναστή, ιδιωτικές αθλητικές εγκαταστάσεις σε εσωτερικούς ή εξωτερικούς χώρους, όπως τένις, ποδόσφαιρο, μπάσκετ, γήπεδα, παροχή εξοπλισμού για εξάσκηση των αθλημάτων, όπως περιγράφονται στα προηγούμενα κριτήρια, ενοικίαση αθλητικού εξοπλισμού για σκι, ποδήλατα και θαλάσσια σπορ, όπως ιστιοπλοΐα, σέρφινγκ, καταδύσεις.

Υγεία και ομορφιά: Στην κατηγορία περιλαμβάνονται μόνο προαιρετικά κριτήρια, όπως υποδοχή στο σπα, υπηρεσία ποτών στο σπα, πώληση καλλυντικών προϊόντων, καμπίνες μασάζ ή θεραπείας, δωμάτιο χαλάρωσης, σάουνα με 6 θέσεις, τζακούζι, υπηρεσία ομορφιάς με 4 θεραπείες, spa με 4 τύπους θεραπειών, όπως ατμόλουτρο, χαμάμ, μασάζ, υδατοθεραπεία, πάγος για τοπικές εφαρμογές μετά τη σάουνα, εσωτερική θερμαινόμενη πισίνα, σολάριουμ και μουσική χαλάρωσης.

Παιδιά: Η κατηγορία αυτή αποτελείται από προαιρετικά κριτήρια και περιλαμβάνει παιδική χαρά, εγκαταστάσεις μίνι κλαμπ, παιδική πισίνα, βοηθός φροντίδας παιδιών κατόπιν αιτήματος, φροντίδα παιδιών ηλικίας έως 3 ετών για 3 ώρες ημερησίως από εξειδικευμένο προσωπικό, αντίστοιχα για παιδιά άνω των 3 ετών χωρίς την απαίτηση εξειδικευμένου προσωπικού και παιδικό ψυχαγωγικό πρόγραμμα.

Άλλες προσφορές: Στις άλλες προσφορές, μια ακόμα κατηγορία προαιρετικών κριτηρίων, περιλαμβάνονται τα καταστήματα, η πώληση 3 ή περισσότερων προϊόντων από την Ανδαλουσία, θερμαινόμενη εξωτερική πισίνα, εξωτερική πισίνα, εξωτερική πισίνα με υπερχειλίση, αριθμός ξαπλωστών βάσει ποσοστού, η παροχή πετσέτας πισίνας ή θαλάσσης και τέλος, πρόγραμμα εμψύωσης και καλωσορίσματος.

Συνέδρια και εκδηλώσεις: Στις υπηρεσίες συνεδριάσεων και εκδηλώσεων, μια ακόμα κατηγορία προαιρετικών κριτηρίων, περιγράφονται οι αίθουσες συνεδριάσεων από 36 τετραγωνικά έως 500 τετραγωνικά μέτρα και το αντίστοιχο ελάχιστο ύψος οροφής με αντίστοιχες βαθμολογίες. Τέλος, μοριοδοτείται η ύπαρξη αίθουσας συνεδριάσεων χωρίς ελάχιστο εμβαδόν και η ύπαρξη ομάδων εργασίας υπηρεσιών για τα συνέδρια.

Ποιότητα και διαδικτυακές δραστηριότητες : Στην κατηγορία ποιότητα, υποχρεωτικό κριτήριο για όλες τις κατηγορίες αστέρων είναι το σύστημα διαχείρισης παραπόνων, το οποίο πρέπει να περιλαμβάνει τον κύκλο αποδοχής, αξιολόγησης και αντιμετώπισης των

καταγγελιών. Προαιρετικό κριτήριο αποτελεί το ερωτηματολόγιο ικανοποίησης πελατών με αξιολόγηση αποτελεσμάτων, τα προγράμματα βελτίωσης παρακολούθησης και η δημοσίευση των αποτελεσμάτων στην ιστοσελίδα της εγκατάστασης. Άλλο προαιρετικό κριτήριο της κατηγορίας είναι η σύνδεση στο ηλεκτρονικό σύστημα καταγγελιών και απαιτήσεων της περιφερειακής κυβέρνησης της Ανδαλουσίας. Το επόμενο κριτήριο αφορά στο εργαλείο του «μυστηριώδη επισκέπτη»., Πρέπει να διενεργείται αυτοψία, τουλάχιστον ετησίως, από εξωτερικούς επαγγελματίες, με πρωτοβουλία και έξοδα του ξενοδοχείου ή με εσωτερικό έλεγχο από την αλυσίδα ξενοδοχείων ή από συνεργάτες. Άλλα κριτήρια της κατηγορίας είναι το πιστοποιητικό συστήματος διαχείρισης ποιότητας σύμφωνα με το SICTED, πιστοποιητικό συστήματος διαχείρισης ποιότητας ISO 9001, πιστοποιητικό συστήματος διαχείρισης ποιότητας UNE 182001 'Q', Πιστοποιητικό συστημάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης ISO 14001, πιστοποιητικό συστήματος κοινωνικής ευθύνης ISO 26000, πιστοποιητικό καθολικής προσβασιμότητας UNE 17001, σφραγίδα ή πιστοποιητικό ασφάλειας και προστασία της υγείας.

Στις διαδικτυακές δραστηριότητες υποχρεωτικά κριτήρια αποτελούν, ο διαδικτυακός τύπος με ρεαλιστικές φωτογραφίες της εγκατάστασης, ο οποίος στα ξενοδοχεία 3, 4 και 5 αστερών πρέπει να είναι τουλάχιστον σε 2 γλώσσες. Επίσης, χάρτης της τοποθεσίας ή συντεταγμένες γεωεντοπισμού κατόπιν αιτήματος ή μέσω του διαδικτύου. Προαιρετικά κριτήρια είναι η δυνατότητα online κρατήσεων μέσω του ηλεκτρονικού συστήματος κρατήσεων της επιχείρησης, με ένα κανάλι επικοινωνίας για αιτήματα ή ερωτήσεις πελατών. Ο προσβάσιμος ιστός, ο εικονικός βοηθός της εφαρμογής και η τηλεματική πρόσκληση σε αποχωρούντες ή νέους πελάτες, προκειμένου να αφήσουν σχόλιο σε συγκεκριμένη πύλη ή στον ιστότοπο.

Μέτρα για το περιβάλλον: Η επόμενη κατηγορία αφορά στην ενεργειακή απόδοση και την κυκλική οικονομία. Η πρώτη υποκατηγορία αφορά στην ενεργειακή απόδοση και τις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας. Όλα τα κριτήρια της υποκατηγορίας είναι προαιρετικά. Το πρώτο κριτήριο περιγράφει τα στοιχεία ανίχνευσης παρουσίας που ενεργοποιούν και απενεργοποιούν αυτόματα τα φωτιστικά σώματα στους διαδρόμους, το επόμενο αφορά στα συστήματα αυτόματης διακοπής ρεύματος κατά την έξοδο από τα δωμάτια, τα συστήματα ενεργοποίησης και απενεργοποίησης με ανίχνευση, της έντασης του φυσικού φωτισμού σε εξωτερικούς κήπους, τα εξωτερικά φωτιστικά led στις περιοχές με μόνιμο νυχτερινό φωτισμό, οι λαμπτήρες ή τα φωτιστικά σώματα με μέγιστη απόδοση φωτός και

ελάχιστη κατανάλωση ενέργειας στο εσωτερικό του κτιρίου, χρήση ηλιακής ενέργειας για φωτισμό εξωτερικών χώρων με φωτοβολταϊκά και αυτόνομα φωτιστικά σώματα, χρήση ηλιακής ενέργειας για παραγωγή ζεστού νερού χρήσης, χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας πλην της ηλιακής, χρήση υγρών και αερίων καυσίμων με προτεραιότητα στο φυσικό αέριο και κατάργηση των συσκευών μαζούτ, συσκευές για την απενεργοποίηση του κλιματισμού, όταν ανοίγουν οι πόρτες και τα παράθυρα στη μονάδα που κλιματίζεται και θερμοστάτες στα δωμάτια, στους κοινόχρηστους χώρους και όπου παρέχεται κλιματισμός.

Νερό: Στην κατηγορία νερό, τα κριτήρια είναι επίσης προαιρετικά και περιλαμβάνουν συσκευές εξοικονόμησης νερού σε νιπτήρες, μπανιέρες, όπως βρύσες ανάμειξης, περιοριστές πίεσης - ροής και πρέπει να εφαρμόζονται σε όλη την εγκατάσταση. Διπλό μπουτόν νερού στις τουαλέτες σε όλη την εγκατάσταση, ηλεκτρονικά ασφαλιζόμενες βρύσες κουζίνας για το πλύσιμο των σκευών, χρήση ανακτημένου βρόχινου νερού, προηγουμένως επεξεργασμένο και αποθηκευμένο για την πλήρωση των δεξαμενών στις τουαλέτες.

Εξωτερικοί κήποι: Στην κατηγορία εξωτερικοί κήποι μοριοδοτούνται τα ενδημικά ή μεσογειακά είδη φυτών με χαμηλή κατανάλωση νερού στον κήπο, όπως επίσης η άρδευση του κήπου τη νύχτα, με υπόγειο σύστημα και προγραμματισμό καταιονισμού.

Αποβλήτα: Στην κατηγορία απόβλητα μοριοδοτούνται: η επιλεκτική συλλογή αποβλήτων που παράγονται από τη δραστηριότητα της εγκατάστασης, η επαναχρησιμοποίηση των αποβλήτων στο χώρο, η κομποστοποίηση και η διευκόλυνση της συλλογής αποβλήτων για τους πελάτες, συμπεριλαμβανομένων των μπαταριών.

Μείωση του αποτυπώματος: Τελευταία κατηγορία κριτηρίων είναι η μείωση του αποτυπώματος του άνθρακα και αποτελείται από ένα κριτήριο με 3 υποκατηγορίες. Η πρώτη υποκατηγορία αφορά στην ύπαρξη μεθοδολογίας για τη μέτρηση του ανθρακικού αποτυπώματος, η δεύτερη κατηγορία προβλέπει να είναι εγγεγραμμένη η επιχείρηση στο σύστημα αντιστάθμισης εκπομπών της Ανδαλουσίας ή σε ισοδύναμο σύστημα με πεδίο εφαρμογής 1 + 2 και, τέλος, η υψηλότερη βαθμολογία του κριτηρίου αυτού δίνεται αν η επιχείρηση είναι εγγεγραμμένη στο σύστημα αντιστάθμισης εκπομπών άνθρακα της Ανδαλουσίας ή ισοδύναμου πεδίο εφαρμογής 1 + 2 + 3.

2.4.5.1.1 Κριτήρια κατάταξης Ανδαλουσίας Grand Luxury .

1. Γενικοί όροι / Κοινόχρηστοι χώροι

Δημόσιοι χώροι: Ζωντανή μουσική κάθε Σαββατοκύριακο και καθημερινά, με έπιπλα, φωτιστικά, εξαρτήματα, υλικά και διακόσμηση κορυφαίων ή επώνυμων σχεδιαστών από την εθνική και διεθνή αγορά σε όλους τους χώρους του ξενοδοχείου. Σαλόνι αυτοεξυπηρέτησης με καφέ, τσάι, αναψυκτικά, γλυκά, φρούτα, γλυκά και αλμυρά καναπεδάκια, καθώς και σνακ που διατίθενται δωρεάν. Υπηρεσία πρώτων βοηθειών, συμπεριλαμβανομένου αυτοματοποιημένου εξωτερικού απινιδωτή (AED).

Υποδοχή: Πιστωτική γραμμή για ξενοδοχειακές υπηρεσίες

Εγκαταστάσεις για άτομα με αναπηρία: εφαρμογή μέτρων καθολικής προσβασιμότητας σε τουλάχιστον 20% των μονάδων διαμονής.

Υπηρεσίες: Δωρεάν υπηρεσία πλυσίματος αυτοκινήτου κατά την κράτηση στάθμευσης. Το προσωπικό μπορεί να σταθμεύει το αυτοκίνητο και να το επιστρέφει στον πελάτη κατόπιν αιτήματος. Δωρεάν ιδιωτική υπηρεσία μεταφοράς εντός του χωριού. Υπηρεσία φύλαξης 8 ωρών, 24ωρη υπηρεσία μπάτλερ, δωρεάν υπηρεσία αλλαγής ή επιδιόρθωσης ενδυμάτων, χειροκίνητη υπηρεσία γυαλίσματος παπουτσιών, υπηρεσία προετοιμασίας αποσκευών, προσωπικός βοηθός και δωρεάν κινητό (internet + κλήσεις) για τους πελάτες σε τουλάχιστον 50% των μονάδων διαμονής

2. ΜΟΝΑΔΕΣ ΣΤΕΓΑΣΗΣ: ΕΠΙΠΛΑ/ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ

Διαστάσεις: Περισσότερο από το 10% των διατάσεων από τις σουίτες της κατηγορίας 5 αστερών , περισσότερο από το 15% αύξηση στις junior σουίτες, τζακούζι στο 10% των δωματίων, τουλάχιστον 3% των ειδικών σουιτών που χαρακτηρίζονται από μεγαλύτερη επιφάνεια και εγκαταστάσεις. Δωμάτια που υπερβαίνουν τις ελάχιστες μετρήσεις πέντε αστερών κατά 20% (0,5 βαθμοί ανά μονάδα καταλύματος – μέγιστο, 20 βαθμοί), σουίτα με ιδιωτική πισίνα.

Εγκαταστάσεις ύπνου (ανάπαυσης): Αξεσουάρ για τη ρύθμιση της σκληρότητας των στρωμάτων, μενού κλινοσκεπασμάτων (βαμβακερά, μεταξωτά ή λινά), 320 κλωστών 100% βαμβακερά κλινοσκεπάσματα.

Εγκαταστάσεις στέγασης: αρώματα χώρων, χώρος εργασίας ή ανάπαυσης με ειδικά έπιπλα, χρηματοκιβώτιο για τουλάχιστον έναν φορητό υπολογιστή, ξεχωριστή γκαρνταρόμπα με καθρέφτη πλήρους μήκους στις σουίτες και τις junior σουίτες.

Εγκαταστάσεις και ανέσεις μπάνιου: Χειροκίνητο ντους με εφέ βροχής, υποαλλεργικά ή υψηλής ποιότητας είδη υγιεινής ανάλογα με την πληρότητα της μονάδας (τουλάχιστον 8 διαφορετικά είδη). Πετσέτες βάρους άνω των 700 γραμμαρίων.

3. ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

Ποτά: Δωρεάν υπηρεσία σνακ στο δωμάτιο με καθημερινή αναπλήρωση, υπηρεσία κοκτέιλ.

Γεύματα/αναψυχή: Χώροι εστίασης με ταυτόχρονη χωρητικότητα για το 80% και 100% της μέγιστης χωρητικότητας της εγκατάστασης. Εστιατόριο με εθνική/διεθνή διάκριση και μενού που εκπονήθηκε από σεφ με αντίστοιχες διακρίσεις. Υπηρεσία δεκατιανού και ιδιωτική/κρατούμενη τραπεζαρία, ζωντανή μαγειρική (show cooking). Sommelier και κελάρι κρασιών. Προετοιμασία πιάτων σε πλήρη θέα του πελάτη.

4. ΑΝΑΨΥΧΗ / ΕΛΕΥΘΕΡΟΣ ΧΡΟΝΟΣ

Αθλητισμός: Υπηρεσία προσωπικού γυμναστή, δωρεάν πρόσβαση σε αθλητικές εγκαταστάσεις.

Υγεία-Ομορφιά: Ελεύθερη πρόσβαση στο χώρο του Spa, δωρεάν υπηρεσία ποτών ή φρούτων στο χώρο του Spa.

Παιδιά: Δώρα για τα παιδιά κατά την άφιξη, παιδικά είδη υγιεινής.

Άλλες υπηρεσίες: Πρόσθετη πισίνα ενηλίκων, μπαρ / υπηρεσία σερβιτόρου στην περιοχή με τις ξαπλώστρες, πετσέτα πισίνας στη διάθεση των επισκεπτών. Εμπορικό κέντρο, δωρεάν ψηφιακό βιβλιοπωλείο (online/downloads).

Η εγκατάσταση πρέπει να είναι ανοιχτή όλο το χρόνο, τουλάχιστον το 75% των απασχολούμενων να έχουν μόνιμες συμβάσεις, παροχή όλων των υπηρεσιών από προσωπικό που απασχολείται από τον φορέα εκμετάλλευσης (δεν απαιτείται για την υπηρεσία πλυντηρίου).

2.4.5.2 Κριτήρια Hotelstars.eu

Η hotelstars.eu είναι μια ευρωπαϊκή πρωτοβουλία που αποσκοπεί στην καθορισμένη τυποποίηση και αξιολόγηση των ξενοδοχειακών μονάδων κατά βάση σε όλη την Ευρώπη. Η πρωτοβουλία αυτή έχει αναπτυχθεί μέσω συνεργασιών μεταξύ διαφόρων εθνικών οργανισμών και επαγγελματικών ενώσεων του τομέα της φιλοξενίας. Πρόκειται για μια προαιρετική κατάταξη η οποία έχει χρησιμοποιηθεί ως κατευθυντήρια γραμμή από κάποιες χώρες. Τα κριτήρια της hotelstars χρησιμοποιούνται σε αρκετές περιφέρειες της Ισπανίας και χωρίζονται σε 7 κατηγορίες.

1. Γενικές πληροφορίες για το ξενοδοχείο

Καθαριότητα / Υγιεινή: Η καθαριότητα και η υγιεινή είναι προαπαιτούμενες προϋποθέσεις σε όλες τις κατηγορίες.

Σωστή συντήρηση: Όλα τα έπιπλα, η επίπλωση, τα εξαρτήματα και ο εξοπλισμός, καθώς και ολόκληρη η εσωτερική και εξωτερική υποδομή του ξενοδοχείου, να είναι πλήρως λειτουργικά και να διατηρούνται σε άψογη κατάσταση.

Συνολική εντύπωση: Δίνεται ο βαθμός της συνολικής εντύπωσης ανά κατηγορία αστερών, μοριοδοτείται το Περιβάλλον και η ευχάριστη ατμόσφαιρα στους κοινόχρηστους χώρους.

Προσωπικό: υποχρεωτικά οι υπηρεσίες παρέχονται από ικανό και αναγνωρίσιμο προσωπικό, στις κατηγορίες 3 έως 5 αστερών υπάρχει δίγλωσσο προσωπικό (front liners), προαιρετικά το προσωπικό πρέπει να φοράει καρφίτσα για την ταχεία αναγνώριση των γλωσσών που μιλά.

Χώρος στάθμευσης: τα κριτήρια της κατηγορίας είναι προαιρετικά και περιλαμβάνουν ιδιωτικό χώρο στάθμευσης απευθείας στο ξενοδοχείο, ζώνη αποβίβασης λεωφορείων απευθείας στο ξενοδοχείο, γκαράζ, σταθμό φόρτισης για ηλεκτρικά αυτοκίνητα, σταθμό φόρτισης για ηλεκτρικά ποδήλατα ή άλλους τύπους ηλεκτρικών οχημάτων μεταφοράς και ασφαλή αποθήκευση ποδηλάτων.

Διάφορα: το 50% των δωματίων διαθέτουν μπαλκόνι ή βεράντα, τα ξενοδοχεία 4 και 5 αστερών υποχρεούνται να έχουν ανελκυστήρα σύμφωνα με τις εθνικές απαιτήσεις.

Εγκαταστάσεις για άτομα με αναπηρία: τα κριτήρια είναι προαιρετικά και αφορούν στην προσβασιμότητα χωρίς ,εμπόδια για αναπηρικά αμαξίδια ηλεκτρικά ή μη, την προσβασιμότητα των τυφλών ή ατόμων με προβλήματα όρασης, των κωφών ή των ατόμων με προβλήματα ακοής.

2. Υποδοχή και υπηρεσίες

Χώρος υποδοχής: Υποχρεωτικά κριτήρια για όλες τις κατηγορίες είναι ο καθορισμένος χώρος ή γραφείο που διασφαλίζει την ιδιωτικότητα, η 24ωρη ψηφιακή ή τηλεφωνική εξυπηρέτηση πελατών. Προαιρετικά μπορεί να υπάρχει ξεχωριστός χώρος υποδοχής, σαλόνι για τα ξενοδοχεία 3 αστέρων, Lobby με καθίσματα και υπηρεσία ποτών για τα ξενοδοχεία 4 και 5 αστέρων, προαιρετικά Αίθουσα υποδοχής με πολλά καθίσματα και υπηρεσία ποτών. Προσδιορίζονται οι ελάχιστες ώρες φυσικής παρουσίας στην υποδοχή ανά κατηγορία αστέρων, η οποία στις μικρές κατηγορίες μπορεί να καλύπτεται και από αυτόματο check in check out. Μοριοδοτούμενα κριτήρια είναι η ύπαρξη αυτόματου check in - check out. Υπηρεσία στάθμευσης Valet , διευθυντής σχέσεων με τους επισκέπτες, υπηρεσία αποσκευών είναι υποχρεωτικά κριτήρια για την κατηγορία 5 αστέρων. Ο θυρωρός, το Bell boy, το επιχειρηματικό κέντρο αποτελούν προαιρετικά κριτήρια για όλες τις κατηγορίας. Η υπηρεσία αποσκευών κατόπιν αιτήματος και η ασφαλής υπηρεσία αποσκευών για τους επισκέπτες αποτελούν προαιρετικά κριτήρια μόνο για τις κατηγορίες ενός και 2 αστέρων.

Καθαρισμός δωματίων / αλλαγή ματισμού: Τα κριτήρια του καθημερινού καθαρισμού δωματίου, η αλλαγή πετσετών κατόπιν αιτήματος και η αλλαγή κλινοσκεπασμάτων τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα, εκτός αν ζητηθεί διαφορετικά από τον επισκέπτη είναι υποχρεωτικά. Η πρόσθετη αλλαγή κλινοσκεπασμάτων κατόπιν αιτήματος είναι υποχρεωτική μόνο για τα ξενοδοχεία 4 και 5 αστέρων.

Υπηρεσία πλυντηρίου και σιδερώματος: κριτήρια της κατηγορίας αποτελούν η υπηρεσία σιδερώματος (επιστροφή εντός 1 ώρας), η υπηρεσία πλυντηρίου και σιδερώματος (επιστροφή σύμφωνα με τη συμφωνία - παρέχεται σακούλα πλυντηρίου), το στεγνό καθάρισμα (παράδοση πριν από τις 9 π.μ., επιστροφή σύμφωνα με τη συμφωνία - εξαιρείται το Σαββατοκύριακο, παρέχεται σακούλα πλυντηρίου) και το πλυντήριο ρούχων.

Πληρωμή: η κατηγορία αποτελείται από ένα κριτήριο υποχρεωτικό για όλες τις κατηγορίες αστέρων και αφορά την πληρωμή χωρίς μετρητά.

Διάφορα: η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει ένα υποχρεωτικό κριτήριο για όλες τις κατηγορίες: την προσφορά ειδών ατομικής υγιεινής κατά παραγγελία (τουλάχιστον οδοντόβουρτσα, οδοντόκρεμα, σετ ξυρίσματος, τζελ μάνιου/ντους) και τα υπόλοιπα, που μπορεί να είναι υποχρεωτικά ή μη σε κάποιες κατηγορίες αστέρων, είναι: Ομπρέλα βροχής στη ρεσεψιόν ή στο δωμάτιο, ενημερωμένα μέσα ενημέρωσης στην αίθουσα

(έντυπα ή ψηφιακά), σερβιτούς κατά παραγγελία, υπηρεσία ραπτικής, μηχανή στίλβωσης παπουτσιών στο ξενοδοχείο ή κιτ στίλβωσης παπουτσιών κατόπιν ζήτησης, υπηρεσία στίλβωσης παπουτσιών, υπηρεσία μεταφοράς με λεωφορείο ή λιμουζίνα, εξατομικευμένο καλωσόρισμα κατά την άφιξη για κάθε επισκέπτη, π.χ. με λουλούδια στο δωμάτιο, συνοδεία του επισκέπτη στο δωμάτιο κατά την άφιξη και υπηρεσία Turndown το βράδυ ως πρόσθετος έλεγχος δωματίου,.

3. Δωμάτια

Γενικές πληροφορίες δωματίου: Το μέγεθος δωματίων (με μπάνιο) $\geq 14m^2, \geq 18m^2, \geq 22m^2, \geq 30m^2$ δεν είναι υποχρεωτικό σε καμία κατηγορία αστερών και μοριοδοτείται. Αν υπάρχει περιορισμένος αριθμός δωματίων (μέγιστο 15 %) που είναι μικρότερα από αυτό το μέγεθος, ο επισκέπτης πρέπει να ενημερωθεί. Κριτήριο της κατηγορίας είναι και η ύπαρξη σουιτών.

Άνεση ύπνου: προδιαγράφεται το ελάχιστο πάχος στρώματος ανά κατηγορία αστερών, και μοριοδοτούνται τα μεγαλύτερα πάχη.

Πλάτος στρώματος- Μήκος στρώματος: εκτός από την κατηγορία 5 αστερών, το πλάτος και το μήκος των στρωμάτων είναι μοριοδοτούμενα.

Διάφορα: Η βρεφική κούνια κατόπιν ζήτησης, η καλοδιατηρημένη κουβέρτα, το καλοδιατηρημένο μαξιλάρι, η δυνατότητα συσκότισης του δωματίου, αποτελούν υποχρεωτικά κριτήρια για όλες τις κατηγορίες αστερών. Τα καλύμματα υγιεινής για στρώματα, το ετήσιο πλύσιμο του καλύμματος των στρωμάτων και σχολαστικός καθαρισμός των στρωμάτων, τα προστατευτικά για αλλεργίες κλινοσκεπάσματα και τα κλινοσκεπάσματα διαθέσιμα κατόπιν αιτήματος, η πρόσθετη κουβέρτα κατά παραγγελία, καλύμματα υγιεινής για μαξιλάρια, ετήσιος καθαρισμός μαξιλαριών, το πρόσθετο χρηστικό, μη διακοσμητικό μαξιλάρι κατόπιν ζήτησης, τα δύο χρηστικά, μη διακοσμητικά μαξιλάρια ανά άτομο, το μενού μαξιλαριού με επιλογή διαφορετικών τύπων, οι διαφανείς κουρτίνες/οθόνες/περσίδες και η υπηρεσία αφύπνισης είναι τα υπόλοιπα κριτήρια της κατηγορίας.

Εξοπλισμός δωματίου :Ο επαρκής χώρος αποθήκευσης ρούχων (ανοιχτός ή με πόρτες) με επαρκή αριθμό κρεμαστών, ο γάντζος για παλτό, ο επαρκής φωτισμός δωματίου και η προσβάσιμη πρίζα στο δωμάτιο είναι υποχρεωτικά κριτήρια για όλες τις κατηγορίες αστερών. Τα ράφια ή συρτάρια για σεντόνια, ο επαρκής αριθμός κρεμαστών διαφόρων τύπων, τα καθίσματα ,το άνετο καθιστικό (επικαλυμμένη καρέκλα/αγκαλιά/καναπές) με τραπεζάκι/τραπέζι, μια επιπλέον άνετη επικαλυμμένη καρέκλα ή διπλός καναπές σε

δίκλινα δωμάτια ή σουίτες, το τραπέζι, η επιφάνεια εργασίας ή παρόμοιος σταθμός εργασίας, το τραπέζι, επιφάνεια εργασίας ή παρόμοια θέση εργασίας με ελεύθερο χώρο εργασίας, πρόσβαση σε πρίζα και επαρκή φωτισμό, το τραπέζι, επιφάνεια εργασίας ή παρόμοια θέση εργασίας με ελεύθερο ελάχιστο χώρο εργασίας 0,6 m², πρόσβαση σε πρίζα και επαρκή φωτισμό, το κομοδίνο, η προσβάσιμη πρίζα στο δωμάτιο, η πρόσθετη προσβάσιμη πρίζα δίπλα στο τραπέζι/γραφείο ή στην επιφάνεια του γραφείου, η πρόσθετη προσβάσιμη πρίζα δίπλα στο κρεβάτι, η προσβάσιμη πρίζα ρεύματος στο δωμάτιο (π.χ. USB-A ή -C), η αναγνωρίσιμη, μόνιμα χρησιμοποιήσιμη πρίζα ρεύματος (ενεργή πρίζα), ο κεντρικός διακόπτης φωτισμού για το φως ολόκληρου του δωματίου, ο διακόπτης φωτός δίπλα στο κρεβάτι, το φως νύχτας, ο επαρκής φωτισμός δωματίου, το φωτιστικό ανάγνωσης δίπλα στο κρεβάτι, ο καθρέφτης για ντύσιμο, το έπιπλο αποσκευών και το καλάθι απορριμμάτων χαρτιού είναι τα υπόλοιπα κριτήρια της κατηγορίας.

Φύλαξη: Οι εγκαταστάσεις φύλαξης στη ρεσεψιόν για τις κατηγορίες 1 και 2 αστερών, το κεντρικό χρηματοκιβώτιο για τις κατηγορίες 3 έως 5 αστερών και το χρηματοκιβώτιο στο δωμάτιο που είναι υποχρεωτικό μόνο για την κατηγορία 5 αστερών, αποτελούν τα κριτήρια φύλαξης.

Έλεγχος θορύβου / κλιματισμός: υποχρεωτικό κριτήριο μόνο για την κατηγορία 5 αστερών αυτών των κριτηρίων είναι οι θύρες απορρόφησης ήχου ή διπλές πόρτες. Τα υπόλοιπα κριτήρια είναι προαιρετικά για όλες τις κατηγορίες και είναι η επαρκής προστασία από τον θόρυβο (παράθυρα), κεντρικά ρυθμιζόμενος κλιματισμός στα δωμάτια, ατομικά ρυθμιζόμενος κλιματισμός στα δωμάτια, κλιματισμός στους κοινόχρηστους χώρους (εστιατόριο, lobby, αίθουσα υποδοχής, αίθουσα πρωινού).

Ηλεκτρονικά είδη ψυχαγωγίας: υποχρεωτικά κριτήρια για όλες τις κατηγορίες αστερών είναι η ύπαρξη τηλεόρασης με οθόνη κατάλληλου μεγέθους με τηλεχειριστήριο, ο διεθνής προσαρμογέας ρεύματος και ο σταθμός φόρτισης (για πολλαπλές ηλεκτρονικές συσκευές) ή/και διαφορετικοί προσαρμογείς κατά παραγγελία. Προαιρετικά κριτήρια αποτελούν η ψυχαγωγία με ήχο ή πολυμέσα, τα σταθερά ηλεκτρονικά μέσα στο μπάνιο, οι πρόσθετες τηλεοράσεις με οθόνη στις σουίτες σε μέγεθος κατάλληλο για το δωμάτιο και τα διαθέσιμα διεθνή τηλεοπτικά κανάλια.

Τηλεπικοινωνίες: υποχρεωτικό κριτήριο για όλες τις κατηγορίες αστερών είναι το Wi-Fi -πρόσβαση στο διαδίκτυο στους κοινόχρηστους χώρους και στα δωμάτια, η συσκευή εσωτερικής και εξωτερικής επικοινωνίας κατ' απαίτηση με εγχειρίδιο οδηγιών (έντυπο ή ψηφιακό) είναι υποχρεωτική για τα ξενοδοχεία 3 και 4 αστερών, ενώ συσκευή εσωτερικής

και εξωτερικής επικοινωνίας στο δωμάτιο με δίγλωσσο εγχειρίδιο οδηγιών (έντυπο ή ψηφιακό) είναι υποχρεωτική στα ξενοδοχεία 5 αστερών. Τέλος, η επιλογή εκτύπωσης κατά παραγγελία είναι υποχρεωτική στα ξενοδοχεία 4 και 5 αστερών.

Διάφορα: κριτήρια, όπως κατάλογος επισκεπτών (έντυπος ή ψηφιακός) για τα ξενοδοχεία ενός και 2 αστερών, ο οποίος πρέπει να είναι δίγλωσσος για τις μεγαλύτερες κατηγορίες, το «κόκκαλο» παπουτσιών που είναι υποχρεωτικό για τα ξενοδοχεία 4 και 5 αστερών, το σίδερο κατά παραγγελία είναι υποχρεωτικό για τα ξενοδοχεία 5 αστερών, ενώ τα κριτήρια, διαθέσιμο περιφερειακό ενημερωτικό υλικό (έντυπο ή ψηφιακό), τα υλικά γραφής, το σημειωματάριο, ο φάκελος αλληλογραφίας, η πρέσα παντελονιών, το μάτι πόρτας, ο πρόσθετος μηχανισμός κλειδώματος στην πόρτα του δωματίου είναι προαιρετικά για όλες τις κατηγορίες.

Γενικές πληροφορίες για το μπάνιο: Υποχρεωτικά κριτήρια για όλες της κατηγορίες αστερών είναι το 100% των δωματίων να διαθέτει ντους/WC ή μπανιέρα/WC, το ντους να έχει κουρτίνα ή ισοδύναμα διαχωριστικά, ο νιπτήρας χειρός, ο επαρκής φωτισμός πάνω από το νιπτήρα, ο καθρέφτης, η προσβάσιμη πρίζα κοντά στον καθρέφτη, οι ράγες πετσετών ή γάντζοι πετσετών, το ποτήρι ή θήκη για οδοντόβουρτσα, το αφρόλουτρο, το σαμπουάν, το χαρτί τουαλέτας σε απόθεμα, η μια πετσέτα μπάνιου ανά άτομο και ο κάδος απορριμμάτων. Προαιρετικά βαθμολογούμενα κριτήρια για όλες τις κατηγορίες αστερών είναι το μπάνιο/εγκαταστάσεις υγιεινής $\geq 5\text{m}^2$, το μπάνιο/εγκαταστάσεις υγιεινής $\geq 7,5\text{m}^2$, το 100% των δωματίων με ντους/τουαλέτα ή μπανιέρα/τουαλέτα και 50% των δωματίων με μπανιέρα και ξεχωριστή καμπίνα ντους, 30% των δωματίων με τουαλέτα (χωριστά από το μπάνιο), το 30% των δωματίων με ντουζιέρα-τουαλέτα, το ντους με σήτα ή ισοδύναμα διαχωριστικά, ο διπλός νιπτήρας σε δίκλινα δωμάτια και στις σουίτες, η μόνιμη ή αφαιρούμενη αντιολισθητική διάταξη στο ντους και τη μπανιέρα, μπάρα χειρολαβής ασφαλείας, ο καθρέφτης, ο φωτιζόμενος καθρέφτης και ο στεγνωτήρας μαλλιών κατά παραγγελία. Προαιρετικά κριτήρια, αλλά υποχρεωτικά στις μεγαλύτερες κατηγορίες είναι τα πλενόμενο χαλάκι μπάνιου, ο ρυθμιζόμενος καθρέφτης, η επιλογή θέρμανσης στο μπάνιο (π.χ. θερμαινόμενη πετσετοθήκη), η επιφάνεια αποθήκευσης, τα πρόσθετα καλλυντικά και προϊόντα υγιεινής, τα μαντηλάκια προσώπου, το μπουρνούζι κατά παραγγελία ή μη, οι παντόφλες κατά παραγγελία ή μη, ο στεγνωτήρας μαλλιών και το σκαμνί στο μπάνιο κατ' απαίτηση.

4. Τρόφιμα και ποτά

Ποτά: Υποχρεωτικό κριτήριο της κατηγορίας είναι η προσφορά ποτών στο ξενοδοχείο για όλες τις κατηγορίες αστέρων. Η προσφορά ποτών στο δωμάτιο είναι υποχρεωτική για τα ξενοδοχεία από 3 αστέρια και άνω, η ύπαρξη μίνι μπαρ αποτελεί απαίτηση για τα ξενοδοχεία 4 και 5 αστέρων. Υποχρέωση για σερβίρισμα ποτών στα δωμάτια έχουν τα ξενοδοχεία 4 και 5 αστέρων για 12 και 24 ώρες, αντίστοιχα. Προαιρετικό κριτήριο αποτελεί η ύπαρξη ψυγείου στο δωμάτιο και η ύπαρξη machibar ή καταστήματος με εικοσιτετράωρη αυτοεξυπηρέτηση. Ο ηλεκτρικός βραστήρας για καφέ ή τσάι στο δωμάτιο και η καφετιέρα αποτελούν προαιρετικά κριτήρια.

Μπαρ: το εξυπηρετούμενο μπαρ είναι υποχρεωτικό να λειτουργεί 5 μέρες την εβδομάδα για τα ξενοδοχεία 4 αστέρων και όλη την εβδομάδα για ξενοδοχεία 5 αστέρων.

Πρωινό: ο χώρος πρωινού είναι υποχρεωτικός σε όλες τις κατηγορίες αστέρων, όπως και η ύπαρξη μη αλλεργιογόνων προϊόντων στη σύνθεση του πρωινού, τα ξενοδοχεία 1 και 2 αστέρων υποχρεωτικά πρέπει να σερβίρουν Continental πρωινό, τα ξενοδοχεία 3 αστέρων μπουφέ πρωινού, τα ξενοδοχεία 4 αστέρων προσωπικό μπουφέ πρωινού ή ισοδύναμη κάρτα μενού πρωινού, ενώ τα ξενοδοχεία 5 αστέρων, σερβιριζόμενο μπουφέ πρωινού ή ισοδύναμη κάρτα πρωινού και μέσω υπηρεσίας δωματίου.

Τρόφιμα: η ύπαρξη εστιατορίου είναι υποχρεωτική για όλες τις κατηγορίες αστέρων, αλλά την υποχρέωση να είναι όλη την εβδομάδα ανοιχτό την έχουν μόνο τα ξενοδοχεία 5 αστέρων. Η εικοσιτετράωρη προσφορά φαγητού μέσω της υπηρεσίας δωματίου είναι υποχρεωτική για τα ξενοδοχεία 5 αστέρων, ενώ τα ξενοδοχεία 4 αστέρων μπορούν να την προσφέρουν επί 12 ώρες. Τέλος, προαιρετικό κριτήριο είναι η χρήση τοπικών προϊόντων.

5. Εγκαταστάσεις εκδηλώσεων

Επιλογές δεξιώσεων: προαιρετικά κριτήρια αποτελούν αίθουσες δεξιώσεων για 50, 100 ή 250 άτομα.

Αίθουσες συνεδριάσεων: οι αίθουσες συνεδριάσεων είναι προαιρετικές και μπορούν να είναι είτε καθορισμένοι χώροι συνεργασίας ή αίθουσες 100 τετραγωνικών με ύψος οροφής 2,75 m,. Η αίθουσα μοριοδοτείται αν έχει φυσικό φωτισμό και σύστημα συσκότισης, μπορεί να παρέχεται \ υπηρεσία συνεδρίων από ειδικό προσωπικό, ενώ το τελευταίο κριτήριο αφορά στον ατομικά ρυθμιζόμενο κλιματισμό των αιθουσών συνεδρίων.

6. Αναψυχή

Αθλητισμός/αναψυχή: προαιρετικά κριτήρια της κατηγορίας είναι οι εγκαταστάσεις αναψυχής ή/και ψυχαγωγίας (εσωτερικές ή εξωτερικές)π.χ. ιδιωτικός κήπος, γήπεδο τένις, παραλία ή πρόσβαση σε λίμνη, γήπεδο γκολφ, αίθουσα σκι) η ενοικίαση αθλητικού εξοπλισμού (π.χ. σκι, βάρκες, ποδήλατα), το γυμναστήριο με τουλάχιστον 4 διαφορετικά μηχανήματα γυμναστικής (π.χ. εργόμετρο, κουδούνι, μηχανήμα για προπόνηση με βάρη, διάδρομος, κωπηλατικό μηχανήμα, stairmaster).

Σπα/Υγεία: η κατηγορία αφορά μόνο προαιρετικά κριτήρια, όπως καμπίνες θεραπείας μασάζ (π.χ. ολόσωμο μασάζ, σιάτσου, ρεφλεξολογία ποδιών), ξεχωριστή αίθουσα χαλάρωσης, ή jacuzzi, Ιδιωτική καμπίνα σπα, πισίνα (εξωτερική),πισίνα (εσωτερική), σάουνα, κέντρο αισθητικής με τουλάχιστον 4 διαφορετικά είδη θεραπείας (π.χ. περιποίηση προσώπου, μανικιούρ, πεντικιούρ, peeling και μασάζ χαλάρωσης του στρες), Spa με τουλάχιστον 4 διαφορετικά είδη θεραπείας (π.χ. λουτρό, Kneipp, υδροθεραπεία, βάλτος, χαμάμ, ατμόλουτρο).

Παιδιά: η κατηγορία περιλαμβάνει 4 κριτήρια, δηλαδή την εσωτερική φροντίδα παιδιών (για παιδιά κάτω των 3 ετών) επί τουλάχιστον 3 ώρες τις καθημερινές από εξειδικευμένο προσωπικό, την εσωτερική φροντίδα παιδιών (για παιδιά άνω των 3) επί τουλάχιστον 3 ώρες τις καθημερινές από εξειδικευμένο προσωπικό, την ύπαρξη παιδικής περιοχής (παιδότοπος/παιδική χαρά) και τον βρεφικό εξοπλισμό κατά παραγγελία (π.χ. καρεκλάκι φαγητού, εξοπλισμός θέρμανσης φαγητού, αλλαξιέρα, baby monitor).Διάφορα: προαιρετικά κριτήρια είναι οι κεντρικές εγκαταστάσεις wc για τους επισκέπτες του

ξενοδοχείου και το πρόγραμμα υποδοχής/animation ή οι οργανωμένες δραστηριότητες αναψυχής και αθλητισμού.

7. Ποιότητα και διαδικτυακές δραστηριότητες

Συστήματα ποιότητας: το συστηματικό σύστημα διαχείρισης καταγγελιών είναι υποχρεωτικό κριτήριο για τις κατηγορίες 3, 4 και 5 αστερών, ενώ η συστηματική ανάλυση κριτικών επισκεπτών είναι υποχρεωτική για τα ξενοδοχεία 4 και 5 αστερών. Προαιρετικό κριτήριο είναι οι ποιοτικοί έλεγχοι με μυστηριώδεις επισκέπτες (τουλάχιστον μία φορά κατά τη διάρκεια μιας περιόδου ταξινόμησης, από επαγγελματίες εξωτερικούς φορείς με πρωτοβουλία και για λογαριασμό του ξενοδοχείου, να αναλύονται και να τεκμηριώνονται. Οι κρυφοί (εσωτερικοί) έλεγχοι π.χ. της αλυσίδας ξενοδοχείων ή των συνεργατών γίνονται δεκτοί ως ισότιμοι). Τελευταίο κριτήριο της κατηγορίας είναι η εφαρμογή συστήματος διαχείρισης ποιότητας, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2015 ή ισοδύναμο.

Online δραστηριότητες: υποχρεωτικό κριτήριο της κατηγορίας είναι ο δίγλωσσος δικτυακός τόπος του ξενοδοχείου με ενημερωμένες πληροφορίες, συμπεριλαμβανομένων των μεγεθών των κρεβατιών και ρεαλιστικών φωτογραφιών, της τοποθεσίας του ξενοδοχείου και πληροφορίες για τις συνδέσεις με τα μέσα μαζικής μεταφοράς. Ενώ προαιρετικά είναι η ύπαρξη ιστοσελίδας ή εφαρμογής για κινητά άμεσης κράτησης, η ιστοσελίδα με κριτικές επισκεπτών και η ενεργή πρόσκληση στους επισκέπτες που αναχωρούν, να γράψουν μια κριτική σε μια πύλη ή στον ιστότοπο.

Διάφορα: προαιρετικά κριτήρια είναι το σήμα/πιστοποιητικό βιωσιμότητας στο πλαίσιο της επικείμενης οδηγίας της ΕΕ για τις πράσινες αξιώσεις και η ένδειξη του ανθρακικού αποτυπώματος του ξενοδοχείου, σύμφωνα με την Πρωτοβουλία για τη μέτρηση των εκπομπών άνθρακα στα ξενοδοχεία (HCM1)66
<https://sustainablehospitalityalliance.org/resource/hotel-carbon-measurement-initiative/>

2.5_Μεθοδολογία και κριτήρια κατάταξης ξενοδοχείων, κατηγορίες αστέρων στην Γαλλία

2.5.1_Τύποι ξενοδοχείων στην Γαλλία

Τα ξενοδοχεία στην Γαλλία κατατάσσονται σε κατηγορίες από 1* έως 5*. Ωστόσο, τα ξενοδοχεία που ταξινομούνται σε 5 αστέρια, μπορούν να διακριθούν σε κατηγορία Palace (<https://palace.atout-france.fr/>).

2.5.2_Νομοθέσια

ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΣ ΚΩΔΙΚΑΣ ΓΑΛΛΙΑΣ

ξενοδοχεία, συλλογικά πανδοχεία, καφενεία και ποτά (άρθρα L311-1 έως L314-1). Άρθρο L311-6 (Τροποποιήθηκε από το διάταγμα αριθ. 2020-1606 της 16ης Δεκεμβρίου 2020 - άρθρο 1)

Το ξενοδοχείο κατατάσσεται σε κατηγορία, σύμφωνα με κριτήρια που καθορίζονται από πίνακα κατάταξης που καταρτίζεται από τον οργανισμό του άρθρου L. 141-2 και εγκρίνεται με απόφαση του αρμόδιου για τον τουρισμό Υπουργού.

Εάν ο επιχειρηματίας επιθυμεί να επιτύχει την κατάταξη, πρέπει να προσκομίσει πιστοποιητικό ελέγχου που εκδίδεται από οργανισμό αξιολόγησης. Υπό τους όρους που καθορίζονται με απόφαση του Υπουργού Τουρισμού, οι οργανισμοί αξιολόγησης διαπιστεύονται στους τομείς που αντιστοιχούν στην αποστολή τους από τον εθνικό οργανισμό διαπίστευσης του άρθρου 137 του νόμου αριθ. 2008-776, της 4ης Αυγούστου 2008, για τον εκσυγχρονισμό της οικονομίας ή από οποιονδήποτε ισοδύναμο ευρωπαϊκό φορέα που έχει υπογράψει την πολυμερή συμφωνία η οποία έχει συναφθεί στο πλαίσιο του ευρωπαϊκού συντονισμού των οργανισμών διαπίστευσης. Οι εν λόγω οργανισμοί αξιολόγησης δεν μπορούν ταυτόχρονα να διαθέτουν στους φορείς εκμετάλλευσης των ξενοδοχείων που ελέγχουν, υπηρεσίες άλλες από εκείνες για την οποία τις έχουν ζητήσει.

Κατόπιν προτάσεως του οργανισμού του άρθρου L. 141-2, ο Υπουργός Τουρισμού μπορεί να καθιερώσει με διάταγμα, σήμα πιστοποίησης των εξαιρετικών χαρακτηριστικών ενός ξενοδοχείου (Palace), τα οποία αφορούν, μεταξύ άλλων, στη γεωγραφική του θέση, το ιδιαίτερο ιστορικό, αισθητικό ενδιαφέρον του και τις υπηρεσίες που προσφέρονται σε αυτό

2.5.3_ Διαδικασία κατάταξης

Στη Γαλλία, ο διαχειριστής του καταλύματος έχει την ελεύθερη επιλογή του διαπιστευμένου φορέα αξιολόγησης (κατάλογος διαθέσιμος στον ιστότοπο της Atout France ή στον ιστότοπο της Cofrac). Μπορεί δηλαδή να υποβάλει αίτηση μέσω του ηλεκτρονικού portal της σελίδας Atout France (atout-france.fr). Συμπληρώνει ηλεκτρονικά την αυτοδιάγνωση για την αξιολόγηση της ικανότητας των εγκαταστάσεών του να φτάνουν στο επιθυμητό επίπεδο κατάταξης και δίνεται εντολή επίσκεψης επιθεώρησης από διαπιστευμένο οργανισμό. Ακολουθεί η επιθεώρηση από διαπιστευμένους ιδιωτικούς φορείς σύμφωνα με το ISO 17020. Η Atout France εκδίδει το πιστοποιητικό κατάταξης για τα ξενοδοχεία 1-2-3*, ενώ η διαδικασία των ξενοδοχείων 4 και 5 αστερών που εφαρμόζουν υποχρεωτικά κριτήρια mystery client, ολοκληρώνεται με την επίσκεψη αυτή. Η Atout France διαθέτει προθεσμία ενός μηνός για να δηλώσει την ταξινόμηση, μόλις καταρτιστεί ο πλήρης φάκελος.

Η διαπίστευση είναι ένα πιστοποιητικό που εκδίδεται από τρίτο μέρος (Cofrac (Comité Français d'Accréditation, Εθνικός Φορέας Διαπίστευσης), σχετικά με έναν οργανισμό αξιολόγησης της συμμόρφωσης (διαπιστευμένη επιχείρηση ελέγχου), το οποίο αποτελεί επίσημη αναγνώριση της ικανότητας του τελευταίου να διεξάγει συγκεκριμένες δραστηριότητες αξιολόγησης της συμμόρφωσης IEC 17020) (<https://www.classement.atout-france.fr/les-panonceaux-de-classement>).

Η κατάταξη αστερών είναι προαιρετική και η επιθεώρηση των καταλυμάτων πραγματοποιείται κάθε 5 χρόνια

2.5.4_Ελεγκτική διαδικασία και κυρώσεις

Η κατάταξη αστερών των ξενοδοχείων είναι προαιρετική, υπάρχουν όμως διοικητικές κυρώσεις για τα ξενοδοχεία σε περίπτωση ψευδούς δηλώσεως κατάταξης και τιμών

Άρθρο L311-7 Τουριστικού Κώδικα

Τροποποιήθηκε από τον νόμο αριθ. 2009-888 της 22ας Ιουλίου 2009 - άρθρο 10

Οι παραβάσεις των διατάξεων που ισχύουν για την κατάταξη και τις τιμές των ξενοδοχείων διαπιστώνονται και διώκονται υπό τις προϋποθέσεις που προβλέπονται στα άρθρα L. 450-1 έως L. 450-3 του εμπορικού κώδικα.

Άρθρο L311-8 όπως τροποποιήθηκε από το διάταγμα αριθ. 2017-303 της 9ης Μαρτίου 2017 - άρθρο 2: Οι παραβάσεις των ισχυουσών διατάξεων σχετικά με την κατάταξη και τις τιμές των ξενοδοχείων τιμωρούνται με πρόστιμο 15.000 ευρώ. Εφαρμόζονται τα άρθρα L. 490-1 έως L. 490-4 του εμπορικού κώδικα.

2.5.5 Κριτήρια κατάταξης Γαλλίας

Τα κριτήρια κατάταξης, 243 συνολικά, ορίστηκαν με το ΠΔ 29-12-2021. Τα κριτήρια χωρίζονται σε υποχρεωτικά μη αντισταθμισμένα, υποχρεωτικά αντισταθμισμένα με άλλο κριτήριο με 3 φορές περισσότερες μονάδες, προαιρετικά, ενώ κάποια είναι υποχρεωτικά για επιθεώρηση και άλλα έχουν υποχρεωτικό τεστ μυστικής επίσκεψης.

Οι κατηγορίες κριτηρίων σύμφωνα με τον οδηγό κατάταξης 2022 για τον πίνακα ταξινόμησης τουριστικών ξενοδοχείων της ATOUT FRANCE (Οργανισμός Ανάπτυξης Τουρισμού στη Γαλλία) είναι οι παρακάτω :

ONC (Obligatory non-compensable): το κριτήριο "ONC" δεν μπορεί να αντισταθμιστεί με τριπλάσιους προαιρετικούς πόντους. Εάν αυτοί οι βαθμοί "ONC" δεν επικυρωθούν, το σύνολο των υποχρεωτικών βαθμών που πρέπει να τηρηθεί δεν μπορεί να επιτευχθεί.

LAO (Πρέπει να αιτιολογείται κατά τη διάρκεια της επίσκεψης): ο επιθεωρητής πρέπει να παρέχει λεπτομέρειες στο πεδίο "Σχόλια" σχετικά με τα στοιχεία που

λαμβάνονται υπόψη για την επικύρωση του κριτηρίου, χρησιμοποιώντας ακριβή και τεκμηριωμένη περιγραφή. Η ATOUT FRANCE προτείνει στους ξενοδόχους να διατηρούν φωτογραφίες αυτών των κριτηρίων στο φάκελό τους ώστε να είναι διαθέσιμες στους αξιολογητές του COFRAC - Comité Français d'Accréditation - ή οποιουδήποτε άλλου ευρωπαϊκού φορέα που έχει υπογράψει την πολυμερή συμφωνία στο πλαίσιο του ευρωπαϊκού συντονισμού των φορέων διαπίστευσης, όταν διενεργούν τις αξιολογήσεις τους.

VM (Mystery visit): ο σκοπός της μυστικής επίσκεψης είναι να ελέγξει την αποτελεσματικότητα μιας υπηρεσίας. Για τα ξενοδοχεία 4* και 5*, το κριτήριο πρέπει να ελέγχεται σε εφαρμογή με έναν πελάτη κατά τη διάρκεια μιας mystery visit. Αυτά τα κριτήρια είναι αυτόματα "AJO" (τα οποία πρέπει να αιτιολογηθούν κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης) με τη βοήθεια μιας φωτογραφίας ή μιας ακριβούς, τεκμηριωμένης περιγραφής. Μια μυστηριώδης επίσκεψη συνίσταται στην κράτηση και τη διανυκτέρευση σε ένα ξενοδοχείο, χωρίς να αποκαλύπτεται η ταυτότητα του επιθεωρητή, ο οποίος μπαίνει στη θέση ενός περαστικού πελάτη. Στο τέλος της μυστικής επίσκεψης, ο επιθεωρητής υποβάλλει την έκθεσή του στη διεύθυνση του ξενοδοχείου.

NA (Not applicable): σε ορισμένες περιπτώσεις, η εγκατάσταση δεν τιμωρείται εάν δεν διαθέτει υπηρεσία ή εγκατάσταση που καλύπτεται από το κριτήριο NA. Σ' αυτήν την περίπτωση, οι βαθμοί που αντιστοιχούν στο κριτήριο αφαιρούνται από τους συνολικούς βαθμούς που πρέπει να λάβει.

X (υποχρεωτικό): το κριτήριο είναι υποχρεωτικό για την εν λόγω κατηγορία και μπορεί να αντισταθμιστεί με τριπλάσιους προαιρετικούς βαθμούς, με ανώτατο όριο το 5% των συνολικών υποχρεωτικών βαθμών που πρέπει να επιτευχθούν.

O (προαιρετικό): το κριτήριο είναι à la carte/προαιρετικό.

Για την κατάταξη του καταλύματος σε μια από τις κατηγορίες αστέρων, πρέπει :

1) Να επικυρώσει τα σημεία που αντιστοιχούν στα ακόλουθα 10 μη αντισταθμισμένα υποχρεωτικά κριτήρια (NCBs) χωρίς δυνατότητα συμψηφισμού: 8, 11, 28, 57, 58, 65, 75, 116, 117 και 121.

2) Να επιτύχει έναν ελάχιστο αριθμό μορίων (πρόσθεση των υποχρεωτικών μορίων και των μορίων à la carte), σε ποσοστό 100% των βαθμών που κατανέμονται στα υποχρεωτικά κριτήρια, με περιθώριο πλην 5%.

Οι υποχρεωτικοί πόντοι που χάνονται πρέπει να αντισταθμίζονται με τριπλάσιους πόντους "à la carte". Οι πόντοι "à la carte" που χρησιμοποιούνται για αυτή την αντιστάθμιση δεν είναι αυτοί που λαμβάνονται υπόψη (εκτός του υποχρεωτικού ποσοστού) για την επικύρωση των πόντων "à la carte". Τα κριτήρια "à la carte" επιβάλλεται να πληρωθούν σε ποσοστό: 5%, 10%, 20%, 30% και 40% των βαθμών που κατανέμονται στα κριτήρια "à la carte" στις αντίστοιχες κατηγορίες 1*, 2*, 3*, 4* και 5* αστερών, αντίστοιχα .

Παρατηρώντας τα κριτήρια της Γαλλίας, τα υποχρεωτικά κριτήρια (ONC) τα οποία δεν είναι αντισταθμισμένα, είναι συνδεδεμένα με την καλή συντήρηση και την καθαριότητα των χώρων του ξενοδοχείου, του εξοπλισμού και την καθαριότητα των ενδυμάτων του προσωπικού.

A/A	Υποχρεωτικά μη αντιστάθμισμά κριτήρια Γαλλίας ONC	Αριθμός Κριτηρίου Πινάκων Γαλλίας
1	Οι κοινόχρηστοι χώροι είναι καθαροί και σε καλή κατάσταση	8
2	Το προσωπικό υποδοχής πρέπει να φοράει καθαρά ρούχα	11
3	Τα δωμάτια είναι καθαρά και σε καλή κατάσταση (τοιχοί, δάπεδο, οροφή)	28
4	Τα σεντόνια είναι καθαρά και σε καλή κατάσταση	57
5	Τα κλινοσκεπάσματα είναι καθαρά και σε καλή κατάσταση	58
6	Οι πετσέτες μπάνιου είναι καθαρές και σε καλή κατάσταση	65
7	Όλος ο εξοπλισμός και η επίπλωση είναι καθαρά και σε καλή κατάσταση	75
8	Όλες οι τουαλέτες είναι καθαρές και σε καλή κατάσταση	116

9	100% των εγκαταστάσεων υγιεινής εξοπλισμένες με αυτόν τον τρόπο: ιδιωτικά λουτρά ή ντους εξοπλισμένο με ντους ή μπανιέρα, WC, νιπτήρα, ζεστό και κρύο τρεχούμενο νερό όλο το 24ωρο, βρύση, φωτισμό σε λειτουργία	117
10	Όλα τα εξαρτήματα του μπάνιου είναι καθαρά και σε καλή κατάσταση	121

Πίνακας 6. Υποχρεωτικά μόρια κατάταξης Γαλλίας χωρίς αντικατάσταση

Τα κριτήρια μυστικής επίσκεψης **VM** και **LAO** και αιτιολόγησης κατά την επιθεώρηση είναι συνοδευτικά των κριτηρίων **O à la carte** και των υποχρεωτικών με αντιστάθμιση **X**.

Κριτήρια κατάταξης Γαλλίας

Τα κριτήρια της Γαλλίας χωρίζονται σε 3 κεφάλαια (εξοπλισμού, υπηρεσιών προς τους πελάτες, προσβασιμότητας και αειφόρου ανάπτυξης) με υποκατηγορίες όπως φαίνονται αναλυτικά στο παράρτημα Ε - κριτήρια κατάταξης Γαλλίας:

Κεφάλαιο 1. Εξοπλισμός

Εξωτερικοί χώροι ξενοδοχείου: στους εξωτερικούς χώρους του ξενοδοχείου παρατηρούνται κριτήρια, όπως πινακίδα σε καλή κατάσταση, τα έπιπλα να είναι καθαρά και σε καλή κατάσταση, καθαρές προσόψεις, πάρκο ή κήπος τουλάχιστον 200 τ.μ. Ιδιωτική βεράντα τουλάχιστον 50 τετραγωνικών, φωτισμός εξωτερικών χώρων και ενίσχυση των κτηρίων με βλάστηση ή λουλούδια.

Κοινόχρηστοι χώροι: οι κοινόχρηστοι χώροι πρέπει να είναι καθαροί και σε καλή κατάσταση και μοριοδοτείται η ενίσχυση των κοινόχρηστων χώρων με ανθοστολισμό.

Υποδοχή: στην υποδοχή πρέπει να υπάρχει ανεξάρτητη ιδιωτική είσοδος στο ξενοδοχείο, το προσωπικό της υποδοχής να φοράει καθαρά ρούχα, να υπάρχει σύστημα θέρμανσης σε λειτουργία και σύστημα κλιματισμού.

Περιλαμβάνονται οι ελάχιστες διαστάσεις του συγκροτήματος περιλαμβάνει το μπαρ, την τραπεζαρία και το σαλόνι): δίνονται οι ελάχιστες διαστάσεις από 20 τετραγωνικά έως 90 τετραγωνικά ανά κατηγορία αστέρων και μοριοδοτείται, αν καλύπτεται αυτή η επιφάνεια ή αν υπάρχει προσαύξηση.

Χώρος υποδοχής: η ύπαρξη χώρου υποδοχής είναι υποχρεωτική για ξενοδοχεία από 3 έως 5 αστέρια χωρίς ελάχιστες διαστάσεις, μοριοδοτείται αν υπάρχει σύστημα κλιματισμού στο χώρο υποδοχής, αν υπάρχει κεντρικό χρηματοκιβώτιο, καθώς και η παροχή καροτσιού αποσκευών.

Εστιατόριο και αίθουσα πρωινού: ύπαρξη εστιατορίου και αίθουσας πρωινού είναι προαιρετική σε όλες τις κατηγορίες αστερών αφού έχει συμπεριληφθεί στους κοινόχρηστους η τραπεζαρία. Ύπαρξη κλιματισμού στην αίθουσα πρωινού μοριοδοτείται, όπως επίσης και στο εστιατόριο, για τα οποία πρέπει να εμφανίζονται οι ώρες λειτουργίας στο εστιατόριο και προαιρετικά μπορεί να υπάρχει ένας αυτόματος πωλητής για κρύα και ζεστά ποτά ,

Τουαλέτες κοινού: πρέπει να υπάρχουν καθαρές τουαλέτες σε καλή κατάσταση στους κοινόχρηστους χώρους.

Εξοπλισμός - Ηλεκτρική ενέργεια: κριτήρια της κατηγορίας είναι ο λειτουργικός φωτισμός σε διαδρόμους και στους διαδρόμους των κοινόχρηστων χώρων.

Πρόσβαση στο διαδίκτυο: η πρόσβαση στο διαδίκτυο μέσω ασύρματου δικτύου είναι υποχρεωτική στους κοινόχρηστους χώρους, ενώ προαιρετική είναι η πρόσβαση στο διαδίκτυο δωρεάν.

Επιφάνεια εκτός των εγκαταστάσεων υγιεινής: σε αυτή την κατηγορία δίνεται το ελάχιστο εμβαδόν για τα δωμάτια από μία έως 6 κλίνες, μη συμπεριλαμβανομένου του μπάνιου.

Επιφάνεια δωματίων, συμπεριλαμβανομένων των χώρων υγιεινής: σε αυτή την κατηγορία δίνεται το ελάχιστο εμβαδόν για τα δωμάτια από μία έως 6 κλίνες, μη συμπεριλαμβανομένου του μπάνιου. Ύπαρξη ιδιωτικής βεράντας 6 τμ ή μπαλκονιού 2τμ δίνεται με ποσοστό ανά κατηγορία αστερών

Εξοπλισμός και έπιπλα: περιλαμβάνονται κριτήρια όπως ύπαρξη αίθουσας τηλεόρασης κοινόχρηστοι χώρου, τηλεόραση στα δωμάτια, προαιρετικό κριτήριο για τα ξενοδοχεία ενός αστέρα, πρόσβαση σε διεθνή κανάλια, παροχή συστημάτων αναπαραγωγής βίντεο στην τηλεόραση, ελάχιστες διαστάσεις κρεβατιών, μοριοδότηση μεγάλων κρεβατιών, βρεφική κούνια κατόπιν αιτήματος, πρόσθετο μαξιλάρι, «μενού» μαξιλαριών, πρόσθετα καλύμματα, τα σεντόνια να είναι καθαρά και σε καλή κατάσταση, τα κλινοσκεπάσματα να είναι καθαρά και σε καλή κατάσταση, η ύπαρξη καλύμματος προστασίας μαξιλαριού,

ύπαρξη προστατευτικών για τα στρώματα, συσκευή που διευκολύνει την αλλαγή των σεντονιών,

Ιματισμός μπάνιου: παροχή επαρκών πετσετών μπάνιου, επιπλέον πετσέτες να είναι διαθέσιμες, μπουρνούζια σε επαρκή ποσότητα για την κατηγορία 5 αστερών, ιματισμός μπάνιου καθαρός και σε καλή κατάσταση ,

Ηλεκτρικός εξοπλισμός στην κρεβατοκάμαρα: περιλαμβάνει κριτήρια όπως υποχρεωτικά όλος ο φωτισμός να λειτουργεί και να είναι σε καλή κατάσταση, φωτισμός στο γραφείο ή στο τραπέζι να είναι σε λειτουργία και σε κοντινή απόσταση, φωτισμός στο κρεβάτι με ανεξάρτητο διακόπτη, ρυθμιζόμενο φως ανάγνωσης στο κρεβάτι, ελεύθερη πρίζα στο δωμάτιο, πρόσθετη πρίζα κοντά στο κρεβάτι, πρόσθετη πρίζα κοντά στο γραφείο, κεντρικός διακόπτης φωτισμού κοντά στο κρεβάτι, ρυθμιστής για την ένταση του φωτός του κεντρικού φωτισμού.

Έπιπλα κρεβατοκάμαρας: υποχρεωτικό κριτήριο της κατηγορίας είναι ο όλος εξοπλισμός και η επίπλωση να είναι καθαρά και σε καλή κατάσταση, μοριοδοτείται η παρουσία πινακίδας «μην ενοχλείτε», η αποθήκευση σεντονιών, κομοδίνο, καθίσματα, πολυθρόνα, τραπέζι ή γραφείο, πτυσσόμενο έπιπλο αποσκευών, καθρέφτης, καθαρό και λειτουργικό μίνι μπαρ το οποίο είναι υποχρεωτικό στα ξενοδοχεία 5 αστερών, καλάθι απορριμμάτων υποχρεωτικό στα ξενοδοχεία 4 και 5 αστερών.

Τηλεφωνία και πρόσβαση στο διαδίκτυο: κριτήρια όπως τηλεφωνικό κέντρο είναι υποχρεωτικό στα ξενοδοχεία 3, 4 και 5 αστερών, η πρόσβαση στο ίντερνετ μέσω ασύρματου δικτύου στα δωμάτια είναι υποχρεωτικό κριτήριο, ενώ δωρεάν ασύρματο δίκτυο σε όλα τα δωμάτια είναι προαιρετικό.

Εξοπλισμός ασφαλείας πελατών: το χρηματοκιβώτιο στα δωμάτια είναι υποχρεωτικό κριτήριο για τα ξενοδοχεία 4 και 5 αστερών, ενώ η διάταξη ασφαλείας του δωματίου είναι προαιρετική σε όλες τις κατηγορίες

Εγκαταστάσεις για την άνεση των πελατών: σε αυτή την κατηγορία περιλαμβάνονται κριτήρια, όπως η συσκευή αφύπνισης η οποία είναι υποχρεωτική, η ύπαρξη λειτουργικού συστήματος θέρμανσης, σύστημα κλιματισμού, συσκότιση του δωματίου, προαιρετικά τα δωμάτια να διαθέτουν διπλά τζάμια, να υπάρχει ακουστική άνεση είναι υποχρεωτικό κριτήριο για τα ξενοδοχεία 4 και 5 αστερών, ύπαρξη καθαρού, λειτουργικού βραστήρα υποχρεωτικό κριτήριο για τα ξενοδοχεία 5 αστερών, προαιρετικό κριτήριο η μηχανή εσπρέσο στα δωμάτια, προαιρετικό κριτήριο είναι η διάθεση υπολογιστή τάμπλετ κατόπιν

αιτήματος στα δωμάτια, υποχρεωτικό κριτήριο για τα ξενοδοχεία 3, 4 και 5 αστερών είναι η ύπαρξη οδηγού υπηρεσιών με τιμές του ξενοδοχείου ενώ στα 5* ξενοδοχεία πρέπει να υπάρχει και σε μια ξένη γλώσσα, η διάθεση εξοπλισμού σιδερώματος κατόπιν αιτήματος είναι υποχρεωτική στα ξενοδοχεία 4 και 5 αστερών, ενώ αν υπάρχει στα δωμάτια, αποτελεί προαιρετικό κριτήριο για όλες τις κατηγορίες. Το κιτ αλληλογραφίας είναι υποχρεωτικό για τα ξενοδοχεία 4 και 5 αστερών, όπως και το σετ ραπτικής, ενώ το κιτ παπουτσιών είναι υποχρεωτικό μόνο για την κατηγορία 5 αστερών. Η παρουσία σουιτών είναι προαιρετική, όπως και η ιδιωτική πισίνα ή τζακούζι στο δωμάτιο. Χώρος εισόδου πρέπει να υπάρχει στο 50% το δωματίων προαιρετικά και το 50% των δωματίων να είναι εξοπλισμένα με κουζινάκι με σύστημα εξαερισμού ως προαιρετικό κριτήριο, όπως είναι και ο φούρνος μικροκυμάτων.

Μπάνιο και εγκαταστάσεις υγιεινής: υποχρεωτικά κριτήρια μη αντικαταστάσιμα είναι οι τουαλέτες να είναι καθαρές και σε καλή κατάσταση, όλες να είναι εξοπλισμένες με ιδιωτικά λουτρά ή ντους, λεκάνη, νιπτήρα, ζεστό και κρύο νερό όλο το εικοσιτετράωρο, να έχουν βρύση και φωτισμό σε λειτουργία. Προαιρετικά κριτήρια είναι η προσαύξηση στο εμβαδόν, το Wc να είναι ξεχωριστά από το μπάνιο στο 20% των δωματίων και το ντους να είναι ξεχωριστό στο 20% των δωματίων.

Εξοπλισμός εγκατάστασης λουτρών: όλα τα εξαρτήματα του μπάνιου υποχρεωτικά πρέπει να είναι καθαρά και σε καλή κατάσταση, να υπάρχει κύριος φωτισμός πάνω από το νιπτήρα, πρίζα κοντά σε αυτόν, στεγνωτήρας μαλλιών για τα ξενοδοχεία 3 αστερών έως 5 αστερών, να προσφέρεται προαιρετικά σετ υγιεινής κατόπιν αιτήματος, να υπάρχει ρυθμιζόμενος μεγεθυντικός καθρέφτης, η ύπαρξη θερμαντήρα πετσετών σε λειτουργία αποτελεί προαιρετικό κριτήριο, άλλα υποχρεωτικά κριτήρια αποτελούν τα προϊόντα μπάνιου, ο κάδος απορριμμάτων και ο γάντζος κοντά στο ντους.

Ειδικός εξοπλισμός

Ειδικές εγκαταστάσεις και εξοπλισμός: τα κριτήρια αυτής της κατηγορίας περιλαμβάνουν παιδικό εξοπλισμό κατόπιν αιτήματος, όπως καρεκλάκι μωρού, εξοπλισμό για τη θέρμανση τροφίμων και στρώματα αλλαγής ρούχων μωρού. Το σίδερο με σιδερώστρα, και η μηχανή ή το κιτ γυαλίσματος παπουτσιών.

Χώροι στάθμευσης και γκαράζ: τα προαιρετικά κριτήρια της κατηγορίας είναι ιδιωτικός χώρος στάθμευσης ή γκαράζ και οι εγκαταστάσεις αποθήκευσης ή στάθμευσης ποδηλάτων.

Βοηθητικές υπηρεσίες: η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει κριτήρια, όπως ιδιωτικό λεωφορείο προς το ξενοδοχείο και παροχή εφημερίδων, προσδιορίζοντας τα τεμάχια που πρέπει να υπάρχουν ανά κατηγορία αστερών.

Παιχνίδια σε εξωτερικούς χώρους: μοριοδοτούμενα κριτήρια είναι και ο χώρος για την άσκηση ενός υπαίθριου αθλήματος, όπως και η ύπαρξη παιδικής χαράς με τουλάχιστον 2 είδη εξοπλισμού.

Εσωτερικός εξοπλισμός ψυχαγωγίας: σε αυτή την κατηγορία προαιρετικών κριτηρίων, περιλαμβάνονται η εσωτερική αίθουσα επιτραπέζιων παιχνιδιών, το τραπέζι μπιλιάρδου, η αίθουσα βιντεοπαιχνιδιών και ιδιωτική αίθουσα προβολής ταινιών.

Εγκαταστάσεις γυμναστικής και χαλάρωσης: προαιρετικά κριτήριά της κατηγορίας είναι, το εξοπλισμένο γυμναστήριο που είναι καθαρό και σε καλή κατάσταση, το spa με τουλάχιστον 2 τεμάχια εξοπλισμού, οι θεραπείες ομορφιάς ή μασάζ, η εξωτερική πισίνα και η εσωτερική πισίνα.

Χώροι εργασίας: τα 2 κριτήρια της κατηγορίας είναι η παροχή καθαρού χώρου εργασίας σε καλή κατάσταση, και η παροχή ενός χώρου για διοργάνωση συνάντησης 15 ατόμων.

Ανελκυστήρες: στην κατηγορία αυτή προσδιορίζονται οι ανελκυστήρες που απαιτούνται ανάλογα με τους ορόφους του ξενοδοχείου και προαιρετικό κριτήριο αποτελεί ο ανελκυστήρας εμπορευμάτων ή ο δεύτερος ανελκυστήρας.

Κεφάλαιο 2. Υπηρεσίες προς τους πελάτες

Ποιότητα και αξιοπιστία των πληροφοριών για τους πελάτες: σε αυτή την κατηγορία κριτηρίων περιλαμβάνονται, η ύπαρξη διαδικτυακού τόπου που παρουσιάζει την εγκατάσταση, σύστημα για ηλεκτρονικές κρατήσεις για ξενοδοχεία 4 και 5 αστερών είναι υποχρεωτικό, στις μικρότερες κατηγορίες αστερών οι πελάτες μπορούν να υποβάλουν αίτημα κράτησης από ένα ασφαλές σημείο στην ιστοσελίδα, υποχρεωτικά πρέπει να υπάρχει και σε ξένη γλώσσα ιστοσελίδα εκτός από τα ξενοδοχεία ενός αστέρα, ενώ στην κατηγορία 5 αστερών η ιστοσελίδα πρέπει να έχει τη δυνατότητα 2 ξένων γλωσσών ή προαιρετικά 3 ξένων γλωσσών. Η επικαιροποίηση των πληροφοριών της ιστοσελίδας είναι υποχρεωτική για όλες τις κατηγορίες

Επεξεργασία κρατήσεων: κριτήρια όπως η ύπαρξη τηλεφωνητή για καταγραφή μηνυμάτων ή πληροφόρηση για τις ώρες λειτουργίας της υποδοχής είναι υποχρεωτικά σε όλες τις κατηγορίες. Προαιρετικό κριτήριο είναι οι κρατήσεις να μπορούν να γίνονται 24 ώρες την ημέρα, 7 μέρες την εβδομάδα, ενώ με εξαίρεση τα ξενοδοχεία ενός αστέρα,

πρέπει να γίνεται συστηματική και λεπτομερής επιβεβαίωση της κράτησης με κάποιο μέσο.

Υποδοχή: σε αυτή την κατηγορία ορίζονται οι ελάχιστες ώρες λειτουργίας της υποδοχής, παρατηρείται στα ξενοδοχεία 4 και 5 αστερών, που η εικοσιτετράωρη λειτουργία είναι υποχρεωτική, απαλλάσσονται τα ξενοδοχεία που έχουν λιγότερα από 30 δωμάτια. Προαιρετικό κριτήριο είναι η ρεσεψιόν να λειτουργεί 24 ώρες την ημέρα, 7 μέρες την εβδομάδα.

Υπηρεσίες υποδοχής: κριτήρια της κατηγορίας είναι τα στοιχεία της κράτησης να επαναδιατυπώνονται κατά τη στιγμή της εγγραφής του πελάτη, οι πελάτες να λαμβάνουν σαφείς οδηγίες και να υποστηρίζονται, το προσωπικό να είναι σε θέση να παρέχει στους πελάτες πληροφορίες σχετικά με τα τουριστικά αξιοθέατα της περιοχής και να υπάρχουν διαθέσιμες πληροφορίες σχετικά με την τουριστική προσφορά, έντυπες ή ηλεκτρονικές. Επίσης, κριτήρια της κατηγορίας είναι η παρουσία κουτιού πρώτων βοηθειών, η υπηρεσία θυρωρού, η διαχείριση των αποσκευών, η ασφαλής αποθήκευση των αποσκευών, ο χώρος στάθμευσης με παρκαδόρο, το διαθέσιμο συνάλλαγμα, ο ηλεκτρικός προσαρμογέας, η παροχή ερωτηματολογίου ικανοποίησης πελατών, η ύπαρξη συστήματος συλλογής και επεξεργασίας καταγγελιών, οι γλώσσες που πρέπει να μιλάει το προσωπικό σε σχέση με την κατάταξη του ξενοδοχείου, υπηρεσία καθαρισμού ρούχων και τέλος, οι ομάδες πρέπει να δεσμεύονται για μια ποιοτική προσέγγιση που παραπέμπει σε ειδική γαλλική πιστοποίηση.

Δωμάτια: τα 2 κριτήρια της κατηγορίας είναι ή υπηρεσία κάλυψης και η υπηρεσία φροντίδας παπουτσιών κατόπιν αιτήματος.

Υπηρεσία τροφοδοσίας, πρωινό, ποτά:

Υπηρεσία πρωινού: κριτήρια της κατηγορίας είναι να σερβίρεται το πρωινό σε εσωτερικό χώρο υποχρεωτικά, προσδιορίζονται οι ελάχιστες σειρές προϊόντων του πρωινού που μπορεί να είναι σε μπουφέ ή a la carte. Κριτήρια αποτελούν η δυνατότητα σερβιρίσματος πρωινού σε βεράντα ή take away. Το σερβίρισμα του πρωινού στα δωμάτια αποτελεί υποχρέωση στα ξενοδοχεία 4 και 5 αστερών.

Υπηρεσίες εστιατορίων- catering: υποχρεωτικό κριτήριο για τα ξενοδοχεία 5 αστερών είναι η ύπαρξη εστιατορίου να προσφέρει μεσημεριανό γεύμα, το δείπνο είναι προαιρετικό, μοριοδοτούμενο κριτήριο είναι η ύπαρξη δεύτερου εστιατορίου, ενώ στα ξενοδοχεία 4 και 5 αστερών πρέπει να διατίθενται δίσκοι γεύματος. Υπηρεσία δωματίου

19 ώρες την ημέρα από το εστιατόριο είναι υποχρεωτική για τα ξενοδοχεία 5 αστερών, ενώ εικοσιτετράωρη προαιρετική για όλες τις κατηγορίες.

Υπηρεσία ποτών: η υπηρεσία μπαρ κατηγορίας ένα είναι υποχρεωτική για τα ξενοδοχεία από 3 έως 4 αστέρια, ενώ το μπαρ που σερβίρει όλους τους τύπους ποτών είναι υποχρεωτικό στα ξενοδοχεία 5 αστερών.

Λοιπές υπηρεσίες: αυτή η κατηγορία περιλαμβάνει προαιρετικά κριτήρια, όπως κομμωτήριο, διαθέσιμο γυμναστή, μασάζ, υπηρεσία παιδικής μέριμνας και η αποδοχή κατοικίδιων στο κατάλυμα.

Κεφάλαιο 3. Προσβασιμότητα και αειφόρος ανάπτυξη

Προσβασιμότητα

Προσβασιμότητα για άτομα με αναπηρία ή/και μειωμένη κινητικότητα: τα 2 πρώτα κριτήρια της κατηγορίας, τα οποία είναι υποχρεωτικά για όλες τις κατατάξεις, αφορούν στις πληροφορίες του καταλύματος για την προσβασιμότητα στα μέσα πληροφόρησης και την ευαισθητοποίηση του προσωπικού σχετικά με τον τρόπο υποδοχής των πελατών με αναπηρία. Προαιρετικά κριτήρια είναι η εκπαίδευση του προσωπικού για την υποδοχή πελατών με αναπηρία, η παροχή φορητού μαγνητικού βρόγχου, η παροχή αναπηρικού αμαξιδίου, οι κάρτες κλειδιών με δείκτες αφής, τα τηλεχειριστήρια της τηλεόρασης με μεγάλα κουμπιά, η παροχή τηλεφώνου με μεγάλα πλήκτρα και τα φωτιζόμενα ξυπνητήρια ή τα ξυπνητήρια με δόνηση.

Περιβάλλον και Αειφόρος Ανάπτυξη

Εξοικονόμηση ενέργειας: υποχρεωτικό κριτήριο είναι η εφαρμογή ενός μέτρου για τη μείωση κατανάλωσης ενέργειας το οποίο, σύμφωνα με το φυλλάδιο διευκρινήσεων, μπορεί να είναι η τοποθέτηση διπλών υαλοπινάκων, ανιχνευτές παρουσίας, ηλιακά συστήματα, αντλίες θερμότητας, γεωθερμία, αυτόματα απενεργοποίηση του κλιματισμού όταν αποχωρεί ο πελάτης από το δωμάτιο, ηλιακός θερμοσίφωνας, αυτόματος εξωτερικός φωτισμός. Τα προαιρετικά κριτήρια είναι εφαρμογή ενός μέτρου για τη μείωση της πρόσθετης κατανάλωσης ενέργειας, όλα τα δωμάτια να είναι εξοπλισμένα με λαμπτήρες χαμηλής κατανάλωσης ενέργειας, οι κοινόχρηστοι χώροι να είναι εξοπλισμένοι με λαμπτήρες χαμηλής κατανάλωσης ενέργειας, τα δωμάτια να διαθέτουν αυτόματο σύστημα απενεργοποίησης φωτισμού με την αποχώρηση του επισκέπτη και το σημείο φωτισής ηλεκτρικών οχημάτων

Οικονομία και διαχείριση των υδάτων: και εδώ το πρώτο κριτήριο της κατηγορίας είναι υποχρεωτικό για όλες τις τάξεις ξενοδοχείων και αφορά στην εφαρμογή ενός μέτρου μείωσης κατανάλωσης νερού, που μπορεί να είναι μηχανισμοί διπλής ροής στα wc, ρυθμιστές ροής νερού στους νιπτήρες, ανάκτηση και χρήση του βρόχινου νερού κα. Προαιρετικό κριτήριο της κατηγορίας είναι η εφαρμογή ενός μέτρου μείωσης κατανάλωσης πρόσθετου νερού.

Εγκαταστάσεις υγιεινής και εξοικονόμησης νερού: Η κατηγορία αυτή αποτελείται από ένα υποχρεωτικό κριτήριο, που είναι το σύστημα μείωσης νερού σε κάθε εγκατάσταση υγιεινής δηλαδή σε τουαλέτες ή ουρητήρια.

Μείωση του περιβαλλοντικού αντίκτυπου της διαχείρισης λευκών ειδών: τα 2 υποχρεωτικά κριτήρια της κατηγορίας είναι η πρόταση στους επισκέπτες για επαναχρησιμοποίηση με στόχο τη μείωση ειδών υφαντισμού μπάνιου και των κλινοσκεπασμάτων που πρέπει να πλυθούν .

Ανακύκλωση βρόχινου και γκρίζου νερού: εδώ το κριτήριο αφορά τη χρήση εναλλακτικών πηγών νερού όπως, βρόχινο νερό, γκρίζο νερό, νερό συμπύκνωσης για πότισμα, καθαρισμό εξωτερικών χώρων, καζανάκι τουαλέτας.

Διαχείριση αποβλήτων

Μέτρα μείωσης των αποβλήτων: υποχρεωτικά οι επιχειρήσεις πρέπει να εφαρμόσουν ένα μέτρο μείωσης αποβλήτων, όπως χρήση βιοδιασπώμενων δοχείων, επαναχρησιμοποιούμενων ή επιστρεφόμενων δοχείων, η χρήση ανακυκλώσιμων ή επαναγεμιζόμενων προϊόντων φιλοξενίας, ο περιορισμός της χρήσης συσκευών μιας χρήσης, η κομποστοποίηση αποβλήτων κα. Η χρήση δεύτερου μέτρου μείωσης αποβλήτων μοριοδοτείται και τέλος, όλες οι πετσέτες και τα κλινοσκεπάσματα πρέπει να είναι επαναχρησιμοποιούμενα.

Διαλογή και ανακύκλωση: τα 2 υποχρεωτικά κριτήρια της κατηγορίας είναι το σύστημα διαλογής αποβλήτων στη διάθεση των πελατών, με ειδικούς κάδους, προσβάσιμους στα δωμάτια και στους κοινόχρηστους χώρους και το σύστημα διαλογής αποβλήτων που εφαρμόζει η επιχείρηση, που πρέπει να περιλαμβάνει και τα ρυπογόνα απόβλητα, όπως τόνερ, μελάνια, ηλεκτρικό και ψυκτικό εξοπλισμό, μπαταρίες, λάμπες, λίπη και έλαια.

Προϊόντα φιλοξενίας: εδώ τα προαιρετικά κριτήρια της κατηγορίας αφορούν στην παρουσία 2 φιλικών προς το περιβάλλον προϊόντων σε όλα τα λουτρά. Τα προϊόντα

φιλοξενίας πρέπει να είναι πιστοποιημένα με ετικέτες φιλικές προς το περιβάλλον. Για παράδειγμα: Ecocert, Cosmos Organic, Cosmébio, Fairtrade, Vegan, Cruelty Free κ.λπ. Το δεύτερο κριτήριο αφορά στην ύπαρξη τουλάχιστον ενός φιλικού προς το περιβάλλον δοχείου για τα προϊόντα φιλοξενίας.

Προϊόντα καθαρισμού:

Διαχείριση της εγκατάστασης

Εκπαίδευση προσωπικού: υποχρεωτικό κριτήριο είναι η εκπαίδευση του προσωπικού στη διαχείριση της εξοικονόμησης ενέργειας, των μέτρων εξοικονόμησης νερού και τέλος στη διαχείριση αποβλήτων. Προαιρετικό κριτήριο είναι η ευαισθητοποίηση του προσωπικού της επιχείρησης και των υπεργολάβων, σε θέματα ενεργειακής απόδοσης, μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας και διαχείριση αποβλήτων.

Πληροφόρηση πελατών: υποχρεωτικό κριτήριο είναι η ενημέρωση των πελατών για τα μέσα μεταφοράς χαμηλής όχλησης. Η εγκατάσταση πρέπει να ενημερώνει τους πελάτες της, ώστε να τους ενθαρρύνει να μειώσουν τις επιπτώσεις της διαμονής τους σε CO₂ και να τους ενημερώνει για τα μέσα οικολογικής κινητικότητας που είναι διαθέσιμα (δημόσιες συγκοινωνίες κοντά στην εγκατάσταση, ενοικίαση ποδηλάτων, πεζοπορικές διαδρομές κ.λπ.)

Σήμανση και περιβαλλοντικές δράσεις: η τακτική χρήση 3 προϊόντων από τη γαλλική περιφέρεια και η χρήση τουλάχιστον 3 βιολογικών προϊόντων είναι υποχρεωτικά κριτήρια για όλες τις κατηγορίες αστερών. Προαιρετικά κριτήρια είναι η δωρεά ή πώληση μη πωληθέντων τροφίμων σε χαμηλές τιμές. Στην περίπτωση αυτή, ο φορέας αξιολόγησης ελέγχει το περιεχόμενο αυτής της διαδικασίας (συμβάσεις, συμφωνίες, ανταλλαγές κ.λπ.). Εάν δεν υπάρχει πώληση τροφίμων ή υπηρεσία τροφοδοσίας, το κριτήριο δεν εφαρμόζεται. Το τελευταίο προαιρετικό κριτήριο είναι η απόκτηση της περιβαλλοντικής ετικέτας σύμφωνα με την ADEME: <https://agirpourlatransition.ademe.fr/particuliers/labelsenvironnementaux>, στην ενότητα "Accommodation" (Διαμονή) και στη συνέχεια "Hotel" (Ξενοδοχείο).

2.5.5.1_Κατηγορία Palace

Κριτήρια επιλεξιμότητας και αξιολόγησης για τη διάκριση Palace

Τα ξενοδοχεία Palace πρέπει να συμμορφώνονται με ορισμένα κριτήρια, τα οποία είναι δύο ειδών.(πηγή: [Les critères d'éligibilité et d'appréciation à la distinction Palace | Distinction Palace.](#))

Κριτήρια επιλεξιμότητας

Για να είναι επιλέξιμο για τη «διάκριση Palace», το ξενοδοχείο πρέπει να πληροί τις ακόλουθες προϋποθέσεις:

1. Να έχει δραστηριότητά είκοσι τέσσερις (24) τουλάχιστον μήνες, δώδεκα (12) μήνες σε περίπτωση ολικής ανακαίνισης υφιστάμενης εγκατάστασης.
2. Να έχει καταταχθεί σε κατηγορία πέντε (5) αστερών.
3. Διαθέτει δωμάτια με ελάχιστη επιφάνεια 26 m², συμπεριλαμβανομένων των εγκαταστάσεων υγιεινής (οι χώροι κάτω από το προαναφερθέν ελάχιστο είναι ανεκτοί σε μέγιστο ποσοστό 10% των δωματίων της υποψήφιας εγκατάστασης).
4. Να πληρούνται όλα τα ενισχυμένα κριτήρια του πίνακα αξιολόγησης 5 αστερών (η μη συμμόρφωση με ένα μόνο κριτήριο είναι ανεκτή): αυτά είναι προαιρετικά κριτήρια στην κατηγορία 5*, τα οποία στη συνέχεια καθίστανται υποχρεωτικά, όπως η ύπαρξη γυμναστηρίου, σπα, η παροχή υπηρεσίας παρκαδόρου ή η διαθεσιμότητα ελάχιστου ποσοστού σουιτών. (παράρτημα Ε -κριτήρια κατάταξης Γαλλίας – κατηγορία Palace)

Τα κριτήρια αξιολόγησης

Υπάρχουν 12 κριτήρια αξιολόγησης για κάθε ξενοδοχείο.

Η επιτροπή απονομής βασίζεται στα κριτήρια αξιολόγησης που παρατίθενται παρακάτω, τα οποία αποτελούν ένα «σύνολο αποδεικτικών στοιχείων».

Ο αιτών επισυνάπτει στην αίτησή του τις αναγκαίες πληροφορίες για την εξέταση της αίτησής του.

Οικονομικοί δείκτες που διακρίνουν την αριστεία των υπηρεσιών

Οι οικονομικοί δείκτες εξετάζονται και αποτελούν στοιχεία ανάλυσης στην αξιολόγηση της ικανότητας ενός ξενοδοχείου προκειμένου να διεκδικήσει τη διάκριση αυτή.

Πρόκειται για δείκτες που σχετίζονται με:

Την εμπορική απόδοση του καταλύματος σε σχέση με τον μέσο όρο των εγκαταστάσεων που κατατάσσονται ως 5* στην αγορά (ποσοστό πληρότητας, μέση τιμή, έσοδα ανά διαθέσιμο δωμάτιο).

Το μέσο ετήσιο αριθμό εργαζομένων ανά κλίνη σε σχέση με το ποσοστό πληρότητας της επιχείρησης:

Μεγαλύτερο ή ίσο με 2,5 για τις εγκαταστάσεις του Παρισιού.

Μεγαλύτερο ή ίσο με 1,8 για εκτός Παρισιού εγκαταστάσεις.

Ο τόπος εγκατάστασης της εγκατάστασης, ο οποίος πρέπει να είναι εξαιρετικός.

Η εγκατάσταση πρέπει να βρίσκεται σε περιοχή εξαιρετικής ποιότητας με αρμονικό αρχιτεκτονικό και φυσικό περιβάλλον (για παράδειγμα: χαρακτηρισμένος χώρος, μνημειακή προοπτική ή που ανήκει στο μνημείο παγκόσμιας κληρονομιάς της UNESCO, εξαιρετικό τοπίο, προστατευόμενη περιοχή Conservatoire du Littoral ή Natura 2000 κ.λπ.).

Η εξαιρετική αρχιτεκτονική του κτιρίου, τόσο ιστορική όσο και σύγχρονη

Θα ληφθεί υπόψη ο αξιοσημείωτος χαρακτήρας της αρχιτεκτονικής: η ηλικία του κτιρίου, το είδος της προστασίας της πολιτιστικής κληρονομιάς (ιστορικό μνημείο ή εγγραφή στο ευρετήριο, το σύνολο των κτιρίων ή τμημάτων του κτιρίου ή ακόμα και των στοιχείων επίπλων στο διηλεκές – κλιμακοστάσιο, γυάλινη οροφή, τζάκι, μπάνιο κ.λπ.), εξαιρετική μοντέρνα ή σύγχρονη αρχιτεκτονική, ένταξη σε συγκεκριμένο καλλιτεχνικό ρεύμα.

Η χωρητικότητα του καταλύματος και η σημαντική παρουσία σουιτών

Ο αριθμός των κλινών και το ποσοστό παρακολούθησης (περίπου 20%) θα αναλυθούν, καθώς αποκαλύπτουν τον υψηλό βαθμό εξατομίκευσης της υπηρεσίας και τη διατήρηση επαρκούς επιπέδου αριστείας. Διευκρινίζεται ότι μια σουίτα αντιστοιχεί είτε σε ένα υπνοδωμάτιο με ελάχιστη επιφάνεια 60m², είτε σε ένα διαμέρισμα που αποτελείται από ξεχωριστό υπνοδωμάτιο και σαλόνι.

Η αισθητική, η γενναιοδωρία του χώρου, η αξιοσημείωτη ποιότητα του εξοπλισμού και τα στοιχεία άνεσης

Η ποιότητα των ανθρώπων που εμπλέκονται (καταξιωμένοι διακοσμητές και διακοσμητές κ.λπ.), η ποιότητα των υλικών που χρησιμοποιούνται (ξύλο, υφάσματα, γυαλί, πέτρα κ.λπ.), η παρουσία έργων τέχνης, η κατασκευή των επίπλων, η διακόσμηση λουλουδιών, οι ευρύχωροι και αρμονικοί χώροι, η παρουσία συνεργείων συντήρησης και

προσωπικού συντήρησης κ.λπ., είναι όλα τα στοιχεία που λαμβάνονται υπόψη για να εκτιμηθεί ο εξαιρετικός χαρακτήρας του τόπου και η μονιμότητα της αριστείας.

Θα αναλυθεί προσεκτικά η ποιότητα των κλινοσκεπασμάτων και πετσετών (προέλευσης, υφάσματος κ.λπ.) που διατίθενται, καθώς και αυτή των κλινοσκεπασμάτων (βάση κρεβατιού, στρώμα) και όλα τα προσφερόμενα προϊόντα καλωσορίσματος.

Ο θρύλος, η ιστορία, η προσωπικότητα του κατεστημένου

Η φιλοξενία διασημοτήτων στο ξενοδοχείο (διεθνείς προσωπικότητες από τον κόσμο της πολιτικής, των τεχνών και της ψυχαγωγίας, των επιχειρήσεων επίδειξης, του αθλητισμού κ.λπ.) και ιστορικών γεγονότων (υπογραφή διεθνών συμφωνιών, συναντήσεις κορυφής πολιτικών προσωπικοτήτων, φεστιβάλ τεχνών και πολιτισμού) επιτρέπει την αξιολόγηση του κύρους του τόπου.

Εξατομίκευση, ταχύτητα, ακρίβεια και μονιμότητα της υπηρεσίας

Το επίπεδο προσόντων του προσωπικού και η συνέχεια της εξυπηρέτησης πελατών είναι δείκτες που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την αξιολόγηση του επιπέδου εξατομίκευσης, ταχύτητας και μονιμότητας της υπηρεσίας. Το τελευταίο αυτό στοιχείο αντικατοπτρίζεται ιδίως στην ύπαρξη 24ωρης εξυπηρέτησης πελατών που καλύπτει τις ακόλουθες λειτουργίες:

Υπηρεσία θυρωρείου και υπηρεσία παρκαδόρου/αχθοφόρου.

Υπηρεσία δωματίου

Η εξατομίκευση της υπηρεσίας αντικατοπτρίζεται επίσης στην ικανότητα κάλυψης των αναγκών και των προσδοκιών μιας οικογενειακής πελατείας.

Η υπεροχή του εστιατορίου και του μπαρ

Ένα διεθνούς φήμης γαστρονομικό εστιατόριο (αναγνωρισμένο από τους κύριους διεθνείς γαστρονομικούς οδηγούς), η ποιότητα και η σημασία των αναφορών στη λίστα κρασιών καθώς και η ύπαρξη ενός μπαρ είναι από τα χαρακτηριστικά των εξαιρετικών εγκαταστάσεων.

Η μοναδικότητα της εγκατάστασης

Πρόκειται για εκτίμηση, ανεξάρτητα από τη συμμετοχή της σε εμπορική αλυσίδα, του μοναδικού χαρακτήρα της εγκατάστασης. Η καταχώρηση του ιδρύματος σε διεθνείς οδηγούς και περιοδικά καθώς και η συμμετοχή του σε ένα σήμα που απονέμεται σε ξενοδοχεία πολύ υψηλών προδιαγραφών είναι καθοριστικά στοιχεία για την εκτίμηση της

μοναδικότητάς του. Θα εξεταστεί επίσης η ηλεκτρονική φήμη του καταλύματος (συνολική ανασκόπηση των κριτικών πελατών).

Η συμμετοχή των ομάδων στην αναζήτηση της αριστείας

Στόχος είναι να αναδειχθούν οι δράσεις που εφαρμόζει το ξενοδοχείο για να εγγυηθεί την αριστεία στις υπηρεσίες που προσφέρει το προσωπικό του. Ο προϋπολογισμός κατάρτισης και η ύπαρξη σχεδίου συμμετοχής στα κέρδη για το μισθωτό προσωπικό αποτελούν παραδείγματα δεικτών που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την αξιολόγηση αυτού του κριτηρίου.

Υποδειγματική και υπεύθυνη προσέγγιση

Ο στόχος εδώ είναι να αναλυθούν τα μέτρα που λαμβάνονται από το ξενοδοχείο σχετικά με την ποιότητα και την προώθηση της αειφόρου ανάπτυξης στις κοινωνικές και περιβαλλοντικές συνιστώσες της.

Οι ακόλουθοι είναι κοινωνικοί δείκτες:

Συμμετοχή στην προώθηση των ξενοδοχειακών επαγγελμάτων, στην ενίσχυση της μαθητείας, στη χρήση της βιοτεχνίας.

Η ποιότητα των συνθηκών εργασίας που προσφέρονται στο προσωπικό, μεταξύ άλλων με τους παρόχους υπηρεσιών, η ύπαρξη κοινωνικής και δεοντολογικής πολιτικής (συμφωνία και εταιρικές δεσμεύσεις), η αποτίμηση των εργαζομένων (σχέδιο ανάπτυξης) καθώς και η περιορισμένη χρήση υπεργολαβίας για τα θεμελιώδη στοιχεία της στέγασης.

Η ύπαρξη σχεδίου προόδου όσον αφορά στις περιβαλλοντικές επιδόσεις (διαχείριση ενέργειας, αποβλήτων, υδάτων κ.λπ.) και η απόκτηση περιβαλλοντικών σημάτων συγκαταλέγονται στους περιβαλλοντικούς δείκτες. Όσον αφορά στα κριτήρια βιωσιμότητας του πίνακα κατάταξης ξενοδοχείων, τα προαιρετικά κριτήρια θα πρέπει να πληρούνται σε σημαντικό ποσοστό.

Αυξημένη χρήση της ψηφιοποίησης των υπηρεσιών και των νέων τεχνολογιών

Στόχος είναι να προσδιοριστούν τα διάφορα μέτρα που αξιοποιούν την αυξημένη ψηφιοποίηση των υπηρεσιών προς τους πελάτες και τις νέες τεχνολογίες: βαθμός οικιακού αυτοματισμού εντός του δωματίου, αποϋλοποίηση ορισμένων σταδίων της διαδρομής του πελάτη κ.λπ.

2.7_Μεθοδολογία και κριτήρια κατάταξης ξενοδοχείων κατηγορίες αστερών στην Αίγυπτο

2.7.1_Τύποι ξενοδοχείων Αιγύπτου

Στην Αίγυπτο, οι ξενοδοχειακές μονάδες χωρίζονται στις ακόλουθες κατηγορίες

1. Ξενοδοχεία: (1) αστέρι, (2) αστέρια, (3) αστέρια, (4) αστέρια, (5) αστέρια.
2. Θέρετρα: (3) Αστέρια, (4) Αστέρια, (5) Αστέρια.
3. Πλωτά ξενοδοχεία: (3) αστέρια, (4) αστέρια, (5) αστέρια.
4. Heritage Hotels: (3) αστέρια, (4) αστέρια, (5) αστέρια.
5. Ξενοδοχεία - Διαμερίσματα: (3) Αστέρια, (4) Αστέρια, (5) Αστέρια.
6. Ξενοδοχεία μπουτίκ: (3) αστέρια, (4) αστέρια, (5) αστέρια.
7. Dahabiyas (παραδοσιακή κρουαζιέρα σε ποτάμι) : (3) αστέρια, (4) αστέρια.
8. Οικολογικά φιλικά καταλύματα: (2) αστέρια, (3) αστέρια, (4) αστέρια.
9. Κατασκηνώσεις σαφάρι: (2) αστέρια, (3) αστέρια, (4) αστέρια.
10. Κατασκηνώσεις: (2) αστέρια, (3) αστέρια, (4) αστέρια.

2.7.2_Νομοθεσία

Η Απόφαση του Υπουργού Τουρισμού αριθ. (67) για το έτος 2019 σχετικά με τους κανόνες για την ταξινόμηση των ξενοδοχειακών και τουριστικών εγκαταστάσεων (HC): Τα ξενοδοχεία κατατάσσονται ή ανακατατάσσονται σε μία από τις βαθμίδες, η οποία αντιστοιχεί στην αξιολόγησή τους σύμφωνα με τα στοιχεία και τις προδιαγραφές που περιγράφονται στους πίνακες προτύπων κατάταξης που συνοδεύουν απόφαση (Κριτήρια Φιλοξενίας HC).

2.7.3 _Διαδικασία κατάταξης

Για την κατάταξη ή την ανακατάταξη μιας ξενοδοχειακής μονάδας στην κατάλληλη κατηγορία απαιτούνται τα εξής:

1. Εκπλήρωση όλων των υγειονομικών απαιτήσεων.
2. Συμμόρφωση με όλα τα υποχρεωτικά στοιχεία που καθορίζονται στους πίνακες κριτηρίων, καθώς και τα αντίστοιχα αποδεικτικά τους στοιχεία.
3. Η επιχείρηση πρέπει να επιτύχει ποσοστό τουλάχιστον 85% του συνόλου των λοιπών στοιχείων που καθορίζονται στους πίνακες κριτηρίων, οι οποίοι προβλέπονται για την κατάταξη ή την ανακατάταξη της ξενοδοχειακής επιχείρησης σε επιχείρηση 5 αστερών.
4. Η επιχείρηση πρέπει να επιτύχει ποσοστό τουλάχιστον 80% του συνόλου των λοιπών στοιχείων που καθορίζονται στους πίνακες κριτηρίων τα οποία προβλέπονται για την κατάταξη ή την ανακατάταξη της ξενοδοχειακής επιχείρησης σε μία από τις δύο κατηγορίες 4 ή 3 αστερών.
5. Η επιχείρηση πρέπει να επιτύχει ποσοστό τουλάχιστον 75% του συνόλου των λοιπών στοιχείων που καθορίζονται στους πίνακες κριτηρίων, τα οποία προβλέπονται για την κατάταξη ή την ανακατάταξη της ξενοδοχειακής επιχείρησης σε μία από τις δύο κατηγορίες 2 ή 1 αστέρι.

Η αναθεώρηση των καθορισμένων ποσοστών επιτρέπεται κάθε τέσσερα χρόνια.

Το Υπουργείο Τουρισμού μπορεί να χρησιμοποιεί τις συστάσεις του συστήματος Mystery Shopper (Μυστηριώδης πελάτης) για τον έλεγχο της ανακατάταξης της ξενοδοχειακής μονάδας, σύμφωνα με τους κανόνες που προβλέπονται στην παρούσα απόφαση και τους συνοδευτικούς πίνακες.

Ο όρος "Mystery Client" αναφέρεται σε ένα σύστημα αιφνιδιαστικών επισκέψεων στην ξενοδοχειακή εγκατάσταση που διεξάγονται σύμφωνα με συμφωνίες μεταξύ του Υπουργείου Τουρισμού και σχετικών διεθνών εταιρειών του τομέα αυτού.

Μεθοδολογία και κριτήρια κατάταξης ξενοδοχείων κατηγορίες αστέρων στην Ιταλία Σύμφωνα με τον Fattah El-sherie (2014), η Αίγυπτος είναι μία από τις πρώτες χώρες που θέλησε να καθιερώσει ένα κυβερνητικό σύστημα ταξινόμησης των ξενοδοχείων της, καθώς το σύστημα ταξινόμησης που ισχύει στην Αίγυπτο χρονολογείται από το 1982 υπό την εποπτεία και τον έλεγχο του Υπουργείου Τουρισμού και σε συνεργασία με το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο και εμπειρογνώμονες της κυβερνητικής υπηρεσίας, ενώ εφαρμόστηκε σε ξενοδοχεία και πλωτά πλοία.

Παρόλο που δεν εφαρμόστηκε σε άλλες εγκαταστάσεις διαμονής (όπως μοτέλ, μικρά ξενοδοχεία και ξενοδοχειακά διαμερίσματα), το Αιγυπτιακό σύστημα ταξινόμησης βασίστηκε σε αστέρια από ένα έως πέντε, σύμφωνα με ένα ουσιαστικό κριτήριο, το οποίο ήταν βασισμένο στις εγκαταστάσεις υποδομής. Ήταν επίσης ένα υποχρεωτικό σύστημα για την απόκτηση άδειας με σκοπό την ταξινόμηση ενός ξενοδοχείου ως τουριστικής εγκατάστασης και βασική προϋπόθεση για την ένταξη σε επιμελητήρια και σωματεία στην Αίγυπτο.

Η περιοδική επανεξέταση πραγματοποιούνταν μέσω επίσημα ανακοινωμένων επισκέψεων σε καθορισμένες ημερομηνίες από τις κεντρικές και τοπικές αρχές και οι αρχές ελέγχου του Υπουργείου Τουρισμού ήταν υπεύθυνες για τον καθορισμό του κόστους και της προθεσμίας προσαρμογής για τη συμμόρφωση με το επίπεδο ταξινόμησης. Το σύστημα αυτό χρησιμοποιούνταν κυρίως για τον καθορισμό των τιμών ανάλογα με το επίπεδο του ξενοδοχείου.

Ήταν ένα σύστημα μη συμβατό με την ανάπτυξη της ξενοδοχειακής βιομηχανίας στην Αίγυπτο, καθώς επικεντρώνεται σε μία μόνο πτυχή της ταξινόμησης, των στοιχείων υποδομής.

Εκτός του ότι ήταν υποκειμενικό, καθώς βασίζεται στην προσωπική γνώμη του ατόμου που διεξάγει την επιθεώρηση, βασίζεται επίσης σε μη τυποποιημένα κριτήρια αντικειμενικής αξιολόγησης, γεγονός που δημιούργησε μείζον πρόβλημα ανισότητας τιμών μεταξύ ξενοδοχείων της ίδιας κατηγορίας αστέρων. Αυτό δημιούργησε ένα είδος δυσπιστίας στις προσφορές των αιγυπτιακών ξενοδοχείων, και δημιούργησε ερωτήματα από ξένους τουριστικούς πράκτορες σχετικά με την αιτιολόγηση της απόκλισης των τιμών για τα ίδια δωμάτια ξενοδοχείων (Fattah -El-Sherie, 2014).

Το γεγονός αυτό ώθησε το Υπουργείο Τουρισμού της Αιγύπτου, από το 2006, να υιοθετήσει ένα νέο σύστημα που να συνάδει περισσότερο με τα διεθνή πρότυπα για την ταξινόμηση των καταλυμάτων, λαμβάνοντας υπόψη τις συστάσεις του Παγκόσμιου Οργανισμού Τουρισμού και της Διεθνούς Ομοσπονδίας Ξενοδοχείων και Εστιατορίων για την υιοθέτηση ενός εθνικού συστήματος ταξινόμησης που να λαμβάνει υπόψη τις πολιτιστικές διαφορές των χωρών και τη σύνδεσή τους με τις υπηρεσίες, τις εγκαταστάσεις, τις αγορές και τον σκοπό του ταξιδιού. Στα τέλη του 2009, το Υπουργείο Τουρισμού, σε συνεργασία με τον Οργανισμό Τουρισμού και το Αιγυπτιακό Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο, αποφάσισε να εφαρμόσει το νέο σχέδιο ταξινόμησης των ξενοδοχείων, το οποίο ονομάστηκε "New Norm NN". Τον Αύγουστο του 2010, εκδόθηκε η υπουργική απόφαση αριθ. 535, με την οποία ανακοινώθηκε η έναρξη των εργασιών για τη νέα ταξινόμηση (Fattah -El-Sherie, 2014).

Οι κανόνες ταξινόμησης των ξενοδοχείων για την εφαρμογή των νέων Κανόνων (NN) σε όλες τις ξενοδοχειακές μονάδες της Αιγύπτου είναι σύμφωνοι με τα πρότυπα και τις προδιαγραφές του Παγκόσμιου Οργανισμού Τουρισμού (Azab et.al, 2019) .

Σήμερα, το Υπουργείο Τουρισμού είναι ο επίσημος και κύριος φορέας που σχεδιάζει και ρυθμίζει τον τουρισμό στην Αίγυπτο και υιοθέτησε τα πρότυπα του παγκοσμίου οργανισμού τουρισμού (NN) New Norms. Σήμερα έχει 453 κριτήρια.

Το σύστημα ταξινόμησης έχει ως στόχο να είναι συμβατό με την παγκόσμια τάση να δίνεται προσοχή στην ποιότητα των υπηρεσιών, καθώς βασίζεται σε ένα σύνολο προτύπων, στο πλαίσιο δύο βασικών στοιχείων για την ταξινόμηση των ξενοδοχείων: το στοιχείο της υποδομής και του εξοπλισμού και το στοιχείο της ποιότητας των ξενοδοχειακών υπηρεσιών.

Τα επίπεδα ποιότητας υπηρεσιών αξιολογούνται με τη μέθοδο "Mystery Client".. Το σύστημα αυτό διαχειρίζεται μια διεθνής εταιρία υπό την εποπτεία της Αιγυπτιακής Ένωσης Ξενοδοχείων και του Υπουργείου Τουρισμού. Το σύστημα δεν περιορίζεται στην ταξινόμηση της εγκατάστασης σύμφωνα με ενιαίο σύστημα αστέρων για όλους τους τύπους ξενοδοχείων, αλλά τα γράμματα "NN" στα αγγλικά προστίθενται στην εγκατάσταση που εφαρμόζει αυτή την ταξινόμηση, γεγονός που της προσδίδει δύναμη στον τοπικό ανταγωνισμό και υποστηρίζει το μάρκετινγκ της εγκατάστασης, παγκοσμίως. Το σύστημα ταξινόμησης περιλαμβάνει πρότυπα για κλασικού τύπου ξενοδοχεία, για

ξενοδοχεία πολιτιστικής κληρονομιάς, για κατασκηνώσεις, ένα τέταρτο για πλωτά ξενοδοχεία και ένα πέμπτο για θέρετρα.

Περιλαμβάνει επίσης, τύπους καταλυμάτων, όπως μπουτίκ ή κομψά ξενοδοχεία: πρόκειται για μικρά ξενοδοχεία με δυναμικότητα μικρότερη των 50 δωματίων, στα οποία προσδίδεται μεγάλη σημασία σε πολλούς τουριστικούς προορισμούς, ιδίως στις ευρωπαϊκές χώρες.

Σε γενικές γραμμές, η ταξινόμηση καλύπτει δύο πτυχές. Η πρώτη πτυχή αφορά στην ταξινόμηση της υποδομής και του εξοπλισμού του ίδιου του ξενοδοχείου. Η ταξινόμηση εξετάζει συγκεκριμένα βασικά στοιχεία (όπως το ίδιο το κτίριο, τα δωμάτια, τα εστιατόρια, ο χώρος υποδοχής, κ.λπ.), ενώ σε καθένα από αυτά τα βασικά στοιχεία εξετάζονται επίσης πολλά δευτερεύοντα στοιχεία.

Η δεύτερη πτυχή επικεντρώνεται στην ταξινόμηση του επιπέδου των υπηρεσιών (συμπεριλαμβανομένης της ποιότητας των υπηρεσιών κράτησης και υποδοχής, της εξυπηρέτησης δωματίου, των εστιατορίων, της εξυπηρέτησης εκτός ξενοδοχείων, των δημόσιων χώρων, των πάρκων, των χώρων στάθμευσης και των διαδικασιών αναχώρησης) με αξιολόγηση αυτών κατά την επίσκεψη του Mystery Client. (Azab et.al, 2019)

Λαμβάνοντας υπόψη τα ξενοδοχεία, προσδιορίστηκαν τα βασικά στοιχεία για ταξινόμηση, τα οποία περιέχουν μια ομάδα υπο- στοιχείων, ανάλογα με το επίπεδο του ξενοδοχείου, που κυμαίνεται από την κατηγορία πέντε αστερών έως την κατηγορία ενός αστέρα και καθορίστηκαν βαθμοί ταξινόμησης για κάθε ένα από τα υπο- στοιχεία. Μεταξύ αυτών των στοιχείων υπάρχει ένα σύνολο υποχρεωτικών προϋποθέσεων για την εγκατάσταση, το οποίο μπορεί να ποικίλει ανάλογα με το επίπεδο της εγκατάστασης.

Όσον αφορά στο μηχανισμό εφαρμογής, η εγκατάσταση λαμβάνει βαθμολογία κατάταξης εάν πληροί όλα τα υποχρεωτικά στοιχεία και πληροί το αντίστοιχο ποσοστό των βαθμών για τις δύο πτυχές που σχετίζονται με την υποδομή και τις (μη υποχρεωτικές) υπηρεσίες. Ωστόσο, εάν η εγκατάσταση δεν επιτύχει το ποσοστό αυτών των στοιχείων και καταστεί σαφές στην επιτροπή επιθεώρησης ότι η εγκατάσταση έχει δεσμευτεί ως προς την εκτέλεση αναπτυξιακών εργασιών σύμφωνα με τις νέες προδιαγραφές, θα δοθεί στην εγκατάσταση μια περίοδος που δεν θα υπερβαίνει τους έξι μήνες και μετά τη λήξη αυτής της περιόδου, η εγκατάσταση θα επαναταξινομηθεί στην τρέχουσα κατάστασή της.

2.7.4_Ελεγκτική διαδικασία και Κυρώσεις

Εάν εκδοθεί απόφαση για διοικητικό κλείσιμο της εγκατάστασης, αυτή θα περάσει μόνο μετά την άρση των αιτιών που την προκάλεσαν και θα ακυρωθεί ο βαθμός που έχει αποδοθεί στην εγκατάσταση, είτε πρόκειται για βαθμούς κατάταξης είτε για υποχρεωτικά στοιχεία. Όσον αφορά στις εγκαταστάσεις που δεν έχουν προβεί σε καμία τροποποίηση για την εφαρμογή του νέου συστήματος κατάταξης, η επιτροπή, σε σχέση με όλα τα σημεία και τα στοιχεία που έχουν προηγουμένως αποδοθεί, έχει το δικαίωμα να τα κατατάξει στην τρέχουσα κατάστασή τους, σύμφωνα με τις νέες προδιαγραφές, ανεξάρτητα από το βαθμό που αξιολογήθηκε για αυτά. Εάν υπάρχει ομάδα ξενοδοχείων με διαφορετικό βαθμό κριτηρίων που κατέχουν άδεια, η γενική κατάταξη θα γίνεται σύμφωνα με το ξενοδοχείο με το χαμηλότερο βαθμό κριτηρίων ή οι άδειες ξενοδοχείων θα χωρίζονται ανάλογα με το κάθε επίπεδο. Εάν η εγκατάσταση βρίσκεται σε απομακρυσμένη περιοχή που δεν είναι κατά κύριο λόγο οικιστική, απαιτείται η παροχή υπηρεσιών στέγασης των εργαζομένων, ανεξάρτητα από τη φύση της εγκατάστασης.

Από θεωρητική άποψη και με βάση τα παραπάνω, το σύγχρονο σύστημα ταξινόμησης NN, σύμφωνα με τα στοιχεία και τους μηχανισμούς εφαρμογής του, εγγυάται την επίτευξη πολλών θετικών επιπτώσεων στον τομέα των καταλυμάτων στην Αίγυπτο. Καταρχάς,, διαπιστώνουμε ότι είναι συμβατό με τα διεθνή πρότυπα, τις σύγχρονες τάσεις και την επιστημονική αντίληψη της ταξινόμησης των ξενοδοχείων, η οποία εστιάζει και στις δύο πτυχές της διαθεσιμότητας των στοιχείων υποδομής και του επιπέδου των υπηρεσιών.

Προβλέπεται η ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών στην πρώτη θέση και η αντιμετώπιση του παγκόσμιου ανταγωνισμού. Θεωρείται επίσης πρωτίστως ένα ολοκληρωμένο σύστημα, καθώς καλύπτει όλους τους τύπους εγκαταστάσεων τουριστικών καταλυμάτων. Επιπλέον, στηρίζεται σε συγκεκριμένα αντικειμενικά κριτήρια και βασίζεται σε εξωτερικούς φορείς ταξινόμησης, χωρίς να αφήνει περιθώρια για μεροληψία και προσωπική αξιολόγηση, η οποία μπορεί να επηρεαστεί από τη διάθεση του επιθεωρητή. Επίσης, οδηγεί στην εξάλειψη του φαινομένου της υποβάθμισης των τιμών, καθώς αποτελεί βασικό μέσο ανταγωνισμού μεταξύ των ξενοδοχειακών εγκαταστάσεων. Παράλληλα, μετατοπίζει τον ανταγωνισμό στην πτυχή της ποιότητας των υπηρεσιών, διαφορετικά, η βαθμολογία κατάταξης θα αλλάξει, γεγονός που θα

αντανακλά αρνητικά στην τιμολογιακή πολιτική και την πολιτική μάρκετινγκ της εγκατάστασης σε τοπικό και παγκόσμιο επίπεδο([El-sherie](#) and [Ahmed, 2014](#))

2.7.5 Κατηγορίες κριτηρίων κατάταξης :

Η Αίγυπτος χωρίζει τα κριτήρια της σε 25 κατηγορίες :

Σε όλες τις κατηγορίες υπάρχουν κριτήρια για την καλή συντήρηση και την καθαριότητα των δαπέδων των ορόφων και του κάθε χώρου τα οποία, για λόγους σύνοψης δεν θα συμπεριλάβουμε ανά κατηγορία.

Ορισμός: υποχρεωτικό κριτήριο είναι το ξενοδοχείο να έχει τουλάχιστον 10 δωμάτια διαμονής, επίσης να υπάρχει εστιατόριο και μπαρ στις κατηγορίες που προβλέπεται, κάθε μονάδα στέγασης να μπορεί να φιλοξενήσει μέγιστο αριθμό 4 ατόμων χωρίς να υπολογίζεται το επιπλέον κρεβάτι που μπορεί να ζητηθεί.

Γκαράζ , Χώρος στάθμευσης για αυτοκίνητα - χώρος αναμονής: στα ξενοδοχεία 4 και 5 αστερών πρέπει να παρέχονται υπηρεσίες γκαράζ ή στάθμευσης και ο χώρος στάθμευσης πρέπει να είναι υπό επιτήρηση με βίντεο, προαιρετικά μπορεί να υπάρχει φύλακας 24 ώρες το 24ωρο, να παρέχεται χώρος αναμονής αυτοκινήτων ή λεωφορείων, υπηρεσία στάθμευσης valet.

Περιβάλλον χώρος: σε αυτή την κατηγορία τα κριτήρια είναι προαιρετικά και αφορούν την παροχή χώρων πρασίνου, όλη η διαδρομή στους εξωτερικούς χώρους να είναι ασφαλής, όλες οι καταπακτές να καλύπτονται στο ίδιο επίπεδο του εδάφους και οι διάδρομοι να είναι κατάλληλοι για χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων.

Κτίριο: τα κριτήρια της κατηγορίας υποχρεώνουν το κτίριο να είναι ανεξάρτητο για τις κατηγορίες 4 και 5 αστερών, στις μικρότερες κατηγορίες θα πρέπει τα κτίρια να έχουν ξεχωριστές εισόδους και ανελκυστήρα, όπου απαιτείται. Αν δεν είναι ανεξάρτητο το κτίριο και το ξενοδοχείο αποτελεί μέρος κτιρίου που βρίσκεται σε υψηλότερους ορόφους, τότε πρέπει να υπάρχει και σήμανση κατεύθυνσης, στα ανεξάρτητα κτίρια οι μονάδες κλιματισμού πρέπει να είναι κρυμμένες από τη θέα των επισκεπτών, δίνονται κριτήριά με υποχρεωτικές διαστάσεις για τα σκαλοπάτια και για τα κιγκλιδώματα ασφαλείας, διαγράμματα διαφυγής, σήμανση για τις υπηρεσίες του

ξενοδοχείου και τέλος, βάση των κριτηρίων όλα τα υδραυλικά οι βαφές και τα τελειώματα της πρόσοψης πρέπει να είναι καλά συντηρημένα.

Είσοδος: υποχρεωτικά πρέπει να υπάρχει μια κύρια είσοδος για τους επισκέπτες σε όλες τις κατηγορίες, στις κατηγορίες από 3 αστέρια πρέπει να υπάρχει και ξεχωριστή είσοδος στο κεντρικό κτίριο για το προσωπικό και τους προμηθευτές, προαιρετικά η κύρια είσοδος πρέπει να είναι κατάλληλη για αναπηρικά αμαξίδια, στις κατηγορίες 4 και 5 αστερών πρέπει να υπάρχει πόρτα με αισθητήρα ή θυρωρός, προαιρετικά μπορούν να υπάρχουν τασάκια τα οποία πρέπει να είναι καθαρά.

Περιοχή φιλοξενίας: στα κριτήρια αυτής της κατηγορίας δίνονται οι υποχρεωτικές διαστάσεις των κοινόχρηστων χώρων ανά κατηγορία αστερών, επίσης πρέπει να παρέχεται κλιματισμός μεταξύ 18 και 26 βαθμών κελσίου, ο χώρος πρέπει να αερίζεται, μπορεί να υπάρχει φωτισμός με λάμπες εξοικονόμησης ενέργειας, λουλούδια, οι υπηρεσίες υποδοχής πρέπει να παρέχονται σε όλες τις κατηγορίες 24 ώρες την ημέρα, όλη την εβδομάδα, πρέπει να παρέχεται υπηρεσία ίντερνετ, οι τιμές των μονάδων διαμονής πρέπει να είναι υπογεγραμμένες από τον εκπρόσωπο του υπουργείου τουρισμού και να είναι ορατές στη ρεσεψιόν, το προσωπικό πρέπει να είναι περιποιημένο, με στολή και να παρέχεται ευδιάκριτη ετικέτα ονόματος. Αν παρέχονται υπηρεσίες VIP μπορεί να βρίσκονται στην υποδοχή ή σε άλλο όροφο. Προαιρετικό κριτήριο είναι οι υπηρεσίες ανταλλαγής συναλλάγματος.

Χώρος αποσκευών: στις κατηγορίες 4 και 5 αστερών πρέπει να διατίθεται ξεχωριστός χώρος ο οποίος μπορεί να κλειδώνει και να χρησιμοποιείται αποκλειστικά για την αποθήκευση αποσκευών και αναπηρικών αμαξιδίων. Προαιρετικό κριτήριο είναι κατά την παράδοση των αποσκευών να εκδίδεται απόδειξη.

Κατάστημα δώρων και εφημερίδων: προαιρετικό κριτήριο της κατηγορίας είναι να υπάρχει κατάστημα δώρων, ενώ στην κατηγορία 5 αστερών πρέπει να υπάρχουν εφημερίδες και να παρέχεται δυνατότητα εκτύπωσης ειδήσεων μέσω του διαδικτύου.

Business services : στην κατηγορία 5 αστερών πρέπει να υπάρχει τουλάχιστον ένα γραφείο με υπολογιστή, εκτυπωτή και σύνδεση στο διαδίκτυο για όλους τους πελάτες, προαιρετικά όλα τα υλικά και τα καλώδια να είναι καθαρά και σωστά τοποθετημένα.

Αίθουσα πολλαπλών χρήσεων: στα ξενοδοχεία 5 αστέρων πρέπει να υπάρχουν 2 αίθουσες πολλαπλών χρήσεων τουλάχιστον 200 ατόμων ενώ στα ξενοδοχεία 4 αστέρων, μια αίθουσα πολλαπλών χρήσεων, τα έπιπλά τους πρέπει να είναι καλά συντηρημένα.

WC κοινού: υποχρεωτικά κριτήρια είναι οι ξεχωριστές τουαλέτες για άντρες και γυναίκες, το ελάχιστο πλάτος της πόρτας της τουαλέτας και να μπορεί να κλείνει μόνη της, η ύπαρξη καθρέφτη, νιπτήρα, επαρκούς φωτισμού, κρύο και ζεστό νερό, διανεμητές σαπουνιού, χαρτί χειρός, να έχουν κλειδαριές τα wc, να υπάρχουν γάντζοι στις καμπίνες, να υπάρχει καλάθι απορριμμάτων, να παρέχεται χαρτί τουαλέτας, αν υπάρχουν αντρικά ουρητήρια να έχουν διαχωριστικό στην πλευρά που γειτνιάζει με τις υπόλοιπες τουαλέτες ανδρών και τα δάπεδα να έχουν αντιολισθητική επιφάνεια. Μοριοδοτούμενα κριτήρια είναι ο εξαερισμός, τα συστήματα διπλής ροής για εξοικονόμηση νερού, οι κεφαλές των βρυσών να διαθέτουν μίξερ αέρα, να παρέχεται στεγνωτήρας χεριών, να παρέχονται βαμβακερές πετσέτες χειρός, επιπλέον χαρτί τουαλέτας, η καθαριότητα και η συντήρηση των χώρων και του εξοπλισμού.

WC κοινού για ΑΜΕΑ: σε αυτή την κατηγορία δίνονται πολύ αναλυτικά όλες οι απαιτήσεις, διαστάσεις και λεπτομέρειες για τα wc ΑμεΑ.

Ανελκυστήρες: δίνονται αναλυτικά ανά κατηγορία αστέρων τότε υπάρχει απαίτηση για ανελκυστήρες, στα ξενοδοχεία 4 και 5 αστέρων υποχρεούνται να υπάρχει και ανελκυστήρας υπηρεσίας, μοριοδοτείται η καθαριότητα και η συντήρησή τους, όπως επίσης και η ύπαρξη σύμβασης συντήρησης.,

Διάδρομοι – πρόσβαση: μοριοδοτούμενα κριτήρια είναι το ελάχιστο πλάτος των διαδρομών, η καταλληλότητα των διαδρομών για χρήστες αναπηρικού αμαξιδίου, ο καλός φωτισμός των διαδρόμων, η ύπαρξη ανιχνευτή κίνησης στο σύστημα φωτισμού, ο φωτισμός με λαμπτήρες εξοικονόμησης ενέργειας, οι πινακίδες κατεύθυνσης στους διαδρόμους με την ένδειξη των δωματίων και των υπολοίπων υπηρεσιών, η συντήρηση και η καθαριότητα των διαδρόμων και του εξοπλισμού τους. Το μοναδικό υποχρεωτικό κριτήριο για όλες τις κατηγορίες αστέρων είναι ότι οι διάδρομοι πρέπει να αερίζονται.

Χώροι τροφίμων και ποτών: στα ξενοδοχεία 1 και 2 αστέρων πρέπει να υπάρχει μια περιοχή πρωινού, ενώ στις ανώτερες κατηγορίες πρέπει να υπάρχει εστιατόριο και

μπαρ, στα ξενοδοχεία 4 και 5 αστερών πρέπει να υπάρχει υποχρεωτικά και δεύτερο εστιατόριο, στα πεντάστερα υπάρχει απαίτηση και για δεύτερο μπαρ. Τα εστιατόρια πρέπει να εξυπηρετούν το 60% της χωρητικότητας του ξενοδοχείου και δίνεται ελάχιστη επιφάνεια ανά κλίνη ανά κατηγορία αστερών. Υποχρεωτικά πρέπει να διατίθεται τιμοκατάλογος τροφίμων και ποτών στα αραβικά, και σε μια δεύτερη γλώσσα, περιλαμβανομένων των φόρων. Για τις κατηγορίες άνω των 3 αστερών πρέπει να υπάρχει υπηρεσία snack με τιμοκατάλογο, η οποία για την κατάταξη στα 3 αστέρια είναι προαιρετικό να παρέχεται για 16 ώρες, ενώ στην κατηγορία 4 αστερών υποχρεωτικά πρέπει να παρέχεται 18 ώρες και στα πεντάστερα 24 ώρες. Αν υπάρχουν σταθμοί ζωντανής μαγειρικής πρέπει να διαθέτουν απορροφητήρα, στις κατηγορίες άνω των 3 αστερών, προαιρετικά κριτήρια είναι ύπαρξη χώρου μη καπνιζόντων, ο μπουφές να περιέχει κρύα και ζεστά τμήματα και να διατίθενται παιδικές καρέκλες για ηλικίες από ενός έως 3 ετών. Τέλος, μοριοδοτούμενα κριτήρια είναι η καθαριότητα και η συντήρηση του σταθερού και κινητού εξοπλισμού.

16 Κολυμβητήριο: τα ξενοδοχεία 4 και 5 αστερών πρέπει να διαθέτουν πισίνα, στα ξενοδοχεία 5 αστερών, τουλάχιστον η μία πισίνα πρέπει να είναι θερμαινόμενη, σε όλες τις κατηγορίες με εξαίρεση τα ξενοδοχεία ενός αστέρα εάν υπάρχει η πισίνα πρέπει να υπάρχει πιστοποιημένος ναυαγοσώστης κατά τις ώρες λειτουργίας της, να τηρείται βιβλίο με τα αρχεία ποιότητας νερού, να υπάρχει ένα ντους, λεκάνη ποδιών, σήμανση βάθους, πίνακας πληροφοριών με τις ώρες λειτουργίας σε 2 γλώσσες, να υπάρχουν ξαπλώστρες, στρώματα στις ξαπλώστρες και να παρέχονται καθαρές πετσέτες. Προαιρετικά, μπορούν να υπάρχουν τραπέζια, ομπρέλες τοποθετημένες με ασφαλή τρόπο, διαθέσιμος χώρος καλαθιών απορριμμάτων, όλος ο εξοπλισμός και οι πισίνες πρέπει να είναι καθαρά και καλά συντηρημένα.

17 Παιδική πισίνα: η παιδική πισίνα είναι υποχρεωτική για τις κατηγορίες αστερών εκτός από το ένα αστέρι. Υποχρεωτικά πρέπει να υπάρχουν ενδείξεις βάθους και να είναι υπό συνεχή επιτήρηση κατά τις ώρες λειτουργίας της. Προαιρετικά μπορεί να είναι θερμαινόμενη, καλά συντηρημένη, καθαρή.

18 Fitness club - γυμναστήριο: η αίθουσα γυμναστικής είναι υποχρεωτική για τα ξενοδοχεία 5 αστερών, όπως επίσης και η απαίτηση για 2 σάουνες ανδρών γυναικών. Στις υπόλοιπες κατηγορίες αστερών, εφόσον υπάρχουν αυτοί οι χώροι, το εύρος της

θερμοκρασίας πρέπει να είναι μεταξύ 18 και 26°C, να διατίθενται καμπίνες μασάζ, να υπάρχει εσωτερικός κανονισμός για τη χρήση σάουνας, χαμάμ ή τζακούζι, να υπάρχουν ξεχωριστές τουαλέτες με κλειδαριά, ντους, αποδυτήρια ανδρών γυναικών, τιμοκατάλογος σε 2 γλώσσες, συμπεριλαμβανομένων των φόρων. Προαιρετικά κριτήρια είναι ο εξοπλισμός της σάουνας από φυσικό ξύλο, να έχει θερμόμετρο, υδρόμετρο, κλεψύδρα, διάθεση 2 ατμόλουτρων, ύπαρξη τζακούζι, φωτισμός με λαμπτήρες εξοικονόμησης ενέργειας, όλοι οι χώροι να είναι καθαροί συντηρημένοι, να αερίζονται σωστά, όπως επίσης και η συντήρηση και η καθαριότητα του εξοπλισμού.

Περιοχή διαμονής (δωμάτια): υποχρεωτικά κριτήρια της κατηγορίας προσδιορίζουν τις μονάδες διαμονής να είναι εξοπλισμένες για τουλάχιστον 2 άτομα, δίνονται διαστάσεις της πόρτας του δωματίου, υπάρχει υποχρέωση αρίθμησης των δωματίων, η συνδεδεμένες μονάδες πρέπει να διαθέτουν 2 συμπαγείς πόρτες, πρέπει να υπάρχει αλυσίδα ασφαλείας στην πόρτα, να αναρτώνται οι επίσημες τιμές, να υπάρχει σχέδιο εκκένωσης, δίνεται εύρος θερμοκρασίας, να υπάρχει προστατευτικό στρώματος, αν υπάρχουν καναπέδες - κρεβάτια να έχουν στρώμα ελάχιστου πάχους 10 εκατοστών, να υπάρχει προστατευτικό κάλυμμα μαξιλαριών, μαξιλαροθήκη, όλα τα δωμάτια να διαθέτουν μπάνιο και τουαλέτα και όταν έχουν ανοιχτή διάταξη το ντους και η τουαλέτα πρέπει να είναι κλειστά. Δίνονται οι ελάχιστες υποχρεωτικές διαστάσεις των δωματίων ανά κατηγορία αστερών. Προαιρετικά κριτήρια είναι η ύπαρξη δωματίων για μη καπνίζοντες τουλάχιστον στο 30% της δυναμικότητας, εκτός αν η επιχείρηση τα δηλώνει στο σύνολο τους. Άλλα κριτήρια είναι η πόρτα διαμονής να κλείνει μόνη της, να παρέχετε ηλεκτρονικό κλειδί πόρτας, σήμανση μην ενοχλείτε, ηλεκτρικός διακόπτης φωτός δίπλα στην είσοδο και δίπλα στο κρεβάτι, το δωμάτιο να διαθέτει 5 μονάδες φωτισμού, ο φωτισμός να γίνεται με λαμπτήρες εξοικονόμησης ενέργειας, να διατίθεται ντουλάπα, να διατίθεται χώρος αποδυτηρίων, να παρέχεται σερβιτόρας και γυαλίσματος παπουτσιών, προδιαγράφεται ο αριθμός κρεμαστών ανά κατηγορία αστερών, παροχή υπηρεσιών πλυντηρίου και στεγνού καθαρίσματος, να διατίθενται σάκοι πλυντηρίου και τιμοκατάλογοι, η ύπαρξη χρηματοκιβωτίων στα δωμάτια είναι υποχρεωτική μόνο στην κατηγορία 5 αστερών, έπιπλα αποσκευών, δίνονται οι ελάχιστες διαστάσεις των κρεβατιών ανά κατηγορία αστερών, κεφαλάρι κρεβατιού, να παρέχεται πάπλωμα με παπλωματοθήκη, κουβέρτα, περιγράφεται ο αριθμός μαξιλαριών που πρέπει να παρέχονται ανά κατηγορία αστερών, η ύπαρξη κομοδίνου

σε διάφορα μεγέθη ανά κατηγορία αστερών, η παροχή τραπέζιου ή και γραφείου με κάθισμα, μια πρίζα στο γραφείο, αριθμός πολυθρόνων ανά κατηγορία αστερών, καλάθι απορριμμάτων πυρίμαχο στα δωμάτια για καπνιστές, ο κατάλογος της εξυπηρέτησης επισκεπτών σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή προαιρετικά, να υπάρχει κουρτίνα, προαιρετικά κουρτίνα συσκώτισης, οι εγκαταστάσεις συσκώτισης μοριοδοτούνται αν είναι αποτελεσματικές, ύπαρξη τηλεφώνου, υπηρεσία ίντερνετ, κατάλογος εξυπηρέτησης πελατών, διάθεση υπηρεσιών μέσω τηλεφώνου, μέγεθος τηλεοράσεων ανά κατηγορία αστερών, μπλοκ σημειώσεων και μολύβι, διάθεση εθνικών και διεθνών καναλιών, μίνι μπαρ με ανάλογο εφοδιασμό ανά κατηγορία αστερών, προσδιορίζονται οι υποχρεωτικές ώρες λειτουργίας της υπηρεσίας δωματίου ανά κατηγορία αστερών, μοριοδοτείται η ύπαρξη βεράντας με εξοπλισμό. Τέλος, μόρια δίνονται για την καθαριότητα και την καλή συντήρηση των δωματίων και του εξοπλισμού.

Μπάνιο διαμονής (δωμάτια): υποχρεωτικά κριτήρια της κατηγορίας είναι το ελάχιστο πλάτος της πόρτας, ο ηλεκτρικός εξαερισμός, ο νιπτήρας, η παροχή ζεστού και κρύου νερού, η παροχή καλαθιού απορριμμάτων, ο καθρέφτης, η τουαλέτα, η βούρτσα τουαλέτας, το χαρτί τουαλέτας, η μπανιέρα ή ντους, η χειρολαβή ασφαλείας, το στήριγμα πετσέτας δίπλα στο νιπτήρα και την μπανιέρα και το δάπεδο με αντλιοσθητική επιφάνεια. Μοριοδοτούμενα κριτήρια υποχρεωτικά σε κάποιες κατηγορίες είναι ο γάντζος ρούχων, χώρος για αποθήκευση ειδών μπάνιου, το κρύο και το ζεστό νερό να είναι ημιδιαφανές και να φτάνει γρήγορα, η κάλυψη των λεβήτων από την οπτική επαφή των επισκεπτών, το κουτί με χαρτομάντιλα στην περιοχή της λεκάνης, στεγνωτήρας μαλλιών, ελεύθερη πρίζα στο νιπτήρα, το επιπλέον ρολό χαρτιού, οι σακουλές υγιεινής, το ύψος του ντους, το γυαλί ασφαλείας στα ντους, ο ιματισμός μπάνιου, στις μεγάλες κατηγορίες πρέπει να είναι από 100% βαμβακερό ύφασμα, οι διαστάσεις για τις πετσέτες μπάνιου ή μπουρνούζι, οι παντόφλες μπάνιου, το τηλέφωνο στο μπάνιο, η ζυγαριά, ο αριθμός από τα προϊόντα μπάνιου που πρέπει να προσφέρονται ανά κατηγορία αστερών, μοριοδοτούνται αν είναι επώνυμα με την ίδια ονομασία και τουλάχιστον 30 ml ανά είδος, τα συστήματα εξοικονόμησης νερού, όπως συστήματα διπλής ροής στις λεκάνες και βρύσες με μίξερ αέρα, τέλος, μοριοδοτείται η καλή συντήρηση και η καθαριότητα του εξοπλισμού και των χώρων.

Μονάδα διαμονής και μπάνιο - για χρήστες αναπηρικού αμαξιδίου: σε αυτή την κατηγορία κριτηρίων δίνονται αναλυτικά όλες οι διαστάσεις και τα ύψη που πρέπει να έχει ο εξοπλισμός του δωματίου για την εξυπηρέτηση των χρηστών αναπηρικού αμαξιδίου. Επίσης, αν το δωμάτιο δεν βρίσκεται στο ισόγειο πρέπει να υπάρχει ανελκυστήρας. Στα ξενοδοχεία 4 και 5 αστερών πρέπει να υπάρχει τουλάχιστον ένα διαθέσιμο δωμάτιο και το 1% του συνόλου των δωματίων. Στα ξενοδοχεία ενός και 2 αστερών τα κριτήρια αυτά δεν εφαρμόζονται.

Ιατρική υπηρεσία: υποχρεωτικό κριτήριο για όλες τις κατηγορίες είναι η ύπαρξη σύμβασης ιατρού για ταχεία παρέμβαση, όπως επίσης και η ύπαρξη κουτιού πρώτων βοηθειών. Προαιρετικά μπορεί να υπάρχει κλινική και μόρια δίνονται για την καθαριότητα και τη συντήρησή της.

Περιβαλλοντική διαχείριση: η καλή περιβαλλοντική διαχείριση και η αειφόρος ανάπτυξη αποδεικνύονται από την τήρηση του «πράσινου κλειδιού» ή των κριτηρίων που δημοσιεύονται από το GSTC (Παγκόσμιο Συμβούλιο Αειφόρου Τουρισμού) ή από τη θέσπιση εσωτερικών κανονισμών ή/και εσωτερικού σχεδίου κατάρτισης στην εταιρία (στις δύο περιπτώσεις πρέπει να προσκομίζονται τα δικαιολογητικά).

Κατοικίες προσωπικού: Το παράρτημα που αφορά στο εστιατόριο, τα ντουλάπια, τα ντους, τις τουαλέτες και τις κατοικίες του προσωπικού, θα πρέπει να καλύπτει το 100% των υποχρεωτικών κριτηρίων και τουλάχιστον το 70% των συνολικών κριτηρίων

Καθαριότητα και συντήρηση: Για τα προηγούμενα κριτήρια που σχετίζονται με τη συντήρηση και την καθαριότητα των διαδρόμων, των πισινών, των εστιατορίων/μπαρ και των μονάδων φιλοξενίας, θα πρέπει η επιχείρηση να φτάσει το 70% του συνολικού αριθμού αυτών των κριτηρίων.

Εποπτεία και επιθεώρηση

Το Υπουργείο Τουρισμού είναι ο επίσημος και κύριος φορέας που σχεδιάζει και ρυθμίζει τον τουρισμό στην Αίγυπτο. Έχει πολλά καθήκοντα, αλλά το βασικότερο είναι η εποπτεία όλων των τουριστικών εγκαταστάσεων και δραστηριοτήτων, όπως οι τουριστικές εταιρίες, τα ταξιδιωτικά γραφεία και τα ξενοδοχεία. Επίσης, θεσπίζει κανόνες και παρακολουθεί προκειμένου να διασφαλίσει τη συμμόρφωση με τους νόμους και τους κανονισμούς (οδηγός του Υπουργείου Τουρισμού, 2008- Azab. M. et al 2019).

Ο οδηγός του Υπουργείου Τουρισμού (2014) αναφέρει ότι ο αριθμός των ξενοδοχειακών μονάδων αυξάνεται κάθε χρόνο, και μπορεί να σημειωθεί ότι υπάρχουν περίπου 1200 ξενοδοχεία που λειτουργούν σήμερα στην Αίγυπτο, εκτός από αυτά που βρίσκονται υπό κατασκευή. Οι ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις επιθεωρούνται σύμφωνα με τον νόμο αριθ. 1 του 1973 για τις ξενοδοχειακές και τουριστικές προδιαγραφές (οδηγός του Υπουργείου Τουρισμού, 2012). Αυτό καταδεικνύει ελλείψεις στις διαδικασίες επιθεώρησης των ξενοδοχείων λόγω της εξάρτησής τους από παλαιούς νόμους που πρέπει να επικαιροποιηθούν.

Ο οδηγός του Υπουργείου Τουρισμού (2008) αναφέρει ότι όλοι οι τουριστικοί προορισμοί επιθεωρούνται μέσω ανώτερων επιτροπών επιθεώρησης, οι οποίες συγκροτούνται ετησίως για να επιθεωρούν τα ξενοδοχεία στις τουριστικές επαρχίες. Επιπλέον, οργανώνονται ειδικές επιτροπές επιθεώρησης για την αξιολόγηση ή την επαναξιολόγηση των ξενοδοχειακών μονάδων μετά την εκπλήρωση των απαραίτητων απαιτήσεων. Ο κύριος στόχος των επιτροπών επιθεώρησης είναι η διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων ξενοδοχειακών υπηρεσιών, σύμφωνα με τις ανάγκες και τις προσδοκίες των επισκεπτών (οδηγός του Υπουργείου Τουρισμού, 2012).

Η διαδικασία επιθεώρησης των ξενοδοχείων πραγματοποιείται σε τρία στάδια: Πριν από τον έλεγχο συγκροτούνται επιτροπές ελέγχου, το σχέδιο εργασίας της επιτροπής υποβάλλεται στον υπουργό και εγκρίνονται οι οικονομικές κατανομές. Το σχέδιο επιθεώρησης πρέπει να καταρτιστεί και να περιλαμβάνει τον τύπο και τους στόχους της επιθεώρησης, τον αριθμό των ελεγκτών, τα καθήκοντα, τις απαιτήσεις και το χρονοδιάγραμμα του ελέγχου. Επιπλέον, παρέχονται στους ελεγκτές επαρκείς και ακριβείς πληροφορίες που εξυπηρετούν τους στόχους της διαδικασίας ελέγχου. Το δεύτερο στάδιο είναι κατά τον έλεγχο, να υπάρχουν διάφορες διαδικασίες που ποικίλουν

και διαφέρουν ανάλογα με τον σκοπό, όπως ο τακτικός έλεγχος για την έγκριση της χορήγησης της άδειας και ο περιοδικός. Το άρθρο 11 του νόμου αριθ. 1 (1973) αναφέρει ότι τα ξενοδοχειακά και τουριστικά καταλύματα κατατάσσονται σύμφωνα με τους κανόνες που ορίζει ο υπουργός Τουρισμού. Ο τομέας των ξενοδοχειακών και τουριστικών εγκαταστάσεων λαμβάνει τις απαραίτητες διαδικασίες για την αξιολόγηση των ξενοδοχειακών εγκαταστάσεων όσον αφορά στα στοιχεία υποδομής και εξοπλισμού και στο επίπεδο των ξενοδοχειακών υπηρεσιών, καθώς και την αξιολόγηση των υγειονομικών απαιτήσεων. Ο έλεγχος περιλαμβάνει δύο μέρη, το πρώτο αφορά στην αξιολόγηση της υφιστάμενης υποδομής και του εξοπλισμού. Υπολογίζεται στο 80% ή όπως αλλιώς μπορεί να τροποποιείται ανάλογα με την κατηγορία της συνολικής αξιολόγησης. Το δεύτερο μέρος αφορά την ποιότητα των υπηρεσιών, υπολογίζεται στο 20% της συνολικής αξιολόγησης και γίνεται μέσω αιφνιδιαστικών επισκέψεων. Η ξενοδοχειακή μονάδα υποχρεούται να συγκεντρώσει το ποσοστό των βαθμολογιών αξιολόγησης για τα στοιχεία υποδομής, τον εξοπλισμό και το επίπεδο υπηρεσιών. Το τρίτο στάδιο της διαδικασίας είναι το στάδιο μετά τον έλεγχο, το οποίο αφορά στην υποβολή εκθέσεων και την παρακολούθηση. Σε αυτό το στάδιο, θα πρέπει να αναφέρονται τα αποτελέσματα της και να λαμβάνονται διορθωτικά μέτρα για την εκπλήρωση των απαιτήσεων του ελέγχου (οδηγός του Υπουργείου Τουρισμού, 2010 - Azab. M. et al 2019).

Με απόφαση του Υπουργού Τουρισμού 67/2019, συγκροτείται μόνιμη επιτροπή αποτελούμενη από εκπροσώπους του τομέα των ξενοδοχειακών και τουριστικών εγκαταστάσεων, της Αιγυπτιακής Ομοσπονδίας Τουρισμού και του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου. Η επιτροπή αυτή έχει ως αποστολή να αξιολογήσει το βαθμό στον οποίο, τα πρότυπα ταξινόμησης που συνοδεύουν την απόφαση, (Hospitality Criteria, προδιαγραφές HC) ευθυγραμμίζονται και προσαρμόζονται στις απαιτήσεις της τουριστικής και ξενοδοχειακής αγοράς και στους ανταγωνιστικούς παράγοντες και να προτείνει τυχόν αναγκαίες τροποποιήσεις.

3.0 Σύγκριση κριτηρίων- τρόπου κατάταξης

Μέσα από την εκπόνηση της παρούσας ερευνητικής εργασίας, παρουσιάζονται διάφορες πτυχές της μεθοδολογίας και των κριτηρίων για την κατάταξη των κύριων τουριστικών καταλυμάτων.

3.1_Σύγκριση Μεθοδολογίας Κατάταξης

Στην Ελλάδα η κατάταξη των ξενοδοχείων σε αστέρια είναι υποχρεωτική και πραγματοποιείται από διαπιστευμένους ιδιωτικούς φορείς από τον ΕΣΥΔ σύμφωνα με το ISO 17065, μέσω του ξενοδοχειακού επιμελητήριου Ελλάδος. Το πιστοποιητικό κατάταξης ανανεώνεται κάθε 5 χρόνια. Οι κυρώσεις σε περίπτωση αλλαγών οι οποίες επηρεάζουν την πιστοποίηση ή η έλλειψη αυτής, εφαρμόζονται από τον ΕΟΤ.

Στην *Ιταλία* εφαρμόζονται τα εθνικά κριτήρια κατάταξης ως κατευθυντήριες γραμμές αλλά η κάθε περιφέρεια μπορεί να εφαρμόσει και περιφερειακά κριτήρια εφόσον υπάρχουν. Στην παρούσα εργασία εκτός από τα εθνικά χρησιμοποιήθηκαν τα κριτήρια των περιφερειών της Τοσκάνης, του Βένετο της Σικελίας και της Καμπανίας, ώστε να εντοπιστούν οι διαφορές μεταξύ περιφερικών και εθνικών κριτηρίων. Για έλεγχο των κύριων τουριστικών καταλυμάτων στην Ιταλία και την κατάταξή τους, διενεργείται επίσημος έλεγχος από το κάθε περιφερειακό παράρτημα του Ιταλικού Οργανισμού Τουρισμού ή από τον Δήμο της περιοχής ή από έναν εξειδικευμένο τρίτο οργανισμό εξουσιοδοτημένο από τον Οργανισμό Τουρισμού.

Στην Τουρκία η κατάταξη είναι υποχρεωτική για την λειτουργία των καταλυμάτων και σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, υπάρχουν δύο κύριοι τύποι αδειών: τα πιστοποιητικά τουριστικών επενδύσεων (turizm yatirimi belgesi) και τα πιστοποιητικά τουριστικής λειτουργίας (turizm isletmesi belgesi). Οι τουριστικές εγκαταστάσεις, όπως τα ξενοδοχεία, υποχρεούνται να λάβουν πιστοποιητικά τουριστικών επενδύσεων ή/και πιστοποιητικά τουριστικής λειτουργίας από το Υπουργείο Τουρισμού. Ο έλεγχος για την κατάταξη πραγματοποιείται από μια επιτροπή αποτελούμενη από τουλάχιστον δύο ελεγκτές υπάλληλους του Υπουργείου Τουρισμού.

Στην Ισπανία οι υπηρεσίες ελέγχου του αρμόδιου για τον τουρισμό περιφερειακού υπουργείου ασκούν τις αρμοδιότητες επαλήθευσης και ελέγχου της τήρησης των

διατάξεων, με την επιφύλαξη των αρμοδιοτήτων επιθεώρησης και ελέγχου που αποδίδονται σε άλλους φορείς ή διοικήσεις. Μπορεί να εφαρμοστεί η διαδικασία του mystery client με την επιλογή του κριτηρίου 257 / Μυστικός επισκέπτης: διενεργείται τουλάχιστον ετήσια από εξωτερικούς επαγγελματίες με πρωτοβουλία και έξοδα του ξενοδοχείου, αναλύεται και τεκμηριώνεται.

Στην Γαλλία η κατάταξη των ξενοδοχείων σε αστέρια είναι προαιρετική. Ο εκμεταλλευτής του καταλύματος μπορεί να υποβάλει αίτηση ηλεκτρονικά μέσω της σελίδας Atout France (atout-france.fr) του εθνικού οργανισμού τουριστικής ανάπτυξης της Γαλλίας. Ακολουθεί πραγματοποίηση της επιθεώρησης από διαπιστευμένους ιδιωτικούς φορείς από τον Cofrac (Το Cofrac (Comité Français d'Accréditation) είναι ο γαλλικός φορέας διαπίστευσης) σύμφωνα με το ISO 17020. Η Atout France εκδίδει το πιστοποιητικό κατάταξης για τα ξενοδοχεία 1-2-3* η διαδικασία για τα ξενοδοχεία 4 και 5 αστερών που εφαρμόζουν υποχρεωτικά κριτήρια mystery client ολοκληρώνεται με την επίσκεψη αυτή. Το πιστοποιητικό κατάταξης ανανεώνεται κάθε 5 χρόνια.

Το σύστημα ταξινόμησης της Αιγύπτου βασίζεται σε ένα σύνολο προτύπων στο πλαίσιο δύο βασικών στοιχείων για την ταξινόμηση των ξενοδοχείων: το στοιχείο της υποδομής και του εξοπλισμού και το στοιχείο της ποιότητας των ξενοδοχειακών υπηρεσιών. Τα επίπεδα ποιότητας υπηρεσιών αξιολογούνται με τη μέθοδο "Mystery Client." Το σύστημα αυτό διαχειρίζεται σε συνεργασία ο **Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού (UNWTO)** υπό την εποπτεία της Αιγυπτιακής Ένωσης Ξενοδοχείων και του Υπουργείου Τουρισμού. Η κατάταξη αξιολογείται κάθε 4 χρόνια αλλά επιθεωρείται 8 φορές τουλάχιστον σε αυτό το διάστημα, με ελάχιστες επισκέψεις δύο ανά έτος. Η επιθεώρηση πραγματοποιείται από εγκεκριμένους από το κράτος φορείς.

3.2_Σύγκριση κριτηρίων κατάταξης

Σε αυτό το κεφάλαιο αναλύονται τα κριτήρια κατάταξης αστερών των χωρών οι οποίες αναλύθηκαν στα προηγούμενα κεφάλαια, με έμφαση στις ομοιότητες, τη διαφοροποίηση στην προσέγγιση και τις διαφορές που παρουσιάζουν ως προς τα κριτήρια κατάταξης του εθνικού συστήματος της Ελλάδας το οποίο αποτελεί τη βάση σύγκρισης. πίνακας *Παραρτήματος Κ – Συγκριτικός πίνακας μελέτης κοινών κριτηρίων κατάταξης επιλεγμένων χωρών με την Ελλάδα*

3.2.1_Σύγκριση κριτηρίων Ιταλίας (Εθνικού συστήματος, περιφέρειες Τοσκάνης, Βένετο, Σαρδηνίας, Καμπανίας) με Ελλάδα

Για τη σύγκριση των επιλεγμένων ιταλικών συστημάτων κατάταξης σε κατηγορίες αστερών, το εθνικό σύστημα της Ιταλίας και της Τοσκάνης, τα οποία παρουσιάζουν αρκετές ομοιότητες θα συγκριθούν ταυτόχρονα με το ελληνικό σύστημα κατάταξης ως προς τις ομοιότητες.

Οι περιφέρειες των Βένετο, Σαρδηνίας και Καμπανίας οι οποίες παρουσιάζουν διαφορές και ως προς τα κριτήρια και ως προς τις κατηγορίες κατάταξης αφού περιλαμβάνουν και κάποιες ανώτερες κατηγορίες αστερών όπως 3 * Superior , 4* Superior και 5* Luxury θα συγκριθούν η κάθε μία ξεχωριστά.

Εθνικό σύστημα και σύστημα Τοσκάνης - ομοιότητες με τα ελληνικά κριτήρια.

Ομοιότητες και τρόπος προσέγγισης

Το εθνικό σύστημα της Ιταλίας και αυτό της περιφέρειας της Τοσκάνης ανά κατηγορία αστερών αποτελούνται μόνο από υποχρεωτικά κριτήρια.

Ως προς την *κατηγορία 1 – Κτίριο* κοινά κριτήρια είναι η ύπαρξη χώρων στάθμευσης υπαίθριοι ή στεγασμένοι (E36-37) (T1.14) οι οποίοι απαιτούνται για τα ξενοδοχεία 4 και 5 αστερών με ελάχιστο χρόνο λειτουργίας και η ύπαρξη συστήματος ψύξης θέρμανσης (70,72). Ισχύει και στα 2 συστήματα κριτηρίων .

Η υποχρέωση χώρου στάθμευσης στο σύστημα της Τοσκάνης δεν υφίσταται εάν ο ιδιοκτήτης του ξενοδοχείου έχει καταβάλει στον δήμο αναφοράς οικονομικά τέλη αντί της υποχρέωσης στάθμευσης κατά τον καθορισμό του πολεοδομικού σχεδίου και την έγκριση της δραστηριότητας. Η έλλειψη της εν λόγω υπηρεσίας πρέπει να επισημαίνεται

υποχρεωτικά στα εργαλεία επικοινωνίας της εγκατάστασης καταλύματος και στις διαδικτυακές πύλες διαμεσολάβησης. Για τις εγκαταστάσεις που υπήρχαν κατά την ημερομηνία έναρξης ισχύος του νόμου 87/Ρ/2012, η υποχρέωση υφίσταται εάν είναι τεχνικά εφικτό ή εάν στην παρακείμενη περιοχή υπάρχει καλή διαθεσιμότητα χώρων στάθμευσης που πρέπει να βρεθούν κατόπιν συμφωνίας.

Ως προς την **κατηγορία 2 - Υποδοχή - κοινόχρηστοι χώροι** προσδιορίζεται το ελάχιστο εμβαδόν υποδοχής και στα 2 συστήματα με τη διαφορά ότι το σύστημα της Τοσκάνης προσδιορίζει και την υποχρεωτική προσαύξηση του υποχρεωτικού εμβαδού στις μεγαλύτερες κατηγορίες αστερών. Ελάχιστες ώρες λειτουργίας της υποδοχής προσδιορίζονται και στα 2 συστήματα ανά κατηγορία αστερών. Κεντρικό χρηματοκιβώτιο και υπηρεσία μεταφοράς αποσκευών, παροχή θυρωρού, υπηρεσία φύλαξης αποσκευών, κοινόχρηστος υπολογιστής, τηλεφωνικό κέντρο, ύπαρξη αίθουσας πολλαπλών χρήσεων και τουαλέτες επισκεπτών είναι κάποια ακόμα από τα κοινά κριτήρια της κατηγορίας. Τέλος, στα κριτήρια της Τοσκάνης που είναι πιο πρόσφατα, προσδιορίζεται εκτός από την πρόσβαση στο διαδίκτυο και το wifi.

Στην **κατηγορία 3 Δωμάτια και διαμερίσματα** στα εθνικά κριτήρια προσδιορίζεται το ελάχιστο εμβαδό δωματίου, ενώ στα κριτήρια της Τοσκάνης χρησιμοποιείται το ίδιο με τα εθνικά. Στην τουριστική νομοθεσία της Τοσκάνης και όχι στον πίνακα κριτηρίων προσδιορίζονται επίσης το εμβαδόν δωματίων για τα ξενοδοχεία που λειτουργούσαν πριν το 1994, πολύ μικρότερα από των εθνικών κριτηρίων. Άλλα κοινά σημεία δεν βρέθηκαν.

Στην **κατηγορία 4 - Κοινές προδιαγραφές δωματίων-διαμερισμάτων**, η ύπαρξη τηλεόρασης, δορυφορικής τηλεόρασης, πρόσβασης στο διαδίκτυο, μίνι μπαρ, χρηματοκιβώτιο, επαρκής ιματισμός σε άριστη κατάσταση, ένα κάθισμα ανά κλίνη, τραπέζακι, κομοδίνα, φωτισμός ανάγνωσης, πάγκος αποσκευών, ντουλάπα, καλάθι αχρήστων είναι κάποια κριτήρια στα 2 αυτά συστήματα, που ταυτίζονται με της Ελλάδας. Η διαφορά της Τοσκάνης είναι ότι προσδιορίζει το τραπέζι ή το γραφείο ή άλλη επιφάνεια εργασίας, το mini bar και το χρηματοκιβώτιο στο δωμάτιο εφαρμόζονται με ποσοστό στα δωμάτια ανά κατηγορία αστερών, ενώ στο εθνικό σύστημα απαιτούνται στα ξενοδοχεία 4 και 5 αστερών μόνο.

Στην **κατηγορία 5 - Εξοπλισμός κουζίνας για διαμερίσματα**, εξοπλισμός κουζίνας για διαμερίσματα δεν βρέθηκαν κοινά κριτήρια.

Στην **κατηγορία 6 - λουτρό, η ύπαρξη μπανιέρας ή ντουζιέρας** στα δωμάτια με ιδιωτικό μπάνιο, πρόσβαση σε πρίζα δίπλα στον καθρέφτη, στεγνωτήρας μαλλιών, μπουρνούζια παντόφλες μπάνιου, συσκευή τηλεφώνου ή συναγερμός στο λουτρό, αποτελούν κοινά κριτήρια των 2 συστημάτων με την Ελλάδα. Στο περιφερειακό σύστημα υφίσταται και το κριτήριο του καθρέφτη, καθώς και τα πρόσθετα είδη κοσμητικής. Σημαντική διαφορά με το σύστημα της Ελλάδας είναι ότι στην Ιταλία επιτρέπεται να υπάρχουν δωμάτια με κοινόχρηστο μπάνιο, ο αριθμός των οποίων προσδιορίζεται ανά κατηγορία αστερών.

Στην **κατηγορία 7 – Εστίαση** και στα 2 συστήματα της Ιταλίας φαίνεται να ταυτίζονται η παροχή πρωινού σε αίθουσα η οποία βέβαια απαιτείται στις μεγαλύτερες τάξεις αστερών, ενώ στις μικρές μπορεί να παρέχεται και στο χώρο κοινού του καταλύματος. Και στις 2 κατηγορίες βρέθηκε η δυνατότητα σερβιρίσματος πρωινού στα δωμάτια, η ύπαρξη καταστήματος μαζικής εστίασης και κατάσταση αναψυχής ή μπαρ. Η υπηρεσία δωματίου βρέθηκε μόνο στα κριτήρια της Τοσκάνης. Στο εθνικό σύστημα της Ιταλίας οι υπηρεσίες μαζικής εστίασης είναι υποχρεωτικές μόνο για τις κατηγορίες των 4 και 5 αστερών, ενώ το μπαρ, στις κατηγορίες 3 - 4 - 5 αστερών με υποχρεωτικές ώρες λειτουργίας ανάλογα με την κατηγορία αστερών.

Στην όγδοη **κατηγορία 8 - Διασκέδαση και ψυχαγωγία**, στα εθνικά κριτήρια βρέθηκαν η αίθουσα ψυχαγωγίας και παιχνιδιών και η βιβλιοθήκη. Στα κριτήρια της Τοσκάνης βρέθηκε μόνο η αίθουσα αναψυχής.

Στην **κατηγορία 9 – Λοιπές υπηρεσίες** και στα 2 συστήματα βρέθηκε η υπηρεσία στεγνού καθαρίσματος πλυσίματος, ενώ στο περιφερειακό σύστημα της Τοσκάνης και η υπηρεσία οδηγού από και προς το χώρο στάθμευσης.

Στην **κατηγορία 10 – Ειδικές πιστοποιήσεις**, δεν βρέθηκε ταύτιση κριτηρίων με το ελληνικό σύστημα.

Στην **κατηγορία 11- Προσωπικό**, η αποδεδειγμένη γνώση μιας ξένης γλώσσας απαιτείται στην κατηγορία 3 αστερών στο εθνικό σύστημα και στα ξενοδοχεία 1 έως 3 αστέρια στο

σύστημα της Τοσκάνης. Στις μεγαλύτερες κατηγορίες αστερών ο απαιτούμενος αριθμός γλωσσών αυξάνεται, όπως περιγράφεται στις διαφορές των συστημάτων.

Στην **κατηγορία 12 - Καθαριότητα και υγιεινή** υπάρχει η μεγαλύτερη ταύτιση με τα ελληνικά κριτήρια από όλες τις κατηγορίες που εξετάστηκαν. Καθημερινή καθαριότητα των κοινόχρηστων χώρων και των δωματίων, η συχνότητα αλλαγής κλινοσκεπασμάτων και ιματισμού μπάνιου, όπως και η αλλαγή πετσετών μπάνιου κατόπιν αιτήματος είναι κριτήρια που καλύπτονται στο εθνικό σύστημα της Ιταλίας όπως και στο ελληνικό. Στα κριτήρια της Τοσκάνης υπάρχει και δεύτερη υπηρεσία καθαριότητας το βράδυ. Τέλος, και από τα 2 συστήματα της Ιταλίας απουσιάζει η τήρηση διαδικασιών απεντόμωσης.

Στην τελευταία **κατηγορία 13 – Διάφορα** τα κριτήρια του εθνικού συστήματος Ιταλίας δεν ταυτίζονται, ενώ στις Τοσκάνης υπάρχει μόνο το κριτήριο της ιστοσελίδας με απευθείας κρατήσεις.

]Περιφερειακό σύστημα του Βένετο - ομοιότητες με τα ελληνικά κριτήρια.

Ως προς την περιφέρεια του Βένετο υπάρχουν αρκετά κριτήρια που συγκλίνουν με το ελληνικό σύστημα.

Στην **κατηγορία 1 – Κτίριο** οι χώροι στάθμευσης και η ψύξη θέρμανση. Η γεννήτρια και ο σταθμός φόρτισης αυτοκινήτων παρουσιάζονται στη λίστα για την κατηγορία superior.

Στην **κατηγορία 2 - Υποδοχή - κοινόχρηστοι χώροι** η απαίτηση του χώρου υποδοχής προσεγγίζεται διαφορετικά ως κοινόχρηστοί χώροι (που περιλαμβάνουν και την αίθουσα εστιατορίου), ενώ το ελάχιστο εμβαδόν προσαυξάνεται ανάλογα με τον αριθμό δωματίων και με ποσοστό ανά κατηγορία κατάταξης, δημιουργώντας μεγαλύτερες απαιτήσεις όσο αυξάνεται η κατηγορία αστερών. Άλλα κοινά κριτήρια είναι ο προσδιορισμός του ελάχιστου χρόνου λειτουργίας της υποδοχής, το κεντρικό χρηματοκιβώτιο, η υπηρεσία μεταφοράς, ο θυρωρός, ο πορτιέρης, ο βοηθός υποδοχής, η πρόσβαση στο διαδίκτυο, η υπηρεσία φύλαξης αποσκευών, η υπηρεσία φαξ, το μπίζνες σέντερ, το τηλεφωνικό

κέντρο, η αίθουσα πολλαπλών χρήσεων, ο φυσικός φωτισμός της αίθουσας και οι υποχρεωτικές τουαλέτες κοινού.

Στην **κατηγορία 3 Δωμάτια και διαμερίσματα** τα ελάχιστα τετραγωνικά μέτρα των δωματίων, το ελάχιστο εμβαδόν των διαμερισμάτων δύο χώρων ή τριών είναι κοινά κριτήρια.

Ως προς την **κατηγορία 4 - Κοινές προδιαγραφές δωματίων-διαμερισμάτων** κοινά κριτήρια αποτελούν οι ελάχιστες διαστάσεις των κρεβατιών, το κρεβάτι με καλοδιατηρημένο στρώμα που καλύπτεται από την υπηρεσία συντήρησης που υπάρχει ως κριτήριο για όλο τον εξοπλισμό του ξενοδοχείου.

Αλλά κοινά κριτήρια είναι τηλεόραση, δορυφορική τηλεόραση, πρόσβαση στο διαδίκτυο, μίνι μπαρ (το μίνι μπαρ, ενώ αποτελεί κοινό κριτήριο δεν είναι υποχρεωτικό στα ξενοδοχεία ενός έως 3 αστερών), χρηματοκιβώτιο, οδηγός ξενοδοχειακών υπηρεσιών, επαρκής ιματισμός σε αρίστη κατάσταση, ένα κάθισμα/ καρέκλα ανά κλίνη, τραπέζακι, τραπέζι ή γραφείο ή άλλη επιφάνεια εργασίας, κομοδίνα ή άλλη αντίστοιχη επιφάνεια, φωτισμός ανάγνωσης δίπλα στο κρεβάτι, κεντρικός διακόπτης φωτισμού δωματίου στην είσοδο, κεντρικός διακόπτης φωτισμού δωματίου δίπλα στο κρεβάτι, πάγκος αποσκευών και υπηρεσία ή συσκευή αφύπνισης.

Δεν βλέπουμε κριτήρια, όπως την προσαύξηση του κρεβατιού, το τζάκι στο δωμάτιο, τη δυνατότητα παροχής laptop ή tablet, τα κανάλια ταινιών, τις πρόσθετες τηλεοράσεις στα υπνοδωμάτια των σουιτών, τα μαγνητικά κλειδιά, τη δυνατότητα προσθήκης παιδικού κρεβατιού, το βραστήρα νερού ή μηχανή εσπρέσο, το σίδερο και τη σανίδα σιδερώματος, την πρέσα παντελονιών, την αυτόματη ρύθμιση θερμοκρασίας στα δωμάτια, τα καλύμματα προστασίας στα στρώματα και μαξιλάρια, τον καθαρισμό στρωμάτων σε ετήσια βάση, την επιλογή μαξιλαριών, τις ελεύθερες πρίζες, τη δυνατότητα πλήρους συσκότισης του δωματίου, τους πίνακες καταλόγους και τους τιμοκαταλόγους δεσμάτων σε σύστημα γραφής και ανάγνωσης Braille, σύμφωνα με τον πίνακα του παραρτήματος Κ -*Συγκριτικός πίνακας μελέτης κοινών κριτηρίων κατάταξης επιλεγμένων χωρών με την Ελλάδα*.

Στην **κατηγορία 5 - Εξοπλισμός κουζίνας για διαμερίσματα** καλύπτονται όλα τα κριτήρια.

Στην περιφέρεια του Βένετο για την **κατηγορία 6 - λουτρό**, υπάρχει απαίτηση όλα τα δωμάτια να έχουν ιδιωτικό μπάνιο και αυτό προκύπτει επειδή συγκεκριμένος νόμος εφαρμόζεται στα νέα ξενοδοχεία. Αν πρόκειται για υφιστάμενο ξενοδοχείο, τότε οι δομικές απαιτήσεις στο χώρο της ρεσεψιόν και του εστιατορίου για τα wc δεν είναι υποχρεωτικές. Ο εξοπλισμός μπάνιου συμπίπτει σε αρκετά σημεία ως προς τον εξοπλισμό με το ελληνικό σύστημα, χωρίς να εμφανίζονται κριτήρια, όπως μπανιέρα ή ντουζιέρα με υδρομασάζ, αντιολισθητική επιφάνεια, χειρολαβές ασφάλειας, διπλός νιπτήρας, διαχωρισμός του wc από το χώρο του μπάνιου, η παροχή ζεστού νερού και κάποια πρόσθετα είδη κοσμητικής.

Στην επόμενη **κατηγορία 7 – Εστίαση** υπάρχει η παροχή πρωινού σε αίθουσα η οποία έχει αρκετά μεγάλες απαιτήσεις ως προς τις κλίνες και προσανξάνεται ανά κατηγορία αστερών. Η μοναδική κατηγορία που απαλλάσσεται είναι η κατηγορία του ενός αστέρα, της οποίας η απαίτηση είναι μια αίθουσα 15 τετραγωνικών. Η δυνατότητα σερβιρίσματος πρωινού στα δωμάτια και η ύπαρξη εστιατορίου ή καταστήματος μαζικής εστίασης είναι υποχρεωτική για τις περισσότερες τάξεις ξενοδοχείων, όπως και η δυνατότητα υπηρεσίας δωματίου και η ύπαρξη μπαρ.

Δεν βρέθηκαν η σύνθεση του πρωινού, η διάρκεια πρωινού, η υπηρεσία παροχής πρωινού νωρίς το πρωί και παροχή πρωινού σε ειδικές συσκευασίες για τους πελάτες.

Η επόμενη **κατηγορία 8 - Διασκέδαση και ψυχαγωγία** με εξαίρεση το θέατρο ή κινηματογράφο όλα τα υπόλοιπα κριτήρια καλύπτονται.

Στην **κατηγορία 9 – Λοιπές υπηρεσίες** υφίσταται η υπηρεσία μεταφοράς, η υπηρεσία οδηγού, η υπηρεσία φύλαξης παιδιών, η παροχή ημερήσιων εφημερίδων και περιοδικών και καταστήματα εντός ξενοδοχειακού χώρου. Δεν βρέθηκε υπηρεσία στεγνού καθαρίσματος και ιδιωτική ασφάλιση πελατών.

Στη κατηγορία 10 – Ειδικές πιστοποιήσεις στο συγκεκριμένο σύστημα μοριοδοτούνται τα ISO 14000, ISO 9000, όπως και το οργανωμένο σύστημα διαχείρισης παραπόνων πελατών.

Ως προς το προσωπικό (**κατηγορία 11- Προσωπικό**) στην αντιστοιχία των κριτηρίων στις κατηγορίες 5 και 4 αστερών απαιτούνται 2 γλώσσες από τον διευθυντή ενώ το

προσωπικό υποδοχής και πληροφοριών απαιτείται να γνωρίζει τρεις γλώσσες στα ξενοδοχεία 5* ενώ στα ξενοδοχεία 4* δύο γλώσσες και στα 3* μια.

Επιμορφωτικά προγράμματα, εγχειρίδια λειτουργίας του ξενοδοχείου στο προσωπικό, απόφοιτοι τουριστικών σχολών με ποσοστό και αναλογία απασχολούμενων προς τον αριθμό κλινών δεν βρέθηκαν.

Τα κριτήρια καθαριότητας (**κατηγορία 12 - Καθαριότητα και υγιεινή**) όπως και η συχνότητα αλλαγής κλινοσκεπασμάτων και ιματισμού μπάνιου, η πρόσθετη υπηρεσία καθαρισμού και αλλαγή ιματισμού μπάνιου κατόπιν αιτήματος του πελάτη πληρούνται πλήρως, στη συγκεκριμένη κατηγορία.

Δεν βρέθηκε μόνο η τήρηση διαδικασιών απεντόμωσης και μυοκτονίας από πιστοποιημένα συνεργεία.

Στην τελευταία κατηγορία (**κατηγορία 13 – Διάφορα**) ως προς την ιστοσελίδα, την ιστοσελίδα με επιλογή απευθείας κρατήσεων, την προώθηση της περιβαλλοντικής ενημέρωσης και εκπαίδευσης του προσωπικού δεν βρέθηκε καμία ταύτιση.

Περιφερειακό σύστημα Σαρδηνίας - ομοιότητες με τα ελληνικά κριτήρια.

Στην **κατηγορία 1 – Κτίριο** κοινά κριτήρια της Σαρδηνίας αποτελούν οι χώροι στάθμευσης, ο σταθμός φόρτισης αυτοκινήτων, τα συστήματα ψύξης θέρμανσης και η θέση στάθμευσης του λεωφορείου.

Στην **κατηγορία 2 - Υποδοχή - κοινόχρηστοι χώροι** δίνεται εμβαδόν για τους κοινόχρηστους χώρους συνολικά με αναλογία προς τα δωμάτια και με προσαύξηση του χώρου αυτού ποσοστιαίως ανάλογα με την κατάταξη. Από την υποχρέωση υπολογισμού του χώρου της ρεσεψιόν εξαιρούνται τα ξενοδοχεία ενός αστέρα. Προσδιορίζονται οι ελάχιστες ώρες λειτουργίας της υποδοχής ανάλογα με την κατηγορία του ξενοδοχείου. Υπάρχει υποχρέωση κεντρικού χρηματοκιβωτίου, υπηρεσίες μεταφοράς αποσκευών, θυρωρού, πορτιέρη, βοηθού υποδοχής, πρόσβασης στο διαδίκτυο, υπηρεσίας φύλαξης αποσκευών, τηλεφωνικού κέντρου και κοινόχρηστών τουαλετών επισκεπτών.

Στην **κατηγορία 2 - Υποδοχή - κοινόχρηστοι χώροι** δωμάτια και διαμερίσματα προσδιορίζεται το ελάχιστο εμβαδόν των δωματίων, των διαμερισμάτων και των σουιτών, διαχωρίζοντας τις απαιτήσεις σε 3 κατηγορίες ανάλογα με το έτος κατασκευής του καταλύματος. Σε αυτή την κατηγορία δεν βρέθηκε άλλη ταύτιση.

Στη **κατηγορία 4 - Κοινές προδιαγραφές δωματίων-διαμερισμάτων** κοινά κριτήρια αποτελούν η τηλεόραση, η δορυφορική τηλεόραση, η πρόσβαση στο διαδίκτυο, οι πρόσθετες τηλεοράσεις στις σουίτες, το μίνι μπαρ το χρηματοκιβώτιο, ο βραστήρας νερού ή για τσάι και ατομικές εξυπηρετήσεις του δωματίου. Ταύτιση υπάρχει και ως προς τον οδηγό ξενοδοχειακών υπηρεσιών. Η ρύθμιση της θερμοκρασίας στα δωμάτια, η ντουλάπα, τα καθίσματα, τα τραπέζια, οι επιφάνειες εργασίας, τα κομοδίνα, το έπιπλο τουαλέτας, ο φωτισμός ανάγνωσης, ο κεντρικός διακόπτης, ο πάγκος αποσκευών, το καλάθι αχρήστων, η υπηρεσία αφύπνισης είναι κοινά κριτήρια. Εξοπλισμός κουζίνας για διαμερίσματα δεν υπάρχει στο σύστημα της Σαρδηνίας.

Ως προς την **κατηγορία 6 - λουτρό** υπάρχει απαίτηση ιδιαίτερου λουτρού για τα διαμερίσματα και τα δωμάτια, με ύπαρξη μπανιέρας ή ντουζιέρας, καθρέφτης, η πρόσθετη πρίζα δίπλα στον καθρέφτη, ο μεγεθυντικός καθρέφτης, στεγνωτήρας μαλλιών, η συσκευή τηλεφώνου στο λουτρό, μπουρνούζι και παντόφλες μπάνιου, ο επαρκής και καλής ποιότητας ιματισμός μπάνιου ανάλογα με την κατηγορία, η ζυγαριά, οι πετσέτες θαλάσσης ή πισίνας και τα πρόσθετα είδη κοσμητικής.

Στο κομμάτι της εστίασης (**κατηγορία 7 – Εστίαση**) υπάρχει απαίτηση παροχής πρωινού σε αίθουσα για τις μεγαλύτερες κατηγορίες αστερών, δυνατότητα σερβιρίσματος πρωινού στα δωμάτια, ύπαρξη καταστήματος μαζικής εστίασης, υπηρεσία room service και

κατάστημα αναψυχής. Δεν βρέθηκε απαίτηση για τη σύνθεση πρωινού, την υπηρεσία πρωινού νωρίς το πρωί και της παροχής φαγητού ή πρωινού σε ειδικές συσκευασίες.

Στο κομμάτι της διασκέδασης και ψυχαγωγίας (**κατηγορία 8 - Διασκέδαση και ψυχαγωγία**) δεν βρέθηκαν κριτήρια που να ταυτίζονται με το ελληνικό σύστημα.

Στις λοιπές υπηρεσίες (**κατηγορία 9 – Λοιπές υπηρεσίες**) υπάρχει η υπηρεσία μεταφοράς πελατών, η υπηρεσία στεγνού καθαρίσματος – πλυσίματος - σιδερώματος και καμιά άλλη.

Στις ειδικές πιστοποιήσεις (**κατηγορία 10 – Ειδικές πιστοποιήσεις**) υπάρχει μόνο το σύστημα διαχείρισης παραπόνων πελατών και δεν υπάρχει κριτήριο για άλλη πιστοποίηση, παρόλο που, στην ίδια νομοθεσία (όχι στους πίνακες κριτηρίων) περιγράφεται ένα ειδικό σήμα περιβαλλοντικής πιστοποίησης το οποίο είναι προαιρετικό και έχει συμπεριληφθεί στο παράρτημα Β στο τμήμα Σαρδηνίας.

Στην **κατηγορία 11- Προσωπικό**, η μοναδική ταύτιση είναι ως προς τις γλώσσες που μιλάει το προσωπικό το οποίο έρχεται σε επαφή με το κοινό και όχι ως προς το σύνολο που απαιτείται στην Ελλάδα.

Για την **κατηγορία 12 - Καθαριότητα και υγιεινή** υπάρχει ταύτιση των κριτηρίων με εξαίρεση και εδώ την τήρηση διαδικασιών απεντόμωσης & μυοκτονίας από πιστοποιημένα συνεργεία.

Τέλος, στο τμήμα διάφορα (**κατηγορία 13 – Διάφορα**) δεν βρέθηκαν κριτήρια που να ταυτίζονται στους πίνακες.

Περιφερειακό σύστημα Καμπανία - ομοιότητες με τα ελληνικά κριτήρια

Στο πρώτο σκέλος (**κατηγορία 1 – Κτίριο**) από όλες τις περιφέρειες της Ιταλίας με την Καμπανία υπάρχει μεγαλύτερη ταύτιση. Όμοια κριτήρια αποτελούν οι χώροι στάθμευσης, ο σταθμός φόρτισης, η θέση και η περιοχή του κτιρίου, αν είναι κτήριο πολιτιστικής κληρονομιάς, η ψύξη θέρμανση, η βεράντα στα δωμάτια και οι θέσεις στάθμευσης του λεωφορείου.

Σε αυτή την κατηγορία δεν βρέθηκαν τα θερμομονωτικά κουφώματα και η γεννήτρια.

Στην **κατηγορία 2 - Υποδοχή - κοινόχρηστοι χώροι** δίνεται το ελάχιστο εμβαδόν της υποδοχής ανά κατηγορία αστερών και μοριοδοτούμενη προσαύξηση, οι ελάχιστες ώρες λειτουργίας της υποδοχής, το εξπρές check in -out, το κεντρικό χρηματοκιβώτιο, η υπηρεσία μεταφοράς αποσκευών, ο θυρωρός, ο πορτιέρης, ο βοηθός υποδοχής, η πρόσβαση στο διαδίκτυο, υπηρεσίες φύλαξης αποσκευών, το τηλεφωνικό κέντρο, η αίθουσα πολλαπλών χρήσεων και οι τουαλέτες επισκεπτών. Δεν βρέθηκαν όμως κριτήρια για το φωτισμό της αίθουσας πολλαπλών χρήσεων, το επιχειρηματικό κέντρο, τους κοινόχρηστους υπολογιστές, οριζόντια - κατακόρυφη πρόσβαση για άτομα με ειδικές ανάγκες, όπως επίσης και η κουπαστή σε κάθε κλιμακοστάσιο.

Στην **κατηγορία 3 Δωμάτια και διαμερίσματα** ταύτιση υπάρχει ως προς την ύπαρξη εμβαδού δωματίων το οποίο είναι προτεινόμενο και όχι υποχρεωτικό. Το ίδιο ισχύει για τους χώρους των διαμερισμάτων και για τις σουίτες. Σε αυτό το σύστημα τα κριτήρια είναι βαθμολογούμενα και κάποια υποχρεωτικά. Έτσι θεωρούμε ότι καλύπτεται και η προσαύξηση του εμβαδού των δωματίων από το προτεινόμενο.

Στις προδιαγραφές δωματίων -διαμερισμάτων (**κατηγορία 4 - Κοινές προδιαγραφές δωματίων-διαμερισμάτων**) το κρεβάτι, η τηλεόραση, η δορυφορική τηλεόραση, η πρόσβαση στο διαδίκτυο, η παροχή υπολογιστή, οι τηλεοράσεις νέας τεχνολογίας, η δυνατότητα ασφαλούς κλειδώματος, το μίνι μπαρ, το χρηματοκιβώτιο, ο βραστήρας νερού και τα υλικά για καφέ ή τσάι, το σίδερο, η σανίδα σιδερώματος, πρέσα παντελονιών, οι λοιπές ατομικές εξυπηρετήσεις, ο οδηγός των ξενοδοχειακών υπηρεσιών, η αυτόνομη ρύθμιση της θερμοκρασίας, ο επαρκής ιματισμός σε καλή κατάσταση, τα καλύμματα υγιεινής προστασίας για τα στρώματα και τα μαξιλάρια, η επιλογή μαξιλαριών, η ντουλάπα, το κάθισμα, το τραπέζακι, η επιφάνεια εργασίας, τα κομοδίνα, το έπιπλο τουαλέτας με καθρέφτη, ο φωτισμός ανάγνωσης, ο κεντρικός διακόπτης, ο πάγκος αποσκευών, το καλάθι αχρήστων, η υπηρεσία ή συσκευή αφύπνισης, και οι οδηγίες διαφυγής για τα ΑμεΑ είναι τα κριτήρια ταύτισης της κατηγορίας.

Κανένα κριτήριο για εξοπλισμό κουζίνας των διαμερισμάτων (**κατηγορία 5 - Εξοπλισμός κουζίνας για διαμερίσματα**) δεν βρέθηκε .

Στην **κατηγορία 6 - λουτρό** υπάρχει ταύτιση ως προς το ιδιαίτερο λουτρό, στην μπανιέρα ή ντουζίερα, στον εξοπλισμό του λουτρού, στις χειρολαβές ασφαλείας, στο διπλό

νιπτήρα, στον καθρέφτη, στην πρίζα δίπλα στον καθρέφτη, στο μεγεθυντικό καθρέφτη, στο μπουρνούζι και τις παντόφλες μπάνιου ανά κατηγορία, στην ύπαρξη ζυγαριάς, και στα πρόσθετα είδη κοσμητικής.

Στην **κατηγορία 7 – Εστίαση**, προβλέπεται παροχή πρωινού σε αίθουσα, δυνατότητα σερβιρίσματος πρωινού στα δωμάτια, ύπαρξη καταστήματος μαζικής εστίασης, υπηρεσία δωματίου και κατάσταση αναψυχής.

Στην **κατηγορία 8 - Διασκέδαση και ψυχαγωγία** υπάρχουν κριτήρια, όπως η αίθουσα ψυχαγωγίας, ο οργανωμένος παιδότοπος, η κολυμβητική δεξαμενή, οι κοινόχρηστοι χώροι, η κλειστή κολυμβητική δεξαμενή, σπα, γυμναστήριο και γήπεδα.

Δεν βρέθηκαν κριτήρια υδρομασάζ στην κολυμβητική δεξαμενή, ιδιωτικές κολυμβητικές δεξαμενές, δραστηριότητες ψυχαγωγίας.

Στις λοιπές υπηρεσίες (**κατηγορία 9 – Λοιπές υπηρεσίες**) προβλέπεται η μεταφορά των πελατών, η υπηρεσία στεγνού καθαρίσματος - πλυσίματος και τα καταστήματα εντός του ξενοδοχείου.

Δεν βρέθηκαν κριτήρια προστασίας του ξενοδοχείου με υπηρεσία ασφαλείας, η υπηρεσία οδηγού από και προς το χώρο στάθμευσης, η ιδιωτική ασφάλιση πελατών, υπηρεσία φύλαξης παιδιών, η παροχή ημερήσιων εφημερίδων και περιοδικών.

Στις **ειδικές πιστοποιήσεις (κατηγορία 10)** προβλέπονται τα κριτήρια για περιβαλλοντική διαχείριση και πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης ποιότητας.

Στην **κατηγορία 11- Προσωπικό** βρέθηκε η αποδεδειγμένη γνώση της ξένης γλώσσας και χορήγηση εγχειριδίου λειτουργίας του ξενοδοχείου.

Δεν βρέθηκαν κριτήρια για επιμορφωτικά προγράμματα σχετικά με τον τουρισμό, η χορήγηση εγχειριδίου λειτουργίας, οι απόφοιτοι τουριστικών σχολών με ποσοστό και η αναλογία του προσωπικού ανά κλίνη.

Στο κομμάτι της καθαριότητας (**κατηγορία 12 - Καθαριότητα και υγιεινή**) η καθημερινή καθαριότητα των κοινόχρηστων χώρων και των δωματίων, όπως και η συχνότητα αλλαγής κλινοσκεπασμάτων και ιματισμού μπάνιου, η έξτρα υπηρεσία καθαριότητας το

βράδυ, η αλλαγή ιματισμού μπάνιου κατόπιν αιτήματος και η τήρηση διαδικασιών απεντόμωσης και μυοκτονίας, με 100% ταύτιση κατηγορίας.

Στην **κατηγορία 13 – Διάφορα** βρέθηκε ιστοσελίδα με επικαιροποιημένη πληροφόρηση και κράτηση για το ξενοδοχείο, αλλά δεν βρέθηκε κανένα άλλο κριτήριο που να ταυτίζεται.

Κριτήρια Ιταλίας που διαφέρουν από της Ελλάδας

Εθνικό σύστημα

Παρατηρώντας τα κριτήρια του εθνικού συστήματος της Ιταλίας, τα οποία είναι όλα υποχρεωτικά, κάποια απουσιάζουν εντελώς από το εθνικό σύστημα της Ελλάδας (*Παράρτημα Α- συγκριτικός πίνακας μελέτης διαφορετικών κριτηρίων χωρών σε σχέση με την Ελλάδα*).

Στην **κατηγορία 6 - Πολύγλωσσο προσωπικό** απαιτείται στις κατηγορίες 4 και 5 αστερών. Οι υποχρεωτικές ξένες γλώσσες είναι 2 στην κατηγορία 4 αστερών και 3 στην κατηγορία 5άστερων.

Κατηγορία 9 - Ανελκυστήρες κοινού απαιτούνται στα ξενοδοχεία 3 έως 5 αστερών με πάνω από δυο ορόφους.

Στην **κατηγορία 32 - Εμβαδόν χώρων εστίασης** δεν υπάρχει απαίτηση αίθουσας πρωινού σε μικρότερες κατηγορίες αστερών, το οποίο μπορεί να σερβίρεται σε κοινόχρηστους χώρους που προορίζονται για άλλες χρήσεις. Εάν υπάρχει υπηρεσία

εστιατορίου μπορεί να σερβίρεται στην αίθουσα πρωινού ή στο δωμάτιο κατά τις ώρες των γευμάτων. Από την άλλη πλευρά, οι χώροι κοινού περιλαμβάνουν συνήθως μια αίθουσα η οποία μπορεί να χρησιμοποιείται για το πρωινό, το εστιατόριο και την ρεσεψιόν. Στις κατηγορίες 3 και 4 αστερών μπορεί να υπάρχει η διαθεσιμότητα κάποιου είδους ποτού ή φαγητού, ακόμα και με ένα μηχάνημα αυτόματης πώλησης.

Η διαφορετική προσέγγιση (**κατηγορία 33 - Πρόσθετες υπηρεσίες**) του χώρου στάθμευσης για τα ξενοδοχεία 5 αστερών, η οποία είναι εικοσιτετράωρη και πρέπει να καλύπτει το 80% των δωματίων, ενώ στην κατηγορία των 4 αστερών η απαίτηση είναι από τις 8 το πρωί μέχρι τις 10 το βράδυ για το 50% των δωματίων.

Για την **κατηγορία 35- πρόσθετος εξοπλισμός η ύπαρξη** καλαθιού αποσκευών, η υποχρέωση στολής για το προσωπικό, το κουμπί έκτακτης ανάγκης με ενδοσυνεννόηση ή κουδούνι, όπως επίσης και τα μέτρα για τη μείωση του θορύβου είναι μερικά ακόμα διαφορετικά κριτήρια.

Μια ακόμα σημαντική διαφορά στις παροχές δωματίου είναι η ύπαρξη δωματίων με κοινόχρηστο μπάνιο, για αυτό το λόγο παρουσιάζεται κριτήριο όπου τα δωμάτια πρέπει να περιέχουν νιπτήρα με καθρέφτη. Τα δωμάτια με κοινόχρηστο μπάνιο επιτρέπονται στις κατηγορίες ενός και 2 αστερών και μπορούν, στο ένα αστερί, να είναι το 60% των δωματίων, ενώ στα 2 αστέρια, το 20% των δωματίων. Στην κατηγορία ενός αστέρα πρέπει να υπάρχει ένα κοινόχρηστο μπάνιο για κάθε 8 κλίνες ή ένα μπάνιο ανά όροφο, ενώ στην κατηγορία 2 αστερών πρέπει να υπάρχει ένα μπάνιο για κάθε 6 κλίνες. Ως προς τα λουτρά υποχρεούνται όλα να έχουν κουμπί έκτακτης ανάγκης είτε είναι ιδιωτικά είτε κοινόχρηστα.

Κριτήρια Τοσκάνης

Τα κριτήρια του περιφερειακού συστήματος της Τοσκάνης, αν και έχουν αρκετές ομοιότητες ως προς τα εθνικά κριτήρια της Ιταλίας, έχουν και αρκετές τροποποιήσεις.

Στην κατηγορία 6 - Πολύγλωσσο προσωπικό ο αριθμός ξένων γλωσσών είναι μία κατ' ελάχιστον, ενώ στα ξενοδοχεία 4 και 5 αστερών, είναι 2 και 3 αντίστοιχα. Διευκρινίζεται

ότι η επαγγελματική γνώση της γλώσσας δεν τεκμηριώνεται απαραίτητα με πτυχίο, ενώ στα ξενοδοχεία 5 αστερών η γνώση ξένων γλωσσών απαιτείται από όλο το προσωπικό, αλλά η δεύτερη και τρίτη γλώσσα αφορούν μόνο στο προσωπικό που παρέχει υπηρεσίες απευθείας στον πελάτη.

Η ύπαρξη ανελκυστήρα για χρήση από πελάτες ανάλογα με τους ορόφους του ξενοδοχείου (**κατηγορία 9 - Ανελκυστήρες κοινού**) είναι υποχρεωτική, με εξαίρεση τα ξενοδοχεία ενός αστερά και ο ανελκυστήρας εξυπηρέτησης προσωπικού ή ανελκυστήρας εμπορευμάτων είναι υποχρεωτικά στα ξενοδοχεία 4 και 5 αστερών (**κατηγορία 10 - Πρόσβαση προσωπικού και ανελκυστήρες προσωπικού**)

Στην Τοσκάνη δεν υπάρχει απαίτηση τηλεοράσεων, υπολογιστών internet και wifi εφόσον τα ξενοδοχεία έχουν δηλώσει ότι είναι ψηφιακής αποτοξίνωσης. (**κατηγορία 30 - Digital detox**)

Στην **κατηγορία 32 - Εμβαδόν χώρων εστίασης** οι απαιτήσεις των κοινοχρήστων χώρων είναι 4 τ.μ. ανά δωμάτιο για τα πρώτα 10 δωμάτια και μετά αυξάνονται με συντελεστή, ανάλογα με τον αριθμό δωματίων και ποσοστιαία ανά κατηγορία αστερών, δημιουργώντας μεγάλες απαιτήσεις. Τέλος, αν τα εστιατόρια και τα μπαρ είναι προσβάσιμα σε μη φιλοξενουμένους του ξενοδοχείου δεν προσμετρώνται στο υποχρεωτικό εμβαδόν των κοινοχρήστων.

Ως προς το κομμάτι των υπηρεσιών (**κατηγορία 33 - Πρόσθετες υπηρεσίες**) υπάρχει νυχτερινή υπηρεσία συνοδού στις εγκαταστάσεις του ξενοδοχείου κατόπιν κλήσης.

Ως προς τη μεταφορά των αποσκευών στα τετράστερα και πεντάστερα ξενοδοχεία, ορίζονται οι ώρες που πρέπει να υπάρχει προσωπικό για την υπηρεσία αυτή. Στα ξενοδοχεία έως 2 αστερία η υπηρεσία μπαρ μπορεί να γίνεται με μηχανήμα αυτόματης πώλησης, ενώ στις μεγαλύτερες κατηγορίες είναι υποχρεωτική η ύπαρξη μπαρ με προσωπικό.

Σε αυτό το σύστημα στα ξενοδοχεία 5 αστερών είναι υποχρεωτική η ύπαρξη χώρου στάθμευσης για το 100% των δωματίων με εικοσιτετράωρο προσωπικό, ενώ στα ξενοδοχεία 3 και 4 αστερών, για το 50% των δωματίων χωρίς προσωπικό, επίσης μπορεί να διατίθεται με σύμβαση παρακείμενου χώρου. Σε όλες τις κατηγορίες το μπορούν να

αποφύγουν το χώρο στάθμευσης, καταθέτοντας οικονομικά τέλη στο δήμο και δηλώνοντας στον ιστότοπο της επιχείρησης ότι δεν παρέχει στάθμευση. Ως προς τα κοινόχρηστα λουτρά των δωματίων, ισχύει ό,τι ισχύει και στο εθνικό σύστημα της Ιταλίας.

Στην **κατηγορία 35- πρόσθετος εξοπλισμός** στα ξενοδοχεία από 1 έως 3 αστέρια υπάρχει υποχρέωση ύπαρξης καροτσιού αποσκευών χωρίς όμως τη βοήθεια του προσωπικού. Το προσωπικό είναι υποχρεωτικό να φοράει στολή στην υποδοχή και στο εστιατόριο στις κατηγορίες 3 έως 5 αστερών, ενώ το ταμπελάκι ονόματος προσωπικού είναι υποχρεωτικό σε όλες τις κατηγορίες. Τα κιτ καθαρισμού παπουτσιών στα ξενοδοχεία με 4 και 5 αστέρια είναι υποχρεωτικό μόνο αν δεν υπάρχουν αυτόματες συσκευές καθαρισμού αυτών. Την ηχομόνωση στα δωμάτια και στη μονάδα τη βλέπουμε και στο περιφερειακό σύστημα. Η κλήση προσωπικού στα ξενοδοχεία 5 αστερών μπορεί να γίνεται απευθείας με τηλεφωνική κλήση, ενώ στις μικρότερες κατηγορίες που δεν υποχρεούνται τηλεφωνικού κέντρου, μπορεί να υπάρχει κουδούνι ή ενδοεπικοινωνία

Κριτήρια περιφέρειας Βένετο που δεν ταυτίζονται με το σύστημα της Ελλάδας.

Η περιφέρεια αυτή περιλαμβάνει εκτός από τις κλασικές κατηγορίες 1 έως 5 αστέρια και 2 κατηγορίες πολυτελείας ενδιάμεσες 3 και 4 αστέρων, όπως περιγράφονται παρακάτω (**κατηγορία 1 - Κατάταξη Superior-Luxury-Palace, και πολυτελείας στις μικρότερες κατηγορίες**).

Στην **κατηγορία 4- Εξωτερικοί χώροι και είσοδος** το στέγαστρο στην είσοδο είναι μια παράμετρος που βλέπουμε σε αρκετές χώρες.

Όπως φαίνεται και στον συγκριτικό πίνακα μελέτης διαφορετικών κριτηρίων των επιλεγμένων χώρων σε σχέση με την Ελλάδα παράρτημα Λ, στην περιφέρεια του Βένετο η άριστη γνώση ξένων γλωσσών (**κατηγορία 6 - Πολύγλωσσο προσωπικό**) απαιτείται στις κατηγορίες από 3 έως 5 αστέρια. Η υποχρέωση αυτή αφορά στους διευθυντές, οι οποίοι πρέπει να μιλούν 2 γλώσσες στην κατηγορία 4 και 5 αστέρων, ενώ στην κατηγορία 3 αστέρων, μια. Το προσωπικό υποδοχής και πληροφοριών πρέπει να μιλά 3 γλώσσες στην κατηγορία 5 αστέρων, 2 γλώσσες στην κατηγορία 4 αστέρων και μια ξένη γλώσσα στην κατηγορία 3 αστέρων.

Στην **κατηγορία 9 - Ανελκυστήρες κοινού** είναι υποχρεωτικοί στην κατηγορία 4 αστέρων, 4 αστέρων πολυτελείας και 5 αστέρων, ανεξάρτητα από τον αριθμό ορόφων. Όπως επίσης και ανελκυστήρας προσωπικού. Από την άλλη πλευρά, αν τα κτίρια είναι άνω των 2 επιπέδων, υπάρχει υποχρέωση ανελκυστήρα πελατών και για τις κατηγορίες 2, 3 και 3 αστέρων πολυτελείας. Μόνο τα ξενοδοχεία ενός αστέρα απαλλάσσονται από την υποχρέωση ανελκυστήρα.

Στις κατηγορίες πολυτελείας 3 και 4 αστέρων βλέπουμε κριτήρια που αφορούν σε εγκαταστάσεις και υπηρεσίες για τα παιδιά (**κατηγορία 18 - Πρόσθετες υπηρεσίες για παιδιά**) χωρίς να υπάρχουν αυτές οι παροχές στις απλές κατηγορίες αστέρων.

Η ύπαρξη ενημερωτικών φυλλαδίων για το ξενοδοχείο, την περιοχή ή τον Δήμο είναι υποχρεωτικό κριτήριο για όλες τις κατηγορίες αστέρων. Στις κατηγορίες έως 3 αστέρια μπορούν να είναι διαθέσιμα στο χώρο της reception, ενώ στις μεγαλύτερες κατηγορίες, στα δωμάτια (**κατηγορία 28 - Πληροφόρηση του πελάτη και Συνεχής επικοινωνία, κατηγορία 24 - Προώθηση τοπικών στοιχείων**).

Δυο ακόμα υποχρεωτικά κριτήρια για όλες τις κατηγορίες (**κατηγορία 33 - Πρόσθετες υπηρεσίες**) είναι οι υπηρεσίες συντήρησης των χώρων των καταλυμάτων και η ύπαρξη υπηρεσίας επισκευής ή αντικατάστασης για τον κατεστραμμένο υποχρεωτικό εξοπλισμό.

Η υποχρεωτική μηχανογράφηση των κρατήσεων των καταλυμάτων την οποία διαχειρίζεται ο ιδιοκτήτης ή κάποιο τρίτο μέρος, όπως και η αποδοχή πληρωμής από τον πελάτη με πιστωτική κάρτα είναι κριτήρια τα οποία εφαρμόζονται υποχρεωτικά στις μεγαλύτερες κατηγορίες ξενοδοχείων. Στις μικρότερες κατηγορίες ενός και 2 αστερών, το μπαρ ή το αναψυκτήριο μπορούν να αντικατασταθούν με μηχάνημα αυτόματης πώλησης ποτών στους κοινόχρηστους χώρους. Παρατηρούμε ότι η αλλαγή ιματισμού μπάνιου και κλινοσκεπασμάτων στις κατηγορίες 4 -4 πολυτελείας και 5 αστερών είναι υποχρεωτική καθημερινά.

Η ετικέτα αναγνώρισης του προσωπικού είναι υποχρεωτική σε όλες τις κατηγορίες (**κατηγορία 35- προσθετός εξοπλισμός**).

Κριτήρια περιφέρειας Σαρδηνίας που δεν ταυτίζονται με το σύστημα της Ελλάδας.

Συμφώνα με τον πίνακα του Παραρτήματος - Α *συγκριτικός πίνακας κριτηρίων επιλεγμένων χώρων σε σχέση με την Ελλάδα* παρατηρήθηκαν οι παρακάτω διαφορές.

Στην **κατηγορία 1 - Κατάταξη Superior-Luxury-Palace, και πολυτελείας στις μικρότερες κατηγορίες**, η Σαρδηνία περιλαμβάνει μια κατηγορία 4 αστερών Superior για την οποία πρέπει να πληρούνται κάποια κριτήρια της κατηγορίας των 5 αστερών για την κατάταξη (τα κριτήρια της συμπεριλαμβάνονται ως ενδιάμεση κατηγορία στους πίνακες κατάταξης). Αντιθέτως, για την κατάταξη στη μέγιστη κατηγορία 5 αστερών Luxury ή Lusso υφίσταται ξεχωριστός πίνακας κριτηρίων.

Κριτήρια για την **κατηγορία 2 - Mystery client** δεν εντοπίστηκαν.

Κατηγορία 3- Πρόσθετες διατάξεις για ΑμεΑ

Κριτήρια για διατάξεις ΑμεΑ δεν βρέθηκαν, αλλά οι υποχρεώσεις περιγράφονται στον τουριστικό νόμο για τις *Ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις*", στο άρθρο 4 του διατάγματος του Προέδρου της Περιφέρειας της Σαρδηνίας αριθ. 79/2018. Οι απαιτήσεις είναι οι παρακάτω : α) τουλάχιστον μία προσβάσιμη τουαλέτα που βρίσκεται σε κοινοχρήστους χώρους, β) ειδικές ράμπες ή ισοδύναμες λύσεις για την πρόσβαση σε κοινόχρηστους χώρους, γ) ένα λουτρό και ένα ειδικά εξοπλισμένο δωμάτιο για κάθε είκοσι δωμάτια ή διαμερίσματα, σύμφωνα με το διάταγμα του Υπουργείου Δημοσίων Έργων αριθ. 236/1989 (προδιαγραφές τεχνικές που είναι αναγκαίες για την εξασφάλιση της προσβασιμότητας, της προσαρμοστικότητας και της επισκεψιμότητας των ιδιωτικών και δημόσιων κτιρίων, προκειμένου να ξεπεραστούν και να εξαλειφθούν εμπόδια αρχιτεκτονικά).

Στην **κατηγορία 4- Εξωτερικοί χώροι και είσοδος** το στέγαστρο στην είσοδο είναι υποχρεωτικό στα μη διατηρητέα κτίρια. Τα ξενοδοχεία 5 αστερών υποχρεούνται να έχουν και ξεχωριστή είσοδο για τις αποσκευές.

Κατηγορία 5 - Εξειδικευμένες θέσεις προσωπικού δεν περιλαμβάνονται στα κριτήρια, παρά μόνο στον ανεξάρτητο πίνακα της κατηγορίας 5 αστερία Lusso.

Κατηγορία 6 - Πολύγλωσσο προσωπικό: Οι γλώσσες που πρέπει να μιλάει το προσωπικό στην κατηγορία 4 αστερών πολυτελείας και 5 αστερών είναι 3 και προσδιορίζεται ότι, προσωπικό, είναι το προσωπικό υποδοχής, ο θυρωρός και το προσωπικό πληροφοριών. Αντίστοιχα, στις μικρότερες κατηγορίες ενός έως 3 αστερών το αντίστοιχο προσωπικό υποχρεούται να μιλάει μια γλώσσα, ενώ στην κατηγορία 4 αστερών, 2.

Στην **κατηγορία 7 - Εκπαίδευση προσωπικού για υποδοχή ΑΜΕΑ** δεν εντοπίστηκαν κριτήρια.

Κατηγορία 8 - Χώροι προσωπικού: Δεν σημειώνονται κριτήρια

Κατηγορία 9 - Ανελκυστήρες κοινού στο σύστημα της Σαρδηνίας είναι υποχρεωτικοί σχεδόν σε όλες της τάξεις ξενοδοχείων (η μοναδική κατηγορία που απαλλάσσεται από

ανελκυστήρα είναι το ένα αστέρι), αν δεν εξαιρούνται από τοπικούς κανονισμούς για όλα τα κτίρια με περισσότερα από δυο επίπεδα.

Κατηγορία 10 - Πρόσβαση προσωπικού και ανελκυστήρες προσωπικού

Ανελκυστήρας εμπορευμάτων για ξενοδοχεία με περισσότερα από 51 δωμάτια, εφόσον είναι τεχνικά και διοικητικά εφικτό (όταν δεν υπάρχουν εξαιρέσεις που προβλέπονται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς) αποτελεί υποχρεωτικό κριτήριο για τα ξενοδοχεία 5 αστερών.

Στην *κατηγορία 11 - Ασφάλεια και υγεία και Ιατρικές υπηρεσίες* υπάρχει η υποχρέωση ύπαρξης απινιδωτή στις κατηγορίες 3 έως 5 αστερών.

Κατηγορία 12 - Υλικά κατασκευής και ποιότητα επίπλων: Δεν αναφέρονται κριτήρια

Στις κατηγορίες *14 - Μέτρα εξοικονόμησης Νερού, κατηγορία 15 - Μείωση αποτυπώματος άνθρακα, κατηγορία 16 - Μέτρα κατά του Food waste (Σπατάλη Τροφίμων), κατηγορία 17 - Ανακύκλωση ή αποθήκευση απορριμμάτων, 24 - Προώθηση τοπικών στοιχείων*

δεν παρατηρήθηκαν κριτήρια, περιλαμβάνονται όμως στο προαιρετικό πρόσθετο σήμα οικολογικής βιώσιμης ανάπτυξης που φαίνεται στο παράτημα Β Σαρδηνίας, όπως επίσης κάποια κριτήρια στην κατηγορία πολυτελείας Lusso.

Κατηγορία 22 - Μέτρα πυροπροστασίας περιλαμβάνονται στην κατηγορία πολυτελείας 5 αστερών Lusso και στην τουριστική νομοθεσία για την ασφάλεια, την καταλληλότητα των χώρων και την πρόληψη της πυρκαγιάς (του διατάγματος του Προέδρου της Περιφέρειας της Σαρδηνίας αριθ. 79/2018.)

Κατηγορίες 28 - Πληροφόρηση του πελάτη και Συνεχής επικοινωνία, 29 - Εξατομικευμένη εξυπηρέτηση του πελάτη, 31 - Πρόσθετοι χώροι υπηρεσιών για τους πελάτες, 33 - Πρόσθετες υπηρεσίες, 34 - Ειδικές υπηρεσίες εστιατορίων, αναφέρθηκαν κριτήρια στον πίνακα για την κατηγορία πολυτελείας 5 αστερών Lusso.

Τα κριτήρια της κατηγορίας 5* Lusso περιγράφονται αναλυτικά στην παράγραφο 3.3 της παρούσας εργασίας.

Στην κατηγορία 35- πρόσθετος εξοπλισμός, υπάρχει το καρότσι αποσκευών.

Κριτήρια περιφέρειας Καμπανίας που δεν ταυτίζονται με το σύστημα της Ελλάδας

Το συγκεκριμένο σύστημα είναι το μοναδικό στην Ιταλία που περιέχει βαθμολογούμενα κριτήρια και όχι μόνο υποχρεωτικά.

Οι κατηγορίες αστέρων είναι από ένα έως 5 αστέρια και 5 αστέρων Luxury (**κατηγορία 1 - Κατάταξη Superior-Luxury-Palace και πολυτελείας στις μικρότερες κατηγορίες**).

Στην **κατηγορία 2 - Mystery client** υπάρχει κριτήριο επιλογής για χρήση του εργαλείου του μυστηριώδη επισκέπτη με σκοπό τον έλεγχο των υπηρεσιών.

Στην **κατηγορία 3- Πρόσθετες διατάξεις για AMEA**, δεν δίνονται με λεπτομέρεια, άλλα περιγράφονται προσβασιμότητα ή βοήθεια στην προσβασιμότητα για αναπηρικά αμαξίδια (πρόσβαση στο επίπεδο του δρόμου ή διευκολυνόμενη, ανελκυστήρας 75x130 cm με αυτόματες πόρτες, δωμάτια με πόρτες εισόδου πλάτους τουλάχιστον 75 cm), βοήθεια πρόσβασης για άτομα με προβλήματα όρασης, βοήθεια πρόσβασης για άτομα με προβλήματα ακοής. Τέλος, στον εξοπλισμό δωματίου υπάρχει το πλενόμενο κρεβάτι και το ρυθμιζόμενο κρεβάτι κατόπιν αιτήματος, στα προαιρετικά κριτήρια. Στ

ην **κατηγορία 4 - Εξωτερικοί χώροι και είσοδος** αξιολογούνται οι εξωτερικοί χώροι και η είσοδος ως προς την αισθητική, τη θέση, την ιστορικότητα ή την αρχιτεκτονική του κτιρίου, το στέγαστρο της εισόδου και η θέα. Παράλληλα, υπάρχουν κριτήρια για την εύκολη πρόσβαση με ιδιωτικά οχήματα ή μέσα μεταφοράς πχ ταξί, λεωφορείο κτλ.

Η **κατηγορία 6 - Πολύγλωσσο προσωπικό**, αφορά στους προϊστάμενους των υπηρεσιών και τους διευθυντές που υποχρεωτικά πρέπει να μιλούν μία γλώσσα στα ξενοδοχεία ενός έως τριών αστέρων, δύο στις μεγαλύτερες κατηγορίες και τρεις προαιρετικά.

Στην **κατηγορία 9 - Ανελκυστήρες κοινού**, δεν υπάρχει υποχρέωση για τις κατηγορίες 1 και 2 αστέρων, απαιτούνται στα τρία αστέρια όταν υπάρχουν 3 επίπεδα και στις μεγαλύτερες κατηγορίες είναι υποχρεωτικοί ανεξάρτητα από τον αριθμό ορόφων και με αποκλειστική χρήση από τους πελάτες στα 5* και 5* luxury.

Κατηγορία 10 - Πρόσβαση προσωπικού και ανελκυστήρες προσωπικού: ανελκυστήρες προσωπικού ή εμπορευμάτων είναι υποχρεωτικοί στις κατηγορίες 5* και 5* luxury, ενώ προαιρετικοί είναι οι ανελκυστήρες τροφίμων. Μοριοδοτούμενα κριτήρια επίσης είναι η ξεχωριστή είσοδος για τις αποσκευές.

Κατηγορία 12 - Υλικά κατασκευής και ποιότητα επίπλων κριτήρια όπως διαρθρωτική ανανέωση τα τελευταία 5 χρόνια

Στην **κατηγορία 13 - Πρόσθετα μέτρα εξοικονόμησης Ενέργειας** υπάρχουν δυο κριτήρια, ο φωτισμός με τεχνολογία led και η χρήση φωτοβολταϊκών πάνελ.

Στην **κατηγορία 14 - Μέτρα εξοικονόμησης Νερού**, υπάρχει ένα κριτήριο της ανάκτησης βρόχινου νερού.

Στην **κατηγορία 17 - Ανακύκλωση ή αποθήκευση απορριμμάτων** υπάρχει ένα κριτήριο, της χρήσης επιστρεφόμενου γυαλιού.

Στην **κατηγορία 24 - Προώθηση τοπικών στοιχείων**, σημειώνονται κριτήρια, όπως η χρήση τοπικών προϊόντων στο εστιατόριο, χρήση τυπικών τοπικών προϊόντων στο πρωινό, το εστιατόριο με εθνική κουζίνα και τεκμηριωμένες πληροφορίες για την περιοχή.

Στην **κατηγορία 28 - Πληροφόρηση του πελάτη και Συνεχής επικοινωνία**, παρατηρήθηκαν κριτήρια, όπως ο δικτυακός τόπος διαμονής με δυνατότητα αναθεώρησης από τους επισκέπτες, συστηματική ανάλυση των αναθεωρήσεων ανάλυσης ποιότητας, ο συστηματικός χειρισμός των καταγγελιών και η ύπαρξη ψηφιακής εφαρμογής του ξενοδοχείου.

Στην **κατηγορία 29 - Εξατομικευμένη εξυπηρέτηση του πελάτη**, η συνοδεία των επισκεπτών στα δωμάτιά τους κατά την άφιξη, υποαλλεργικά και ανθεκτικά στα ακάρεα κλινοσκεπάσματα.

Στην **κατηγορία 32 - Εμβαδόν χώρων εστίασης. Και** σε αυτό το σύστημα προσδιορίζεται το εμβαδόν των κοινοχρήστων χώρων το οποίο συνολικά περιλαμβάνει τις αίθουσες πρωινού, την υποδοχή και το εστιατόριο.

Στην **κατηγορία 33 - Πρόσθετες υπηρεσίες**, ιδιωτικό αυτοκίνητο ή minibus κατόπιν αιτήματος - έναντι πληρωμής, υπηρεσία φόρτισης για ποδήλατα ή άλλα ηλεκτρικά οχήματα, καθαρισμός παπουτσιών από το προσωπικό και υπηρεσία σιδερώματος εντός 2 ωρών, ο ετήσιος καθαρισμός των στρωμάτων κατά των ακάρεων και ο διμηνιαίος καθαρισμός μαξιλαριών είναι κριτήρια της κατηγορίας.

Στην **κατηγορία 34 - Ειδικές υπηρεσίες εστιατορίων**, κριτήρια **για** διεθνή κουζίνα και με υπηρεσία à la carte.

Στην **κατηγορία 35- προσθετός εξοπλισμός**, σε αυτά τα κριτήρια περιλαμβάνονται αυτόματες μηχανές ελεύθερης χρήσης για τον καθαρισμό παπουτσιών, εύκολα αναγνωρίσιμες στολές προσωπικού, εύκολα αναγνωρίσιμες στολές του προσωπικού που διαφοροποιούνται ανά τμήμα, περιοδική αντικατάσταση των στρωμάτων (τουλάχιστον κάθε 5 χρόνια),

3.2.2_ Σύγκριση κριτηρίων Τουρκίας με Ελλάδα

Ομοιότητες Τουρκίας και διαφορές προσέγγισης

Η Τουρκία εφαρμόζει μια μικρή λίστα υποχρεωτικών κριτηρίων ανά κατηγορία αστερών και ένα check list με μοριοδοτούμενα κριτήρια για τη βαθμολογική κατάταξη. Η ελάχιστη δυναμικότητα δωματίων είναι 5 στις κατηγορίες έως 4 αστερών και 60 στην κατηγορία 5 αστερών.

Παρατηρώντας τον πίνακα συγκριτικών κριτηρίων Κ- *Συγκριτικός πίνακας μελέτης κοινών κριτηρίων κατάταξης επιλεγμένων χωρών με την Ελλάδα* παρατηρούμε ότι η Τουρκία και η Ελλάδα έχουν 94 κοινά κριτήρια από τα 149, όπως συνοψίστηκαν (βάση του ελληνικού συστήματος) για το συγκεκριμένο πίνακα. Γνωρίζοντας ότι τα κριτήρια της Τουρκίας φτάνουν τα 202, εύκολα μπορούμε να συμπεράνουμε τη μεγάλη διαφορά στην προσέγγιση των συστημάτων. Ακόμα και τα 94 αυτά κριτήρια, ενώ έχουν κοινά στοιχεία, κάποια από αυτά προσεγγίζονται διαφορετικά.

Κοινά κριτήρια στην *κατηγορία 1 – Κτίριο* είναι οι χώροι στάθμευσης, τα συστήματα ψύξης- θέρμανσης, θερμομονωτικά κουφώματα, η ύπαρξη γεννήτριας ηλεκτρικού ρεύματος, βεράντα στα δωμάτια.

Κριτήρια τα οποία απουσιάζουν από το σύστημα της Τουρκίας στην πρώτη κατηγορία είναι ο σταθμός φόρτισης αυτοκινήτων, η θέση και η περιοχή του κτιρίου αν είναι φυσικού κάλλους ή σε παραδοσιακό οικισμό ή στεγάζεται σε κτίριο αρχιτεκτονικής κληρονομιάς. Από την πρώτη κατηγορία κτίριο, το τελευταίο κριτήριο που δεν εμφανίζεται βιωματικά είναι τα θερμομονωτικά κουφώματα. Ως προς τα θερμομονωτικά κουφώματα θα μπορούσαμε να τα συσχετίσουμε με το κριτήριο 62 της Τουρκίας το οποίο περιγράφει συστήματα εξοικονόμησης ενέργειας στους χώρους στην κατηγορία δωμάτια Γι' αυτό και θα θεωρήσουμε ότι συμπεριλαμβάνεται στην κατηγορία αυτή.

Στην *κατηγορία 2 - Υποδοχή - κοινόχρηστοι χώροι* κοινά κριτήρια αποτελούν: το κεντρικό χρηματοκιβώτιο, η υπηρεσία μεταφοράς αποσκευών, η πρόσβαση στο διαδίκτυο, υπηρεσία φύλαξης αποσκευών, η αίθουσα πολλαπλών χρήσεων, το τηλεφωνικό κέντρο, οι τουαλέτες επισκεπτών και η πρόσβαση στα δωμάτια των ΑμεΑ.

Στη δεύτερη κατηγορία, η ύπαρξη υποδοχής παρουσιάζεται, αλλά χωρίς να ορίζονται τα ελάχιστα τετραγωνικά, οι προσαυξήσεις αυτών, οι ώρες λειτουργίας, και το express check in-out. Ως προς το προσωπικό υποδοχής δεν εμφανίζονται θέσεις, όπως βοηθός υποδοχής και concierge.

Στην **κατηγορία 3 Δωμάτια και διαμερίσματα**, στη νομοθεσία της Τουρκίας δίνεται το ελάχιστο εμβαδόν δωματίου 10τ.μ για το μονόκλινο και μέχρι 60 τμ θεωρείται δίκλινο δωμάτιο ή διαμέρισμα. Το ελάχιστο εμβαδόν των δωματίων για όλες τις κατηγορίες ισχύει όπως περιγράφεται για την Τουρκία, χωρίς να εφαρμόζεται το κριτήριο της προσαύξησης.

Στην **κατηγορία 4 - Κοινές προδιαγραφές δωματίων-διαμερισμάτων** κοινά κριτήρια είναι τα παρακάτω: κρεβάτι, ντουλάπα, τηλεόραση, ,δορυφορική TV, πρόσθετες τηλεοράσεις τεχνολογίας στις σουίτες, πρόσβαση στο διαδίκτυο στους κοινόχρηστους χώρους, cd player, δυνατότητα ασφαλούς κλειδώματος της πόρτας, τα μαγνητικά κλειδιά,, η ύπαρξη ψυγείου ή μίνι μπαρ. Επίσης, βραστήρας νερού για τσάι ή καφέ, σίδερο, χρηματοκιβώτιο στα δωμάτια, οδηγός ξενοδοχειακών υπηρεσιών, λοιπές ατομικές εξυπηρετήσεις (σάκος ρούχων για καθαριστήριο, απαραίτητα υλικά για ράψιμο, φάκελος αλληλογραφίας). Επιπλέον, η αυτόνομη ρύθμιση θερμοκρασίας στα δωμάτια, ο επαρκής ιματισμός, η επιλογή μαξιλαριών, ντουλάπα με κρεμάστρες και εξοπλισμός του δωματίου, όπως κάθισμα, τραπέζι, κομοδίνα, φωτισμός ανάγνωσης δίπλα στο κρεβάτι, κεντρικός διακόπτης του δωματίου, πάγκος αποσκευών, καλάθι αχρήστων, δυνατότητα συσκώτισης,

Στην τέταρτη κατηγορία κριτηρίων απουσιάζουν οι ελάχιστες διαστάσεις των κρεβατιών, προσαύξηση των διαστάσεων των κρεβατιών, τζάκι στο δωμάτιο, δυνατότητα παροχής λάπτοπ ή τάμπλετ, πρέσα παντελονιών, παροχές συνδρομητικής τηλεόρασης, συσκευές παραγωγής μουσικής, ελεύθερες πρίζες ρεύματος (στο δωμάτιο τουλάχιστον 2), δυο είδη κρεμαστών, υπηρεσία ή συσκευή αφύπνισης.

Στην Τουρκία δεν παρουσιάζεται η **κατηγορία 5 - Εξοπλισμός κουζίνας για διαμερίσματα** διαμερισμάτων στα κριτήρια κατάταξης, αλλά στο άρθρο 13 του ΠΔ 1134/19 ορίζει ότι δωμάτια σουίτας είναι ξεχωριστά δωμάτια και στους χώρους διαβίωσης προστίθεται κουζίνα με τραπέζι και καρέκλες, φούρνος, απορροφητήρας, ψυγείο, επαρκής εξοπλισμός μαγειρικής και εξυπηρέτησης και ντουλάπια για την

αποθήκευσή τους ή, εάν οργανωθεί, ξεχωριστή κουζίνα ώστε να ικανοποιούνται τα κριτήρια των διαμερισμάτων.

Στην **κατηγορία 6 - λουτρό** ταύτιση υπάρχει στα επόμενα κριτήρια: το ιδιαίτερο λουτρό στο κάθε δωμάτιο, μπανιέρα ή ντουζιέρα στο δωμάτιο, καθρέφτης, στεγνωτήρας μαλλιών, συσκευή τηλεφώνου στο λουτρό, παροχή ζεστού νερού 24 ώρες, τα πρόσθετα είδη κοσμητικής, μπουρνούζι, πρόσβαση σε πρίζα δίπλα στον καθρέφτη, μεγεθυντικός καθρέφτης, επαρκής και καλής ποιότητας ιματισμός μπάνιου ανάλογος της δυναμικότητας και της κατηγορίας, ζυγαριά, παροχή ζεστού νερού 24 ώρες και τέλος, τα πρόσθετα είδη κοσμητικής.

Κριτήρια που εφαρμόζονται στην Ευρώπη για την άνεση στα μπάνια, όπως ύπαρξη μπανιέρας και ντουζιέρας στο δωμάτιο, διαχωρισμός του κυρίως wc από το χώρο όπου βρίσκονται μπανιέρα και ντουζιέρα, ο διπλός νιπτήρας, φαίνεται να μην αποτελούν κριτήρια προτίμησης.

Στη **κατηγορία 7 – Εστίαση** η παροχή πρωινού δεν προδιαγράφεται η σύνθεση του πρωινού που πρέπει να προσφέρεται, ενώ η παροχή πρωινού σε εγκεκριμένη αίθουσα δεν είναι υποχρεωτική διότι μπορεί να σερβίρεται και στο εστιατόριο ή το σαλόνι), η ύπαρξη μπαρ, το κατάστημα μαζικής εστίασης και το room service είναι τα κοινά κριτήρια με το σύστημα της Ελλάδας. Η υπηρεσία room service παρουσιάζει διαφοροποίηση και βαθμολογείται μόνο αν παρέχεται μέσω υπηρεσιακής σκάλας ή ανελκυστήρα. Σημαντικές ελλείψεις υπάρχουν σε κάποιες παροχές, όπως η δυνατότητα σερβιρίσματος πρωινού στα δωμάτια, η διάρκεια του πρωινού άνω των 3 ωρών, η υπηρεσία παροχής πρωινού νωρίς το πρωί, και η παροχή πρωινού σε ειδικές συσκευασίες.

Η **κατηγορία 8 - Διασκέδαση και ψυχαγωγία** στα κριτήρια της περιλαμβάνει αίθουσα ψυχαγωγίας, κολυμβητική δεξαμενή, κλειστή κολυμβητική δεξαμενή (για την οποία δεν υπάρχει απαίτηση να είναι θερμαινόμενη), γυμναστήριο, θέατρο, χώρο στον οποίο προσφέρονται υπηρεσίες αναγκών αναζωογόνησης, τα γήπεδα για αθλοπαιδιές, οι δραστηριότητες για ψυχαγωγία και βιβλιοθήκη.

Κοινά κριτήρια της **κατηγορίας 9 – Λοιπές υπηρεσίες** είναι η υπηρεσία στεγνού καθαρίσματος, πλυσίματος, σιδερώματος, η ύπαρξη καταστημάτων, ενώ είναι αποδεκτό και το κριτήριο υπηρεσίας security 24h ως αντιστοιχία στα μέτρα ασφάλειας του κτιρίου.

Ειδικές πιστοποιήσεις της κατηγορίας 10 δεν φαίνεται να εφαρμόζονται στη Τουρκία για τα κριτήρια κατάταξής της. Αν και στο κομμάτι της ασφάλειας των τροφίμων φαίνεται να τηρούνται οι κανόνες ασφάλειας και υγιεινής κατά την παρασκευή τροφίμων και ποτών και να συμμορφώνεται το προσωπικό με τους κανόνες υγιεινής, ανάλογα με την εργασία και τους χώρους εργασίας του (κριτήρια 191 και 193).

Στη **κατηγορία 12 - Καθαριότητα και υγιεινή**, καθημερινή καθαριότητα των κοινόχρηστων χώρων και των δωματίων, η συχνότητα αλλαγής των κλινοσκεπασμάτων και του ιματισμού μπάνιου, η αλλαγή πετσετών κατόπιν αιτήματος, η δεύτερη υπηρεσία καθαριότητας το βράδυ και η τήρηση διαδικασιών απεντόμωσης και μυοκτονίας είναι όμοια κριτήρια.

Ως προς την τελευταία **κατηγορία 13 – Διάφορα** υπάρχει κριτήριο για το αν μπορεί να πραγματοποιηθεί η κράτηση μέσω του διαδικτύου (κριτήριο 19) τα υπόλοιπα της κατηγορίας που αφορούν στην ιστοσελίδα του καταλύματος και την προώθηση περιβαλλοντικής ενημέρωσης και εκπαίδευσης του προσωπικού δεν καλύπτονται από τα κριτήρια της Τουρκίας.

Η υπηρεσία security 24 αντιστοιχεί στα μέτρα ασφάλειας του κριτηρίου 4 της Τουρκίας στην είσοδο του κτιρίου μετά από τοποθέτηση πινακίδας, εγκεκριμένης από το υπουργείο τους .

Κριτήρια που για λόγους υγιεινής και ασφάλειας αναμέναμε να εμφανίζονται είναι ο ετήσιος καθαρισμός στρωμάτων, τα προστατευτικά καλύμματα στα στρώματα, αντιολισθητικά δάπεδα στα μπάνια, χειρολαβές ασφάλειας στη μπανιέρα, ιδιωτική ασφάλιση πελατών, αλλά δεν υπάρχουν στους πίνακες κριτηρίων κατάταξης.

Οι χώροι σάουνα -χαμάμ- γυμναστήριο φαίνεται να μοριοδοτούνται μόνο αν υπάρχουν τα αντίστοιχα αποδυτήρια, ντους και τουαλέτα. Επίσης, τα τουρκικά λουτρά αποτελούν ξεχωριστό κριτήριο από τους παραπάνω χώρους.

Άλλα κριτήρια που απουσιάζουν είναι ο κοινόχρηστος υπολογιστής, φαξ, επιχειρηματικό κέντρο και η ύπαρξη κουπαστής.

Επιπλέον, υπηρεσία μεταφοράς προς και από το λιμάνι ή το αεροδρόμιο κριτήρια τα οποία προσφέρουν ευελιξία στο πρόγραμμα του πελάτη..

Κριτήρια Τουρκίας που διαφέρουν από της Ελλάδας

Κριτήρια των κατηγοριών **1 - Κατάταξη Superior-Luxury-Palace και πολυτελείας στις μικρότερες κατηγορίες και 2 - Mystery client** δεν βρέθηκαν στο σύστημα της Τουρκίας.

Στην **κατηγορία 3- Πρόσθετες διατάξεις για ΑΜΕΑ** επτά κριτήρια (196-202) που αφορούν στα άτομα με σωματική αναπηρία. Εδώ βλέπουμε ότι τα κριτήρια της Τουρκίας μοριοδοτούν, όχι μόνο τις διατάξεις για άτομα με κινητική αναπηρία στα δωμάτια, στα wc και την προσπέλαση τους, αλλά και τη διάταξη για άτομα με κινητικά προβλήματα στον ανελκυστήρα, στον κήπο, αλλά και στο σαλόνι, εστιατόριο και πισίνα, συγκλίνουν με τα ελληνικά κριτήρια μόνο προς την κατακόρυφη και οριζόντια πρόσβαση. Αλλά, τις ανέσεις για ΑμεΑ τις προσεγγίζουν οι δυο χώρες με τελείως διαφορετικό τρόπο και κριτήρια.

Στην **κατηγορία 4 - Εξωτερικοί χώροι και είσοδος:** Όπως μπορούμε να διακρίνουμε στον πίνακα κριτηρίων στους εξωτερικούς χώρους και στην οργάνωση κήπων, υπάρχουν κριτήρια ως προς τα υλικά κατασκευής, την ασφάλεια στην είσοδο με αντίστοιχη σήμανση, στον φωτισμό και τη διάταξη ανοιχτών χώρων για την ενίσχυση της θέας. Η ύπαρξη θέας προσφέρει αξία στο κατάλυμα και, πολύ σωστά βαθμολογείται.

Στην **κατηγορία 5 - Εξειδικευμένες θέσεις προσωπικού** τα κριτήρια (153-163) που αφορούν στη διοίκηση και το προσωπικό, παρατηρούμε ότι στα κριτήρια περιλαμβάνονται, όχι μόνο το καταρτισμένο προσωπικό, αλλά και διοικητικές θέσεις, όπως διευθυντής ξενοδοχείου, διευθυντής λογιστηρίου, διευθυντής προσωπικού. Μοριοδοτείται αν το διοικητικό προσωπικό είναι εκπαιδευμένο και έμπειρο ως προς το επίπεδο των επαγγελματικών γνώσεων και των τρόπων συμπεριφοράς του. Αρκετά μόρια δίνονται αν υπάρχει ειδικός βαθμός για το προσωπικό και για την εξωτερική εμφάνιση και φροντίδα του. Μια ακόμα κατηγορία που μοριοδοτείται είναι ο υπεύθυνος μεταφοράς εμπορευμάτων (17), αν η υπηρεσία είναι εικοσιτετράωρη και αν το προσωπικό είναι ένστολο, οπότε διπλασιάζονται οι βαθμοί. Για τους χώρους υποδομών, η απασχόληση διπλωματούχου ή πιστοποιημένου προσωπικού (174). Τα *προγράμματα κατάρτισης* στο χώρο εργασίας που εφαρμόζονται από τη διοίκηση σε ορισμένες περιόδους με σκοπό την

άνοδο του επιπέδου των υπηρεσιών και παραδείγματα εφαρμογής αποτελούν επίσης βαθμολογούμενο κριτήριο. Εξωτερική εμφάνιση, φροντίδα και καθαριότητα του προσωπικού αποτελούν κριτήρια μοριοδότησης.

Η εκπαίδευση του προσωπικού στα υποχρεωτικά κριτήρια της Τουρκίας απαιτείται σε βαθμό 15% στα ξενοδοχεία 4 αστερών και 30% στα 5 αστερών, ενώ στις λοιπές κατηγορίες είναι προαιρετική. Το ποσοστό για τις ξένες γλώσσες διαχωρίζεται στο 50% και αφορά όχι στο σύνολο του προσωπικού του ξενοδοχείου, αλλά στο προσωπικό υποδοχής και εξυπηρέτησης. Στο κριτήριο 159 βλέπουμε τις επαγγελματικές γνώσεις και τον τρόπο συμπεριφοράς του προσωπικού, εκτός του διοικητικού, ανάλογα με την εξυπηρέτηση και αν είναι εξειδικευμένο, καταρτισμένο ή μη.

Στην **κατηγορία 8 - Χώροι προσωπικού** σε σχέση με το εθνικό μας σύστημα υπάρχουν χώροι προσωπικού, όπως κοιτώνες, καθιστικά, χώροι φαγητού. Αρκετά μόρια δίνονται αν αυτοί οι χώροι είναι πολύ καλά συντηρημένοι και καθαροί.

Στην **κατηγορία 9 - Ανελκυστήρες κοινού μοριοδοτούνται αν είναι** πλήρως αυτόματοι, ημιαυτόματοι ή απλοί, όπως επίσης αν η γενική όψη του ανελκυστήρα είναι πολύ καλή, κανονικά καλή. Βαθμολογείται και για συντήρηση του, όπως και για την ύπαρξη καθισμάτων στον ανελκυστήρα ή στα κλιμακοστάσια, που επιτρέπει στους πελάτες να κάθονται.

Για την **κατηγορία 10 - Πρόσβαση προσωπικού και ανελκυστήρες προσωπικού** κριτήρια παρατηρούνται για τους ανελκυστήρες και κλιμακοστάσια υπηρεσίας (εκτός από την έξοδο κινδύνου, το κλιμακοστάσιο και τον ανελκυστήρα πελάτη). Παράλληλα, βαθμολογείται η παραλαβή των αντικειμένων του πελάτη από την είσοδο των αποσκευών και η μεταφορά τους στα δωμάτια μέσω υπηρεσιακής σκάλας ή υπηρεσιακού ανελκυστήρα και, όπως προαναφέρθηκε, είναι προϋπόθεση για την ύπαρξη room service.

Η κατηγορία **κατηγορία 11 – Ασφάλεια, υγεία και Ιατρικές υπηρεσίες συγκεντρώνει** κριτήριά για τηλέφωνο ασφαλείας και μπουτόν συναγερμού στο μπάνιο για άμεση ενημέρωση ατυχημάτων, το οποίο μοριοδοτείται αν είναι συνδεδεμένο με τη ρεσεψιόν. Παρατηρούμε ότι η ύπαρξη ιατρού, τα εργαλεία και ο εξοπλισμός για την πλήρη παροχή υπηρεσιών πρώτων βοηθειών δίνουν έξτρα μόρια, όπως και η παροχή πρώτων βοηθειών

με συμβεβλημένο γιατρό ή υγειονομικό προσωπικό της επιχείρησης, το οποίο κατέχει πιστοποιητικό πρώτων βοηθειών.

Κατηγορία 12 - Υλικά κατασκευής και ποιότητα επίπλων Μεγάλη έμφαση δίνεται στα υλικά κατασκευής των χώρων και του εξοπλισμού σε όλες της κατηγορίες κριτηρίων της Τουρκίας .

Κατηγορίες 13 - Πρόσθετα μέτρα Εξοικονόμησης ενέργειας, 14 - Μέτρα εξοικονόμησης Νερού, 17 - Ανακύκλωση ή αποθήκευση απορριμμάτων:

Τα φιλικά προς το περιβάλλον κριτήρια είναι διάσπαρτα σε κάποιες κατηγορίες, όπως στις μπανιέρες (συστήματα εξοικονόμησης νερού), στα δωμάτια (συστήματα εξοικονόμησης ενέργειας), το φωτοκύτταρο στα wc, χωρίς να διευκρινίζονται, οι τρόποι μείωσης του θορύβου, και η εφαρμογή της ανακύκλωσης πλαστικού, γυαλιού στα απορρίμματα. Τα κριτήρια (169-171,62,190), εγκαταστάσεις επεξεργασίας και επαναχρησιμοποίησης νερού, το σύστημα αποσκλήρυνσης νερού, η ύπαρξη δεξαμενής για την κάλυψη των αναγκών σε περίπτωση διακοπής του νερού του δικτύου, τα συστήματα εξοικονόμησης ενέργειας σε χώρους, Αλλαγή ιματισμού μπάνιου κάθε μέρα ή περιβαλλοντικά ευαίσθητο σύστημα (υπό την προϋπόθεση ότι ο πελάτης ενημερώνεται), στο κομμάτι των απορριμμάτων μοριοδοτούνται οι χώροι και ο τρόπος αποθήκευσης αυτών (σε περίπτωση συστήματος ψυχρού αέρα, προστίθεται βαθμοί) και η ανακύκλωση στο κομμάτι των στερεών απορριμμάτων.

Για την κατηγορία 18 - Πρόσθετες υπηρεσίες για παιδιά, Τα ξενοδοχεία στην Τουρκία δεν έχουν την υποχρέωση να φιλοξενούν παιδιά κάτω από 12 ετών αν το δηλώνουν, έτσι δεν βλέπουμε κριτήρια για προσθήκη παιδικού κρεβατιού, παιδική κολυμβητική δεξαμενή, οργανωμένο παιδότοπο και υπηρεσία φύλαξης παιδιών.

Κατηγορία 21 - Ασφάλεια τροφίμων: περιλαμβάνει κριτήρια για την τήρηση των κανόνων υγιεινής και υγιεινής κατά την παρασκευή τροφίμων και ποτών.

Κατηγορία 22 - Μέτρα πυροπροστασίας Τα κριτήρια (122 -132) αφορούν στις προφυλάξεις κατά της πυρκαγιάς. Βαθμολογούνται μέτρα και μέσα πυροπροστασίας που μπορεί να είναι υποχρεωτικά για τη λειτουργία του καταλύματος και να βαθμολογούνται ή να εντάσσονται προαιρετικά για την απόκτηση των συγκεκριμένων βαθμών. Κάποια

από αυτά είναι, σύστημα προειδοποίησης πυρκαγιάς, αυτόματο σύστημα συναγερμού με κεντρικό πίνακα ελέγχου ευαίσθητο στη θερμότητα και τον καπνό,- αυτόματο σύστημα συναγερμού με κεντρικό πίνακα ελέγχου ευαίσθητο μόνο στη θερμότητα ή στον καπνό. Επίσης,

φωτεινές πινακίδες χωριστά από το ηλεκτρικό δίκτυο που δείχνουν τις οδούς διαφυγής σε περίπτωση πυρκαγιάς σε κατάλληλα σημεία, φωτισμός διαφυγής χωριστά από το ηλεκτρικό δίκτυο (Δεν αξιολογείται αν υπάρχουν ζητήματα που θα εμποδίσουν την εκκένωση). Επιπροσθέτως, σύστημα απομόνωσης πυρκαγιάς σε ορόφους και διαδρόμους, διαγράμματα εκκένωσης σε περίπτωση πυρκαγιάς, η εκπαίδευση του προσωπικού σε θέματα πυροπροστασίας, διατήρηση των στοιχείων επικοινωνίας των οργανισμών και των αρμόδιων προσώπων που πρέπει να ειδοποιούνται σε περίπτωση πυρκαγιάς,, κατανομή καθηκόντων και σχέδιο έκτακτης ανάγκης σε περίπτωση πυρκαγιάς, συστήματα πόρτας που επιτρέπουν το άνοιγμα των θυρών εξόδου κινδύνου από μέσα προς τα έξω χωρίς τη βοήθεια κλειδιού, πυροσβεστήρες, πυρόσβεση με συστήματα νερού, χημικοί πυροσβεστήρες.

Κατηγορία 24 - Προώθηση τοπικών στοιχείων: Από το σύνολο των κριτηρίων ξεχωρίζουν το κριτήριο που προωθεί την πώληση στα καταστήματα του καταλύματος εθνικών ή τοπικών προϊόντων χειροτεχνίας. Επίσης, παρατηρούνται κριτήρια για ύπαρξη ζωντανής μουσικής 6 μέρες την εβδομάδα στο ξενοδοχείο, μουσική στους κοινόχρηστους χώρους, υπηρεσία βαφής παπουτσιών, τουρκικά λουτρά με ή χωρίς παραδοσιακές μεθόδους, διαμόρφωση δωματίου και ορόφου για μη καπνίζοντες, παρασκευή και σερβίρισμα τουρκικού καφέ και τσάι σύμφωνα με τις παραδόσεις. Υπάρχουν κριτήρια για χώρους και δωμάτια καπνιστών.

κατηγορία 25 - Πρόσθετες προδιαγραφές για spa η παροχή αξιολογείται αν υπάρχει χώρος για αποδυτήρια, ντους, τουαλέτα και ανάπαυση.

Κατηγορία 26 - Απαιτήσεις αιθουσών συνεδριάσεων. Οι αίθουσες συνεδριάσεων μοριοδοτούνται μόνο αν έχουν αίθουσες μετάφρασης, γραμματειακές υπηρεσίες και φουαγιέ, με ξεχωριστό αριθμό κριτηρίου μοριοδοτούνται. οι αίθουσες πολλαπλών χρήσεων. Κριτήρια, όπως η υπηρεσία άμεσης μετάφρασης (ταυτόχρονης διερμηνείας) στην αίθουσα συνεδριάσεων, εξοπλισμός για συναντήσεις, σεμινάρια κ.λπ.

εγκαταστάσεις και εξοπλισμός που απαιτούνται για τις εκδηλώσεις (ηχοσύστημα, προβολέας, μηχανή προβολής διαφανειών, κινηματογραφική μηχανή, φορητή κινηματογραφική οθόνη, βήμα, κασετόφωνο κ.λπ., περιγράφουν τον απαραίτητο εξοπλισμό ή υπηρεσία που μπορεί να ανήκει στο κατάλυμα ή να παρέχεται από εξωτερικούς συνεργάτες.

Στην **κατηγορία 27 - Μέτρα ασφάλειας για κολυμβητικές δεξαμενές**, κριτήρια προαιρετικά παρουσιάζονται για τα μέτρα και μέσα που αφορούν στη λειτουργία των κολυμβητικών δεξαμενών, από τα οποία τα καταλύματα μπορούν να συγκεντρώσουν βαθμούς. Εκτός από την ύπαρξη και λειτουργία της κολυμβητικής δεξαμενής, τα φίλτρα, τα αντιολισθητικά πατώματα, σήμανση βάθους, η ύπαρξη ναυαγοςώστη και οι βοηθητικές εγκαταστάσεις της πισίνας, όπως αποδυτήρια, τουαλέτα και μπουφές ή μπάρ.

Στην **κατηγορία 31 - Πρόσθετοι χώροι υπηρεσιών για τους πελάτες** στην υποδοχή υπάρχει μεγάλη ανάλυση προς την καλή οργάνωση της διακόσμησης, την επίδειξη του πιστοποιητικού της τουριστικής επιχείρησης και την ύπαρξη συμβουλευτικού γραφείου είτε στην υποδοχή είτε σε χώρο ξεχωριστό. Ζαχαροπλαστείο σε ξεχωριστό σαλόνι ή καροτσάκι εξυπηρέτησης κέικ ή υπηρεσία σε ένα σημείο .

κατηγορία 33 - Πρόσθετες υπηρεσίες στα κέντρα διασκέδασης βαθμολογείται δωμάτιο προετοιμασίας καλλυτεχνών (αξιολογείται αν υπάρχει ντους, τουαλέτα και τραπέζι μακιγιάζ) ή χώρος για δισκοθέτες. Βαθμολογείται αν υπάρχουν ράφτης ή μοδίστρα στο ξενοδοχείο. Αξιολογείται τέλος, ο χρόνος εκπλήρωσης του αιτήματος του πελάτη

κατηγορία 35- Πρόσθετος εξοπλισμός Συσκευή κρύου και ζεστού φαγητού που χρησιμοποιείται κατά τη στιγμή του σερβιρίσματος για τη διατήρηση των τροφίμων που σερβίρονται στην υπηρεσία δωματίου, δίνονται βαθμοί εάν το προσωπικό φέρει κονκάρδα με το όνομά του, ο εξοπλισμός μπαρ πρέπει να είναι κατάλληλος για το είδος του, δίνεται βαθμολογία στην αποθήκευση εξοπλισμού, στη μηχανή πάγου παγομηχανή και την αποθήκευση των αλκοολούχων ποτών.

3.2.3_Σύγκριση κριτηρίων Ισπανίας με Ελλάδα

Ομοιότητες και διαφορές προσέγγισης κριτηρίων Ισπανίας με Ελλάδα

Παρατηρώντας τον πίνακα συγκριτικών κριτηρίων **παράτημα Κ** παρατηρούμε ότι η Ισπανία και η Ελλάδα έχουν 125 κοινά κριτήρια από τα 149, όπως συνοψίστηκαν (βάση του ελληνικού συστήματος) για το συγκεκριμένο πίνακα με ποσοστό ταύτισης με την Ελλάδα σχεδόν 84% . Γνωρίζοντας ότι τα κριτήρια της κατάταξης της Ισπανίας φτάνουν τα 301, εύκολα μπορούμε να συμπεράνουμε τη μεγάλη διαφορά στα κριτήρια που δεν εμφανίζονται στην Ελλάδα.

Κοινά κριτήρια (**κατηγορία 1 – Κτίριο**) είναι η ύπαρξη χώρων στάθμευσης υπαίθριοι ή στεγασμένοι (κριτήρια 56-60) οι οποίοι όμως δίνονται με ποσοστό 20%, 50% και 100% κάλυψης των μονάδων διαμονής. Ο σταθμός φόρτισης οχημάτων, η θέση στάθμευσης λεωφορείου, οι βεράντες στα δωμάτια, σε ποσοστά 20%, 50% και 100% των δωματίων, τα συστήματα ψύξης θέρμανσης. Και στην Ισπανία μοριοδοτείται η θέση του κτιρίου όταν βρίσκεται σε περιοχές ειδικής προστασίας, προσθέτοντας στην ίδια κατηγορία την άμεση πρόσβαση στην παραλία. Υπάρχει επίσης κριτήριο το οποίο περιλαμβάνει κτίριο ή κτήμα που έχει κηρυχθεί πολιτιστικού ενδιαφέροντος, όπως αντίστοιχα τα κτίρια αρχιτεκτονικής κληρονομιάς στο ελληνικό σύστημα.

Από την πρώτη κατηγορία δεν υπάρχουν τα κριτήρια για θερμομονωτικά κουφώματα και ύπαρξη γεννήτριας ηλεκτρικού ρεύματος.

Ως προς τη **κατηγορία 2 - Υποδοχή - κοινόχρηστοι χώροι** υποδοχή και κοινόχρηστοι χώροι δεν προδιαγράφεται ελάχιστο εμβαδόν υποδοχής. Τα τετραγωνικά των κοινόχρηστων χώρων δίνονται στο σύνολο τους και περιλαμβάνουν την υποδοχή, τους προθαλάμους, τις τραπεζαρίες, τα αναγνωστήρια, τις αίθουσες τηλεόρασης - παιχνιδιών και κάθε άλλο χώρο που προορίζεται για συλλογική χρήση των χρηστών. Διαφοροποίηση στη συγκέντρωση μορίων υπάρχει αν η υποδοχή είναι οπτικά διαχωρισμένη ή αν αποτελεί ανεξάρτητο χώρο.

Διαφορετική προσέγγιση υπάρχει και ως προς την προσαύξηση του εμβαδού των κοινόχρηστων χώρων και των δωματίων. Τα χαρακτηριστικά της εγκατάστασης πρέπει να είναι σύμφωνα με τις προδιαγραφές των ελάχιστων τετραγωνικών που δίνονται στους ανεξαρτήτους πίνακες της νομοθεσίας (ανά κατηγορία αστερών) τα οποία είναι

υποχρεωτικά κατά τουλάχιστον κατά 80%, ενώ αν συμμορφώνονται στο 100% των διαστάσεων μοριοδοτούνται.

Οι ελάχιστες ώρες λειτουργίας της υποδοχής με προσωπικό είναι 24 ώρες για όλες τις κατηγορίες αστέρων με εξαίρεση τα ξενοδοχεία ενός και 2 αστέρων, μέχρι 15 οι λιγότερες μονάδες φιλοξενίας που μπορεί να είναι 12 ώρες.

Το κεντρικό χρηματοκιβώτιο, η υπηρεσία μεταφοράς αποσκευών, η ύπαρξη θυρωρού, door man. βοηθού υποδοχής, η πρόσβαση στο διαδίκτυο, η υπηρεσία φύλαξης αποσκευών, το τηλεφωνικό κέντρο, οι τουαλέτες επισκεπτών είναι κοινά κριτήρια της κατηγορίας.

Ένα κριτήριο με διαφορετική προσέγγιση είναι η ύπαρξη κοινόχρηστου υπολογιστή με φαξ και δυνατότητα εκτύπωσης. Θεωρούμε ότι καλύπτεται από το κριτήριο 21 της υπηρεσίας εκτυπωτών και φωτοτυπικών μηχανημάτων. Ως προς τις αίθουσες συνεδριάσεων, εκτός από το εμβαδόν δίνονται και τα ελάχιστα ύψη αυτών (κριτήρια 251-253) στις αίθουσες άνω των 500 τετραγωνικών που μπορούν να συγκεντρώσουν έως και 20 βαθμούς.

Η κατακόρυφη και οριζόντια πρόσβαση των δωματίων ΑμεΑ, ενώ δεν διατυπώνεται με αυτόν τον τρόπο, καλύπτεται από τα επιμέρους κριτήρια των εγκαταστάσεων για άτομα με αναπηρίες (κριτήρια 45,50,52,54)

Η υπηρεσία express check in-out δεν περιγράφεται, αλλά υπάρχει κριτήριο για την ύπαρξη ειδικού δωματίου check in-out, μόνο για τη χρήση αυτή.

Κριτήρια που απουσιάζουν από την κατηγορία αυτή είναι το business center, ο φυσικός φωτισμός της αίθουσας πολλαπλών χρήσεων και η ύπαρξη κουπαστής στα κλιμακοστάσια.

Στην **κατηγορία 3 -Δωμάτια και διαμερίσματα** καλύπτονται όλες οι κατηγορίες. Ως προς το μέγεθος των δωματίων, η Ισπανία, στα ξενοδοχεία έως 3* φαίνεται να προδιαγράφει μεγαλύτερα δωμάτια από το σύστημα της Ελλάδας, ενώ στα 4* και 5*, μικρότερα ή ίδια, αλλά το εμβαδόν που πρέπει να τηρούνται είναι 80% των προδιαγραφών υποχρεωτικά.

Η Ισπανία δίνει προδιαγραφές δωματίων μέχρι 4 κλίνες ενώ το ελληνικό σύστημα μέχρι 3 κλίνες.

Στην **κατηγορία 4 - Κοινές προδιαγραφές δωματίων-διαμερισμάτων** παρατηρείται μεγάλη ταύτιση κριτηρίων, τα 2 κριτήρια τζάκι στο δωμάτιο και πρέσα παντελονιών είναι τα μόνα που απουσιάζουν.

Αν και φαινομενικά ταυτίζονται τα κριτήρια της 4 κατηγορίας, τα κριτήρια της Ισπανίας δίνουν μεγάλη έμφαση στην ποιότητα του ύπνου με 18 κριτήρια .

Η **κατηγορία 5 - Εξοπλισμός κουζίνας για διαμερίσματα** καλύπτεται πλήρως.

Στη **κατηγορία 6 - λουτρό** απουσιάζουν μόνο τα κριτήρια χειρολαβές στη μπανιέρα, πρόσβαση σε πρίζα δίπλα στον καθρέφτη, η ύπαρξη ζυγαριάς και η παροχή ζεστού νερού επί 24 ώρες, κριτήριο που καλύπτεται από το σύνολο των κριτηρίων που περιγράφουν την παραγωγή ζεστού νερού χρήσης, αλλά παρόλα αυτά δεν προδιαγράφεται κριτήρια εκτός των ελληνικών για το λουτρό, όπως θερμαινόμενη ράγα πετσετών, γάντζο πετσέτας και ύπαρξη μπιντέ.

Ως προς την **κατηγορία 7 – Εστίαση**, προβλέπεται παροχή πρωινού και δείπνου σε τραπεζαρία με εξωτερική βεράντα, αλλά όπως και στο κομμάτι της υποδοχής, οι χώροι αυτοί συμπεριλαμβάνονται στα συνολικά τετραγωνικά των κοινόχρηστων χώρων. Δεν βρέθηκε επίσης κριτήριο που να αφορά στη δυνατότητα σερβιρίσματος πρωινού στα δωμάτια ή σε ειδικές συσκευασίες.

Ως προς τη σύνθεση του πρωινού υπάρχει ανάλυση ως προς το ευρωπαϊκό πρωινό, τον πλήρη μπουφέ κρύου πρωινού, ή πρωινό a la carte το οποίο περιλαμβάνει «ζωντανή» μαγειρική ή ζεστό μπουφέ. Διαφορετική προσέγγιση δίνεται και στην υπηρεσία πρωινού νωρίς το πρωί, η οποία περιγράφεται ως πρωινό εκτός ωραρίου, όπως επίσης και η διάρκεια του πρωινού που είναι άνω των δύομισι αντί για 3 ωρών.

Για την **κατηγορία 8 - Διασκέδαση και ψυχαγωγία**

κριτήρια(222-234 και 245-247) όπως mini club (παιδότοπος), κολυμβητική δεξαμενή εξωτερική με πρόσθετη βαθμολογία για πισίνα υπερχειλίσσης ή θερμαινόμενη, τζακούζι, παιδική κολυμβητική δεξαμενή, spa και χώρους άθλησης καλύπτουν τα κριτήρια. Ως προς

τους χώρους άθλησης υπάρχει κριτήριο για αθλητικές δραστηριότητες με γυμναστή. Ξαπλώστρες χαλάρωσης προδιαγράφονται με ποσοστό για τον χώρο του σπα και της πισίνας.

Δεν εντοπίστηκαν κριτήρια για αίθουσα ψυχαγωγίας, θέατρο ή κινηματογράφο και ιδιωτικές κολυμβητικές δεξαμενές.

Η **κατηγορία 9 – Λοιπές υπηρεσίες** περιλαμβάνει κριτήρια τα οποία ταυτίζονται με την υπηρεσία μεταφοράς από το ξενοδοχείο, η υπηρεσία οδηγού στο χώρο στάθμευσης, παροχή ημερησίων εφημερίδων και περιοδικών.

Ως προς την υπηρεσία στεγνού καθαρίσματος, πλυσίματος και σιδερώματος υπάρχουν 4 κριτήρια με τις υποκατηγορίες τους. Έμφαση δίνεται σε αυτή την κατηγορία η οποία προσφέρει άνεση στους επισκέπτες. Έτσι, σημειώνουμε τα κριτήρια 90 έως 93 τα οποία αφορούν σε υπηρεσία σιδερώματος και επιστροφή εντός μιας ώρας, υπηρεσία πλυντηρίου και επιστροφή κατόπιν συνεννόησης ή εντός 24 ωρών ή εντός 12 ωρών και αντίστοιχα στεγνό καθαρίσμα εντός 48 ή 24 ωρών. Η υπηρεσία φύλαξης παιδιών και οι χώροι αυτών αποτελείται από 7 κριτήρια(235-241).

Στα καταστήματα, όπως βλέπουμε στα κριτήρια 243 και 244, προωθείται η πώληση τοπικών προϊόντων.

Στην κατηγορία δεν καλύπτονται από το σύστημα κριτηρίων της Ισπανίας η προστασία ασφάλειας 24 ώρες και ιδιωτική ασφάλιση πελατών αστικής ευθύνης

Στην **κατηγορία 10 – Ειδικές πιστοποιήσεις** εκτός από τα πρότυπα διαχείρισης ποιότητας ISO 9001 και συστημάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης ISO 14001, πιστοποιητικό συστήματος κοινωνικής ευθύνης ISO 26000, υπάρχει επιλογή και κάποιων ισπανικών προτύπων από τον οργανισμό UNE Normalization Espanola, όπως το υφιστάμενο ισπανικό σύστημα ποιότητας του τουρισμού για τουριστικούς προορισμούς (SICTED), το οποίο αποτελεί την πρώτη πρόταση για πιστοποιητικό διαχείρισης ποιότητας. Το πιστοποιητικό καθολικής προσβασιμότητας UNE 17001, το Σύστημα Διαχείρισης Προσβασιμότητας διασφαλίζει ότι όλοι, ανεξάρτητα από την ηλικία ή την αναπηρία τους, είναι εξίσου σε θέση να έχουν πρόσβαση σε οποιοδήποτε σημείο ενός δομημένου περιβάλλοντος, μεταφορών ή αστικής περιοχής και να χρησιμοποιούν και να

απολαμβάνουν τις υπηρεσίες που παρέχονται με το υψηλότερο δυνατό επίπεδο αυτονομίας (UNE 170001 Καθολική πιστοποίηση προσβασιμότητας | AENOR (aenor.com) 2024). Η υιοθέτηση του προτύπου UNE 170001-2 συνεπάγεται την κοινωνική δέσμευση ενός οργανισμού για ίσα δικαιώματα και ευκαιρίες σε όλους τους ανθρώπους, ανεξάρτητα από τις ικανότητές τους. Πιστοποιητικό συστήματος διαχείρισης ποιότητας UNE 182001 ("Q") "Ξενοδοχεία και τουριστικά διαμερίσματα, Απαιτήσεις για την παροχή της υπηρεσίας" το οποίο καθορίζει όλες της απαιτήσεις ποιότητας προς όλες τις υπηρεσίες ενός τουριστικού καταλύματος (από τις απαιτήσεις, την πολιτική και στόχους της διεύθυνσης, την υπηρεσία κρατήσεων, υποδοχή, αχθοφόρους, διαμονή και εξυπηρέτηση πελατών, γενικά συστήματα ασφάλειας, περιβαλλοντική διαχείριση, εσωτερικούς ελέγχους, καθώς τη διαδικασία για όλες τις προμήθειες, ειδικές εκδηλώσεις) (UNE 182001:2005 Hoteles y apartamentos turísticos. Requisitos ...)

Στην κατηγορία **κατηγορία 11- Προσωπικό** ταύτιση υπάρχει μόνο ως προς τις γνώσεις ξένων γλωσσών.

Η **κατηγορία 12 - Καθαριότητα και υγιεινή** καλύπτεται ως προς τη συχνότητα αλλαγής κλινοσκεπασμάτων, συχνότητα αλλαγής πετσετών και κατόπιν αιτήματος, τον πρόσθετο καθαρισμό των δωματίων, τον καθημερινό καθαρισμό των δωματίων. Για την καθημερινή καθαριότητα των κοινόχρηστων χώρων, στα 3 πρώτα κριτήρια με τα οποία ξεκινάει το σύστημα περιγράφουν την εγκατάσταση που πρέπει να είναι καθαρή και με καλή υγιεινή, συνεπώς θεωρούμε ότι καλύπτεται.

Η τελευταία **κατηγορία 13 – Διάφορα** περιλαμβάνει τα κριτήρια της ιστοσελίδας με ρεαλιστικές φωτογραφίες και στοιχεία για το ξενοδοχείο, καθώς και επιλογή απευθείας κρατήσεων και αξιολόγηση των πελατών που καλύπτονται από τα κριτήρια της Ισπανίας (265 -266-267). Η προώθηση της περιβαλλοντικής ενημέρωσης και εκπαίδευσης του προσωπικού δεν βρέθηκε ώστε να μπορεί να πραγματοποιηθεί η ταύτιση των κριτηρίων.

Κριτήρια Ισπανίας που διαφέρουν από της Ελλάδας

Για την **κατηγορία 1 - Κατάταξη Superior-Luxury-Palace, και πολυτελείας στις μικρότερες κατηγορίες**, στην Ισπανία υπάρχει διαφορετικός πίνακας αναβαθμισμένων κριτηρίων για την κατηγορία 5* Grand Luxury.

Στην **κατηγορία 2 - Mystery client** το κριτήριο 257 σύμφωνα με τον πίνακα του παραρτήματος Δ αφορά στη διαδικασία του μυστηριώδους επισκέπτη, προαιρετικό κριτήριο για την επιλογή του.

Για την **κατηγορία 3- Πρόσθετες διατάξεις για AMEA** στα μη υποχρεωτικά αλλά βαθμολογούμενα κριτήρια, είναι η ύπαρξη εγχειρίδιου καλωσορίσματος ή πληροφορίες για το ξενοδοχείο σε γραφή Braille, όπως επίσης το προσωπικό με γνώσεις νοηματικής (κριτήρια 26-27).

Τα ισπανικά κριτήρια, εκτός από τα κριτήρια του προσωπικού υποδοχής, παραθέτουν μια ολόκληρη ενότητα σχετικά με τις εγκαταστάσεις για άτομα με αναπηρία, όπως μπουτόν ανάγκης συνδεδεμένα με την ρεσεψιόν, μαγνητικοί βρόγχοι, συσκευές αφύπνισης για άτομα με προβλήματα ακοής, υπολογιστές προσαρμοσμένους για AMEA, θερμοστάτες ανώτατης ρύθμισης θερμοκρασίας νερού στους 40 βαθμούς Κελσίου, κρεβάτια ρυθμιζόμενου ύψους και κλίσης ποδιών και κεφαλιού, συστήματα ανίχνευσης πτώσης, καθρέφτες πάνω από το μπουφέ για καλύτερη οπτική, γενικό σύστημα πληροφόρησης για άτομα με οπτικοακουστικές αναπηρίες και εγχειρίδια / κώδικες δεοντολογίας για τη φροντίδα των ατόμων με αναπηρία, υπηρεσία ενοικίασης αναπηρικού αμαξιδίου, πληροφορίες μενού μπουφέ σε γραφή braille (κριτήρια 35-56 , 86,213)

Στην **κατηγορία 4 - Εξωτερικοί χώροι και είσοδος** το στέγαστρο στην είσοδο είναι μια παράμετρος που παρατηρούμε σε αρκετές χώρες.

Το πολύγλωσσο προσωπικό και πολύγλωσση περιοχή πληροφοριών είναι κριτήρια που διαφοροποιούνται (**κατηγορία 6 - Πολύγλωσσο προσωπικό**)

Η ανεξάρτητη πρόσβαση του επισκέπτη (**κατηγορία 10 - Πρόσβαση προσωπικού και ανελκυστήρες προσωπικού**) από το προσωπικό και τις υπηρεσίες, τα μεγάλα πλάτη

διαδρόμων και κλιμακοστασίων, όπως επίσης και οι σκάλες και ανελκυστήρες εξυπηρέτησης προσωπικού αποτελούν κριτήρια διαφοροποίησης.

Στην **κατηγορία 11 - Ασφάλεια και υγεία και Ιατρικές υπηρεσίες** Αναφέρεται πεδίο παροχής ιατρικών υπηρεσιών (κριτήρια 95,96,264) είτε στις ιδιόκτητες εγκαταστάσεις είτε με εξωτερική συνεργασία ενώ έχουν πολύ υψηλή βαθμολογία τα πιστοποιητικά ασφάλειας και προστασίας της υγείας

Στα κριτήρια 271-281 **κατηγορία 13 - Προσθετά μέτρα Εξοικονόμησης ενέργειας** παρατηρούμε την έμφαση που δίνει αυτό το σύστημα στην εξοικονόμηση ενέργειας. Κάποια από αυτά τα μόρια είναι ευκολά εφαρμόσιμα, όπως οι χρήση λαμπτήρων LED , κάρτες στα δωμάτια για διακοπή παροχής ηλεκτρικής ενέργειας μετά την έξοδο από το δωμάτιο, χρήση προπάνιου αντί ρεύματος και θερμοστάτες, ενώ κάποια όπως η χρήση φωτοβολταϊκών, είναι δύσκολα στην εφαρμογή τους.

Κατηγορία 14 - Μέτρα εξοικονόμησης Νερού: Συσκευές εξοικονόμησης νερού στις βρύσες, σε νιπτήρες, μπανιέρες και ντους (βρύσες με ανάμιξη, κεφαλές ψεκασμού, περιοριστές πίεσης και ροής κ.λπ.) Διπλό μπουτόν διακοπής στις τουαλέτες, χρήση ανακτημένου / βρόχινου νερού, προηγουμένως επεξεργασμένου και αποθηκευμένου, για την πλήρωση δεξαμενών τουαλέτας (282-285). επίσης, ενδημικά ή μεσογειακά είδη με χαμηλή κατανάλωση νερού στον κήπο, άρδευση κήπου τη νύχτα με υπόγειο σύστημα στάγδην και προγραμματισμό καταιονισμού(286-287).

Εφαρμογή της μεθοδολογίας για τη μέτρηση του ανθρακικού αποτυπώματος και εγγραφή στο σύστημα αντιστάθμισης εκπομπών άνθρακα της Ανδalousίας (301) περιλαμβάνεται στα κριτήρια (**κατηγορία 15 - Μείωση αποτυπώματος άνθρακα**).

Στην **κατηγορία 17 - Ανακύκλωση ή αποθήκευση απορριμμάτων** η επιλεκτική συλλογή των αποβλήτων, επαναχρησιμοποίηση των αποβλήτων και/ή κομποστοποίηση, διαλογή αποβλήτων για τους πελάτες, συμπεριλαμβανομένων των μπαταριών(288-300).

Για την **κατηγορία 18 - Πρόσθετες υπηρεσίες για παιδιά**, υπάρχουν κριτήρια για την παιδική περιοχή, μίνι κλαμπ, παιδική πισίνα, βοηθός φροντίδας παιδιών ή παιδαγωγός κατόπιν αιτήματος και φροντίδα παιδιών για παιδιά έως 3 ετών για 3 ώρες ημερησίως από

εξειδικευμένο προσωπικό ή φροντίδα παιδιών άνω των 3 ετών για 3 ώρες την ημέρα. Τέλος, σε αυτή την κατηγορία υπάρχει και το ψυχαγωγικό παιδικό πρόγραμμα

Στην **κατηγορία 19 - Διαφάνεια και ηλεκτρονικές υπηρεσίες** τα κριτήρια 255-256-268-269-270 που αφορούν στο ερωτηματολόγιο ικανοποίησης πελατών και παρακολούθησης αξιοποίησης αποτελεσμάτων δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα της ίδιας εγκατάστασης, όπως επίσης μοριοδοτείται και η σύνδεση στο σύστημα ηλεκτρονικών καταγγελιών της χώρας. Μεγάλη βαθμολογία επίσης υπάρχει για την εφαρμογή εικονικού βοηθού, όπως επίσης και η πρόσκληση στους πελάτες να αφήσουν σχόλιο σε κάποια πύλη ή στην ιστοσελίδα του καταλύματος. Τέλος, μικρή βαθμολογία δίνεται στην ύπαρξη χάρτη τοποθεσίας κατόπιν αιτήματος ή μέσω διαδικτύου. Τα παραπάνω είναι κριτήρια προώθησης της διαφάνειας και της τεχνολογίας.

Κατηγορία 23 - Πρόσθετες προδιαγραφές για την ποιότητα ύπνου τα κριτήρια 106-122 και 129-130) για τις διαστάσεις των κρεβατιών, πάχος στρωμάτων, εργονομικά ρυθμιζόμενα στρώματα, εξονυχιστικός καθαρισμός στρωμάτων σε ετήσια βάση, καλοδιατηρημένα μαξιλάρια με επιλογή, πόρτες απορρόφησης θορύβου και ηχομονωτικά κουφώματα προς τον εξωτερικό χώρο.

Στην **κατηγορία 24 - Προώθηση τοπικών στοιχείων** πρωτότυπα έργα τέχνης προωθούνται στα δωμάτια και στους κοινόχρηστους χώρους και πιστοποιούνται ως γνήσια από αντίστοιχες ειδικότητες, όπως αποφοίτους σχολών κάλων τεχνών και γκαλερίστες. Το ενημερωτικό υλικό στη ρεσεψιόν σχετικά με τα περιφερειακά αξιοθέατα, τα εστιατόρια με χρήση τοπικών προϊόντων, τα καταστήματα πώλησης τοπικών προϊόντων αποτελούν κριτήρια που συνδέονται με τον πολιτισμό και την προώθηση της κουλτούρας της χώρας

Κατηγορία 29 - Εξατομικευμένη εξυπηρέτηση του πελάτη: Η υπηρεσία δημοσίων σχέσεων χωριστά από την υπηρεσία υποδοχής και θυρωρείου, ο προσωπικός χαιρετισμός κάθε επισκέπτη με φρέσκα λουλούδια ή κάποια λεπτομέρεια στο δωμάτιο, η συνοδεία του πελάτη στο δωμάτιο κατά την άφιξη είναι στοιχεία που βελτιώνουν την εμπειρία του επισκέπτη.

Άλλα κριτήρια που διαφοροποιούνται (**κατηγορία 33 - Πρόσθετες υπηρεσίες- κατηγορία 35- προσθετός εξοπλισμός**) από το ελληνικό σύστημα είναι η πληρωμή με κάρτα, όπως

επίσης η αποστολή ξεχασμένων αντικειμένων με χρέωση του πελάτη, η παροχή ομπρέλας βροχής, η υπηρεσία ζύγισης αποσκευών, ανταλλαγής συναλλάγματος, η υπηρεσία ενοικίασης αυτοκινήτου και ενοικίασης παιδικού καροτσιού.

Τα καταστήματα μαζικής εστίασης (**κατηγορία 34 - Ειδικές υπηρεσίες εστιατορίων**) καλύπτονται από τα κριτήρια 201 έως 213, η προσφορά γεύματος είναι υποχρεωτική για τα καταλύματα 4* και 5, ενώ για τα υπόλοιπα αποτελεί προαιρετικό κριτήριο. Ορίζονται οι ελάχιστες ώρες παροχής γεύματος, η δυνατότητα προσφοράς κρύου γεύματος για τις καθυστερημένες αφίξεις ή και η παροχή του μέσω της υπηρεσία δωματίου. Τα εστιατόρια a la carte ή εστιατόρια μπουφέ μπορούν να είναι πάνω από ένα, αν διαφέρουν ως προς την ιδέα και την επιλογή φαγητών. Το δείπνο μπορεί να σερβίρεται σε τραπεζαρία με εξωτερική βεράντα. Σημαντική διαφορά αποτελούν κάποιες υπηρεσίες, όπως η ύπαρξη ειδικού μενού κατόπιν αιτήματος -παιδικό, αντιαλλεργικό, κοιλιοκάκης, διαβητικό- και προωθείται η μαγειρική με τοπικά προϊόντα για την ανάδειξη της εθνικής γαστρονομίας. Τέλος, οι πληροφορίες για το μενού ή το μπουφέ μπορεί να είναι σε περισσότερες από μία γλώσσες, όπως επίσης να υπάρχουν πληροφορίες σε γραφή braille.

3.2.4_Σύγκριση κριτηρίων Γαλλίας με Ελλάδα

Ομοιότητες κριτηρίων Γαλλίας και διαφορές προσέγγισης

Παρατηρώντας τον συγκριτικό πίνακα στο **παράτημα Κ** παρατηρούμε ότι η Γαλλία και η Ελλάδα έχουν 92 κοινά κριτήρια από τα 149, όπως συνοψίστηκαν (βάση του ελληνικού συστήματος) για το συγκεκριμένο πίνακα με ποσοστό ταύτισης με την Ελλάδα σχεδόν 60% . Γνωρίζοντας ότι τα κριτήρια της κατάταξης της Γαλλίας φτάνουν τα 243 εύκολα μπορούμε να συμπεράνουμε τη μεγάλη διαφορά στα κριτήρια που δεν εμφανίζονται στην Ελλάδα.

Κοινά κριτήρια στην κατηγορία **κατηγορία 1 – Κτίριο** είναι η ύπαρξη χώρων στάθμευσης, υπαίθριοι ή στεγασμένοι δεν διευκρινίζεται, αλλά με χρήση παρκαδόρου, ο σταθμός φόρτισης αυτοκινήτου, η ύπαρξη ψύξης θέρμανσης, και η θέση στάθμευσης λεωφορείου.

Στην **κατηγορία 2 - Υποδοχή - κοινόχρηστοι χώροι**, δίνεται ελάχιστο εμβαδόν για υποδοχή ενιαία με σαλόνι πρωινού και βαθμολογία για την προσαύξηση του εμβαδού των χώρων αυτών. Η ύπαρξη χώρου υποδοχής είναι υποχρεωτική στις κατηγορίες 3 έως 5 αστερών (κριτήρια 14-15).

Ως προς τις υποχρεωτικές ώρες λειτουργίας της υποδοχής, ορίζονται ανά κατηγορία αστερών με την διαφορά ότι στα ξενοδοχεία 4 και 5 αστερών, ενώ υποχρεούνται να είναι σε λειτουργία 24 ώρες, αν η δυναμικότητα είναι κάτω από 30 δωμάτια μπορεί να λειτουργεί και 12 ώρες (κριτήριο 166). Προαιρετικά βαθμολογείται η εβδομαδιαία 24ωρη ρεσεψιόν.

Κοινά κριτήρια της κατηγορίας είναι η ύπαρξη κεντρικού χρηματοκιβωτίου, υπηρεσία μεταφοράς αποσκευών, η ύπαρξη θυρωρού, η πρόσβαση στο διαδίκτυο, η υπηρεσία φύλαξης αποσκευών, το κοινόχρηστο pc – φαξ και τουαλέτες επισκεπτών (WC).

Στην **κατηγορία 3 -Δωμάτια και διαμερίσματα** ορίζεται το ελάχιστο εμβαδόν δωματίου, ενώ βαθμολογείται η προσαύξηση του και η ύπαρξη σουιτών. .Κριτήρια για διαμερίσματα δεν περιλαμβάνονται.

Ως προς την **κατηγορία 4 - Κοινές προδιαγραφές δωματίων-διαμερισμάτων** προσδιορίζονται οι ελάχιστες διαστάσεις των κρεβατιών με βαθμολόγηση της

προσαύξησης, η ύπαρξη τηλεόρασης, η δορυφορική τηλεόραση, η σύνδεση στο διαδίκτυο, η δυνατότητα παροχής laptop ή tablet και οι συσκευές αναπαραγωγής ήχου.

Άλλα κοινά κριτήρια της κατηγορίας είναι η δυνατότητα ασφαλούς κλειδώματος της πόρτας του δωματίου, η ύπαρξη mini bar, η δυνατότητα προσθήκης παιδικού κρεβατιού, το χρηματοκιβώτιο στο δωμάτιο, ο βραστήρας νερού, η μηχανή εσπρέσο, το σίδερο και η σανίδα σιδερώματος, λοιπές ατομικές εξυπηρετήσεις, εκτός από το βερνίκι που διατίθεται κατόπιν αιτήματος. Το κρεβάτι με σύγχρονο και καλοδιατηρημένο στρώμα καλύπτεται από το κριτήριο 75 μαζί με τον εξοπλισμό και την επίπλωση που πρέπει είναι καθαρή και σε καλή κατάσταση.

Στα επόμενα κριτήρια από τον ξενοδοχειακό οδηγό έως την υπηρεσία αφύπνισης παρατηρείται μεγάλη ταύτιση. Τα κριτήρια πρόσθετες τηλεοράσεις νέας τεχνολογίας στα υπνοδωμάτια των σουιτών, μαγνητικά/ ηλεκτρονικά κλειδιά, τζάκι στο δωμάτιο, καθαρισμός στρωμάτων σε ετήσια βάση, κεντρικός διακόπτης φωτισμού δωματίου στην είσοδο και πρέσα παντελονιών απουσιάζουν. Τέλος, τα 4 κριτήρια για τα ΑμεΑ της κατηγορίας αυτής δεν περιλαμβάνονται στα κριτήρια της Γαλλίας.

Στην **κατηγορία 5 - Εξοπλισμός κουζίνας για διαμερίσματα** φαίνεται αρχικά ότι δεν υπάρχει ταύτιση αφού δεν περιγράφονται διαμερίσματα στα κριτήρια των γαλλικών ξενοδοχείων. Όμως, στα κριτήρια 114-115 περιγράφεται εξαερισμός αν υπάρχουν κουζίνακι και φούρνος μικροκυμάτων στα δωμάτια.

Στην **κατηγορία 6 - λουτρό** λείπουν μόνο τα κριτήρια μπανιέρα ή ντουζιέρα με υδρομασάζ, αντιολισθητική επιφάνεια στην μπανιέρα ή ντουζιέρα, χειρολαβές στη μπανιέρα, η ύπαρξη διπλού νιπτήρα, η συσκευή τηλεφώνου στο λουτρό, η ύπαρξη ζυγαριάς και οι πετσέτες πισίνας. Ενδεικτικά, με το κριτήριο 117 της Γαλλίας το οποίο είναι υποχρεωτικό καλύπτονται τουλάχιστον 3 από τα απαιτούμενα της Ελλάδας. Το κριτήριο για τον διαχωρισμό του ντους από το wc με ποσοστό καλύπτεται από το κριτήριο 119.

Στην **κατηγορία 7 – Εστίαση** η ύπαρξη αίθουσας πρωινού είναι υποχρεωτική, αλλά μπορεί να αντικατασταθεί (κριτήριο 191) και υπάρχει δυνατότητα σερβιρίσματος στην βεράντα (κριτήριο 193). Το πρωινό στα δωμάτια (194), ύπαρξη εστιατορίου (196), σύνθεση πρωινού (191), υπηρεσία room service (199-200), παροχή πρωινού σε ειδικές

συσκευασίες (195), ύπαρξη καταστήματος αναψυχής (201-202). Οι υπηρεσίες στο μπαρ προσεγγίζονται με διαφορετικό τρόπο αφού τα χωρίζουν σε 2 κατηγορίες. Η υπηρεσία πρώτης κατηγορίας δεν σεβίρει όλους τους τύπους ποτών – κάτι που κάνει η δεύτερη κατηγορία. Στην Ελλάδα δεν υπάρχει τέτοιος διαχωρισμός στα μπαρ. Δεν αναφέρονται στα κριτήρια η διάρκεια του πρωινού και η υπηρεσία πρωινού νωρίς το πρωί.

Στην επόμενη **κατηγορία 8 - Διασκέδαση και ψυχαγωγία** καλύπτονται τα παρακάτω κριτήρια: η αίθουσα ψυχαγωγίας (140), ο παιδότοπος που απαιτεί αίθουσα (139, 206), η κολυμβητική δεξαμενή(147), η κλειστή κολυμβητική δεξαμενή (148), οι ιδιωτικές κολυμβητικές δεξαμενές στα δωμάτια (112), τα spa-θεραπείες προσώπου, μασάζ κτλ (145,146, 205), ο χώρος γυμναστηρίου με αναλογία μηχανήματων ανά κατηγορία αστέρων (144) , ο κινηματογράφος (αίθουσα προβολής 143), τα γήπεδα αθλοπαιδιών, ο διαθέσιμος εκπαιδευτής γυμναστικής (138), Οι δραστηριότητες ψυχαγωγίας θα θεωρήσουμε ότι καλύπτονται από το κριτήριο 204.

Δεν σημειώνονται κριτήρια σε αυτή την κατηγορία. Εξοπλισμός υδρομασάζ στην κολυμβητική δεξαμενή, παιδική κολυμβητική δεξαμενή και βιβλιοθήκη.

Ως προς την **κατηγορία 9 – Λοιπές υπηρεσίες** καλύπτονται τα κριτήρια υπηρεσίας μεταφοράς με το κριτήριο 136 (ιδιωτικό λεωφορείο προς το ξενοδοχείο), υπηρεσία οδηγού χώρου στάθμευσης (177 παρκαδόρος), υπηρεσία στεγνού καθαρίσματος, πλυσίματος, υπηρεσία φύλαξης παιδιών (206), παροχή εφημερίδων & περιοδικών (137). Θεωρούμε ότι τα καταστήματα καλύπτονται από το κριτήριο 203 ύπαρξη κομμωτηρίου.

Δεν υπήρξαν κριτήρια ασφάλειας προστασίας security και ιδιωτική ασφάλιση πελατών. Ως προς την **κατηγορία 10 – Ειδικές πιστοποιήσεις** στα κριτήρια 240, 243 και 241 περιγράφονται η απόκτηση περιβαλλοντικής ετικέτας (Eco Label, Green Key, Green Globe) σύμφωνα με το φυλλάδιο που περιγράφονται στην παρακάτω σελίδα [Περιβαλλοντικές Ετικέτες | Ιδιώτες | Δράση για την οικολογική μετάβαση | ADEME \(ademe.fr\)](#)) και η χρήση βιολογικών προϊόντων. Το ειδικό σήμα ποιότητας ελληνικής κουζίνας, η πιστοποίηση τοπικής κουζίνας καλύπτεται εν μέρει από τη χρήση προϊόντων από τη γαλλική περιφέρεια. Το οργανωμένο σύστημα διαχείρισης παραπόνων πελατών καλύπτεται από το κριτήριο 181 και 180 παροχή ερωτηματολογίου ικανοποίησης

πελατών και ύπαρξη συστήματος συλλογής και επεξεργασίας των καταγγελιών που λαμβάνονται στην εγκατάσταση.

Η **κατηγορία 11- Προσωπικό** περιλαμβάνει την γνώση ξένων γλωσσών που απαιτείται για το προσωπικό που έρχεται σε επαφή μόνο με τους πελάτες. Για παράδειγμα: ρεσεψιόν, θυρωρός, υπηρεσία δωματίου, τροφοδοσία κ.λπ αποδεικνύεται με έγγραφα, πτυχίο ή το βιογραφικό του ατόμου. Η απαίτηση του αριθμού γνώσεων ξένων γλωσσών αλλάζει ανά κατηγορία αστέρων. Αν και προς την εκπαίδευση του προσωπικού έχει κριτήρια η Γαλλία, όπως η εκπαίδευση για την υποδοχή ΑΜΕΑ, που δεν ταυτίζονται με τα κριτήρια της Ελλάδας.

Ως προς την **κατηγορία 12 - Καθαριότητα και υγιεινή** τα κριτήρια της καθαριότητας των κοινόχρηστων χώρων (8), των δωματίων (28), των κλινοσκεπασμάτων (57,58) του ιματισμού μπάνιου (65), της δεύτερης καθαριότητας(54) και της αλλαγής πετσετών κατόπιν αιτήματος θεωρούμε ότι καλύπτονται από τα υποχρεωτικά μη αντισταθμίσιμα κριτήρια της Γαλλίας. Αν και προσεγγίζονται διαφορετικά και δεν παρέχεται συχνότητα αλλαγής παρά μόνο κατόπιν αιτήματος του πελάτη, φαίνεται ότι η Γαλλία για περιβαλλοντικούς λόγους προωθεί μια πολιτική γενικής καθαριότητας χωρίς υποχρέωση αλλαγών βάση των κριτηρίων. Ένα κριτήριο της κατηγορίας αυτής που δε βρέθηκε είναι η τήρηση διαδικασιών απεντόμωσης και μυοκτονίας.

Ως προς την **κατηγορία 13 – Διάφορα** καλύπτονται όλα τα κριτήρια. Η δίγλωσση ιστοσελίδα με ρεαλιστικές φωτογραφίες του ξενοδοχείου καλύπτεται από το κριτήριο 156, ιστοσελίδα με επιλογή απευθείας κρατήσεων από το κριτήριο 157 και τέλος, η προώθηση της περιβαλλοντικής ενημέρωσης και εκπαίδευσης του προσωπικού καλύπτεται από το κριτήριο 237 εκπαίδευσης προσωπικού για την εξοικονόμηση ενέργειας, μέτρα εξοικονόμησης νερού και διαχείριση αποβλήτων.

Κριτήρια Γαλλίας που διαφέρουν από της Ελλάδας

κατηγορία 1 - Κατάταξη Superior-Luxury-Palace, και πολυτελείας στις μικρότερες κατηγορίες, στη Γαλλία υπάρχει η κατηγορία Palace - ένα πιστοποιητικό διάκρισης για τα ξενοδοχεία 5* με υψηλές παροχές.

Κατηγορία 2 - Mystery client: Στη Γαλλία, αρκετά κριτήρια κυρίως υπηρεσιών, σύμφωνα με τον οδηγό εφαρμογής του συστήματος ([Nos documents de classement - Atout France \(atout-france.fr\)](#)) φέρουν τη σήμανση MV και επικυρώνονται με το εργαλείο του μυστηριώδους επισκέπτη και είναι υποχρεωτικά για τις μεγάλες τάξεις ξενοδοχείων, ενώ προαιρετικά για τις μικρότερες Η εφαρμογή του εργαλείου γίνεται σε συνεργασία με τους διαπιστευμένους φορείς επιθεώρησης.

Μία από τις σημαντικές ενότητες **κατηγορία 3- Πρόσθετες διατάξεις για AMEA** της Γαλλίας είναι το κομμάτι για τα άτομα με αναπηρία και μειωμένη κινητικότητα. Οι πληροφορίες για την προσβασιμότητα δηλώνονται στο διαδίκτυο, μοριοδοτείται η παροχή αναπηρικού αμαξιδίου και όλων των συσκευών, όπως κάρτες κλειδιών αφής, μαγνητικοί βρόγχοι, τηλέφωνα με μεγάλα πλήκτρα και φωτιζόμενα ξυπνητήρια.

Ως προς την **κατηγορία 4 - Εξωτερικοί χώροι και είσοδος:** Παρατηρώντας τα κριτήρια ως προς τους εξωτερικούς χώρους περιγράφονται: οι πινακίδες, οι κήποι καθώς και οι προσόψεις, τα οποία πρέπει να είναι σε άριστη κατάσταση και να ενισχύονται με λουλούδια ή βλάστηση. Τέλος, μοριοδοτούν το πάρκο ή κήπο (τουλάχιστον 200 m²).

Στην **κατηγορία 5 - Εξειδικευμένες θέσεις προσωπικού**

κατηγορία 6 - Πολύγλωσσο προσωπικό

κατηγορία 7 - Εκπαίδευση προσωπικού για υποδοχή AMEA είναι το υποχρεωτικό κριτήριο για την ευαισθητοποίηση του προσωπικού σχετικά με τον τρόπο υποδοχής των πελατών με αναπηρία, όπως επίσης και η εκπαίδευση του προσωπικού για την υποδοχή αυτή σε μη υποχρεωτικό κριτήριο, το οποίο συγκεντρώνει τα περισσότερα μόρια της κατηγορίας αυτής .

κατηγορίες 9 - Ανελκυστήρες κοινού- 10 - Πρόσβαση προσωπικού και ανελκυστήρες προσωπικού : τα κριτήρια περιγράφουν την απαίτηση ανελκυστήρα ανάλογα με τους ορόφους που διαθέτει το κτίριο και την κατηγορία αστερών. Προαιρετικός είναι ανελκυστήρας για κτίρια που έχουν 2 επίπεδα, όπως επίσης και ανελκυστήρας εμπορευμάτων ή ύπαρξη δεύτερου ανελκυστήρα

Στην **κατηγορία 11 - Ασφάλεια και υγεία και Ιατρικές υπηρεσίες** εμφανίστηκε το κριτήριο παρουσίας κιβωτίου πρώτων βοηθειών

Κατηγορίες 13 - Προσθετά μέτρα Εξοικονόμησης ενέργειας -14 - Μέτρα εξοικονόμησης Νερού- 15 - Μείωση αποτυπώματος άνθρακα: Μεγάλη βαρύτητα έχουν και τα κριτήρια που αναφέρονται στην εξοικονόμηση ενέργειας. Εφαρμόζεται ένα κριτήριο εξοικονόμησης υποχρεωτικά και μετά μπορεί να μοριοδοτηθεί ακόμη ένα κριτήριο για ένα επιπλέον μέτρο εξοικονόμησης. Τα δωμάτια και οι κοινόχρηστοι χώροι μοριοδοτούνται για λαμπτήρες χαμηλής κατανάλωσης και για την ύπαρξη αυτόματου συστήματος που σβήνει τα φώτα όταν οι πελάτες φεύγουν από το δωμάτιο.

Στις κατηγορίες αυτές διαπιστώνουμε ότι στο σύστημα της Γαλλίας δίνεται πολύ μεγάλη έμφαση στη διαχείριση του νερού, των αποβλήτων, την ευαισθητοποίηση και εκπαίδευση του προσωπικού σε θέματα εξοικονόμησης ενέργειας, την εξοικονόμηση νερού και διαχείριση αποβλήτων. Όπως επίσης και στην ευαισθητοποίηση των υπεργολάβων για τα παραπάνω θέματα. Μόρια επίσης δίνονται για την ενημέρωση των πελατών σχετικά με τα μέσα μαζικής μεταφοράς και χαμηλής όχλησης και τέλος, για την απόκτηση περιβαλλοντικής ετικέτας. Η χρήση εναλλακτικών πηγών νερού (βρόχινο νερό, νερό συμπύκνωσης κ.λπ.) για την κάλυψη των αναγκών σε νερό για μη οικιακές χρήσεις. Η υποχρεωτική εφαρμογή τουλάχιστον ενός μέτρου μείωσης των αποβλήτων και ενός μέτρου μείωσης των αποβλήτων επιπλέον, αποτελούν κριτήρια της κατηγορίας.

κατηγορία 16 - Μέτρα κατά τον Food waste Το κριτήριο 242 δωρεά ή πώληση μη πωληθέντων τροφίμων σε χαμηλές τιμές αφορά στο food waste.

Το Σύστημα διαλογής αποβλήτων στη διάθεση των πελατών, το σύστημα διαλογής αποβλήτων που εφαρμόζει η εγκατάσταση, η παρουσία τουλάχιστον δύο φιλικών προς το περιβάλλον προϊόντων στην αίθουσα υποδοχής, τουλάχιστον ένα φιλικό προς το περιβάλλον δοχείο για προϊόντα φιλοξενίας και η χρήση τουλάχιστον ενός φιλικού προς το περιβάλλον προϊόντος καθαρισμού είναι κριτήρια της **κατηγορίας 17 - Ανακύκλωση ή αποθήκευση απορριμμάτων**.

Στην κατηγορία 24 - Προώθηση τοπικών στοιχείων παρατηρήθηκαν κριτήρια, όπως η τακτική χρήση τουλάχιστον τριών προϊόντων από τη γαλλική, περιφερειακή ή μικρών αποστάσεων παραγωγή ή τη γεωργία και ενημέρωση των πελατών για τα τουριστικά αξιοθέατα της περιοχής. Κριτήρια, όπως το προσωπικό να είναι σε θέση να παρέχει στους πελάτες πληροφορίες σχετικά με τα τουριστικά αξιοθέατα που προσφέρονται στην περιοχή τους και τη γύρω περιοχή. Οι πληροφορίες σχετικά με την τοπική τουριστική προσφορά να είναι προσβάσιμες και διαθέσιμες αποτελούν κριτήρια προώθησης τοπικών στοιχείων.

κατηγορία 28 - Πληροφόρηση του πελάτη και Συνεχής επικοινωνία η λεπτομερής και συστηματική επιβεβαίωση της κράτησης, οι κρατήσεις να μπορούν να γίνουν 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα, επιπροσθέτως τα στοιχεία της κράτησης να επαναδιατυπώνονται κατά τη στιγμή της εγγραφής των πελατών, οι πελάτες να λαμβάνουν σαφείς οδηγίες για την εγκατάστασή τους, ο πελάτης να υποστηρίζεται στην εγκατάστασή του και η παροχή ερωτηματολογίου ικανοποίησης είναι κριτήρια που διαφοροποιούνται από της Ελλάδας.

κατηγορία 29 - Εξατομικευμένη εξυπηρέτηση του πελάτη το κριτήριο οι ομάδες δεσμεύονται για μια ποιοτική προσέγγιση, για την οποία απαιτείται η πιστοποίηση **Qualité Tourisme™** που είναι ένα σήμα ποιότητας το οποίο υποστηρίζεται από το γαλλικό Υπουργείο Τουρισμού και αποτελεί σημαντική αναγνώριση για τουριστικές επιχειρήσεις που προσφέρουν εξαιρετική εξυπηρέτηση και υψηλή ποιότητα εγκαταστάσεων και υπηρεσιών

κατηγορία 31 - Προσθετοί χώροι υπηρεσιών Ένα ενδιαφέρον κριτήριο είναι οι εγκαταστάσεις αποθήκευσης ή στάθμευσης ποδηλάτων το οποίο συναντάται συχνά στις ευρωπαϊκές πόλεις. Η παροχή καθαρού χώρου εργασίας σε καλή κατάσταση, παροχή ενός καθαρού και καλά συντηρημένου χώρου για διοργάνωση συνάντησης για τουλάχιστον 15

άτομα και η παροχή του πρωινού στη βεράντα δεν εμφανίστηκαν στο ελληνικό σύστημα κατάταξης.

Στην κατηγορία 33 - Πρόσθετες υπηρεσίες, παρατηρήθηκε κριτήριο το οποίο μοριοδοτεί τα ξενοδοχεία που δέχονται κατοικίδια. Επίσης, υπολογίζεται η υπηρεσία φροντίδας παπουτσιών κατόπιν αιτήματος.

Στην *κατηγορία 35- προσθετός εξοπλισμός* Οι κοινόχρηστοι χώροι με ανεξάρτητη είσοδο, η παροχή καροτσιού για τις αποσκευές, οι εμφανείς ώρες λειτουργίας του εστιατορίου και η ύπαρξη αυτόματου πωλητή για κρύα ή ζεστά ποτά, όπως επίσης ο παιδικός εξοπλισμός για θέρμανση φαγητού, αλλαγή ρούχων, η ύπαρξη θερμαντήρα πετσετών σε λειτουργία, γάντζου για μπουρνούζι, η μηχανή γυαλίσματος παπουτσιών, όπως επίσης να υπάρχει διαθέσιμο συνάλλαγμα και ηλεκτρικός προσαρμογέας πρίζας αποτελούν κριτήρια διαφοροποίησης.

3.2.5_Σύγκριση κριτηρίων Αίγυπτου με Ελλάδα

Ομοιότητες κριτηρίων Αίγυπτου και διαφορές προσέγγισης

Παρατηρώντας τον πίνακα συγκριτικών κριτηρίων του παραρτήματος Κ διαπιστώνουμε ότι η Αίγυπτος και η Ελλάδα έχουν 75 κοινά κριτήρια από τα 149, όπως συνοψίστηκαν στους πίνακες του ελληνικού συστήματος κατάταξης.

Στην **κατηγορία 1 – Κτίριο** υπάρχει ταύτιση ως προς τα κριτήρια στάθμευσης, παρόλο που η Αίγυπτος στους χώρους στάθμευσης προσδιορίζει και κάποια επιπλέον κριτήρια, όπως η εικοσιτετράωρη επιτήρηση με βίντεο, φύλακας επί 24 ώρες υπηρεσία στάθμευσης valet. Εγκαταστάσεις ψύξης - θέρμανσης προσδιορίζονται για όλους τους χώρους του ξενοδοχείου, καθορίζοντας και το εύρος των θερμοκρασιών, κοινά στοιχεία είναι επίσης οι βεράντες στα δωμάτια και θέση στάθμευσης λεωφορείου.

Στην **κατηγορία 2 - Υποδοχή - κοινόχρηστοι χώροι** δίνεται ελάχιστο εμβαδόν χώρου ο οποίος δεν περιλαμβάνει μόνο τη ρεσεψιόν, αλλά όλη την περιοχή φιλοξενίας, συμπεριλαμβανομένων του χώρου του μπαρ, του καθιστικού και του χώρου check in check out. Οι διαστάσεις που προδιαγράφονται έχουν πολύ μεγάλες απαιτήσεις. Άλλο κοινό κριτήριο είναι η υπηρεσία μεταφοράς αποσκευών, ο θυρωρός, η πρόσβαση στο διαδίκτυο, η υπηρεσία φύλαξης αποσκευών, ο κοινόχρηστος υπολογιστής, το τηλεφωνικό κέντρο, η αίθουσα πολλαπλών χρήσεων, οι κοινόχρηστες τουαλέτες, η εσωτερική κατακόρυφη πρόσβαση των ΑμεΑ και η κουπαστή σε κάθε κλιμακοστάσιο.

Στην **κατηγορία 3 -Δωμάτια και διαμερίσματα** προσδιορίζεται το ελάχιστο εμβαδόν δωματίου για μία έως 6 κλίνες και η ύπαρξη των σουιτών.

Στην **κατηγορία 4 - Κοινές προδιαγραφές δωματίων-διαμερισμάτων** υπάρχει ταύτιση με τα κριτήρια της Ελλάδας ως προς το κρεβάτι με σύγχρονο στρώμα, τις ελάχιστες διαστάσεις των κρεβατιών, διαστάσεις κρεβατιών μεγαλύτερες από τις ελάχιστες, ύπαρξη τηλεόρασης, πρόσβαση στο διαδίκτυο, δυνατότητα κλειδώματος της εξωτερικής πόρτας του δωματίου, μαγνητικά ηλεκτρονικά κλειδιά, ύπαρξη μίνι μπαρ, χρηματοκιβώτιο, σάκους για το καθαριστήριο κτλ, οδηγός ξενοδοχειακών υπηρεσιών σε 2 γλώσσες, αυτόματη ρύθμιση θερμοκρασίας, καλύμματα υγιεινής στρωμάτων και μαξιλαριών. Ταυτίζεται όλος ο εξοπλισμός του δωματίου, όπως φαίνεται στον πίνακα του παραρτήματος, εκτός από τη συσκευή αφύπνισης. Τα 4 κριτήρια για τα ΑμεΑ δεν

ταυτίστηκαν, αν και η συγκεκριμένη χώρα έχει αρκετά κριτήρια και προδιαγραφές για τους χώρους αυτούς.

Στην **κατηγορία 5 - Εξοπλισμός κουζίνας για διαμερίσματα** δεν αναφέρθηκε εξοπλισμός διαμερισμάτων.

Στην **κατηγορία 6 - λουτρό** υπάρχει ταύτιση ως προς απαίτηση ιδιαίτερου λουτρού για κάθε δωμάτιο, την μπανιέρα ή ντους στα λουτρά και την παροχή αφρόλουτρου σαμπουάν κτλ, την αντιολισθητική επιφάνεια στην μπανιέρα ή ντουζιέρα, τις χειρολαβές ασφάλειας στην μπανιέρα και ταύτιση σε όλα τα κριτήρια εξοπλισμού του μπάνιου.

Δεν βρέθηκαν τα κριτήρια ύπαρξη μπανιέρας και ντουζιέρας ή υδρομασάζ , ο διπλός νιπτήρας και ο διαχωρισμός του wc από το χώρο που βρίσκονται η μπανιέρα και/ή ντουζιέρα.

Στη **κατηγορία 8 - Διασκέδαση και ψυχαγωγία** στα κριτήρια υπάρχει ταύτιση με την παροχή πρωινού σε ενδεδειγμένη αίθουσα, ύπαρξη καταστήματος μαζικής εστίασης με μεγάλες απαιτήσεις χώρου, υπηρεσία δωματίου και κατάστημα αναψυχής.

Ως προς την **κατηγορία 8 - Διασκέδαση και ψυχαγωγία** υπάρχει ταύτιση ως προς τις κολυμβητικές δεξαμενές, εξωτερικές, παιδικές, με υδρομασάζ, κλειστή θερμαινόμενη, στα σπα, στα οποία προδιαγράφονται ακριβώς τα υλικά και οι προδιαγραφές των σάουνας, τζακούζι, και ατμόλουτρου. Ταύτιση υπάρχει και ως προς το χώρο άθλησης στον οποίο περιγράφονται και κάποιες προδιαγραφές ασφαλείας.

Στην επόμενη **κατηγορία 10 – Ειδικές πιστοποιήσεις** ικανοποιείται μόνο ένα κριτήριο, αυτό του Green key. Η κατηγορία Περιβάλλον στην Αίγυπτο μοριοδοτείται επίσης από την τήρηση των κριτηρίων που δημοσιεύονται από το GSTC (Παγκόσμιο Συμβούλιο Αειφόρου Τουρισμού) ή από τη θέσπιση εσωτερικών κανονισμών ή/και εσωτερικού σχεδίου κατάρτισης του ξενοδοχείου, προσκομίζοντας τα απαραίτητα δικαιολογητικά.

Στην **κατηγορία 11- Προσωπικό** δεν υπήρξαν κριτήρια να ταυτίζονται με το ελληνικό σύστημα.

Η **κατηγορία 12 - Καθαριότητα και υγιεινή** ταυτίζεται ως προς την καθημερινή καθαριότητα των κοινόχρηστων χώρων και των δωματίων. Στην Αίγυπτο αρκετά

κριτήρια αφορούν σε καθαριότητα, ασφάλεια και συντήρηση των στοιχείων δάπεδο, τοίχοι, οροφές κτλ, ανά κατηγορία χώρου (δωμάτιο, σαλόνι, γυμναστήριο, υποδοχή κ.α) Στη χώρα μας αυτά τα έχουμε συγκεντρώσει σε ένα συνοπτικό πίνακα (καθαριότητα και υγιεινή) με 7 κριτήρια, από τα οποία είναι υποχρεωτικά τουλάχιστον τα 5 σε όλες τις κατηγορίες, μειώνοντας έτσι τον όγκο των κριτηρίων και εστιάζοντας στην ουσία.

Και στην **κατηγορία 13 – Διάφορα** κατηγορία δεν υπάρχει ταύτιση.

Κριτήρια Αιγύπτου που διαφέρουν από της Ελλάδας

Κατηγορία 1 - Κατάταξη Superior-Luxury-Palace και πολυτελείας στις μικρότερες κατηγορίες- δεν περιλαμβάνονται κατηγορίες πέραν των κλασσικών αστέρων.

Κατηγορία 3- Πρόσθετες διατάξεις για AMEA : Τα υποχρεωτικά δωμάτια για AMEA είναι μόλις το 1% επί της δυναμικότητας λόγω του μεγέθους των μονάδων, ενώ στην Ελλάδα απαιτείται το 5%. Στα κριτήρια 109-116 και 420-442 της Αίγυπτου, αναγράφονται οι λεπτομέρειες των εγκαταστάσεων για τα WC και δωμάτια AMEA. Προδιαγράφονται σε κάθε κριτήριο όλες οι διαστάσεις κάθετες και οριζόντιες ώστε να ελέγχεται ο ορθός σχεδιασμός των χώρων μέσω των κριτηρίων αυτών.

Κατηγορία 4 - Εξωτερικοί χώροι και είσοδος : Το κριτήριο 22 περιγράφει τις εισόδους οι οποίες πρέπει να είναι ξεχωριστές για το προσωπικό και το κοινό, η δεύτερη εκ των οποίων πρέπει να έχει διαστάσεις για την όδευση ΑμεΑ, και μπορεί να έχει αισθητήρα ή και θυρωρό .

Δωμάτια και κοινόχρηστοι χώροι

Οι απαιτήσεις ως προς τις επιφάνειες των δωματίων συγκριτικά με την Ελλάδα είναι πολύ μεγαλύτερες, όπως επίσης και οι επιφάνειες που προσδιορίζονται για τους κοινόχρηστους χώρους και για τα εστιατόρια.

Στην **κατηγορία 8 - Χώροι προσωπικού** η Αίγυπτος υποχρεώνει τα ξενοδοχεία εκτός πόλης να έχουν κοιτώνες και χώρους προσωπικού. Αυτοί οι χώροι έχουν τα δικά τους κριτήρια κατάταξης τα οποία είναι συνοδευτικά στην κατάταξη των ξενοδοχείων. Στην Τουρκία υπάρχουν χώροι προσωπικού, όπως κοιτώνες, καθιστικά, χώροι φαγητού με

24ωρη φύλαξη. Αρκετά μόρια δίνονται αν αυτοί οι χώροι είναι πολύ καλά συντηρημένοι και καθαροί (Βλέπε παράρτημα Ζ κριτηρίων Αιγύπτου).

Κατηγορίες 9 - Ανελκυστήρες κοινού και 10 - Πρόσβαση προσωπικού και ανελκυστήρες προσωπικού: Τα 7 κριτήρια ανελκυστήρων και ανελκυστήρων υπηρεσίας περιγράφουν σε ποια κτίρια απαιτούνται και εφόσον υπάρχει η συγκεκριμένη απαίτηση βαθμολογείται η συντήρηση και καθαριότητα τους, μοριοδοτείται ως κριτήριο και η ύπαρξη σύμβασης συντήρησης.

Κατηγορία 11 - Ασφάλεια και υγεία και Ιατρικές υπηρεσίες: Στα κριτήρια των ιατρικών υπηρεσιών και της ασφάλειας στην Αίγυπτο, διαπιστώνουμε ότι ένας γιατρός πρέπει να έχει σύμβαση για ταχεία παρέμβαση, υποχρεωτικά. Μοριοδοτούμενα κριτήρια είναι αν υπάρχει κλινική διαθέσιμη, η καθαριότητα και συντήρησή της και να διατίθεται κουτί πρώτων βοηθειών.

Άλλα κριτήρια περιγράφουν τη σήμανση διαφυγής εσωτερικά και εξωτερικά του κτιρίου, κριτήρια που αφορούν στην ασφάλεια στα σκαλοπάτια, τις κουπαστές και τα κιγκλιδώματα που ορίζουν ελάχιστο ύψος ασφαλείας.

Κατηγορίες 13 - Πρόσθετα μέτρα Εξοικονόμησης ενέργειας –14 - Μέτρα εξοικονόμησης Νερού: Στα θέματα διαχείρισης ενέργειας βλέπουμε λάμπες εξοικονόμησης ενέργειας και βρύσες με συστήματα εξοικονόμησης νερού. Δεν είναι κατηγοριοποιημένα κριτήρια άλλα τα συναντάμε διάσπαρτα και επαναλαμβανόμενα ανά κατηγορία χώρου.

Κατηγορία 20 - Αναλυτικές προδιαγραφές κατασκευής στοιχείων εγκαταστάσεων: στην Αίγυπτο φαίνεται να δίνεται μεγάλη ανάλυση στις προδιαγραφές, στις διαστάσεις των χώρων, της εγκατάστασης, του εξοπλισμού και στις διαστάσεις για την ορθή εφαρμογή τους.

Κατηγορία 25 - Πρόσθετες προδιαγραφές για spa και γυμναστήρια: Στον πίνακα της Αιγύπτου τα κριτήρια 214-233 αφορούν στην αίθουσα γυμναστικής, τον εξοπλισμό, τη συντήρηση του εξοπλισμού, την καθαριότητα του εξοπλισμού, κριτήρια ασφαλείας, για τους καθρέφτες, τον αερισμό του γυμναστηρίου, τις προδιαγραφές για τις σάουνες και τα ατμόλουτρα και το τζακούζι.

Κατηγορία 27 - Μέτρα ασφάλειας για κολυμβητικές δεξαμενές:

Τα κριτήρια για την ασφάλεια της κολυμβητικής δεξαμενής, για σήμανση βάθους, παρουσία ναυαγοσώστη και καθημερινά αρχεία ποιότητας νερού.

Στην **Κατηγορία 32 - Εμβαδόν χώρων εστίασης** το εμβαδό των χώρων εστίασης προδιαγράφεται ανά κατηγορία αστερών με πολύ υψηλές απαιτήσεις όσο αυξάνεται η κατηγορία.

Κατηγορία 33 - Πρόσθετες υπηρεσίες: Στην υποδοχή μπορεί να διατίθενται φρέσκα λουλούδια, οι τιμές πρέπει να αναγράφονται στο χώρο της ρεσεψιόν, το προσωπικό πρέπει να φοράει στολές με ταμπελάκι ονόματος. Σε περίπτωση παράδοσης αποσκευών για φύλαξη πρέπει να εκδίδεται απόδειξη, παρέχονται υπηρεσίες συναλλάγματος μέσω τράπεζας ή με μηχανήματα ΑΤΜ στους χώρους της ρεσεψιόν. Στην Αίγυπτο υπάρχει ποσοστό δωμάτων για μη καπνίζοντες.

Κατηγορία 29 - Εξατομικευμένη εξυπηρέτηση του πελάτη: Τα κριτήρια κατάταξης της Αιγύπτου δεν περιέχουν τις υπηρεσίες του ξενοδοχείου και της κατάρτισης του προσωπικού. Αυτό συμβαίνει επειδή το σύστημα έχει 2 σκέλη: το πρώτο αφορά στα κτιριακά, ενώ το δεύτερο εξετάζεται με τη διαδικασία του μυστηριώδη επισκέπτη. Κριτήρια για το εργαλείο του μυστηριώδη επισκέπτη για να τεκμηριωθεί η κατηγορία δεν εντοπίστηκαν.

3.2.6_Σύγκριση κριτηρίων Hotelstars με Ελλάδα

Ομοιότητες και διαφορές προσέγγισης κριτηρίων hotelstars με Ελλάδα

Στην **κατηγορία 1 – Κτίριο** όμοια κριτήρια αποτελούν οι χώροι στάθμευσης, ο σταθμός φόρτισης, η ψύξη - θέρμανση αν και αποτελεί προαιρετικό κριτήριο, η βεράντα στα δωμάτια και οι θέσεις στάθμευσης του λεωφορείου.

Σε αυτή την κατηγορία δεν αναφέρθηκαν τα θερμομονωτικά κουφώματα, η θέση και περιοχή, το κριτήριο αρχιτεκτονικής κληρονομιάς και η γεννήτρια.

Στην **κατηγορία 2 - Υποδοχή - κοινόχρηστοι χώροι**, υπάρχουν οι ελάχιστες ώρες λειτουργίας της υποδοχής, το εξπρές check in -out, το κεντρικό χρηματοκιβώτιο, η υπηρεσία μεταφοράς αποσκευών, ο θυρωρός, ο πορτιέρης, ο βοηθός υποδοχής, η πρόσβαση στο διαδίκτυο, υπηρεσίες φύλαξης αποσκευών, το τηλεφωνικό κέντρο, η αίθουσα πολλαπλών χρήσεων, οι τουαλέτες επισκεπτών, κριτήρια για το φωτισμό της αίθουσας πολλαπλών χρήσεων, το επιχειρηματικό κέντρο, οι κοινόχρηστοι υπολογιστές και η οριζόντια - κατακόρυφη πρόσβαση για τα άτομα με ειδικές ανάγκες.

Δεν εντοπίστηκαν το ελάχιστο εμβαδόν της υποδοχής, η προσαύξηση ανά κατηγορία αστέρων, όπως επίσης και η κουπαστή σε κάθε κλιμακοστάσιο.

Στην **κατηγορία 3 -Δωμάτια και διαμερίσματα** ταύτιση υπάρχει ως προς την ύπαρξη εμβαδού δωματίων το οποίο είναι προτεινόμενο και όχι υποχρεωτικό, σε αυτό το σύστημα τα κριτήρια είναι βαθμολογούμενα και κάποια υποχρεωτικά, περιλαμβάνοντας και την προσαύξηση του εμβαδού των δωματίων από το προτεινόμενο εμβαδόν, υπάρχει και κριτήριο σουιτών, αλλά όχι κριτήρια διαμερισμάτων.

Στην **κατηγορία 4 - Κοινές προδιαγραφές δωματίων-διαμερισμάτων** το κρεβάτι, η τηλεόραση, η δορυφορική τηλεόραση, η πρόσβαση στο διαδίκτυο, η παροχή υπολογιστή, οι τηλεοράσεις νέας τεχνολογίας, η δυνατότητα ασφαλούς κλειδώματος, το μίνι μπαρ, το χρηματοκιβώτιο, ο βραστήρας νερού και τα υλικά για καφέ ή τσάι. Επίσης, το σίδερο και η σανίδα σιδερώματος, πρέσα παντελονιών, οι λοιπές ατομικές εξυπηρετήσεις, ο οδηγός των ξενοδοχειακών υπηρεσιών, η αυτόνομη ρύθμιση της θερμοκρασίας. Επιπροσθέτως, ο επαρκής ιματισμός σε καλή κατάσταση, τα καλύμματα υγιεινής προστασίας για τα στρώματα και τα μαξιλάρια, η επιλογή μαξιλαριών. Τέλος, η ντουλάπα, το κάθισμα, το τραπέζι, η επιφάνεια εργασίας, τα κομοδίνα, το έπιπλο τουαλέτας με καθρέφτη, ο φωτισμός ανάγνωσης, ο κεντρικός διακόπτης, ο πάγκος αποσκευών, το καλάθι αχρήστων, η υπηρεσία ή συσκευή αφύπνισης, είναι τα κριτήρια ταύτισης της κατηγορίας.

Κριτήρια για εξοπλισμό κουζίνας διαμερισμάτων δεν σημειώθηκαν, όπως επίσης το κριτήριο τζάκι, η δυνατότητα παροχής laptop ή tablet, τα κανάλια ταινιών. Επλείπουν και οι οδηγίες διαφυγής για τα ΑμεΑ, ο κατάλογος υπηρεσιών σε σύστημα γραφής braille,

ο τιμοκατάλογος εδεσμάτων, σύστημα γραφής και ανάγνωσης braille και το τελευταίο κριτήριο της κατηγορίας που απουσιάζει είναι η ανάγλυφη αναγραφή του αριθμού του δωματίου σε braille.

Στην **κατηγορία 5 - Εξοπλισμός κουζίνας για διαμερίσματα**- δεν βρέθηκαν κριτήρια
Στην **κατηγορία 6 - λουτρό** υπάρχει ταύτιση ως προς το ιδιαίτερο λουτρό, στην μπανιέρα ή ντουζιέρα, στον εξοπλισμό του λουτρού, στις χειρολαβές ασφαλείας, στο διπλό νιπτήρα, στον καθρέπτη, στην πρίζα δίπλα στον καθρέπτη, στο μεγεθυντικό καθρέπτη, στο μπουρνούζι και τις παντόφλες μπάνιου ανά κατηγορία, στην ύπαρξη ζυγαριάς, και στα είδη κοσμητικής. Δεν αναφέρονται η μπανιέρα με το υδρομασάζ.

Στην **κατηγορία 7 – Εστίαση** προβλέπεται παροχή πρωινού σε ενδεδειγμένη αίθουσα, δυνατότητα σερβιρίσματος πρωινού στα δωμάτια, ύπαρξη καταστήματος μαζικής εστίασης, υπηρεσία δωματίου και κατάσταση αναψυχής.

Στην **κατηγορία 8 - Διασκέδαση και ψυχαγωγία** περιλαμβάνονται κριτήρια, όπως η αίθουσα ψυχαγωγίας, οργανωμένος παιδότοπος, κολυμβητική δεξαμενή, κοινόχρηστοι χώροι, κολυμβητική δεξαμενή κλειστή, σπα, γυμναστήριο, δραστηριότητες ψυχαγωγίας και γήπεδα.

Δεν αναφέρονται κριτήρια υδρομασάζ στην κολυμβητική δεξαμενή, ιδιωτικές κολυμβητικές δεξαμενές, βιβλιοθήκη και θέατρο.

Στην **κατηγορία 9 – Λοιπές υπηρεσίες** προβλέπεται η μεταφορά των πελατών, η υπηρεσία στεγνού καθαρίσματος, πλυσίματος, υπηρεσία φύλαξης παιδιών και τα καταστήματα εντός του ξενοδοχείου.

Δεν υπάρχουν κριτήρια προστασίας του ξενοδοχείου με υπηρεσία ασφαλείας, η ιδιωτική ασφάλιση πελατών και η παροχή ημερήσιων εφημερίδων και περιοδικών.

Στις **ειδικές πιστοποιήσεις- κατηγορία 10** προβλέπονται κριτήρια για περιβαλλοντική διαχείριση, σύστημα διαχείρισης παραπόνω πελατών και πιστοποιήσεις συστημάτων διαχείρισης ποιότητας.

Στην **κατηγορία 11- Προσωπικό** δεν σημειώνεται καμία ταύτιση, αν και περιγράφεται η γνώση ξένων γλωσσών του προσωπικού, αλλά χωρίς πιστοποίηση.

Δεν προβλέπονται επιμορφωτικά προγράμματα σχετικά με τον τουρισμό, η χορήγηση εγχειρίδιου λειτουργίας, οι απόφοιτοι τουριστικών σχολών με ποσοστό και η αναλογία του προσωπικού ανά κλίνη.

Στο κομμάτι της **καθαριότητας και υγιεινής- κατηγορία 12** η καθημερινή καθαριότητα των κοινόχρηστων χώρων και των δωματίων, όπως και η συχνότητα αλλαγής κλινοσκεπασμάτων και ιματισμού μπάνιου, η έξτρα υπηρεσία καθαριότητας το βράδυ και η αλλαγή ιματισμού στο μπάνιο κατόπιν αιτήματος,

Δεν περιγράφεται η τήρηση διαδικασιών απεντόμωσης και μυοκτονίας.

Στην **κατηγορία 13 - Διάφορα** εντοπίστηκε ιστοσελίδα με επικαιροποιημένη πληροφόρηση για το ξενοδοχείο και ιστοσελίδα με επιλογή απευθείας κρατήσεων, αλλά δεν περιλαμβάνεται κανένα άλλο κριτήριο να ταυτίζεται

Κριτήρια hotelstars που δεν ταυτίζονται με το σύστημα της Ελλάδας.

Στην **κατηγορία 1 - Κατάταξη Superior-Luxury-Palace και πολυτελείας στις μικρότερες κατηγορίες**. Οι κατηγορίες αστέρων είναι από 1 έως 5 αστέρια με συμπληρωματικά αστέρια σε όλες τις κατηγορίες με διάκριση superior. Η κατάταξη superior επιτυγχάνεται αν τα βαθμολογούμενα κριτήρια της κατηγορίας και τα υποχρεωτικά συγκεντρώσουν βαθμολογούμενα κριτήρια της επόμενης ανώτερης κατηγορίας.

Στην **κατηγορία 2 - Mystery client** βρέθηκε κριτήριο προαιρετικής επιλογής για την εφαρμογή του εργαλείου Mystery Client

Στην **κατηγορία 3- Πρόσθετες διατάξεις για AMEA κριτήρια για την εξασφάλιση της προσβασιμότητας χωρίς εμπόδια για τυφλούς ή άτομα με προβλήματα όρασης και κωφούς ή άτομα με προβλήματα ακοής αποτελούν κριτήρια διαφοροποίησης.**

Στην **κατηγορία 4 - Εξωτερικοί χώροι και είσοδος** αξιολογείται η συνολική εντύπωση του ξενοδοχείου, το Περιβάλλον και η αρμονική/ευχάριστη ατμόσφαιρα στους κοινόχρηστους χώρους

Στην **κατηγορία 5 - Εξειδικευμένες θέσεις προσωπικού** προβλέπεται κριτήριο για τις υπηρεσίες που παρέχονται από ικανό και αναγνωρίσιμο προσωπικό.

Στην **κατηγορία 6 - Πολύγλωσσο προσωπικό** το δίγλωσσο προσωπικό αφορά σε αυτούς που έρχονται σε επαφή με το κοινό (front liners). Επίσης, κριτήριο αποτελεί η ταχεία αναγνώριση των γλωσσών που ομιλούνται από το προσωπικό του ξενοδοχείου (μέσω δεικτών, όπως καρφίτσες σημαίας κ.λπ.).

Στην **κατηγορία 9 - Ανελκυστήρες κοινού**, ο ανελκυστήρας πρέπει να συμμορφώνεται με τους εθνικούς κανονισμούς.

Για τις **κατηγορίες 13 - Πρόσθετα μέτρα Εξοικονόμησης ενέργειας 17 - Ανακύκλωση ή αποθήκευση απορριμμάτων- 14 - Μέτρα εξοικονόμησης Νερού** προβλέπεται ένα κριτήριο που τις καλύπτει όλες, το Σήμα/πιστοποιητικό βιωσιμότητας στο πλαίσιο της επικείμενης οδηγίας της ΕΕ για τις πράσινες αξιώσεις (COM(2023) 166 τελικό)

Στην **κατηγορία 15 - Μείωση αποτυπώματος άνθρακα** κριτήριο για την ένδειξη του ανθρακικού αποτυπώματος του ξενοδοχείου σύμφωνα με την Πρωτοβουλία για τη μέτρηση του άνθρακα στα ξενοδοχεία (HCM1)66.

Στην **κατηγορία 18 - Πρόσθετες υπηρεσίες για παιδιά** κριτήρια, όπως εσωτερική φροντίδα παιδιών (για παιδιά κάτω των 3 ετών) επί τουλάχιστον 3 ώρες τις καθημερινές από εξειδικευμένο προσωπικό, η εσωτερική φροντίδα παιδιών (για παιδιά άνω των 3) επί τουλάχιστον 3 ώρες τις καθημερινές από εξειδικευμένο προσωπικό, βρεφικός εξοπλισμός κατά παραγγελία, (π.χ. καρεκλάκι φαγητού, εξοπλισμός θέρμανσης φαγητού, αλλαξιέρα, baby monitor), η παιδική περιοχή (παιδότοπος/παιδική χαρά) αποτελούν διαφορετικά κριτήρια από της Ελλάδας.

Στην **κατηγορία 19 - Διαφάνεια και ηλεκτρονικές υπηρεσίες** περιλαμβάνονται κριτήρια για ιστοσελίδα με κριτικές επισκεπτών και ενεργή πρόσκληση στους επισκέπτες που αναχωρούν να γράψουν μια κριτική σε μια πύλη ή στον ιστότοπο.

Στην **κατηγορία 23 - Πρόσθετες προδιαγραφές για την ποιότητα ύπνου** Σύστημα κρεβατιού με καλοδιατηρημένο στρώμα τουλάχιστον σε διάφορα μοριοδοτούμενα πάχη, πλάτη, μήκη συμπεριλαμβάνονται στην κατηγορία. Αντιαλλεργικά κλινοσκεπάσματα διαθέσιμα κατόπιν αιτήματος αποτελούν επίσης κριτήρια διαφοροποίησης.

Στην **κατηγορία 24 - Προώθηση τοπικών στοιχείων** η χρήση περιφερειακών προϊόντων είναι κριτήριο.

Στην **κατηγορία 26 - Απαιτήσεις αιθουσών συνεδριάσεων** κριτήρια της κατηγορίας αυτής αποτελούν ο φυσικός φωτισμός στην αίθουσα συνεδριάσεων και η συσκότιση της αίθουσας, ατομικά ρυθμιζόμενος κλιματισμός των αιθουσών συνεδριάσεων, η αίθουσα συνεδριάσεων να διαθέτει κατάλληλο φωτισμό (με τεχνητό φως 200lux), WIFI, βιντεοπροβολέα, οθόνη προβολής (ανάλογα με το ύψος της οροφής και το μέγεθος της αίθουσας), κρεμάστρα ή ντουλάπι με επαρκή αριθμό πριζών.

Στην **κατηγορία 29 - Εξατομικευμένη εξυπηρέτηση του πελάτη** κριτήρια, όπως το εξατομικευμένο καλωσόρισμα κατά την άφιξη κάθε επισκέπτη, π.χ. με λουλούδια ή μια δωροεπιταγή στο δωμάτιο, η συνοδεία του επισκέπτη στο δωμάτιο κατά την άφιξη, το προσωπικό μπουφέ πρωινού ή ισοδύναμη κάρτα μενού πρωινού, τα μη αλλεργιογόνα (χωρίς γλουτένη, λακτόζη κ.λπ.) προϊόντα κλείνουν την κατηγορία.

Στην **κατηγορία 31 - Πρόσθετοι χώροι υπηρεσιών για τους πελάτες** συμπεριλαμβάνονται κριτήρια, όπως ο ασφαλής χώρος αποθήκευσης ποδηλάτων, το lobby με καθίσματα και υπηρεσία ποτών, η αίθουσα υποδοχής με πολλά καθίσματα και υπηρεσία ποτών. Επίσης, οι επιλογές δεξιώσεων για τουλάχιστον 50-100-250 άτομα και τέλος, οι καθορισμένοι χώροι συνεργασίας / αίθουσες ομαδικής εργασίας.

Στην **κατηγορία 33 - Πρόσθετες υπηρεσίες** η υπηρεσία σιδερώματος, η πληρωμή χωρίς μετρητά, η υπηρεσία ραπτικής, η προσφορά προϊόντων υγιεινής κατά παραγγελία και η ενοικίαση αθλητικού εξοπλισμού είναι οι πρόσθετες υπηρεσίες του συστήματος.

Στην **κατηγορία 35- πρόσθετος εξοπλισμός** κριτήρια, όπως ο ειδικός σταθμός φόρτισης για ηλεκτρικά ποδήλατα ή άλλους τύπους ηλεκτρικών οχημάτων μεταφοράς, η ομπρέλα βροχής στη ρεσεψιόν ή στο δωμάτιο, η μηχανή στίλβωσης παπουτσιών στο ξενοδοχείο, οι διαφανείς κουρτίνες/οθόνες/περσίδες, ο ξεχωριστός γάντζος για παλτό και μπουρνούζι,

ο καθρέφτης ντυσίματος, η επαρκής προστασία από τον θόρυβο, τα σταθερά ηλεκτρονικά μέσα ψυχαγωγίας στο μπάνιο, οι θύρες απορρόφησης ήχου ή διπλές πόρτες, το διεθνές βύσμα προσαρμογέα ρεύματος, ο σταθμός φόρτισης (για πολλαπλές ηλεκτρονικές συσκευές) ή/και διαφορετικοί προσαρμογείς κατά παραγγελία και οι ράγες πετσετών ή γάντζοι πετσετών ολοκληρώνουν την κατηγορία αυτή.

3.3 Διαφορετικές κατηγορίες πολυτελείας Luxury , Grand Luxury, Palace

Κατηγορίες superior 1-2*-3*-4* -5* hotelstars*

Η Hotel Stars για αυτή την ενδιάμεση κατάταξη δεν εφαρμόζει ξεχωριστούς πίνακες με αναβαθμισμένα κριτήρια. Για να ανέλθει στις ενδιάμεσες κατηγορίες ένα ξενοδοχείο, πρέπει να λάβει, στην αντίστοιχη μοριοδοτηση προαιρετικών κριτηρίων της επομένης μεγαλύτερης κατηγορίας, ανάλογους βαθμούς αστερών , διατηρώντας όμως τα υποχρεωτικά κριτήρια της κατάταξής του. Αντίστοιχα, για την κατηγορία 5 αστερών μεταβάλλονται κάποια προαιρετικά κριτήρια σε υποχρεωτικά κι αλλάζει η βαθμολογία για να φτάσει εκεί που πρέπει .

*Κατηγορίες luxury και superior 4**

Σαρδηνία και του Βένετο εφαρμόζουν στα κριτήρια τους την ενδιάμεση κατηγορία 4* superior. εφαρμόζοντας 11 κριτήρια της κατηγορίας 5* που σχετίζονται (προσαύξηση χώρου υποδοχής κατά 100%, υπηρεσίες πλυντηρίου, καφετιέρα, μπουρνούζι και αλλαγή κλινοσκεπασμάτων και ειδών ιματισμού). Τα κριτήρια καθαριότητας κάποιων κτιριακών υποδομών χώρων στάθμευσης, πισίνας, γυμναστηρίου, χώρων εστίασης, υποδοχής), υπηρεσίες αποσκευών, αχθοφόρου, ώρες υποδοχής, παροχή Wi-Fi, παρουσία απινιδωτή. Παράλληλα, για το Βένετο τα κριτήρια των απαιτήσεων των διαστάσεων των δωματίων πρέπει να ταυτίζονται με τις προδιαγραφές των ανώτερων κατηγοριών ξενοδοχείων (π.χ. 4* superior, αντίστοιχο πέντε αστερών). Παρουσιάζει επίσης κάποια κριτήρια κατηγορίας από τους πίνακες κατάταξης των 5*, για τα ξενοδοχεία 4* superior, τα οποία ταυτίζονται με αυτά της Σαρδηνίας 4* Superior .Έτσι, μπορεί ένα ξενοδοχείο να αποκτήσει την κατάταξη αυτή με την εφαρμογή τους. Τα περισσότερα όμως κριτήρια της κατηγορίας για το Βένετο αφορούν σε εξειδικευμένες υπηρεσίες και παροχές οι οποίες είναι μεγάλης κλίμακας, όπως η συνολική επιφάνεια κτιρίου άνω των 3.000 ή 5.000m² και η παροχή junior suites με πρόσβαση στην παραλία, οι αθλητικές και ψυχαγωγικές υποδομές (γήπεδα γκολφ, στάβλοι, χώροι άνω των 1.800m²) και οι παιδικές παροχές (παιδικές χαρές, animation και δωμάτια με βρεφικά είδη, αίθουσες δημιουργικής απασχόλησης 20m², υπηρεσίες νταντάς), η παροχή κελαριού γευσιγνωσίας με τουλάχιστον 80 μάρκες κρασιών (25% από το Βένετο) και η ιδιωτική προσγείωση στο ξενοδοχείο τα οποία στοχεύουν στην εξατομίκευση των παροχών, καλύπτοντας ανάγκες διαφορετικών κατηγοριών επισκεπτών από οικογένειες και επαγγελματίες ταξιδιώτες και επισκέπτες που αναζητούν εξειδικευμένες παροχές.

Κατηγορίες Grand Luxury, Palace, 5*luxury, 5*Lusso

Το Βένετο, η Ανδαλουσία, η Γαλλία και η Σαρδηνία εφαρμόζουν κριτήρια αστερών άνω των 5*. Με εντελώς διαφορετικές προσεγγίσεις και κριτήρια, οι δυο πρώτες παρουσιάζουν ξεχωριστούς πίνακες με κριτήρια κατάταξης, τα οποία είναι επιλογής.

Κριτήρια Βένετο κατηγορία 5* Luxury

Στο Βένετο η κατηγορία 5* Luxury εστιάζει περισσότερο στα κριτήρια κτιριακών υποδομών, όπως καταστήματα (δώρων, εσωρούχων, ρολογιών, φαρμακεία, τοπικά προϊόντα, κομμωτήριο), υποδομές για παιδιά, κέντρα ευεξίας, γυμναστήρια και κάποιες εξειδικευμένες υποδομές μεγάλης κλίμακας (κλειστές αθλητικές εγκαταστάσεις με επιφάνεια άνω των 1800 τετραγωνικών, εσωτερική πισίνα εξωτερική πισίνα πάνω από 200 τετραγωνικά, γήπεδο και στάβλους) χωρίς να περιλαμβάνει κριτήρια βιώσιμου τουρισμού ή αναβαθμισμένων υπηρεσιών.

Κριτήρια Ισπανίας- Ανδαλουσία 5 *Grand Luxury

Η Ανδαλουσία στην κατηγορία 5* luxury περιλαμβάνει με τα κριτήρια τομείς της ποιότητας και της αριστείας των υπηρεσιών, προωθώντας την εξατομίκευση, τη βιωσιμότητα, την ευεξία και την αίσθηση πολυτέλειας. Στα κριτήρια της προωθεί την πολιτιστική εμπειρία της περιοχής, (ζωντανή μουσική, εμπορικά κέντρα, δωρεάν μεταφορές στην περιοχή), ενσωματώνει αρχές «προσβάσιμης πολυτέλειας» με κριτήρια, όπως η προσφορά αυτοεξυπηρετούμενων παροχών, όπως ποτά και snacks, δωρεάν προϊόντων mini bar, δωρεάν πρόσβαση σε υπηρεσίες (γυμναστήρια, σπα, επιδιόρθωση ενδυμάτων, υπηρεσία δεκατιανού, υπηρεσία σνακ στο δωμάτιο, πλύσιμο αυτοκινήτου, παροχή κινητού). Εφαρμόζει κριτήρια που αποσκοπούν σε πρακτική κοινωνικής ευθύνης σύμφωνα με τις αρχές καθολικής προσβασιμότητας (δημιουργία προσβάσιμων εγκαταστάσεων στο 20% των μονάδων). Τα πολυτελή χαρακτηριστικά των κριτηρίων των δωματίων, όπως μεγάλος και άνετος χώρος, υψηλής ποιότητας υλικά, δυνατότητα ρύθμισης σκληρότητας στρώματος και χαρακτηριστικά, όπως αποτελούν κριτήρια αναβάθμισης της διαμονής. Στην στην αναψυχή περιλαμβάνονται παροχές όπως το Spa, που συνοδεύονται από προσφορές ποτών ή φρούτων, εντάσσονται στις σύγχρονες τάσεις του wellness tourism. Τα κριτήρια περιλαμβάνουν επίσης ευρεία γκάμα

εξατομικευμένων υπηρεσιών (προσωπικό βοηθό, προσωπικό βοηθό αγορών, 24ωρη παρουσία μπάτλερ, υπηρεσία προετοιμασίας αποσκευών, προσωπικός γυμναστής).

Η βιώσιμη λειτουργία του ξενοδοχείου συνδέεται άμεσα με τη μόνιμη απασχόληση τουλάχιστον του 75% του προσωπικού και τη λειτουργία του καταλύματος καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, μια από τις αρχές βιωσιμότητας στον τουρισμό.

Κριτήρια Γαλλίας 5* Palace.

Από την άλλη πλευρά, η Γαλλία εφαρμόζει μια ολόκληρη φιλοσοφία για τα ξενοδοχεία 5* που διακρίνονται ως palace. Τα κριτήρια αξιολόγησης Palace περιλαμβάνουν 12 τομείς που αποδεικνύουν την ποιότητα και την αριστεία των υπηρεσιών. Αξιολογούν την εμπορική απόδοση, το ποσοστό πληρότητας, τη μέση τιμή και τα έσοδα ανά δωμάτιο, αναδεικνύοντας την επιχειρηματική βιωσιμότητα του καταλύματος.

Εξετάζεται επίσης, ο αριθμός εργαζομένων ανά κλίνη σε σύγκριση με το ποσοστό πληρότητας, ενσωματώνει τις αρχές της αναλογικής διαχείρισης των πόρων φιλοξενίας, την αποδοτικότητα και την ποιότητα εξυπηρέτησης. Η τοποθεσία τους πρέπει να είναι εξαιρετική, με αρμονικό αρχιτεκτονικό και φυσικό περιβάλλον, όπως εξαιρετικό τοπίο ή περιοχή NATURA, περιοχές παγκόσμιας κληρονομιάς της UNESCO. Λαμβάνονται υπόψη η ιστορική και σύγχρονη αρχιτεκτονική, η ηλικία του κτιρίου και η προστασία της πολιτιστικής κληρονομιάς, κριτήρια τα οποία συνδέονται με τη δέσμευση για πολιτιστική και περιβαλλοντική βιωσιμότητα, η αξιολόγηση κριτηρίων, όπως η ποιότητα των υλικών, η διακόσμηση, οι ευρύχωροι και αρμονικοί χώροι, η εξαιρετική μοντέρνα ή σύγχρονη αρχιτεκτονική και οι επαγγελματίες που εμπλέκονται (καταξιωμένοι αρχιτέκτονες και διακοσμητές), η παρουσία έργων τέχνης, η ποιότητα των επίπλων, η παρουσία συνεργείων συντήρησης και προσωπικού συντήρησης επισημαίνουν τη σημασία της λειτουργικής πολυτελείας και εργονομίας.

Η επίσκεψη διεθνών προσωπικοτήτων και η φιλοξενία σημαντικών ιστορικών γεγονότων και αποτελούν κριτήρια branding. Η καταχώρηση του ξενοδοχείου σε διεθνείς οδηγούς και η συμμετοχή του σε ένα σήμα που απονέμεται σε ξενοδοχεία πολύ υψηλών προδιαγραφών εκτιμώνται για τη μοναδικότητά τους. Κριτήρια, όπως η ηλεκτρονική φήμη του καταλύματος (συνολική ανασκόπηση των κριτικών πελατών),

Αξιοσημείωτη είναι η προσοχή στις ανθρώπινες πλευρές για την αριστεία των υπηρεσιών, ο προϋπολογισμός για την εκπαίδευση και ανάπτυξη των δεξιοτήτων του προσωπικού και η ύπαρξη σχεδίου συμμετοχής στα κέρδη για το μισθωτό προσωπικό, πρακτικές αντιπροσωπευτικές της υπεύθυνης διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, με εστίαση στους εργαζομένους και στην ενίσχυση της επιχειρηματικής ισορροπίας.

Η υποδειγματική και υπεύθυνη προσέγγιση του ξενοδοχείου σχετικά με την ποιότητα και την προώθηση της αειφόρου ανάπτυξης στις κοινωνικές και περιβαλλοντικές συνιστώσες και η συμμετοχή στην ενίσχυση της μαθητείας και στην προώθηση της τουριστικής βιομηχανίας, το ποιοτικό εργασιακό περιβάλλον με κοινωνική και δεοντολογική πολιτική, καθώς και η αξιολόγηση και ανάπτυξη των εργαζομένων είναι πρακτικές κοινωνικής ευθύνης που έχουν θετικό αντίκτυπο στο τουριστικό προϊόν και στην πολιτισμικής ανάπτυξη.

Κριτήριο για την ετήσια λειτουργία του ξενοδοχείου είναι να απασχολεί τουλάχιστον το 75% των εργαζομένων με μόνιμες συμβάσεις και να προωθεί την κοινωνική και οικονομική βιωσιμότητα. Η έμφαση σε εξειδικευμένο και μόνιμο προσωπικό ευθυγραμμίζεται με τις αρχές παροχής ποιοτικών υπηρεσιών, καθώς η εμπειρία και η εξειδίκευση του προσωπικού αναγνωρίζονται ως κρίσιμος παράγοντας επιτυχίας στον τομέα της πολυτελούς φιλοξενίας.

Τα κριτήρια για την ποιότητα των κλινοσκεπασμάτων και πετσετών (προέλευσης, υφάσματος κ.λπ.) καθώς και αυτά των κλινοσκεπασμάτων (βάση κρεβατιού, στρώμα) και όλων των προσφερόμενων προϊόντων καλωσορίσματος εστιάζουν στην προσοχή της λεπτομέρειας που είναι χαρακτηριστικό της φιλοξενίας υψηλών προδιαγραφών η ύπαρξη διεθνούς φήμης γαστρονομικού εστιατορίου, η ποιότητα και η σημασία των αναφορών στη λίστα κρασιών καθώς και η ύπαρξη μπαρ διαμορφώνουν μια πολυδιάστατη εμπειρία πολυτέλειας.

Κριτήρια Σαρδηνίας κατηγορία 5* Luxury ή Lusso

Εξαιρετικά στοιχεία των κορυφαίων : Τα κριτήρια κατάταξης περιλαμβάνουν, πρώτον, την πανοραμική θέα. Επιπλέον, αξιολογούνται τα σημαντικά αρχιτεκτονικά, καλλιτεχνικά και διακοσμητικά χαρακτηριστικά του κτιρίου. Παράλληλα, λαμβάνεται

υπόψη η κατασκευή που εντάσσεται αρμονικά σε ένα περιβαλλοντικό πλαίσιο με ιστορικό, καλλιτεχνικό, μνημειακό ή φυσικό ενδιαφέρον. Επιπρόσθετα, εξετάζεται ο τύπος του κτιρίου που ξεχωρίζει από αισθητικής άποψης, αλλά και λόγω της θέσης, της προστασίας από τον θόρυβο, καθώς και της ύπαρξης πάρκου ή άλλων μεγάλων αποκλειστικών χώρων, σε σχέση με τα γύρω κτίρια ή εκείνα της περιοχής που λειτουργούν ως ξενοδοχεία.

Τα κριτήρια που αφορούν στους κοινόχρηστους χώρους, όπως η υψηλή ποιότητα και το επαρκές μέγεθος τους, περιλαμβάνοντας χώρους όπως η αίθουσα υποδοχής, το σαλόνι-μπαρ, τα εστιατόρια, οι χώροι συνεδριάσεων-επιχειρήσεων, το σπα, καθώς και οι πισίνες ή οι λιμνοθάλασσες. Παράλληλα, αξιολογείται η σχέση μεταξύ της επιφάνειας και του αριθμού των κοινόχρηστων χώρων και των δωματίων. Επιπλέον, δίνεται βαρύτητα στην ύπαρξη ιδιαίτερα μεγάλων κοινόχρηστων χώρων, υπερμεγεθών σε σχέση με τον αριθμό των επισκεπτών. Σημαντική είναι επίσης η παρουσία ιδιαίτερα μεγάλων δωματίων, καθώς και η υψηλή αισθητική του χώρου υποδοχής, ο οποίος μπορεί να περιλαμβάνει και ειδικό γραφείο για τους πελάτες.

Επιπροσθέτως, λαμβάνονται υπόψη οι βεράντες, η ύπαρξη σουιτών με σαλόνι και παρακείμενο ξεχωριστό δωμάτιο, καθώς και το εύρος και ο αριθμός των ανελκυστήρων που αποτρέπουν την αναμονή. Παράλληλα, αξιολογείται η διαθεσιμότητα ξεχωριστών ανελκυστήρων για πελάτες και το προσωπικό, οι χειροκίνητοι αναβατήρες, καθώς και η τοποθέτησή τους σε μη ορατούς χώρους. Επιπλέον, σημαντικό κριτήριο αποτελεί η άριστη λειτουργικότητα όλων των εγκαταστάσεων, καθώς και η συνεχής συντήρηση του κτιρίου, των εγκαταστάσεων, του εξοπλισμού και των επίπλων.

Ειδικά για περιοχές διακοπών, δίνεται προσοχή στις αθλητικές εγκαταστάσεις, στα πάρκα, στις πισίνες ή στην ιδιωτική παραλία. Παράλληλα, περιλαμβάνονται τουαλέτες και αποδυτήρια στους κοινόχρηστους χώρους. Επιπλέον, αξιολογούνται οι διαμορφωμένοι χώροι πισίνας και λιμνοθάλασσας, με επαρκείς υπηρεσίες στους πελάτες. Εξετάζονται επίσης οι υπαίθριοι χώροι, όπως οι βεράντες, τα roof gardens, τα οποία πρέπει να διαθέτουν κατάλληλο μέγεθος και σχεδιασμό.

Τέλος, περιλαμβάνεται η παρουσία ιαματικών λουτρών ευεξίας και ειδικά διαμορφωμένων κέντρων με ελκυστικό σχεδιασμό. Επιπρόσθετα, αξιολογείται η επάρκεια χώρου λιανικής πώλησης για συγκεκριμένες κατηγορίες προϊόντων πολυτελείας. Εξαιρετική Ποιότητα και Ποικιλία Εξοπλισμού: Στα δωμάτια, τα χαλιά οι κουρτίνες και η επιλογή υλικών υψηλής ποιότητας για τον σχεδιασμό των επίπλων είναι απαραίτητα,

καλύπτοντας τις ανάγκες χώρων καθιστικού, lounge bars, εστιατορίων, μουσικών χώρων και κλαμπ. Καλλιτεχνικοί πολυέλαιοι και φωτιστικά που προσαρμόζονται σε κάθε χώρο αποτελούν κριτήρια πολυτελείας, όπως και ο εξοπλισμός, τα μαχαιροπήρουνα και τα επιτραπέζια σκεύη πρέπει να είναι καλαίσθητα.

Εξοπλισμός και Τεχνολογία: η κατηγορία περιλαμβάνει κριτήρια, όπως οι σύγχρονες εγκαταστάσεις νερού να είναι εξοπλισμένες με κύρια συστήματα ρύθμισης και τηλεχειρισμού, διασφαλίζοντας άμεση χρήση. Το σύστημα ACS για ζεστό νερό χρήσης που περιλαμβάνει ανακυκλοφορία, οι ηχομονωμένες εγκαταστάσεις και οι συσκευές εξαερισμού. Επιπλέον, συστήματα πυρόσβεσης με υψηλής ποιότητας κατασκευή. Οι πλήρεις ηλεκτρικές εγκαταστάσεις με ηλεκτρονικά ελεγχόμενες συσκευές και τα συστήματα τηλεόρασης, που ενσωματώνονται με υπηρεσίες ασφαλείας.

Ιδιαιτερότητα και Ποιότητα Υπηρεσιών: Η διοίκηση σε αυτά τα κριτήρια πολυτελείας πρέπει να είναι άρτια εκπαιδευμένη, με τον διευθυντή να διαθέτει τουλάχιστον τρία χρόνια εμπειρίας σε ξενοδοχεία 3 έως 5 αστερών. Η υπηρεσία στάθμευσης αυτοκινήτων με 24ωρη εξυπηρέτηση είναι απαραίτητη για το 100% των δωματίων ή μονάδων, για την άνεση των επισκεπτών. Η υποδοχή, με εξειδικευμένο προσωπικό, η ευνοϊκή αναλογία προσωπικού προς πελάτες για την εξασφάλιση της άμεσης εξυπηρέτησης, ενώ η παροχή στολών για την αναγνώριση των υπαλλήλων ενισχύει την επαγγελματική εικόνα.

Η υπηρεσία à la carte του εστιατορίου πρέπει να παρέχει ευρεία επιλογή και ποιότητα διεθνών σπεσιαλιτέ, η υπηρεσία μπαρ/σαλονιού να είναι διαθέσιμη 24 ώρες την ημέρα, με προσωπικό που εξυπηρετεί στα δωμάτια και τις μονάδες διαμονής. Κριτήρια, όπως ο επισκέπτης να καλωσορίζεται με λουλούδια ή μικρά δώρα στο δωμάτιο, επιπλέον, η εσωτερική υπηρεσία φύλαξης παιδιών και η υπηρεσία κομμωτηρίου για γυναίκες και άνδρες. Τέλος, η παροχή αυτόματης μηχανήματος (ATM) και η ύπαρξη παιδικής αίθουσας παιχνιδιού ολοκληρώνουν τα κριτήρια επιλογής της πολυτελούς αυτής κατηγορίας.

Κριτήρια Ιταλίας Βένετο 3* Superior 4*.

Η κατηγορία 3 αστερών Superior στο Βένετο έχει ακριβώς τα ίδια κριτήρια με την κατηγορία Superior 4 αστερών, Απλώς, κάποια έχουν μειωμένες ώρες λειτουργίας των παροχών και μπορεί να τα επιλέξει μόνο η κατηγορία 3 αστερών

Στα κριτήρια εναρμόνισης των απαιτήσεων για τις διαστάσεις των δωματίων με τις προδιαγραφές ανώτερων κατηγοριών ξενοδοχείων (π.χ. 3* superior αντίστοιχο πέντε

αστέρων) στοχεύει στην άνεση, την πολυτέλεια και τον εργονομικό σχεδιασμό, ενισχύοντας τη βιωσιμότητα. Η παροχή δωματίων τύπου junior σουίτα με αποκλειστική πρόσβαση στην παραλία και το κριτήριο συνολικής έκτασης μονάδων πάνω από 5.000 τ.μ. κατατάσσει τα ξενοδοχεία σε ένα υψηλό επίπεδο αποκλειστικότητας και μεγάλης κλίμακας.

Τα κριτήρια για εγκαταστάσεις αθλητισμού (γήπεδο γκολφ, στάβλοι, πισίνες), η παροχή εσωτερικών και εξωτερικών χώρων ψυχαγωγίας, η αποθήκευση εξειδικευμένου εξοπλισμού για δραστηριότητες όπως το σκι και το windsurf, η υπηρεσία επισκευής ποδηλάτων ή μοτοσυκλετών, τα ειδικά κέντρα ευεξίας και ομορφιάς ενισχύουν την πρακτική φιλοσοφία υποστήριξης του wellness tourism . Αυτές οι υποδομές μεγάλης κλίμακας υποδηλώνουν καταλύματα για αναψυχή και εξειδικευμένες δραστηριότητες.

3.4 Κριτήρια με αξιολόγηση mystery client

Το Κριτήριο mystery client εφαρμόζεται προαιρετικά στην Καμπανία, στο Βένετο, την Ισπανία, στην Hotelstars, στη Γαλλία για κατηγορίες 1*-3*. Παράλληλα, είναι υποχρεωτική διαδικασία στην Αίγυπτο για την αξιολόγηση των υπηρεσιών και στη Γαλλία για την κατάταξη 4*και 5*.

Συμπέρασμα σύγκρισης κριτηρίων

Από την παραπάνω σύγκριση συμπεραίνουμε ότι υπάρχει ανομοιομορφία των κριτηρίων, αλλά και της μεθοδολογίας κατάταξης, είναι πολύ διαφορετικές οι απαιτήσεις των κριτηρίων στα ξενοδοχεία για την κατάταξη τους στο σύστημα αστέρων ακόμα και στις περιφέρειες ίδιων χωρών. Είναι βέβαιο ότι αυτή η ανομοιομορφία μπορεί να οδηγήσει σε διαφορετική κατάταξη ανά χώρα και περιφέρεια ενός ξενοδοχείου με ίδια τεχνικά χαρακτηριστικά και παροχές. Για να μπορέσουμε να ερευνήσουμε αν όντως αυτή η διαφορετικότητα οδηγεί σε διαφορετικό αποτέλεσμα θα χρησιμοποιηθεί μια μελέτη περίπτωσης 3 ξενοδοχείων που έχουν κατάταξη στο εθνικό σύστημα της Ελλάδας 1*,3*,5* αντίστοιχα.

4.0 Μελέτη περίπτωσης για τρία ξενοδοχεία διαφορετικής κατάταξης (1*-3*-5*) του εθνικού μας συστήματος.

Κάθε εθνικό ή περιφερειακό σύστημα κατάταξης καταλυμάτων σε κατηγορίες αστέρων που επιλέξαμε προσεγγίζει διαφορετικά τα χαρακτηριστικά τους. Με την μελέτη περίπτωσης τριών ξενοδοχείων τα οποία έχουν λάβει πιστοποιητικό κατάταξης από το εθνικό σύστημα της Ελλάδας, θα εξεταστεί αν καταλήγουν στην ίδια κατηγορία αστέρων στις επιλεγμένες χώρες. Για τη σύγκριση επιλέχτηκε ένα ξενοδοχείο ενός αστέρα, ένα τριών και ένα πέντε αστέρων, τα οποία θα ονομάζονται για λόγους συντομίας Ξενοδοχείο Α, Ξενοδοχείο Β και ξενοδοχείο Γ.

4.1 Περιγραφή ξενοδοχείου Α

Δυναμικότητα και κοινόχρηστοι χώροι

Το εμβαδόν του ξενοδοχείου είναι 500τμ εκτός σχεδίου και λειτουργεί από τη δεκαετία του 1980. Το ξενοδοχείο αποτελείται από μία στάθμη ισογείου η οποία περιλαμβάνει: Σύνολο κλινών κτιρίου: **(44) κλίνες- (20) δωμάτια** (δεκαέξι (16) δίκλινα δωμάτια, τέσσερα (4) τρίκλινα δωμάτια).

Αίθουσα πρωινού με snack bar **27,00 τ.μ.**

Χώρο **υποδοχής 25 τ.μ.** που λειτουργεί **12 ώρες**

Τα τρίκλινα δωμάτια έχουν εμβαδόν από 21 έως 23 τμ ενώ από τα δίκλινα, τα 4 έχουν εμβαδόν 14 τμ και τα υπόλοιπα από 16 έως 21 τμ..

Βοηθητικούς χώρους (Παρασκευαστήριο, Γραφείο, Λινοθήκη, Πλυντήριο, Αποθήκες, χώρο αποσκευών και WC κοινού (1+1).

Τα 15 δωμάτια έχουν βεράντες από 6 έως 15 τ.μ.

Θέα και πρόσβαση

Το ξενοδοχείο έχει ικανοποιητική θέα και είναι σε προνομιακή θέση αφού απέχει μόλις λίγα λεπτά από το κέντρο του νησιού. Βρίσκεται πάνω σε δημοτικό δίκτυο και έχει εύκολη πρόσβαση σε μέσα μαζικής μεταφοράς προς το κέντρο και τις παραλίες.

Παροχές

Παρέχει υπηρεσία Express check in -check out, υπηρεσία φύλαξης αποσκευών σε διακριτικό χώρο, υπηρεσία μεταφοράς αποσκευών, υπαίθριο χώρο στάθμευσης, υπηρεσία αφύπνισης. Υπάρχει δυνατότητα προσθήκης παιδικού κρεβατιού, διαθέτει μίνι μπαρ, χρηματοκιβώτιο στα δωμάτια και κεντρικό, προσφέρει λοιπές ατομικές εξυπηρετήσεις (γραφική ύλη κτλ), υπάρχει επιλογή μαξιλαριών, κεντρικός διακόπτης στην είσοδο, δορυφορική τηλεόραση, τηλεόραση στο κοινόχρηστο χώρο, καθρέφτη, μεγεθυντικό φακό, στεγνωτήρα μαλλιών, πρόσθετα είδη κοσμητικής Δυνατότητα πλήρους συσκότισης του δωματίου, πάγκο αποσκευών, καλάθι αχρήστων και τρόλεϊ αποσκευών. Δεν έχει business center αλλά υπάρχει δυνατότητα εκτυπώσεων email και φαξ στη ρεσεψιόν. Υπηρεσία πλυντηρίου και room service.

Το ξενοδοχείο είναι συντηρημένο και σε αρίστη κατάσταση κτιριακά, καθώς και όλος ο εξοπλισμός και ιματισμός του. Τα κλινοσκεπάσματα αλλάζουν κάθε 3 μέρες, ο ιματισμός μπάνιου κάθε 2 μέρες ή κατόπιν αιτήματος.

Ενημέρωση

Παρέχει οδηγό ξενοδοχειακών υπηρεσιών.

Προσωπικό

Πρόκειται για οικογενειακή επιχείρηση στην οποία απασχολούνται 4 άτομα προσωπικό με προϋπηρεσία τουλάχιστον 10 χρόνια στον τουριστικό κλάδο οι οποίοι γνωρίζουν Αγγλικά και Ελληνικά, αλλά μόνο το 50% κατέχει πιστοποίηση ξένης γλώσσας.

Όλοι φοράνε διακριτικά ταμπελάκια της θέσης τους με το όνομα τους.

Πυρασφάλεια

Το ξενοδοχείο έχει λάβει όλα τα μέσα πυροπροστασίας που προβλέπει η νομοθεσία και έχει αναρτήσει τα σχέδια διαφυγής αν και απαλλάσσεται από πιστοποιητικό πυροπροστασίας (<50 κλίνες).

Περιβαλλοντική κατάταξη

Το ξενοδοχείο απαλλάσσεται από περιβαλλοντική μελέτη ως ξενοδοχείο 44 κλινών άρα κάτω από <100 κλίνες και υπάγεται στην τήρηση προτύπων περιβαλλοντικών δεσμεύσεων.

Προσβασιμότητα

Το ξενοδοχείο είναι ισόγειο απαλλάσσεται από ανελκυστήρα ΑμεΑ αλλά εξασφαλίζεται πρόσβαση σε όλους τους χώρους. Παρέχεται πίνακας με ανάγλυφες οδηγίες διαφυγής στα

δωμάτια ΑμεΑ, Κατάλογος υπηρεσιών σε συστήματα γραφής και ανάγνωσης τυφλών, (Braille) στα δωμάτια ΑμεΑ, Τιμοκατάλογος παρεχόμενων εδεσμάτων ποτών σε σύστημα γραφής και ανάγνωσης τυφλών, (Braille) στα δωμάτια ΑμεΑ ανάγλυφη αναγραφή αριθμού δωματίου σε σύστημα γραφής και ανάγνωσης τυφλών, (Braille) στα δωμάτια ΑμεΑ.

Ασφάλεια και υγεία

Το ξενοδοχείο έχει αντιολισθητική επιφάνεια στην ντουζιέρα, συμβόλαιο αστικής ευθύνης, πιστοποιητικό απεντόμωσης, για το παρασκευαστήριο πρωινού τηρείται μελέτη HACCP βάσει της υγειονομικής διάταξης και τα απαιτούμενα αρχεία. Παρέχει καλύμματα υγιεινής προστασίας για τα στρώματα και τα μαξιλάρια, γίνεται καθαρισμός των στρωμάτων σε ετήσια βάση. Υπάρχει κουτί πρώτων βοηθειών και συνεργασία με γιατρό σε περίπτωση που χρειαστεί για μη επείγοντα περιστατικά.

Ψύξη θέρμανση – ηλεκτρολογικές εγκαταστάσεις

Υπάρχει σύστημα κλιματισμού, θέρμανσης σε όλους τους χώρους και φυσικός φωτισμός αερισμός, κεντρικός διακόπτης φωτισμού δωματίου στην είσοδο, κεντρικός διακόπτης φωτισμού δωματίου δίπλα στο κρεβάτι, ελεύθερες πρίζες ρεύματος στο δωμάτιο, (2 τουλάχιστον)

Μέτρα εξοικονόμησης ενέργειας – υδάτων- απορρίμματα

Το ξενοδοχείο εφαρμόζει συστήματα εξοικονόμησης υδάτων (βρύσες με ρυθμιζόμενη πίεση, διπλά καζανάκια), μέτρα εξοικονόμησης ενέργειας (λαμπτήρες LED, ενεργειακά κουφώματα, χρήση ηλιακής ενέργειας για παραγωγή ζεστού νερού χρήσης).

Επίσης, είναι συνδεδεμένο με το δημοτικό δίκτυο αποχέτευσης, έχει σύμβαση με εταιρία συλλογής λιπών και ελαίων, εφαρμόζει ανακύκλωση, ενώ υπάρχουν κάδοι για συλλογή ανακύκλωσης μπαταριών. Τα όμβρια συγκεντρώνονται σε δεξαμενή νερού η οποία δύναται να χρησιμοποιηθεί σε περίπτωση διακοπής νερού του δημοτικού δικτύου και τέλος, υπάρχει γεννήτρια (Η/Ζ). Το ξενοδοχείο προωθεί την περιβαλλοντική ενημέρωση και την εκπαίδευση προσωπικού με διανομή φυλλαδίων.

Ιστοσελίδα και κρατήσεις

Το ξενοδοχείο διατηρεί Ιστοσελίδα δίγλωσση, με επικαιροποιημένη πληροφόρηση, με ρεαλιστικές φωτογραφίες του ξενοδοχείου (εσωτερικοί χώροι, κοινόχρηστοι χώροι, δωμάτια) με επιλογή απευθείας κρατήσεων και αξιολόγηση πελατών.

4.1.1 Μελέτη περίπτωσης-αποτελέσματα κατάταξης ξενοδοχείου Α

Το ξενοδοχείο Α πληροί όλα τα υποχρεωτικά κριτήρια και συγκεντρώνει 1730 βαθμολογούμενα μόρια του πίνακα του παραρτήματος Η.1.1 «Κριτήρια Κατάταξης στο ελληνικό σύστημα ξενοδοχείου Α» και κατατάσσεται σε ξενοδοχείο 1* όπως παρουσιάζεται στο Παράρτημα Η1 – μελέτη περίπτωσης για το ξενοδοχείο Α -υποκατηγορία Η.1.1 «κριτήρια κατάταξης στο ελληνικό σύστημα ξενοδοχείου Α»

ΣΥΣΤΗΜΑ	ΤΗΡΗΣΗ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΩΝ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ	ΕΛΑΧΙΣΤΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ Α	ΤΑΞΗ
ΕΛΛΑΔΑΣ	ΝΑΙ 1*	1500	1780	1*

Πίνακας 7. Κατάταξη ξενοδοχείου Α στο Ελληνικό σύστημα

Το ξενοδοχείο Α δεν καλύπτει τα υποχρεωτικά κριτήρια των πινάκων του παραρτήματος Η.1.2.α «Κριτήρια Κατάταξης στο εθνικό ιταλικό σύστημα ξενοδοχείου Α – κριτήρια εθνικού συστήματος», Η.1.2.β «Κριτήρια Κατάταξης στο Ιταλικό σύστημα ξενοδοχείου Α - περιφερειακό σύστημα της Τοσκάνης», Η.1.2.γ «Κριτήρια Κατάταξης στο ιταλικό σύστημα ξενοδοχείου Α - περιφερειακό σύστημα του Βένετο» Η.1.2.γ, καλύπτει τα κριτήρια Η.1.2.δ «Κριτήρια Κατάταξης στο ιταλικό σύστημα ξενοδοχείου Α - περιφερειακό σύστημα της Σαρδηνίας» και κατατάσσεται σε 2*. Τέλος κατατάσσεται στο σύστημα Η.1.2.ε «Κριτήρια Κατάταξης στο ιταλικό σύστημα ξενοδοχείου Α - περιφερειακό σύστημα της Καμπανίας» και κατατάσσεται σε 3*.

ΣΥΣΤΗΜΑ	ΤΗΡΗΣΗ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΩΝ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ	ΕΛΑΧΙΣΤΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ	ΤΑΞΗ
ΕΘΝΙΚΟ	ΟΧΙ	-		ΧΩΡΙΣ
ΤΟΣΚΑΝΗ	ΟΧΙ	-		ΧΩΡΙΣ
ΒΕΝΕΤΟ	ΟΧΙ	-		ΧΩΡΙΣ
ΣΑΡΔΗΝΙΑ	ΝΑΙ	-		2*
ΚΑΜΠΑΝΙΑ	ΝΑΙ έως 3*	180	185	3*

Πίνακας 8. Κατάταξη ξενοδοχείου Α στα Ιταλικά συστήματα

Στο σύστημα της Τουρκίας, όπως φαίνεται στο παράρτημα Η.1.3 «κριτήρια κατάταξης στο τουρκικό σύστημα - ξενοδοχείο Α», συγκεντρώνει 229 μόρια και κατατάσσεται στα 2*.

ΣΥΣΤΗΜΑ	ΤΗΡΗΣΗ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΩΝ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ	ΕΛΑΧΙΣΤΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ	ΤΑΞΗ
ΤΟΥΡΚΙΑ	ΝΑΙ	200	229	2*

Πίνακας 9. Κατάταξη ξενοδοχείου Α στο σύστημα της Τουρκίας

Στο ισπανικό σύστημα όπως φαίνεται στο παράρτημα Η.1.4.1 «κριτήρια κατάταξης στο ισπανικό σύστημα περιφέρεια Ανδαλουσίας - ξενοδοχείου Α», καταφέρνει να συγκεντρώσει εύκολα 301 μόρια με ελάχιστο τα 180 και θα μπορούσε να ενταχθεί σε κατηγορία 2 *

ΣΥΣΤΗΜΑ	ΤΗΡΗΣΗ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΩΝ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ	ΕΛΑΧΙΣΤΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ	ΤΑΞΗ
ΙΣΠΑΝΙΑΣ	ΟΧΙ	180	301	-

Πίνακας 10. Κατάταξη ξενοδοχείου Α στο σύστημα της Ισπανίας

Αν και το ξενοδοχείο Α συγκεντρώνει 301 μόρια και θα μπορούσε να καταταγεί στα 2 * δεν κατατάσσεται επειδή στο σύστημα της Ανδαλουσίας απαιτείται 24 ωρη ρεσεψιόν για τις κατηγορίες 1-3 αστερών με δυναμικότητα άνω των 15 δωματίων.

Το ξενοδοχείο Α στα κριτήρια Hotelstars όπως φαίνεται στο παράρτημα Η.1.4.2 «κριτήρια κατάταξης στο σύστημα Hotelstars - ξενοδοχείο Α» καλύπτει βαθμολογικά κριτήρια 1*, 2, 2* superior και 3* αλλά δεν προκύπτει κατάταξη γιατί δεν έχει εστιατόριο που είναι υποχρεωτικό κριτήριο για όλες της κατηγορίες αστερών.

ΣΥΣΤΗΜΑ	ΤΗΡΗΣΗ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΩΝ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ	ΕΛΑΧΙΣΤΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ	ΤΑΞΗ
Hotelstars	ΟΧΙ 1*-2*-3*	270	291	-

Πίνακας 11. Κατάταξη ξενοδοχείου Α στο σύστημα της Hotelstars

ΣΥΣΤΗΜΑ ΓΑΛΛΙΑΣ	ΕΛΑΧΙΣΤΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ	ΤΑΞΗ
ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΑ	$218 \cdot 0,95 = 207 \text{ min}$ $218 - 9 = 209$	209	1*
ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΑ	$479 \cdot 5\% = 24 + 27$ αντικατάστασης 51 min	166	

Πίνακας 12. Κατάταξη ξενοδοχείου Α στο σύστημα της Γαλλία

Το ξενοδοχείο στην Γαλλία, αντικαθιστώντας 3 υποχρεωτικά κριτήρια (9 βαθμών) κατατάσσεται στο 1*.

Η επιχείρηση πρέπει να επιτύχει ποσοστό τουλάχιστον 75% του συνόλου των λοιπών στοιχείων που καθορίζονται στους πίνακες και όλων των υποχρεωτικών κριτηρίων που προβλέπονται για την κατάταξη σε 1 αστέρι, σύμφωνα με τον πίνακα του παραρτήματος ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η.1.6. «Κριτήρια Κατάταξης στο Αιγυπτιακό σύστημα ξενοδοχείου Α». Αλλά δεν πληροί τις ελάχιστες διαστάσεις των δωματίων και των κοινοχρήστων συνεπώς δεν κατατάσσεται σε κατηγορία αστερών.

ΣΥΣΤΗΜΑ	ΤΗΡΗΣΗ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΩΝ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ	ΣΥΝΟΛΙ ΚΟΙ ΒΑΘΜΟΙ	ΑΠΑΙΤΟΥΜΕ ΝΟ ΠΟΣΟΣΤΟ % 1*	ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝ ΟΙ ΒΑΘΜΟΙ	ΒΑΘΜΟ ΛΟΓΙΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ 1*	ΤΑΞΗ
ΑΙΓΥΠΤΟΥ	ΟΧΙ	340	75%	255	279	ΧΩΡΙΣ

Πίνακας 13. Κατάταξη ξενοδοχείου Α στο σύστημα της Αίγυπτου

4.1.2 Ανάλυση κατάταξης στα συστήματα αστερών των επιλεγμένων χωρών του Ξενοδοχείου Α

Ξενοδοχείο Α στο σύστημα κατάταξης της Ιταλίας.

Για την κατάταξη στο ιταλικό σύστημα (εθνικό, Τοσκάνης, Βένετο και Σαρδηνίας) δεν υπάρχει μοριοδότηση και πρέπει να πληρούνται όλες οι προδιαγραφές, όπως φαίνεται στο Παράρτημα Η.1.2. «Κριτήρια Κατάταξης στα Ιταλικά συστήματα αστερών ξενοδοχείου Α».

Στην Ιταλία, στα εθνικά κριτήρια κατάταξης των κύριων τουριστικών καταλυμάτων και τα περιφερειακά παρατηρούμε ότι υπάρχουν διαφορές ανάμεσά τους. Για την παρούσα ανάλυση έχουν επιλεγεί τα περιφερειακά συστήματα της Τοσκάνης, του Βένετο, της Σαρδηνίας, της Καμπανίας και τα εθνικά κριτήρια της Ιταλίας. Εξαιρουμένης της Καμπανίας, το εμβαδόν για τα δωμάτια των περιφερειακών συστημάτων έχουν ως ελάχιστα εκείνα του εθνικού συστήματος. Τα εθνικά κριτήρια περιλαμβάνουν επίσης κουμπιά έκτακτης ανάγκης στις τουαλέτες και στα δωμάτια (στα δωμάτια μπορούν να χρησιμοποιηθούν και τα τηλεφωνικά κέντρα), με εξαίρεση την Καμπανία και τα ξενοδοχεία της Σαρδηνίας που λειτουργούν πριν από το 2008, όπως το εξεταζόμενο ξενοδοχείο.

Για την κατάταξη στο ένα αστέρι υπάρχει διαφορά και ως προς τη συχνότητα αλλαγής κλινοσκεπασμάτων και ιματισμού μπάνιου στις δυο κατατάξεις της Ιταλίας. Αυτό συμβαίνει επειδή τα εθνικά κριτήρια δημοσιεύτηκαν το 2009 και αποτελούν κατευθυντήριες γραμμές για τα περιφερειακά συστήματα. Αν δεν υπάρχει περιφερειακό σύστημα, εφαρμόζονται τα εθνικά. Τα πιο πρόσφατα κριτήρια της Τοσκάνης, για το ένα αστέρι, περιλαμβάνουν αναγνωριστικά προσωπικού και υποχρέωση γνώσης μίας ξένης γλώσσας στο προσωπικό υποδοχής.

Στο εθνικό σύστημα της Ιταλίας απαιτείται 12 ώρες ανοιχτή υποδοχή, ενώ στα κριτήρια της Ελλάδας στη συγκεκριμένη κατηγορία αστερών απαιτούνται μόλις 8. Το ξενοδοχείο της συγκεκριμένης μελέτης διατηρεί τη ρεσεψιόν του τουλάχιστον 12 ώρες σε λειτουργία, χωρίς να μοριοδοτείται, γιατί η επόμενη κατηγορία λειτουργίας ρεσεψιόν στην Ελλάδα είναι 16 ώρες, αλλά καλύπτει τα κριτήρια της Ιταλίας. Το κριτήριο που αξίζει να

σχολιαστεί είναι η ύπαρξη κοινόχρηστων λουτρών, ένα κριτήριο το οποίο έχει μοριοδοτηθεί για το συγκεκριμένο κατάλυμα στην Ελλάδα, αλλά στην Ιταλία φαίνεται να είναι υποχρεωτικό για όλες τις κατηγορίες ξενοδοχείων. Στην Ιταλία υπάρχει υποχρέωση μόνο για έναν χώρο κοινής χρήσης, που μπορεί να περιλαμβάνει τραπεζαρία ή την αίθουσα πρωινού. Δεν απαιτείται να υπάρχει κατάστημα αναψυχής για την παρασκευή του πρωινού, παρά μόνο η απαίτηση να διατίθεται κάποιο είδος φαγητού ή ποτού, ακόμη και με μηχανήμα αυτόματης πώλησης. Τα ελάχιστα δωμάτια για την κατηγορία ενός αστέρα που πρέπει να έχει το ξενοδοχείο είναι 7, ενώ στην Ελλάδα απαιτείται 1. Όσον αφορά τα εμβαδόν των δωματίων, το μονόκλινο δωμάτιο στην Ελλάδα για τη συγκεκριμένη κατηγορία είναι 10 τ.μ., το δίκλινο 12 τ.μ. και το τρίκλινο 15 τ.μ., συμπεριλαμβανομένων των WC. Οι κοινόχρηστοι χώροι του ξενοδοχείου είναι 52 τ.μ. και η απαίτηση για τα συστήματα της Τοσκάνης και του εθνικού είναι 50τ.μ. οπότε ικανοποιείται το κριτήριο.

Όσον αφορά στα εθνικά κριτήρια της Ιταλίας και τα κριτήρια της Τοσκάνης, δεν καλύπτονται τα παρακάτω:

- Τα δίκλινα δωμάτια πρέπει να είναι 14 τ.μ. και τα μονόκλινα 8τ.μ χωρίς το WC.
- Κουμπί κλήσης έκτακτης ανάγκης σε όλες τις τουαλέτες (ιδιωτικές και κοινές).

Τα κριτήρια της Τοσκάνης μοιάζουν αρκετά με τα εθνικά κριτήρια της Ιταλίας, αλλά έχουν αφαιρεθεί ή τροποποιηθεί κάποια απαρχαιωμένα από αυτά. Η αλλαγή κλινოსκεπασμάτων είναι συχνότερη και συμβαδίζει με την εθνική νομοθεσία της Ελλάδας ενώ υπάρχουν και κάποιες διευκρινήσεις για τα κριτήρια, στον ίδιο πίνακα κατάταξης. Αν και είναι πρόσφατο το σύστημα κατάταξης της Τοσκάνης, εξακολουθεί να διατηρεί σε μικρές κατηγορίες κατάταξης την ύπαρξη δωματίων με κοινόχρηστο λουτρό στο 40% της δυναμικότητας. Σε αυτή την κατηγορία, και στα δύο συστήματα της Ιταλίας υπάρχει το κοινό κριτήριο που αφορά στην ύπαρξη κλήσης με κουδούνι ή ενδοεπικοινωνία. Η απαίτηση του χώρου υποδοχής καλύπτεται και με ένα δωμάτιο που μπορεί να συμπίπτει με την αίθουσα τροφοδοσίας ή το μπαρ. Κριτήρια όπως το δωρεάν Wi-Fi δεν απαιτούνται για τα ξενοδοχεία ενός αστέρα, η απαίτηση ξεκινάει από τα 2 αστέρια και στις υψηλότερες κατηγορίες, εφόσον δεν έχουν δηλώσει ότι είναι ξενοδοχεία ψηφιακής αποτοξίνωσης.

Στην περιφέρεια του Βένετο, η οποία εφαρμόζει, όπως και οι δύο προηγούμενες κατατάξεις, μόνο υποχρεωτικά κριτήρια, έχει διατηρήσει την κατευθυντήρια γραμμή από το εθνικό σύστημα της Ιταλίας όσον αφορά το εμβαδόν των δωματίων και τις υποχρεώσεις συναγερμού σε όλα τα μπάνια, με αποτέλεσμα να μην μπορεί να καταταγεί σε κατηγορία αστερών το ξενοδοχείο Α ούτε σε αυτή την περιφέρεια. Και στο Βενετό το δίκλινο δωμάτιο πρέπει να είναι 14 τετραγωνικά και το ιδιωτικό μπάνιο 3 τετραγωνικά, ενώ το μονόκλινο δωμάτιο είναι μόλις 8 τετραγωνικά, οπότε τα κριτήρια δεν καλύπτονται. Τέλος για την κατάταξη απαιτείται κοινόχρηστος χώρος 15 τ.μ. Η υποδοχή πρέπει να λειτουργεί 12 ώρες.

Όσον αφορά στα κριτήρια του Βένετο, δεν καλύπτονται τα παρακάτω:

- Τα δίκλινα δωμάτια πρέπει να είναι 14 τ.μ., τα μονόκλινα 8 τ.μ. και τα τρίκλινα 20 τ.μ. χωρίς το WC.
- Κουμπί κλήσης έκτακτης ανάγκης σε όλες τις τουαλέτες (ιδιωτικές και κοινές).
- Τηλεματική επικοινωνία με την περιφέρεια για στατιστικά στοιχεία για τις κινήσεις των πελατών και όλων των τουριστών- δεν απαιτείται.

Στο σύστημα αστερών της Σαρδηνίας ισχύουν τα ίδια τετραγωνικά για τα δωμάτια με τα τρία προηγούμενα συστήματα. Υπάρχει όμως σημείωση ότι, αν εξαιρούνται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς, μπορεί να παρακαμφθεί η ελάχιστη επιφάνεια στα υφιστάμενα ξενοδοχεία. Για τη μελέτη, θα θεωρήσουμε ότι η εθνική νομοθεσία της Ελλάδας προβλέπει 12 τετραγωνικά ελάχιστο εμβαδόν δίκλινου δωματίου. Σε αυτή την περιφέρεια δεν περιγράφεται σύστημα συναγερμού, αλλά κλήση έκτακτης ανάγκης, και απαλλάσσονται οι απαιτήσεις που εισήχθησαν με το πρωθυπουργικό διάταγμα της 21.10.2008, γνωστό ως "διάταγμα Brambilla", και ισχύουν για τις εγκαταστάσεις που το ίδιο διάταγμα όριζε ως νέες ή ανακαινισμένες. Η ημερομηνία αναφοράς για την έναρξη ισχύος της υποχρέωσης είναι η 18η Αυγούστου 2009, ημερομηνία κατά την οποία το διάταγμα τέθηκε σε εφαρμογή από την Περιφέρεια της Σαρδηνίας. Το ξενοδοχείο Α λειτουργεί από το 1980. Σύμφωνα με τα παραπάνω, το ξενοδοχείο Α με τις συγκεκριμένες προδιαγραφές κατατάσσεται στα 2 αστέρια στη συγκεκριμένη περιφέρεια. Η υποδοχή πρέπει να λειτουργεί 12 ώρες και δεν υπάρχουν ελάχιστα τ.μ. κοινοχρήστων,

η απαίτηση μπαρ καλύπτεται και με αυτόματο πωλητή ποτών αν και το συγκεκριμένο ξενοδοχείο, διαθέτει κατάστημα αναψυχής.

Η τελευταία κατάταξη αφορά στην περιφέρεια της Καμπανίας, η οποία είναι η μοναδική περιφέρεια που εφαρμόζει υποχρεωτικά κριτήρια αλλά και μοριοδοτούμενα. Σύμφωνα με τον πίνακα κριτηρίων παράρτημα Η1.2.ε «Κριτήρια Κατάταξης στο Ιταλικό Σύστημα Ξενοδοχείου Α - Περιφερειακό Σύστημα της Καμπανίας», το ξενοδοχείο Α μπορεί να καταταγεί στα 3 αστέρια, καθώς η προδιαγραφή του εμβადού του δωματίου είναι προαιρετική, περιλαμβάνοντας το μπάνιο στα 14 τετραγωνικά. Ικανοποιεί όλα τα υποχρεωτικά κριτήρια για κατάταξη σε 3 αστέρια και συγκεντρώνει 185 μόρια στα προαιρετικά κριτήρια για την κατηγορία αυτή.

Παρατηρούμε ότι στην ίδια χώρα τα συστήματα κατάταξης για το ίδιο ξενοδοχείο οδηγούν σε διαφορετικά αποτελέσματα.

Ξενοδοχείο Α στο σύστημα κατάταξης της Τουρκίας.

Τα υποχρεωτικά κριτήρια για κατάταξη σε 1 * πληρούνται και είναι τα παρακάτω:

1. Ελάχιστη δυναμικότητα 5 δωμάτια.
2. Χώρος αποτελούμενος από χώρο υποδοχής και αναμονής.
3. Χώρος καθιστικού και υπηρεσία ζεστών και κρύων ποτών στον χώρο αυτό.

Τα υποχρεωτικά κριτήρια για κατάταξη σε 2 * πληρούνται και είναι τα παρακάτω:

1. Δωμάτιο διαχείρισης,
2. Τηλεόραση στα δωμάτια,
3. στεγνωτήρα μαλλιών στα δωμάτια,
4. Γραφείο καθαριότητας ή ντουλάπι καθαριότητας

Συν αυτά που προβλέπονται για ένα αστέρι

Τα προαιρετικά κριτήρια για την κατάταξη που πληρούνται είναι τα παρακάτω:

Για το σύστημα της Τουρκίας, στα προαιρετικά κριτήρια, το συγκεκριμένο ξενοδοχείο κατατάσσεται εύκολα στα 2 αστέρια (όπως φαίνεται στο παράρτημα Η.1.3 Κριτήρια Κατάταξης στο Τουρκικό Σύστημα Ξενοδοχείου Α). Αυτό επιτυγχάνεται μέσω της χρήσης υλικών, της διαμόρφωσης κήπων, της εισόδου, των παροχών των δωματίων, του

φωτισμού των διαδρόμων, του χρηματοκιβωτίου το οποίο είναι κρυπτογραφημένο, της επίπλωσης του δωματίου, ποιοτικών κουρτινών, της ηχομόνωσης των δωματίων, της εξοικονόμησης ενέργειας με λάμπες LED και ηλιακά, του ψυγείου στο δωμάτιο, της διακόσμησης στους χώρους και των υπηρεσιών πρωινού. Το κουτί πρώτων βοηθειών, που είναι απαραίτητο βάσει της ελληνικής νομοθεσίας υγείας και ασφάλειας, και τα υλικά στις τουαλέτες κοινού που διαθέτει. Συγκεντρώνει μόρια για την καθαριότητα, τον χώρο στάθμευσης, την αυλή του καταλύματος, τα μέτρα πυροπροστασίας που λαμβάνει, την απεντόμωση που είναι υποχρεωτική στην Ελλάδα, και τη διαρρύθμιση των εξωτερικών χώρων για τους πελάτες ΑμεΑ. Καταφέρνει να συγκεντρώσει τα απαραίτητα μόρια: 229 με ελάχιστη απαίτηση 2 αστέρια στα 200 μόρια.

Ξενοδοχείο Α στο σύστημα κατάταξης της Ισπανίας .

Όπως φαίνεται στο παράρτημα Η.1.4.1 «Κριτήρια Κατάταξης στο Ισπανικό Σύστημα Περιφέρειας Ανδαλουσίας - Ξενοδοχείου Α», το ξενοδοχείο μπορεί να φτάσει τα μόρια για 1 και 2 αστέρια.

Ως κοινόχρηστοι χώροι θεωρούνται οι προθάλαμοι, οι τραπεζαρίες, τα μπαρ (οι χώροι των μπαρ δεν υπολογίζονται), τα αναγνωστήρια, οι αίθουσες τηλεόρασης και παιχνιδιών, καθώς και κάθε άλλος χώρος που προορίζεται για τη συλλογική χρήση και απόλαυση των χρηστών, με απαίτηση 2 τ.μ. ανά δωμάτιο, δηλαδή 40 τ.μ. Το συγκεκριμένο ξενοδοχείο έχει αίθουσα πρωινού με εμβαδόν 27 τ.μ. και χώρο υποδοχής με εμβαδόν 25 τ.μ., συνολικά 52 τ.μ., συνεπώς η απαίτηση καλύπτεται. Το 80% των δωματίων πληροί τις ελάχιστες διαστάσεις, κάτι που κατά παρέκκλιση είναι αποδεκτό, ενώ το εμβαδόν των κοινόχρηστων χώρων πληρείται στο σύνολό τους.

Όσον αφορά στα υποχρεωτικά κριτήρια της Ισπανίας (Ανδαλουσίας), δεν καλύπτεται το παρακάτω:

- Η υποδοχή πρέπει να λειτουργεί 24 ώρες για όλες τις τάξεις ξενοδοχείων άνω των 15 δωματίων.

*Αν αυξήσει τις ώρες λειτουργίας της υποδοχής το ξενοδοχείο Α μπορεί να καταταγεί στην κατηγορία 2**

Ξενοδοχείο Α στο σύστημα κατάταξης της HotelStars.

Στο σύστημα αυτό, το ξενοδοχείο καταφέρνει να ικανοποιήσει όλα τα υποχρεωτικά κριτήρια και από τα βαθμολογούμενα συγκεντρώνει 291 βαθμούς. Θα μπορούσε να καταταγεί στην κατηγορία των 2 αστερών Superior ή ακόμα και στα 3 αστέρια (εφόσον προσέφερε ομπρέλα στη ρεσεψιόν ή στο δωμάτιο, το οποίο αποτελεί υποχρεωτικό κριτήριο για τα 3 αστέρια). Ωστόσο, δεν κατατάσσεται σε καμία κατηγορία λόγω του υποχρεωτικού κριτηρίου για όλες τις κατηγορίες αστερών που αφορά την ύπαρξη εστιατορίου (θεωρείται ότι το snack bar δεν καλύπτει το κριτήριο)

Ξενοδοχείο Α στο σύστημα κατάταξης της Γαλλίας .

Τα υποχρεωτικά μη αντικαταστάσιμα κριτήρια της Γαλλίας έχουν προαναφερθεί στον Πίνακα 6. Υποχρεωτικά μόρια κατάταξης Γαλλίας χωρίς αντικατάσταση στην ενότητα 2.5.5.

Τα υποχρεωτικά μόρια των υποχρεωτικών κριτηρίων με αντικατάσταση είναι 218. Από αυτά τα 218 υποχρεωτικά μόρια, το 5% (11 μόρια) μπορεί να αντικατασταθεί με τριπλάσια μόρια της αξίας τους. Σύμφωνα με την περιγραφή του ξενοδοχείου υλοποιούνται σχεδόν όλα και σύμφωνα με τον οδηγό κριτηρίων, παρατηρούνται τα εξής:

Κριτήρια που κρίνονται υλοποιήσιμα:

- **Κριτήριο 131:** Παροχή παιδικού εξοπλισμού κατόπιν αιτήματος, όπως καρεκλάκι μωρού και εξοπλισμός για τη θέρμανση των τροφίμων. Εφαρμόζεται για το παιδικό καρεκλάκι, οι θερμαντήρες αφορούν μόνο σε ξενοδοχεία 5 αστερών, επαληθεύεται.
- **Κριτήριο 173:** Παρουσία κιβωτίου πρώτων βοηθειών, επαληθεύεται λόγω της νομοθεσίας της υγείας και ασφάλειας της εργασίας.
- **Κριτήριο 233:** Εφαρμογή τουλάχιστον ενός μέτρου μείωσης των αποβλήτων, επαληθεύεται αφού το snack bar έχει σύμβαση διάθεσης λιπών και ελαίων σύμφωνα με τις απαιτήσεις της υγειονομικής διάταξης.
- **Κριτήριο 237:** Εκπαίδευση του προσωπικού στη διαχείριση της εξοικονόμησης ενέργειας, μέτρα και διαχείριση αποβλήτων λόγω εποχικότητας. Αντικαθίσταται με το προαιρετικό κριτήριο 238 / ευαισθητοποίηση του προσωπικού και των υπεργολάβων του εργοταξίου σχετικά με τα μέτρα εξοικονόμησης ενέργειας, νερού και διαχείρισης αποβλήτων. (Προαιρετικό κριτήριο το οποίο επαληθεύεται με το κριτήριο 13.3 / Προώθηση περιβαλλοντικής ενημέρωσης και εκπαίδευσης προσωπικού - Διανομή φυλλαδίων του εθνικού μας συστήματος).
- **Κριτήριο 239:** Ενημέρωση των πελατών για τα μέσα μεταφοράς χαμηλής όχλησης περιβαλλοντικό, 1 βαθμός. Το κριτήριο επικυρώνεται διότι αναγράφεται στο website του ξενοδοχείου ότι υπάρχει παρακείμενη στάση λεωφορείου.
- **Κριτήριο 217:** Εφαρμογή τουλάχιστον ενός μέτρου για τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας, 2 βαθμοί, καθιστώντας ανεφάρμοστα τα μόρια του

κριτηρίου 98 / διπλοί υαλοπίνακες στα κουφώματα, καθώς καλύπτεται από το αντίστοιχο υποχρεωτικό κριτήριο της χώρας μας.

- **Κριτήριο 223:** Εφαρμογή τουλάχιστον ενός μέτρου μείωσης της κατανάλωσης νερού. Στο ξενοδοχείο επικυρώνεται βάσει του κριτηρίου 225 και την ανάκτηση βρόχινου νερού.
- **Κριτήριο 225:** Σύστημα μείωσης του νερού σε κάθε εγκατάσταση υγιεινής για τη χρήση τουαλετών ή σε ουρητήρια. Στο ξενοδοχείο επικυρώνεται με τα καζανάκια διπλής ροής.
- **Κριτήριο 226:** Σε όλα τα δωμάτια προσφέρεται ένα μέσο για τη μείωση των πετσετών ιματισμού μπάνιου που πρέπει να πλυθούν. Επαληθεύεται από το περιβαλλοντικό φυλλάδιο επαναχρησιμοποίησης ιματισμού δωματίου και μπάνιου.
- **Κριτήριο 241:** Τακτική χρήση τουλάχιστον τριών προϊόντων από τη περιφέρεια ή μικρών αποστάσεων παραγωγή ή τη γεωργία. Θεωρείται ότι το κριτήριο καλύπτεται με το πρωινό που περιλαμβάνει ελληνικό γιαούρτι, γάλα, χυμούς κ.λπ.

Κριτήρια που χρήζουν αντικατάστασης με τριπλάσια μόρια:

- **Κριτήριο 236:** Χρήση τουλάχιστον ενός φιλικού προς το περιβάλλον προϊόντος καθαρισμού, 1 βαθμός. Αντικαθίσταται γιατί δεν υπάρχει η πληροφορία.
- **Κριτήριο 240:** Τακτική χρήση τουλάχιστον τριών βιολογικών προϊόντων, 5 βαθμοί. Αντικαθίσταται.
- **Κριτήριο 209:** Ευαισθητοποίηση του προσωπικού σχετικά με τον τρόπο υποδοχής των πελατών με αναπηρία, 3 βαθμοί. Αντικαθίσταται.

Τα υποχρεωτικά κριτήρια για την κατάταξη δίνουν βαθμολογία 218 και μπορεί να αντικατασταθεί το 5% αυτών, δηλαδή 11 βαθμοί max. Σύμφωνα με τα παραπάνω, το ξενοδοχείο χρειάζεται να αντικαταστήσει 9 βαθμούς για την κατάταξη με τριπλάσιους, δηλαδή 27 βαθμούς a la carte. Τα συνολικά a la carte κριτήρια πρέπει να πληρούνται κατά 5%, δηλαδή $479 * 5\% = 24$ και πρέπει να προστεθούν σε αυτά οι 27 βαθμοί αντικατάστασης με τελική υποχρέωση 51 βαθμών a la carte και 209 βαθμών υποχρεωτικών. Σε αυτά τα κριτήρια το ξενοδοχείο συγκεντρώνει 209 υποχρεωτικούς βαθμούς και 166 βαθμούς a la carte, έτσι κατατάσσεται στο 1 αστέρι.

Ξενοδοχείο Α στο σύστημα κατάταξης της Αιγύπτου.

Στο σύστημα της Αιγύπτου, το εμβαδόν ενός δίκλινου δωματίου πρέπει να είναι 16 τ.μ., ενώ 5 από τα 20 δωμάτια του ξενοδοχείου έχουν εμβαδόν 14 τ.μ. Το ξενοδοχείο πρέπει είτε να καταργήσει αυτά τα 5 δωμάτια μετατρέποντάς τα σε δωμάτια προσωπικού και να αλλάξει τη δυναμικότητά του, είτε να προχωρήσει σε κάποιου είδους συνένωση των δωματίων. Διαφορετικά, δεν κατατάσσεται. Όσον αφορά στα υπόλοιπα υποχρεωτικά κριτήρια, είτε είναι υποχρεωτικά είτε βαθμολογούμενα, καλύπτονται

4.2 Περιγραφή ξενοδοχείου B

Δυναμικότητα και κοινόχρηστοι χώροι

Η Ξενοδοχειακή Μονάδα λειτουργεί εποχιακά. Ξεκίνησε να λειτουργεί στις αρχές του 1990.

Αποτελείται από 27 δωμάτια εκ των οποίων τα 2 είναι τρίκλινα, τα υπόλοιπα 2 κλινών και συνολικά έχει 56 κλίνες. Τα 16 δωμάτια έχουν βεράντες από 6-10 τμ και το ένα δωμάτιο του ορόφου μπαλκόνι 5 τμ. Τα απλά δωμάτια (7 συνολικά) έχουν εμβαδόν από 17 έως 18 τμ και τα υπόλοιπα από 21-26 τμ,

Το ξενοδοχείο έχει εξωτερική κολυμβητική δεξαμενή 60 τμ με τζακούζι.

Έχει αίθουσα ρεσεψιόν 40 τμ, αίθουσα πρωινού 26 τμ στεγασμένη και 41 τμ βεράντα με πέργκολα για ανάπτυξη τραπεζοκαθισμάτων, υπάρχει επιχείρηση μαζικής εστιάσης, εσωτερικό μπαρ και pool bar.

Η κοινόχρηστη κολυμβητική δεξαμενή είναι κάτω των 150 τ.μ. και λειτουργεί σύμφωνα με τον κανονισμό της, ενώ διαθέτει jacuzzi.

Στο ξενοδοχείο υπάρχουν κοινόχρηστες τουαλέτες επισκεπτών.

Παροχές

Στο κτίριο ο **χώρος υποδοχής** λειτουργεί τουλάχιστον κατά **16 ώρες** και υποστηρίζει 24ωρη τηλεφωνική πρόσβαση. Στο σύστημα της υποδοχής υπάρχει η υπηρεσία για γρήγορη αναχώρηση, κεντρικό χρηματοκιβώτιο, υπηρεσία μεταφοράς αποσκευών και υπηρεσία με τον ανάλογο χώρο φύλαξης αποσκευών. Περιλαμβάνεται επίσης business center , με δυνατότητα, scan, print, fax. Όλα τα δωμάτια υποστηρίζονται από σύγχρονο τηλεφωνικό κέντρο και υπάρχει τηλέφωνο και στο μπάνιο. Η υπηρεσία δωματίου παρέχεται για 12 ώρες τουλάχιστον.

Ο **χώρος του πρωινού** είναι σε ενδεδειγμένη αίθουσα αλλά υπάρχει και η δυνατότητα σερβιρίσματος (του πρωινού) στα δωμάτια. Επίσης παρέχεται και η δυνατότητα σερβιρίσματος πρωινού νωρίς το πρωί. Η ελάχιστη σύνθεση του πρωινού αποτελείται από την προβλεπόμενη λίστα και ο χρόνος διάρκειας του είναι άνω των 3 ωρών.

Η καθημερινή καθαριότητα των κοινόχρηστων χώρων καθώς και η καθημερινή καθαριότητα των δωματίων υποστηρίζουν την συχνότητα αλλαγής κλινοσκεπασμάτων και αλλαγής του ιματισμού του μπάνιου.

Σε όλους τους πελάτες παρέχονται οι παρακάτω εξυπηρετήσεις : σάκος ρούχων για καθαριστήριο, απαραίτητα υλικά για ράψιμο, αλληλογραφία, γραφική ύλη, βερνίκι και

κόκκαλο υποδημάτων, δίγλωσσος οδηγός ξενοδοχειακών υπηρεσιών, αυτόνομη ρύθμιση θερμοκρασίας δωματίων, επαρκής ιματισμός σε άριστη κατάσταση, (καλύμματα υγιεινής προστασίας στρωμάτων, ετήσιος καθαρισμός αυτών), κρεμάστρες δύο διαφορετικών τύπων, ένα κάθισμα ανά κρεβάτι, γραφείο ή τραπέζι, κομοδίνα, έπιπλο τουαλέτας με καθρέφτη, φωτισμός ανάγνωσης, αλέ ρε τουρ κεντρικός διακόπτης φωτισμού, δυνατότητα πλήρους συσκότισης δωματίου, πάγκος αποσκευών, καλάθι αχρήστων, υπηρεσία αφύπνισης, κάθε δωμάτιο υπάρχει χρηματοκιβώτιο, ψυγείο, mini bar, βραστήρας νερού για καφέ/τσάι, μηχανή, σίδερο και σανίδα σιδερώματος, ενώ επίσης παρέχεται και η δυνατότητα προσθήκης παιδικού κρεβατιού.

Τα κρεβάτια των δωματίων έχουν σύγχρονο και καλοδιατηρημένο στρώμα με τις προβλεπόμενες διαστάσεις και στα μονά και στα διπλά κρεβάτια, (0,9μ.Χ2,00μ & 1,60μΧ2,00μ). Υπάρχει πρόσβαση στο διαδίκτυο, δυνατότητα παροχής laptop ή tablet και φυσικά από μια τηλεόραση νέας τεχνολογίας τουλάχιστον 28". Υπάρχει ασφαλές σύστημα κλειδώματος θυρών και παραθύρων με μαγνητικά και ηλεκτρονικά κλειδιά.

Στα λουτρά, εξοπλισμός με τα είδη υγιεινής και αξεσουάρ, (χαρτί υγείας, σαπούνια, αφρόλουτρα, σαμπουάν). Επίσης, καθρέφτης, στεγνωτήρας μαλλιών, μπουρνούζι και παντόφλες μπάνιου ανά κλίνη, επαρκής και καλής ποιότητας ιματισμός, πετσέτες πισίνας, καθώς και μια πλήρης γκάμα από πρόσθετα είδη κοσμητικής.

Ψύξη θέρμανση – ηλεκτρολογικές εγκαταστάσεις

Υπάρχει σύστημα ψύξης-θέρμανσης σε όλους τους χώρους του Ξ/Χ. Το σύνολο των κτιριακών εγκαταστάσεων έχουν επαρκή και αδιάλειπτη ηλεκτρική παροχή (ύπαρξη HZ).

Μέτρα εξοικονόμησης ενέργειας – υδάτων- απορρίμματα

Το ξενοδοχείο εφαρμόζει συστήματα εξοικονόμησης υδάτων (βρύσες με ρυθμιζόμενη πίεση, διπλά καζανάκια) , μέτρα εξοικονόμησης ενέργειας (λαμπτήρες LED, καθώς επίσης και διπλά θερμομονωτικά κουφώματα με διπλά τζάμια.). Το ξενοδοχείο είναι συνδεδεμένο με το δημοτικό δίκτυο αποχέτευσης, έχει σύμβαση με εταιρία συλλογής λιπών και ελαίων, εφαρμόζει ανακύκλωση, ενώ υπάρχουν κάδοι για συλλογή ανακύκλωσης μπαταριών. Τα όμβρια συγκεντρώνονται σε δεξαμενή νερού η οποία δύναται να χρησιμοποιηθεί σε περίπτωση διακοπής νερού του δημοτικού δικτύου τέλος υπάρχει γεννήτριας (H/Z). Το ξενοδοχείο προωθεί την περιβαλλοντική ενημέρωση και την εκπαίδευση προσωπικού με διανομή φυλλαδίων. Δεξαμενή για την κάλυψη των

αναγκών της εγκατάστασης σε περίπτωση διακοπής νερού, Παροχή συνεχούς και επαρκούς ηλεκτρικού ρεύματος με την υποστήριξη γεννήτριας

Ενημέρωση

Παρέχει οδηγό ξενοδοχειακών υπηρεσιών

Προσωπικό

Πρόκειται για οικογενειακή επιχείρηση και απασχολούνται 8 άτομα προσωπικό με προϋπηρεσία τουλάχιστον 10 χρόνια στον τουριστικό κλάδο οι οποίοι γνωρίζουν Αγγλικά και Ελληνικά και έχουν αποδεδειγμένη γνώση ξένης γλώσσας σε ποσοστό τουλάχιστον 30% και η αναλογία απασχολούμενων υπαλλήλων προς κλίνη είναι 1/8 κλίνες

Όλοι φοράνε διακριτικά ταμπελάκια της θέσης τους με το όνομα τους και στολές.

Πυρασφάλεια

Το ξενοδοχείο έχει λάβει όλα τα μέσα και μέτρα πυροπροστασίας που προβλέπει η νομοθεσία και έχει αναρτήσει τα σχέδια διαφυγής, διαθέτει μελέτη και πιστοποιητικό πυροπροστασίας (>50 κλίνες)

Περιβαλλοντική κατάταξη

Το ξενοδοχείο απαλλάσσεται από περιβαλλοντική μελέτη ξενοδοχείο 56 κλινών κάτω από <100 κλίνες και υπάγεται στην τήρηση προτύπων περιβαλλοντικών δεσμεύσεων κατηγορία Β.

Προσβασιμότητα

Το ξενοδοχείο είναι ισόγειο απαλλάσσεται από ανελκυστήρα ΑμεΑ αλλά εξασφαλίζεται πρόσβαση σε όλους τους χώρους. Παρέχεται πίνακας με ανάγλυφες οδηγίες διαφυγής στα δωμάτια ΑμεΑ, Κατάλογος υπηρεσιών σε συστήματα γραφής και ανάγνωσης τυφλών, (Braille) στα δωμάτια ΑμεΑ, Τιμοκατάλογος παρεχόμενων εδεσμάτων ποτών σε σύστημα γραφής και ανάγνωσης τυφλών, (Braille) στα δωμάτια ΑμεΑ Ανάγλυφη αναγραφή αριθμού δωματίου σε σύστημα γραφής και ανάγνωσης τυφλών, (Braille) στα δωμάτια ΑμεΑ.

Ασφάλεια και υγεία

Το ξενοδοχείο έχει αντιολισθητική επιφάνεια στην ντουζιέρα, ασύρματο τηλέφωνο στα WC, συμβόλαιο αστικής ευθύνης, πιστοποιητικό απεντόμωσης, για το παρασκευαστήριο πρωινού τηρείται μελέτη HACCP βάση της υγειονομικής διάταξης και τα απαιτούμενα αρχεία. Παρέχει καλύμματα υγιεινής προστασίας για τα στρώματα και τα μαξιλάρια, γίνεται καθαρισμός των στρωμάτων σε ετήσια βάση.

Η ξενοδοχειακή μονάδα έχει προβεί σε διαδικασία απεντόμωσης-μυοκτονίας από πιστοποιημένα συνεργεία. Υπάρχει ναυαγοσώστης στην πισίνα, κουτί πρώτων βοηθειών, όλα τα μέτρα και μέσα των κολυμβητικών δεξαμενών και συνεργαζόμενος γιατρός για μη επείγοντα περιστατικά. Το ξενοδοχείο έχει ασύρματο τηλέφωνο στο μπάνιο.

Θέα και πρόσβαση

Το ξενοδοχείο έχει καλή θέα και είναι σε προνομιακή θέση αφού απέχει μόλις λίγα λεπτά από το κέντρο του νησιού. Βρίσκεται πάνω σε δημοτικό δίκτυο και έχει άνετο παρακείμενο χώρο στάθμευσης που εξυπηρετεί το σύνολο των δωματίων.

Ιστοσελίδα και κρατήσεις

Το ξενοδοχείο παρουσιάζεται στο διαδίκτυο μέσω δίγλωσσης σύγχρονης ιστοσελίδας με επικαιροποιημένη πληροφόρηση για τις εγκαταστάσεις του , με ρεαλιστικές φωτογραφίες επί του συνόλου, καθώς και με κατάλληλη φόρμα απευθείας κρατήσεων και αξιολογήσεων πελατών. Ο πελάτης μπορεί να πληρώσει με κάρτα .

4.2.1 Μελέτη περίπτωσης- αποτελέσματα κατάταξης ξενοδοχείου Β

Το ξενοδοχείο Β πληροί όλα τα υποχρεωτικά κριτήρια και συγκεντρώνει 4000 βαθμολογούμενα μόρια του πίνακα του παραρτήματος Η.2.1 «Κριτήρια Κατάταξης στο Ελληνικό σύστημα ξενοδοχείου Α» και κατατάσσεται σε ξενοδοχείο 3*.

ΣΥΣΤΗΜΑ	ΤΗΡΗΣΗ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΩΝ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ	ΕΛΑΧΙΣΤΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ	ΤΑΞΗ
ΕΛΛΑΔΑ	ΝΑΙ 3*	4000	4050	3*

Πίνακας 14. Κατάταξη ξενοδοχείου Β στο Ελληνικό σύστημα

Το ξενοδοχείο Β καλύπτει τα υποχρεωτικά κριτήρια των πινάκων του παραρτήματος Η.2.2.α «Κριτήρια Κατάταξης στο εθνικό Ιταλικό σύστημα ξενοδοχείου Β – κριτήρια Εθνικού συστήματος», Η.2.2.β «Κριτήρια Κατάταξης στο Ιταλικό σύστημα ξενοδοχείου Β - περιφερειακό σύστημα της Τοσκάνης», δεν καλύπτει Η.2.2.δ «Κριτήρια Κατάταξης στο Ιταλικό σύστημα ξενοδοχείου Β - περιφερειακό σύστημα της Σαρδηνίας» και του πίνακα Η.2.2.δ «Παράρτημα Η.2.2.β «Κριτήρια Κατάταξης στο Ιταλικό σύστημα ξενοδοχείου Β - περιφερειακό σύστημα της Καμπανίας» και κατατάσσεται σε ξενοδοχείο 3*, ενώ καλύπτει την βαθμολογία και για 4* δεν κατατάσσεται λόγω της υποχρεωτικής απαίτησης ανελκυστήρα σε αυτή την τάξη. Δεν καλύπτει τα κριτήρια Η.2.2.γ «Κριτήρια Κατάταξης στο Ιταλικό σύστημα ξενοδοχείου Β - περιφερειακό σύστημα του Βένετο» γιατί οι κοινόχρηστοι πρέπει να έχουν εμβαδόν με την υποχρεωτική προσαύξηση 15% $72,45 \text{ τμ} > 66 \text{ TM}$ Η.2.2.γ, όπως αναλύεται παρακάτω στην μελέτη. Στην κατηγορία 2* δεν απαιτείται προσαύξηση του εμβαδού των κοινοχρήστων έτσι το απαιτούμενο εμβαδό είναι $63 \text{ τ.μ.} < 66 \text{ τ.μ}$ και κατατάσσεται στα 2*

ΣΥΣΤΗΜΑ	ΤΗΡΗΣΗ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΩΝ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ	ΕΛΑΧΙΣΤΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ	ΤΑΞΗ
ΕΘΝΙΚΟ	ΝΑΙ	-		3*
ΤΟΣΚΑΝΗ	ΝΑΙ	-		3*
ΒΕΝΕΤΟ	ΟΧΙ	-		ΧΩΡΙΣ
ΣΑΡΔΗΝΙΑ	ΟΧΙ	-	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ	ΧΩΡΙΣ
ΚΑΜΠΑΝΙΑ	ΝΑΙ έως 3*	180	252	3*

Πίνακας 15. Κατάταξη ξενοδοχείου Β στα Ιταλικά συστήματα

Στο Τουρκικό σύστημα όπως φαίνεται στο παράρτημα Η.2.3 κριτήρια κατάταξης για το ξενοδοχείο Β, καταφέρνει να συγκεντρώσει εύκολα 311 μόρια με ελάχιστο τα 285, και κατατάσσεται σε κατηγορία 3*.

ΣΥΣΤΗΜΑ	ΤΗΡΗΣΗ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙ ΚΩΝ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ	ΕΛΑΧΙΣΤΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ	ΤΑΞΗ
ΤΟΥΡΚΙΑΣ	ΝΑΙ	285	311	3*

Πίνακας 16. Κατάταξη ξενοδοχείου Β στο σύστημα της Τουρκίας

Στο Ισπανικό σύστημα όπως φαίνεται στο παράρτημα Η.2.4 «κριτήρια κατάταξης Ισπανίας για το ξενοδοχείο Β», καταφέρνει να συγκεντρώσει εύκολα 449 μόρια με ελάχιστο τα 350. Αν και το ξενοδοχείο Β συγκεντρώνει 449 μόρια και θα μπορούσε να καταταγεί στα 3* αλλά δεν κατατάσσεται γιατί στο σύστημα της Ανδαλουσίας απαιτείται 24 ωρη υποδοχή για τις κατηγορίες 1-3 αστερών με δυναμικότητα άνω των 15 δωματίων.

ΣΥΣΤΗΜΑ	ΤΗΡΗΣΗ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΩΝ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ	ΕΛΑΧΙΣΤΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ	ΤΑΞΗ
ΙΣΠΑΝΙΑΣ	ΟΧΙ	350	449	-

Πίνακας 17. Κατάταξη ξενοδοχείου Β στο σύστημα της Ισπανίας

Το ξενοδοχείο Β στα κριτήρια Hotelstars όπως φαίνεται στο παράρτημα Η.2.4.2 «κριτήρια κατάταξης στο σύστημα Hotelstars - ξενοδοχείο Β» καλύπτει τα κριτήρια 1* , 2* ,2* superior και 3*superior. Βαθμολογικά φτάνει και τα 4 αστέρια αλλά δεν καλύπτει τα κριτήρια 164-Μεγάλη επιφάνεια αποθήκευσης, 195- Προσωπικός μπουφές πρωινού ή ισοδύναμη κάρτα μενού πρωινού (υποχρεωτικά για κατάταξη στα 4 *), έτσι κατατάσσεται στα 3*superior.

ΣΥΣΤΗΜΑ	ΤΗΡΗΣΗ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΩΝ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ	ΕΛΑΧΙΣΤΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ	ΤΑΞΗ
Hotelstars	ΝΑΙ 1*-2*-3*,3* superior	410	418	3*Superior

Πίνακας 18. Κατάταξη ξενοδοχείου Β στο σύστημα της Eurostars

Στο Γαλλικό σύστημα όπως φαίνεται στο παράρτημα Η.2.5 «κριτήρια κατάταξης Γαλλίας για το ξενοδοχείο Β» , Με αντικατάσταση 2 κριτηρίων συνολικής βαθμολογίας 9 βαθμών κατατάσσεται ευκολά στα 3*

ΣΥΣΤΗΜΑ ΓΑΛΛΙΑΣ	ΕΛΑΧΙΣΤΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ	ΤΑΞΗ
ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΑ	286*95%=272min 286-8=277	277	3*
ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΑ	406*20%=81min +27 αντικ=90 min	170	

Πίνακας 19. Κατάταξη ξενοδοχείου Β στο σύστημα της Γαλλίας

Η επιχείρηση πρέπει να επιτύχει ποσοστό τουλάχιστον 80% του συνόλου των μη υποχρεωτικών στοιχείων, τα οποία καθορίζονται στους πίνακες οι οποίοι προβλέπονται για την κατάταξη σε 3 αστέρια, σύμφωνα με τον πίνακα του παραρτήματος ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η.2.6. «Κριτήρια Κατάταξης στο Αιγυπτιακό σύστημα ξενοδοχείου Β»

ΣΥΣΤΗΜΑ	ΤΗΡΗΣΗ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΩΝ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ	ΣΥΝΟΛΙΚΟ Ι ΒΑΘΜΟΙ	ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΟ ΠΟΣΟΣΤΟ % 3*	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΓΙΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ 3*	ΤΑΞΗ
ΑΙΓΥΠΤΟΥ	ΟΧΙ	862	80%	690	694	1*

Πίνακας 20. Κατάταξη ξενοδοχείου Β στο σύστημα της Αίγυπτου

Τα δωμάτια της κατηγορίας 3* στην Αίγυπτο έχουν ελάχιστο εμβαδόν 21τ.μ. ενώ στην στο ξενοδοχείο τα δίκλινα είναι μόλις 17 τ.μ. Ως αποτέλεσμα, τα 7 δωμάτια του ξενοδοχείου που είναι μικρότερα από 21 τ.μ. δεν κατατάσσονται. Η υποδοχή πρέπει να έχει ελάχιστο εμβαδόν 54 τμ και 33,6 τμ χώρους εστίασης. Οι κοινόχρηστοι χώροι του ξενοδοχείου είναι 66 τμ και η βεράντα δεν συμπεριλαμβάνεται σε αυτούς τότε **το ξενοδοχείο δεν κατατάσσεται στα 3 αστέρια. Καλύπτει όμως το εμβαδόν δωματίου για 1*(16 τ.μ δωματίου χωρίς απαίτηση εστιατορίου). Κατατάσσεται στο 1 αστέρι.**

4.2.2 Ανάλυση κατάταξης στα συστήματα αστερών των επιλεγμένων χωρών του Ξενοδοχείου Β

Ξενοδοχείο Β στο σύστημα κατάταξης Ιταλίας

Για την κατάταξη στο ιταλικό σύστημα (εθνικό, Τοσκάνης, Βενέτο και Σαρδηνίας) δεν υπάρχει μοριοδότηση και πρέπει να πληρούνται όλες οι προδιαγραφές σύμφωνα με το Παράρτημα Η.2.2 «Κριτήρια Κατάταξης στο Ιταλικό σύστημα ξενοδοχείου Β». Εξαιρουμένης της Καμπανίας, το εμβαδόν για τα δωμάτια των περιφερειακών συστημάτων έχουν ως ελάχιστα εκείνα του εθνικού συστήματος. Τα εθνικά κριτήρια περιλαμβάνουν επίσης κουμπιά έκτακτης ανάγκης στις τουαλέτες και στα δωμάτια (στα δωμάτια μπορούν να χρησιμοποιηθούν και τα τηλεφωνικά κέντρα), με εξαίρεση την Καμπανία και τα ξενοδοχεία της Σαρδηνίας που λειτουργούν πριν από το 2008, όπως το εξεταζόμενο ξενοδοχείο. Στο συγκεκριμένο ξενοδοχείο έχει εφαρμοστεί το προαιρετικό κριτήριο του τηλεφώνου στο μπάνιο, όπως προβλέπεται στο σύστημα της Ελλάδας.

Υπάρχει διαφορά στη συχνότητα αλλαγής κλινοσκεπασμάτων και ιματισμού μπάνιου στις δύο κατατάξεις της Ιταλίας. Τα πιο πρόσφατα κριτήρια της Τοσκάνης για τα τρία αστέρια συμβαδίζουν με εκείνα της Ελλάδας και περιλαμβάνουν αναγνωριστικά προσωπικού, στολές και την υποχρέωση γνώσης δύο ξένων γλωσσών στο προσωπικό υποδοχής, ενώ τα εθνικά προδιαγράφουν μία ξένη γλώσσα.

Στο εθνικό σύστημα της Ιταλίας απαιτείται 16 ώρες ανοιχτή υποδοχή, κάτι που συμβαδίζει με το ελληνικό σύστημα. Το ξενοδοχείο της συγκεκριμένης μελέτης διατηρεί τη ρεσεψιόν του σε λειτουργία για τουλάχιστον 16 ώρες και έχει κοινόχρηστα λουτρά. Στην Ιταλία υπάρχει υποχρέωση μόνο για έναν χώρο κοινής χρήσης που μπορεί να περιλαμβάνει τραπεζαρία ή αίθουσα πρωινού, το εμβαδόν του οποίου πρέπει να είναι τουλάχιστον 53,5 τ.μ., ενώ το ξενοδοχείο Β διαθέτει 66 τ.μ. Απαιτείται να υπάρχει κατάστημα αναψυχής για την παρασκευή πρωινού και ποτού ανοιχτό για 12 ώρες. Τα ελάχιστα δωμάτια για την κατηγορία που πρέπει να έχει το ξενοδοχείο είναι 7, ενώ στην Ελλάδα απαιτούνται τουλάχιστον 1. Όσον αφορά το εμβαδόν των δωματίων, το μονόκλινο δωμάτιο στην Ελλάδα για τη συγκεκριμένη κατηγορία είναι 13 τ.μ., το δίκλινο 15 τ.μ., και το τρίκλινο 18 τ.μ., συμπεριλαμβανομένων των WC. Το ελάχιστο εμβαδόν

στην Ιταλία για τα 3 αστέρια, με το λουτρό, είναι 17 τ.μ., το οποίο καλύπτεται από το συγκεκριμένο ξενοδοχείο.

Στην περιφέρεια του Βένετο, η οποία εφαρμόζει μόνο υποχρεωτικά κριτήρια, έχει διατηρηθεί η κατευθυντήρια γραμμή από το εθνικό σύστημα της Ιταλίας όσον αφορά το εμβαδόν των δωματίων και τις υποχρεώσεις συναγερμού σε όλα τα μπάνια, με αποτέλεσμα να μην μπορεί να καταταγεί σε κατηγορία αστέρων το ξενοδοχείο B σε αυτή την περιφέρεια. Στο Βένετο, το δίκλινο δωμάτιο πρέπει να είναι 14 τ.μ. και το ιδιωτικό μπάνιο 3 τ.μ., ενώ το μονόκλινο δωμάτιο είναι 10 τ.μ., οπότε τα κριτήρια καλύπτονται.

Ως προς τα κριτήρια του Βένετο, δεν καλύπτονται τα παρακάτω:

- Υποδοχή και κοινόχρηστοι χώροι 72,45 τ.μ. > 66 τ.μ. του ξενοδοχείου B.

Το κριτήριο της τηλεματικής επικοινωνίας για τα στατιστικά στοιχεία, δεν εφαρμόζεται αν δεν υπάρχει τηλεματική σύνδεση.

Κατατάσσεται στην επόμενη μικρότερη **κατηγορία των 2*** που οι κοινόχρηστοι χώροι δεν έχουν απαίτηση προσαύξησης και το ελάχιστο εμβαδόν για την δυναμικότητα του ξενοδοχείου είναι 63τ.μ.

Στο σύστημα αστέρων της Σαρδηνίας ισχύουν τα ίδια τετραγωνικά για τα δωμάτια με τα τρία προηγούμενα συστήματα. Σύμφωνα με τα παραπάνω, το ξενοδοχείο B με τις συγκεκριμένες προδιαγραφές κατατάσσεται στα 3 αστέρια στη συγκεκριμένη περιφέρεια.

Ως προς τα κριτήρια της Σαρδηνίας, δεν καλύπτονται τα παρακάτω:

- Υπάρχει υποχρέωση ύπαρξης απινιδωτή, κριτήριο που δεν καλύπτεται στο ξενοδοχείο B.

Ο οποίος δεν είναι υποχρεωτικός για μικρότερες κατατάξεις έτσι το ξενοδοχείο κατατάσσεται στα 2*

Η τελευταία κατάταξη αφορά στην περιφέρεια της Καμπανίας, η οποία είναι η μοναδική περιφέρεια που εφαρμόζει υποχρεωτικά κριτήρια αλλά και μοριοδοτούμενα. Σύμφωνα με τον πίνακα κριτηρίων παράρτημα H1.2.ε «Κριτήρια Κατάταξης στο Ιταλικό Σύστημα

Ξενοδοχείου Β - Περιφερειακό Σύστημα της Καμπανίας», το ξενοδοχείο Β μπορεί να καταταγεί στα 3 αστέρια, καθώς η προδιαγραφή του εμβαδού δωματίου είναι προαιρετική, περιλαμβάνοντας το μπάνιο στα 14 τ.μ.

Στο σύστημα αυτό, εκτός από τα κριτήρια που εμφανίζονται στο ελληνικό σύστημα κατάταξης, μοριοδοτείται η εξωτερική εμφάνιση του ξενοδοχείου, η θέση του, η πρόσβαση με δημόσια και ιδιωτικά μέσα, οι ξένες γλώσσες που μιλάει ο διευθυντής, ο φωτισμός με τεχνολογία LED, και η ανάκτηση του βρόχινου νερού. Ικανοποιεί όλα τα υποχρεωτικά κριτήρια για κατάταξη σε 3 αστέρια και συγκεντρώνει 219 μόρια. Η κατάταξη του ξενοδοχείου σε περισσότερα αστέρια δεν είναι εφικτή λόγω του υποχρεωτικού κριτηρίου για κατηγορίες άνω των 4 αστερών, που προβλέπει την ύπαρξη ανελκυστήρα, ανεξάρτητα από τους ορόφους του καταλύματος.

Παρατηρούμε ότι στην ίδια χώρα, τα συστήματα κατάταξης για το ίδιο ξενοδοχείο οδηγούν σε διαφορετικά αποτελέσματα.

Κριτήρια ξενοδοχείου Β στην Τουρκία

Τα υποχρεωτικά κριτήρια για κατάταξη σε 3 αστέρια πληρούνται και είναι τα εξής:

1. Ελάχιστη δυναμικότητα 5 δωμάτια.
2. Αίθουσα πρωινού (εάν υπάρχει καθιστικό επαρκούς μεγέθους και κουζίνα υπηρεσίας ή εστιατόριο, οι χώροι αυτοί μπορούν επίσης να χρησιμοποιηθούν για πρωινό. Στις θερινές εγκαταστάσεις, μέρος της αίθουσας που χρησιμοποιείται για το σκοπό αυτό μπορεί να είναι ανοικτό).
3. Κλιματισμός στους γενικούς χώρους ανάλογα με τις κλιματολογικές συνθήκες.
4. Τουλάχιστον μία καρέκλα ή πολυθρόνα και μία σχάρα αποσκευών στα δωμάτια.
5. Χρηματοκιβώτιο για τα πολύτιμα αντικείμενα στα δωμάτια.
6. Υπηρεσία διαδικτύου στους κοινόχρηστους χώρους.
7. Υπηρεσία πλυντηρίου και σιδερώματος, τσάντες πλυντηρίου και τιμοκατάλογος για την υπηρεσία αυτή.
8. Ανεμοφράκτης, αεροκουρτίνα, περιστρεφόμενη πόρτα ή παρόμοια διάταξη στην είσοδο.
9. Δωμάτιο διαχείρισης.

10. Τηλεόραση στα δωμάτια.
11. Στεγνωτήρας μαλλιών στα δωμάτια.
12. Γραφείο καθαριότητας ή ντουλάπι στους ορόφους των κρεβατιών.

Τα προαιρετικά κριτήρια για την κατάταξη που πληρούνται είναι τα παρακάτω:

Για το σύστημα της Τουρκίας, στα προαιρετικά κριτήρια, το συγκεκριμένο ξενοδοχείο κατατάσσεται εύκολα στα 3 αστέρια (όπως φαίνεται στο παράρτημα Η.2.3 Κριτήρια Κατάταξη στο Τουρκικό Σύστημα Ξενοδοχείου (B). Βασίζεται στα υλικά, τη διαμόρφωση κήπων, την είσοδο, τις παροχές των δωματίων, τον φωτισμό των διαδρόμων, το χρηματοκιβώτιο το οποίο είναι κρυπτογραφημένο, την επίπλωση του δωματίου, τις ποιοτικές κουρτίνες, την ηχομόνωση των δωματίων, την εξοικονόμηση ενέργειας με λάμπες LED και ηλιακούς, το ψυγείο στο δωμάτιο, τη διακόσμηση στους χώρους, και τις υπηρεσίες πρωινού. Το κουτί πρώτων βοηθειών είναι απαραίτητο βάσει της ελληνικής νομοθεσίας υγείας και ασφάλειας, όπως και τα υλικά στις τουαλέτες κοινού. Συγκεντρώνει μόρια για την καθαριότητα, τον χώρο στάθμευσης, την αυλή του καταλύματος, τα μέτρα πυροπροστασίας, την απεντόμωση που είναι υποχρεωτική στην Ελλάδα, και τη διαρρύθμιση των εξωτερικών χώρων για τους πελάτες ΑμεΑ.

Άλλα κριτήρια που καλύπτονται είναι η επίδειξη πιστοποιητικού τουριστικής επιχείρησης στη ρεσεψιόν, η μηχανογράφηση όλων των συναλλαγών, η ηχομόνωση μεταξύ των δωματίων, τα συστήματα εξοικονόμησης ενέργειας σε χώρους, η διαμόρφωση ενός ορόφου της εγκατάστασης για μη καπνίζοντες (στην Ελλάδα όλα τα δωμάτια είναι μη καπνιστών), η καλή οργάνωση της επίπλωσης με καλά υλικά, η χρήση υλικών και εξοπλισμού κατάλληλων για το είδος του ποτού στο μπαρ, η ύπαρξη παγομηχανής, τα υλικά και ο εξοπλισμός κατάλληλα για το είδος του φαγητού και του ποτού, η παρασκευή και το σερβίρισμα τουρκικού καφέ και τσαγιού σύμφωνα με τις παραδόσεις. Η παροχή υπηρεσιών εστίασης γίνεται εξ ολοκλήρου από το προσωπικό του ξενοδοχείου. Το αντλιοस्थητικό δάπεδο γύρω από την πισίνα, η ένδειξη των μετρήσεων βάθους, ο ναυαγοσώστης με άδεια κατά τις ώρες χρήσης της πισίνας, οι πινακίδες που αναφέρουν τις προφυλάξεις ασφαλείας σε τουλάχιστον 3 γλώσσες, η τουαλέτα και το ντους για άνδρες και γυναίκες, η θέση του διευθυντή, το επίπεδο επαγγελματικών γνώσεων και τρόπων συμπεριφοράς του διοικητικού προσωπικού (εκπαιδευμένου και έμπειρου), το

επίπεδο των επαγγελματικών γνώσεων και των τρόπων συμπεριφοράς του προσωπικού εκτός του διοικητικού προσωπικού και η συμπεριφορά του απέναντι στους πελάτες, η καλή εξυπηρέτηση, η εξωτερική εμφάνιση, η φροντίδα και η καθαριότητα του προσωπικού, και ο χρόνος εκπλήρωσης των αιτημάτων του πελάτη.

Παράλληλα, άλλα κριτήρια που καλύπτονται είναι η δεξαμενή για την κάλυψη των αναγκών της εγκατάστασης σε περίπτωση διακοπής νερού και για τη διευκόλυνση της εκκένωσης σε περίπτωση πυρκαγιάς, η ύπαρξη κάτοψης ορόφου στην οποία φαίνεται η θέση της εξόδου κινδύνου στα δωμάτια, οι πυροσβεστήρες και η τήρηση των κανόνων υγιεινής κατά την παρασκευή τροφίμων και ποτών. Τέλος, η συμμόρφωση του εργατικού προσωπικού με τους κανόνες υγιεινής ανάλογα με την εργασία και τους χώρους εργασίας τους. Καταφέρνει να συγκεντρώσει τα απαραίτητα μόρια: 311, με ελάχιστη απαίτηση για 3 αστέρια στα 285 μόρια.

Κριτήρια ξενοδοχείου Β στην Ισπανία

Όπως βλέπουμε στο παράρτημα Η.2.4.1 «Κριτήρια κατάταξης στο ισπανικό σύστημα περιφέρειας Ανδαλουσίας - ξενοδοχείου Β», το ξενοδοχείο μπορεί να φτάσει τα μόρια για 3 αστέρια.

Ως κοινόχρηστοι χώροι θεωρούνται οι προθάλαμοι, οι τραπεζαρίες, τα μπαρ (οι χώροι των μπαρ δεν υπολογίζονται), τα αναγνώστηρια, οι αίθουσες τηλεόρασης και παιχνιδιών, καθώς και κάθε άλλος χώρος που προορίζεται για τη συλλογική χρήση και απόλαυση των χρηστών, με απαίτηση 3 τ.μ. ανά δωμάτιο, δηλαδή συνολικά 81 τ.μ. Το συγκεκριμένο ξενοδοχείο έχει αίθουσα πρωινού με εμβαδόν 26 τ.μ. και χώρο υποδοχής με εμβαδόν 40 τ.μ., συνολικά 66 τ.μ. Αν και αρχικά δεν καλύπτεται η ελάχιστη απαίτηση των κοινόχρηστων χώρων, περιγράφεται ότι επιτρέπεται μέγιστη μείωση κατά 20% των ελάχιστων διαστάσεων των κοινόχρηστων χώρων, εφόσον δεν περιορίζεται η λειτουργικότητά τους. Έτσι, η απαίτηση μειώνεται στα 64,8 τ.μ. και καλύπτεται.

Όσον αφορά στα λοιπά κριτήρια που μοριοδοτούνται, υποχρεωτικά ή προαιρετικά, και που βρέθηκαν στο σύστημα της Ανδαλουσίας αλλά δεν περιλαμβάνονται στους πίνακες της Ελλάδας, καλύπτονται τα εξής: Το κατάλυμα βρίσκεται σε κτίριο που περιλαμβάνεται σε πολεοδομικά σχέδια ή βρίσκεται σε περιοχές ειδικής προστασίας ή έχει άμεση

πρόσβαση στην παραλία. Η πολύγλωσση περιοχή πληροφοριών υπηρεσιών (πίνακες/κατάλογοι) στη ρεσεψιόν περιλαμβάνει ενημερωτικό υλικό σχετικά με τα περιφερειακά τουριστικά αξιοθέατα, δίγλωσσο προσωπικό, δυνατότητα πληρωμής με τραπεζική κάρτα με σαφή επεξήγηση του τρόπου πληρωμής, αποστολή ξεχασμένων αντικειμένων κατόπιν αιτήματος του πελάτη με χρέωση, και τραπεζαρία με εξωτερική βεράντα για πρωινό και δείπνο. Όσον αφορά στα προαιρετικά περιβαλλοντικά κριτήρια, βαθμολογήθηκαν τα εξής: εξωτερικά φωτιστικά LED στις περιοχές μόνιμου νυχτερινού φωτισμού, χρήση ηλιακής ενέργειας για παραγωγή ζεστού νερού χρήσης, χρήση υγρών και αερίων καυσίμων αντί ηλεκτρικής ενέργειας, με προτεραιότητα στο αέριο και κατάργηση των συσκευών μαζούτ. Συσκευές εξοικονόμησης νερού στις βρύσες σε νιπτήρες, μπανιέρες και ντους (βρύσες με ανάμιξη, κεφαλές ψεκασμού, περιοριστές πίεσης και ροής) σε όλη την εγκατάσταση, διπλό μπουτόν ή μπουτόν με διακοπή στο καζανάκι στις τουαλέτες, ενδημικά ή μεσογειακά φυτά με χαμηλή κατανάλωση νερού στον κήπο, και επιλεκτική συλλογή των αποβλήτων που παράγονται από τη δραστηριότητα της εγκατάστασης (λίπη, έλαια, ανακύκλωση κ.λπ.)

Τέλος, για όλα τα ξενοδοχεία υπάρχει απαίτηση λειτουργίας υποδοχής για 24 ώρες.

Όσον αφορά τα υποχρεωτικά κριτήρια της Ισπανίας (Ανδαλουσίας), δεν καλύπτεται το εξής:

- Η υποδοχή πρέπει να λειτουργεί 24 ώρες για όλες τις τάξεις ξενοδοχείων άνω των 15 δωματίων.

Κριτήρια HotelStars

Στο σύστημα αυτό, το ξενοδοχείο καταφέρνει να ικανοποιήσει όλα τα υποχρεωτικά κριτήρια και από τα βαθμολογούμενα να φτάσει τους 418 βαθμούς. Μπορεί να καταταγεί στα 3 αστέρια superior ή ακόμα και στα 4 αστέρια, αλλά δεν καλύπτει τα κριτήρια 164 (Μεγάλη επιφάνεια αποθήκευσης) και 195 (Προσωπικός μπουφές πρωινού ή ισοδύναμη κάρτα μενού πρωινού) που είναι υποχρεωτικά για την κατάταξη στα 4 αστέρια.

Κριτήρια που θεωρούμε ότι καλύπτονται είναι: αρμονική και ευχάριστη ατμόσφαιρα στους κοινόχρηστους χώρους (φως, μυρωδιά, μουσική, χρώμα), υπηρεσίες από ικανό και αναγνωρίσιμο προσωπικό, δίγλωσσο προσωπικό (front liners), ταχεία αναγνώριση των

γλωσσών που ομιλούνται από το προσωπικό του ξενοδοχείου (μέσω δεικτών όπως καρφίτσες σημαίας), πληρωμή χωρίς μετρητά, ομπρέλα στη ρεσεψιόν ή στο δωμάτιο, ξεχωριστός γάντζος για παλτό, προϊόντα χωρίς αλλεργιογόνα (χωρίς γλουτένη, λακτόζη κ.λπ.).

Κριτήρια ξενοδοχείου Β στη Γαλλία

Τα υποχρεωτικά μη αντικαταστάσιμα κριτήρια της Γαλλίας έχουν ήδη αναφερθεί και καλύπτονται στο σύνολό τους. Η συνολική βαθμολογία των κριτηρίων για την κατάταξη 3 αστερών είναι 692 μόρια, εκ των οποίων τα 286 είναι υποχρεωτικά και πρέπει να καλύπτονται κατά 95%, δηλαδή κατ' ελάχιστο 272 μόρια. Τα προαιρετικά κριτήρια αθροίζουν συνολικά 406 μόρια και πρέπει για τις 3 αστέρες να καλύπτονται κατά 20%, δηλαδή 81 μόρια. Από τα 286 υποχρεωτικά μόρια, το 5% (14 μόρια) μπορεί να αντικατασταθεί με τριπλάσια μόρια της αξίας τους.

Σύμφωνα με τον οδηγό κριτηρίων, παρατηρούνται τα εξής:

Κριτήρια που κρίνονται υλοποιήσιμα:

- **Κριτήριο 131:** Παροχή παιδικού εξοπλισμού κατόπιν αιτήματος, όπως καρεκλάκι μωρού και εξοπλισμός για τη θέρμανση των τροφίμων. Εφαρμόζεται μόνο για ξενοδοχεία 5 αστερών και επαληθεύεται.
- **Κριτήριο 165:** Λεπτομερής και συστηματική επιβεβαίωση της κράτησης με οποιοδήποτε μέσο.
- **Κριτήριο 173:** Παρουσία κιβωτίου πρώτων βοηθειών, επαληθεύεται λόγω της νομοθεσίας για την υγεία και ασφάλεια της εργασίας.
- **Κριτήριο 217:** Εφαρμογή τουλάχιστον ενός μέτρου για τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας, επαληθεύεται και καθιστά ανεφάρμοστα τα μόρια του κριτηρίου 98 για διπλά υαλοστάσια, καθώς καλύπτεται από το αντίστοιχο υποχρεωτικό κριτήριο.
- **Κριτήριο 172:** Οι πληροφορίες σχετικά με την τοπική τουριστική προσφορά είναι προσβάσιμες και διαθέσιμες.
- **Κριτήριο 185:** Οι πελάτες μπορούν να αναγνωρίζουν γρήγορα τις γλώσσες που ομιλεί το προσωπικό του καταστήματος.

- **Κριτήριο 208:** Πληροφορίες για την προσβασιμότητα στα μέσα πληροφόρησης (οδηγός, διαδίκτυο κ.λπ.).
- **Κριτήριο 168:** Τα στοιχεία της κράτησης επαναδιατυπώνονται κατά τη στιγμή της εγγραφής.
- **Κριτήριο 169:** Οι πελάτες λαμβάνουν σαφείς οδηγίες για την εγκατάστασή τους.
- **Κριτήριο 170:** Ο πελάτης υποστηρίζεται στην εγκατάστασή του.
- **Κριτήριο 171:** Το προσωπικό είναι σε θέση να παρέχει πληροφορίες για τα τουριστικά αξιοθέατα της περιοχής.
- **Κριτήριο 180:** Παροχή ερωτηματολογίου ικανοποίησης πελατών.
- **Κριτήριο 219:** Δωμάτια εξοπλισμένα με 100% λαμπτήρες χαμηλής κατανάλωσης ενέργειας κατηγορίας Α.
- **Κριτήριο 220:** Κοινόχρηστοι χώροι εξοπλισμένοι με 100% λαμπτήρες χαμηλής κατανάλωσης ενέργειας.
- **Κριτήριο 223:** Εφαρμογή τουλάχιστον ενός μέτρου μείωσης της κατανάλωσης νερού, επαληθεύεται βάσει του κριτηρίου 225.
- **Κριτήριο 225:** Σύστημα μείωσης του νερού στις εγκαταστάσεις υγιεινής, επαληθεύεται με καζανάκια διπλής ροής.
- **Κριτήριο 226:** Σε όλα τα δωμάτια προσφέρεται μέσο για τη μείωση της πετσετών μπάνιου προς πλύση.
- **Κριτήριο 227:** Μέθοδος μείωσης της ποσότητας κλινοσκεπασμάτων προς πλύση, επαληθεύεται από το περιβαλλοντικό φυλλάδιο.
- **Κριτήριο 233:** Εφαρμογή μέτρου μείωσης αποβλήτων, επαληθεύεται με σύμβαση διάθεσης λιπών και ελαίων.
- **Κριτήριο 237:** Εκπαίδευση προσωπικού για εξοικονόμηση ενέργειας και διαχείριση αποβλήτων, αντικαθίσταται με κριτήριο 238 για ευαισθητοποίηση προσωπικού σχετικά με εξοικονόμηση ενέργειας και νερού.
- **Κριτήριο 239:** Ενημέρωση πελατών για μεταφορές χαμηλής περιβαλλοντικής όχλησης, επαληθεύεται μέσω του website του ξενοδοχείου.
- **Κριτήριο 241:** Τακτική χρήση τουλάχιστον τριών προϊόντων από τη γαλλική περιφέρεια ή μικρών αποστάσεων παραγωγή ή τη γεωργία. Θεωρείται ότι καλύπτεται με το πρωινό που περιλαμβάνει ελληνικό γιαούρτι, γάλακτος, χυμούς κ.λπ.

Κριτήρια που χρήζουν αντικατάστασης με τριπλάσια μόρια:

- **Κριτήριο 273:** Χρήση φιλικού προς το περιβάλλον προϊόντος καθαρισμού, αντικαθίσταται λόγω έλλειψης πληροφορίας.
- **Κριτήριο 241:** Τακτική χρήση τουλάχιστον τριών βιολογικών προϊόντων, αντικαθίσταται.
- **Κριτήριο 209:** Ευαισθητοποίηση προσωπικού για υποδοχή πελατών με αναπηρία, αντικαθίσταται.

Τα υποχρεωτικά κριτήρια δίνουν βαθμολογία 286. Το 5% αυτών (14 βαθμοί) μπορεί να αντικατασταθεί με τριπλάσια μόρια. Το ξενοδοχείο χρειάζεται να αντικαταστήσει 9 βαθμούς και να συγκεντρώνει 170 βαθμούς για να καταταγεί στα 3 αστέρια.

Κριτήρια ξενοδοχείου Β στην Αίγυπτο

Στο σύστημα της Αιγύπτου, το εμβαδόν δίκλινου δωματίου πρέπει να είναι 21 τ.μ., ενώ τα δωμάτια του ξενοδοχείου έχουν εμβαδόν 17 τ.μ. Επιπλέον, απαιτούνται κοινόχρηστοι χώροι 54 τ.μ. και αίθουσα εστιατορίου 33,6 τ.μ., τα οποία δεν καλύπτονται. Όσον αφορά τα υπόλοιπα υποχρεωτικά ή βαθμολογούμενα κριτήρια, καλύπτονται. Η απαίτηση για το δωμάτιο για τα 2 αστέρια είναι 18 τ.μ. και δεν υπάρχει απαίτηση για αίθουσα εστιατορίου, αλλά και πάλι δεν καλύπτονται τα τ.μ., έτσι το ξενοδοχείο μπορεί να λάβει κατάταξη μόνο για 1 αστέρι με ελάχιστο εμβαδόν δωματίου 16 τ.μ.

4.3 Περιγραφή ξενοδοχείου Γ

Δυναμικότητα και κοινόχρηστοι χώροι

Η ξενοδοχειακή μονάδα λειτουργεί εποχιακά, έχει 160 δωμάτια 300 κλίνες. Οι κτιριακές εγκαταστάσεις βρίσκονται εντός οικοπέδου και υπάρχει άνετος χώρος στάθμευσης και για τους πελάτες αλλά και για τα τουριστικά μεγαλύτερα οχήματα.

Όλα τα δωμάτια διαθέτουν βεράντα ή μπαλκόνι.

Σε επιλεγμένες θέσεις στάθμευσης παρέχεται και μονάδα φόρτωσης ηλεκτρικών οχημάτων.

Ο χώρος ρεσεψιόν είναι 180 τετραγωνικά, υπάρχει καθιστικό 61 τετραγωνικά, η πισίνα είναι 300 τετραγωνικά, ενώ υπάρχει και εσωτερική πισίνα θερμαινόμενη. Επίσης υπάρχουν 2 εστιατόρια με αίθουσες 170 τμ και 250τμ αντίστοιχα, 3 μπαρ, χώρος spa με 2 σάουνες και γήπεδο τένις. Επίσης συνεδριακές αίθουσες 100τμ και 350 τμ.

Στην ξενοδοχειακή μονάδα υπάρχουν τουλάχιστον 4 σουίτες

Παροχές

Ο χώρος υποδοχής λειτουργεί τουλάχιστον σε 24ωρη βάση παρέχοντας και 24ωρη τηλεφωνική πρόσβαση. Στο σύστημα της υποδοχής υπάρχει η υπηρεσία για γρήγορη αναχώρηση, κεντρικό χρηματοκιβώτιο, υπηρεσία μεταφοράς αποσκευών, βοηθός υποδοχής και υπηρεσία με τον ανάλογο χώρο φύλαξης αποσκευών, εξωτερικός θυρωρός και θυρωρός concierge. Τέλος, στο χώρο υποδοχής παρέχεται Η/Υ με δυνατότητα, scan, print, fax, καθώς και επιχειρηματικό κέντρο με αντίστοιχες υπηρεσίες Η/Υ. Όλα τα δωμάτια υποστηρίζονται από σύγχρονο τηλεφωνικό κέντρο. Στο κτίριο της υποδοχής υπάρχουν κοινόχρηστες τουαλέτες επισκεπτών όπως και στα εστιατόρια και στην πισίνα. Τα κρεβάτια των δωματίων έχουν σύγχρονο και καλοδιατηρημένο στρώμα με τις προβλεπόμενες διαστάσεις και στα μονά και στα διπλά κρεβάτια, (1μ.X2,20μ & 1,80μX2,20μ). Υπάρχει πρόσβαση στο διαδίκτυο, δυνατότητα παροχής laptop ή tablet και φυσικά από μια τηλεόραση νέας τεχνολογίας τουλάχιστον 28” με υποστήριξη και δορυφορικών προγραμμάτων. Στις σουίτες υπάρχουν πρόσθετες τηλεοράσεις ανά δωμάτιο. Ασφαλές σύστημα κλειδώματος θυρών και παραθύρων με μαγνητικά και ηλεκτρονικά κλειδιά. Σε κάθε δωμάτιο υπάρχει χρηματοκιβώτιο, σύγχρονο ασύρματο τηλέφωνο, ψυγείο mini bar, βραστήρας νερού για καφέ/τσάι, μηχανή εσπρέσσο, τραπεζάκι, σίδερο κ σανίδα σιδερώματος, πρέσα για παντελόνια, δύο (2) τουλάχιστον

ελεύθερες πρίζες ρεύματος, και επίσης παρέχεται και η δυνατότητα προσθήκης παιδικού κρεβατιού.

Σε όλους τους πελάτες παρέχονται οι παρακάτω εξυπηρετήσεις : σάκος ρούχων για καθαριστήριο, απαραίτητα υλικά για ράψιμο, αλληλογραφία, γραφική ύλη, βερνίκι και κόκκαλο υποδημάτων, δίγλωσσος οδηγός ξενοδοχειακών υπηρεσιών, αυτόνομη ρύθμιση θερμοκρασίας δωματίων, επαρκής ιματισμός σε άριστη κατάσταση, (καλύμματα υγιεινής προστασίας στρωμάτων, ετήσιος καθαρισμός αυτών), κρεμάστρες δύο διαφορετικών τύπων, ένα κάθισμα ανά κρεβάτι, γραφείο ή τραπέζι, κομοδίνα, έπιπλο τουαλέτας με καθρέφτη, φωτισμός ανάγνωσης, αλέ ρε τουρ κεντρικός διακόπτης φωτισμού, δυνατότητα πλήρους συσκότισης δωματίου, πάγκος αποσκευών, καλάθι αχρήστων, υπηρεσία αφύπνισης.

Η καθημερινή καθαριότητα των κοινόχρηστων χώρων καθώς και η καθημερινή καθαριότητα των δωματίων υποστηρίζουν την συχνότητα αλλαγής κλινοσκεπασμάτων και αλλαγής του ιματισμού του μπάνιου. Υπάρχει δεύτερη υπηρεσία καθαριότητας το βράδυ καθώς και πρόσθετος έλεγχος δωματίου. Η αλλαγή των πετσετών γίνεται και με αίτημα του πελάτη.

Στο 100% των δωματίων υπάρχει ιδιαίτερο λουτρό με μπανιέρες ή ντουζιέρες με αντιολισθητική επιφάνεια και ο λοιπός εξοπλισμός με τα είδη υγιεινής και αξεσουάρ, (χαρτί υγείας, σαπούνια, αφρόλουτρα, σαμπουάν). Επίσης καθρέφτης, μεγεθυντικός φακός, στεγνωτήρας μαλλιών, μπουρνούζι και παντόφλες μπάνιου ανά κλίνη, επαρκής και καλή ποιότητας ιματισμός, ζυγαριά, πετσέτες πισίνας ή θάλασσας, καθώς και μια πλήρες γκάμα από πρόσθετα είδη κοσμητικής. Η παροχή του ζεστού νερού είναι πάντα σε 24ωρη λειτουργία.

Ο χώρος του πρωινού είναι σε ενδεδειγμένη αίθουσα αλλά υπάρχει και η δυνατότητα σερβιρίσματος του πρωινού στα δωμάτια. Επίσης παρέχεται και η δυνατότητα σερβιρίσματος πρωινού νωρίς το πρωί. Εντός της ξενοδοχειακής μονάδας υπάρχει και κατάστημα μαζικής εστίασης το οποίο παρέχει πλήρη γεύματα όλων των κατηγοριών. Ταυτόχρονα εντός της ξενοδοχειακής μονάδας υπάρχει και κυλικείο/μπαρ. Τα παραπάνω καταστήματα δύναται να παρέχουν φαγητό σε συσκευασία εφόσον ζητηθεί.

Το ειδικό σήμα ποιότητας ελληνικής κουζίνας σε συνεργασία με την παροχή εδεσμάτων τοπικής κουζίνας βάσει δημοσίων ή ιδιωτικών προτύπων είναι ένα από τα πλεονεκτήματα της ξενοδοχειακής μονάδας. Η ξενοδοχειακή μονάδα έχει υιοθετήσει τη χρήση βιολογικών και τοπικών προϊόντων.

Η ελάχιστη σύνθεση του πρωινού αποτελείται από την προβλεπόμενη λίστα και ο χρόνος διάρκειας του είναι άνω των 3 ωρών.

Η υπηρεσία δωματίου παρέχεται για 24 ώρες τουλάχιστον

Ψύξη θέρμανση – ηλεκτρολογικές εγκαταστάσεις

Υπάρχει σύστημα ψύξης-θέρμανσης σε όλους τους χώρους του ξενοδοχείου. Το σύνολο των κτιριακών εγκαταστάσεων έχουν επαρκή και αδιάλειπτη ηλεκτρική παροχή (ύπαρξη HZ).

Άθληση, πισίνες και αναψυχή

Η κοινόχρηστη κολυμβητική δεξαμενή είναι άνω των 150 τ.μ. και λειτουργεί σύμφωνα με τον κανονισμό της. Η πισίνα είναι εξοπλισμένη με υδρομασάζ και τμήμα των δωματίων, 20%, έχουν ιδιωτικές πισίνες εντός των βεραντών τους. Η παιδική πισίνα είναι ανεξάρτητη της κεντρικής και βρίσκεται πλησίον αυτής.

Εντός της ξενοδοχειακής μονάδας υφίσταται χώρος άθλησης πελατών εμβαδού 120τμ, όπου υπάρχουν εγκαταστημένα σε πλήρη λειτουργία 4 όργανα νέα τεχνολογίας καθώς επίσης και λοιπός εξοπλισμός γυμναστικής.

Τέλος εντός του οικοπέδου υπάρχουν γήπεδα για αθλοπαιδιές και για τένις.

Υπάρχουν και ιδιωτικές κολυμβητικές δεξαμενές στο 20% των δωματίων.

Μέτρα εξοικονόμησης ενέργειας – υδάτων- απορρίμματα

Το ξενοδοχείο εφαρμόζει συστήματα εξοικονόμησης υδάτων (βρύσες με ρυθμιζόμενη πίεση, διπλά καζανάκια) , μέτρα εξοικονόμησης ενέργειας (λαμπτήρες LED, καθώς επίσης και διπλά θερμομονωτικά κουφώματα με διπλά τζάμια.). Το ξενοδοχείο είναι συνδεδεμένο με το δημοτικό δίκτυο αποχέτευσης, έχει σύμβαση με εταιρία συλλογής λιπών και ελαίων, εφαρμόζει ανακύκλωση, και υπάρχουν κάδοι για συλλογή ανακύκλωσης μπαταριών. Τα όμβρια συγκεντρώνονται σε δεξαμενή νερού η οποία δύναται να χρησιμοποιηθεί σε περίπτωση διακοπής νερού του δημοτικού δικτύου. Τέλος υπάρχει γεννήτριας (H/Z). Το ξενοδοχείο προωθεί την περιβαλλοντική ενημέρωση και εκπαίδευση προσωπικού με διανομή φυλλαδίων. Δεξαμενή για την κάλυψη των αναγκών της εγκατάστασης σε περίπτωση διακοπής νερού, Παροχή συνεχούς και επαρκούς ηλεκτρικού ρεύματος με την υποστήριξη γεννήτριας

Ενημέρωση

Παρέχει οδηγό ξενοδοχειακών υπηρεσιών

Προσωπικό

Πρόκειται για οικογενειακή επιχείρηση και απασχολούνται 60 άτομα προσωπικό με προϋπηρεσία τουλάχιστον 10 χρόνια στον τουριστικό κλάδο οι οποίοι γνωρίζουν αγγλικά και Ελληνικά και έχουν αποδεδειγμένη γνώση ξένης γλώσσας σε ποσοστό τουλάχιστον 30% , ενώ η αναλογία απασχολούμενων υπαλλήλων προς κλίνη είναι 1/4 κλίνες Όλοι φοράνε διακριτικά ταμπελάκια της θέσης τους με το όνομα τους και στολές.

Πυρασφάλεια

Το ξενοδοχείο έχει λάβει όλα τα μέτρα και μέσα πυροπροστασίας που προβλέπει η νομοθεσία και έχει αναρτήσει τα σχέδια διαφυγής , διαθέτει μελέτη και πιστοποιητικό πυροπροστασίας (>50 κλίνες)

Περιβαλλοντική κατάταξη

Το ξενοδοχείο έχει εγκεκριμένη περιβαλλοντική μελέτη και περιβαλλοντικούς όρους ξενοδοχείο 300 κλινών κλίνες . Τέλος η διεύθυνση του Ξ/Χ προωθεί και υποστηρίζει την περιβαλλοντική ενημέρωση και εκπαίδευση προσωπικού με ταυτόχρονη διανομή ενημερωτικών φυλλαδίων.

Προσβασιμότητα

Το ξενοδοχείο είναι ισόγειο απαλλάσσεται από ανελκυστήρα ΑΜΕΑ αλλά εξασφαλίζεται πρόσβαση σε όλους τους χώρους. Παρέχεται πίνακας με ανάγλυφες οδηγίες διαφυγής στα δωμάτια ΑμεΑ, Κατάλογος υπηρεσιών σε συστήματα γραφής και ανάγνωσης τυφλών, (Braille) στα δωμάτια ΑμεΑ, Τιμοκατάλογος παρεχόμενων εδεσμάτων ποτών σε σύστημα γραφής και ανάγνωσης τυφλών, (Braille) στα δωμάτια ΑμεΑ Ανάγλυφη αναγραφή αριθμού δωματίου σε σύστημα γραφής και ανάγνωσης τυφλών, (Braille) στα δωμάτια ΑμεΑ.

Ασφάλεια και υγεία

Το ξενοδοχείο έχει αντιολισθητική επιφάνεια στην ντουζιέρα, ασύρματο τηλέφωνο στα WC, συμβόλαιο αστικής ευθύνης, πιστοποιητικό απεντόμωσης, για το παρασκευαστήριο πρωινού τηρείται μελέτη HACCP βάσει της υγειονομικής διάταξης και τα απαιτούμενα αρχεία. Παρέχει καλύμματα υγιεινής προστασίας για τα στρώματα και τα μαξιλάρια, γίνεται καθαρισμός των στρωμάτων σε ετήσια βάση.

Ταυτόχρονα το ξενοδοχείο έχει προβεί σε διαδικασία απεντόμωσης-μυοκτονίας από πιστοποιημένα συνεργεία. Υπάρχει ναυαγοσώστης στην πισίνα κουτί πρώτων βοηθειών, όλα τα μετρα και μέσα των κολυμβητικών δεξαμενών και συνεργαζόμενος γιατρός για

μη επείγοντα περιστατικά. Το ξενοδοχείο έχει ασύρματο τηλ στο μπάνιο, ενώ καλύπτει με ασφάλεια αστικής ευθύνης σε όλους τους πελάτες.

Θέα και πρόσβαση

Το ξενοδοχείο έχει καλή θέα και είναι σε προνομιακή θέση αφού απέχει μόλις λίγα λεπτά από το κέντρο του νησιού. Βρίσκεται πάνω σε δημοτικό δίκτυο και έχει άνετο παρακείμενο χώρο στάθμευσης που εξυπηρετεί το σύνολο των δωματίων.

Ιστοσελίδα και κρατήσεις

Το ξενοδοχείο παρουσιάζεται στο διαδίκτυο μέσω δίγλωσσης σύγχρονης ιστοσελίδας με επικαιροποιημένη πληροφόρηση, με ρεαλιστικές φωτογραφίες επί του συνόλου, καθώς και με κατάλληλη φόρμα απευθείας κρατήσεων και αξιολογήσεων πελατών. Ο πελάτης μπορεί να πληρώσει με κάρτα

Τέλος, το οργανωμένο σύστημα διαχείρισης παραπόνων πελατών λειτουργεί με άψογο τρόπο.

4.3.1 Μελέτη περίπτωσης-αποτελέσματα κατάταξης ξενοδοχείου Γ

Το ξενοδοχείο Γ πληροί όλα τα υποχρεωτικά κριτήρια και συγκεντρώνει 6000 βαθμολογούμενα μόρια του πίνακα του παραρτήματος Η.3.1 «Κριτήρια Κατάταξης στο Ελληνικό σύστημα ξενοδοχείου Γ» και κατατάσσεται σε ξενοδοχείο 5*

ΣΥΣΤΗΜΑ	ΤΗΡΗΣΗ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΩΝ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ	ΕΛΑΧΙΣΤΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ	ΤΑΞΗ
ΕΛΛΑΔΑ	ΝΑΙ 5	5500	6000	5*

Πίνακας 21. Κατάταξη ξενοδοχείου Γ στο Ελληνικό σύστημα

Το ξενοδοχείο Γ δεν καλύπτει τα υποχρεωτικά κριτήρια των πινάκων του παραρτήματος Η.3.2.α «Κριτήρια Κατάταξης στο εθνικό Ιταλικό σύστημα ξενοδοχείου Γ – κριτήρια Εθνικού συστήματος», Η.3.2.β «Κριτήρια Κατάταξης στο Ιταλικό σύστημα ξενοδοχείου Γ - περιφερειακό σύστημα της Τοσκάνης», τα κριτήρια Η.3.2.γ «Κριτήρια Κατάταξης στο Ιταλικό σύστημα ξενοδοχείου Γ - περιφερειακό σύστημα του Βένετο» Η.3.2.γ, καλύπτει τα κριτήρια Η.3.2.δ «Κριτήρια Κατάταξης στο Ιταλικό σύστημα ξενοδοχείου Γ - περιφερειακό σύστημα της Σαρδηνίας» και Η.3.2.ε «Κριτήρια Κατάταξης στο ξενοδοχείου Γ- Περιφερειακό σύστημα της Καμπάνιας» και κατατάσσεται σε ξενοδοχείο 5*.

ΣΥΣΤΗΜΑ	ΤΗΡΗΣΗ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΩΝ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ	ΕΛΑΧΙΣΤΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ	ΤΑΞΗ
ΕΘΝΙΚΟ	ΟΧΙ	-		-
ΤΟΣΚΑΝΗ	ΟΧΙ	-		-
ΒΕΝΕΤΟ	ΟΧΙ	-		-
ΣΑΡΔΗΝΙΑ	ΝΑΙ	-		5*
ΚΑΜΠΑΝΙΑ	ΝΑΙ έως 5*	180	191	5* luxury

Πίνακας 22. Κατάταξη ξενοδοχείου Γ στα Ιταλικά συστήματα

Στο Τουρκικό σύστημα όπως φαίνεται στο παράρτημα Η.3.3 «κριτήρια κατάταξης στο Τουρκικό σύστημα για το ξενοδοχείου Γ», καταφέρνει να συγκεντρώσει 567 μόρια με ελάχιστο τα 560, και κατατάσσεται σε κατηγορία 5

ΣΥΣΤΗΜΑ	ΤΗΡΗΣΗ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΩΝ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ	ΕΛΑΧΙΣΤΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ	ΤΑΞΗ
ΤΟΥΡΚΙΑΣ	ΝΑΙ	560	567	5*

Πίνακας 23. Κατάταξη ξενοδοχείου Γ στο σύστημα της Τουρκίας

Στο Ισπανικό σύστημα όπως φαίνεται στο παράρτημα Η.3.4 «κριτήρια κατάταξης στο ισπανικό σύστημα αστερών -ξενοδοχείου Γ περιφέρεια Ανδαλουσίας», καταφέρνει να συγκεντρώσει εύκολα 787 μόρια με ελάχιστο τα 650 και κατατάσσεται σε κατηγορία 5*.

ΣΥΣΤΗΜΑ	ΤΗΡΗΣΗ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΩΝ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ	ΕΛΑΧΙΣΤΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ	ΤΑΞΗ
ΙΣΠΑΝΙΑΣ	ΝΑΙ	650	787	5*

Πίνακας 24. Κατάταξη ξενοδοχείου Γ στο σύστημα της Ισπανίας

Στο σύστημα της Hotelstars όπως φαίνεται στο παράρτημα Η.3.4.2 «κριτήρια κατάταξης στο σύστημα της Hotelstars για το ξενοδοχείου Γ» Το ξενοδοχείο με ευκολία συγκεντρώνει 819 μόρια και όλα τα υποχρεωτικά για 5* και μπορεί να καταταγεί ως ξενοδοχείο 5* ή ως 5* superior.

ΣΥΣΤΗΜΑ	ΤΗΡΗΣΗ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΩΝ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ	ΕΛΑΧΙΣΤΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ	ΤΑΞΗ
Hotelstars	ΝΑΙ 5* SUPERIOR	710	819	5*Superior

Πίνακας 25. Κατάταξη ξενοδοχείου Γ στο σύστημα της Eurostars

Στο γαλλικό σύστημα όπως φαίνεται στο παράρτημα Η.3.5 «κριτήρια κατάταξης Γαλλίας ξενοδοχείου Γ», κατατάσσεται ευκολά στα 5* και στο γαλλικό σύστημα καταφέρνει να συγκεντρώσει 390 υποχρεωτικά μόρια και 189 προαιρετικά, όπως φαίνονται στο παράρτημα με αντικατάσταση 2 κριτηρίων (160 και 209). Με ελάχιστα τα 128 προαιρετικά και 385*5% αντικατάσταση τα 390.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΓΑΛΛΙΑΣ		ΕΛΑΧΙΣΤΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ	ΤΑΞΗ
ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΑ		400-4*3=396	396	5*
ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΑ ΑΛΛΑ CARTE		112+12 αντικ=124	189	

Πίνακας 26. Κατάταξη ξενοδοχείου Γ στο σύστημα της Γαλλίας

Η επιχείρηση έχει επιτύχει ποσοστό τουλάχιστον 85% του συνόλου των λοιπών στοιχείων που καθορίζονται στους πίνακες όχι και όμως και των υποχρεωτικών κριτηρίων που προβλέπονται για την κατάταξη σε 5 αστέρια, σύμφωνα με τον πίνακα του παραρτήματος ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η.3.6. «Κριτήρια Κατάταξης στο Αιγυπτιακό σύστημα ξενοδοχείου Γ» το ξενοδοχείο δεν κατατάσσεται στα 5 *γιατί δεν καλύπτει το ελάχιστο υποχρεωτικό εμβαδόν του δωματίου και το ελάχιστο υποχρεωτικό εμβαδόν της υποδοχής.

ΣΥΣΤΗΜΑ	ΤΗΡΗΣΗ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΩΝ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ	ΣΥΝΟΛΙΚΟΙ ΒΑΘΜΟΙ	ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΟ ΠΟΣΟΣΤΟ % 5*	ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΟΙ ΒΑΘΜΟΙ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ 5*	ΤΑΞΗ
ΑΙΓΥΠΤΟΥ	ΟΧΙ	1098	85%	993	1063	4*

Πίνακας 27. Κατάταξη ξενοδοχείου Γ στο σύστημα της Αίγυπτου

Η επιχείρηση πρέπει να επιτύχει ποσοστό τουλάχιστον 85% του συνόλου των λοιπών στοιχείων που καθορίζονται στους πίνακες κατάταξης της Αίγυπτου, για την κατάταξη σε 5 αστέρια. Καλύπτει τα κριτήρια 5*, δεν καλύπτει όμως τις υποχρεωτικές ελάχιστες διαστάσεις των δωματίων που η απαίτηση είναι 28 τ.μ και τα δωμάτια είναι από 25-30 τμ επίσης απαιτείται 360 τμ χώρος ρεσεψιόν, ενώ υπάρχει χώρος 241 τμ. Τα εστιατόρια καλύπτουν τις ελάχιστες προδιαγραφές. Κατατάσσεται στην επόμενη κατηγορία που πληροί τα 4* όπως περιγράφεται παρακάτω.

4.3.2 Ανάλυση κατάταξης στα συστήματα αστερών των επιλεγμένων χωρών του Ξενοδοχείου Γ

Ξενοδοχείο Γ στα συστήματα κατάταξης Ιταλίας.

Για την κατάταξη στο ιταλικό σύστημα (εθνικό, Τοσκάνης, Βένετο και Σαρδηνίας) δεν υπάρχει μοριοδότηση. Απαιτείται η πλήρης συμμόρφωση με τις προδιαγραφές του Παραρτήματος Η.3.2 «Κριτήρια Κατάταξης στο Ιταλικό Σύστημα Ξενοδοχείου Γ». Τα εθνικά κριτήρια περιλαμβάνουν την τοποθέτηση μπουτόν έκτακτης ανάγκης στις τουαλέτες και τα δωμάτια, με εξαιρέσεις για την Καμπανία και τα ξενοδοχεία της Σαρδηνίας που λειτουργούν πριν το 2008.

Για την κατάταξη δεν υπάρχει διαφορά στη συχνότητα αλλαγής κλινοσκεπασμάτων και ιματισμού μπάνιου μεταξύ των δύο συστημάτων της Ιταλίας και του ελληνικού συστήματος. Τα κριτήρια περιλαμβάνουν επίσης αναγνωριστικά προσωπικού, στολές και υποχρέωση γνώσης τριών ξένων γλωσσών από το προσωπικό υποδοχής.

Στα ιταλικά συστήματα απαιτείται 24ωρη λειτουργία υποδοχής, όπως και στο ελληνικό σύστημα. Στην Ιταλία, μόνο ένας κοινόχρηστος χώρος απαιτείται, με εμβαδόν 120 τ.μ., ενώ το ξενοδοχείο Γ διαθέτει 241 τ.μ. Υπάρχει κατάσταση αναψυχής για την παρασκευή πρωινού και ποτού ανοιχτό 24 ώρες, καθώς και 2 εστιατόρια. Η απαίτηση για ιδιωτικό λουτρό στα δωμάτια είναι υποχρεωτική στα ξενοδοχεία 5*. Το ελάχιστο εμβαδόν για 5* με λουτρό είναι 21 τ.μ., το οποίο καλύπτεται.

Ως προς τα κριτήρια του εθνικού συστήματος της Ιταλίας και της Τοσκάνης, δεν καλύπτονται οι εξής απαιτήσεις:

- Μπουτόν/κουμπί κλήσης έκτακτης ανάγκης στο μπάνιο

Στην περιφέρεια του Βένετο, όπως και στις δύο προηγούμενες κατατάξεις, εφαρμόζονται μόνο υποχρεωτικά κριτήρια. Έχει διατηρήσει τις κατευθυντήριες γραμμές από το εθνικό σύστημα της Ιταλίας για εμβαδόν δωματίων και υποχρεώσεις συναγερμού σε όλα τα μπάνια, καθιστώντας αδύνατη την κατάταξη του ξενοδοχείου Γ σε κατηγορία αστερών σε αυτή την περιφέρεια. Στο Βενετό, το δίκλινο δωμάτιο πρέπει να είναι 16 τ.μ. και το ιδιωτικό μπάνιο 5 τ.μ., καλύπτοντας τα κριτήρια. Η απαίτηση των κοινοχρήστων χώρων

είναι 370 τ.μ. συμπεριλαμβανομένων και των εστιατορίων, το ξενοδοχείο έχει συνολικά 661τ.μ. κοινοχρήστων χώρων.

Ως προς τα κριτήρια του Βένετο, δεν καλύπτονται οι εξής απαιτήσεις:

- Κλήση συναγερμού σε όλα τα μπάνια

*Το κριτήριο της τηλεματικής επικοινωνίας για τα στατιστικά στοιχεία, δεν εφαρμόζεται αν δεν υπάρχει τηλεματική σύνδεση.

*Το ξενοδοχείο έχει ασύρματο τηλέφωνο στο δωμάτιο και στο μπάνιο νέας τεχνολογίας το οποίο θα μπορούσε να θεωρηθεί ότι καλύπτει την απαίτηση του συναγερμού στα μπάνια.

Εκτός από τα κριτήρια κατάταξης για τα 5* το ξενοδοχείο καλύπτει και τα παρακάτω για να ενταχτεί στην κατηγορία luxury (κομμωτήριο για γυναίκες ή/και άνδρες, τυπικά τοπικά προϊόντα, εσωτερική υπηρεσία φύλαξης παιδιών, γυμναστήριο κέντρο (κέντρο ευεξίας ομορφιάς, σάουνα ή/και ατμόλουτρο, UV σολάριουμ, υδρομασάζ), εξωτερική πισίνα με συνολική επιφάνεια νερού 200 τετραγωνικά μέτρα ή περισσότερο)

Στο σύστημα αστερών της Σαρδηνίας ισχύουν τα ίδια τετραγωνικά με τα τρία προηγούμενα συστήματα. Σύμφωνα με τα παραπάνω, το ξενοδοχείο Γ κατατάσσεται στα 5 αστερία σε αυτή την περιφέρεια. Στη Σαρδηνία δεν περιγράφεται σύστημα συναγερμού, αλλά κλήση έκτακτης ανάγκης, απαλλαγμένη από απαιτήσεις του πρωθυπουργικού διατάγματος της 21.10.2008, γνωστό ως "διάταγμα Brambilla", για εγκαταστάσεις που θεωρούνται νέες ή ανακαινισμένες. Η αναφορά για την έναρξη ισχύος είναι η 18η Αυγούστου 2009, όταν το διάταγμα τέθηκε σε εφαρμογή από την Περιφέρεια της Σαρδηνίας. Το ξενοδοχείο λειτουργεί από το 1998 οπότε καλύπτεται η απαίτηση. Ο κοινόχρηστος χώρος στη Σαρδηνία, εξαιρουμένων των εστιατορίων, προβλέπεται για τη δυναμικότητα του ξενοδοχείου 120 τ.μ, με προσαύξηση 100% δηλαδή 240 τ.μ.<241 τ.μ., καλύπτοντες τις υποχρεώσεις του ανελκυστήρα πελατών και εμπορευμάτων. Τέλος, η υποχρέωση ύπαρξης απινιδωτή στην τάξη αυτή καλύπτεται στο ξενοδοχείο Γ, καθώς υπάρχει άτομο με γνώσεις πρώτων βοηθειών.

Η τελευταία κατάταξη αφορά στην περιφέρεια της Καμπανίας, τη μοναδική περιφέρεια που εφαρμόζει υποχρεωτικά και μοριοδοτούμενα κριτήρια. Σύμφωνα με τον πίνακα κριτηρίων παράρτημα Η3.2.ε «Κριτήρια κατάταξης στο ιταλικό σύστημα ξενοδοχείου Γ-περιφερειακό σύστημα της Καμπανίας» το ξενοδοχείο Γ μπορεί να καταταγεί στα 5 αστέρια, καθώς η προδιαγραφή του εμβαδού του δωματίου είναι προαιρετική και περιλαμβάνει το μπάνιο, βαθμολογούμενη μεγαλύτερα των 22 τ.μ.

Στο σύστημα αυτό, εκτός από τα κριτήρια που εμφανίζονται στο ελληνικό σύστημα κατάταξης, μοριοδοτείται η εξωτερική εμφάνιση του ξενοδοχείου, η θέση του, η πρόσβαση με δημόσια και ιδιωτικά μέσα, οι ξένες γλώσσες που μιλάει ο διευθυντής, ο φωτισμός με τεχνολογία LED, και η ανάκτηση του βρόχινου νερού.

Κριτήρια για τη συγκέντρωση των μορίων κατάταξης περιλαμβάνουν το κέντρο ομορφιάς, το γυμναστήριο, τη σάουνα/τουρκικά λουτρά, το σπα ή ιαματικά λουτρά, το ιδιωτικό αυτοκίνητο ή minibus κατόπιν αιτήματος - έναντι πληρωμής, το αυτοκίνητο ή μικρό λεωφορείο αποκλειστικά για τη μεταφορά πελατών και αποσκευών – δωρεάν, η υπηρεσία φόρτισης ηλεκτρικών αυτοκινήτων, το a la carte μενού πρωινού, οι εύκολα αναγνωρίσιμες στολές του προσωπικού που διαφοροποιούνται ανά τμήμα, τα εστιατόρια (με χρήση τοπικών προϊόντων, με εθνική κουζίνα, με διεθνή κουζίνα), τα γήπεδα τένις, η εξωτερική και εσωτερική πισίνα κ.α.

Το ξενοδοχείο ικανοποιεί όλα τα υποχρεωτικά κριτήρια για κατάταξη σε 5 αστέρια luxury και συγκεντρώνει 233 μόρια.

Ξενοδοχείο Γ στο σύστημα κατάταξης της Τουρκίας.

Τα υποχρεωτικά κριτήρια για την κατάταξη σε 5 αστέρια στην Τουρκία είναι τα εξής:

1. Τουλάχιστον εξήντα δωμάτια.
2. Ανελκυστήρας εξυπηρέτησης που συνδέεται με τους χώρους εξυπηρέτησης, όπου ο ανελκυστήρας πελατών είναι υποχρεωτικός λόγω του αριθμού των ορόφων. (Σε εγκαταστάσεις όπου ο ανελκυστήρας πελατών δεν είναι υποχρεωτικός, η σκάλα εξυπηρέτησης θεωρείται επαρκής. Οι κανονισμοί σχετικά με τις σκάλες

- εξυπηρέτησης ή τους ανελκυστήρες σε εγκαταστάσεις με χαμηλού ύψους συγκροτήματα καθορίζονται με αποφάσεις.)
3. Μίνι μπαρ στα δωμάτια και εξοπλισμός κατάλληλος για την προετοιμασία ποτών.
 4. Σετ καθισμάτων που περιλαμβάνει τραπέζι καφέ και καναπέ ή πολυθρόνα ανά άτομο στα δωμάτια.
 5. Τηλεοράσεις με πάνελ και διεθνή κανάλια στα δωμάτια.
 6. Τουλάχιστον πέντε είδη πρόσθετων ανέσεων στα δωμάτια και τα μπάνια.
 7. Εξοπλισμός στα δωμάτια που επιτρέπει στον πελάτη να παρασκευάζει ζεστά ροφήματα.
 8. Καθρέφτες πλήρους μήκους στα δωμάτια.
 9. Πρίζα δίπλα στο κρεβάτι.
 10. Δυνατότητα ελέγχου του φωτισμού των δωματίων, εκτός από το μπάνιο, από την πλευρά του κρεβατιού.
 11. Τηλέφωνο στα μπάνια με σύνδεση στη ρεσεψιόν ή ασύρματο τηλέφωνο στα δωμάτια.
 12. Υπηρεσία δωματίου και πληροφορίες για την υπηρεσία αυτή και το μενού.
 13. Τηλέφωνο στους διαδρόμους των ορόφων, συνδεδεμένο με τη ρεσεψιόν.
 14. Τουλάχιστον το 30% του προσωπικού να είναι εκπαιδευμένο ή πιστοποιημένο.
 15. Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης πελατών και συμβουλών από εκπαιδευμένο και έμπειρο προσωπικό σε ξεχωριστό χώρο από τη ρεσεψιόν.
 16. Υπηρεσία στάθμευσης αυτοκινήτων σε ποσοστό 10% του αριθμού των δωματίων μέσω του προσωπικού.
 17. Διαχωρισμένη είσοδος προσωπικού και προμήθειων από την είσοδο πελατών.
 18. Πρόσθετο δωμάτιο διαχείρισης.
 19. Εστιατόριο ή εστιατόρια που εξυπηρετούν ταυτόχρονα τουλάχιστον το 30% της δυναμικότητας κλινών της εγκατάστασης.
 20. Γραφείο καθαριότητας στους ορόφους των κλινών. (Σε εγκαταστάσεις με χαμηλά συγκροτήματα, δεν είναι υποχρεωτική η ύπαρξη γραφείου καθαριότητας σε κάθε όροφο, εφόσον δεν διακόπτεται η υπηρεσία.)
 21. Χώρος αποσκευών και υπηρεσία φύλαξης και διαχείρισης αποσκευών.
 22. Κλιματισμός στα δωμάτια και τους κοινόχρηστους χώρους, και σύνδεση στο διαδίκτυο στα δωμάτια.

23. Στα δωμάτια και τα μπάνια: μπουρνούζια, σετ οδοντικού καθαρισμού, σετ ξυρίσματος, λίμα νυχιών, τσιμπιδάκια, ψαλίδι νυχιών, παντόφλες μίας χρήσης, σετ ραπτικής, καθαριστικό παπουτσιών, βερνίκι παπουτσιών, σκουφάκι ντους, αφρός ντους, αφρόλουτρο, λοσιόν σώματος, μαλακτικό μαλλιών, βαμβάκι για ντεμακιγιάζ, βαμβάκι για τον καθαρισμό των αυτιών, τσάντα υγιεινής, κουτί με χαρτομάντιλα, σημειωματάριο-μολύβι, γυαλιά ύπνου, ομπρέλα.
24. Υπηρεσία στεγνού καθαρίσματος και τιμοκατάλογος για την υπηρεσία αυτή.
25. Τουλάχιστον το 15% του προσωπικού να είναι εκπαιδευμένο ή πιστοποιημένο.
26. Διοικητικό προσωπικό που είναι εκπαιδευμένο ή έχει τουλάχιστον πενταετή πείρα.

Τα προαιρετικά κριτήρια για την κατάταξη που πληρούνται είναι τα παρακάτω:

Για το σύστημα της Τουρκίας, στα προαιρετικά κριτήρια, το συγκεκριμένο ξενοδοχείο κατατάσσεται εύκολα στα 5 αστέρια (όπως φαίνεται στο παράρτημα Η.3.3 Κριτήρια κατάταξης στο Τουρκικό σύστημα ξενοδοχείου Γ). Το ξενοδοχείο πληροί όλες τις υποχρεωτικές προδιαγραφές και βαθμολογείται σύμφωνα με τον πίνακα στο παράρτημα ως προς τα υλικά διαμόρφωσης κήπων, την αίθουσα υποδοχής, τους αυτόματους ανελκυστήρες στη ρεσεψιόν και το κλιμακοστάσιο. Οι διάδρομοι και οι σκάλες ορόφου πληρούν τα κριτήρια. Διαθέτει κρυπτογραφημένα κλειδιά, εξαιρετικά υλικά και σύστημα συσκότισης. Επίσης, διαθέτει χρηματοκιβώτιο και βερνίκι παπουτσιών, και χρησιμοποιεί συστήματα εξοικονόμησης ενέργειας, όπως λάμπες LED, ηλιακούς θερμοσίφωνες και διπλά τζάμια. Συγκεντρώνει μόρια για τα μπαρ και διαθέτει υπηρεσία πρωινού με αυτοτελή κουζίνα. Υπάρχουν δύο εστιατόρια. Το ξενοδοχείο καλύπτει τα μόρια των συνεδριακών αιθουσών, καθώς διαθέτει αίθουσες διερμηνείας. Έχει εσωτερική και εξωτερική πισίνα, ναυαγοσώστη, και όλες οι πινακίδες είναι σύμφωνες με τη νομοθεσία, ενώ τα σωστικά μέτρα είναι σε ισχύ. Διαθέτει γήπεδο τένις, κέντρο ομορφιάς, φαρμακείο και προσωπικό με πιστοποιητικό πρώτων βοηθειών. Οι τουαλέτες του κοινού πληρούν όλες τις υγειονομικές διατάξεις. Η αναλογία προσωπικού είναι 1 προς 4. Επειδή δεν είναι σαφές τι σημαίνει το εξειδικευμένο προσωπικό στην καλή εξυπηρέτηση εκτός του διοικητικού προσωπικού, χρησιμοποιήθηκε η κατηγορία της καλής εξυπηρέτησης με καταρτισμένο προσωπικό. Όλες οι διευθυντικές θέσεις υφίστανται, όπως και οι κοιτώνες προσωπικού. Το ξενοδοχείο συντηρείται και διαθέτει χώρο στάθμευσης. Εφαρμόζει όλα

τα μέτρα και μέσα πυροπροστασίας που προβλέπονται για την κατηγορία του. Έχει αποθήκες ποτών και εξοπλισμού και έχει εφαρμόσει μελέτη HACCP. Υπάρχουν 8 δωμάτια για ΑμεΑ με πρόσβαση, έτσι το ξενοδοχείο καταφέρνει να καλύψει τις προδιαγραφές.

Άλλα κριτήρια που καλύπτονται είναι η επίδειξη πιστοποιητικού τουριστικής επιχείρησης στη ρεσεψιόν, η μηχανογράφηση όλων των συναλλαγών, η ηχομόνωση μεταξύ των δωματίων, τα συστήματα εξοικονόμησης ενέργειας σε χώρους, η διαμόρφωση ενός ορόφου της εγκατάστασης για μη καπνίζοντες (στην Ελλάδα όλα τα δωμάτια είναι μη καπνιστών), η καλή οργάνωση της επίπλωσης με καλά υλικά, η χρήση υλικών και εξοπλισμού κατάλληλων για το είδος του ποτού στο μπαρ, η ύπαρξη παγομηχανής, τα υλικά και ο εξοπλισμός κατάλληλοι για το είδος του φαγητού και του ποτού, η παρασκευή και το σερβίρισμα τουρκικού καφέ και τσαγιού σύμφωνα με τις παραδόσεις. Η παροχή υπηρεσιών εστίασης γίνεται εξ ολοκλήρου από το προσωπικό του ξενοδοχείου, το αντιολισθητικό δάπεδο γύρω από την πισίνα, η ένδειξη των μετρήσεων βάθους, ο ναυαγοσώστης με άδεια κατά τις ώρες χρήσης της πισίνας, οι πινακίδες που αναφέρουν τις προφυλάξεις ασφαλείας σε τουλάχιστον τρεις γλώσσες, η τουαλέτα και ντους για άνδρες και γυναίκες, οι διευθυντικές θέσεις όπως Διευθυντής, Διευθυντής Λογιστηρίου, Διευθυντής Προσωπικού κ.λπ. Το επίπεδο επαγγελματικών γνώσεων και τρόπων συμπεριφοράς του διοικητικού προσωπικού (εκπαιδευμένο και έμπειρο), τα προγράμματα κατάρτισης στο χώρο εργασίας που εφαρμόζονται από τη διοίκηση σε ορισμένες περιόδους με σκοπό την αύξηση του επιπέδου των υπηρεσιών και παραδείγματα εφαρμογής, το επίπεδο των επαγγελματικών γνώσεων και των τρόπων συμπεριφοράς του προσωπικού εκτός του διοικητικού προσωπικού και η συμπεριφορά του απέναντι στους πελάτες, η καλή εξυπηρέτηση με κανονικό προσωπικό, η εξωτερική εμφάνιση, φροντίδα και καθαριότητα του προσωπικού, ο χρόνος εκπλήρωσης των αιτημάτων του πελάτη.

Η δεξαμενή για την κάλυψη των αναγκών της εγκατάστασης σε περίπτωση διακοπής νερού, το σύστημα αποσκλήρυνσης νερού. Για τη διευκόλυνση της εκκένωσης σε περίπτωση πυρκαγιάς, η ύπαρξη κάτοψης ορόφου στην οποία να φαίνεται η θέση της εξόδου κινδύνου στα δωμάτια, οι πυροσβεστήρες και η τήρηση των κανόνων υγιεινής κατά την παρασκευή τροφίμων και ποτών. Και τέλος, η συμμόρφωση του εργατικού

προσωπικού με τους κανόνες υγιεινής ανάλογα με την εργασία και τους χώρους εργασίας του. Σάουνα, χαμάμ, γυμναστήριο, αθλητικές εγκαταστάσεις, γήπεδο τένις, προσωπικό με πιστοποιητικό πρώτων βοηθειών. Η διάταξη των αποθηκών εξοπλισμού και υλικών σύμφωνα με τη δυναμικότητα των εγκαταστάσεων, το κελάρι ποτών προστίθενται βαθμοί για την παρουσία και την πώληση συλλεκτικών οίνων. Η αποθήκευση των απορριμμάτων σε κλειστές νάιλον σακούλες στο χώρο αποθήκευσης απορριμμάτων, ο διαχωρισμός των στερεών αποβλήτων σε πλαστικό, χαρτί, γυαλί, μέταλλο κ.λπ. για ανακύκλωση.

Το ξενοδοχείο καταφέρει να συγκεντρώσει τα απαραίτητα μόρια: 567, με ελάχιστη απαίτηση για 5 αστέρια τα 560 μόρια.

Κριτήρια ξενοδοχείου Γ στην Ισπανία

Όπως αναφέρεται στο παράρτημα Η.3.4.1 «Κριτήρια κατάταξης στο ισπανικό σύστημα περιφέρειας Ανδαλουσίας - ξενοδοχείου Β», το ξενοδοχείο μπορεί να συγκεντρώσει τα μόρια για 5 αστέρια. Ως κοινόχρηστοι χώροι θεωρούνται οι προθάλαμοι, οι τραπεζαρίες, τα μπαρ (αν και οι χώροι των μπαρ δεν υπολογίζονται), τα αναγνώστια, οι αίθουσες τηλεόρασης και παιχνιδιών, καθώς και κάθε άλλος χώρος που προορίζεται για τη συλλογική χρήση και απόλαυση των χρηστών, με απαίτηση 4 τ.μ. ανά δωμάτιο, δηλαδή συνολικά 640 τ.μ. Το συγκεκριμένο ξενοδοχείο διαθέτει αίθουσες εστιατορίων με συνολικό εμβαδόν 420τ.μ. και χώρο υποδοχής και σαλόνι με εμβαδόν 241 τ.μ., συνολικά 661 τ.μ. με αυτά καλύπτεται η ελάχιστη απαίτηση των κοινόχρηστων χώρων. Η ελάχιστη απαίτηση για το εμβαδόν των δωματίων είναι 15 τ.μ. το μονόκλινο, 20 τ.μ. το δίκλινο και 25 τ.μ. το τρίκλινο δωμάτιο τα οποία υπερκαλύπτονται. Όσον αφορά στα υπόλοιπα κριτήρια που μοριοδοτούνται, υποχρεωτικά ή προαιρετικά, και που βρέθηκαν στο σύστημα της Ανδαλουσίας αλλά δεν περιλαμβάνονται στους πίνακες της Ελλάδας, καλύπτονται τα εξής: Το κατάλυμα βρίσκεται σε κτίριο που περιλαμβάνεται σε πολεοδομικά σχέδια ή βρίσκεται σε περιοχές ειδικής προστασίας και έχει άμεση πρόσβαση στην παραλία. Η πολύγλωσση περιοχή πληροφοριών υπηρεσιών (πίνακες/κατάλογοι) στη ρεσεψιόν περιλαμβάνει ενημερωτικό υλικό σχετικά με τα περιφερειακά τουριστικά αξιοθέατα, δίγλωσσο προσωπικό, δυνατότητα πληρωμής με τραπεζική κάρτα με σαφή επεξήγηση του τρόπου πληρωμής, αποστολή ξεχασμένων αντικειμένων κατόπιν αιτήματος του πελάτη με χρέωση, και τραπεζαρία με εξωτερική

βεράντα για πρωινό και δείπνο. Όσον αφορά τα προαιρετικά περιβαλλοντικά κριτήρια, βαθμολογήθηκαν τα εξής: εξωτερικά φωτιστικά LED στις περιοχές μόνιμου νυχτερινού φωτισμού, χρήση ηλιακής ενέργειας για παραγωγή ζεστού νερού χρήσης, χρήση υγρών και αερίων καυσίμων αντί ηλεκτρικής ενέργειας, με προτεραιότητα στο αέριο και κατάργηση των συσκευών μαζούτ. Συσκευές εξοικονόμησης νερού στις βρύσες σε νιπτήρες, μπανιέρες και ντους (βρύσες με ανάμιξη, κεφαλές ψεκασμού, περιοριστές πίεσης και ροής) σε όλη την εγκατάσταση, διπλό μπουτόν ή μπουτόν με διακοπή στο καζανάκι στις τουαλέτες, ενδημικά ή μεσογειακά φυτά με χαμηλή κατανάλωση νερού στον κήπο, και επιλεκτική συλλογή των αποβλήτων που παράγονται από τη δραστηριότητα της εγκατάστασης (λίπη, έλαια, ανακύκλωση κ.λπ.) Τέλος, για όλα τα ξενοδοχεία υπάρχει απαίτηση λειτουργίας υποδοχής για 24 ώρες και για τα ξενοδοχεία 5 αστερών απαιτείται τηλέφωνο στο μπάνιο αλλά στο συγκεκριμένο ξενοδοχείο θεωρούμε ότι καλύπτεται γιατί το τηλέφωνο του δωματίου είναι νέας τεχνολογίας.

Επιπρόσθετα, το ξενοδοχείο συγκεντρώνει 155 μόρια από τους πίνακες 5* Grand Luxury και κατατάσσεται σε αυτήν την κατηγορία.

Κριτήρια ξενοδοχείου Γ στο σύστημα κατάταξης της Hotelstars.

Στο σύστημα Hotelstars, το ξενοδοχείο καταφέρνει να ικανοποιήσει όλα τα υποχρεωτικά κριτήρια και από τα βαθμολογούμενα να φτάσει τους 812 βαθμούς, επιτρέποντάς του να καταταγεί στα 5 αστέρια superior. Κριτήρια που θεωρούμε ότι καλύπτονται είναι: αρμονική και ευχάριστη ατμόσφαιρα στους κοινόχρηστους χώρους (φως, μυρωδιά, μουσική, χρώμα), υπηρεσίες από ικανό και αναγνωρίσιμο προσωπικό, δίγλωσσο προσωπικό (front liners), ταχεία αναγνώριση των γλωσσών που ομιλούνται από το προσωπικό του ξενοδοχείου (μέσω δεικτών όπως καρφίτσες σημαίας), πληρωμή χωρίς μετρητά, ομπρέλα στη ρεσεψιόν ή στο δωμάτιο, ξεχωριστός γάντζος για παλτό, 100% των δωματίων με ντους/τουαλέτα ή μπανιέρα/τουαλέτα και 50% των δωματίων με μπανιέρα και ξεχωριστή καμπίνα ντους, spa, αίθουσες δεξιώσεων για 250 άτομα, αίθουσες συνεδριάσεων, πισίνες, εστιατόριο με διαφορετική θεματολογία φαγητού, προσβασιμότητα χωρίς εμπόδια, ηλεκτρονικό αναπηρικό αμαξίδιο, σταθμός φόρτισης για ηλεκτρικά αυτοκίνητα, ασφαλής χώρος αποθήκευσης ποδηλάτων, και προϊόντα χωρίς αλλεργιογόνα (χωρίς γλουτένη, λακτόζη κ.λπ.).

Κριτήρια ξενοδοχείου Γ στο γαλλικό σύστημα κατάταξης

Τα υποχρεωτικά μη αντικαταστάσιμα κριτήρια της Γαλλίας έχουν ήδη αναφερθεί και καλύπτονται στο σύνολό τους. Η συνολική βαθμολογία των κριτηρίων για την κατάταξη στους 5 αστέρες είναι 680 μόρια, εκ των οποίων τα 400 είναι υποχρεωτικά και πρέπει να καλύπτονται κατά 95%, δηλαδή κατ' ελάχιστο 380 μόρια. Τα προαιρετικά κριτήρια αθροίζουν συνολικά 280 μόρια και πρέπει για τις 5 αστέρες να καλύπτονται κατά 40%, δηλαδή 112 μόρια. Από τα 400 υποχρεωτικά μόρια, το 5% (20 μόρια) μπορεί να αντικατασταθεί με τριπλάσια μόρια της αξίας τους.

Κριτήρια που κρίνονται υλοποιήσιμα:

- **Κριτήριο 131:** Παροχή παιδικού εξοπλισμού κατόπιν αιτήματος, όπως καρεκλάκι μωρού και εξοπλισμός για τη θέρμανση των τροφίμων. Εφαρμόζεται μόνο για ξενοδοχεία 5 αστέρων και επαληθεύεται.
- **Κριτήριο 165:** Λεπτομερής και συστηματική επιβεβαίωση της κράτησης με οποιοδήποτε μέσο.
- **Κριτήριο 173:** Παρουσία κιβωτίου πρώτων βοηθειών, επαληθεύεται λόγω της νομοθεσίας για την υγεία και ασφάλεια της εργασίας.
- **Κριτήριο 217:** Εφαρμογή τουλάχιστον ενός μέτρου για τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας, επαληθεύεται και καθιστά ανεφάρμοστα τα μόρια του κριτηρίου 98 για διπλά υαλοστάσια, καθώς καλύπτεται από το αντίστοιχο υποχρεωτικό κριτήριο.
- **Κριτήριο 168:** Τα στοιχεία της κράτησης επαναδιατυπώνονται κατά τη στιγμή της εγγραφής.
- **Κριτήριο 169:** Οι πελάτες λαμβάνουν σαφείς οδηγίες για την εγκατάστασή τους.
- **Κριτήριο 170:** Ο πελάτης υποστηρίζεται στην εγκατάστασή του.
- **Κριτήριο 171:** Το προσωπικό μπορεί να παρέχει πληροφορίες για τα τουριστικά αξιοθέατα της περιοχής.
- **Κριτήριο 180:** Παροχή ερωτηματολογίου ικανοποίησης πελατών.
- **Κριτήριο 219:** Δωμάτια εξοπλισμένα με 100% λαμπτήρες χαμηλής κατανάλωσης ενέργειας κατηγορίας Α.

- **Κριτήριο 220:** Κοινόχρηστοι χώροι εξοπλισμένοι με 100% λαμπτήρες χαμηλής κατανάλωσης ενέργειας.
- **Κριτήριο 223:** Εφαρμογή τουλάχιστον ενός μέτρου μείωσης της κατανάλωσης νερού, επαληθεύεται βάσει του κριτηρίου 225.
- **Κριτήριο 225:** Σύστημα μείωσης του νερού στις εγκαταστάσεις υγιεινής, επαληθεύεται με καζανάκια διπλής ροής.
- **Κριτήριο 226:** Σε όλα τα δωμάτια προσφέρεται μέσο για τη μείωση της πετσετών μπάνιου προς πλύση.
- **Κριτήριο 227:** Μέθοδος μείωσης της ποσότητας κλινοσκεπασμάτων προς πλύση, επαληθεύεται από το περιβαλλοντικό φυλλάδιο.
- **Κριτήριο 233:** Εφαρμογή μέτρου μείωσης αποβλήτων, επαληθεύεται με σύμβαση διάθεσης λιπών και ελαίων.
- **Κριτήριο 237:** Εκπαίδευση προσωπικού για εξοικονόμηση ενέργειας και διαχείριση αποβλήτων, αντικαθίσταται με κριτήριο 238 για ευαισθητοποίηση προσωπικού σχετικά με εξοικονόμηση ενέργειας και νερού.
- **Κριτήριο 239:** Ενημέρωση πελατών για μεταφορές χαμηλής περιβαλλοντικής όχλησης, επαληθεύεται μέσω του website του ξενοδοχείου.
- **Κριτήριο 241:** Τακτική χρήση τουλάχιστον τριών βιολογικών προϊόντων.

Κριτήρια που χρήζουν αντικατάστασης με τριπλάσια μόρια:

- **Κριτήριο 273:** Χρήση φιλικού προς το περιβάλλον προϊόντος καθαρισμού, αντικαθίσταται λόγω έλλειψης πληροφορίας (1 βαθμός).
- **Κριτήριο 209:** Ευαισθητοποίηση προσωπικού για υποδοχή πελατών με αναπηρία, αντικαθίσταται .

Τα υποχρεωτικά κριτήρια δίνουν βαθμολογία 400. Το 5% αυτών (20 βαθμοί) μπορεί να αντικατασταθεί με τριπλάσια μόρια. Το ξενοδοχείο χρειάζεται να αντικαταστήσει 4 βαθμούς δηλαδή ελάχιστη βαθμολογία 396 και να συγκεντρώσει προαιρετικά 112 βαθμούς συν την τριπλάσια αξία αντικατάστασης 12 βαθμούς δηλαδή 124 βαθμούς προαιρετικών κριτηρίων για να καταταγεί στα 5 αστέρια. Συγκεντρώνει 396 βαθμούς υποχρεωτικών και 189 προαιρετικών και κατατάσσεται στα 5*.

Κριτήρια ξενοδοχείου Γ στην Αίγυπτο

Στο σύστημα της Αιγύπτου, το εμβαδόν δίκλινου δωματίου πρέπει να είναι 28 τ.μ., ενώ τα δωμάτια του ξενοδοχείου έχουν εμβαδόν 25-30 τ.μ. Επιπλέον, απαιτούνται κοινόχρηστοι χώροι $3*100(\Delta)+60*1=360$ τ.μ. και αίθουσα εστιατορίου $1,75*300*60\%=315$ τ.μ. δηλ $675 \text{ τ.μ.} > 661 \text{ τ.μ.}$, τα οποία δεν καλύπτονται. Όσον αφορά τα υπόλοιπα υποχρεωτικά ή βαθμολογούμενα κριτήρια, καλύπτονται. Η απαίτηση για το δωμάτιο στα 4* αστέρια είναι 24 τ.μ., υπάρχει απαίτηση για αίθουσα εστιατορίου 270τ.μ και ρεσεψιόν 310, εδώ καλύπτονται τα τ.μ.,(με μικρή τροποποίηση της αίθουσας του εστιατορίου με τον όμορο χώρο της ρεσεψιόν) έτσι το ξενοδοχείο μπορεί να λάβει κατάταξη 4 αστέρων.

5.0 Σχόλια

Ο σχολιασμός για την καλύτερη οργάνωση και ευκολότερη κατανόηση του διαχωρίζεται σε τρεις κατηγορίες μια για την μεθοδολογία κατάταξης, μια για τις κατηγορίες κριτηρίων και τέλος μια για τη μελέτη περίπτωσης.

5.1_Μεθοδολογία κατάταξης

Ως προς την μεθοδολογία κατάταξης βρεθήκαν σημαντικές διαφορές στον τρόπο εφαρμογής της, στις χώρες που επιλέχθηκαν στην παρούσα μελέτη. Όπως παρατίθενται παρακάτω :

Σημαντική διαφοροποίηση αποτελεί το γεγονός ότι η κατάταξη των ξενοδοχείων σε αστερία βρέθηκε να είναι υποχρεωτική σε κάποιες χώρες ενώ στην Γαλλία είναι προαιρετική (υποχρεωτικότητα).

Από την σύγκριση της μεθοδολογίας κατάταξης διαπιστώθηκε σε Αίγυπτο, Τουρκία, Ιταλία και Ισπανία, ότι αρμόδιοι φορείς για την κατάταξη των ξενοδοχείων είναι τα υπουργεία τουρισμού των οποίων οι υπηρεσίες έχουν αρμοδιότητα για την επιτόπια αξιολόγηση που διενεργείται. Σε χώρες όπως η Ελλάδα και η Γαλλία εφαρμόζεται ένα επιτυχημένο “ outsourcing ” (εξωτερική συνεργασία) για την αξιολόγηση (έλεγχο ή επιθεώρηση) των κριτηρίων κατάταξης από διαπιστευμένους φορείς αξιολόγησης της συμμόρφωσης Τα οποία αποτελούν μια βασική διαφοροποίηση. (αρμοδιότητα αυτοψίας).

Στις παραπάνω χώρες αρμοδιότητα για την έκδοση του πιστοποιητικού κατάταξης έχουν οι περιφερειακές υπηρεσίες τουρισμού ενώ στην Ελλάδα και στη Γαλλία αρμοδιότητα έχουν τα ξενοδοχειακά επιμελητήρια. (αρμοδιότητα έκδοσης βεβαίωσης).

Παρατηρούμε ότι οι διαπιστευμένοι φορείς αξιολόγησης συμμόρφωσης στη Γαλλία διαπιστεύονται σύμφωνα με το πρότυπο ISO 17020 ως φορείς ελέγχου ενώ στην Ελλάδα διαπιστεύονται σύμφωνα με πρότυπο το ISO 17065 ως φορείς πιστοποίησης προϊόντων (πρότυπο διαπίστευσης φορέων αξιολόγησης συμμόρφωσης).

Το ISO 17020 αποσκοπεί στη διασφάλιση της αξιοπιστίας και της ακρίβειας των δραστηριοτήτων ελέγχου (inspection), εξετάζονται συγκεκριμένα κριτήρια που πρέπει διαπιστωθούν αν συμμορφώνονται με της απαιτήσεις, ενώ το πρότυπο ISO 17065 επικεντρώνεται στην παροχή αξιόπιστης πιστοποίησης μετά από επιθεώρηση (audit) ότι, οι διαδικασίες ή οι υπηρεσίες πληρούν συγκεκριμένες απαιτήσεις και περιέχει την αντικειμενική αξιολόγηση ώστε να προσδιοριστεί ο βαθμός στον οποίο πληρούνται.

Οι ενδιαφερόμενοι για το ISO 17020 είναι οι ρυθμιστικές αρχές, οι πελάτες και οι εταιρίες που απαιτούν υπηρεσίες ελέγχου για τη συμμόρφωση και την ασφάλεια, παράλληλα το ISO 17065 εξυπηρετεί κυρίως παρόχους υπηρεσιών και καταναλωτές που βασίζονται στην πιστοποίηση μετά από επιθεώρηση για να επιβεβαιώσουν το βαθμό συμμόρφωσης με τα πρότυπα.

Σύμφωνα με τα παραπάνω, η διαδικασία κατάταξης είναι μια διαδικασία ελέγχου (inspection) αφού εξετάζονται συγκεκριμένα κριτήρια που πρέπει να διαπιστωθεί αν συμμορφώνονται με της απαιτήσεις. για την κατάταξη και δεν πρόκειται για επιθεώρηση (audit) που περιέχει την αντικειμενική αξιολόγηση ώστε να προσδιοριστεί ο βαθμός στον οποίο πληρούνται. Συμπερασματικά η Γαλλία έχει επιλέξει καταλληλότερο πρότυπο διαπίστευσης για την κατάταξη των καταλυμάτων.

Στην Ελλάδα, την Γαλλία το πιστοποιητικό κατάταξης ανανεώνεται κάθε 5 χρόνια μετά από επιθεώρηση ή έλεγχο από τον αρμόδιο φορέα. Στην Ιταλία το πιστοποιητικό δεν έχει προκαθορισμένη διάρκεια και ελέγχεται από τους περιφερικές υπηρεσίες τουρισμού. Στην Αίγυπτο βρέθηκε ότι η κατάταξη αξιολογείται κάθε 4 χρόνια αλλά επιθεωρείται 8 φορές τουλάχιστον σε αυτό το διάστημα, με ελάχιστες επισκέψεις δύο ανά έτος(χρόνος επαναξιολόγησης κατάταξης) .

Σε κάποιες περιπτώσεις παρατηρούμε ότι υπάρχουν ενδιάμεσες κατηγορίες ή πρόσθετες κατηγορίες αστέρων. Η Ισπανία (Ανδαλουσία), εφαρμόζοντας κριτήρια αναβαθμισμένων υπηρεσιών και εγκαταστάσεων, έχει εισάγει την κατηγορία Grand Luxury, που ανήκει στα 5* και προσφέρει επιπλέον παροχές. Η Ιταλία (Βένετο) διαθέτει επίσης μια αντίστοιχη κατηγορία πολυτελών ξενοδοχείων 5 αστέρων Luxury, καθώς και δύο κατηγορίες ενδιάμεσου αναβαθμισμένου επιπέδου ξενοδοχείων 3* και 4* Superior. Στη Σαρδηνία εμφανίζεται η κατηγορία 4* Superior και 5* Luxury ή Lusso ενώ παράλληλα

τα κριτήρια της Καμπανίας περιλαμβάνουν μόνο την κατηγορία 5* Luxury. Στη Γαλλία υπάρχει η κατηγορία 5* Palace και τέλος η Hotelstars προσφέρει ενδιάμεσες αναβαθμισμένες κατηγορίες Superior για όλες τις κατηγορίες ξενοδοχείων (πρόσθετες κατηγορίες κατάταξης). Συμπερασματικά και σε αυτό το κομμάτι βλέπουμε σημαντικές διαφορές.

Ο τρόπος αξιολόγησής των κριτηρίων υποχρεωτικά ή μοριοδοτούμενα, αντικαταστάσιμα ή από χώρα σε χώρα. Τα κριτήρια κατάταξης διαχωρίζονται σε υποχρεωτικά και μη στις περισσότερες χώρες. Κάποιες μοριοδοτούν και τα υποχρεωτικά και κάποιες όχι. Μια χώρα (Ιταλία) και οι περισσότερες περιφέρειες της (με εξαίρεση την Καμπανία), εφαρμόζει κριτήρια μόνο υποχρεωτικά. Σε μια χώρα (Γαλλία) τα υποχρεωτικά κριτήρια είναι σε ποσοστό αντικαταστάσιμα με μη υποχρεωτικά τριπλάσια αξίας. Η Τουρκία εφαρμόζει μια λίστα μοριοδοτούμενη και τα υποχρεωτικά κριτήρια περιγράφονται στην τουριστική νομοθεσία της. Συμπερασματικά βλέπουμε ότι τρόπος αξιολόγησης των κριτηρίων διαφέρει σημαντικά από χώρα σε χώρα (τρόπος εφαρμογής κριτηρίων) .

Εκτός από τα κριτήρια κατάταξης των ξενοδοχείων βρεθήκαν συμπληρωματικές μοριοδοτήσεις για τα εστιατόρια του ξενοδοχείου (Τουρκία), των δωμάτων και χώρων προσωπικού(Αίγυπτος) οι οποίες αποτελούν συμπληρωματικό υποχρεωτικό τμήμα της αστεροποίησης του ξενοδοχείου (συμπληρωματικές μοριοδοτήσεις χώρων) .

Το εργαλείο mystery client εφαρμόζεται είτε ως υποχρεωτική συμπληρωματική διαδικασία για την αξιολόγηση των υπηρεσιών πριν την κατάταξη (Αίγυπτος και κατάταξη 4* και 5* Γαλλία) ή ως προαιρετικό κριτήριο επιλογής στις μικρότερες κατηγορίας αστερών στη Γαλλία, στην Ισπανία (διενεργείται τουλάχιστον ετήσια από εξωτερικούς επαγγελματίες με πρωτοβουλία και έξοδα του ξενοδοχείου, αναλύεται και τεκμηριώνεται), στην Καμπανία και στα κριτήρια της Hotelstars. Η εφαρμογή αυτού του εργαλείου προσφέρει πολλαπλά οφέλη που ενισχύουν την αντικειμενικότητα και την ακεραιότητα των υπηρεσιών προς αξιολόγηση. Η αντικειμενικότητα, η διαρκής βελτίωση, η λεπτομερής ανάλυση και η προσαρμογή στα καθορισμένα κριτήρια καθιστούν το εργαλείο αυτό απαραίτητο για τη διασφάλιση ότι οι όποιες αξιολογήσεις δίνουν την πραγματική ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρονται. Μέσω αυτής της

αξιολόγησης, επιτυγχάνεται όχι μόνο η αξιολόγηση της υπάρχουσας κατάστασης, αλλά και η καθοδήγηση για την αναβάθμιση των προσφερόμενων υπηρεσιών (χρήση Mystery client).

Διαφοροποίηση υπάρχει και ως προς τον ελάχιστο υποχρεωτικό αριθμός δωματίων για την αναγνώριση των ξενοδοχείων ανά χώρα. Στην Ιταλία, ο ελάχιστος αριθμός δωματίων είναι 7, στην Αίγυπτο 10, ενώ στην Τουρκία 5 δωμάτια για κατάταξη έως 4 αστέρια και 60 δωμάτια για κατάταξη 5 αστερών, όπου οι λειτουργικές απαιτήσεις αυξάνονται για την επίτευξη της κατάταξης και ο μεγάλος αριθμός ελάχιστων δωματίων συνδέεται με την βιωσιμότητα του καταλύματος (ελάχιστος αριθμός δωματίων).

Εκτός από τον ελάχιστο αριθμό δωματίων, διαφοροποιείται και ο αριθμός κλινών που μπορεί να έχει ένα δωμάτιο. Στην Ελλάδα οι κλίνες είναι έως τρεις, στην Αίγυπτο και στην Ισπανία μέχρι τέσσερις, στην Ιταλία δίνεται εμβαδόν δίκλινου και τετραγωνικά μέτρα προσθήκης για παραπάνω κλίνες χωρίς να προσδιορίζεται ο μέγιστος αριθμός κλινών και τέλος στη Γαλλία δίνεται εμβαδόν δωματίου για έως 6 κλίνες (ελάχιστες κλίνες ανά δωμάτιο).

Τέλος διαφοροποίηση βρέθηκε και ως προς τους τύπους των καταλυμάτων, στην Ιταλία (Διάσπαρτα ξενοδοχεία, Condhotel,, Albergo diffuso, Ξενοδοχεία Αγροτικά, Garni ή Meublè (ξενοδοχείο χωρίς εστιατόριο παρέχει μόνο πρωινό) , θέρετρα ,μοτέλ. Στην Τουρκία θέρετρα, μπουτίκ ξενοδοχεία, , μοτέλ, ξενώνες, και ξενοδοχεία διαμερισμάτων). Στη Γαλλία εκτός από τα τουριστικά ξενοδοχεία βρέθηκαν κατηγορίες όπως οικιστικά πάρκα αναψυχής, παραθεριστικά χωριά και τουριστικές κατοικίες τα οποία κατατάσσονται σε αστέρια. Στην Ισπανία ξενοδοχεία και ξενοδοχεία διαμερισμάτων, τα οποία υποχρεωτικά κατατάσσονται ανάλογα με την τοποθεσία τους σε κατηγορίες (παραλίας, αγροτικά, πόλης και οδικά) και σε ειδικότητες (οινολογικές, γαστρονομικές, υγείας-ευεξίας, boutique, hacienda, MICE, ενήλικες, οικογένειας, ηλικιωμένων, μεμονωμένοι ή LGTBI). Τέλος οι τύποι ξενοδοχείων καταλυμάτων στην Αίγυπτο είναι ξενοδοχεία, Θέρετρα, πλωτά ξενοδοχεία, Heritage Hotels, Ξενοδοχεία Διαμερισμάτων, ξενοδοχεία μπουτίκ, Dahabiyas – κρουαζιέρας, οικολογικά καταλύματα με ξεχωριστές μοριοδοτήσεις (τύποι ξενοδοχειακών καταλυμάτων).

5.2_Κατηγορίες κριτήριων

Στα προηγούμενα κεφάλαια πραγματοποιήθηκε η ανάλυση των ομοιοτήτων και διαφορών στα κριτήρια κατάταξης των επιλεγμένων χωρών σε σχέση με την Ελλάδα. Διαπιστώθηκαν σημαντικές διαφορές στα κριτήρια κατάταξης, δεδομένου ότι, ακόμα και τα περισσότερα κοινά κριτήρια των συστημάτων αξιολογούνται ή προσεγγίζονται διαφορετικά.

Κοινές κατηγορίες κριτήριων με την Ελλάδα :

Ως προς τις ομοιότητες της **κατηγορίας 1- κτίριο**, οι χώροι στάθμευσης αποτελούν κοινό κριτήριο σε όλες τις χώρες είτε υποχρεωτικό σε μεγαλύτερες κατηγορίες αστερών (Αίγυπτος, Ιταλία) ή προαιρετικό. Κριτήρια άνεσης, όπως η ψύξη ,θέρμανση, βεράντα στα δωμάτια (με εξαίρεση κάποιων περιφερειών), εντοπίστηκαν σε όλες τις χώρες (με εξαίρεση σε κάποιες περιφέρειες) όπως ήταν αναμενόμενο. Τα θερμομονωτικά κουφώματα και ως μέσο εξοικονόμησης ενέργειας βρεθήκαν στην Τουρκία και στη Γαλλία.

Στις ευρωπαϊκές χώρες (η Γαλλία έχει αυτά τα κριτήρια αυτά τα έχει στην κατηγορία πολυτελείας Palace) μοριοδοτούνται τα κτίρια αρχιτεκτονικής κληρονομιάς (αφορά στο κριτήριο και όχι στις συνολικές προδιαγραφές που εντάσσονται στα heritage hotels) και η θέση του κτιρίου (ιστορικός τόπος, φυσικού κάλους κ.α.). Στην Ευρώπη, ισχύει η ευρωπαϊκή οδηγία βιώσιμης ανάπτυξης του τουρισμού (2010/31/EU), η οποία προωθεί πρακτικές ενσωμάτωσης πολιτιστικής κληρονομιάς στον τουρισμό, καθώς και την μετατροπή ιστορικών κτιρίων ή αρχιτεκτονικής κληρονομιάς σε τουριστικά καταλύματα, διατηρώντας όλα τα αυθεντικά στοιχεία των κατασκευών και μετά από τις κατάλληλες εγκρίσεις των υπουργείων πολιτισμού και των άλλων συναρμοδίων φορέων. Στις μη ευρωπαϊκές χώρες που εστιάζουν στον μαζικό τουρισμό και τα κριτήρια τους, όπως έχει προαναφερθεί, είναι για ξενοδοχεία μεγάλης κλίμακας (Αίγυπτος μεγάλοι χώροι, Τουρκία τα ξενοδοχεία 5* με ελάχιστο τις 60 κλίνες) θα ήταν αντικρουόμενο να περιλαμβάνουν αυτά κριτήρια στη μοριοδότηση, ενώ στις μικρές κατηγορίες αστερών και δυναμικότητας θα ήταν οικονομικά ασύμφορη η ανακαίνισή/ αναπαλαίωση τους.

Κατηγορίες: 2 Υποδοχή και κοινόχρηστοι χώροι, 3- Δωμάτια και διαμερίσματα.

Κτιριακές δομές, όπως η άνεση των κοινοχρήστων χώρων και των δωματίων, η συνολική εικόνα του ξενοδοχείου και οι παροχές που προσφέρει είναι κοινά χαρακτηριστικά, ωστόσο, οι απαιτήσεις και τα χαρακτηριστικά τους ανα κατηγορία αστέρων διαφέρουν σημαντικά ανά χώρα. Ο βαθμός αυτής της διαφοροποίησης επηρεάζεται από πολλούς παράγοντες, όπως το μέγεθος της μονάδας, η πολιτισμική παράδοση της χώρας, το κοινό που απευθύνεται και πώς ερμηνεύονται αυτές οι ανάγκες. Στις ευρωπαϊκές πόλεις, όπου το διαθέσιμο μέγεθος είναι περιορισμένο, χώρες όπως η Ελλάδα, η Γαλλία, η Ισπανία και κάποιες περιοχές της Ιταλίας εφαρμόζουν πιο πρόσφατα κριτήρια, ξεκινώντας με υποχρεωτικά μεγέθη χώρων και επιβραβεύοντας τις προσαυξήσεις τετραγωνικών με βαθμολογία. Η Καμπανία και η Hotel Stars (για την περίοδο 2025-2030), δεν καθορίζει τα ελάχιστα τετραγωνικά των δωματίων ως υποχρεωτικά κριτήρια, ωστόσο αυτά είναι προτεινόμενα, βαθμολογούνται όπως και οι αυξήσεις των τετραγωνικών τους. Σε κάποιες περιφέρειες της Ιταλίας διαχωρίζουν τα τετραγωνικά μέτρα για τα μεγέθη των δωματίων ως προς τις υφιστάμενες μονάδες και τις νέες (με μεγαλύτερες απαιτήσεις), στον πίνακα κριτηρίων τους. Όπως και στην Ελλάδα, εφαρμόζονται τα κριτήρια με σήμανση Τεχνική Προδιαγραφή για τα υφιστάμενα ξενοδοχεία μόνο, αν και στην Ελλάδα τα προγενέστερα κριτήρια είχαν μεγαλύτερες απαιτήσεις. Οι διαφοροποιήσεις που βρέθηκαν ως προς τις απαιτήσεις των μεγεθών κοινοχρήστων χώρων και των δωματίων μπορούν να αποτελέσουν λόγο μη κατάταξης ενός ξενοδοχείου μιας χώρας στο σύστημα μιας άλλης από τις επιλεγμένες.

Τα κριτήρια που αφορούν παροχές ή υπηρεσίες (πχ ώρες λειτουργίας υποδοχής, πρόσβαση στο διαδίκτυο, χρηματοκιβώτιο, φύλαξη και μεταφορά αποσκευών, κοινόχρηστα WC και τηλεφωνικό κέντρο) διαχρονικές για τα ξενοδοχεία, είτε εφαρμόζονται υποχρεωτικά ή όχι, αποτελούν κριτήρια σε όλες τις κατατάξεις αστέρων των επιλεγμένων χώρων. Παράλληλα όμως η διαφορετική προσέγγιση, ως προς την εφαρμογή τους μπορεί να γίνει αφορμή μη κατάταξης (πχ 24 ωρη reception σε όλες τις κατηγορίες αστέρων άνω των 15 δωματίων στην Ανδαλουσία, μη υποχρεωση 4και 5

αστέρων στη γαλιά για 24ωρη υποδοχή άλλα για 12 ωρη για ξενοδοχεία κατω των 30 κλινων).

Η πρόσβαση για τα ΑμεΑ δεν βρέθηκε σε όλες τις χώρες ως κριτήριο, αλλά στην τουριστική νομοθεσία αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα υποχρεώσεων (πχ οι υποχρεώσεις περιγράφονται στον τουριστικό νόμο για τις *Ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις*", στο άρθρο 4 του διατάγματος του Προέδρου της Περιφέρειας της Σαρδηνίας, αριθ. 79/2018, όπως αναλύθηκε στο κεφάλαιο 3.2.1)

Στην Ελλάδα, εκτός από κριτήρια, η πρόσβαση είναι υποχρέωση σύμφωνα με τον Νόμο 4074/2012, όπως τροποποιήθηκε με 4488/2017, ενσωματώνει τη Σύμβαση του ΟΗΕ για τα δικαιώματα των ΑμεΑ και περιλαμβάνει την υποχρέωση διασφάλισης προσβασιμότητας σε δημόσιες και ιδιωτικές δομές, συμπεριλαμβανομένων των ξενοδοχείων. Ο Κανονισμός (ΦΕΚ 69Α/2012) αναφέρει τις τεχνικές προδιαγραφές για την κατασκευή κτιρίων που προορίζονται για χρήση από το κοινό, συμπεριλαμβανομένων των ξενοδοχείων.

Άρθρο 26 του Νέου Οικοδομικού Κανονισμού Νόμος 4067/2012, όπως τροποποιήθηκε με τους ν.4759/2020, ν.4782/2021 και ν. 5106/2024 *Προσβασιμότητα χωρίς φραγμούς για τα άτομα με αναπηρία και τα εμποδιζόμενα άτομα.*

1. Στους χώρους των νέων κτιρίων, εκτός των κτιρίων με χρήση κατοικίας, για τα οποία η άδεια δόμησης εκδίδεται από την έναρξη ισχύος του παρόντος, επιβάλλεται να εξασφαλίζεται:

α) η οριζόντια και κατακόρυφη, αυτόνομη και ασφαλής προσπέλαση από άτομα με αναπηρία και εμποδιζόμενα άτομα και η εξυπηρέτηση αυτών σε όλους τους εξωτερικούς και εσωτερικούς χώρους των κτιρίων, σύμφωνα με τις Οδηγίες Σχεδιασμού του Υπουργείου Περιβάλλοντος και Ενέργειας «Σχεδιάζοντας για Όλους»,
β) η πρόβλεψη προσβάσιμων χώρων υγιεινής σε ποσοστό 5% των συνολικών χώρων υγιεινής για χρήση κοινού και οπωσδήποτε τουλάχιστον ένας ανά συγκρότημα χώρων υγιεινής, ο οποίος μπορεί να έχει μικτή χρήση (ανδρών/ γυναικών). Εφόσον τα παραπάνω κτίρια διαθέτουν χώρους στάθμευσης, τότε το ποσοστό 5% αυτών ή τουλάχιστον ένας θα διαμορφώνεται κατάλληλα για χρήση από αναπηρικά αυτοκίνητα.

2. Η δυνατότητα αυτόνομης και ασφαλούς προσπέλασης όλων των κτιρίων και η εξυπηρέτηση εξασφαλίζονται με προσβάσιμες οριζόντιες και κατακόρυφες οδεύσεις, που

αρχίζουν από τη στάθμη του πεζοδρομίου και φτάνουν μέχρι την πόρτα του ανελκυστήρα και τους εσωτερικούς και εξωτερικούς χώρους των κτιρίων αυτών και αποτελούνται από στοιχεία κατάλληλων προδιαγραφών, όπως ράμπες, αναβατόρια, ανελκυστήρες, με την πρόβλεψη προστατευμένων προσβάσιμων χώρων αναμονής σε περίπτωση έκτακτων αναγκών σε κάθε όροφο, σε αναλογία ένας χώρος για μία θέση αμαξιδίου, όταν ο πληθυσμός του ορόφου είναι μικρότερος από διακόσια (200) άτομα ή ένας (1) χώρος για δύο θέσεις αμαξιδίου, όταν ο πληθυσμός του ορόφου είναι μεγαλύτερος από διακόσια (200) άτομα.

3. Στα υφιστάμενα πριν από την έναρξη ισχύος του παρόντος νόμου κτίρια, όπου στεγάζονται χρήσεις μη κατοικίας, όπως χώροι συνάθροισης κοινού, χώροι προσωρινής διαμονής και επιβάλλεται να γίνουν οι απαραίτητες διαμορφώσεις, ώστε οι λειτουργικοί χώροι να είναι προσπελάσιμοι από άτομα με αναπηρία ή εμποδιζόμενα άτομα.

Οι διαμορφώσεις γίνονται σύμφωνα με τις τεχνικές οδηγίες προσαρμογής υφιστάμενων κτιρίων και υποδομών και ολοκληρώνονται μέχρι την 31η.5.2024, με την προϋπόθεση ότι δεν θίγεται ο φέρων οργανισμός του κτιρίου (Όπως τροποποιήθηκε με την Παρ.1 Άρθρο 47 Νόμος 5106/2024).

Κατηγορία 4 - Κοινές προδιαγραφές δωματίων-διαμερισμάτων

Οι κατηγορίες που αφορούσαν σε κτιριακές υποδομές (φωτισμό και διακόπτες δωματίου), εξοπλισμό δωματίου, σε αυτές τις κατηγορίες φαίνεται να υπάρχει κάποια τυποποίηση, αλλά στην ουσία είναι διαφορετικές ως προς την εφαρμογή τους. Ως προς το αν αποτελούν απαιτήσεις σε όλες τις κατηγορίες αστέρων ή όχι (πχ το μίνι μπαρ, η tv, η πρόσβαση στο διαδίκτυο και το χρηματοκιβώτιο). Κάποια κριτήρια της κατηγορίας δεν υπάρχουν σε αρκετές χώρες (συσκότιση, πρέσα παντελονιών, μηχανή εσπρέσο, σίδερο και σιδερώστρα) κάτι το οποίο μπορεί να οφείλεται στο ότι αυτά παρέχονται και ως υπηρεσίες δωματίου (πλυντήριο και room service) .

Κατηγορία 5 - Εξοπλισμός κουζίνας για διαμερίσματα

Στην κατηγορία αυτή βρέθηκε ταύτιση στην Ισπανία, το Βένετο και την Τουρκία και αυτό οφείλεται στο ότι οι υπόλοιπες χώρες έχουν ξεχωριστή μοριοδότηση για τα ξενοδοχεία διαμερισμάτων.

Κατηγορία 6 - λουτρό

Ως προς τον εξοπλισμό του μπάνιου παρατηρήθηκε μεγάλη ταύτιση με εξαίρεση τρεις περιφέρειες της Ιταλίας. Ως προς τα κριτήρια διατάξεων ασφάλειας του μπάνιου, καταγράφηκαν μόνο στην Αίγυπτο που το σύστημά της περιγράφει αναλυτικά όλες τις προδιαγραφές και την Ισπανία. Ο διαχωρισμός του wc, η μπανιέρα και η ντουζίέρα ισχύουν στην Γαλλία και την Ισπανία, γεγονός που οφείλεται στο ότι οι διαστάσεις των wc στις περισσότερες ιταλικές περιφέρειες είναι μικρές και σε κάποια υφιστάμενα ξενοδοχεία δεν υπάρχει απαίτηση όλα τα δωμάτια να έχουν ιδιωτικό μπάνιο. Στις μη ευρωπαϊκές χώρες φαίνεται να μην είναι προδιαγραφές προτίμησης λόγω κόστους και του κοινού στο οποίο απευθύνονται.

Κατηγορία 7 – Εστίαση

Σημαντικό ρόλο στην κατάταξη των ξενοδοχείων έχουν οι υπηρεσίες εστίασης, με την παροχή πρωινού να αποτελεί τον σημαντικότερο πυλώνα τους. Αν και η παροχή πρωινού δεν απαιτεί την ύπαρξη ειδικής αίθουσας σε μικρές κατηγορίες αστερών, το μπαρ από την άλλη πλευρά δεν είναι πάντα υποχρεωτικό. Σε κάποιες χώρες μπορεί να υπάρχει και αυτόματος πωλητής ποτών ή να μην γίνεται η εξυπηρέτηση με προσωπικό. Όσον αφορά στο εστιατόριο, το οποίο απαιτείται συνήθως για τις μεγαλύτερες κατηγορίες αστερών, σε ένα σύστημα βρέθηκε να είναι υποχρεωτικό σε όλες τις τάξεις αστερών, κάτι που στις μικρές κατηγορίες ξενοδοχείων θα δυσκόλευε την κατάταξή τους. Η σύνθεση, η διάρκεια και η παροχή πρωινού νωρίς το πρωί δεν αποτελούν κριτήρια σε πολλές χώρες.

Η παροχή πρωινού σε ειδικές συσκευασίες είναι ένα από τα κριτήρια που είχαν τη μικρότερη ταύτιση μεταξύ των επιλεγμένων χωρών και σχετίζεται με περιβαλλοντικούς λόγους για τη μείωση των αποβλήτων των συσκευασιών.

Η υπηρεσία room service αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για τα ξενοδοχεία πολυτέλειας και για αυτό το λόγο καταγράφεται σε όλες τις χώρες που εξεταστήκαν. Οι απαιτήσεις του στις εξεταζόμενες χώρες συμβαδίζουν, με μικρές διαφοροποιήσεις ως προς το χρονικό πλαίσιο εφαρμογής, την παροχή μόνο ποτού ή της προαιρετικής επιλογής του σε μικρότερες κατηγορίες αστερών. Σε μια χώρα βαθμολογείται μόνο αν υπάρχει κλιμακοστάσιο ή ανελκυστήρας προσωπικού για την παροχή του, καθιστώντας την εφαρμογή του δύσκολη σε μικρές κατηγορίες ξενοδοχείων ή σε ξενοδοχεία μικρής δυναμικότητας στα οποία δεν υπάρχει απαίτηση ξεχωριστής πρόσβασης του προσωπικού.

Κατηγορία 8 - Διασκέδαση και ψυχαγωγία

Κριτήρια αναψυχής, όπως οι κολυμβητικές δεξαμενές, τα σπα, παρά τις διαφοροποιήσεις στα μεγαλύτερης κατηγορίας ξενοδοχεία, παραμένουν κοινές απαιτήσεις για την κατάταξή τους. Στα ξενοδοχεία πόλης ή μικρού μεγέθους και δυναμικότητας, ωστόσο, η εφαρμογή αυτών των κριτηρίων είναι συχνά αδύνατη. Σε κάποια συστήματα κάποιες παροχές (πισίνα, γήπεδα κα) παροχές βρεθήκαν μόνο στις κατηγορίες πολυτέλειας luxury και σε κάποια άλλα σε μοριοδότηση άλλου τύπου καταλύματος (πχ αγροτικό, θέρετρο).

Κατηγορία 9 – Λοιπές υπηρεσίες

Κλασικές υπηρεσίες μεταφοράς πελατών και ύπαρξη καταστημάτων διαπιστώθηκε σχεδόν σε όλες της χώρες που συγκρίθηκαν. Η ασφάλιση πελατών δεν αναφέρεται ως κριτήριο, αλλά ως υποχρέωση στην τουριστική νομοθεσία, στις περισσότερες χώρες.

Ως προς τα κριτήρια σχετικά με τη φύλαξη και τις παροχές για τα παιδιά, υπάρχουν σε μεγαλύτερο βαθμό στις ευρωπαϊκές χώρες και λιγότερο στην Αίγυπτο, ενώ ξενοδοχεία στην Τουρκία δεν έχουν την υποχρέωση να φιλοξενούν παιδιά κάτω από 12 ετών αν το δηλώνουν βάσει νομοθεσίας και δεν τα περιλαμβάνουν στο σύστημά τους. Με την αύξηση της τρομοκρατίας και των πολέμων τα τελευταία χρόνια στις μη ευρωπαϊκές χώρες, εντοπίστηκαν τα κριτήρια φύλαξης/ ασφαλείας.

Κατηγορία 10 – Ειδικές πιστοποιήσεις

Οι ευρωπαϊκές χώρες εμφανίζουν στα κριτήρια τους περιβαλλοντικές πιστοποιήσεις (ISO14001, Green key), πιστοποιήσεις συστημάτων διαχείρισης ποιότητας (ISO 9001, European Hospitality Quality) οργανωμένο σύστημα διαχείρισης παράπονων πελατών και χρήση βιολογικών προϊόντων. Ενώ στην Αίγυπτο αναφέρθηκε μόνο περιβαλλοντική πιστοποίηση Green key και τήρηση των κριτηρίων που δημοσιεύονται από το GSTC (Παγκόσμιο Συμβούλιο Αειφόρου Τουρισμού).

Κατηγορία 11- Προσωπικό

Η γνώση ξένων γλωσσών είναι απαίτηση σε όλες τις χώρες, στην Αίγυπτο είναι προφανώς μέρος των κριτηρίων που αξιολογούνται με την διαδικασία του «mystery client» και δεν υπάρχουν στα κριτήρια κατάταξη

Κατηγορία 12 - Καθαριότητα και υγιεινή

Η μεγαλύτερη ταύτιση στις κατηγορίες κριτηρίων που συγκρίθηκαν εντοπίστηκε στα κριτήρια καθαριότητας. Οι απαιτήσεις για υπηρεσίες, στις εξεταζόμενες χώρες συμβαδίζουν, με μικρές διαφοροποιήσεις ως προς το χρονικό πλαίσιο εφαρμογής.

Κατηγορία 13 – Διάφορα

Ταύτιση ως προς τα κριτήρια των ιστοσελίδων βρέθηκε σε αυτή την κατηγορία στις ευρωπαϊκές χώρες, με πρόσφατα κριτήρια κατάταξης.

Διαφορετικές κατηγορίες κριτηρίων σε σχέση με την Ελλάδα:

Κατηγορία 1 - Κατάταξη Superior-Luxury-Palace, και πολυτελείας στις μικρότερες κατηγορίες.

Στις κατηγορίες πολυτελείας, τα κριτήρια κατάταξης διαφέρουν σημαντικά.

Στο Βένετο εστιάζουν περισσότερο σε κριτήρια κτιριακών υποδομών, όπως καταστήματα, υποδομές για παιδιά, κέντρα ευεξίας, γυμναστήρια και κάποιες εξειδικευμένες υποδομές μεγάλης κλίμακας.

Στην Ισπανία, το σύστημα περιλαμβάνει τομείς της ποιότητας και της αριστείας των υπηρεσιών, προωθώντας την εξατομίκευση, τη βιωσιμότητα, την ευεξία και το αίσθημα πολυτελείας. Προωθούν την πολιτιστική εμπειρία της περιοχής, τη δωρεάν πρόσβαση σε υπηρεσίες, κριτήρια σύμφωνα με τις αρχές καθολικής προσβασιμότητας, πολυτελή χαρακτηριστικά των δωματίων, καθώς και ευρεία γκάμα εξατομικευμένων υπηρεσιών (προσωπικό βοηθό, προσωπικό βοηθό αγορών, 24ωρη παρουσία μπάτλερ, υπηρεσία προετοιμασίας αποσκευών, προσωπικός γυμναστής) και τη μόνιμη απασχόληση τουλάχιστον του 75% του προσωπικού.

Στη Γαλλία, για την κατάταξη "Palace", αξιολογούν την εμπορική απόδοση, το ποσοστό πληρότητας, τη μέση τιμή και τα έσοδα ανά δωμάτιο. Εξετάζεται επίσης ο αριθμός εργαζομένων ανά κλίνη σε σύγκριση με το ποσοστό πληρότητας, η τοποθεσία τους, όπως εξαιρετικό τοπίο ή περιοχή NATURA κ.τ.λ. Λαμβάνονται υπόψη η ιστορική και σύγχρονη αρχιτεκτονική, η ηλικία του κτιρίου και η προστασία της πολιτιστικής κληρονομιάς. Αξιολογούν κριτήρια, όπως η ποιότητα των υλικών, η διακόσμηση, οι ευρύχωροι χώροι, η εξαιρετική μοντέρνα ή σύγχρονη αρχιτεκτονική (τους επαγγελματίες που εμπλέκονται), η παρουσία έργων τέχνης, η ποιότητα των επίπλων, η παρουσία συνεργείων συντήρησης, η ηλεκτρονική φήμη του καταλύματος (συνολική ανασκόπηση των κριτικών πελατών), ο προϋπολογισμός για την εκπαίδευση προσωπικού, η ύπαρξη σχεδίου συμμετοχής στα κέρδη για το μισθωτό προσωπικό, η προσέγγιση του ξενοδοχείου σχετικά με την ποιότητα και την προώθηση της αειφόρου ανάπτυξης, το ποιοτικό εργασιακό περιβάλλον, η ετήσια λειτουργία του ξενοδοχείου με τουλάχιστον το 75% των εργαζομένων με μόνιμες συμβάσεις, η ποιότητα των κλινοσκεπασμάτων και πετσετών, η ύπαρξη διεθνούς φήμης γαστρονομικού εστιατορίου και η ποιότητα των αναφορών στη λίστα κρασιών.

Η κατάταξη των ξενοδοχείων στην κατηγορία πολυτελείας στη Σαρδηνία βασίζεται σε μια σειρά κριτηρίων που εστιάζουν στην αισθητική, τη λειτουργικότητα και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Εξετάζονται η πανοραμική θέα και τα αρχιτεκτονικά, καλλιτεχνικά και διακοσμητικά χαρακτηριστικά του κτιρίου, όπως επίσης η αρμονική ένταξη του κτιρίου σε περιβάλλον με ιστορικό και φυσικό ενδιαφέρον. Στους κοινόχρηστους χώρους, η υψηλή ποιότητα και το μέγεθος είναι απαραίτητα στοιχεία. Η αναλογία επιφάνειας κοινόχρηστων χώρων προς τον αριθμό δωματίων και η ύπαρξη μεγάλων δωματίων είναι επίσης κριτήρια της κατηγορίας. Επιπλέον, κριτήρια επιλογής αποτελούν η διαθεσιμότητα και η κατανομή των ανελκυστήρων, η λειτουργικότητα των εγκαταστάσεων και η συντήρηση του εξοπλισμού. Σε περιοχές διακοπών, τα κριτήρια αφορούν αθλητικές εγκαταστάσεις, πάρκα, πισίνες και παραλίες, καθώς και ύπαρξη ειδικών εγκαταστάσεων, όπως ιαματικά λουτρά. Συμπεριλαμβάνουν κριτήρια για την ποιότητα του εξοπλισμού, καθώς και την τεχνολογική υποδομή, επιπροσθέτως την άριστη διοίκηση, την εξυπηρέτηση πελατών, την 24ωρη διαθεσιμότητα υπηρεσιών και

την ευρεία επιλογή γαστρονομικών επιλογών. Τέλος, βρέθηκαν πρόσθετες υπηρεσίες, όπως παιδική φύλαξη, κομμωτήριο και ΑΤΜ.

Οι κατηγορίες πολυτελείας 5* προσεγγίζονται διαφορετικά ανά περιφέρεια και χώρα.

Κατηγορία 2 - Mystery client

σχολιάστηκε στην μεθοδολογία κατάταξης

Κατηγορία 3- Πρόσθετες διατάξεις για ΑΜΕΑ

Εκτός από την προσβασιμότητα, στις πρόσθετες διατάξεις για ΑμεΑ η κάθε χώρα ερμηνεύει τις ανάγκες διαφορετικά, είτε με μεγάλη ανάλυση προδιαγραφών ή με μεγάλη έμφαση σε εξοπλισμό ή/και εκπαίδευση προσωπικού στον τομέα αυτό ή σε κτιριακές εγκαταστάσεις. Παράλληλα, κάποιες άλλες αφού τις καλύπτει το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο, δεν περιλαμβάνονται στα κριτήρια και υποχρεούνται να δημοσιεύουν το check list των παροχών στο site της τουριστικής επιχείρησης.

Στην Ελλάδα με την Υπουργική Απόφαση 3003/12.03.2025 νομοθετήθηκε ο καθαρισμός των προϋποθέσεων απονομής του **προαιρετικού: Σήματος πρόσβαση τουριστική επιχείρηση**.

Κάθε τουριστική επιχείρηση η οποία λαμβάνει το Σήμα Προσβάσιμης Τουριστικής Επιχείρησης είναι προσβάσιμη σε όλους. Για την απρόσκοπτη πρόσβαση των ατόμων με αναπηρία και όλων των εμποδιζόμενων ατόμων ή ατόμων μειωμένης κινητικότητας σε μία τουριστική επιχείρηση εφαρμόζονται οι αρχές του «καθολικού σχεδιασμού» τόσο στις υποδομές όσο και τις προσφερόμενες υπηρεσίες και αγαθά, φυσικές και ψηφιακές, καθώς και τις ισχύουσες διαδικασίες συμπεριλαμβανομένης της διαδικασίας διαφυγής από τις εγκαταστάσεις σε έκτακτες περιπτώσεις.

Οι προδιαγραφές προσβασιμότητας ειδικά για τα κτίρια και τον περιβάλλοντα χώρο αυτών εκτός από την πρόσβαση που η υποχρεωτική νομοθεσία αναλύθηκε σε προηγούμενη παράγραφο, για το σήμα αυτό περιλαμβάνονται και προβλεπόμενες εξυπηρετήσεις και εξοπλισμοί για άτομα με αναπηρία και εμποδιζόμενα άτομα

(προσβάσιμοι χώροι υγιεινής, προσβάσιμοι ανελκυστήρες και λοιπά μηχανικά μέσα κάλυψης υψομετρικών διαφορών, ράμπες, ειδικές θέσεις στάθμευσης οχημάτων ατόμων με αναπηρία, ειδικές θέσεις στάσης χρηστών αμαξιδίου σε ειδικούς χώρους π.χ. αμφιθέατρα, οριζόντια και κατακόρυφη σήμανση κ.λπ.) και χώροι αναμονής και καταφυγής σχετιζόμενοι με την τουριστική επιχείρηση και εντός του κτιρίου, καθώς και στην προβλεπόμενη όδευση διαφυγής για τα άτομα με αναπηρία και τα εμποδιζόμενα άτομα.

Για την εξασφάλιση προσβασιμότητας στα ανωτέρω εφαρμόζεται η ελληνική νομοθεσία και για θέματα που δεν ρυθμίζονται από τους ελληνικούς κανονισμούς χρησιμοποιείται το ISO 21542 «Building construction Accessibility and usability of the built environment», ο «ADA “Standards for accessible design”» ή/και άλλοι σχετικοί και αναγνωρισμένοι ευρωπαϊκοί και διεθνείς κανονισμοί και πρότυπα (π.χ. EN 17210 Accessibility and usability of the built environment Functional requirements).

Η επιχείρηση θα πρέπει να αναπτύξει και προσβάσιμες μορφές υπηρεσιών όπως:

α) ενημέρωσης/πληροφόρησης (π.χ. προσβάσιμο ιστότοπο, προσβάσιμα info kiosks, έντυπα με μεγάλους χαρακτήρες ή σε γραφή Μπράϊλ, ηχητικά κείμενα, videos με υπότιτλους ή/και διερμηνεία στη νοηματική, ξεναγήσεις με διερμηνεία στη νοηματική, ανάγλυφους χάρτες ή/και μακέτες, ανάγλυφη ή σε γραφή Μπράϊλ σήμανση κ.λπ.), εξυπηρέτησης (π.χ. παροχή συνοδού ή διερμηνέα νοηματικής γλώσσας εφόσον απαιτηθεί, προσβάσιμου μεταφορικού μέσου, χώρου εκτόνωσης σκύλων βοήθειας, κ.λπ.)

β) υπηρεσίας παραπόνων και καταγγελιών κ.λπ. αξιοποιώντας τις δυνατότητες που παρέχει η τεχνολογία, αναπτύσσοντας ειδικές εφαρμογές στοχευμένες στα άτομα με αναπηρία και λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις του ν. 4994/2022 «Ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/882 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 17ης Απριλίου 2019 σχετικά με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας προϊόντων και υπηρεσιών και άλλες επείγουσες διατάξεις για την ενίσχυση της ανάπτυξης».

γ) Η επιχείρηση θα πρέπει να διαθέτει ιστότοπο που συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας του ν. 4727/2020 (Α' 184), όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει, και το πιο πρόσφατο δημοσιευμένο από την Ε.Ε. ευρωπαϊκό πρότυπο (EN 301 549 V3.2.1 (2021-03)) ή μέρη αυτών ή του ευρωπαϊκού πρότυπου που το αντικαθιστά, οπότε και

εφαρμόζεται η πιο πρόσφατη έκδοση του προτύπου αυτού ή το πρότυπο που το αντικαθιστά.

δ)Τουλάχιστον ένα από τα μεταφορικά μέσα πρέπει να είναι κατάλληλο για τη μεταφορά ατόμων με αναπηρία με κινητικά προβλήματα και ειδικότερα χρηστών αναπηρικού αμαξιδίου, ως συνεπιβάτη, όχι ως οδηγού.

ε)Έντυπο υλικό (τιμοκατάλογοι, πληροφορίες για το κατάλυμα και τις παρεχόμενες υπηρεσίες, οδηγίες διαφυγής σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης, κατάλογοι ποτών και εδεσμάτων κ.λπ.) θα πρέπει να διατίθενται και σε γραφή Μπράιγ (ελληνική και αγγλική γλώσσα) στο χώρο υποδοχής. Ανάγλυφες πινακίδες ή πινακίδες σε γραφή Μπράιγ πρέπει να υπάρχουν σε κάθε όροφο υποδηλώνοντας τον αριθμό ορόφου, τους αριθμούς δωματίων, τη χρήση των χώρων, την κατεύθυνση προς την έξοδο, την έξοδο κινδύνου, τον ανελκυστήρα και λοιπές βασικές χρήσεις.

ζ) Φωτεινοί σηματοδότες ένδειξης κινδύνου πρέπει να τοποθετούνται σε ικανό αριθμό δωματίων για την ειδοποίηση κωφών ατόμων. Φορητές συσκευές συναγερμού (δονούμενο ξυπνητήρι, μαξιλάρι δόνησης, κ.λπ.) πρέπει να είναι διαθέσιμες στην υποδοχή για κωφά άτομα.

η)Παράλληλα, επιβάλλεται η διασφάλιση πρόσβασης σε χρήστη αναπηρικού αμαξιδίου σε μία τουλάχιστον κολυμβητική δεξαμενή, εφόσον το τουριστικό κατάλυμα διαθέτει κολυμβητικές δεξαμενές, μέσω κατάλληλου μηχανισμού εισόδου στο νερό.

Συνιστάται η διαρκής αξιοποίηση νέων τεχνολογιών πιστοποιημένων από φορείς πιστοποίησης ή/και το αναπηρικό κίνημα.

Αν και το συγκεκριμένο σήμα είναι προαιρετικό ενσωματώνει πολλά από τα προσθετά κριτήρια που βρεθήκαν στις χώρες που εξεταστήκαν.

Κατηγορία 4 - Εξωτερικοί χώροι και είσοδος

Παρατηρήθηκαν κριτήρια για τη συντήρηση των προσόψεων, την οργάνωση κήπων, τα υλικά κατασκευής, την ασφάλεια στην είσοδο, τη διάταξη ανοιχτών χώρων για την ενίσχυση της θέας, την αξιολόγηση των εξωτερικών χώρων και της εισόδου ως προς την αισθητική, τη θέση του κτιρίου, την ιστορικότητα ή την αρχιτεκτονική του κτιρίου, το στέγαστρο της εισόδου και τη θέα. Παράλληλα, υπάρχουν κριτήρια για την εύκολη πρόσβαση με ιδιωτικά οχήματα ή μέσα μεταφοράς. Όλα τα παραπάνω είναι κριτήρια που διαφοροποιούνται από το ελληνικό σύστημα.

Κατηγορία 5 - Εξειδικευμένες θέσεις προσωπικού

Κριτήρια που βρεθήκαν ως προς τις θέσεις προσωπικού, όπως διευθυντής ξενοδοχείου, διευθυντής λογιστηρίου, διευθυντής προσωπικού, υπεύθυνος μεταφοράς εμπορευμάτων και για τους χώρους υποδομών, η απασχόληση διπλωματούχου ή πιστοποιημένου προσωπικού, όλες οι θέσεις είναι υψίστης σημασίας για έλεγχο της ποιότητας των υπηρεσιών. Παράλληλα βρεθήκαν κριτήρια διοικητικό προσωπικό εκπαιδευμένο και έμπειρο ως προς το επίπεδο των επαγγελματικών γνώσεων και των τρόπων της συμπεριφοράς του.

Κατηγορία 6 - Πολύγλωσσο προσωπικό

Ως προς τις ξένες γλώσσες και το ποσοστό γνώσης για τα κριτήρια, σε πολλές χώρες υπολογίζουν μόνο το προσωπικό που έρχεται σε επαφή με τους πελάτες (ρεσεψιόν, θυρωρός, υπηρεσία δωματίου) σε μικρές κατηγορίες αστερών υπάρχει η απαίτηση για μία ξένη γλώσσα ενώ σε μεγαλύτερες έως τρεις.

Κατηγορία 7 - Εκπαίδευση προσωπικού για υποδοχή ΑΜΕΑ

Κριτήρια εκπαίδευσης ή ευαισθητοποίησης του προσωπικού για την υποδοχή ατόμων με αναπηρία ή προσωπικό με γνώσεις νοηματικής υποδεικνύουν ότι το προσωπικό μπορεί να παρέχει εξατομικευμένες υπηρεσίες. Στην Ελλάδα, δεν σημειώθηκαν τέτοια κριτήρια, όμως στο **προαιρετικό σήμα πρόσβαση τουριστική επιχείρηση** περιλαμβάνεται η εκπαίδευση του προσωπικού όπως περιγράφεται παρακάτω: Κάθε τουριστική επιχείρηση η οποία λαμβάνει το Σήμα Προσβάσιμης Τουριστικής Επιχείρησης, πρέπει να διασφαλίζει ότι το προσωπικό της που συναλλάσσεται ή/ και επικοινωνεί με κοινό σε κάθε βάρδια, έχει λάβει ειδική κατάρτιση σε θέματα σχετιζόμενα με την εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρία, εμποδιζόμενων ατόμων ή/και ατόμων μειωμένης κινητικότητας, η οποία πιστοποιείται από σχετικό φορέα που αναπτύσσει και υλοποιεί παρόμοια προγράμματα (π.χ. εκπαιδευτικές μονάδες τουριστικών επαγγελματιών του Υπουργείου Τουρισμού, Ινστιτούτο της Ε.Σ.Α.μεΑ. κ.λπ.). Η κατάρτιση θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα εξής πεδία:

- Νέο θεσμικό πλαίσιο για την αναπηρία ή δικαιωματική προσέγγιση της αναπηρίας.

- Χαρακτηριστικά και ανάγκες κάθε κατηγορίας ατόμων με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις. Κατανόηση των εμποδίων που συναντούν τα άτομα με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις.
- Τεχνικά βοηθήματα και μορφές ζωντανής υποστήριξης ατόμων με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις.
- Βασικές αρχές επικοινωνίας και εξυπηρέτησης κάθε κατηγορίας ατόμων με αναπηρία (θεωρητική και βιωματική ενότητα).

Κατηγορία 8 - Χώροι προσωπικού

Η Αίγυπτος υποχρεώνει τα ξενοδοχεία εκτός πόλης να έχουν κοιτώνες και χώρους προσωπικού με συνοδευτικά κριτήρια κατάταξης (διαστάσεις, παροχές, 24 φύλαξη, καθαριότητα, συντήρηση) των ξενοδοχείων, στην Τουρκία προαιρετικά βαθμολογούνται οι χώροι προσωπικού όπως κοιτώνες, καθιστικά, χώροι φαγητού. Αρκετά μόρια δίνονται αν αυτοί οι χώροι είναι πολύ καλά συντηρημένοι και καθαροί.

Στην Ελλάδα τα δωμάτια και οι χώροι προσωπικού των κύριων ξενοδοχειακών καταλυμάτων δεν περιλαμβάνονται στα κριτήρια αλλά στον ν. 4276/2014 *Απλούστευση διαδικασιών λειτουργίας τουριστικών επιχειρήσεων και τουριστικών υποδομών, ειδικές μορφές τουρισμού και άλλες διατάξεις* και περιγράφονται στο άρθρο 1α : Για τη διαμονή του προσωπικού των ξενοδοχείων επιτρέπεται η ανέγερση δωματίων προσωπικού είτε εντός των οικοπέδων ή γηπέδων επί των οποίων ανεγείρονται τα παραπάνω ξενοδοχεία ως προαιρετική εγκατάσταση αυτών είτε σε αυτοτελή οικόπεδα ή γήπεδα.

Τα δωμάτια προσωπικού που ανεγείρονται εντός των οικοπέδων ή γηπέδων των ξενοδοχείων υπόκεινται στους ισχύοντες όρους και περιορισμούς δόμησης. Το εμβαδόν του δίκλινου υπνοδωματίου ορίζεται κατ' ελάχιστον σε 14 τ.μ, συμπεριλαμβανομένου του λουτρού με τα λοιπά είδη υγιεινής και εξοπλισμό μπάνιου, επιπρόσθετα απαιτούνται κοινόχρηστοι χώροι πλυντηρίου, στεγνωτηρίου και σιδερωτηρίου, καθώς και κοινόχρηστη κουζίνα εμβαδού τουλάχιστον 15 τ.μ.

Τα δωμάτια προσωπικού μπορούν επίσης να ανεγείρονται εντός αυτοτελών οικοπέδων ή γηπέδων σε ακτίνα δέκα (10) χιλιομέτρων από το κύριο ξενοδοχειακό κατάλυμα. Στην περίπτωση αυτή τα δωμάτια προσωπικού υπόκεινται στους ισχύοντες όρους και περιορισμούς δόμησης για την ανέγερση ξενοδοχειακών καταλυμάτων, καθώς και στις ισχύουσες τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές για ξενοδοχεία δύο (2) αστερών

Κατηγορία 9 - Ανελκυστήρες κοινού

Οι ανελκυστήρες κοινού αναφέρονται ως υποχρεωτικοί στις υψηλές κατηγορίες αστεριών (άνω των 4 ή 5 αστερών) ανάλογα με τον αριθμό ορόφων του ξενοδοχείου ή ανεξάρτητα από αυτόν ή ακόμα και σε μικρότερες κατηγορίες αν δεν εξαιρούνται από τοπικούς κανονισμούς για όλα τα κτίρια με περισσότερα από δύο επίπεδα, ανάλογα με την περιφέρεια στην Ιταλία. Στην Τουρκία, αποτελούν προαιρετικό κριτήριο, όπως και η συντήρησή τους. Σε άλλες χώρες, όπως η Αίγυπτος, απαιτούνται στις μικρές κατηγορίες για κτίρια με 3 ή περισσότερους ορόφους, ενώ στις κατηγορίες άνω των 4 αστερών απαιτούνται για κτίρια με πάνω από 2 ορόφους. Στα ξενοδοχεία 4 και 5 αστερών, απαιτούνται μόνο αν υπάρχουν τουλάχιστον 3 επίπεδα, στο σύστημα της Γαλλίας και είναι προαιρετικοί στις υπόλοιπες κατηγορίες αστερών.

Υπάρχουν μεγάλες διαφοροποιήσεις, ακόμα και σε επίπεδο περιφέρειας.

Στην Ελλάδα, δεν υπάρχουν κριτήρια κατάταξης για ανελκυστήρες, αλλά υπάρχει νομοθετικό πλαίσιο που απαιτεί την εγκατάστασή τους σε όλα τα κτίρια για τα οποία εκδίδεται οικοδομική άδεια ανέγερσης. Για προσθήκες καθ' ύψος ή κατ' επέκταση, επιτρέπεται η εφαρμογή των διατάξεων που ίσχυαν κατά την έκδοση της αρχικής άδειας (Άρθρο 30, Υπ. Απόφαση ΥΠΕΝ/ΔΑΟΚΑ/66006/2360/2023). Στα υφιστάμενα ξενοδοχεία, υπήρχε απαίτηση σύμφωνα με το Προεδρικό Διάταγμα 43/02 για την εγκατάσταση ανελκυστήρων, ανεξάρτητα από τον αριθμό ορόφων σε ξενοδοχεία 4 και 5 αστερών, άνω των 2 ορόφων για τα 2 και 3 αστέρια και άνω των 3 ορόφων για ξενοδοχεία 1 αστέρα.

Κατηγορία 10 - Πρόσβαση προσωπικού και ανελκυστήρες προσωπικού

Τα κριτήρια για ανελκυστήρα εμπορευμάτων στα ξενοδοχεία παρουσιάζουν διάφορες προσεγγίσεις ανάλογα με την κατηγορία αστερών και την περιφέρεια. Για ξενοδοχεία με περισσότερα από 51 δωμάτια ο ανελκυστήρας εμπορευμάτων είναι υποχρεωτικός, εφόσον είναι τεχνικά και διοικητικά εφικτό. Σε ξενοδοχεία 5 αστερών, ο ανελκυστήρας μπορεί να αποτελεί υποχρεωτικό κριτήριο, είτε για προσωπικό είτε για εμπορεύματα. Σε άλλες περιπτώσεις, μπορεί να είναι υποχρεωτικός σε ξενοδοχεία 4 και 5 αστερών ή να αποτελεί προαιρετικό κριτήριο και απαίτηση πρόσβασης μέσω κλιμακοστασίου προσωπικού, το οποίο μπορεί επίσης να είναι προαιρετικό ή υποχρεωτικό κριτήριο ανάλογα με την κατηγορία αστερών. Και εδώ υπάρχουν μεγάλες διαφοροποιήσεις, ακόμα και σε επίπεδο περιφέρειας.

Κατηγορία 11 - Ασφάλεια και υγεία και Ιατρικές υπηρεσίες

Στην Τουρκία και την Αίγυπτο υπάρχουν κριτήρια για ιατρείο, εργαλεία και για τον εξοπλισμό για πλήρη παροχή ιατρικών υπηρεσιών, καθώς και η παροχή πρώτων βοηθειών με συμβεβλημένο γιατρό ή υγειονομικό προσωπικό της επιχείρησης το οποίο κατέχει πιστοποιητικό πρώτων βοηθειών. Άλλα κριτήρια περιγράφουν τη σήμανση διαφυγής εσωτερικά και εξωτερικά του κτιρίου, κριτήρια που αφορούν στην ασφάλεια στα σκαλοπάτια, τις κουπαστές και τα κιγκλιδώματα που ορίζουν ελάχιστο ύψος ασφαλείας. Στις ευρωπαϊκές χώρες υπάρχει νοσηλευτική υπηρεσία ή τηλέφωνο συνεργαζόμενου γιατρού ή/και απινιδωτής ή/και κουτί πρώτων βοηθειών. Σε κάποιες περιφέρειες δεν συμπεριλαμβάνονται στα κριτήρια κατάταξης, αλλά περιγράφονται ως υποχρεωτικές προϋποθέσεις στην τουριστική νομοθεσία.

Κατηγορία 12 - Υλικά κατασκευής και ποιότητα επίπλων

Στις μη ευρωπαϊκές χώρες έμφαση δίνεται στα κριτήρια για τα υλικά κατασκευής των χώρων και του εξοπλισμού σε όλες της κατηγορίες ή και λεπτομερής περιγραφή για την κατασκευή και τη μη ορατή εγκατάσταση του μηχανολογικού εξοπλισμού και των υποδομών.

Κατηγορίες 13 - Προσθετά μέτρα Εξοικονόμησης ενέργειας και 14 - Μέτρα εξοικονόμησης Νερού

Τα κριτήρια εξοικονόμησης ενέργειας και διαχείρισης νερού εφαρμόζονται με διαφορετική προσέγγιση. Παρουσιάζονται συχνά είτε ως μεμονωμένα στοιχεία ανά κατηγορία χώρου ή σε πιο πρόσφατα συστήματα ως ειδική κατηγορία αειφόρου ανάπτυξης. Σε κάποιες χώρες δεν βρεθήκαν καθόλου κριτήρια των κατηγοριών, αλλά μια από αυτές, για την ίδια νομοθεσία με την κατάταξη, παρουσιάζει ένα προαιρετικό σήμα οικολογικά βιώσιμης εγκατάστασης που τα περιλαμβάνει.

Κριτήρια εκπαίδευσης προσωπικού στην εξοικονόμηση ενέργειας, νερού και διαχείριση αποβλήτων είναι σημαντική για τη βιωσιμότητα της επιχείρησης και την εναρμόνιση με τις περιβαλλοντικές απαιτήσεις. Η εκπαίδευση παρέχει σημαντικά οφέλη τόσο στο ξενοδοχείο όσο και στο περιβάλλον, συμβάλλοντας στην εξοικονόμηση χρήματων και το περιβαλλοντικό κύρος του καταλύματος. Δημιουργεί ένα αίσθημα ευθύνης και συνεργασίας στους υπαλλήλους με στόχο τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος του ξενοδοχείου.

Τα δωμάτια και οι κοινόχρηστοι χώροι μοριοδοτούνται για λαμπτήρες χαμηλής κατανάλωσης και για την ύπαρξη αυτόματου συστήματος που σβήνει τα φώτα όταν οι πελάτες φεύγουν από το δωμάτιο, χρήση προπάνιου αντί ρεύματος και θερμοστάτες, ενώ κάποια, όπως η χρήση φωτοβολταϊκών, δυσκολεύει την εφαρμογή τους,

Η χρήση εναλλακτικών πηγών νερού (βρόχινο νερό, γκρίζο νερό, νερό συμπύκνωσης κ.λπ.) για την κάλυψη των αναγκών σε νερό για μη οικιακές και μη οικιακές χρήσεις. Συσκευές εξοικονόμησης νερού στις βρύσες σε νιπτήρες, μπανιέρες και ντους (βρύσες με ανάμιξη, κεφαλές ψεκασμού, περιοριστές πίεσης και ροής κ.λπ.) Διπλό μπουτόν, διακοπή στις τουαλέτες, ενδημικά ή μεσογειακά φυτά με χαμηλή κατανάλωση νερού στον κήπο, άρδευση κήπου τη νύχτα με υπόγειο σύστημα στάγδην και προγραμματισμό καταιονισμού είναι ενδεικτικά κάποια από αυτά τα κριτήρια διαφοροποίησης.

κατηγορία 15 - Μείωση αποτυπώματος άνθρακα

Σε δυο χώρες περιλαμβάνονται κριτήρια για τη μείωση του ανθρακικού αποτυπώματος των ξενοδοχείων. Ή για την ύπαρξη μεθοδολογίας με στόχο τη μέτρηση του ανθρακικού αποτυπώματος είτε με εγγραφή της επιχείρησης στο σύστημα αντιστάθμισης εκπομπών της περιφέρειας ή ένδειξη του ανθρακικού αποτυπώματος του ξενοδοχείου σύμφωνα με την πρωτοβουλία για τη μέτρηση του άνθρακα στα ξενοδοχεία (HCMI)66 <https://sustainablehospitalityalliance.org/resource/hotel-carbon-measurement-initiative>

Κατηγορία 16 - Μέτρα κατά του Food waste

Διαπιστώθηκαν κριτήρια για δωρεά ή πώληση μη πωληθέντων τροφίμων σε χαμηλές τιμές, σε μια χώρα.

Κατηγορία 17 - Ανακύκλωση ή αποθήκευση απορριμμάτων

Κριτήρια βρεθήκαν για σύστημα διαλογής αποβλήτων στη διάθεση των πελατών, για το σύστημα διαλογής αποβλήτων που εφαρμόζει η εγκατάσταση, την παρουσία τουλάχιστον δύο φιλικών προς το περιβάλλον προϊόντων στην αίθουσα υποδοχής, τουλάχιστον ένα φιλικό προς το περιβάλλον δοχείο για προϊόντα φιλοξενίας, η επιλεκτική συλλογή των αποβλήτων, η επαναχρησιμοποίηση των αποβλήτων και/ή κομποστοποίηση, η συλλογή και διάθεση των λιπών και ελαίων σε εξειδικευμένες εταιρίες διαλογής. Επίσης, αναφέρονται κριτήρια για τους χώρους και τρόπους αποθήκευσης απορριμμάτων

Κατηγορία 18 - Πρόσθετες υπηρεσίες για παιδιά

Κριτήρια, όπως η εσωτερική φροντίδα παιδιών (για παιδιά κάτω των 3 ετών) επί τουλάχιστον 3 ώρες τις καθημερινές από εξειδικευμένο προσωπικό, εσωτερική φροντίδα παιδιών (για παιδιά άνω των 3 ετών) επί τουλάχιστον 3 ώρες τις καθημερινές από εξειδικευμένο προσωπικό, και παροχή βρεφικού εξοπλισμού κατά παραγγελία (π.χ. καρεκλάκι φαγητού, εξοπλισμός θέρμανσης φαγητού, αλλαξιέρα, baby monitor) αποτελούν διαφορετικά κριτήρια σε σχέση με αυτά που ισχύουν στην Ελλάδα. Επίσης, η ύπαρξη παιδικής περιοχής σε διάφορα μεγέθη (παιδότοπος/παιδική χαρά) και το ψυχαγωγικό παιδικό πρόγραμμα είναι στοιχεία αυτής της κατηγορίας που διαφοροποιούνται από το ελληνικό σύστημα.

Κατηγορία 19 - Διαφάνεια και ηλεκτρονικές υπηρεσίες

Περιλαμβάνονται κριτήρια για ιστοσελίδα με κριτικές επισκεπτών και η ενεργή πρόσκληση στους επισκέπτες που αναχωρούν να γράψουν μια κριτική σε μια πύλη ή στον ιστότοπο, κριτήρια που αφορούν το ερωτηματολόγιο ικανοποίησης πελατών και παρακολούθησης αξιοποίησης αποτελεσμάτων που δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα της ίδιας εγκατάστασης, όπως κριτήρια για τη σύνδεση στο σύστημα ηλεκτρονικών καταγγελιών της χώρας και για την εφαρμογή εικονικού βοηθού

κατηγορία 20 - Αναλυτικές προδιαγραφές κατασκευής στοιχείων εγκαταστάσεων

Στην Αίγυπτο δίνεται μεγάλη ανάλυση για τις προδιαγραφές, τις διαστάσεις των χώρων της εγκατάστασης, του εξοπλισμού και τις διαστάσεις με στόχο την ορθή εφαρμογή τους.

κατηγορία 21 - Ασφάλεια τροφίμων

Σημειώνονται κριτήρια για την τήρηση των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας κατά την παρασκευή τροφίμων ή ποτών και κριτήρια εξοπλισμού εστίασης σύμφωνα με τις υγειονομικές διατάξεις.

Κατηγορία 22 - Μέτρα πυροπροστασίας

Κριτήρια που περιλαμβάνονται στα εξεταζόμενα συστήματα και αφορούν στις προφυλάξεις κατά της πυρκαγιάς. Βαθμολογούνται μέτρα και μέσα πυροπροστασίας που μπορεί να είναι υποχρεωτικά για τη λειτουργία του καταλύματος ή προαιρετικά για την απόκτηση των συγκεκριμένων βαθμών. Στην Ελλάδα, τα ξενοδοχεία, ανάλογα με το έτος

κατασκευής τους εφαρμόζουν την σχετική νομοθεσία για τα μέτρα και μέσα πυροπροστασίας. Τα ξενοδοχεία άνω των 50 κλινών λαμβάνουν μετά την έγκριση μελέτης και την εφαρμογή των μέτρων, πιστοποιητικό πυροπροστασίας. Τα μικρότερα ξενοδοχεία με λιγότερες των 50 κλινών απαλλάσσονται από πιστοποιητικό πυροπροστασίας και εφαρμόζουν τα μέτρα που προβλέπονται στη μελέτη πυροπροστασίας τους.

κατηγορία 23 - Πρόσθετες προδιαγραφές για την ποιότητα ύπνου

Το κρεβάτι με καλοδιατηρημένο στρώμα σε διάφορα μοριοδοτημένα πάχη, πλάτη και μήκη συμπεριλαμβάνεται στην κατηγορία. Αντιαλλεργικά κλινοσκεπάσματα είναι διαθέσιμα κατόπιν αιτήματος, ενώ εργονομικά ρυθμιζόμενα στρώματα και η περιοδική αντικατάσταση των στρωμάτων (τουλάχιστον κάθε 5 χρόνια) αποτελούν σημαντικές διαφορές. Ο διμηνιαίος καθαρισμός των μαξιλαριών, οι πόρτες απορρόφησης θορύβου και τα ηχομονωτικά κουφώματα είναι επίσης κάποια από τα κριτήρια διαφοροποίησης.

.

Κατηγορία 24 - Προώθηση τοπικών στοιχείων Καταγράφηκαν κριτήρια που συμβάλλουν στην προώθηση της τοπικής γαστρονομίας, τέχνης και πολιτισμού, καθώς και στην εξέλιξη και ανάπτυξη της τουριστικής ταυτότητας κάθε περιοχής, προωθώντας την αειφόρο τουριστική ανάπτυξη και την κυκλική οικονομία. Τέτοιου είδους κριτήρια δεν εντοπίστηκαν στο ελληνικό σύστημα κατάταξης, με εξαίρεση το σήμα του ελληνικού πρωινού.

Η ενημέρωση των πελατών για τα τουριστικά αξιοθέατα της περιοχής, οι πληροφορίες σχετικά με την τοπική τουριστική προσφορά, πρωτότυπα έργα τέχνης με βεβαίωση από αποφοίτους σχολών καλών τεχνών ή γκαλερίστες, τα εστιατόρια που χρησιμοποιούν τοπικά προϊόντα, τα καταστήματα πώλησης τοπικών προϊόντων ή χειροτεχνιών, η ύπαρξη ζωντανής μουσικής, τα τουρκικά λουτρά με ή χωρίς παραδοσιακές μεθόδους και το σερβίρισμα τουρκικού καφέ και τσαγιού σύμφωνα με τις παραδόσεις είναι κάποια από αυτά.

Κατηγορία 25 - Πρόσθετες προδιαγραφές για spa

Κριτήρια εντοπίστηκαν που αφορούν σε ξεχωριστές τουαλέτες με κλειδαριά, ντους, αποδυτήρια για άνδρες και γυναίκες, χώρος ανάπαυσης, υπηρεσία ποτών στο spa, υποδοχή, περιοχή με πάγο για τοπικές εφαρμογές μετά τη σάουνα, μουσική χαλάρωσης. Στην Ελλάδα, οι παραπάνω χώροι είναι υποχρεωτικοί για την αδειοδότηση των spa και των κέντρων αισθητικής βάσει της νομοθεσίας.

Κατηγορία 26 - Απαιτήσεις αιθουσών συνεδριάσεων

Βρέθηκαν κριτήρια που περιλαμβάνουν τον φυσικό φωτισμό και τη συσκότιση της αίθουσας, ατομικά ρυθμιζόμενο κλιματισμό, κατάλληλο φωτισμό (με τεχνητό φως 200 lux), WIFI, βιντεοπροβολέα, οθόνη προβολής και υπηρεσία άμεσης (ταυτόχρονης) μετάφρασης/διερμηνείας στην αίθουσα συνεδριάσεων. Περιλαμβάνεται επίσης εξοπλισμός για συναντήσεις, σεμινάρια και εκδηλώσεις, όπως ηχοσύστημα, προβολέας, μηχανή διαφανειών, κινηματογραφική μηχανή, φορητή κινηματογραφική οθόνη, βήμα, κασετόφωνο κ.λπ. Στην Τουρκία οι αίθουσες συνεδριάσεων μοριοδοτούνται μόνο αν έχουν τις αίθουσες μετάφρασης, τις γραμματειακές υπηρεσίες και το φουαγιέ.

Κατηγορία 27 - Μέτρα ασφάλειας για κολυμβητικές δεξαμενές

Στην Αίγυπτο, τη Γαλλία, την Τουρκία και την Ισπανία, παρατηρούμε ότι μοριοδοτούνται ή περιλαμβάνονται στα υποχρεωτικά κριτήρια των κολυμβητικών δεξαμενών, η ύπαρξη σήμανσης βάθους και τα σωστικά μέσα, καθώς και η παρουσία ναυαγοσώστη. Στην Ελλάδα, αυτά τα στοιχεία είναι υποχρεωτικά βάσει της νομοθεσίας, χωρίς να αποτελούν μέρος της μοριοδότησης. Περιγράφονται στην Έκθεση Διπλωματούχου Μηχανικού μέλους ΤΕΕ, που συνοδεύει την γνωστοποίηση της κολυμβητικής δεξαμενής του καταλύματος σύμφωνα με την Υ.Α. 7888/2017 (ΦΕΚ 1654/Β' 15.5.2017). Στην έκθεση περιλαμβάνονται στοιχεία όπως η προέλευση του νερού τροφοδοσίας, η χωρητικότητα της δεξαμενής, οι οριζόντιες διαστάσεις και τα βάθη αυτής, ο ρυθμός ανακυκλοφορίας του ύδατος, τα φίλτρα (επιφάνεια διήθησης σε m², διηθητική ικανότητα, αριθμός), οι αντλίες ανακυκλοφορίας (τύπος, υποδύναμη, παροχή), οι δυνατότητες εκκένωσης (αποχετευτική ικανότητα), οι αύλακες υπερχείλισης, η σήμανση βάθους και η περιγραφή του τρόπου διάθεσης υγρών αποβλήτων. Επίσης, περιγράφεται η απολύμανση (τρόπος απολύμανσης, έλεγχος αλγοειδών, τρόπος ρύθμισης pH, έλεγχος υπολειμματικού

χλωρίου), ο έλεγχος μικροβιολογικής ποιότητας νερού και οι εργαστηριακές εξετάσεις, τα μέτρα ασφαλείας λουόμενων, τα σωσίβια, ο κατάλογος τηλεφώνων έκτακτης ανάγκης, η σήμανση, η κλίση πυθμένα και ο ορισμός Υπευθύνου Ασφαλείας με αναφορά στα καθήκοντά του σχετικά με την εξασφάλιση της παροχής πρώτων βοηθειών σε λουόμενους κατά τη λειτουργία της κολυμβητικής δεξαμενής.

Κατηγορία 28 - Πληροφόρηση του πελάτη και Συνεχής επικοινωνία

Η ύπαρξη ενημερωτικών φυλλαδίων για το ξενοδοχείο για την περιοχή ή τον Δήμο είναι υποχρεωτικό κριτήριο για όλες τις κατηγορίες αστερών. Στις κατηγορίες έως 3 αστέρια μπορούν να είναι διαθέσιμα στο χώρο της ρεσεψιόν ενώ στις μεγαλύτερες κατηγορίες, η υπηρεσία δημοσίων σχέσεων.

Κατηγορία 29 - Εξατομικευμένη εξυπηρέτηση του πελάτη

Κριτήρια όπως το εξατομικευμένο καλωσόρισμα κατά την άφιξη κάθε επισκέπτη, π.χ. με λουλούδια ή μια δωροεπιταγή στο δωμάτιο, η συνοδεία του επισκέπτη στο δωμάτιο κατά την άφιξη, ο προσωπικός μπουφές πρωινού ή η ισοδύναμη κάρτα μενού πρωινού, καθώς και τα μη αλλεργιογόνα προϊόντα (χωρίς γλουτένη, λακτόζη κ.λπ.) αποτελούν μέρος της κατηγορίας αυτής. Η υπηρεσία δημοσίων σχέσεων, ξεχωριστά από την υπηρεσία υποδοχής και θυρωρείου, ο προσωπικός χαιρετισμός κάθε επισκέπτη με φρέσκα λουλούδια ή κάποια λεπτομέρεια στο δωμάτιο, και η συνοδεία του πελάτη στο δωμάτιο κατά την άφιξη είναι στοιχεία που βελτιώνουν την εξυπηρέτηση. Ωστόσο, αυτά τα κριτήρια δεν υπάρχουν στο σύστημα που εφαρμόζεται στην Ελλάδα.

Κατηγορία 30 - Digital detox

Στην Τοσκάνη δεν υπάρχει απαίτηση τηλεοράσεων, υπολογιστών internet a και wifi, εφόσον τα ξενοδοχεία έχουν δηλώσει ότι είναι ψηφιακής αποτοξίνωσης.

Κατηγορία 31 - Προσθετοί χώροι υπηρεσιών για τους πελάτες

Συμπεριλαμβάνονται στην κατηγορία κριτήρια όπως ο ασφαλής χώρος αποθήκευσης ποδηλάτων, το Lobby με καθίσματα και υπηρεσία ποτών, η αίθουσα υποδοχής με πολλά καθίσματα και υπηρεσία ποτών. Επίσης, οι χώροι δεξιώσεων με επιλογή για διαφορετικό

αριθμό εξυπηρετούμενων ατόμων και τέλος οι καθορισμένοι χώροι συνεργασίας /αίθουσες ομαδικής εργασίας.

Κατηγορία 32 - Εμβαδά χώρων εστίασης

Αναφέρονται συστήματα που προσδιορίζουν το εμβαδόν των κοινοχρήστων χώρων, τα οποία συνολικά περιλαμβάνουν τις αίθουσες πρωινού, την υποδοχή και των εστιατορίων και άλλα που τα προσδιορίζουν ξεχωριστά, επίσης βρεθήκαν συστήματα των οποίων δεν προδιαγράφουν τα τετραγωνικά μέτρα, αλλά μόνο τους χώρους. Όταν τα τ.μ προδιαγράφονται ως υποχρέωση υπάρχει μεγάλη απόκλιση ως προς τις απαιτήσεις κάθε χώρας.

Κατηγορία 33 - Πρόσθετες υπηρεσίες

Κριτήρια, όπως η υπηρεσία σιδερώματος, η πληρωμή χωρίς μετρητά, η υπηρεσία ραπτικής, η προσφορά προϊόντων υγιεινής κατά παραγγελία και η ενοικίαση αθλητικού εξοπλισμού αποτελούν πρόσθετες υπηρεσίες των συστημάτων. Άλλα κριτήρια είναι στην υποδοχή να διατίθενται φρέσκα λουλούδια, ενώ οι τιμές πρέπει να αναγράφονται στο χώρο. Παράλληλα, βρέθηκαν κριτήρια για την παροχή υπηρεσιών συναλλάγματος μέσω τράπεζας ή μηχανήματος ΑΤΜ στους χώρους της υποδοχής. Στην Αίγυπτο και την Τουρκία υπάρχει ποσοστό δωματίων για καπνίζοντες. Περιλαμβάνεται και κριτήριο που μοριοδοτεί τα ξενοδοχεία τα οποία δέχονται κατοικίδια, προσφέρουν υπηρεσία φροντίδας παπουτσιών κατόπιν αιτήματος, την πληρωμή με κάρτα, την αποστολή ξεχασμένων αντικειμένων με χρέωση του πελάτη, την παροχή ομπρέλας, την υπηρεσία ζύγισης αποσκευών, την υπηρεσία ενοικίασης αυτοκινήτου, καθώς και την υπηρεσία ενοικίασης παιδικού καροτσιού ή αναπηρικού αμαξιδίου. Οι υπηρεσίες συντήρησης των χώρων των καταλυμάτων και η ύπαρξη υπηρεσίας επισκευής ή αντικατάστασης εξοπλισμού, όπως και η δυνατότητα χρήσης ιδιωτικού αυτοκινήτου ή minibus κατόπιν αιτήματος και έναντι πληρωμής, είναι επίσης διαφορές κριτηρίων. Επιπλέον κριτήρια της κατηγορίας είναι η υπηρεσία φόρτισης για ποδήλατα ή άλλα ηλεκτρικά οχήματα, σε περίπτωση παράδοσης αποσκευών για φύλαξη η έκδοση απόδειξης. Με τα παραπάνω κριτήρια δεν παρατηρούνται ομοιότητες στο ελληνικό σύστημα, αλλά πολλά από αυτά εφαρμόζονται στα ξενοδοχεία χωρίς να αποτελούν μέρος της κατάταξης.

κατηγορία 34 - Ειδικές υπηρεσίες εστιατορίων

Σε αυτή την κατηγορία κριτήριων περιλαμβάνονται υπηρεσίες οι οποίες συνήθως εφαρμόζονται από τα εστιατόρια των ξενοδοχείων χωρίς όμως να υπάρχει υποχρέωση. Κριτήρια όπως οι ελάχιστες ώρες παροχής γεύματος, η δυνατότητα προσφοράς κρύου γεύματος για τις καθυστερημένες αφίξεις, η παροχή του μέσω της υπηρεσίας δωματίου και το δείπνο να σερβίρεται σε τραπεζαρία με εξωτερική βεράντα δεν υπάρχουν στο ελληνικό σύστημα. Τα εστιατόρια a la carte ή εστιατόρια μπουφέ μπορούν να είναι πάνω από ένα, αν διαφέρουν προς την ιδέα και την όποια επιλογή φαγητών, για να λάβουν βαθμούς. Σημαντική διαφορά αποτελούν κάποιες υπηρεσίες, όπως η ύπαρξη ειδικού μενού κατόπιν αιτήματος (παιδικό, αντιαλλεργικό, κοιλιοκάκης, διαβητικό) και η προώθηση της μαγειρικής με τοπικά προϊόντα για την ανάδειξη της εθνικής γαστρονομίας. Τέλος, οι πληροφορίες για το μενού ή το μπουφέ μπορεί να είναι σε περισσότερες από μία γλώσσες όπως επίσης να υπάρχουν πληροφορίες σε γραφή braille.

Κατηγορία 35- προσθετός εξοπλισμός

Κριτήρια όπως ο ειδικός σταθμός φόρτισης για ηλεκτρικά ποδήλατα ή άλλους τύπους ηλεκτρικών οχημάτων, η ομπρέλα στη ρεσεψιόν ή στο δωμάτιο, η μηχανή στίλβωσης παπουτσιών στο ξενοδοχείο, ο ξεχωριστός γάντζος για μπουρνούζι, ο καθρέφτης ντυσίματος, τα σταθερά ηλεκτρονικά μέσα ψυχαγωγίας στο μπάνιο, το βύσμα διεθνούς προσαρμογέα ρεύματος, η ύπαρξη αυτόματου πωλητή για κρύα ή ζεστά ποτά, καθώς και ο παιδικός εξοπλισμός για θέρμανση φαγητού και αλλαγή ρούχων, η ύπαρξη θερμαντήρα πετσετών σε λειτουργία, και ο σταθμός φόρτισης (για πολλαπλές ηλεκτρονικές συσκευές) ή/και διαφορετικοί προσαρμογείς κατόπιν παραγγελίας, η παροχή καροτσιού για τις αποσκευές και οι ράγες πετσετών ολοκληρώνουν αυτή την κατηγορία διαφοροποίησης

5.3 Σχόλια σε σχέση με την μελέτη περίπτωσης

Η ανομοιομορφία των συστημάτων κατάταξης, όπως έδειξε και η μελέτη περίπτωσης, μπορεί να οδηγήσει σε διαφορετικά αποτελέσματα κατάταξης του ίδιου ξενοδοχείου ανά χώρα.

Πίνακας. Σ1. σχολιασμού μελέτης περίπτωσης			
ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ	ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΣΕ ΑΣΤΕΡΙΑ		
ΧΩΡΑ	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Α	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Β	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Γ
ΕΛΛΑΔΑ	1*	3*	5*
ΕΘΝΙΚΟ ΙΤΑΛΙΑΣ	ΧΩΡΙΣ	3*	ΧΩΡΙΣ
	Εμβαδόν Δωματίου Μπουτόν μπάνιου		Μπουτόν μπάνιου 5*
ΤΟΣΚΑΝΗ	ΧΩΡΙΣ	3*	ΧΩΡΙΣ
	Εμβαδόν Δωματίου Μπουτόν μπάνιου		Μπουτόν μπάνιου 5*
ΒΕΝΕΤΟ	ΧΩΡΙΣ	2*	ΧΩΡΙΣ
	Εμβαδόν Δωματίου Μπουτόν μπάνιου	Εμβαδόν Κοινοχρήστων	Μπουτόν μπάνιου 5*Luxury
ΣΑΡΔΗΝΙΑ	2*	2*	5*
		υποχρέωση ύπαρξης απινίδωτη 3*	
ΚΑΜΠΙΑΝΙΑ	3*	3*	5*Luxury
ΤΟΥΡΚΙΑ	2*	3*	5*
ΑΝΔΑΛΟΥΣΙΑ	ΧΩΡΙΣ	ΧΩΡΙΣ	5*
	24 ωρη reception έως 2*	24 ωρη reception	
HOTELSTARS	ΧΩΡΙΣ	3* Superior, όχι 4* Λόγω της υποχρέωσης ανελκυστήρα	5* Superior
	Εστιατόριο έως 2* superior ή 3*		
ΓΑΛΛΙΑ	1*	3*	5*
ΑΙΓΥΠΤΟΣ	ΧΩΡΙΣ	1*	4*
	Εμβαδόν Δωματίου	Εμβαδόν Δωματίου	Εμβαδόν κοινοχρήστων

Πίνακας 28 Σ1. σχολιασμού μελέτης περίπτωσης

Ειδικά στις μικρές κατηγορίες αστερών που οι απαιτήσεις είναι λιγότερες, ένα ξενοδοχείο το οποίο παρέχει κάποιες ανέσεις και υπηρεσίες στις εγκαταστάσεις του, σε κάποιες χώρες μπορεί ανετά να καταταγεί σε μεγαλύτερη κατηγορία από άλλες. Ως προς τις υψηλές κατηγορίες αστερών, που οι απαιτήσεις αυξάνονται σημαντικά, μπορεί ένα

ξενοδοχείο να καταταγεί σε μικρότερη κατηγορία, λόγω των υψηλών απαιτήσεων και προδιαγραφών που έχουν σχεδιαστεί, σε κάποιες χώρες, για μεγάλης κλίμακας ξενοδοχεία.

Σχόλια κατάταξης στα συστήματα αστέρων των επιλεγμένων χωρών του Ξενοδοχείου Α

Το ξενοδοχείο είναι ένα μικρό κατάλυμα που παρέχει κάποιες προαιρετικές υπηρεσίες για την κατηγορία του στην Ελλάδα και φαίνεται ότι σε ορισμένες χώρες μπορεί να καταταγεί έως και στα 3 αστέρια. Παράλληλα, σε άλλες χώρες μπορεί να μη λάβει καν κατάταξη λόγω υποχρεωτικών κριτηρίων, που μπορεί να οφείλονται όχι μόνο σε τεχνικές προδιαγραφές μεγέθους των χώρων (Αίγυπτος, Βένετο, Τοσκάνη, εθνικό σύστημα Ιταλίας), αλλά και σε εξοπλισμό ασφάλειας (Ιταλία) ή ακόμα και σε λειτουργικές προδιαγραφές (Ανδαλουσία).

Όσον αφορά το υποχρεωτικό εμβαδόν των δωματίων του ξενοδοχείου Α στα ιταλικά συστήματα, η μη κατάταξη οφείλεται σε πολύ μικρές διαφορές. Συμπεραίνουμε ότι τα συστήματα της Καμπανίας και της Hotelstars, στα οποία τα εμβαδά των χώρων δεν είναι υποχρεωτικά αλλά βαθμολογούμενα κριτήρια, έχουν μελετηθεί για να μειωθεί το χάσμα της ανομοιομορφίας, ειδικά όταν τα συστήματα της Ιταλίας συμπεριλαμβάνουν δωμάτια με κοινόχρηστο μπάνιο σε κάποιο ποσοστό. Η Ανδαλουσία έχει στη νομοθεσία της υποχρεωτικό εμβαδόν χώρων, αλλά μοριοδοτείται με λιγότερους βαθμούς αν αυτό καλύπτεται κατά 80%, ώστε αυτές οι μικρές αποκλίσεις στα υφιστάμενα ξενοδοχεία να καλύπτονται. Ο δεύτερος λόγος μη κατάταξης ήταν η υποχρέωση ύπαρξης μπουτόν ή κουδουνιού μπάνιου. Ενώ στην Ελλάδα αποτελεί προαιρετικό κριτήριο και θεωρείται απαρχαιωμένο, παρατηρούμε ότι κάποιες περιοχές της Ιταλίας το συμπεριλαμβάνουν στα κριτήριά τους. Τα πρόσφατα συστήματα το εξαίρουν στα προϋφιστάμενα του 2008 ξενοδοχεία και το σύγχρονο σύστημα της Καμπανίας δεν το περιλαμβάνει.

Το ξενοδοχείο λαμβάνει κατάταξη 2* στην Τουρκία, πληρώνοντας τα 7 υποχρεωτικά κριτήρια για την κατηγορία του. Επιπλέον, συγκεντρώνει βαθμούς από τα βαθμολογούμενα κριτήρια επιλογής, τα οποία είναι κοινά για όλες τις κατηγορίες αστέρων, προσφέροντας έτσι μεγάλη ευελιξία επιλογών στις μικρές κατηγορίες αστέρων.

Στην Ανδαλουσία, το ξενοδοχείο, ενώ καλύπτει τη βαθμολογία και τα υποχρεωτικά κριτήρια για 2*, δεν έλαβε κατάταξη λόγω του υποχρεωτικού κριτηρίου να λειτουργεί η υποδοχή 24 ώρες για όλες τις κατηγορίες ξενοδοχείων άνω των 15 δωματίων. Σε αυτό το σύστημα, ένα κριτήριο που συνήθως συνδέεται με τα ξενοδοχεία πολυτελείας, (4 και 5 αστερων) εφαρμόζεται σε όλες τις κατηγορίες αστερών, οδηγώντας στη μη κατάταξη αν δεν αυξηθούν οι ώρες λειτουργίας της υποδοχής. Αντίθετα, στο Γαλλικό σύστημα, τα ξενοδοχεία 4 και 5 αστερών με δυναμικότητα λιγότερη των 30 δωματίων μπορούν να έχουν 12ωρη υποδοχή αντί για 24ωρη. Πρόκειται για τελείως διαφορετικές προσεγγίσεις ως προς την αρχική απαίτηση, τη δυναμικότητα που απαλλάσσεται, και τις κατηγορίες αστερών που μπορούν να επωφεληθούν από την παρέκκλιση.

Στο σύστημα της Hotelstars, το ξενοδοχείο μπορεί να λάβει κατάταξη έως 2* superior και 3* αν προσφέρει ομπρέλα στο δωμάτιο, κάτι που θεωρούμε ότι είναι κριτήριο που καλύπτεται. Ωστόσο, δεν προκύπτει κατάταξη γιατί δεν διαθέτει εστιατόριο, το οποίο είναι υποχρεωτικό κριτήριο για όλες τις κατηγορίες αστερών. Αυτό είναι άλλο ένα κριτήριο που συνήθως συνδέεται με τα ξενοδοχεία μεγαλύτερων κατηγοριών και που εδώ εφαρμόζεται και στις μικρές κατηγορίες αστερών υποχρεωτικά, χωρίς καμία παρέκκλιση. Για να καταταγεί, το ξενοδοχείο θα πρέπει να μετατρέψει την άδεια του snack bar που διαθέτει, σε άδεια για εστιατόριο. Οι παλιές άδειες λειτουργίας (όπως του συγκεκριμένου καταστήματος) κατατάσσουν τα snack bar στα πρόχειρου γεύματος. Αν και με τις νέες υγειονομικές διατάξεις, αυτή η κατηγορία υγειονομικού ενδιαφέροντος προστέθηκε στα καταστήματα πλήρους επεξεργασίας, όπως τα εστιατόρια, δεδομένου ότι απαίτηση του ελάχιστου εμβαδού κουζίνας καταργήθηκε.

Στο σύστημα της Γαλλίας, που είναι ένα πολύπλοκο σύστημα ως προς την εφαρμογή του και προβλέπει τα κριτήρια να χωρίζονται σε τρία κεφάλαια (εξοπλισμού, υπηρεσιών προς τους πελάτες, προσβασιμότητα και αειφόρου ανάπτυξης), το ξενοδοχείο έλαβε κατάταξη ενός αστερά. Σε αυτό το σύστημα, τα κριτήρια διαχωρίζονται σε πέντε κατηγορίες. Τα υποχρεωτικά κριτήρια (ONC), τα οποία δεν είναι αντισταθμίσιμα, συνδέονται με την καλή συντήρηση και την καθαριότητα των χώρων του ξενοδοχείου, του εξοπλισμού και την καθαριότητα των ενδυμάτων του προσωπικού. Τα κριτήρια μυστικής επίσκεψης (VM) και αιτιολόγησης κατά την επιθεώρηση (LAO) είναι συνοδευτικά των κριτηρίων "à la carte" και των υποχρεωτικών με αντιστάθμιση (X). Το ξενοδοχείο χρειάστηκε να

αντισταθμίσει τρία κριτήρια, με κυριότερο κριτήριο την ευαισθητοποίηση του προσωπικού σχετικά με τον τρόπο υποδοχής των πελατών με αναπηρία, το οποίο επαληθεύεται με την ύπαρξη υλικού ευαισθητοποίησης του προσωπικού (εσωτερικές σημειώσεις, οδηγοί ορθής πρακτικής κ.λπ.). Αυτό το κριτήριο δεν είχε βρεθεί στα άλλα συστήματα που εξετάστηκαν, αλλά η εκπαίδευση του προσωπικού για την υποδοχή ΑμεΑ συναντάται στα προαιρετικά σήματα προσβασιμότητας για όλους.

Στο σύστημα της Αιγύπτου, το ξενοδοχείο δεν έλαβε κατάταξη επειδή δεν καλύπτονταν σε όλα τα δωμάτια το ελάχιστο εμβαδόν δωματίου. Παρόλο που στις μικρές κατηγορίες τα ξενοδοχεία στην Αίγυπτο δεν έχουν πολλές απαιτήσεις όσον αφορά τους κοινόχρηστους χώρους και τις παροχές, το εμβαδόν των δωματίων ήταν κατά 2 τετραγωνικά μέτρα λιγότερο από το απαιτούμενο.

Σχόλια κατάταξης στα συστήματα αστερών των επιλεγμένων χωρών του Ξενοδοχείου Β

Το ξενοδοχείο Β έχει κατάταξη 3 αστερών στην Ελλάδα. Όσον αφορά στις διαστάσεις, πληροί τα κριτήρια ελάχιστα πάνω από τις απαιτήσεις της κατηγορίας του. Ωστόσο, στις υπηρεσίες προσφέρει περισσότερα από αυτά που απαιτούνται για την κατηγορία στην οποία ανήκει.

Λόγω της ύπαρξης μπουτόν συναγερμού στο μπάνιο και της κάλυψης των ελάχιστων τετραγωνικών μέτρων των δωματίων για την κατάταξη 3 αστερών στη λίστα των υποχρεωτικών κριτηρίων του εθνικού συστήματος της Ιταλίας και της Τοσκάνης, το ξενοδοχείο μπόρεσε να καταταγεί στα 3 αστέρια. Στο Βένετο, το εμβαδόν των κοινόχρηστων χώρων δεν έχει εξαιρέσεις για τα τετραγωνικά μέτρα των υφιστάμενων ξενοδοχείων. Έτσι, το ξενοδοχείο δεν μπόρεσε να λάβει κατάταξη στην περιφέρεια του Βένετο, διότι, για τον υπολογισμό των κοινόχρηστων χώρων, αναλογικά με τη δυναμικότητα του ξενοδοχείου, έπρεπε να υπολογιστεί και μια προσαύξηση της τάξεως του 15% για την κατηγορία 3 αστερών. Βρέθηκε να υπολείπεται 6,5 τετραγωνικά μέτρα από τους κοινόχρηστους χώρους. Αυτή η προσαύξηση δεν ήταν απαραίτητη στην κατηγορία 2 αστερών, οπότε το ξενοδοχείο κατατάχθηκε σε αυτή.

Στη Σαρδηνία, το ξενοδοχείο πληρούσε όλες τις τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές για την κατάταξή του, όπως φαίνεται στους επισυναπτόμενους πίνακες του παραρτήματος. Δεν έλαβε κατάταξη 3 αστερών λόγω της υποχρεωτικής ύπαρξης απινιδωτή στο κατάλυμα. Θεωρήθηκε ότι απαιτείται εκπαιδευμένο προσωπικό για τη χρήση του, οπότε το ξενοδοχείο δεν έλαβε την κατάταξη 3 αστερών. Ωστόσο, ο απινιδωτής δεν υπάρχει στην υποχρεωτική λίστα για την κατάταξη στα 2 αστέρια, έτσι το ξενοδοχείο κατατάχθηκε στην κατηγορία 2 αστερών. Βλέπουμε ότι τα κριτήρια που απαιτούν εκπαίδευση ή εξειδικευμένες γνώσεις από το προσωπικό μπορεί να είναι δύσκολα εφαρμόσιμα. Η εκπαίδευση του προσωπικού για τη χρήση του απινιδωτή θα μπορούσε να ανεβάσει το ξενοδοχείο στην κατηγορία των 3 αστερών.

Στην περιφέρεια της Καμπανίας, το ξενοδοχείο κατατάσσεται στα 3 αστέρια, καλύπτοντας όλα τα υποχρεωτικά κριτήρια της κατηγορίας του, όπως έχει αναλυθεί στη μελέτη περίπτωσης.

Στην Τουρκία, παρότι τα υποχρεωτικά κριτήρια είναι αυξημένα, πληρούνται. Όσον αφορά τα μοριοδοτούμενα κριτήρια, το ξενοδοχείο καταφέρνει να συγκεντρώσει την απαραίτητη βαθμολογία από την κοινή λίστα όλων των προαιρετικών κριτηρίων

Στην Ανδαλουσία, όπως αναλύθηκε στη μελέτη περίπτωσης, επιτρέπεται μείωση έως 20% των ελάχιστων διαστάσεων των κοινοχρήστων χώρων, εφόσον δεν περιορίζεται η λειτουργικότητα των χώρων. Έτσι, τα απαιτούμενα τετραγωνικά μέτρα μειώνονται και καλύπτονται με αυτά που διαθέτει το ξενοδοχείο. Ως προς τις υπόλοιπες κατηγορίες κριτηρίων, καλύπτονται, με εξαίρεση την υποχρέωση της εικοσιτετράωρης ρεσεψιόν, όπως ήδη σχολιάστηκε και για το ξενοδοχείο Α.

Για την κατάταξη στο σύστημα της Γαλλίας, το ξενοδοχείο Β πληροί όλα τα υποχρεωτικά κριτήρια. Χρειάζεται επίσης αντικατάσταση τριών κριτηρίων, όπως έγινε και για το ξενοδοχείο Α. Οι απαιτήσεις για την κατάταξη στην κατηγορία των 3 αστερών σε αυτό το σύστημα αυξάνονται, αλλά όχι σε τέτοιο βαθμό που να μην μπορεί να λάβει την κατάταξη. Έτσι, το ξενοδοχείο κατατάσσεται στα 3 αστέρια.

Βλέπουμε ότι στο σύστημα της Αιγύπτου, οι μικρές διαφορές στα τετραγωνικά μέτρα, όταν αυτά είναι υποχρεωτικά, μπορούν να οδηγήσουν σε μη κατάταξη ενός ξενοδοχείου. Στην κατηγορία των 3 αστερών, οι απαιτήσεις αυξάνονται τόσο για τους κοινόχρηστους χώρους όσο και για το εμβαδόν των δωματίων. Παράλληλα, αυξάνονται και οι παροχές που πρέπει να προσφέρει το ξενοδοχείο, όπως η ύπαρξη πισίνας, χώρων σπα και άλλων ανέσεων.

Σχόλια κατάταξης στα συστήματα αστέρων των επιλεγμένων χωρών του Ξενοδοχείου Γ

Από την ανάλυση, βλέπουμε ότι το ελληνικό σύστημα για την κατάταξη των ξενοδοχείων μπορεί να είναι λιγότερο απαιτητικό σε ορισμένα κριτήρια, όπως τα μεγέθη των χώρων, σε σύγκριση με άλλα συστήματα, όπως αυτό της Αιγύπτου. Ένα ξενοδοχείο 5 αστέρων που πληροί οριακά τα κριτήρια του στην Ελλάδα μπορεί να δυσκολευτεί να λάβει την ίδια κατάταξη σε άλλες χώρες, λόγω αυστηρότερων απαιτήσεων για τα μεγέθη των χώρων. Στην Αίγυπτο, η μη κατάταξη στα 5 αστέρια και η κατάταξη στα 4 αστέρια δεν βασίζεται στη μοριοδότηση αλλά κυρίως σε συγκεκριμένα κριτήρια για τα μεγέθη των χώρων. Αντίστοιχα, τα συστήματα της Ιταλίας, εκτός από την Καμπανία, έχουν αυστηρότερες απαιτήσεις για τα υποχρεωτικά μεγέθη. Από την άλλη πλευρά, συστήματα όπως το Hotelstars και της Καμπανίας θεωρούν τα τετραγωνικά των κοινόχρηστων χώρων και των δωματίων ως προαιρετικά κριτήρια με μοριοδότηση, επιτρέποντας μεγαλύτερη ευελιξία στην κατάταξη. Αυτό δείχνει τη σημασία των διαφορών στα συστήματα κατάταξης ανά χώρα και περιφέρεια.

6.0 Συμπεράσματα-Προτάσεις βελτίωσης

6.1 Συμπεράσματα

Οι χώρες που μελετήθηκαν είναι μεσογειακές, αντίστοιχου τουριστικού ενδιαφέροντος και με παρεμφερές τουριστικό προϊόν. Όλες διαθέτουν συστήματα ταξινόμησης/κατάταξης των ξενοδοχείων τους, τα οποία όμως διαφέρουν ανάλογα με τη γεωγραφική θέση τους, τα κοινωνικά και πολιτιστικά χαρακτηριστικά τους κ.λπ. Τα συστήματα αυτά μπορεί να έχουν εφαρμογή σε εθνικό επίπεδο, σε περιφερειακό επίπεδο ή ακόμα και σε επίπεδο αυτόνομης κοινότητας κάθε χώρας, γεγονός που, ωστόσο, καθιστά αδύνατη, την ύπαρξη ενιαίου συστήματος, ακόμα και σε επίπεδο χώρας σε κάποιες από αυτές κατά ποσό σε ένα ευρύτερο πλαίσιο.

Ο κυρίως στόχος της διπλωματικής εργασίας ήταν να μελετηθούν, μέσω της διεθνούς βιβλιογραφίας και νομοθεσίας, η μεθοδολογία και τα κριτήρια κατάταξης ξενοδοχείων χωρών αντίστοιχου τουριστικού ενδιαφέροντος που επιλεχτήκαν ειδικά, προκειμένου να επισημανθούν οι βασικές ομοιότητες και διαφορές, όπως έχουν αναλυθεί και σχολιαστεί εκτενώς στο κεφάλαιο του σχολιασμού (**κεφάλαιο 5**).

Τα κριτήρια κατάταξης, η μεθοδολογία αξιολόγησης της κατάταξης, η επιθεώρηση ή ο έλεγχος αυτής, στα κύρια τουριστικά καταλύματα διαφέρουν σε όλες τις χώρες επιλογής όπως τεκμηριώθηκε από την σύγκριση τους και από την μελέτη περίπτωσης στην παρούσα εργασία. Αυτή η ανομοιομορφία σε κάποιες περιπτώσεις καταλήγει σε διαφορετική κατάταξη του ιδίου ξενοδοχείου σε κάθε σύστημα ειδικά στις μικρότερες κατηγορίες αστέρων.

Παρατίθενται παρακάτω οι σημαντικότερες διαφορές :

- Στις περισσότερες χώρες που εξεταστήκαν η κατάταξη είναι υποχρεωτική ενώ μόνο σε μια (Γαλλία) είναι προαιρετική.
- Αρμόδιοι φορείς για την κατάταξη μπορεί να είναι τα αρμόδια υπουργεία τουρισμού ή, σε κάποιες χώρες, τα ξενοδοχειακά επιμελητήρια.
- Η πιστοποίηση των αστέρων πραγματοποιείται είτε μετά από αυτοψία κάποιας δημόσιας αρχής (όπως περιφερειακά γραφεία τουρισμού), είτε με επιθεώρηση ή έλεγχο από διαπιστευμένους φορείς.

- Ως προς τα πρότυπα διαπίστευσης, των φορέων αξιολόγησης συμμόρφωσης για την κατάταξη των ξενοδοχείων, από την έρευνα προκύπτει ότι χρησιμοποιούνται δυο πρότυπα (το ISO 17065 και το ISO 17020). Το ISO 17020 (το οποίο αφορά φορείς ελέγχου) προκύπτει να είναι καταλληλότερο για την κατάταξη των ξενοδοχείων.
- Παρατηρήσαμε ότι σε ορισμένες χώρες υπάρχουν πρόσθετες κατηγορίες κατάταξης, τόσο ενδιάμεσες (Superior), όσο και άνω των 5* (Luxury, Superior, Palace)
- Είναι προφανές ότι ο τρόπος με τον οποίο εφαρμόζονται τα κριτήρια κατάταξης διαφέρει από χώρα σε χώρα. Τα κριτήρια κατάταξης βρεθήκαν να διαχωρίζονται σε υποχρεωτικά και μη (μοριοδοτούμενα/ προαιρετικά) ή να εφαρμόζονται κριτήρια μόνο υποχρεωτικά (go no go) ή τα υποχρεωτικά κριτήρια είναι σε ποσοστό αντικαταστάσιμα, ή τα μη υποχρεωτικά κριτήρια να πρέπει να πληρούνται σε ποσοστό ανά κατηγορία αστερών.
- Σε κάποια από τα συστήματα που εξετάστηκαν εντοπίστηκε η χρήση του «mystery client», ενός σημαντικού εργαλείου για τις διαδικασίες αξιολόγησής της συμμόρφωσης αφού είναι αμερόληπτο, ανεξάρτητο και αντικειμενικό.
- Σε δυο συστήματα, τα κριτήρια κατάταξης συνοδεύονται από συμπληρωματικούς πίνακες μοριοδοτήσεων, για τους χώρους προσωπικού ή τους χώρους εστίασης.
- Η έλλειψη παρουσίας ορισμένων αξιολόγων κριτηρίων σε κάποια συστήματα (διαχείρισης ενέργειας, νερού και απορριμμάτων, προσβασιμότητας και στήριξης τοπικών κοινοτήτων) φαίνεται να οφείλεται στην ύπαρξη συμπληρωματικών περιφερικών προαιρετικών πιστοποιήσεων γι' αυτά.
- Για τον χαρακτηρισμό ενός κύριου τουριστικού καταλύματος, παρατηρήθηκε να απαιτείται διαφορετικός αριθμός υποχρεωτικών ελάχιστων δωματίων και επιπρόσθετες κλίνες.
- Βρεθήκαν διαφορετικοί τύποι καταλυμάτων που κατατάσσονται σε αστερία (resort, διαμερισμάτων, mountain κ.α.)
- Παρά τις ομοιότητες που παρατηρούνται ακόμα και οι κοινές κατηγορίες κριτηρίων προσεγγίζονται διαφορετικά και με διαφορετική βαρύτητα σε κάθε σύστημα.

- Αναγνωρίστηκαν κριτήρια, υποχρεωτικά ή μη, τα οποία δεν απαιτούνται μεν στο ελληνικό σύστημα, αλλά καλύπτονται από την ισχύουσα νομοθεσία. Η διαφοροποίηση που προκύπτει είναι ως προς τον τρόπο τήρησης και παρακολούθησης της νομοθεσίας, ο οποίος εξαρτάται από τις ελεγκτικές αρχές.
- Βρεθήκαν κατηγορίες κριτηρίων (εξατομίκευση υπηρεσιών, προώθηση τοπικών στοιχείων, προστασίας περιβάλλοντος, υπηρεσίες για ΑμεΑ, well being και εκπαίδευση προσωπικού, ποιότητας εξοπλισμού, ενημέρωσης του πελάτη και συνεχής επικοινωνίας, παιδικής μέριμνας) τα οποία δεν υπάρχουν στο ελληνικό σύστημα.
- Σε αρκετά συστήματα περιλαμβάνεται ο διαχωρισμός κάποιων κριτηρίων, με στόχο την ευκολότερη εφαρμογή σε μικρής δυναμικότητας ξενοδοχεία.

Είναι εμφανές ότι δεν επιτυγχάνεται ομοιομορφία, γεγονός που έχει αρνητικό αντίκτυπο στις προσδοκίες του καταναλωτή, ο οποίος αναμένει αντίστοιχες/ παρόμοιες υποδομές και υπηρεσίες σε καταλύματα με την ίδια κατάταξη αστερών.

6.2 Προτάσεις για ενσωμάτωση στοιχείων στο εθνικό σύστημα της Ελλάδας

Στην Ελλάδα το υφιστάμενο σύστημα λειτουργεί ήδη 10 χρόνια, έχει ολοκληρώσει πλέον το στάδιο της δοκιμαστικής λειτουργίας, μεγάλος αριθμός καταλυμάτων έχουν λάβει κατάταξη με αυτό, αλλά η σύγκριση με άλλα συστήματα υποδεικνύει ότι υπάρχουν πολλά στοιχεία που μπορούν να βελτιωθούν, όπως:

Βρέθηκε ότι η διαδικασία κατάταξης ταιριάζει περισσότερο έλεγχο (inspection), έτσι προτείνεται αλλαγή προτύπου διαπίστευσης από το ISO 17065 στο ISO 17020.

Προτείνεται επίσης η εφαρμογή της μεθόδου «Mystery Client» που προσφέρει πρόσθετη αμεροληψία και αντικειμενικότητα στη διαδικασία αξιολόγησης.

Μια κατηγορία 5 * Luxury, με κριτήρια πολυτελείας και αναβαθμισμένων υπηρεσιών, θα ήταν χρήσιμη για τα Premium ξενοδοχεία 5* και θα βοηθούσε στην εναρμόνιση με τις υπόλοιπες ευρωπαϊκές χώρες.

Κατά τον ίδιο τρόπο, θα ήταν χρήσιμος ο διαχωρισμός σε resorts & city hotels ώστε να μην διαφοροποιούμαστε από άλλες χώρες εξαιτίας ορισμένων κριτηρίων.

Στο πλαίσιο της προώθησης του βιώσιμου τουρισμού, το ελληνικό σύστημα θα μπορούσε να επωφεληθεί και από τα κριτήρια για το περιβάλλον (εξοικονόμηση ενέργειας και νερού διαχείριση , αποβλήτων). Τα οποία εφαρμόζουν οι περισσότερες ευρωπαϊκές χώρες. Επιπροσθέτως κριτήρια *εκπαίδευσης προσωπικού στην εξοικονόμηση ενέργειας, νερού και διαχείριση αποβλήτων*, είναι σημαντικά για τη βιωσιμότητα μιας επιχείρησης και την εναρμόνιση με τις περιβαλλοντικές απαιτήσεις.

Κριτήρια ως προς τα τεχνικά χαρακτηριστικά των διατάξεων για την προσβασιμότητα καλύπτονται από τη νομοθεσία. Προτείνονται, ωστόσο κριτήρια εκπαίδευσης ή/και ευαισθητοποίησης του προσωπικού για την υποδοχή/ φιλοξενία ατόμων με αναπηρία ή παρουσία προσωπικού με γνώσεις νοηματικής θα ήταν χρήσιμα, ώστε να είναι δυνατή η παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών με εκπαιδευμένο προσωπικό το οποίο μπορεί να ανταποκριθεί στις εκάστοτε ειδικές ανάγκες.

Προτείνονται, εξάλλου, κριτήρια που να δίνουν έμφαση σε παράγοντες οι οποίοι συσχετίζονται με τους εργαζομένους, όπως εκπαίδευση του προσωπικού, monitoring – προσωπικού σε καίριες θέσεις, πιστοποίηση των προσόντων των εργαζομένων για την αναβάθμιση των υπηρεσιών που προσφέρουν.

Σημαντική ποιοτική αναβάθμιση μπορούν να προσδώσουν κριτήρια που αφορούν την γνώση και την ικανότητα του προσωπικού να παρέχει σαφείς πληροφορίες για τα τουριστικά αξιοθέατα και την περιοχή όπως προτάσεις για εστιατόρια ή παραλίες.

Χρήσιμα θα ήταν και κάποια κριτήρια σχετικά με τις εγκαταστάσεις διαμονής του προσωπικού που δίνουν έμφαση στο well being των εργαζομένων, δεδομένου ότι τα θέματα αδειοδοτησεων και στέγασης καλύπτονται από τη νομοθεσία.

Μια ακόμη πρόταση αφορά κριτήρια για διαδικτυακές δραστηριότητες, δυνατότητα κρατήσεων με κανάλι επικοινωνίας για αιτήματα και ερωτήσεις πελατών και χρήση εφαρμογής εικονικού βοηθού.

Σε μονάδες με μικρότερη δυναμικότητα από 50 κλίνες, οι οποίες απαλλάσσονται από πιστοποιητικό πυρασφάλειας, καλό θα ήταν να ενσωματωθούν κριτήρια για μέτρα και μέσα πυροπροστασίας. Προτείνεται ένας διαχωρισμός των μικρών και μεγάλων ξενοδοχείων ανάλογα με την δυναμικότητα τους.

Κριτήρια για την ποιότητα του εξοπλισμού, του ιματισμού και των αναλώσιμων προϊόντων προτείνονται για τη μοριοδότηση των μεγάλων κατηγοριών της κατάταξης.

Επωφελής θα ήταν επίσης η αύξηση κριτηρίων που να συμβάλλουν στην προβολή της τοπικής γαστρονομίας (πέραν του «ελληνικού πρωινού»), τοπικών προϊόντων, στοιχείων της ελληνικής τέχνης και πολιτισμού, καθώς και στην καλλιέργεια και ανάπτυξη της τουριστικής ταυτότητας κάθε περιοχής όπως και στην προώθηση της αειφόρου τουριστικής ανάπτυξης και της κυκλικής οικονομίας.

Σημειώνεται επίσης η ανάγκη για εξατομικευμένες υπηρεσίες προς τον πελάτη (πχ υπηρεσία δημοσίων σχέσεων, ανεξάρτητα από την υπηρεσία υποδοχής, μενού διαφορες διατροφικές ιδιαιτερότητες (χωρίς γλουτένη, λακτόζη, ειδικά για πελάτες με αλλεργίες, διαβήτη κ.λπ.))

Τέλος, προτείνεται η επανεξέταση ορισμένων παρωχημένων κριτηρίων και η αντικατάστασή τους με πιο σύγχρονα κριτήρια (πχ μπουτόν στο μπάνιο -πρόσθετο σύγχρονο τηλέφωνο ή tablet στο μπάνιο, τα αναλώσιμα μπάνιου -σε βιοδιασπώμενες ή επαναχρησιμοποιούμενες συσκευασίες).

7.0 Περιορισμοί και μελλοντική δουλειά

Μία από τις δυσκολίες ήταν η οριοθέτηση του πεδίου της μελέτης, δεδομένου ότι η παρούσα έρευνα αφορά ανομοιόμορφα (11 διαφορετικά) συστήματα κατάταξης. Για τον περιορισμό του εύρους τα κριτήρια κατάταξης που δεν αντιστοιχούν σε κριτήρια του ελληνικού συστήματος ομαδοποιήθηκαν από την συγγραφέα. Μια ακόμα δυσκολία ήταν η μετάφραση στα ελληνικά και η κατανόηση του εξειδικευμένου περιεχόμενου των στοιχείων της μελέτης από τα αρχικά κείμενα στις γλώσσες των χωρών επιλογής. Χρειάστηκε να γίνει προσέγγιση ανθρώπων που μιλούσαν αυτές τις γλώσσες, προκειμένου να ερμηνευτεί και να αποδοθεί σωστά το νόημα των κείμενων και της ορολογίας για κάποιες ερμηνείες κυρίως σε θέματα νομοθεσίας. Η ξενοδοχείων σε κατηγορίες αστέρων είναι ένα δυναμικό στοιχείο, το οποίο αναθεωρείται ανά διαστήματα, σύμφωνα με τις ανάγκες και τις τάσεις του τουρισμού. Ως μελλοντική δουλειά προτείνεται ο επανέλεγχος των συστημάτων σε τακτά χρονικά διαστήματα.

8.0 Βιβλιογραφία

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Abrate, G., Capriello, A., & Fraquelli, G. (2011). When quality signals talk: Evidence from the Turin hotel industry. *Tourism Management*, 32(4), 912–921
- Adm. R.,(2007) Uma abordagem multicritério para a classificação de hotéis, São Paulo, v.42, n.3, p.338-348, jul./ago./set.
- Ali, F., Amin, M., & Ryu, K. (2016). The Role of Physical Environment, Price Perceptions, and Consumption Emotions in Developing Customer Satisfaction in Chinese Resort Hotels. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 17(1), 45-70.
- Amin,A., Saeed, R., Lodhi, R.N., Iqbal, A. (2013) The impact of employees training on the job performance in education sector of Pakistan, *Middle East Journal of Scientific Research* 17(9):1273-1278 DOI: 10.5829/idosi.mejsr.2013.17.09.12289
- Anwar, K. (2016). Comparison between cost leadership and differentiation strategy in agricultural businesses12(2), 45- 50.
- Azab. M., Megahed.F., El-Sawalhy. H., (2019) Hotel Inspection Procedures in Egypt: An Exploratory study *Journal of the Faculty of Tourism and Hotels-University of Sadat City*, Vol. 3, Issue 1, June, 2019
- Azlan bin Hamzah, A., & Farid Shamsudin, M. (2020). Why Customer Satisfaction Is Important To Business? *Journal of Undergraduate Social Science & Technology*, 2(1), 1–7. <http://abrn.asia/ojs/index.php/JUSST/article/view/58>
- Bodet, G., Anaba, V., & Bouchet, P. (2017). Hotel Attributes and Consumer Satisfaction: A Cross Country and Cross-Hotel Study. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 34(1), 52-69.
- Breda, C. Pacheco, G. Dinis , (2019) Future trends in the hospitality industry: an analysis from the consumers' point of view - ToSEE – Tourism in Southern and Eastern Europe, Vol. 5, pp. 139-162, 2019

Callan, R. J. (1994). "Statutory Hotel Registration and Grading: A Review". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 6(3), 11-17.

Callan, R. J. (1995). "Hotel Classification and Grading Schemes: a Paradigm of Utilization and User Characteristics". *International Journal of Hospitality Management*, 14(3/4), 271-83.

Chen, C. M., Chen, S. H., & Lee, H. T. (2013). Interrelationships between Physical Environment Quality, Personal Interaction Quality, Satisfaction and Behavioural Intentions in Relation to Customer Loyalty: The Case of Kinmen's Bed and Breakfast Industry. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 18(3), 262-287.

Goral,R, Akgoz.E., A.G.Kapusuz, M.Yurtku, (2022) The role of touristic product components in destination selection, *Journal of Tourism Management Research* 2022 Vol. 9, No. 2, pp. 173-191.,

Hensens, W. (2014). The future of hotel rating. *Journal of Tourism Futures*, 1(1), 70–75.

Kim, B.Y. (2008). Mediated Effects of Customer Orientation on Customer Relationship Management Performance. *International Journal of Hospitality and Tourism Administration*, 9(2), 192-218

López Fernández, m.c. and Serrano Bedia, a.m. (2004): "Is the hotel classification system a good indicator of hotel quality?" *Tourism Management*, 25 (6), 771-775.

Margareta, E. da S. (2021). Quality of service and price perception affect customer loyalty with consumer satisfaction as a mediation variables. *Journal of Applied Management and Business (JAMB)*, 1(2), 25-31. <https://doi.org/10.37802/jamb.v1i2.144>.

Martin-Fuentes, E., 2016. Are guests of the same opinion as the hotel star-rate classification system? *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 29, pp.126–134.

Martin-Fuentes, E. Mateu,C. Fernandez,C.(2018) Cuadernos de Turismo: Are users' ratings on TripAdvisor similar to hotel categories in Europe?,*Journal Cuadernos de Turismo*, nº42(2018) pp. 305-316

Mohamet Idris, A.K., Pakri, N.A., Hashim, N., Nor, N.M., & Faat, F. (2020). An Overview of Service Quality Towards Guest's Satisfaction In Hospitality Industry, *ESTEEM Journal of Social Sciences and Humanities*, 4(2), 196-205

Núñez-Serrano, J.A., Turrión, J. And Velázquez, F.I. (2014): “Are stars a good indicator of hotel quality? Assymetric information and regulatory heterogeneity in Spain”. *Tourism Management*, 42, 77-87.

Segarra-Ona, M, Peiró-Signes, A., Verma, R., & Miret-Pastor, L. (2012). Does environmental certification help the economic performance of hotels? Evidence from the Spanish hotel industry [Electronic version]. *Cornell Hospitality Quarterly*, 53(3), 242-256. Staffieri, S. & Cavagnaro, E. (2013). Hospitality is more than a good night's sleep – Towards an integrated approach to quality for tourist accommodations: The case of Molise (Italy). Paper presented at the 2013 EuroCHRIE Annual Conference, 16–19 October, Freiberg.

Sepula, M.B., Bello, F.G. (2019). Guests' Perceptions of Official Hotel Rating System Dimensions in Star-Rated Hotels in Malawi. *Global Review of Research in Tourism, Hospitality and Leisure Management (GRRTHLM) An Online International (Double-Blind) Refereed Research Journal* (ISSN: 2311-3189) 2019 Vol: 5 Issue: 1

Sufi, T. Shojaie, N. (2018). A hotel classification Frame work for quality Service. Chapter in *Bridging Tourism Theory and Practice* · July 2018 DOI: 10.1108/S2042-14432018000000901

Tariq Abdel Fattah El-sherie, Naglaa Harb Sayed Ahmed (2014) Application of the New Norms N.N Modern Tourist Classification System in Alexandria Hotels (Pros and Constraints) *Jurnal of Association of Arab Universities for tourism and Hospitality* Volume 11, Issue 3 p 59-74

Thommandru, A., Espinoza-Maguiña, M., Ramirez-Asis, E., Ray, S., Naved, M., & Guzman-Avalos, M. (2023). Role of tourism and hospitality business in economic development. *Materials Today: Proceedings*, 80, 2901-2904.

Torres, E.N., Adler, H. and Behnke, C. (2014): “Stars, diamonds, and other shiny things: The use of expert and consumer feedback in the hotel industry”. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 21, 34-43.

Vagena,A. Papakonstantinidis, LA.(2020) Characteristics of official hotel classification systems, *International Journal of Research in Tourism and Hospitality (IJRTH)*, Volume 6, Issue 3, 2020, PP 01-17.

Vagena,A. Papakonstantinidis,LA.(2020) ,Creation of a Model Hotel Classification System, *International Journal of Research in Tourism and Hospitality (IJRTH)*, Volume 6, Issue 3, 2020, PP 50-61.

Zemke, D. M., Chena, Y.-S., Raaba, C., & Zhong, Y. (2017). Hotel design, guest satisfaction, and behavioural intentions. *Anatolia*, 28(3), 338-350. doi:10.1080/13032917.2017.1319868

Zhan-Qing, L. & Liu, J.C., 1993. Assessment of the hotel rating system in China. *Tourism Management*, 14(6), pp.440–452

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Παναγόπουλος .Κ. (2011). Τελική εργασία Συστήματα διασφάλισης ποιότητας στα κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα που κατατάσσονται σε κατηγορίες αστερών. Ο ρόλος του ΕΟΤ στη διαδικασία της πιστοποίησης και διασφάλισης της ποιότητας στα κύρια τουριστικά καταλύματα.

Χατζηνικολάου, Ε., (2008)Νομοθεσία τουριστικών επιχειρήσεων , εκδόσεις Προπομπός ISBN 978-960-7860-60-8

Τσονατου, Μ.(2023). Μελέτη Ικανοποίησης Καταναλωτών Προϊόντων Χυμών Ελληνικών Εταιρειών Που Εφαρμόζουν Συστήματα Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων Iso 22000:2018 Και Διαχείριση Ποιότητας Iso 9001:2005 Με Τη Χρήση Του Μοντέλου Servqual. Διπλωματική εργασία Διαχείριση Και Τεχνολογία Ποιότητας (ΔΙΠ) ΕΑΠ.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΑΠΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

<https://www.classement.atout-france.fr/>

EGYPT - HOSPITALITY CLASSIFICATION FOR HOTELS egyptianhotels.org

www.grhotels.gr (2024)

herguner.av.tr

<https://www.hospitalitynet.org/opinion/4072238.html> Cade, B. (2015, May 2024). How to improve the hospitality experience through empathy. Hospitality Net.

www.hotelstars.eu

www.hotrec.eu

<https://www.greenkey.gr/green-key-sign/#1557518664680-7f6929f6-da137e2d-dcda>

[Ο Ελληνικός Κλιματικός Νόμος 4936/2022: Στόχοι, Μέτρα και Θεσμοί Διακυβέρνησης - Law and Tech](#)

[Ισπανία - Βικιταξίδια \(wikivoyage.org\)](#)

<https://isoexperts.gr/our-services/iso-140012015/>

[UNE 182001:2005 Hoteles y apartamentos turísticos. Requisitos ...](#)

[Nos documents de classement - Atout France \(atout-france.fr\)](#)

[Άρθρο » Ρυθμιστική συλλογή περιοχής της Τοσκάνης \(regione.toscana.it\)](#)

[Άρθρο » Ρυθμιστική συλλογή περιοχής της Τοσκάνης](#)

[Les critères d'éligibilité et d'appréciation à la distinction Palace | Distinction Palace](#)

[Συζήτηση. G.R. Valle D'Aosta 29/05/2023, n. 615 | Δελτίο τεχνικής νομοθεσίας](#)

[Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia - Παροχές διαμονής στο ξενοδοχείο](#)

[Διάταγμα του Προέδρου της επαρχίας της 25ης Σεπτεμβρίου 2003, αριθ. 28-149/Leg](#)

[Διάταγμα του Προέδρου της επαρχίας της 25ης Σεπτεμβρίου 2003, αριθ. 28-149/Leg](#)

[Consiglio Regionale del Lazio - leggi regionali \(testo coordinato\) - legge num. 8 del 24 maggio 2022](#)

[Βάση δεδομένων του περιφερειακού συμβουλίου της Λομβαρδίας](#)

<https://www.legislazionetecnica.it/41289/normativa-edilizia-appalti-professioni-tecniche-sicurezza-ambiente/regolamr-lombardia-07-12-2009-n-5>

[Συζήτηση. G.R. Veneto 27/05/2014, v. 807 | Δελτίο τεχνικής νομοθεσίας](#)

[Deliberaz. G.R. Veneto 27/05/2014, n. 807 | Bollettino di Legislazione Tecnica](#)

[Delib.G.R. Emilia Romagna 25/06/2007, n. 916 | Bollettino di Legislazione Tecnica](#)

<https://surap.regione.campania.it/index.php/notizie/694-aggiornamento-dei-modelli-per-la-valutazione-delle-strutture-alberghiere-e-all-aria-aperta.html>
[ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ, ΕΠΙΚΑΙΡΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΤΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ - Πρώτος όροφος - Περιφέρεια Καμπανίας](#)

<https://surap.regione.campania.it/index.php/modulistica/163-modulistica-unificata-e-standardizzata-per-strutture-ricettive.html>

[N.388 11.10.2023.pdf](#)

https://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_TurismoSportSpettacolo/PIR_Turismo/PIR_Areetematiche/PIR_Strutturericettive/PIR_ClassificazionealberghieraNorme/PIR_Normecomuni/D.A.%20n_2351-GAB%20del%2015-12-2014.pdf

https://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_TurismoSportSpettacolo/PIR_Turismo/PIR_Areetematiche/PIR_Strutturericettive/PIR_ClassificazionealberghieraNorme/PIR_Normecomuni/DA%203098-S2TUR%20del%2022-11-2018.pdf

<https://www.legislazionetecnica.it/12656139/normativa-edilizia-appalti-professioni-tecniche-sicurezza-ambiente/l-r-sicilia-25-02-2025-n-6/strutture-turistico-ricettive>

delibere.regione.sardegna.it/protected/64624/0/def/ref/DBR64582/

<https://all-in-giuridica.seac.it/document/327/5037355/0>

[Ντελίμπ. G.R. Marche 14/05/2007, ν. 479 | Δελτίο τεχνικής νομοθεσίας](#)

[Παράρτημα Α | Δελτίο τεχνικής νομοθεσίας](#)

<https://www.legislazionetecnica.it/9768296/normativa-edilizia-appalti-professioni-tecniche-sicurezza-ambiente/l-r-abruzzo-15-02-2023-n-10/sistema-turistico> δεν έχει λιστα

https://lrv.regione.liguria.it/liguriass_prod/articolo?urndoc=urn:nir:regione.liguria:lrv:2024-02-06;1&pr=idx,0;artic,1;articparziale,0

[Περιφερειακός νόμος αριθ. 23 της 28ης Οκτωβρίου 2024 | Περιφέρεια Ούμπρια - Νομοθετική Συνέλευση](#)

[Περιβαλλοντικές Ετικέτες | Ιδιώτες | Δράση για την οικολογική μετάβαση | ADEME \(ademe.fr\) <https://agirpoulatransition.ademe.fr/particuliers/labelsenvironnementaux>](#)

[Les critères d'éligibilité et d'appréciation à la distinction Palace | Distinction Palace.\)](#)

[Nos documents de classement - Atout France \(atout-france.fr\)](#)

NOMΟΘΕΣΙΑ

GAZZETTA UFFICIALE DELLA REPUBBLICA ITALIANA Anno 150° - Numero 34 Roma - Mercoledì, 11 febbraio 2009

ΠΔ 47/Ρ/2018 07-08-2018 (10-08-18 δημοσίευση) κανονισμός εφαρμογής Ν86/2016 για το περιφερικό σύ Περιφέρεια Λάτσιο - Legge Regionale 13/ 2007, 17/2008, 8/2022

Περιφέρεια Λομβαρδίας - Legge Regionale 5/2009, 27/2015, 15/2022

Περιφέρεια Βένετο - Legge Regionale n.807/2014, ν.184/17,ν.989/2018, ν.185/2019, ΠΑ.1172/24

Περιφέρεια Τοσκάνης - Legge Regionale 86/2016, 47/2018

Περιφέρεια Εμίλια-Ρομάνια - Legge Regionale 16/2004, ν.916/2007, ν141/2009 τροπολογίες 1017/09 και 2127/19.

Περιφέρεια Καμπανίας - Legge Regionale 15/1984, 13/1993, 97/2022-ΠΑ.155/2022, ΕΔ 813/2022

Σικελίας - Legge Regionale 11/1984 Ν54/2014, Ν51/2018, Ν6/2025 και Νεος05/2025 για κριτήρια

Σαρδηνίας - Legge Regionale 22/1984, 16/2017, ν.47/2023

Φριούλι-Βενέτσια Τζιούλια Legge Regionale 21/2016

Αόστα Legge Regionale ν.33/1984,ν.1/2012, ν.29/2023

Μάρκε Legge Regionale ν.9/2006old, ν.479/2007, ν699/09, ν.1311/2009, ν.578/10, ν.345/15, ν.425/2016

Πιεμόντε - Legge Regionale 9/2017

Τρεντίνο-Άλτο Άντιτζε με αυτόνομες επαρχίες:

Τρέντο - Legge Regionale 28/1981, 27/84 7/2002, Προεδρικά Διατάγματα 28-149/Leg/25-09-2003 (Εκτελεστικός κανονισμός του 7/2002),ΠΔ 46-153/2008, ΠΔ46-19-72/2017, ΠΔ5-6/2019,

Νόμος 3190/2003 - ΦΕΚ-249/30-10-2003Τροποποίηση του Ν. 2323/1995 «Υπαίθριο Εμπόριο και άλλες διατάξεις» και άλλες διατάξεις.

ΤΟΥΡΚΙΑ Ημερομηνία του προεδρικού διατάγματος :31/5/2019 Αριθμός: 1134Ημερομηνία της Επίσημης Εφημερίδας της Κυβερνήσεως : 1/6/2019 Αριθμός : 30791

ΦΕΚ 10/Β/0901-2015 - ΥΑ 216/2015 (ΦΕΚ Β 10),

Υ.Α 19102/2016 (ΦΕΚ Β 3387) ,

Υ.Α 21654/2017 (ΦΕΚ Β 4242) ,

Υ.Α 17352/2018 (ΦΕΚ Β 4822)

Υ.Α 1142/2021 (ΦΕΚ Β 365)

ΦΕΚ 43/Β/07-03-2002

Υ.Α. 7888/2017 (ΦΕΚ 1654/Β' 15.5.2017)

Απόφαση του Υπουργού Τουρισμού Αίγυπτου αριθ. (67) για το έτος 2019

Σχετικά με τους κανόνες για την ταξινόμηση των ξενοδοχειακών και τουριστικών εγκαταστάσεων (HC)

Τουριστικός Κώδικας Γαλλίας -Τίτλος I: Ξενοδοχεία, Συλλογικά Πανδοχεία, Καφενεία Και Ποτά (Αρθρα L311-1 Εως L314-1)

ANDALUSIA Νόμος 13/2011 της 23ης Δεκεμβρίου 2011 για τον τουρισμό στην Ανδαλουσία. Νομοθετικό διάταγμα 13/2020, της 18ης Μαΐου, για τη θέσπιση έκτακτων και επειγόντων μέτρων σχετικά με τις ξενοδοχειακές μονάδες, τον συντονισμό των συναγερμών, την προώθηση της τηλεματικής, την επανενεργοποίηση του πολιτιστικού τομέα και την ευελιξία σε διάφορους τομείς ενόψει της κατάστασης που δημιουργήσε ο κορονοϊός (COVID-19)

ARAGON Διάταγμα 14/2018 της 23ης Ιανουαρίου, της κυβέρνησης της Αραγονίας, Κανονισμός για τις ξενοδοχειακές μονάδες και τα θέρετρα σπα στην Αραγονία.

ASTURIAS Διάταγμα 142/2010, της 4ης Οκτωβρίου, για την έγκριση του κανονισμού για τη δραστηριότητα των τουριστικών καταλυμάτων.

CANTABRIA Διάταγμα 81 /2010 που ρυθμίζει τις ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις στην Αυτόνομη Κοινότητα της Κανταβρίας.

ΚΑΣΤΙΛΛΗ - ΛΑ ΜΑΝΤΣΑ Διάταγμα 4/1989 της 16ης Ιανουαρίου 1989 σχετικά με την οργάνωση και την ταξινόμηση των ξενοδοχειακών μονάδων στην Καστίλη-Λα Μάντσα.

ΚΑΣΤΙΛΛΗ ΚΑΙ ΛΕΟΝ Π.Δ. 65/2015 της 8ης Οκτωβρίου 2015, που ρυθμίζει τις εγκαταστάσεις διαμονής σε ξενοδοχείο στην Καστίλλη και Λεόν

CATALONIA Διάταγμα 159 / 2012 της 20ής Νοεμβρίου 2012 σχετικά με τα τουριστικά καταλύματα και τις κατοικίες για τουριστική χρήση στην Καταλονία.

EXTREMADURA Διάταγμα 235/2012 της 4ης Δεκεμβρίου 2012, με το οποίο θεσπίζεται η ταξινόμηση των ξενοδοχειακών τουριστικών καταλυμάτων στην Αυτόνομη Κοινότητα της Εξτρεμαδούρα.

GALICIA Διάταγμα 57 /2016 της 21ης Ιουνίου για τον καθορισμό της διαχείρισης των ξενοδοχειακών μονάδων στη Γαλικία.

ΒΑΛΕΑΡΙΔΕΣ ΝΗΣΟΙ Διάταγμα 20/2015, της 17ης Απριλίου, σχετικά με τις γενικές αρχές και τις κατευθυντήριες γραμμές για τον συντονισμό σε θέματα τουρισμού, τη ρύθμιση των συμβουλευτικών, συντονιστικών και συνεργατικών οργάνων της κυβέρνησης και τη ρύθμιση και ταξινόμηση των τουριστικών επιχειρήσεων και εγκαταστάσεων στις Βαlearίδες Νήσους.

KANAPIA ΝΗΣΙΑ Διάταγμα 142 / 2010 της 4ης Οκτωβρίου 2010 για την έγκριση της ρύθμισης των τουριστικών καταλυμάτων στις Καναρίους Νήσους.

LA RIOJA Διάταγμα 10/2017 για την έγκριση των γενικών κανονισμών τουρισμού της La Rioja. (ΛΑ ΡΙΟΧΑ)

ΜΑΔΡΙΤΗ Διάταγμα 159 / 2003 της 10ης Ιουλίου 2003 για τον κανονισμό των ξενοδοχειακών εγκαταστάσεων στην Κοινότητα της Μαδρίτης.

MURCIA Διάταγμα 38 / 2018 της 18ης Απριλίου 2018 που ρυθμίζει τις ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις στην περιφέρεια της Μούρθια.

NAVARRA Επίσημο διάταγμα 146 / 2005 της 26ης Δεκεμβρίου 2005 για την έγκριση των κανονισμών διαχείρισης των ξενοδοχειακών μονάδων στην Αυτόνομη Κοινότητα της Ναβάρρα.

BASQUE COUNTRY ΔΙΑΤΑΓΜΑ 6/2015, της 27ης Ιανουαρίου, το οποίο θεσπίζει τη ρύθμιση των ξενοδοχειακών εγκαταστάσεων και του Μητρώου Τουριστικών Εταιριών στη Χώρα των Βάσκων.

VALENCIA Διάταγμα 75/2015 της 15ης Μαΐου 2015 που ρυθμίζει τις ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις στην Κοινότητα της Βαλένθια.

Υπεύθυνη Δήλωση Συγγραφέα:

Δηλώνω ρητά ότι, σύμφωνα με το άρθρο 8 του Ν.1599/1986, η παρούσα εργασία αποτελεί αποκλειστικά προϊόν προσωπικής μου εργασίας, δεν προσβάλλει κάθε μορφής δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας, προσωπικότητας και προσωπικών δεδομένων τρίτων, δεν περιέχει έργα/εισφορές τρίτων για τα οποία απαιτείται άδεια των δημιουργών/δικαιούχων και δεν είναι προϊόν μερικής ή ολικής αντιγραφής, οι πηγές δε που χρησιμοποιήθηκαν περιορίζονται στις βιβλιογραφικές αναφορές και μόνον και πληρούν τους κανόνες της επιστημονικής παράθεσης

Παράρτημα Α:«Κριτήρια Κατάταξης Ελλάδας»

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΚΑΙ ΒΑΘΜΟΛΟΓΟΥΜΕΝΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ ΣΕ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΑΣΤΕΡΩΝ								
A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙ Α	5*	4*	3*	2*	1*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
1. ΚΤΙΡΙΟ								
1.1 Τ.Π	Υπαίθριος χώρος στάθμευσης εντός του οικοπέδου/ γηπέδου	100	Π	Π	Π	Π	Π	
1.2	Στεγασμένος χώρος στάθμευσης σε χώρο εντός του κτιρίου ή ακίνητου επαπτόμενο	150	Π	Π	Π	Π	Π	
1.3	Χώρος στάσης - στάθμευσης τουριστικού λεωφορείου	100	Π	Π	Π	Π	Π	
1.4	Διαθέσιμος χώρος σε παρακείμενο παρκινγκ μέχρι 100τ.μ. από το ξ/χ	150	Π	Π	Π	Π	Π	Η ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΑΡΕΧΕΤΑΙ ΑΝΕΥ ΧΡΕΩΣΗΣ
1.5	Σταθμός φόρτισης για ηλεκτρικά οχήματα	100	Π	Π	Π	Π	Π	
1.6	α). Το Ξ/Χ βρίσκεται σε χαρακτηρισμένο παραδοσιακό οικισμό ή σε ζώνη ιδιαίτερου φυσικού κάλλους, β). Το Ξ/Χ βρίσκεται εντός μνημειακού χαρακτήρα οικισμών	α).100 β).200	Π	Π	Π	Π	Π	
1.7	Στα κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα που λειτουργούν εντός κτιρίων αρχιτεκτονικής κληρονομιάς κατά την έννοια του άρθρου 1 παρ.2 του Ν.4276/2014,	200	Π	Π	Π	Π	Π	

	όπως συμπληρώθηκε με το άρθρο 39 του Ν.4531/2018							
1.8	Σύστημα ψύξης - θέρμανσης σε όλους τους χώρους για ξ/χ λειτουργίας όλο το χρόνο		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	Εξαιρούνται ως προς τα συστήματα ψύξης, τα καταλύματα που βρίσκονται σε ορεινές περιοχές με υψόμετρο 600μ. υπό την προϋπόθεση ότι εξασφαλίζεται θερμοκρασία 20 βαθμών C
1.9	θέρμανση η κλιματισμός σε όλους τους χώρους για εποχικής λειτουργίας ξ/χ		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
1.10	Θερμονωτικά κουφώματα με δίπλά τζάμια στα παράθυρα		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
1.11 Τ.Π	φυσικός φωτισμός και αερισμός σε όλα τα δωμάτια - διαμερίσματα		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
1.12	το 50% των δωματίων - διαμερισμάτων διαθέτουν μπαλκόνι η βεράντα	100	Π	Π	Π	Π	Π	
1.13	Εγκατάσταση μέσων παροχής ρευματος ικανής να υποστηρίξει πλήρη και αδιάλειπτη λειτουργία του καταλύματος	300	Υ	Υ	Υ	Π	Π	
2. ΥΠΟΔΟΧΗ - ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΟΙ ΧΩΡΟΙ								
A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙ Α	5*	4*	3*	2*	1*	ΠΑΡΑΤΗΡΗ ΣΕΙΣ

2.1 Τ.Π	Ελάχιστο εμβαδόν χώρου υποδοχής για Ξ/Χ από 1-100 κλίνες (τ.μ.)		60	50	40	30	25	Τα εμβαδά υπολογίζονται βάσει των καθαρών διαστάσεων των χώρων, (χωρίς τοιχούς). Οι χώροι υποδοχής μπορεί να είναι ενοποιημένοι ή χωρισμένοι ανάλογα με την χρήση τους
2.2 Τ.Π	Υποχρεωτικό ελάχιστο εμβαδόν χώρου υποδοχής πέραν του ελάχιστου για Ξ/Χ 101 κλινών και άνω, (τ.μ./κλίνη)		0,6	0,5	0,4	0,4	0,4	Οι χώροι υποδοχής μπορεί να είναι ενοποιημένοι ή χωρισμένοι ανάλογα με τη χρήση τους
2.3	ΠΡΟΣΑΥΞΗΣΗ ΤΟΥ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ Υ ΧΩΡΟΥ ΥΠΟΔΟΧΗΣ:							
	Α) ΚΑΤΑ 10%	50	Π	Π	Π	Π	Π	
	Β) ΚΑΤΑ 20%	100	Π	Π	Π	Π	Π	
	Γ) ΚΑΤΑ 30%	150	Π	Π	Π	Π	Π	
	Δ) ΚΑΤΑ 40%	200	Π	Π	Π	Π	Π	
	Ε) ΚΑΤΑ 50%	250	Π	Π	Π	Π	Π	
2.4	Υποδοχή ανοιχτή επί 8 ώρες. Με εσωτερική ή εξωτερική τηλεφωνική πρόσβαση επί 24 ώρες		—	—	—	Υ	Υ	Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου ή στο hotel directory ή σχετική πινακίδα σε εμφανές σημείο της υποδοχής
2.5	Υποδοχή ανοιχτή επί 16 ώρες, με εσωτερική ή εξωτερική τηλεφωνική πρόσβαση επί 24 ώρες	200	—	—	Υ	Π	Π	Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου ή στο hotel directory ή σχετική πινακίδα σε εμφανές σημείο της υποδοχής

2.6	Υποδοχή ανοικτή επί 24 ώρες	300	Υ	Υ	Π	Π	Π	Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου ή στο hotel directory ή σχετική πινακίδα σε εμφανές σημείο της υποδοχής
2.7	Υπηρεσία για γρήγορη αναχώρηση, (express check out service)	100	Π	Π	Π	Π	Π	Δήλωση υπηρεσίας στο site και στο Hotel Directory ή σχετική πινακίδα σε εμφανές σημείο της υποδοχής
2.8	Κεντρικό Χρηματοκιβώτιο	100	Υ 100	Υ	Υ 100	Υ	Υ 100	ΑΝ ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΧΡΗΜΑΤΟΚΙΒΩΡΙΑ ΣΤΑ ΔΩΜΑΤΙΑ, ΤΟΤΕ ΚΑΘΙΣΤΑΤΑΙ ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΟ ΚΑΙ ΒΑΘΜΟΛΟΓΕΙΤΑΙ ΜΕ 100 ΜΟΡΙΑ
2.9	Υπηρεσία μεταφοράς αποσκευών	100	Υ	Υ	Π	Π	Π	Παροχή υπηρεσίας που δηλώνεται στο site του ξενοδοχείου και στο hotel directory
2.10	Θυρωρός (conciierge)	100	Υ	Π	Π	Π	Π	Πίνακας προσωπικού με το συνολικό αριθμό εργαζομένων και υπεύθυνη δήλωση της επιχείρησης για την εξειδίκευση των ειδικοτήτων αν δεν προκύπτουν εμφανώς από τον πίνακα προσωπικού. Επιπλέον σε περίπτωση ανάθεσης υπηρεσιών σε εξωτερικό συνεργάτη, (outsourcing) σύμβαση και τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών. Σε

								διακριτό χώρο στην υποδοχή
2.11	Εξωτερικός θυρωρός, (Doorman)	100	Π	Π	Π	Π	Π	Πίνακας προσωπικού με το συνολικό αριθμο εργαζομένων και υπεύθυνη δήλωση της επίχειρησης για την εξειδίκευση των ειδικοτήτων αν δεν προκύπτουν εμφανώς από τον πίνακα προσωπικού. Επιπλέον σε περίπτωση ανάθεσης υπηρεσιών σε εξωτερικό συνεργάτη, (outsourcing) σύμβαση και τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών. Σε διακριτό χώρο στην υποδοχή
2.12	Πρόσβαση στο διαδίκτυο		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
2.13	Βοηθός υποδοχής, (Groom-pageboy)	100	Υ	Π	Π	Π	Π	Πίνακας προσωπικού με το συνολικό αριθμο εργαζομένων και υπεύθυνη δήλωση της επίχειρησης για την εξειδίκευση των ειδικοτήτων αν δεν προκύπτουν εμφανώς από τον πίνακα προσωπικού. Επιπλέον σε περίπτωση ανάθεσης υπηρεσιών σε εξωτερικό συνεργάτη, (outsourcing) σύμβαση και τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών. Σε

								διακριτό χώρο στην υποδοχή
2.14	Υπηρεσία φύλαξης αποσκευών σε διακριτικό χώρο	50	Υ	Υ	Π	Π	Π	
2.15	Κοινόχρηστος/οι υπολογιστής/ες για τους πελάτες και δυνατότητα εκτύπωσης φαξ, φωτοαντιγραφή και σάρωση	50	Υ	Υ	Π	Π	Π	Η υπηρεσία μπορεί να παρέχεται με χρέωση
2.16	Επιχειρηματικό Κέντρο (Business Center) με υπολογιστές για δυνατότητα εκτύπωσης. Φαξ, φωτοαντιγραφή και σάρωσης σε διακριτό και όχι απαραίτητα σε ξεχωριστό χώρο με την σχετική σήμανση	100	Υ	Υ	Π	Π	Π	Τα Ξ/Ν που διαθέτουν Επιχειρηματικό Κέντρο, (Business Center), θα βαθμολογούνται μόνο γι' αυτό και όχι επιπλέον και με τα 50 μόρια που πρόβλεπονται ανώτερω υπό 2.15
2.17	Σύγχρονο τηλεφωνικό κέντρο με σύνδεση στα δωμάτια		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
2.18	Αιθουσα πολλαπλών χρήσεων α. από 36 τ.μ. έως 100 τ.μ.	100	Π	Π	Π	Π	Π	Τα μόρια πολλαπλασιάζονται επί το πλήθος των αιθουσών πολλαπλών χρήσεων
	β. μεγαλύτερη των 100 τ.μ.	150	Π 300	Π	Π	Π	Π	
2.19	Φυσικός φωτισμός αίθουσας πολλαπλών χρήσεων	100	Π	Π	Π	Π	Π	

2.20 Τ.Π	Κοινόχρηστες τουαλέτες επισκεπτών (WC) Α) ΓΙΑ Ξ/X 1-100 Β) ΓΙΑ $\Xi/X > 100$ ΚΛΙΝΩΝ	100 100	Υ τουλά- χιστον 2 τουλά- χιστον 4	Υ τουλ ά- χιστ ον 2 τουλ ά- χιστ ον 4	Π	Π	Π	ΤΟ ΕΜΒΑΔΟ(τ.μ.) ΤΩΝ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤ ΩΝ ΤΟΥΑΛΕΤΩΝ ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ (wc) ΔΕΝ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑ- ΝΕΤΑΙ ΣΤΟ ΕΛΑΧΙΣΤΟ ΑΠΙΤΟΥΜΕΝΟ ΕΜΒΑΔΟ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤ ΩΝ ΧΩΡΩΝ
2.21	Για τα δωμάτια ΑμεΑ να εξασφαλίζεται η οριζόντια και κατακόρυφη αυτόνομη και ασφαλής προσπέλαση των ενοίκων τους		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
2.22	Κουπαστή σε κάθε κλιμακοστάσιο	100	Π	Π	Π	Π	Π	
3. ΔΩΜΑΤΙΑ/ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΑ								
A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙ Α	5*	4*	3*	2*	1*	ΠΑΡΑΤΗΡΗ ΣΕΙΣ
1. ΚΤΙΡΙΟ								
3.1 Τ.Π	Ελάχιστο εμβαδόν μονόκλινου (τ.μ.)		18	16	13	12	10	ΣΤΟ ΕΜΒΑΔΟ ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΤΑΙ ΤΟ ΛΟΥΤΡΟ
3.2 Τ.Π	Ελάχιστο εμβαδόν δίκλινου (τ.μ.)		20	18	15	14	12	ΣΤΟ ΕΜΒΑΔΟ ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΤΑΙ ΤΟ ΛΟΥΤΡΟ
3.3 Τ.Π	Ελάχιστο εμβαδόν τρίκλινου (τ.μ.)		24	22	18	17	15	ΣΤΟ ΕΜΒΑΔΟ ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΤΑΙ ΤΟ ΛΟΥΤΡΟ
3.4 Τ.Π	Σουίτες		Υ τουλά- χιστον δυο (2)	Υ τουλ ά- χιστ ον μιας(1)	-	-	-	Συνδυασμός ενός ή περισσότερων δωματίων με καθιστικό
3.5	Προσαύξηση του υποχρεωτικού εμβαδού δωματίου (τ.μ.)		Π 20%	Π	Π 20%	Π	Π 30%	Για το 70% του συνολου των δωματίων
	α. κατά 10%	50						
	β. κατά 20%	100						

	γ. κατά 30%	150						
	δ. κατά 40%	200						
	ε. κατά 50%	250						
	στ. κατά 60%	300						
	ζ. κατά 70%	350						
	η. κατά 80%	400						
	θ. κατά 90%	450						
	ι. κατά 100%	500						
3.6 Τ.Π	Ενιαίος χώρος ελάχιστο εμβαδόν (τ.μ.)		32	30	26	22	18	ΣΤΟ ΕΜΒΑΔΟΝ ΤΩΝ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤ ΩΝ ΣΥΝΥΠΟΛΟΓΙ ΖΟΝΤΑΙ ΚΑΘΙΣΤΙΚΟ, ΧΩΡΟΙ ΥΠΝΟΥ, ΚΟΥΖΙΝΑ, ΛΟΥΤΡΟ
3.7 Τ.Π	Ελάχιστο εμβαδόν διαμερισμάτων α) δυο χώρων β) τριών χώρων		40 49	38 47	34 44	32 39	28 35	ΣΤΟ ΕΜΒΑΔΟ ΤΩΝ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤ ΩΝ ΣΥΝΥΠΟΛΟΓΙ ΖΟΝΤΑΙ ΚΑΘΙΣΤΙΚΟ, ΧΩΡΟΙ ΥΠΝΟΥ, ΚΟΥΖΙΝΑ. ΔΕΝ ΣΥΝΥΠΟΛΟΓΙ ΖΕΤΑΙ ΤΟ ΛΟΥΤΡΟ
3.8 Τ.Π	για διαμερίσματα πλέον των τριών κυρίων χώρων , προσαύξηση τ.μ./ χώρο		15.00	15.0 0	13.0 0	11.0 0	10.0 0	
3.9	προσαύξηση υποχρεωτικού εμβαδού διαμερισμάτων (τ.μ.):							ΓΙΑ ΤΟ 70% ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤ ΩΝ
	Α) ΚΑΤΑ 10%	50						
	Β) ΚΑΤΑ 20%	100						
	Γ) ΚΑΤΑ 30%	150	Π	Π	Π	Π	Π	
	Δ) ΚΑΤΑ 40%	200						
	Ε) ΚΑΤΑ 50%	250						
	ΣΤ) ΚΑΤΑ 60%	300						
	Ζ) ΚΑΤΑ 70%	350						
	Η) ΚΑΤΑ 80%	400						
	Θ) ΚΑΤΑ 90%	450						

	D) ΚΑΤΑ 100%	500						
4. ΚΟΙΝΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΓΙΑ ΔΩΜΑΤΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΑ								
A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙ Α	5*	4*	3*	2*	1*	ΠΑΡΑΤΗΡΗ ΣΕΙΣ
4.1	Κρεβάτι με σύγχρονο και καλοδιατηρημένο στρώμα		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
4.2	Ελάχιστες διαστάσεις μονών κρεβατιών 0,90μ. X 1,90μ. και διπλών 1,60μ. X 2,00μ.		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
4.3	Διαστάσεις κρεβατιών μεγαλύτερες από τις ελάχιστες σύμφωνα με το κριτήριο 4.2	150	Π	Π	Π	Π	Π	
4.4	τζάκι στο δωμάτιο:		Π	Π	Π	Π	Π	
	Α) ΣΤΟ 30% ΤΩΝ ΔΩΜΑΤΙΩΝ	100						
	Β) ΣΤΟ 60% ΤΩΝ ΔΩΜΑΤΙΩΝ	150						
	Γ) ΣΤΟ 100% ΡΩΝ ΔΩΜΑΤΙΩΝ	200						
4.5	Τηλεόραση κατ'ελάχιστον 21' νέας τεχνολογίας		-	-	-	Υ	Υ	
4.6	Τηλεόραση κατ'ελάχιστον 28' νέας τεχνολογίας	100	Υ	Υ	Υ	Π	Π	
4.7	Δορυφορική τηλεόραση	100	Π	Π	Π	Π	Π	
4.8	πρόσβαση στο διαδίκτυο		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
4.9	δυνατότητα παροχής laptop ή tablet	50	Π	Π	Π	Π	Π	
4.10	PAY TV- movie channels	50	Π	Π	Π	Π	Π	
4.11	CD PLAYER- DVD- M3 PLAYER με ηχεία	50	Π	Π	Π	Π	Π	
4.12	πρόσθετες τηλεοράσεις νέας τεχνολογίας στα	100	Π	Π	Π	Π	Π	

	υπνοδωμάτια των σουιτών							
4.13	δυνατότητα ασφαλούς κλειδώματος εξωτερικής πόρτας και παράθυρων	100	Π	Π	Π	Π	Π	
4.14	μαγνητικά/ηλεκτρονικά κλειδιά	100	Π	Π	Π	Π	Π	
4.15	μίνι μπαρ		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
4.16	δυνατότητα προσθήκης παιδικού κρεβατιού	50	Π	Π	Π	Π	Π	
4.17	χρηματοκιβώτιο	50	Π	Π	Π	Π	Π	
4.18	βατήρας νερού και υλικά για καφέ/ τσάι	50	Υ	Υ	Π	Π	Π	
4.19	μηχανή καφέ εσπρέσο	50	Π	Π	Π	Π	Π	
4.20	σίδηρο και σανίδα σιδερώματος	50	Π	Π	Π	Π	Π	
4.21	πρέσα παντελονιών	50	Π	Π	Π	Π	Π	
4.22	λοιπές ατομικές εξυπηρετήσεις (σάκος ρούχων για καθαριστήριο, απαραίτητα υλικά για ράψιμο, φάκελος αλληλογραφίας, γραφική ύλη, βερνίκι και κόκαλο υποδημάτων)	50	Υ	Υ	Π	Π	Π	
4.23	οδηγός ξενοδοχειακών υπηρεσιών σε τουλάχιστον δυο γλώσσες (έντυπος ή ηλεκτρονικός)	50	Υ	Υ	Π	Π	Π	
4.24	Αυτόνομη ρύθμιση θερμοκρασίας στα δωμάτια	100	Π	Π	Π	Π	Π	ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΥΠΑΡΞΗΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΘΕΡΜΑΝΣΗΣ

4.25	Επαρκής ιματισμός σε αρίστη κατάσταση		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	ΜΑΞΙΛΑΡΙΑ, ΣΕΝΤΟΝΙΑ, ΚΟΥΒΕΡΤΑ, ΚΑΛΟΚΑΙΡΙΝΗ, ΧΕΙΜΕΡΙΝΟ ΠΑΠΛΩΜΑ ή ΚΟΥΒΕΡΤΑ ΑΝΑΛΟΓΑ ΜΕ ΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ
4.26	Καλύμματα υγιεινής προστασίας για τα στρωματά και τα μαξιλάρια	50	Υ	Υ	Υ	Π	Π	
4.27	Καθαρισμός στρωμάτων σε ετήσια βάση		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	Απαιτείται πιστοποιητικό ή σχετική απόδειξη καθαριστηρίου ή ύπαρξη ειδικής συσκευής καθαρισμού στρωμάτων, (ατμοκαθαριστής) στο ξενοδοχείο, εκτός αν καλύπτεται το συγκεκριμένο κριτήριο με άλλο τρόπο, π.χ. εγγύηση κατασκευαστή
4.28	Επιλογή μαξιλαριών	50	Π	Π	Π	Π	Π	ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΤΥΠΩΝ ΥΠΟΑΛΛΕΡΓΙΚΑ
4.29	ντουλάπα με ικανό αριθμό κρεμαστών		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
4.30	κρεμάστρες διάφορων τύπων-τουλάχιστον δυο	25	Υ	Υ	Π	Π	Π	(Π.Χ. ΠΑΝΤΕΛΟΝΙΩΝ, ΦΟΥΣΤΩΝ, ΚΟΥΣΤΟΥΜΙΩΝ)
4.31	ένα κάθισμα/καρεκλά ανά κλίνη		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
4.32	Τραπεζάκι	50	Υ	Π	Π	Π	Π	
4.33	τραπέζι ή γραφείο ή άλλη επιφάνεια εργασίας	50	Υ	Υ	Π	Π	Π	
4.34	κομοδίνα ή άλλη αντίστοιχη ΕΠΙΦΑΝΕΙΑ		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
4.35	Έπιπλο τουαλέτας κρεβατοκάμαρας με καθρέφτη	50	Π	Π	Π	Π	Π	

4.36	Φωτισμός ανάγνωσης δίπλα στο κρεβάτι		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
4.37	Κεντρικός διακόπτης φωτισμού δωματίου στην είσοδο	50	Π	Π	Π	Π	Π	
4.38	Κεντρικός διακόπτης φωτισμού δωματίου δίπλα στο κρεβάτι	50	Π	Π	Π	Π	Π	
4.39	Ελεύθερες πρίζες ρεύματος στο δωμάτιο, (2 τουλάχιστον)		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
4.40	Δυνατότητα πλήρους συσκότισης του δωματίου		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	ΠΧ ΠΑΡΑΘΥΡΟΦΥ ΛΛΑ, ΚΟΥΡΤΙΝΑ ΣΥΣΚΟΤΙΣΗΣ
4.41	Πάγκος αποσκευών		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	ΠΤΥΣΣΟΜΕΝΟ Σ ή ΜΗ
4.42	καλάθι αχρηστων		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
4.43	Υπηρεσία ή συσκευή αφύπνισης		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
4.44	Πίνακας με ανάγλυφες οδηγίες διαφυγής στα δωμάτια ΑμεΑ		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
4.45	Κατάλογος υπηρεσιών σε συστήματα γραφής και ανάγνωσης τυφλών, (braille) στα δωμάτια ΑμεΑ		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
4.46	Τιμοκατάλογος παρεχόμενων εδεσμάτων ποτών σε σύστημα γραφής και ανάγνωσης τυφλών, (Braille) στα δωμάτια ΑμεΑ		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
4.47	Ανάγλυφη αναγραφή αριθμού δωματίου σε σύστημα		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	

	γραφής και ανάγνωσης τυφλών, (braille) στα δωμάτια ΑμεΑ							
5. ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΚΟΥΖΙΝΑΣ (ΓΙΑ ΤΑ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΑ)								
A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙ Α	5*	4*	3*	2*	1*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
5.1	εξοπλισμός κουζίνας, έπιπλα (τραπεζι-καρέκλες) ΚΑΙ ανάλογος εξοπλισμός εστίασης		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
5.2	μαγειρική συσκευή δυο η τεσσάρων εστιών με φούρνο:							
	Α) στο 50% των διαμερισμάτων	50	Π	Π	Π	Π	Π	
	Β) στο 100% των δωματίων	70						
5.3	Μαγειρική συσκευή δυο εστιών		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
5.4	Ηλεκτρικό ψυγείο		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
5.5	καφετιέρα φίλτρου, φρυγανιέρα η τοστιέρα, φούρνος μικροκυμάτων, βραστήρας νερού	100						
6. ΛΟΥΤΡΟ								
A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙ Α	5*	4*	3*	2*	1*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
6.1.α	Ιδιαίτερο λουτό για κάθε δωμάτιο/διαμέρισμα		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
6.1.β	Μπανιέρα ή ντουζιέρα στο σύνολο των λουτρών με τα λοιπά είδη υγιεινής και εξοπλισμό μπάνιου και παροχή χαρτιού υγείας, σαπουνιού,		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	Στην υποχρέωση για τοποθέτηση μπανιέρας ή ντουζιέρας δεν εμπίπτουν τα λουτρά των δωματίων για Α.Μ.Κ. Τα δε λοιπά είδη υγιεινής ακολουθούν τις ειδικές προδιαγραφές

	αφρόλουτρου, σαμπουάν							
6.2	μπανιερα και ντουζιερα:		Π	Π	Π	Π	Π	
	α) στο 30% των δωματιων	100						
	β) στο 60% των δωματιων	150						
	γ) στο 100% των δωματιων	200						
6.3	μπανιερα ή ντουζιερα με υδρομασάζ:		Π	Π	Π	Π	Π	
	α) στο 30% των δωματιων	100						
	β) στο 60% των δωματιων	150						
	γ) στο 100% των δωματιων	200						
6.4	Αντιολισθητική επιφάνεια στην μπανιερά η ντουζιέρα		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	Η ΕΠΙΦΑΝΕΙΑ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΕΧΕΙ ΜΟΝΙΜΗ ή ΟΧΙ
6.5	Χειρολαβές ασφάλειας στη μπανιερά	25	Π	Π	Π	Π	Π	
6.6	Διπλός νιπτήρας	50	Π	Π	Π	Π	Π	
6.7	Διαχωρισμός του κυρίως wc από το χώρο όπου βρίσκονται η μπανιερά, η ντουζιέρα και ο νιπτήρας	100	Π	Π	Π	Π	Π	
6.8	Καθρέπτης		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
6.9	Πρόσβαση πρίζα δίπλα στο καθρέπτη		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	Μπορεί να είναι τοποθετημένη και έξω από την πόρτα σε σημείο που την καθιστά εύκολα προσβάσιμη
6.10	Μεγεθυντικός καθρέπτης	25	Π	Π	Π	Π	Π	
6.11	Στεγνωτήρας μαλλιών	25	Υ	Υ	Υ	Π	Π	

6.12	Συσκευή τηλεφώνου στο λουτρό	50	Π	Π	Π	Π	Π	
6.13	Μπουρνούζι και παντόφλες μπάνιου (ανα κλίνη)	25	Υ	Π	Π	Π	Π	
6.14	Επαρκής και καλή ποιότητας ιματισμού ανάλογος της δυναμικότητας και της κατηγορίας		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
6.15	Ζυγαριά	25	Π	Π	Π	Π	Π	
6.16	Πετσέτες πισίνας ή θαλάσσης	25	Π	Π	Π	Π	Π	
6.17	Παροχή ζεστού νερού επί 24 ώρες		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
6.18	Προσθετά είδη κοσμητικής (καταλύματα κεφαλής, βάμβακι, ξυραφάκια μιας χρήσεως, μπατονέτες αυτιών, λουσίων ή γαλάκτωμα σώματος- χεριών, κρεμά μαλλιών, λιμα νυχιών, σακουλές υγιεινής, οδοντόβουρτσα με Οδοντόπαστα μιας χρήσεως, χαρτομάντιλα)	5	Υ	Υ	Π	Π	Π	
7. ΕΣΤΙΑΣΗ								
A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙ Α	5*	4*	3*	2*	1*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
7.1 Τ.Π	Παροχή πρωινού σε ενδεδειγμένη αίθουσα		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	Σύμφωνα με τις ισχύουσες υγειονομικές διατάξεις
7.2	Δυνατότητα σερβιρίσματος πρωινού στα δωμάτια	100	Υ	Π	Π	Π	Π	

7.3 Τ.Π	Υπαρξη καταστήματος μαζικής εστίασης	250/κ ατάστημα, (500 μέγιστο)	Π 250	Π	Π 250	Π	Π	Σύμφωνα με τον πίνακα προσωπικού που υποβάλλεται στο Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας σε Ξ/Χ: α.Εποχικής λειτουργίας η δυναμικότητα του εστιατορίου να αντιστοιχεί στο 60% των κλινών. β.Συνεχούς, (όλο το χρόνο) λειτουργίας η δυναμικότητα του εστιατορίου να αντιστοιχεί στο 30% των κλινών, (βαθμολογούνται ι εως 2 εστιατόρια ανά Ξ/Χ)
7.4	Παροχή φαγητού στο ξενοδοχείο σε συνεργασία με εστιατόριο επιπλέον του υποχρεωτικού καταστήματος εστίασης	150	Π 150	Π	Π	Π	Π	
7.5	Σύνθεση πρωινού (ελάχιστη): καφές (φίλτρου, στιγμιαίος, ελληνικός), τσάι, γάλα, 2 ειδη φρέσκου ψωμιού, φρυγανιές, κέικ, βούτυρο, μαργαρίνη, 2 ειδη μαρμελάδας, μελι, τυρί, αλλαντικά, αυγά (ζεστά/κρύα), γιαούρτι, δημητριακά, χυμοί φρούτων, φρέσκα φρούτα		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
7.6	Διάρκεια πρωινού άνω των 3 ωρών	100	Υ	Υ	Π	Π	Π	
7.7	Υπηρεσία Δωματίου, (room service)		Υ					
	α. για 12 ώρες	100	-	Υ	Π	Π	Π	
	β. για 24 ώρες	200	Υ	Π	Π	Π	Π	
7.8	Υπηρεσία παροχής πρωινού νωρίς το πρωί	100	Π	Π	Π	Π	Π	

7.9	Παροχή φαγητού η πρωινού σε πελάτες σε ειδικές συσκευασίες, εφόσον ζητηθεί	50	Π	Π	Π	Π	Π	
7.10	Κατάστημα αναψυχής, (Κυλικείο/μπαρ)	250 κατάσ τημα, (500 μέγιστ ο)	Υ 500	Π	Π	Π	Π	Βαθμολογούνται εώς 2 κυλικεία/μπαρ ανά Ξ/Χ
8. ΔΙΑΣΚΕΔΑΣΗ - ΑΘΛΗΣΗ- ΨΥΧΑΓΩΓΙΑ								
A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙ Α	5*	4*	3*	2*	1*	ΠΑΡΑΤΗΡΗ ΣΕΙΣ
8.1	Αίθουσα ψυχαγωγίας-παιχνιδιών(π.χ. επιτραπέζια παιχνίδια, μπιλιάρδο)	100	Π	Π	Π	Π	Π	
8.2	Οργανωμένος παιδότοπος κλειστός τουλάχιστον 20 τ.μ. ή υπαίθριος, (περιφραγμένος εκτός κτιρίου)	100	Π	Π	Π	Π	Π	Απαιτείται πιστοποίηση
8.3	Κολυμβητική δεξαμενή κοινόχρηστη:							
	Α) Έως 150τ.μ.	150	Π	Π	Π	Π	Π	ΒΑΘΜΟΛΟΓΟ ΥΝΤΑΙ ΕΩΣ 2 ΚΟΛΥΜΒΗΤΙΚ ΕΣ ΔΕΞΑΜΕΝΕΣ ΑΝΑ Ξ/Χ
	Β) ΑΝΩ ΤΩΝ 150τ.μ.	200						
8.4	Εξοπλισμός υδρομασάζ στη κολυμβητική δεξαμενή	50	Π	Π	Π	Π	Π	
8.5	Κολυμβητική δεξαμενή παιδική	100	Π	Π	Π	Π	Π	ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΙΣ ΙΣΧΥΟΥΣΕΣ ΥΓΙΕΝΟΜΙΚΕ Σ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕ Σ
8.6	Κολυμβητική δεξαμενή κοινόχρηστη κλειστή θερμαινόμενη	200	Π	Π	Π	Π	Π	ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΙΣ ΙΣΧΥΟΥΣΕΣ ΥΓΙΕΝΟΜΙΚΕ Σ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕ Σ
8.7	Ιδιωτικές κολυμβητικές δεξαμενές:		Π	Π	Π	Π	Π	ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΙΣ ΙΣΧΥΟΥΣΕΣ ΥΓΙΕΝΟΜΙΚΕ Σ
	α) στο 20% των δωματίων	150						

	β) στο 50% των δωματίων	300						ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕ Σ
8.8	Χώρος στον οποίο προσφέρονται υπηρεσίες αναζωογόνησης που περιλαμβάνουν τουλάχιστον δύο από τα Sauna, Steam bath, Jacuzzi και δύο είδη θεραπειών ή μασάζ	200	Π	Π	Π	Π	Π	
8.9	Κέντρο ομορφιάς, (Salon de beaute)/εργαστήριο αισθητικής που περιλαμβάνει τουλάχιστον θεραπείες προσώπου, θεραπείες άκρων, μακιγιάζ, αποτρίχωση	150	Π	Π	Π	Π	Π	Απαιτείται πιστοποίηση σύμφωνα με τις ισχύουσες υγειονομικές διατάξεις
8.10	χώρος άθλησης πελατών εμβαδού τουλάχιστον 20Τ.Μ. - που περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο 4 όργανα νέας τεχνολογίας (π.χ. step machine, διάδρομος, ποδήλατο, κωπηλατικό εργόμετρο, πάγκοι , αλτήρες)	100	Π	Π	Π	Π	Π	
8.11	Θέατρο ή κινηματογράφος	100	Π	Π	Π	Π	Π	Απαιτείται πιστοποίηση σύμφωνα με τις ισχύουσες υγειονομικές διατάξεις
8.12	γήπεδο/α για Αθλοπαιδιές	150	Π	Π	Π	Π	Π	Π.Χ. ΤΕΝΙΣ, ΜΠΑΣΚΕΤ, ΒΟΛΕΪ
8.13	Δραστηριότητες- ψυχαγωγία (animation)	100	Π	Π	Π	Π	Π	
8.14	Βιβλιοθήκη	100	Π	Π	Π	Π	Π	ΔΙΑΚΡΙΤΙΚΟΣ ΧΩΡΟΣ ΓΙΑ ΑΝΑΞΕΝΩΣΗ

9. ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ								
A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙ Α	5*	4*	3*	2*	1*	ΠΑΡΑΤΗΡΗ ΣΕΙΣ
9.1	Προστασία Ξ/Χ με υπηρεσία ασφαλείας (security) όλο το 24ώρο	150	Π	Π	Π	Π	Π	Σύμφωνα με τον πίνακα προσωπικού στον οποίο θα περιλαμβάνεται η συγκεκριμένη ειδικότητα ή σε περίπτωση ανάθεσης υπηρεσιών σε εξωτερικό συνεργάτη, (outsourcing), σύμβαση και τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών
9.2	Υπηρεσία μεταφοράς από και προς το αεροδρόμιο, λιμάνι, σταθμό	200	Π	Π	Π	Π	Π	ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΑ ΟΡΙΖΟΜΕΝΑ ΣΤΗΝ ΠΑΡΑΓΡΑΦΟ Η2 ΠΕΡ.5 ΤΟΥ ΑΡΘΡΟΥ ΠΡΩΤΟΥ ΤΟΥ Ν.40.93/12 ΟΠΩΣ ΙΣΧΥΕΙ
9.3	Υπηρεσία οδηγού από και προς το χώρο στάθμευσης	100	Π	Π	Π	Π	Π	
9.4	Υπηρεσία στεγνού καθαρίσματος-πλυσίματος-σιδερώματος	100	Π	Π	Π	Π	Π	
9.5	Ιδιωτική ασφάλιση πελατών	200	Π	Π	Π	Π	Π	Ασφάλιση αστικής ευθύνης
9.6	Υπηρεσία φύλαξης παιδιών	100	Π	Π	Π	Π	Π	ΑΠΟ ΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΟ ΠΡΩΨΠΙΚΟ
9.7	Παροχή ημερήσιων εφημερίδων και περιοδικών	50	Π	Π	Π	Π	Π	
9.8	Καταστήματα εντός Ξ/Δ	50/κατ/μα Μέγιστος αριθμός μορίων 150	Π	Π	Π	Π	Π	Ενδεικτικά : μινι μαρκετ, ανθοπωλείο, κοσμημ/λαιο κλπ). Απαιτείται η αδειοδότηση τους
10. ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ								
A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙ Α	5*	4*	3*	2*	1*	ΠΑΡΑΤΗΡΗ ΣΕΙΣ

10.1	Ανάπτυξη περιβαλλοντικών υπηρεσιών-προτύπων:							ΤΑ ΜΟΡΙΑ ΠΟΛΛΑΠΛΑΣΙ ΑΖΟΝΤΑΙ ΕΠΙ ΚΑΘΕ ΔΙΑΤΕΘΙΜΕΝΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ
	Α) ECOLABEL, EMAS, ISO 14001	200						
	Β) GREEN GLOBE, GREEN KEY, TRAVELIFE ή ΑΛΛΑ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΑ ΔΗΜΟΣΙΑ ή ΙΔΙΩΤΙΚΑ ΠΡΟΤΥΠΑ	150	Π	Π	Π	Π	Π	
	Γ) Βιολογική γεωργία η και χρήση βιολογικών προϊόντων	150						
10.2	α)Πιστοποίηση συστημάτων διαχείρισης ποιότητας, (πχ. ISO 9001:2008, European Hospitality Quality της Hotrec και άλλα αντίστοιχα πρότυπα) β). Σήμα :Boutique Hotel" που χορηγείται από το Ξ.Ε.Ε.	α) 100 β) 200	Π	Π	Π	Π	Π	Τα μόρια πολλαπλασιάζονται επι κάθε διατιθέμενο πιστοποιητικό
10.3	Πιστοποίηση συστημάτων ασφαλείας : α).Τροφίμων ISO 22000:2005 β).Τροφίμων HACCP, CODEX ALIMENTARIUS γ).εγκαταστάσεων και εξοπλισμού για την εκμίσθωση μέσων αναψυχής	α).200 β).100 γ).100	Π	Π	Π	Π	Π	Τα μόρια πολλαπλασιάζονται επί κάθε διατιθέμενο πιστοποιητικό
10.4	Αναφορά εταιρικής κοινωνικής ευθύνης ISO 26000-Social - Responsibility Standard ή άλλα αντίστοιχα πρότυπα	100	Π	Π	Π	Π	Π	
10.5	Εναρξη στο Προγραμμα <ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΠΡΩΙΝΟ> του ΞΕΕ	250	Π	Π	Π	Π	Π	
10.6	Ειδικό σήμα ποιότητας ελληνικής κουζίνας ή πιστοποίηση τοπικής κουζίνας βάσει δημοσίων ή ιδιωτικών προτύπων	200	Π	Π	Π	Π	Π	

10.7	Οργανωμένο σύστημα διαχείρισης παράπονων πελατών (αν δεν διαθέτει πιστοποίηση συστήματος διαχείρισης ποιότητας)	100	Π	Π	Π	Π	Π	
11. ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ								
A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙ Α	5*	4*	3*	2*	1*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
11.1	Συμμετοχή τουλάχιστον του 10% του προσωπικού σε επιμορφωτικό πρόγραμμα σχετικό με τον τουρισμό και την ασφάλεια διάρκειας μεγαλύτερης των 20 ωρών σε ετήσια βάση	150	Π	Π	Π	Π	Π	ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ Η ΣΧΕΤΙΚΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ
11.2	χορήγηση εγχειρίδιου λειτουργίας του ξενοδοχείου στο προσωπικό	50	Π	Π	Π	Π	Π	
11.3	Αποδεδειγμένη γνώση ξένης γλώσσας:		Π	Π	Π	Π	Π	
	α) 50% του προσωπικού	100						
	β) 40% του προσωπικού	70						
	γ) 30% του προσωπικού	50						
11.4	απόφοιτοι τουριστικών σχολών:		Π	Π	Π	Π	Π	
	α) 50% του προσωπικού	150						
	β) 40% του προσωπικού	100						
	γ) 30% του προσωπικού	70						
11.5	Αναλογία απασχολούμενων ως προς τον αριθμό των κλινών (για κάθε ξενοδοχείο σε πλήρη λειτουργία):		Π 200	Π	Π	Π	Π	
	α) τουλάχιστον ένας(μια)/4 κλίνες	200						
	β) τουλάχιστον ένας(μια)/6 κλίνες	150						
	γ) τουλάχιστον ένας(μια)/8 κλίνες	100						

	δ) τουλάχιστον ένας(μια)/10 κλίνες	50						
12. ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ- ΥΓΙΕΙΝΗ								
A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙ Α	5*	4*	3*	2*	1*	ΠΑΡΑΤΗΡΗ ΣΕΙΣ
12.1	Καθημερινή καθαριότητα κοινοχρήστων χώρων		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
12.2	Καθημερινή καθαριότητα δωματίων		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
12.3	Συχνότητα αλλαγής κλινοσκεπασμάτων		Υ ΚΑΘΕ ΜΕΡΑ	Υ ΚΑ ΘΕ 2 ΜΕΡ ΕΣ	Υ ΚΑ ΘΕ 2 ΜΕΡ ΕΣ	Υ ΚΑ ΘΕ 3 ΜΕΡ ΕΣ	Υ ΚΑ ΘΕ 3 ΜΕΡ ΕΣ	
12.4	Συχνότητα αλλαγής ματισιμου μπανιου		Υ ΚΑΘΕ ΜΕΡΑ	Υ ΚΑ ΘΕ ΜΕΡ Α	Υ ΚΑ ΘΕ ΜΕΡ Α	Υ ΚΑ ΘΕ 2 ΜΕΡ ΕΣ	Υ ΚΑ ΘΕ 2 ΜΕΡ ΕΣ	
12.5	Δεύτερη υπηρεσία καθαριότητας το βραδύ ως προσθετός έλεγχος δωματίου (αλλαγή πετσετών, απομάκρυνσης καλύμματος κρεβατιού, άδειασμα καλαθιού απορριμμάτων)	150	Υ	Π	Π	Π	Π	
12.6	Αλλαγή πετσετών κατόπιν αιτήματος	50	Υ	Π	Π	Π	Π	
12.7	Τήρηση διαδικασιών απεντόμωσης-μυοκτονίας από πιστοποιημένα συνέργεια		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	ΜΕ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙ ΚΟ

13. ΔΙΑΦΟΡΑ								
A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙ Α	5*	4*	3*	2*	1*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣ ΕΙΣ
13.1	Ιστοσελίδα δίγλωσση με επικαιροποιημένη πληροφόρηση για το ξενοδοχείο, με ρεαλιστικές φωτογραφίες του ξενοδοχείου (εσωτερικοί χώροι, κοινόχρηστοι χώροι, δωμάτια)		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
13.2	Ιστοσελίδα με επιλογή απευθείας κρατήσεων και αξιολόγηση πελατών	50	Π	Π	Π	Π	Π	
13.3	Πρόωθηση περιβαλλοντικής ενημέρωσης και εκπαίδευσης προσωπικού- διανομή φυλλαδίων		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	

Παράρτημα Β:«Κριτήρια Κατάταξης Ιταλίας »

Ελάχιστα κριτήρια υπηρεσιών και εγκαταστάσεων για την
κατάταξη των ξενοδοχείων της Ιταλίας σε αστέρια - Εθνικά
κριτήρια ΦΕΚ 34/ 11-02 -2009

ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ <u>ΙΤΑΛΙΑΣ</u>		Επίπεδα ταξινόμησης				
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ		1*	2*	3 *	4*	5*
1	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ					
	- Υποδοχή ανοιχτή τουλάχιστον 12 ώρες την ημέρα νυχτερινός αχθοφόρος	Y	Y			
	- Υποδοχή ανοιχτή τουλάχιστον 16 ώρες την ημέρα νυχτερινός αχθοφόρος			Y	Y	
	- Υποδοχή ανοιχτή 24/7					Y
	- διαθέσιμος εργαζόμενος σε εφημερία	Y	Y	Y	Y	Y
	- υπηρεσία αποσκευών κατά τις ώρες υποδοχής	Y	Y	Y	Y	Y
	- πρέπει να διαθέτει καλάθι αποσκευών	Y	Y	Y	Y	Y
	- πρέπει να διαθέτει χώρο αποσκευών				Y	Y
	- χρηματοκιβώτιο του ξενοδοχείου διαθέσιμο για τους επισκέπτες	Y	Y	Y	Y	Y
	- Χρηματοκιβώτιο στο δωμάτιο για τους επισκέπτες				Y	Y
	- Νυχτοφύλακας					Y
2	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΜΠΑΡ					
	- ανοικτή τουλάχιστον 16 ώρες την ημέρα, με προσωπικό				Y	Y
	- ανοικτή τουλάχιστον 12 ώρες την ημέρα, με προσωπικό			Y		
	- υπηρεσία μπαρ στα δωμάτια διαθέσιμο 24 ώρες την ημέρα, με προσωπικό					Y
	διαθέσιμο τουλάχιστον 16 ώρες την ημέρα, με προσωπικό				Y	
	διαθέσιμο τουλάχιστον 12 ώρες την ημέρα, με προσωπικό			Y		
3	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΩΙΝΟΥ					
	- στα δωμάτια ή στο εστιατόριο				Y	Y
	- υπηρεσία δωματίου κατά τη διάρκεια του πρωινού				Y	Y
	- σε χώρους ή κοινόχρηστους χώρους που προορίζονται και για άλλες χρήσεις	Y	Y			
4	ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ					
	- Εάν υπάρχει υπηρεσία εστιατορίου, μπορεί να προσφέρεται στην αίθουσα πρωινού Υπηρεσία δωματίου κατά τις ώρες των γευμάτων				Y	Y

5	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΩΜΑΤΙΟΥ					
	- υπηρεσία καθαριότητας στα δωμάτια μία φορά την ημέρα	Y	Y	Y	Y	
	- αλλαγή των κλινοσκεπασμάτων μία φορά την εβδομάδα, εκτός αν ο πελάτης επιλέξει να προστατεύσει το περιβάλλον	Y	Y	Y	Y	
	- αλλαγή πετσετών δύο φορές την εβδομάδα, εκτός αν ο πελάτης επιλέξει να προστατεύσει το περιβάλλον	Y				
	- αλλαγή κλινοσκεπασμάτων δύο φορές την εβδομάδα, εκτός αν ο πελάτης επιλέξει να προστατεύσει το περιβάλλον					
	- αλλαγή πετσετών τρεις φορές την εβδομάδα, εκτός αν ο πελάτης επιλέξει να προστατεύσει το περιβάλλον		Y	Y		
	- υπηρεσία καθαριότητας στα δωμάτια μία φορά την ημέρα, με τακτοποίηση το απόγευμα					Y
	- αλλαγή κλινοσκεπασμάτων κάθε μέρα, εκτός αν ο πελάτης επιλέξει να προστατεύσει το περιβάλλον				Y	Y
	- Αλλαγή πετσετών κάθε μέρα, εκτός αν ο πελάτης επιλέξει να προστατεύσει το περιβάλλον				Y	Y
6	ΞΕΝΕΣ ΓΛΩΣΣΕΣ					
	- Τουλάχιστον μία ξένη γλώσσα			Y		
	- Τουλάχιστον δύο ξένες γλώσσες				Y	
	- Τουλάχιστον τρεις ξένες γλώσσες					Y
7	ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ					
	- υπηρεσία φαξ και φωτοτυπίας	Y	Y	Y	Y	Y
	- στολές προσωπικού					Y
	- Υπηρεσία Internet αποκλειστικά για τους κατοίκους			Y	Y	Y
	- στολές προσωπικού			Y	Y	Y
	- Υπηρεσία πλυντηρίου και σιδερώματος, με παράδοση εντός 24 ωρών				Y	Y
	- διαθέσιμος χώρος στάθμευσης 24 ώρες το 24ωρο για τουλάχιστον το 80% των δωματίων					Y
	- διαθέσιμος χώρος στάθμευσης 8 έως 22 για τουλάχιστον το 50% των δωματίων				Y	
8	ΠΡΟΣΘΕΤΟΙ ΧΩΡΟΙ ΓΙΑ ΧΡΗΣΗ ΑΠΟ ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣ					
	- δωμάτιο που χρησιμοποιείται ως γκαρνταρόμπα και χώρος αποθήκευσης αποσκευών				Y	Y
9	ΠΑΡΟΧΕΣ ΔΩΜΑΤΙΟΥ					
	- βασική επίπλωση (κρεβάτι με κομοδίνο ή ράφι για κάθε κρεβάτι, καρέκλα ή άλλο κάθισμα στο κρεβάτι, τραπέζι, ντουλάπα, καθρέφτης, καλάθι απορριμμάτων, φως στο κομοδίνο)	Y	Y	Y	Y	Y

	- νεροχύτη με ζεστό και κρύο νερό με καθρέφτη και πρίζα (αν δεν υπάρχει τουαλέτα)	Y	Y			
	- κουμπί κλήσης έκτακτης ανάγκης με ενδοσυνεννόηση ή κουδούνι	Y	Y	Y	Y	Y
	- πολυθρόνα					Y
	- σκαμπό ή ράφι κατάλληλο για αποσκευές		Y	Y	Y	Y
	- mini-bar				Y	Y
	- τηλεόραση			Y	Y	Y
	- τηλεόραση και δορυφορική τηλεόραση δικτύου				Y	Y
	- τηλέφωνο με απευθείας κλήση			Y	Y	Y
	- σύνδεση στο διαδίκτυο				Y	Y
	- όλα τα δωμάτια πρέπει να διαθέτουν χρηματοκιβώτιο στο δωμάτιο				Y	Y
	- μέτρα για τη μείωση του θορύβου					Y
	- τουλάχιστον το 50% των δωματίων πρέπει να διαθέτουν χρηματοκιβώτιο στο δωμάτιο			Y		
10	ΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΠΑΡΟΧΕΣ ΜΠΑΝΙΟΥ (νιπτήρας, τουαλέτα, μπιντέ, μπανιέρα ή ντους)					
	- κουμπί κλήσης έκτακτης ανάγκης σε όλες τις τουαλέτες (ιδιωτικές και κοινές)	Y	Y	Y	Y	Y
	- πετσέτες προσώπου, πετσέτες μπάνιου και χαλάκια μπάνιου ανάλογα με τον αριθμό των επισκεπτών	Y	Y	Y	Y	Y
	- σαπούνι	Y	Y	Y	Y	Y
	- καλάθι και σάκοι απορριμμάτων	Y	Y	Y	Y	Y
	- ένα μπουρνούζι ανά άτομο				Y	Y
	- σεσουάρ μαλλιών			Y	Y	Y
11	ΧΩΡΟΙ ΚΟΙΝΟΥ					
	- τουλάχιστον έναν χώρο κοινής χρήσης που μπορεί να περιλαμβάνει την τραπεζαρία ή την αίθουσα πρωινού			Y	Y	Y
	- διαθεσιμότητα κάποιου είδους φαγητού και ποτού, ακόμη και με ένα μόνο μηχάνημα αυτόματης πώλησης			Y	Y	
	- τραπεζαρία (εάν παρέχεται υπηρεσία)			Y	Y	Y
	- τουλάχιστον 4 τ.μ. για κάθε ένα από τα 10 πρώτα δωμάτια ή μονάδες διαμονής, 1 τ.μ. για κάθε ένα από τα επόμενα δωμάτια ή μονάδες διαμονής μέχρι το 20ό, 0,5 τ.μ. για κάθε ένα από τα ακόλουθα δωμάτια άνω των 20		Y	Y	Y	Y
	- τραπεζαρία (εάν παρέχεται υπηρεσία) διαθεσιμότητα κάποιου είδους φαγητού και ποτού, ακόμη και με ένα μόνο μηχάνημα αυτόματης πώλησης					Y
	- αίθουσα ή χώρος που προορίζεται για συνεδριάσεις				Y	Y
12	ΠΩΛΗΣΗ Ή ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΟΙ ΧΩΡΟΙ					
	- εστιατόριο					Y
	- περιοχή μπαρ					Y
	- καθιστικό / ανάγνωση / ψυχαγωγία					Y

	- περιοχή πρωινού					Y
	- αίθουσα ή χώρος που προορίζεται για συνεδριάσεις					Y
13	ΜΠΑΝΙΑ ΚΟΙΝΗΣ ΧΡΗΣΗΣ					
	- Χώροι υγιεινής σε κάθε κοινόχρηστο χώρο, διαχωρισμένοι ανάλογα με το φύλο.	Y	Y	Y	Y	Y
	- Για τα υπνοδωμάτια χωρίς ιδιωτικό μπάνιο, πρέπει να υπάρχει ένα πλήρες κοινόχρηστο μπάνιο για κάθε 8 κρεβάτια ή τουλάχιστον ένα μπάνιο ανά όροφο.	Y		Y		
	- Τουλάχιστον το 40% του συνόλου των δωματίων πρέπει να διαθέτει ιδιωτικό μπάνιο με ζεστό και κρύο νερό.	Y				
	- Για τα υπνοδωμάτια χωρίς ιδιωτικό μπάνιο, πρέπει να υπάρχει ένα πλήρες κοινόχρηστο μπάνιο για κάθε 6 κρεβάτια ή τουλάχιστον ένα μπάνιο ανά όροφο.		Y			
	- Τουλάχιστον το 80% όλων των δωματίων πρέπει να διαθέτουν ιδιωτικό μπάνιο με ζεστό και κρύο νερό.		Y			
	- Για τα υπνοδωμάτια χωρίς ιδιωτικό μπάνιο, πρέπει να υπάρχει ένα πλήρες κοινόχρηστο μπάνιο για κάθε 8 κρεβάτια ή τουλάχιστον ένα μπάνιο ανά όροφο.					
	- Το 100% όλων των δωματίων πρέπει να διαθέτουν ιδιωτικό μπάνιο με ζεστό και κρύο νερό.			Y	Y	Y
	- Ιδιωτικά μπάνια στα δωμάτια					
14	ΔΩΜΑΤΙΑ					
	- ελάχιστος αριθμός επτά δωματίων	Y	Y	Y	Y	Y
	- Το συνολικό εμβαδόν του δωματίου και του μπάνιου του πρέπει να είναι τουλάχιστον το εξής μονόκλινο δωμάτιο: ελάχιστο εμβαδόν 8 τετραγωνικά μέτρα. δίκλινο δωμάτιο: ελάχιστο εμβαδόν 14 τετραγωνικά	Y	Y	Y		
	- το ιδιωτικό μπάνιο πρέπει να είναι τουλάχιστον 3 τετραγωνικά μέτρα	Y	Y	Y		
	- Το συνολικό εμβαδόν του δωματίου και του μπάνιου του πρέπει να είναι τουλάχιστον το εξής:					
	- μονόκλινο δωμάτιο: ελάχιστο εμβαδόν 9 τετραγωνικά μέτρα				Y	
	- δίκλινο δωμάτιο: ελάχιστο εμβαδόν 15 τετραγωνικά				Y	
	- το ιδιωτικό μπάνιο πρέπει να είναι τουλάχιστον 4 τετραγωνικά μέτρα				Y	
	- μονόκλινο δωμάτιο: ελάχιστο εμβαδόν 9 τετραγωνικά μέτρα					Y
	- δίκλινο δωμάτιο: ελάχιστο εμβαδόν 16 τετραγωνικά					Y
	- το ιδιωτικό μπάνιο πρέπει να είναι τουλάχιστον 5 τετραγωνικά μέτρα					Y
15	ΤΥΠΙΚΕΣ ΑΝΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ					
	- θέρμανση καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, εκτός από τα ξενοδοχεία με περιορισμένο άνοιγμα για τη θερινή περίοδο.	Y	Y	Y	Y	Y

- Τηλεόραση στον κοινόχρηστο χώρο	Y	Y	Y	Y	Y
- τηλέφωνο κοινής χρήσης	Y	Y	Y	Y	
- ανελκυστήρας για τους επισκέπτες υποχρεωτική για κτίρια άνω των δύο ορόφων			Y	Y	Y
- θέρμανση καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, εκτός από τα ξενοδοχεία με περιορισμένο άνοιγμα για τη θερινή περίοδο. Κλιματισμός στους κοινόχρηστους χώρους και ρυθμιζόμενο από τον χρήστη στα δωμάτια διάφορος εξοπλισμός Τηλεόραση στον κοινόχρηστο χώρο τηλέφωνο κοινής χρήσης είσοδος που προστατεύεται από στοά ή βεράντα (εκτός αν εξαιρούνται οι κατασκευές που υπόκεινται σε περιορισμούς)					Y
- Κλιματισμός στους κοινόχρηστους χώρους και ρυθμιζόμενο από τον χρήστη στα δωμάτια				Y	Y

Ελάχιστες απαιτήσεις κριτηρίων κατάταξης των ξενοδοχείων της Τοσκάνης

[Άρθρο » Ρυθμιστική συλλογή περιοχής της Τοσκάνης \(regione.toscana.it\)](http://regione.toscana.it)

Η λειτουργία των διατάξεων του περιφερειακού νόμου ολοκληρώθηκε το 2018 με την έκδοση του Εκτελεστικού Κανονισμού: Προεδρικό Διάταγμα 47/Ρ/2018 της 7ης Αυγούστου 2018 «Κανονισμός εφαρμογής του περιφερειακού νόμου 86/2016 (κωδικοποιημένος νόμος για το περιφερειακό σύστημα τουρισμού)»

ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ ΤΟΣΚΑΝΗ						
		Επίπεδα ταξινόμησης				
	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ	1*	2*	3 *	4*	5*
1	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ					
1.1	Αριθμός ωρών ανά ημέρα κατά τις οποίες παρέχονται υπηρεσίες υποδοχής και θυρωρείου - πληροφορίες από το προσωπικό (1)	12	12	16	24	24
	(1) Ως "προσαρτημένο προσωπικό" νοείται το πρόσωπο (ιδιοκτήτης, βοηθός, υπάλληλος) που έχει οριστεί για τη συγκεκριμένη υπηρεσία κατά κύριο λόγο					
1.2	Νυχτερινή υπηρεσία: διαθέσιμος συνοδός κατόπιν κλήσης	Y	Y	Y		
1.3	Υπηρεσία κεντρικής φύλαξης, η οποία παρέχεται από τον φορέα εκμετάλλευσης μέσω του κεντρικού χρηματοκιβωτίου .	Y	Y	Y	Y	Y
1.4	Αριθμός ημερήσιων ωρών κατά τις οποίες εξασφαλίζεται η εσωτερική μεταφορά αποσκευών με καροτσάκι. Το καροτσάκι είναι διαθέσιμο στους πελάτες για χρήση χωρίς τη βοήθεια του προσωπικού.	12	12	16		
1.5	Αριθμός ημερήσιων ωρών κατά τις οποίες παρέχεται εσωτερική μεταφορά αποσκευές από το προσωπικό				16	24
1.6	Υπηρεσία πρωινού					
1.6.1	Σε ειδική αίθουσα ή επίσης για τροφοδοσία			Y	Y	Y
1.6.2	Σε κοινόχρηστους χώρους που προορίζονται και για άλλες χρήσεις		Y			
1.6.3	Υπηρεσίες που παρέχονται στα δωμάτια κατόπιν αιτήματος του πελάτη				Y	Y
1.7	Υπηρεσία μπαρ					
1.7.1	Αριθμός ημερήσιων ωρών κατά τις οποίες παρέχεται υπηρεσία μπαρ από το				12	16

	προσωπικό					
1.7.2	Αριθμός ημερήσιων ωρών κατά τις οποίες παρέχεται υπηρεσία μπαρ σε κοινή χρήση			12		
1.7.3	Χώρος αναψυκτηρίου, επίσης με μηχανήματα αυτόματης πώλησης, στις εγκαταστάσεις	Y	Y			
1.7.4	Αριθμός ημερήσιων ωρών κατά τις οποίες παρέχεται υπηρεσία μπαρ στα δωμάτια ή μονάδες			12	16	16
1.8	Αναγνωριστικά προσωπικού					
1.8.1	Πινακίδα ονόματος προσωπικού	Y	Y	Y	Y	Y
1.8.2	Στολές προσωπικού υποδοχής και εστιατορίου			Y	Y	Y
1.9	Αριθμός ξένων γλωσσών που γνωρίζουν με ευχέρεια το προσωπικό θυρωρός και ρεσεψιονίστ (2)	1	1	1	2	3
	(2) Απαιτείται επαγγελματική γνώση της γλώσσας που δεν τεκμηριώνεται απαραίτητα με πτυχίο. Σε ξενοδοχεία 5 αστέρων, η γνώση ξένων γλωσσών απαιτείται από όλο το προσωπικό, με ελάχιστη γνώση δύο ξένων γλωσσών από τον καθένα να περιορίζεται στο προσωπικό που παρέχει υπηρεσίες απευθείας στον πελάτη					
1.10	Αλλαγή ιματισμού μπάνιου (3)					
1.10.1	κάθε δεύτερη ημέρα, εκτός εάν ο πελάτης επιλέξει διαφορετικά για την προστασία του περιβάλλοντος	Y	Y			
1.10.2	κάθε μέρα, εκτός αν ο πελάτης επιλέξει διαφορετικά για την προστασία του περιβάλλοντος			Y	Y	Y
	(3) Ως "σεντόνια μπάνιου" νοούνται οι πετσέτες μπάνιου, οι πετσέτες χεριών, οι φανέλες και τα χαλάκια μπάνιου. Πρέπει να αλλάζουν χωρίς εξαίρεση κάθε φορά που ο πελάτης αλλάζει					
1.11	Αλλαγή κλινοσκεπασμάτων (4)					
1.11.1	Κάθε μέρα, εκτός αν ο πελάτης επιλέξει διαφορετικά για την προστασία του περιβάλλοντος				Y	Y
1.11.2	Κάθε δεύτερη ημέρα, εκτός εάν ο πελάτης επιλέξει διαφορετικά για την προστασία του περιβάλλοντος		Y	Y		
1.11.3	Κάθε 3 ημέρες, εκτός εάν ο πελάτης επιλέξει διαφορετικά για την προστασία	Y				

	του περιβάλλοντος					
	(4) Ως "κλινοσκεπάσματα" νοούνται τα σεντόνια και οι μαξιλαροθήκες. Τα κλινοσκεπάσματα πρέπει να αλλάζονται, χωρίς εξαίρεση, σε κάθε αλλαγή φιλοξενούμενων, ανεξάρτητα από τη διάρκεια της διαμονής.					
1.12	Υπηρεσία πλυσίματος και σιδερώματος για τους πελάτες					
1.12.1	Με παράδοση αυθημερόν εάν παραδοθεί πριν από τις 9 π.μ. μεσημέρι					Y
1.12.2	Με παράδοση εντός των επόμενων 24 ωρών				Y	
1.13	Καθαρισμός σε δωμάτια ή μονάδες					
1.13.1	Μία φορά την ημέρα	Y	Y	Y		
1.13.2	Μία φορά την ημέρα με απογευματινό συμμάζεμα (5)				Y	Y
	(5) Για τα καταλύματα 4 αστέρων, η υπηρεσία θα παρέχεται κατόπιν αιτήματος του πελάτη					
1.14	Υπηρεσίες στάθμευσης (6)					
1.14.1	Υπηρεσία στάθμευσης και γκαράζ για τα οχήματα των πελατών, που παρέχεται 24 ώρες το 24ωρο από το προσωπικό, στο γκαράζ της επιχείρησης ή σε υπαίθριο γκαράζ					Y
1.14.2	Διαθέσιμος χώρος στάθμευσης για τουλάχιστον το 50% των δωματίων/μονάδων επίσης με τη σύμβαση (7)			Y	Y	
	(6) Η υποχρέωση αυτή δεν υφίσταται εάν ο ιδιοκτήτης του ξενοδοχείου έχει καταβάλει στον δήμο αναφοράς οικονομικά τέλη αντί της υποχρέωσης στάθμευσης κατά τον καθορισμό του πολεοδομικού σχεδίου και την έγκριση της δραστηριότητας. Η έλλειψη της εν λόγω υπηρεσίας πρέπει να επισημαίνεται υποχρεωτικά στα εργαλεία επικοινωνίας της εγκατάστασης καταλύματος και στις διαδικτυακές πύλες διαμεσολάβησης					
	(7) Για τις εγκαταστάσεις που υπήρχαν κατά την ημερομηνία έναρξης ισχύος του DPGR 87/R/2012, η υποχρέωση υφίσταται εάν είναι τεχνικά εφικτό ή εάν στην					

	παρακείμενη περιοχή (200 ml) υπάρχει καλή διαθεσιμότητα χώρων στάθμευσης που πρέπει να βρεθούν κατόπιν συμφωνίας					
2	ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ, ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ					
2.1	Κοινές εγκαταστάσεις μπάνιου και τουαλέτας					
2.1.1	Τουαλέτες που προορίζονται για κοινόχρηστους χώρους ή/και χώρους τροφίμων και ποτών και χώρους με ξεχωριστές τουαλέτες για κάθε φύλο που εξασφαλίζουν προσβασιμότητα			Y	Y	Y
2.1.2	Πλήρη λουτρά για κοινή χρήση σε δωμάτια χωρίς ιδιωτικό λουτρό σε έκταση ενός λουτρού για κάθε 8 κρεβάτια ή κλάσμα αυτών που δεν εξυπηρετούνται από τουαλέτα, με τουλάχιστον ένα ανά όροφο (8)	Y				
2.1.3	Πλήρη λουτρά για κοινή χρήση σε δωμάτια χωρίς ιδιωτικό λουτρό σε έκταση ενός λουτρού για κάθε 6 κρεβάτια ή κλάσμα αυτών που δεν εξυπηρετούνται από τουαλέτα, με τουλάχιστον ένα ανά όροφο (8)		Y			
	(8) Πλήρες κοινόχρηστο μπάνιο νοείται ότι είναι εξοπλισμένο με νιπτήρα, αγγλική τουαλέτα με καζανάκι, μπανιέρα ή ντους, μπιντέ ή ειδική ισοδύναμη λύση όταν υπάρχουν αντικειμενικά εμπόδια που σχετίζονται με τα δομικά χαρακτηριστικά, καθρέφτη με πρίζα, ζεστό και κρύο νερό, συναγερμό κλήσης					
2.2	Θέρμανση σε όλη την εγκατάσταση. Η υποχρέωση αυτή δεν ισχύει για ξενοδοχειακές μονάδες 1, 2 και 3 αστέρων που λειτουργούν από την 1η Μαΐου έως τις 30 Σεπτεμβρίου (9)	Y	Y	Y	Y	Y
	(9) Για ξενοδοχειακές μονάδες 4 και 5 αστέρων, υπάρχει υποχρέωση για το 100% των δωματίων και μονάδες για να είναι η θέρμανση ρυθμιζόμενη από τον πελάτη					
2.3	Κλιματισμός σε όλους τους κοινόχρηστους χώρους και στα Δωμάτια (10)				Y	Y
	(10) Η απαίτηση κλιματισμού δεν ισχύει για ξενοδοχεία που βρίσκονται σε υψόμετρο άνω των 500 μέτρων.					
2.4	Ανελκυστήρας για χρήση από πελάτες (11)		Y	Y	Y	Y

2.5	Ανελκυστήρας εξυπηρέτησης ή ανελκυστήρας εμπορευμάτων (11)				Y	Y
	(11) Για τα κτίρια που υφίστανται κατά την ημερομηνία έναρξης ισχύος του DPGR 87/R/2012, η υποχρέωση για ανελκυστήρες και ανελκυστήρες εμπορευμάτων υφίσταται εφόσον, κατά την ανακαίνιση, είναι τεχνικά ή/και διοικητικά εφικτό. Για τα ξενοδοχεία 2 και 3 αστέρων που βρίσκονται σε κτίρια που υπήρχαν στις 28 Δεκεμβρίου 2012, η υποχρέωση υφίσταται μόνο για εκείνα με δωμάτια πάνω από τους δύο πρώτους ορόφους (εξαιρουμένου του ισογείου)					
2.6	Υπηρεσίες σύνδεσης					
2.6.1	Τηλεόραση κοινής χρήσης	Y	Y	Y	Y	Y
2.6.2	Υπολογιστές στη διάθεση των επισκεπτών με δωρεάν πρόσβαση στο διαδίκτυο ή δωρεάν Wi-Fi σε κοινόχρηστους χώρους (12)		Y	Y	Y	Y
	(12) Εκτός από τις περιπτώσεις όπου η υπηρεσία δεν είναι τεχνικά εφικτή ή όπου η εγκατάσταση δηλώνει σε όλα τα εργαλεία επικοινωνίας και μάρκετινγκ ότι είναι "ψηφιακή αποτοξίνωση".					
2.7	Τηλέφωνο κοινής χρήσης	Y	Y	Y	Y	Y
2.8	Υπηρεσία φαξ			Y	Y	Y
2.9	Κοινοί χώροι υποδοχής και αναμονής για την εξυπηρέτηση των πελατών (13)					
2.9.1	Τουλάχιστον ένα δωμάτιο που μπορεί να συμπίπτει με την αίθουσα τροφοδοσίας ή το μπαρ	Y				
2.9.2	Ένα ή περισσότερα δωμάτια (εξαιρουμένων τυχόν εστιατορίων και μπαρ, εφόσον είναι προσβάσιμα σε μη φιλοξενούμενους) με συνολικό εμβαδόν τουλάχιστον 4 τ.μ. για κάθε ένα από τα 10 πρώτα δωμάτια ή μονάδες διαμονής, 1 τ.μ. για κάθε ένα από τα επόμενα δωμάτια ή μονάδες διαμονής μέχρι το 20ό, 0,5 τ.μ. για κάθε ένα από τα ακόλουθα δωμάτια άνω των 20		Y			
2.9.3	Ελάχιστη αύξηση (εκφρασμένη ως ποσοστό) των μέτρων στο πλαίσιο 2.9.2 για τις εγκαταστάσεις που υφίστανται			10%	20%	30%

	κατά την ημερομηνία έναρξης ισχύος του DPGR 87/R/2012					
2.9.4	Ελάχιστη αύξηση (εκφρασμένη ως ποσοστό) των μέτρων στο πλαίσιο 2.9.2 για ασκήσεις που πραγματοποιούνται μετά την ημερομηνία έναρξης ισχύος του DPGR 87/R/2012		10%	20%	30%	40%
2.9.5	Ελάχιστο ποσοστό του χώρου υποδοχής σε σχέση με τα μέτρα που αναφέρεται στο σημείο 2.9.3 με ελάχιστο όριο mq.25 (14)				20%	20%
	(13) Οι υποχρεώσεις που αναφέρονται στο παρόν σημείο δεν ισχύουν για τις ξενοδοχειακές μονάδες που βρίσκονται σε κτίρια που υπόκεινται στους περιορισμούς που προβλέπονται από το νομοθετικό διάταγμα αριθ. 490 της 29ης Οκτωβρίου 1999, όπως τροποποιήθηκε					
	(14) Για υφιστάμενα κτίρια που υπόκεινται σε ανακαίνιση ή/και μετατροπή ή υποχρέωση υφίσταται εάν είναι τεχνικά ή/και διοικητικά εφικτό					
2.10	Μπαρ					
2.10.1	Χώρος μπαρ				Y	Y
2.10.2	Πάγκος μπαρ στην κοινόχρηστη αίθουσα (15)			Y		
	(15) Ο πάγκος του μπαρ χαρακτηρίζεται από την παρουσία εξοπλισμού όπως καφετιέρα, νεροχύτη, ψυγείο, τρεχούμενο νερό					
2.11	Εστιατόριο					
2.11.1	Βρίσκεται σε ξεχωριστή και διακριτή αίθουσα από τους άλλους κοινόχρηστους χώρους, με δυνατότητα χρήσης επίσης ως αίθουσα πρωινού					Y
2.12	Ξεχωριστά δωμάτια					
2.12.1	Ξεχωριστό δωμάτιο για διαβίωση και αναψυχή				Y	Y
2.12.2	Ξεχωριστή αίθουσα συνεδριάσεων					Y
2.13	Γκαρνταρόμπα ή/και χώρος αποσκευών (16)				Y	Y
	(16) Δεν εφαρμόζεται σε ξενοδοχειακές μονάδες που υφίστανται κατά την ημερομηνία έναρξης ισχύος του κανονισμού					
3	ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ , ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΔΩΜΑΤΙΟΥ ΚΑΙ ΜΟΝΑΔΑΣ					

3.1	Ελάχιστο ποσοστό δωματίων ή μονάδων με πλήρες ιδιωτικό μπάνιο (17)	40% (18)	60%	100 %	100 %	100%
	(17) Μπάνιο εξοπλισμένο με νιπτήρα, λεκάνη τουαλέτας με καζανάκι, μπανιέρα ή ντους, μπιντέ ή ειδική ισοδύναμη λύση όταν υπάρχουν αντικειμενικά εμπόδια που σχετίζονται με τα δομικά χαρακτηριστικά, καθρέφτη με πρίζα, ζεστό και κρύο νερό, κουδούνι κλήσης					
	(18) Η απαίτηση αυτή είναι υποχρεωτική για τις κατασκευές που κατασκευάζονται μετά την ημερομηνία έναρξης ισχύος του DPGR 87/R/2012					
3.2	Θέρμανση (βλέπε σημείο 2.2 και σχετικές σημειώσεις)					
3.3	Κλιματισμός (βλέπε σημείο 2.3 και σχετικές σημειώσεις)					
3.4	Επίπλωση και προμήθειες δωματίων και μονάδων					
3.4.1	Βασική επίπλωση που αποτελείται από ένα κρεβάτι με ένα κομοδίνο με φωτιστικό, μια καρέκλα ή πολυθρόνα για κάθε κρεβάτι, φωτισμό τοίχου ή οροφής, ένα μικρό τραπέζι με φωτιστικό, μια ντουλάπα, έναν καθρέφτη, ένα καλάθι απορριμμάτων. Το τραπεζάκι του καφέ ή/και τα κομοδίνα μπορούν να αντικατασταθούν από λύσεις λειτουργικά ισοδύναμο	Y	Y	Y	Y	Y
3.4.2	Σκαμπό αποσκευών ή ράφι		Y	Y	Y	Y
3.4.3	Ένα γραφείο με ένα σημείο φωτισμού για ανάγνωση που μπορεί να αντικατασταθεί από λειτουργικά ισοδύναμες λύσεις (19)					Y
	(19) Δεν είναι ο ίδιος πίνακας όπως στο 3,4,1					
3.4.4	Νιπτήρας εξοπλισμένος με ζεστό και κρύο νερό με καθρέφτη, πρίζα ρεύματος σε δωμάτια που δεν διαθέτουν ιδιωτικό μπάνιο	Y	Y			
3.4.5	Τεκμηρίωση ξενοδοχείου			Y	Y	Y
3.4.6	Τεκμηρίωση σχετικά με την περιοχή και/ή τις εκδηλώσεις, επίσης μέσω υπολογιστές και εγκαταστάσεις εκτύπωσης				Y	Y
3.4.7	Υλικό γραφής και σύνδεση στο διαδίκτυο μέσω wi-fi ή καλώδιο σύνδεσης (20)			Y	Y	Y

	(20) Εκτός από τις περιπτώσεις όπου η υπηρεσία δεν είναι τεχνικά εφικτή ή όπου η εγκατάσταση δηλώνει ότι είναι "Digital DetoY" σε όλα τα εργαλεία επικοινωνίας και μάρκετινγκ					
3.4.8	Σαλόνι επιπλωμένο με τουλάχιστον μία πολυθρόνα ή καναπέ-καθισμα για κάθε κρεβάτι					Y
3.4.9	Ποσοστό δωματίων ή μονάδων εξοπλισμένων με τηλεόραση (21)			100 %	100 %	100 %
	(21) Για τις εγκαταστάσεις 4 και 5 αστέρων, παρέχεται τηλεόραση με πρόγραμμα διεθνών καναλιών και δορυφορική τηλεόραση (ή παρόμοια προσφορά, ακόμη και αν χρησιμοποιείται διαφορετική τεχνολογία μετάδοσης)					
3.4.10	Ποσοστό δωματίων ή μονάδων εξοπλισμένων με μίνι μπαρ			50%	100 %	100 %
3.4.11	Ποσοστό δωματίων ή μονάδων εξοπλισμένων με χρηματοκιβώτιο				50 %	100 %
3.4.12	Τηλέφωνο		Y (22)	Y	Y	Y
	(22) Σε ξενοδοχεία 2 αστέρων, τα τηλέφωνα σε μεμονωμένα δωμάτια δεν επιτρέπεται να ενεργοποιούνται για απευθείας εξωτερικές κλήσεις.					
3.5	Επίπλωση και προμήθειες δωματίων και μονάδων (23)					
	(23) Σε δωμάτια που δεν εξυπηρετούνται από ιδιωτικό μπάνιο, το ιδιωτικό μπάνιο, το ιδιωτικό μπάνιο, το ιδιωτική παροχή του σημείου 3.5.1					
3.5.1	Σετ πετσετών ανά άτομο (αποτελούμενο από πετσέτα μπάνιου, πετσέτα χεριών προσώπου), χαλάκι μπάνιου, σαπούνι ή υγρό απορρυπαντικό, απόθεμα χαρτιού τουαλέτας, σακούλες υγιεινής, κάδος απορριμμάτων	Y	Y	Y	Y	Y
3.5.2	Σαμπουάν, αφρόλουτρο μπάνιου, σκουφάκι ντους			Y	Y	Y
3.5.3	Στεγνωτήρας μαλλιών			Y	Y	Y
3.5.4	Υλικό καθαρισμού παπουτσιών (ελλείπει αυτόματων συσκευών), οδοντόβουρτσα και οδοντόκρεμα μίας χρήσης ή εναλλακτικές υπηρεσίες				Y	Y
3.5.5	Μπουρνούζι ανά άτομο					Y
3.6	Ηχομονωτικά δωμάτια ή μονάδες				Y	Y

					(24)	
	(24) Η απαίτηση αυτή είναι υποχρεωτική για τις κατασκευές που κατασκευάζονται μετά την ημερομηνία έναρξης ισχύος του DPGR 87/R/2012					
3.7	Κλήση προσωπικού					
3.7.1	Απευθείας τηλεφωνική κλήση			Y	Y	Y
3.7.2	Κλήση κουδουνιού ή ενδοεπικοινωνίας	Y	Y			

Check List Επιλεκτικής Δήλωσης παροχών για ΑΜΕΑ

Μέρος Ι			
Πληροφορίες			
1	ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΕΙΣ ΔΙΑΜΟΝΗΣ		
1.1	ΣΤΑΘΜΕΥΣΗ		
	Παρουσία χώρου στάθμευσης	NAI	OXI
	Ύπαρξη αποκλειστικής θέσης στάθμευσης (εάν ναι, αναφέρετε τον αριθμό)	NAI	OXI
	Ύπαρξη αποκλειστικής στεγασμένης θέσης στάθμευσης (εάν ναι, αναφέρετε τον αριθμό)	NAI	OXI
	απόσταση του δεσμευμένου χώρου στάθμευσης από την είσοδο σε μέτρα		
	Τύπος επιφάνειας διαδρομής (χώμα, ασφαλτος, χαλίκι, άλλο)		
	Κατάσταση συντήρησης της διαδρομής (ανώμαλη, συμπαγής, άλλη)		
	Αναφέρετε αν υπάρχουν αλλαγές στο υψόμετρο κατά μήκος της διαδρομής που οδηγεί από το χώρο στάθμευσης αυτοκινήτων στην είσοδο.	NAI	OXI
	εάν NAI, αναφέρετε εάν μπορούν να ξεπεραστούν με:		
	- κεκλιμένη ράμπα	NAI	OXI
	εάν NAI, κλίση μικρότερη ή ίση με 8%	NAI	OXI
	- σερβο-κλίμακα	NAI	OXI
	- πλατφόρμα ανύψωσης	NAI	OXI
1.2	ΕΙΣΟΔΟΣ		
	Ύπαρξη σκαλοπατιών στην είσοδο (εάν ναι, αναφέρετε τον αριθμό τους)	NAI	OXI
	- Παρουσία χειρολισθήρων κατά μήκος των σκαλοπατιών (δεξιά ή αριστερά σε σχέση με την κατεύθυνση της ανόδου)	NAI	OXI
	Παρουσία κεκλιμένης ράμπας	NAI	OXI
	εάν NAI, κλίση μικρότερη ή ίση με 8%	NAI	OXI
	- Κεκλιμένη ράμπα με κιγκλίδωμα- εάν NAI, αναφέρετε εάν είναι δεξιά - αριστερή - και οι δύο πλευρές (σύμβαση: δεξιά ή αριστερή πλευρά σε σχέση με την κατεύθυνση της ανόδου)	NAI	OXI
	Ύπαρξη άλλων συστημάτων κατακόρυφης σύνδεσης στην είσοδο (π.χ.: πλατφόρμα ανύψωσης, ανελκυστήρας σκαλοπατιών, ανελκυστήρας σκαλοπατιών)	NAI	OXI
	Παρουσία συσκευής κλήσης εσωτερικού προσωπικού	NAI	OXI
	εάν NAI, ύψος μικρότερο από 90 cm	NAI	OXI
	αριθμός τηλεφώνου		
	Παρουσία κατωφλίου στην είσοδο άνω των 2 cm	NAI	OXI
1.3	ΠΟΡΤΑ		
	Αναφέρετε τον τύπο της πόρτας (αυτόματη/συρόμενη/διπλή πόρτα/διπλόφυλλη/μονόφυλλη/γυάλινη πόρτα/ταλαντευόμενη πόρτα)		
	Αναφέρετε την κατεύθυνση ανοίγματος της πόρτας: μέσα/έξω		
	Καθαρή απόσταση πόρτας μεγαλύτερη από 75 cm	NAI	OXI
1.4	RECEPTION		
	Αναφέρετε αν υπάρχουν υψομετρικές αλλαγές κατά μήκος της διαδρομής από την είσοδο έως την υποδοχή.	NAI	OXI
	εάν NAI, αναφέρετε εάν μπορούν να ξεπεραστούν με:		

	- κεκλιμένη ράμπα	NAI	OXI
	εάν NAI, κλίση μικρότερη ή ίση με 8%	NAI	OXI
	- κιγκλίδωμα	NAI	OXI
	- βήματα		
	- σερβο-κλίμακα	NAI	OXI
	- πλατφόρμα ανύψωσης	NAI	OXI
	- άλλα		
	Αναφέρετε τον τύπο του δαπέδου στο χώρο		
	Παρουσία γκισέ (πληροφορίες, check-in, κρατήσεις)	NAI	OXI
	εάν NAI, το ύψος είναι μικρότερο από 90 cm	NAI	OXI
	Προσωπικό υποδοχής	NAI	OXI
	Ωρες εξυπηρέτησης υποδοχής		
	Πολύγλωσσο προσωπικό	NAI	OXI
	εάν NAI, αναφέρετε τις γλώσσες		
	Προσωπικό εκπαιδευμένο ως διερμηνείς LIS	NAI	OXI
	Εκπαιδευμένο προσωπικό για να υποδέχεται και να βοηθά άτομα με ειδικές ανάγκες	NAI	OXI
	Παρουσία σταθερών εμποδίων στον πάγκο	NAI	OXI
	Παρουσία κινητών εμποδίων στον πάγκο	NAI	OXI
1.5	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ		
	Παρουσία τουαλέτας στον όροφο υποδοχής	NAI	OXI
	Ύπαρξη τουαλέτας στον όροφο υποδοχής	NAI	OXI
	αν είναι αναγνωρίσιμο από σημεία	NAI	OXI
	Οδηγίες για τη χρήση της τουαλέτας: υποχρέωση αίτησης στο προσωπικό	NAI	OXI
	Ύπαρξη σκαλοπατιών/βαθμίδων/αλλαγών επιπέδου για την πρόσβαση στην τουαλέτα	NAI	OXI
	Εγκαταστάσεις τουαλέτας κατάλληλες για άτομα με κινητικές δυσκολίες	NAI	OXI
	μέγεθος της πόρτας του προ- θαλάμου (εάν υπάρχει) και του μπάνιου, με καθαρό άνοιγμα μεγαλύτερο από 75 cm	NAI	OXI
	τύπος πόρτας και κατεύθυνση ανοίγματος		
	σύστημα ανοίγματος πόρτας (με χειρολαβή, συρόμενη)		
	Χαρακτηριστικά τουαλέτας		
	τύπος τουαλέτας: ύψος τουαλέτας από το δάπεδο μικρότερο ή ίσο με 50 cm	NAI	OXI
	Τυπολογία wc: ελεύθερος χώρος δεξιά-μπροστά		
	αν υπάρχουν στηρίγματα στα πλαϊνά της τουαλέτας	NAI	OXI
	πίνακας ελέγχου καυσασερίων τοποθετημένος σε ύψος 50 cm ή λιγότερο από το έδαφος	NAI	OXI
	τύπος νιπτήρα: ύψος ίσο ή μικρότερο από 65 cm	NAI	OXI
	τύπος νιπτήρα: βάθρο- επίτοιχος		
	εάν υπάρχει σύστημα συναγερμού, αναφέρετε τον τύπο (σειριακό, μπουτόν, άλλο)	NAI	OXI
	αναφέρετε την απόσταση της πλησιέστερης εξόδου κινδύνου από την αποκλειστική τουαλέτα		
	Παρουσία πινακίδων πληροφόρησης και προσανατολισμού	NAI	OXI
	εάν NAI, σε ποιες γλώσσες		

	ενδείξεις αφής	NAI	OXI
	Κωδικός Qr	NAI	OXI
	Ανάγλυφο κείμενο	NAI	OXI
	Μπράιγ	NAI	OXI
	Δωρεάν εφαρμογή	NAI	OXI
	Παρουσία χαρτών αφής	NAI	OXI
	Αισθητές, φωτεινές διαδρομές	NAI	OXI
	Σταθμοί Wi-Fi	NAI	OXI
	Παρουσία καθοδήγησης κειμένου/εικόνας ανά σχέδιο	NAI	OXI
	Σύστημα συναγερμού	NAI	OXI
	εάν NAI: ήχος, εικόνα, φως		
	Παρουσία συγκεκριμένων χώρων και περιοχών	NAI	OXI
1.6	ΑΣΦΑΛΕΙΑ		
	Ύπαρξη συστήματος συναγερμού στην εγκατάσταση	NAI	OXI
	εάν NAI: ήχος, εικόνα, φως		
	Παρουσία σχεδίου εκκένωσης	NAI	OXI
	θέση του σχεδίου εκκένωσης σε σχέση με την είσοδο		
	δάπεδο εκκένωσης τοποθετημένο σε ύψος 90 cm ή λιγότερο από το έδαφος	NAI	OXI
	Αναφέρετε την πλησιέστερη έξοδο κινδύνου στην υποδοχή		
1.7	ΣΥΣΤΗΜΑ ΚΑΤΑΚΟΡΥΦΗΣ ΣΥΝΔΕΣΗΣ		
	Υποδείξτε ποιο σύστημα είναι παρόν:		
	- Ανελκυστήρας	NAI	OXI
	πλάτος πόρτας 75 cm ή περισσότερο	NAI	OXI
	διαστάσεις καμπίνας ίσες ή μεγαλύτερες από 115x100 cm	NAI	OXI
	εσωτερικός/εξωτερικός πίνακας ελέγχου	NAI	OXI
	μπουτόν με ανάγλυφους αριθμούς/γράμματα σε ανάγλυφη γραφή ή/και σε γραφή Braille	NAI	OXI
	Πίνακας μπουτόν με ηχητική/οπτική ένδειξη άφιξης ορόφου	NAI	OXI
	αναφέρετε αν το άνοιγμα της πόρτας αλλάζει όταν φτάνουν τα δάπεδα	NAI	OXI
	σύστημα συναγερμού	NAI	OXI
	παρουσία καθρεφτών στο εσωτερικό	NAI	OXI
	παρουσία κιγκλιδωμάτων/επιγονατίδων	NAI	OXI
	- Πλατφόρμα ανύψωσης	NAI	OXI
	- Ανελκυστήρες σκάλας	NAI	OXI
	- Σκάλες	NAI	OXI
	αριθμός ραμπών		
	κιγκλίδωμα		
1.8	ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ	NAI	OXI
	Εάν NAI:		
	-σχέδιο αίθουσας		
	εάν το δωμάτιο μπορεί να προσεγγιστεί με σύστημα κατακόρυφης σύνδεσης	NAI	OXI
	Εάν NAI		
	κεκλιμένη ράμπα	NAI	OXI

	ανελκυστήρας	NAI	OXI
	πλατφόρμα-ανελκυστήρας	NAI	OXI
	σερβοκλίμακα	NAI	OXI
	περισσότερα		
	Ώρες φαγητού		
	Δυνατότητα προσαρμογής των γευμάτων και των χρόνων παράδοσης	NAI	OXI
	Εάν δεν υπάρχει ψυγείο στο δωμάτιο, δυνατότητα αποθήκευσης τροφίμων και φαρμάκων	NAI	OXI
	Πολύγλωσσο μενού	NAI	OXI
	Μενού με φωτογραφίες, εικόνες, εικονίδια	NAI	OXI
	Μενού με ανάγλυφο κείμενο, γραφή Braille	NAI	OXI
	Μενού με κωδικό QR	NAI	OXI
1.9	ΔΩΜΑΤΙΑ		
	Αναφέρετε τον αριθμό των δωματίων		
	Αναφέρετε τον αριθμό των προσβάσιμων δωματίων		
	Τύποι δωματίων (μονόκλινα, δίκλινα)		
	Ιδιωτικό/κοινόχρηστο μπάνιο		
	-Porta		
	Αυτόματο σύστημα φωτισμού	NAI	OXI
	Καθαρή απόσταση πόρτας μεγαλύτερη από 75 cm	NAI	OXI
	Σύστημα ανοίγματος πόρτας (κλειδί, μαγνητική κάρτα, κωδικός, άλλο)		
	Κατεύθυνση ανοίγματος πόρτας (μέσα/έξω)		
	Ενδειξη πόρτας με αριθμό/γράμμα		
	αν ο αριθμός/το γράμμα είναι: υπερυψωμένο- διευρυμένη γραμματοσειρά- γραφή Braille	NAI	OXI
	αν υπάρχει χρωματική αντίθεση μεταξύ αριθμού/γραφήματος και φόντου	NAI	OXI
	αν υπάρχει χρωματική αντίθεση μεταξύ πόρτας και τοίχου	NAI	OXI
	-Chamber		
	Τύπος δαπέδου		
	Τύπος κρεβατιού		
	Χώρος περιστροφής αναπηρικού αμαξιδίου 100x120 cm ή περισσότερο	NAI	OXI
	- Internet wi-fi	NAI	OXI
	-Αποχέτευση		
	Σκαλιά για την είσοδο στο μπάνιο	NAI	OXI
	Πόρτα: καθαρό φως διέλευσης ίσο ή μεγαλύτερο από 75 cm	NAI	OXI
	Κατεύθυνση ανοίγματος πόρτας (μέσα/έξω)		
	Ύψος τουαλέτας από το δάπεδο μικρότερο ή ίσο με 50 cm	NAI	OXI
	Ντουζιέρα στο πλάι της τουαλέτας	NAI	OXI
	Πλευρικά στηρίγματα τουαλέτας	NAI	OXI
	Τύπος νιπτήρα		
	Παρουσία μπανιέρας ή ντους		
	Παρουσία στηριγμάτων στο ντους	NAI	OXI
	Υπαρξη στο ντους πτυσσόμενου καθίσματος ή άλλου κινητού καθίσματος	NAI	OXI
	Περιμετρικά του δίσκου ντους	NAI	OXI
	Τύπος συστήματος συναγερμού		

	Σχέδιο εκκένωσης	NAI	OXI
	Απόσταση από την έξοδο κινδύνου		
2	ΛΟΥΤΡΙΚΕΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ		
2.1	ΣΤΑΘΜΕΥΣΗ		
	Παρουσία χώρου στάθμευσης	NAI	OXI
	Ύπαρξη αποκλειστικής θέσης στάθμευσης (εάν ναι, αναφέρετε τον αριθμό)	NAI	OXI
	Ύπαρξη αποκλειστικής στεγασμένης θέσης στάθμευσης (εάν ναι, αναφέρετε τον αριθμό)	NAI	OXI
	απόσταση του δεσμευμένου χώρου στάθμευσης από την είσοδο σε μέτρα		
	Τύπος επιφάνειας διαδρομής (χώμα, ασφαλτος, χαλίκι, άλλο)		
	Κατάσταση συντήρησης της διαδρομής (ανώμαλη, συμπαγής, άλλη)		
	Αναφέρετε αν υπάρχουν αλλαγές στο υψόμετρο κατά μήκος της διαδρομής που οδηγεί από το χώρο στάθμευσης αυτοκινήτων στην είσοδο.	NAI	OXI
	εάν NAI, αναφέρετε εάν μπορούν να ξεπεραστούν με:		
	- κεκλιμένη ράμπα	NAI	OXI
	εάν NAI, κλίση μικρότερη ή ίση με 8%	NAI	OXI
	- σερβο-κλίμακα	NAI	OXI
	- πλατφόρμα ανύψωσης	NAI	OXI
	- άλλα		
2.2	ΕΙΣΟΔΟΣ		
	Ύπαρξη σκαλοπατιών στην είσοδο (εάν ναι, αναφέρετε τον αριθμό τους)	NAI	OXI
	- Παρουσία χειρολισθήρων κατά μήκος των σκαλοπατιών (σύμβαση: δεξιά ή αριστερά σε σχέση με την κατεύθυνση της ανόδου)	NAI	OXI
	Παρουσία κεκλιμένης ράμπας	NAI	OXI
	εάν NAI, κλίση μικρότερη ή ίση με 8%	NAI	OXI
	- Κεκλιμένη ράμπα με κιγκλίδωμα- εάν NAI, αναφέρετε εάν είναι δεξιά - αριστερή - και οι δύο πλευρές (σύμβαση: δεξιά ή αριστερή πλευρά σε σχέση με την κατεύθυνση της ανόδου)	NAI	OXI
	Ύπαρξη άλλων συστημάτων κατακόρυφης σύνδεσης στην είσοδο (π.χ.: πλατφόρμα ανύψωσης, ανελκυστήρας σκαλοπατιών, ανελκυστήρας σκαλοπατιών)	NAI	OXI
	Παρουσία συσκευής κλήσης εσωτερικού προσωπικού	NAI	OXI
	εάν NAI, ύψος μικρότερο από 90 cm	NAI	OXI
	αριθμός τηλεφώνου		
	Παρουσία κατωφλίου στην είσοδο άνω των 2 cm	NAI	OXI
2.3	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ		
	Δυνατότητα κράτησης υπηρεσιών που παρέχονται από την εγκατάσταση (κράτηση ομπρελών/ξαπλώστρων/αποδυτηρίων)	NAI	OXI
	μέσω τηλεφώνου	NAI	OXI
	μέσω διαδικτύου	NAI	OXI
	επιτόπου	NAI	OXI
	Υποδοχή/υποδοχή	NAI	OXI
	Παρουσία γκισέ (πληροφορίες, check-in, κρατήσεις)	NAI	OXI
	εάν NAI, το ύψος είναι μικρότερο από 90 cm	NAI	OXI

	Πολύγλωσσο προσωπικό	NAI	OXI
	εάν NAI, αναφέρετε τις γλώσσες		
	Προσωπικό εκπαιδευμένο ως διερμηνείς LIS	NAI	OXI
	Εκπαιδευμένο προσωπικό για την υποδοχή/βοήθεια ατόμων με ειδικές ανάγκες	NAI	OXI
	Παρουσία προσωπικού ασφαλείας στη θάλασσα	NAI	OXI
	-Αναφορά των χρόνων κατά τους οποίους παρέχεται η υπηρεσία ασφάλειας στη θάλασσα		
	Παρουσία εγκαταστάσεων τουαλέτας	NAI	OXI
	απόσταση της τουαλέτας από τη ρεσεψιόν		
	Παρουσία αποκλειστικών χώρων υγιεινής	NAI	OXI
	αν είναι αναγνωρίσιμο από σημεία	NAI	OXI
	Πώς να χρησιμοποιήσετε την τουαλέτα (επικοινωνώντας με το προσωπικό/χωρίς να επικοινωνήσετε με το προσωπικό)		
	Ύπαρξη σκαλοπατιών/βαθμίδων/αλλαγών επιπέδου για την πρόσβαση στην τουαλέτα	NAI	OXI
	Δυνατότητα χρήσης ντους	NAI	OXI
	εάν NAI, αναφέρετε εάν είναι χρεώσιμες	NAI	OXI
	Τυπολογία ντους		
	Παρουσία πινακίδων πληροφόρησης και προσανατολισμού	NAI	OXI
	Εάν NAI: σε ποιες γλώσσες		
	Ενδείξεις αφής	NAI	OXI
	Κωδικός Qr	NAI	OXI
	Ανάγλυφο κείμενο	NAI	OXI
	Μπράιγ	NAI	OXI
	Δωρεάν εφαρμογή	NAI	OXI
	Παρουσία χαρτών αφής	NAI	OXI
	Αισθητές, φωτεινές διαδρομές	NAI	OXI
	Σταθμοί Wi-Fi	NAI	OXI
	Παρουσία καθοδήγησης κειμένου/εικόνας ανά σχέδιο	NAI	OXI
	Σύστημα συναγερμού	NAI	OXI
	εάν NAI: ήχος, εικόνα, φως	NAI	OXI
	Αναφέρετε την απόσταση από την πλησιέστερη έξοδο κινδύνου έως την αποκλειστική τουαλέτα.	NAI	OXI
	Παρουσία συγκεκριμένων χώρων και περιοχών	NAI	OXI
2.4	ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ		
	Αυξημένα κρεβάτια	NAI	OXI
	Απόσταση μεταξύ των ξαπλωστών 75 cm ή περισσότερο	NAI	OXI
	Διευκολυμένες διαδρομές προς τους χώρους και τον εξοπλισμό της εγκατάστασης	NAI	OXI
	μήκος		
	πλάτος 90 cm ή περισσότερο	NAI	OXI
	Ταμείο		
	Διαθεσιμότητα βοηθημάτων παραλίας	NAI	OXI
	Διαθεσιμότητα βοηθημάτων κολύμβησης στη θάλασσα/πiscina	NAI	OXI
	Ζώνη φιλική προς την οικογένεια	NAI	OXI
	Σταθμός πρώτων βοηθειών	NAI	OXI

	Σταθμός απινιδωτή	NAI	OXI
2.5	ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ	NAI	OXI
	Εάν ΝΑΙ:		
	- τοποθεσία της αίθουσας/του εστιατορίου		
	εάν το δωμάτιο/περιοχή μπορεί να προσεγγιστεί με κάθετο σύστημα σύνδεσης	NAI	OXI
	Εάν ΝΑΙ:		
	- κεκλιμένη ράμπα	NAI	OXI
	- σκαλιά	NAI	OXI
	- πλατφόρμα ανύψωσης	NAI	OXI
	- σερβο-κλίμακα	NAI	OXI
	περισσότερα		
	Ωρες φαγητού		
	Τύπος διαδρομής για την πρόσβαση στην περιοχή τροφοδοσίας		
	Δυνατότητα προσαρμογής των γευμάτων και των χρόνων παράδοσης	NAI	OXI
	Δυνατότητα αποθήκευσης τροφίμων και φαρμάκων	NAI	OXI
	Πολύγλωσσο μενού	NAI	OXI
	Μενού με φωτογραφίες, εικόνες, εικονίδια	NAI	OXI
	Μενού με ανάγλυφο κείμενο, γραφή Braille	NAI	OXI
	Μενού με κωδικό qr	NAI	OXI

	Μέρος II		
	Τρόποι παροχής πληροφοριών		
3	Απαιτήσεις για τους διαύλους διάδοσης πληροφοριών (για όλους τους φορείς)		
3.1	ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ		
	Ο ιστότοπος συμμορφώνεται με:		
	-Διεθνές επίπεδο: WAI (Web Accessibility Initiative) του W3C (World Wide Web Consortium)	NAI	OXI
	-Εθνικό επίπεδο: Νόμος 4/2004 (Διατάξεις για τη διευκόλυνση της πρόσβασης των ατόμων με αναπηρία σε εργαλεία πληροφορικής)	NAI	OXI
	Περιεχόμενα:		
	-Πολύγλωσσικές πληροφορίες (τουλάχιστον δύο: ιταλικά και αγγλικά)	NAI	OXI
	-Εικόνες και φωτογραφίες με πολύγλωσσες περιγραφές/λεπτομέρειες	NAI	OXI
	-Απλουστευμένη γλώσσα	NAI	OXI
	-Χρωματική αντίθεση μεταξύ κειμένου και φόντου	NAI	OXI
	-Αναγνώσιμη γραμματοσειρά	NAI	OXI
	-Hyperlinks	NAI	OXI
	-Περιγραφή της εικόνας στο ποντίκι/δείκτη (mouseover)	NAI	OXI
	-Ευκολότερη αναγνωσιμότητα	NAI	OXI
	-Ημερομηνία επικαιροποίησης των παρεχόμενων πληροφοριών		
3.2	ΦΥΛΛΑΔΙΑ, ΚΑΤΑΛΟΓΟΙ, ΉΝΤΥΠΑ ΦΥΛΛΑΔΙΑ, ΉΝΤΥΠΟΙ ΟΔΗΓΟΙ		
	-Πολύγλωσσικές πληροφορίες (τουλάχιστον δύο: ιταλικά και αγγλικά)	NAI	OXI
	-Εικόνες και φωτογραφίες με πολύγλωσσες περιγραφές/λεπτομέρειες	NAI	OXI
	-Απλουστευμένη γλώσσα	NAI	OXI
	-Χρωματική αντίθεση μεταξύ κειμένου και φόντου	NAI	OXI

	-Αναγνώσιμη γραμματοσειρά		
	-Κωδικός Qr	NAI	OXI
	-Ημερομηνία επικαιροποίησης των παρεχόμενων πληροφοριών		
3.3	ΒΙΝΤΕΟ ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ-ΔΙΑΦΗΜΙΣΗΣ		
	- Βίντεο με υπότιτλους (μονόγλωσσο/πολύγλωσσο).	NAI	OXI
	- Βίντεο στην L.I.S. (Ιταλική Νοηματική Γλώσσα).	NAI	OXI

<p>Οι παρεχόμενες πληροφορίες πρέπει να λαμβάνονται όσο το δυνατόν ταχύτερα και πιο γρήγορα, οπότε πρέπει να γίνονται σαφώς κατανοητές με την πρώτη ανάγνωση. Χρησιμοποιώντας όχι μόνο απλοποιημένη γλώσσα, αλλά και εικόνες, εικονίδια, "λέξεις-κλειδιά", συνθήματα. Οι παρεχόμενες πληροφορίες δεν πρέπει να προκαλούν σύγχυση ή παρανοήσεις, αμφιβολίες, πρόσθετες ερωτήσεις.</p>
<p><u>Ασφάλεια και ειλικρίνεια</u></p>
<p>Οι παρεχόμενες πληροφορίες πρέπει να εγγυώνται την ακρίβεια και τη βεβαιότητα των παρεχόμενων πληροφοριών. Δεν πρέπει να προκαλεί αβεβαιότητα, δυσπιστία ή αμφιβολία σε όσους έρχονται σε επαφή με αυτές.</p>
<p>Οι εικόνες και οι φωτογραφίες που χρησιμοποιούνται για την παροχή πληροφοριών ή/και για την υποστήριξη των πληροφοριών πρέπει να είναι αληθινές και όσο το δυνατόν πιο ενημερωμένες. Πρέπει να συνοδεύονται από λεζάντα (πολύγλωσση) και την ημερομηνία αναφοράς.</p>
<p><u>Ενημέρωση</u></p>
<p>Οι παρεχόμενες πληροφορίες πρέπει να αφορούν όσο το δυνατόν περισσότερο την τρέχουσα κατάσταση. Πρέπει πάντα να αναφέρεται η ημερομηνία στην οποία αναφέρονται οι αναφερόμενες πληροφορίες ή να αναφέρεται το χρονικό πλαίσιο για την επικαιροποίηση των πληροφοριών.</p>
<p><u>Ευχρηστία</u></p>
<p>Η πληροφόρηση πρέπει να είναι ανοικτή σε όλους, ανεξάρτητα από το μορφωτικό επίπεδο ή/και την ψυχοσωματική κατάσταση του αναγνώστη, καθώς και από τον τρόπο με τον οποίο παρέχεται (κανάλια). Η πληροφόρηση πρέπει να παρέχεται μέσω πολλαπλών καναλιών, ώστε να μπορεί να βρεθεί από τον μεγαλύτερο δυνατό αριθμό χρηστών και να καλύψει τις ευρύτερες δυνατές ανάγκες.</p>

Ελάχιστες απαιτήσεις κριτηρίων κατάταξης των ξενοδοχείων του Βενέτο

N.	ΚΤΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΒΕΝΕΤΟ ΠΔ 807 της 27ης Μαΐου 2014	STARS							ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ
		1	2	3	3s	4	4s	5	
	ΔΙΑΣΤΑΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΔΟΜΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ								
	ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΜΟΝΟ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΝΕΩΝ ΝΕΩΝ ΟΙΚΩΝ Ή ΔΟΜΩΝ								
	ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΗ ΑΙΘΟΥΣΑ ΠΡΩΙΝΟΥ								
1	έναν ή περισσότερους χώρους κοινής χρήσης συνολικής επιφάνειας τουλάχιστον 15 τετραγωνικών μέτρων	Y							
2	έναν ή περισσότερους χώρους κοινής χρήσης, οι οποίοι μπορεί να συμπίπτουν με την αίθουσα εστιατορίου, με συνολική επιφάνεια 2 τ.μ. για κάθε ένα από τα είκοσι πρώτα κρεβάτια, 0,75 τ.μ. τ.μ. για κάθε ένα από τα επιπλέον κρεβάτια μέχρι το τεσσαρακοστό κρεβάτι και 0,50 για κάθε κρεβάτι πέραν του τεσσαρακοστού κρεβατιού		Y						
3	ως Νο 2, αυξήθηκε κατά δεκαπέντε τοις εκατό			Y	Y				
4	ως Νο 2, αυξήθηκε κατά είκοσι πέντε τοις εκατό					Y	Y		
5	ως Νο 2, αυξήθηκε κατά πενήντα τοις εκατό							Y	
	ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ								
6	σε ειδική αίθουσα							Y	
7	υπηρεσία εστιατορίου παρέχεται επίσης στα δωμάτια/σούνιτες/junior , κατόπιν αιτήματος του πελάτη							Y	
	ΜΠΑΡ ΚΑΙ ΑΝΑΨΥΚΤΗΡΙΟ								
8	μπαρ σε ειδικούς χώρους ή αίθουσες					Y	Y	Y	
9	μπαρ στην αίθουσα κοινοού			Y	Y				
10	σημείο αναψυκτηρίου με υπάλληλο ή μηχανήμα αυτόματης πώλησης ποτών στην κοινόχρηστη αίθουσα	Y	Y						
	ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΗ ΑΙΘΟΥΣΑ ΓΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΕΙΣ								
11	αποκλειστική αίθουσα για συνεδριάσεις							Y	
	ΕΙΣΟΔΟΣ ΠΟΥ ΠΡΟΣΤΑΤΕΥΕΤΑΙ ΑΠΟ ΒΕΡΑΝΤΑ Ή ΣΤΕΓΑΣΤΡΟ								

12	είσοδος που προστατεύεται από βεράντα ή στέγαστρο							Y	
	ΑΙΘΟΥΣΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΣΕ ΟΡΟΦΟΥΣ								
13	δωμάτιο υπηρεσίας στους ορόφους στους ορόφους ή ντουλάπι με λευκά είδη					Y	Y	Y	
	ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ / ΓΚΑΡΑΖ								
14	αποκλειστικό χώρο στάθμευσης για τουλάχιστον το 80 % των δωματίων / σουιτών // junior σουιτών μονάδων							Y	
15	αποκλειστική υπηρεσία στάθμευσης για τουλάχιστον το 50 % των δωματίων / σουιτών // junior σουιτών μονάδων					Y	Y		
	ΔΩΜΑΤΙΑ ΠΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣ								
16	ντουλάπα και χώρος αποθήκευσης αποσκευών					Y	Y	Y	
17	καθιστικό / αναγνώστηριο / αίθουσα ψυχαγωγίας ή χώρος							Y	
18	σαλόνι καθιστικό ή / αίθουσα ανάγνωσης / ψυχαγωγίας / συνεδριάσεων αίθουσα / γυμναστήριο με τουλάχιστον 4 είδη εξοπλισμού					Y	Y		2
	ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΕΠΙΦΑΝΕΙΕΣ ΥΠΝΟΔΩΜΑΤΙΩΝ ΚΑΙ ΛΟΥΤΡΩΝ								
	ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΕΠΙΦΑΝΕΙΕΣ ΜΟΝΟΚΛΙΝΩΝ ΔΩΜΑΤΙΩΝ								
19	μονόκλινο δωμάτιο με ελάχιστο εμβαδόν 8 τετραγωνικά μέτρα χωρίς ιδιωτικό μπάνιο	Y	Y	Y	Y				
20	μονόκλινο δωμάτιο με ελάχιστη επιφάνεια 9 τετραγωνικών μέτρων χωρίς ιδιωτικό μπάνιο					Y	Y	Y	
	ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΕΠΙΦΑΝΕΙΕΣ ΔΙΚΛΙΝΩΝ ΔΩΜΑΤΙΩΝ								
21	δίκλινο δωμάτιο με ελάχιστο εμβαδόν 14 τετραγωνικά μέτρα χωρίς ιδιωτικό μπάνιο	Y	Y	Y	Y				
22	δίκλινο δωμάτιο με ελάχιστο εμβαδόν 15 τετραγωνικά μέτρα χωρίς ιδιωτικό μπάνιο					Y	Y		
23	δίκλινο δωμάτιο με ελάχιστο εμβαδόν 16 τετραγωνικά μέτρα χωρίς ιδιωτικό μπάνιο							Y	
	ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΕΠΙΦΑΝΕΙΕΣ ΔΩΜΑΤΙΩΝ ΜΕ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ ΑΠΟ ΔΥΟ ΚΡΕΒΑΤΙΑ								
24	το μέτρο του αριθμού 21 αυξάνεται κατά 6 τετραγωνικά μέτρα τουλάχιστον για κάθε πρόσθετο κρεβάτι χωρίς ιδιωτικά μπάνια	Y	Y	Y	Y				
25	το μέτρο του αριθ. 22 αυξάνεται κατά 6 τετραγωνικά μέτρα τουλάχιστον για κάθε πρόσθετο κρεβάτι καθαρού ιδιωτικού μπάνιου					Y	Y		
26	το μέτρο του αριθμού 23 αυξάνεται κατά 6 τετραγωνικά μέτρα τουλάχιστον για κάθε πρόσθετο κρεβάτι χωρίς ιδιωτικό μπάνιο							Y	
	ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΕΠΙΦΑΝΕΙΕΣ ΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΛΟΥΤΡΩΝ ΣΕ ΔΩΜΑΤΙΑ / JUNIOR ΣΟΥΙΤΕΣ // ΣΟΥΙΤΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ								
27	ελάχιστη επιφάνεια 3 τετραγωνικών μέτρων ιδιωτικού μπάνιου	Y	Y	Y	Y				
28	ελάχιστη επιφάνεια μπάνιου 4 τετραγωνικά μέτρα					Y	Y		
29	ελάχιστη επιφάνεια 5 τετραγωνικών μέτρων ιδιωτικού μπάνιου							Y	

	ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΕΠΙΦΑΝΕΙΕΣ ΜΟΝΑΔΑΣ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ (άθροισμα όλων των δωματίων, εκτός των λουτρών)							
30	μονάδες ενός υπνοδωματίου: 10 m ²	Y	Y	Y	Y			
31	μονάδες ενός υπνοδωματίου: 12 m ²					Y	Y	Y
32	μονάδες δύο υπνοδωματίων: 16 m ²	Y	Y	Y	Y			
33	μονάδες δύο υπνοδωματίων: 18 m ²					Y	Y	Y
34	μονάδες τριών υπνοδωματίων: 22 m ²	Y	Y	Y	Y			
35	μονάδες τριών υπνοδωματίων: 24 m ²					Y	Y	Y
36	μονάδες τεσσάρων υπνοδωματίων: 28 m ²	Y	Y	Y	Y			
37	μονάδες τεσσάρων υπνοδωματίων: 30 m ²					Y	Y	Y
	ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΕΠΙΦΑΝΕΙΕΣ ΣΟΥΙΤΕΣ (άθροισμα όλων των δωματίων, εξαιρουμένων των λουτρών)							
38	σουίτα ενός υπνοδωματίου: 16 τ.μ.	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
39	σουίτα δύο υπνοδωματίων: 25 τ.μ.	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
40	τρίκλινη : σουίτα 32 τμ	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
41	τετράκλινη : σουίτα 40 τετραγωνικά μέτρα	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
	ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΕΠΙΦΑΝΕΙΕΣ ΤΗΣ ΤΖΟΥΝΙΟΡ ΣΟΥΙΤ (άθροισμα όλων των δωματίων, εκτός των λουτρών)							
42	junior σουίτα ενός υπνοδωματίου: 12 τ.μ.	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
43	junior σουίτα με δύο κρεβάτια: 18 τ.μ.	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
	ΧΩΡΟΣ ΔΩΜΑΤΙΟΥ / ΘΥΡΩΡΕΙΟΥ							
44	δωμάτιο/χώρος θυρωρείου για την υποδοχή πελατών	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
	ΤΟΥΑΛΕΤΕΣ ΓΙΑ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ							
45	εγκαταστάσεις την εγκατάσταση υγιεινής για για χώρους τροφίμων και ποτών με ξεχωριστές τουαλέτες για κάθε φύλο, ολόκληρη	Y	Y	Y	Y	Y	Y	3
	ΔΩΜΑΤΙΑ ΜΕ ΜΠΑΝΙΟ ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΩΣ ΠΟΣΟΣΤΟ ΤΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΤΩΝ ΔΩΜΑΤΙΩΝ/ΣΟΥΙΤΩΝ/ΜΟΝΑΔΩΝ ΝΕΕΣ Ή ΑΝΑΚΑΙΝΙΣΜΕΝΕΣ ΚΑΤΟΙΚΙΕΣ							
46	εκατό τοις εκατό	Y	Y	Y	Y	Y	Y	4
	ΚΛΗΣΗ ΣΥΝΑΓΕΡΜΟΥ ΣΕ ΌΛΑ ΤΑ ΜΠΑΝΙΑ (ΙΔΙΩΤΙΚΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΑ)							
47	κλήση συναγερμού σε όλα τα μπάνια (ιδιωτικά και κοινόχρηστα)	Y	Y	Y	Y	Y	Y	
	ΘΕΡΜΑΝΣΗ							
48	καθ' όλη τη διάρκεια του οικονομικού έτους	Y	Y	Y	Y	Y	Y	5

49	ρυθμιζόμενο από τον πελάτη στο κατάλυμα διανυκτέρευσης					Y	Y	Y	5
ΚΛΙΜΑΤΙΣΜΟΣ ΚΛΙΜΑΤΙΣΜΟΥ Ή ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ									
50	σε ολόκληρη την εγκατάσταση και ρυθμιζόμενο από τον πελάτη στα δωμάτια / σουίτες // junior σουίτες μονάδες					Y	Y	Y	6
ΗΧΟΜΟΝΩΣΗ									
51	ηχομόνωση όλων των δωματίων / σουιτών // junior σουιτών μονάδων					Y	Y	Y	7
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΝΥΨΩΣΗΣ ΑΝΥΨΩΣΗΣ									
52	υπηρεσία ανύψωσης ανύψωσης					Y	Y	Y	
LIFT ΠΕΛΑΤΩΝ									
53	ανεξάρτητα από αριθμό των τονορόφων					Y	Y	Y	
54	υποχρεωτική για κτίρια άνω των δύο επιπέδων (συμπεριλαμβανομένων των υπογείων ορόφων, εάν διαθέτουν, έστω και εν μέρει, δωμάτια φιλοξενίας)		Y	Y	Y				

55	ΤΥΠΙΚΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΔΙΕΘΝΩΝ ΑΣΚΗΣΕΩΝ	2
	Επιλογή από τα ακόλουθα: τουλάχιστον 5 παρόντα για την κατάταξη ως Hotel / Hotel 5 Stars Luxury	
55-1	μπουτίκ	
55-2	κοσμήματα και ρολόγια	
55-3	καπνοπωλείο	
55-4	καταστήματα για δώρα ή αναμνηστικά	
55-5	καταστήματα εσωρούχων	
55-6	κομμωτήριο για γυναίκες ή/και άνδρες	
55-7	καταστήματα παπουτσιών	
55-8	τυπικά τοπικά προϊόντα	
55-9	αίθουσα εκθέσεων και παρελάσεων	
55-10	αίθουσα τηλεπικοινωνιών	
55-11	φαρμακείο	
55-12	παραφαρμακείο	
55-13	εσωτερική υπηρεσία φύλαξης παιδιών	
55-14	παιδική αίθουσα παιχνιδιού	
55-15	καζίνο	
55-16	νυχτερινό κέντρο	
55-17	γυμναστήριο	
55-18	κέντρο (κέντρο ευεξίας ομορφιάς, σάουνα ή/και ατμόλουτρο, UV σολάριουμ, υδρομασάζ)	
55-19	ATM	
55-20	υπαίθριες ή κλειστές αθλητικές και ψυχαγωγικές εγκαταστάσεις ξενοδοχείων με συνολική επιφάνεια άνω των 1.800 τετραγωνικών μέτρων	
55-21	εσωτερική πισίνα	
55-22	εξωτερική πισίνα με συνολική επιφάνεια νερού 200 τετραγωνικά μέτρα ή περισσότερο	
55-23	γήπεδο γκολφ ξενοδοχείου που πληροί τις προϋποθέσεις για έγκριση	
55-24	στάβλους και τα άλογα του ξενοδοχείου	17

ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΕΩΝ		1	2	3	3s	4	4s	5	
ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΓΙΑ ΟΛΕΣ ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ									
ΥΠΟΔΟΧΗ ΚΑΙ ΚΑΙ ΘΥΡΩΡΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ									
56	16/24 ώρες με τουλάχιστον μία μονάδα να εργάζεται αποκλειστικά για κάθε υπηρεσία							Y	
57	16/24 ώρες με τουλάχιστον μία μονάδα να λειτουργεί αποκλειστικά					Y	Y		
58	16/24 ώρες με συνοδό			Y	Y				
59	12/24 ώρες από συνοδό	Y	Y						
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΦΥΛΑΞΗΣ									
60	χρηματοκιβώτιο σε όλα τα δωμάτια / σουίτες // junior σουίτες μονάδες				Y	Y	Y	Y	
61	στο χρηματοκιβώτιο χρηματοκιβώτια του ξενοδοχείου και σε ατομικά τουλάχιστον στο 50% των δωματίων / σουιτών // junior σουιτών μονάδων			Y					
62	χρηματοκιβώτιο του ξενοδοχείου	Y	Y						
ΝΥΧΤΕΡΙΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ									
63	νυχτερινός νυχτερινή αχθοφόρος και ρεσεψιόν							Y	
64	νυχτοφύλακας				Y	Y	Y		
65	συνοδός εφημερίας	Y	Y	Y					
ΥΠΟΔΟΧΗ ΚΑΙ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΑΠΟΣΚΕΥΩΝ									
66	24/24 ώρες με αποκλειστικό συνοδό							Y	
67	24/24 ώρες με συνοδό, εάν το κτίριο δεν διαθέτει ανελκυστήρα					Y	Y		
68	16/24 ώρες με συνοδό			Y	Y	Y	Y		
69	12/24 ώρες ενδεχομένως με τρόλεϊ	Y	Y						
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΩΙΝΟΥ									
70	σε ειδικό δωμάτιο ή χώρο	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	8
71	κατόπιν αιτήματος , τουεπίσης σε δωμάτια / σουίτες // junior σουίτες μονάδες			Y	Y	Y	Y	Y	
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕ ΜΠΑΡ ΣΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΟΠΟΥ ΒΡΙΣΚΕΤΑΙ Ο ΠΑΓΚΟΣ Ή ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΑΝΑΨΥΚΤΗΡΙΟΥ									
72	16/24 ώρες από το προσωπικό				Y	Y	Y	Y	
73	12/24 ώρες από το προσωπικό			Y					
74	12/24 ώρες από το προσωπικό ή από το μηχάνημα αυτόματης πώλησης ποτών στο χώρο αναψυκτηρίων	Y	Y						
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΜΠΑΡ ΣΤΟΥΣ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ									

75	16/24 ώρες από το προσωπικό				Y	Y	Y	Y	
76	12/24 ώρες από το προσωπικό			Y					
	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΜΠΑΡ ΣΤΑ ΔΩΜΑΤΙΑ / ΣΟΥΙΤΕΣ // JUNIOR ΣΟΥΙΤΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ								
77	24/24 ώρες από ειδική μονάδα						Y	Y	
78	16/24 ώρες				Y	Y			
79	12/24 ώρες			Y					
	ΜΙΝΙ ΜΠΑΡ ΣΕ ΟΛΑ ΤΑ ΔΩΜΑΤΙΑ / ΣΟΥΙΤΕΣ // JUNIOR ΣΟΥΙΤΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ								
80	μίνι μπαρ σε όλα τα δωμάτια / σουίτες // junior σουίτες μονάδες				Y	Y	Y	Y	
	ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ								
81	για το προσωπικό			Y	Y	Y	Y	Y	
82	για ρεσεψιόν, μπαρ, εστιατόριο, διανυκτέρευση εργαζομένων		Y						
	ΕΤΙΚΕΤΑ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗΣ								
83	για το προσωπικό	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	9
	ΑΡΙΣΤΗ ΓΝΩΣΗ ΞΕΝΩΝ ΓΛΩΣΣΩΝ								
84	από τον διευθυντή (ξενοδοχεία 5/4 αστέρων: 2 γλώσσες- ξενοδοχεία 3 αστέρων: 1 γλώσσα)			Y	Y	Y	Y	Y	
85	ή το προσωπικό υποδοχής και πληροφοριών (ξενοδοχεία : 3 γλώσσες- ξενοδοχεία ξενοδοχείο : 2 γλώσσες- 3 αστέρων: 1 γλώσσα)			Y	Y	Y	Y	Y	
	ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΚΑΙ ΑΛΛΑΓΗ ΣΕΝΤΟΝΙΩΝ								10
86	σεντόνια και μαξιλαροθήκες: καθημερινά				Y	Y	Y	Y	
87	σεντόνια και μαξιλαροθήκες: σε κάθε αλλαγή πελάτη και τουλάχιστον τρεις φορές την εβδομάδα			Y					
88	σεντόνια και μαξιλαροθήκες: σε κάθε αλλαγή πελάτη και τουλάχιστον δύο φορές την εβδομάδα	Y	Y						
89	πετσέτες στα δωμάτια ή στα μπάνια: καθημερινά			Y	Y	Y	Y	Y	
90	πετσέτες στα δωμάτια ή στα μπάνια: σε κάθε αλλαγή επισκεπτών και τουλάχιστον τρεις φορές την εβδομάδα	Y	Y						
	ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΜΠΑΝΙΟ								
91	κάδος απορριμμάτων	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	
92	μία πετσέτα μία φανέλα και ανά άτομο	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	
93	ένα μπουρνούζι ή πετσέτα ανά άτομο	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	
94	χαρτί υγείας, τουαλέτας σακούλες και σαπούνι	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	
95	σκαμνί	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	
96	στεγνωτήρα μαλλιών			Y	Y	Y	Y	Y	
97	ζυγαριά , μεγεθυντικός καθρέφτης						Y	Y	2

98	Αυτόματος εξοπλισμός υλικό καθαρισμού παπουτσιών ή καθαρισμού παπουτσιών			Y	Y	Y	Y	Y	2
	ΕΛΑΧΙΣΤΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΣΕ ΔΩΜΑΤΙΑ / ΣΟΥΙΤΕΣ / JUNIOR ΣΟΥΙΤΕΣ								
99	μονό κρεβάτι με ελάχιστες διαστάσεις 0,80 m X 1,90 m	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	
100	διπλό κρεβάτι με ελάχιστες διαστάσεις 1,60 m X 1,90 m	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	
101	ένα πάπλωμα ή μια κουβέρτα ανά θέση ύπνου	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	
102	ένα μαξιλάρι ανά θέση ύπνου	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	
103	ένα επιπλέον μαξιλάρι ανά θέση ύπνου						Y	Y	
104	στρώμα με πάχος τουλάχιστον 13 cm	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	
105	γενικός φωτισμός, μικρό τραπέζι, ντουλάπα, κομοδίνοκαλάθι, καθρέφτης, και καρέκλα	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	
106	λαμπτήρες κομοδίνου ή φωτιστικά τοίχου	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	
107	επαρκή φωτισμό για ανάγνωση και γραφή	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	
108	τοποθέτηση αποσκευών, ενδεχομένως ενσωματωμένη σε άλλα στοιχεία επίπλων		Y	Y	Y	Y	Y	Y	
109	πολυθρόνα					Y	Y	Y	
110	τεκμηρίωση ξενοδοχείου			Y	Y	Y	Y	Y	
111	τεκμηρίωση στην επικράτεια, τουλάχιστον δημοτική	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	11
112	γραφική ύλη			Y	Y	Y	Y	Y	
	ΕΛΑΧΙΣΤΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΟΙΚΙΣΤΙΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ								
	ΓΙΑ ΔΙΑΜΟΝΗ ΔΙΑΝΥΚΤΕΡΕΥΣΗΚΑΙ								
113	μονό κρεβάτι με ελάχιστες διαστάσεις 0,80 m X 1,90 m	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	
114	διπλό κρεβάτι με ελάχιστες διαστάσεις 1,60 m X 1,90 m	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	
115	ένα πάπλωμα ή μια κουβέρτα ανά θέση ύπνου	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	
116	ένα μαξιλάρι ανά θέση ύπνου	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	
117	στρώμα με πάχος τουλάχιστον 13 cm	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	
118	γενικό φωτισμό, ντουλάπα, κομοδίνο, καθρέφτη και καλάθι	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	
119	τραπέζι με καρέκλες ίσο με τον αριθμό των κρεβατιών	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	
120	πολυθρόνες ή καναπέδες στο σαλόνι με θέσεις ίσες με αριθμό των τονκρεβατιών			Y	Y	Y	Y	Y	
121	πολυθρόνες ή καναπές στο σαλόνι		Y						
122	τεκμηρίωση ξενοδοχείου			Y	Y	Y	Y	Y	
123	τεκμηρίωση στην επικράτεια, τουλάχιστον δημοτική	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	11

124	γραφική ύλη			Y	Y	Y	Y	Y	
ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ ΤΡΟΦΙΜΩΝ									
125	κουζίνα με δύο εστίες μαγειρέματος ή εστίες και παροχή ρεύματος	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	
126	ψυγείο	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	
127	νεροχύτης με στραγγιστήρι	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	
128	για κάθε : 2 μαχαίρια, 2 πιρούνια, 2 κουτάλια, 2 πιάτα/πιάτο , , σούπας 1 2 ποτήρια, 1 κούπα, 1 φλιτζάνι,	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	
129	για κάθε μονάδα στέγασης: 1 σετ κουζίνας, 2 μαχαίρια , 1 ζαχαροθήκη, 1 καφετιέρα, 1 σουρωτήρι/κουτάλα, 1 , 1 σαλατιέρα, 1 τρίφτης, 1 αποχυωτής, 1 ανοιχτήρι/κοχλίας, 1 κανάτα γάλακτος, τουλάχιστον 1 κάδος απορριμμάτων με σακούλες.	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	12
130	κουζίνα με φούρνο/φούρνο μικροκυμάτων			Y	Y	Y	Y	Y	2

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΤΩΝ ΧΩΡΩΝ ΣΤΕΓΑΣΗΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΩΝ ΧΩΡΩΝ									
131	συντήρηση των καταλυμάτων και των κοινόχρηστων χώρων	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΠΙΣΚΕΥΗΣ Ή ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΓΙΑ ΚΑΤΕΣΤΡΑΜΜΕΝΟ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ									
132	υπηρεσία επισκευής ή αντικατάστασης για κατεστραμμένο υποχρεωτικό εξοπλισμό	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	
ΠΛΥΣΙΜΟ ΚΑΙ ΣΙΔΕΡΩΜΑ ΡΟΥΧΩΝ									
133	επιστροφή εντός 24 ωρών				Y	Y	Y	Y	
ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ ΣΕ ΔΩΜΑΤΙΑ / ΣΟΥΙΤΕΣ // JUNIOR ΣΟΥΙΤΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ									
134	μία φορά την ημέρα με απογευματινό συμμάζεμα				Y	Y	Y	Y	
135	μία φορά την ημέρα	Y	Y	Y					
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΦΥΠΝΙΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΤΟΠΙΝ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ									
136	υπηρεσία αφύπνισης πελατών κατόπιν αιτήματος				Y	Y	Y	Y	
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΛΕΟΡΑΣΗΣ ΚΑΙ ΤΗΛΕΦΩΝΟΥ, ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ									
137	Τηλεόραση σε όλα τα δωμάτια / σουίτες // junior σουίτες μονάδες			Y	Y	Y	Y	Y	
138	Τηλεόραση κοινής χρήσης	Y	Y						13
139	δίκτυο δορυφορικής τηλεόρασης σε όλα τα δωμάτια / σουίτες // junior σουίτες μονάδες				Y	Y	Y	Y	14
140	wi-fi πρόσβαση στο internet στους κοινόχρηστους χώρους και σε όλα τα δωμάτια / σουίτες // junior σουίτες μονάδες			Y	Y	Y	Y	Y	15
141	wi-fi πρόσβαση στο διαδίκτυο τουλάχιστον στους κοινόχρηστους χώρους		Y						15

	ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΓΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ							
142	απευθείας τηλεφωνική κλήση			Y	Y	Y	Y	
143	κλήση ενδοεπικοινωνίας	Y	Y					
	ΤΗΛΕΦΩΝΟ ΣΕ ΔΩΜΑΤΙΑ / ΣΟΥΙΤΕΣ // JUNIOR ΣΟΥΙΤΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ							
144	ενεργοποιημένη για απευθείας εξωτερική κλήση			Y	Y	Y	Y	
145	δεν είναι ενεργοποιημένη για απευθείας εξωτερική κλήση		Y					
	ΕΞΩΤΕΡΙΚΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΓΡΑΜΜΕΣ							
146	τηλεφωνική γραμμή με συσκευή κοινής χρήσης	Y	Y	Y	Y	Y	Y	
147	φαξ με ειδική γραμμή και διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου					Y	Y	Y
148	φαξ και διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	Y	Y	Y	Y			
149	υπηρεσία φωτοτυπίας	Y	Y	Y	Y	Y	Y	
150	τηλεματική επικοινωνία με την περιφέρεια των στατιστικών στοιχείων στοιχείων για τις κινήσεις των πελατών και όλων των τουριστικών	Y	Y	Y	Y	Y	Y	15
151	μηχανογραφημένη υπηρεσία κρατήσεων καταλυμάτων, την οποία διαχειρίζεται απευθείας ο ιδιοκτήτης ή μέσω τρίτου μέρους					Y	Y	Y
152	αποδοχή πληρωμής από τον πελάτη με πιστωτική κάρτα			Y	Y	Y	Y	

Ελάχιστες απαιτήσεις κριτηρίων κατάταξης των ξενοδοχείων

Superior 3* και 4* του Βένετο

	ΜΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗ ΑΠΟ ΤΑ ΑΚΩΛΟΥΘΑ ΓΙΑ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΤΟΥΛΑΧΙΣΤΟΝ 10	ΣΗΜΕΙΑ	ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ
1	ελάχιστες επιφάνειες όλων των δωματίων και των λουτρών ίσες με αυτές που απαιτούνται για νέους νέες όγκους ή κατασκευές για ξενοδοχεία 5 αστέρων	4	
2	ελάχιστες επιφάνειες όλων των δωματίων και των λουτρών ίσες με εκείνες που απαιτούνται για νέους νέες όγκους ή κατασκευές για ξενοδοχεία 4 αστέρων	4	16
3	γήπεδο γκολφ ξενοδοχείου που πληροί τις προϋποθέσεις για έγκριση	4	
4	στάβλους και τα άλογα του ξενοδοχείου	4	17
5	ξενοδοχειακούς χώρους 5.000 τετραγωνικών μέτρων και άνω	4	
6	ιδιωτική ή αποκλειστική παραλία για το 100% των δωματίων /// junior σουιτών μονάδων, με εξοπλισμό (ομπρέλα, ξαπλώστρες ή/και ξαπλώστρες)	3	
7	εσωτερική πισίνα	3	
8	εξωτερική πισίνα με συνολική επιφάνεια νερού 200 τετραγωνικά μέτρα ή περισσότερο	3	
9	υπαίθριες ή κλειστές αθλητικές και ψυχαγωγικές εγκαταστάσεις ξενοδοχείων με συνολική επιφάνεια άνω των 1.800 τετραγωνικών μέτρων	3	18
10	κέντρο (κέντρο ευεξίας ομορφιάς, σάουνα ή/και ατμόλουτρο, UV σολάριουμ, υδρομασάζ)	3	
11	πιστοποίηση ξενοδοχείου OHSAS 18.001	3	19
12	χώροι ξενοδοχείων μεγαλύτεροι από 3.000 τετραγωνικά μέτρα και μικρότεροι από 5.000 τετραγωνικά μέτρα	2	
13	υπαίθριες ή κλειστές αθλητικές και ψυχαγωγικές εγκαταστάσεις ξενοδοχείων συνολικής έκτασης τουλάχιστον 1.200 τετραγωνικών μέτρων	2	18
14	χώρος ευεξίας με σάουνα, , υδρομασάζ	2	
15	εξωτερική πισίνα με συνολική επιφάνεια άνω των νερού 100 τετραγωνικών μέτρων και κάτω των 200 τετραγωνικών μέτρων	2	
16	εστιατόριο ειδικά διαμορφωμένους χώρους ή/και σε εξωτερικούς χώρους του ξενοδοχείου	2	
17	: αίθουσα με κατάλληλη εναλλαγή αέρα και ειδικό εξοπλισμό (τουλάχιστον 4 μηχανήματα, στρώματα γυμναστικής στο δάπεδο)	2	

18	αίθουσα business-office στη διάθεση των πελατών (τραπέζι,).καρέκλες, φαξ-αντιγραφικό, πρίζες και αντάπτορες, τηλέφωνο, 1 υπολογιστής για κάθε 40 κρεβάτια εξουσιοδοτημένος, εκτυπωτής δικτύου, εξοπλισμός γραφής, σύνδεση wi-fi)	2	
19	θέατρο αμφιθέατρο / για κινούμενα σχέδια	2	
20	ιδιωτική προσγείωση στο ξενοδοχείο για τους επισκέπτες	2	
21	κελάρι γευσιγνωσίας του ξενοδοχείου με τουλάχιστον 80 διαφορετικές , ετικέτες κρασιώνεκ των 25% οποίων τουλάχιστον το προέρχονται από την περιοχή του Βένετο	2	
22	δωμάτιο δωμάτιο πούρων, που προορίζεται για καπνιστές, εξοπλισμένο σύστημα με κατάλληλο εξαερισμού και επιπλωμένο με τουλάχιστον δύο πολυθρόνες ή τουλάχιστον έναν καναπέ	2	
23	υποδοχή και υπηρεσία θυρωρού-πληροφοριών 16/24 ώρες με τουλάχιστον ένα μέλος του προσωπικού αποκλειστικά για κάθε υπηρεσία	2	
24	νυχτερινός νυχτερινή αχθοφόρος και ρεσεψιόν	2	
25	υποδοχή και εσωτερική μεταφορά αποσκευών 24/24 ώρες με αποκλειστικό συνοδό	2	
26	Πιστοποιήσεις ISO 9.000-9.001, ISO 14001 και EMAS για ξενοδοχεία	2	19
27	απινιδωτή με κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό	1	
28	ξενοδοχειακό πάρκο μεταξύ 1.500 τ.μ. και 3.000 τ.μ.	1	
29	υπαίθριες ή κλειστές αθλητικές και ψυχαγωγικές εγκαταστάσεις του ξενοδοχείου με συνολική επιφάνεια τουλάχιστον 600 τετραγωνικών μέτρων	1	18
30	εξωτερική πισίνα με συνολική επιφάνεια έως νερού 100 τετραγωνικά μέτρα	1	
31	χώρο ευεξίας με τουλάχιστον δύο εξοπλισμού: σάουνα, , υδρομασάζ	1	
32	αποθήκη αποκλειστικά για την αποθήκευση του αθλητικού εξοπλισμού του πελάτη (σκι, ποδήλατα, γκολφεξοπλισμός , κανό, ιστιοσανίδες κ.λπ.)	1	
33	αίθουσα συνεδριάσεων για παιδιά με με κατάλληλες εγκαταστάσεις , ανταλλαγής αέραφυσικό φωτισμό (τουλάχιστον 20 τ.μ.)	1	
34	δωμάτιο για μπιμπερό (εξοπλισμένο με θερμά πιάτα, φούρνο μικροκυμάτων, διάφορα σκεύη, για μωράσει , διαθέσιμο όλο το 24ωρο)	1	
35	εγκαταστάσεις αναψυχής για παιδιά (παιδική χαρά τουλάχιστον 50 τετραγωνικών μέτρων)	1	
36	υπηρεσίες για παιδιά (animation, baby sitting κ.λπ.)	1	
37	Υποδοχή και υπηρεσία υποδοχής και πληροφόρησης θυρωρού που εξασφαλίζεται 16/24 ώρες με τουλάχιστον έναν υπάλληλο σε αποκλειστική βάση	1	16
38	καθαρισμός στα δωμάτια / σουίτες / / junior σουίτες μονάδες μία φορά την ημέρα με απογευματινό συμμάζεμα	1	16
39	υπηρεσία παρκαδόρου αυτοκινήτων	1	
40	υπηρεσίες συνεργείου για μοτοσικλέτες ή/και ποδήλατα	1	
41	Πιστοποίηση ξενοδοχείου με οικολογικό σήμα	1	19

42	σταθμό(-ους) φόρτισης ηλεκτρικών αυτοκινήτων στο ξενοδοχείο	1	
43	ηλεκτροπαραγωγό ζεύγος με επαρκή ισχύ ενεργειακών για την κάλυψη των ελάχιστων απαιτήσεων των βασικών υπηρεσιών της εγκατάστασης (φως, θέρμανση / κλιματισμός, ανελκυστήρες, αυτόματες πόρτες	1	
44	ποδήλατα ή/και αθλητικό εξοπλισμό κατόπιν αιτήματος του πελάτη σε αριθμό τουλάχιστον 10 % της εγκεκριμένης χωρητικότητας του καταλύματος	1	20
45	ηλεκτροκίνητα οχήματα ξενοδοχείων	1	
46	τουριστικό animation	1	
47	μεταφορές πελατών	1	
48	μικρή υπηρεσία προσαρμογής κατόπιν αιτήματος του πελάτη	1	
49	δωρεάν υπηρεσία wi-fi internet	1	
50	υπηρεσία προφορικής ή/και γραπτής μετάφρασης κατόπιν αιτήματος του πελάτη (τουλάχιστον 4 γλώσσες)	1	

ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ	
1	<p>οι απαιτήσεις διαστάσεων και δομικών χαρακτηριστικών που προσδιορίζονται για τις ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις στο παρόν μέτρο ισχύουν από την ημερομηνία δημοσίευσής του στη ΔΕΗ, στις ακόλουθες περιπτώσεις:</p> <p>α) περιορίζεται σε <u>νέους όγκους</u>, στην περίπτωση σχεδίων για τη νέα ανέγερση ή την ανακαίνιση κτιρίων ξενοδοχειακών που υποβάλλονται εγκαταστάσεων στο δήμο από την δημοσίευσης του παρόντος μέτρου στο ΒΕΠ,</p> <p>β) σε όλους τους όγκους ενός υφιστάμενου υφιστάμενο , κτιρίου, σε περίπτωση αίτησης για την κατάταξη <u>νέου</u> ξενοδοχειακού καταλύματος, που πρόκειται να λειτουργήσει σε κτίριο οποία υποβάλλεται στην Επαρχία από την ημερομηνία δημοσίευσης του παρόντος μέτρου στο BUR,</p>
2	ανταλλάξιμες απαιτήσεις,
3	<p>οι τουαλέτες βρίσκονται σε δύο ξεχωριστές τουαλέτες για κάθε φύλο, κάθε μία εξοπλισμένη με νιπτήρα με ζεστό και κρύο τρεχούμενο νερό και αγγλική τουαλέτα, και βρίσκονται στο ίδιο επίπεδο με το δωμάτιο ή τον κοινόχρηστο χώρο που εξυπηρετεί, ή σε άλλο επίπεδο, υπό την προϋπόθεση ότι είναι προσβάσιμες με σύμφωνο DGR αριθ. 1428 της 6ης Σεπτεμβρίου 2011 (Επικαιροποίηση των Τεχνικών Προδιαγραφών που αποσκοπούν στη διασφάλιση της προσβασιμότητας ιδιωτικών κτιρίων κατοικιών, των δημόσιων κατοικιών κτιρίων κτιρίων και των και ιδιωτικών που είναι ανοικτοί χώρων στο , οι οποίες καταρτίστηκαν σύμφωνα με το άρθρο 6, παράγραφος 1, του LR 12/07/2007 αριθ. 16 και εγκρίθηκαν με το DGR αριθ. 509 της 02/03/2010),</p>
4	<p>το πλήρες ιδιωτικό μπάνιο πρέπει να είναι εξοπλισμένο με νιπτήρα, λεκάνη τουαλέτας, μπανιέρα ή ντους, σταθερό ή αναδιπλούμενο , μπιντέμε ζεστό και κρύο τρεχούμενο νερό για το πλύσιμο,</p>
5	<p>η απαίτηση δεν είναι υποχρεωτική για τις εγκαταστάσεις καταλυμάτων που λειτουργούν μόνο κατά τη θερινή περίοδο - περίοδοστις εγκαταστάσεις αυτές, εάν λειτουργούν προσωρινά κατά τη μη θερινή , η</p> <p>Η θέρμανση πρέπει σε κάθε περίπτωση να εξασφαλίζεται σε όλους τους χώρους της άσκησης που χρησιμοποιούνται ,πραγματικά</p>
6	η απαίτηση για σύστημα κλιματισμού είναι υποχρεωτική μόνο σε υψόμετρο κάτω των 500 μέτρων από την επιφάνεια της θάλασσας,
7	<p>οι ηχομόνωσης παράμετροι είναι αυτές που καθορίζονται στο πρωθυπουργικό διάταγμα της 5ης Δεκεμβρίου 1997 "Καθορισμός των απαιτήσεων παθητικών ακουστικών των κτιρίων". δεν υπάρχει Ωστόσο, υποχρέωση ηχομόνωσης για τα τμήματα των εγκαταστάσεων διαμονής που βρίσκονται σε κτίρια που υπόκεινται στους περιορισμούς του νομοθετικού διατάγματος αριθ. 42 της 22ας Ιανουαρίου 2004 "Κώδικας πολιτιστικής κληρονομιάς και τοπίου"- στην περίπτωση αυτή, ο ιδιοκτήτης της εγκατάστασης διαμονής πρέπει να ενημερώσει</p>

	κατάλληλα τον πελάτη για την παρέκκλιση αυτή από τις παραμέτρους ηχομόνωσης.
8	για τα για ξενοδοχεία 1 αστέρα που έχουν ήδη καταταγεί κατά ημερομηνία τηνδημοσίευσης του παρόντος μέτρου στο BUR, αναψυκτηρίων- η υπηρεσία πρωινού μπορεί να αντικατασταθεί από μηχανήματα αυτόματης πώλησης στον χώρο τα ξενοδοχεία 2 3 αστέρων και που έχουν ήδη καταταγεί κατά την ημερομηνία δημοσίευσης του παρόντος μέτρου στο BUR, η υπηρεσία πρωινού μπορούν να παρέχονται σε κοινόχρηστους χώρους που προορίζονται για άλλες χρήσεις,
9	Άλλες μορφές προσωπικής αναγνώρισης (π. .χ κέντημα στη στολή) ,είναι δυνατές ως εναλλακτική λύση για το σήμα
10	τα σεντόνια, οι μαξιλαροθήκες και οι πετσέτες μπορούν να αλλάζονται λιγότερο συχνά από ό,τι προβλέπεται, σύμφωνα με την επιλογή του πελάτη για την προστασία περιβάλλοντος,
11	Στα ξενοδοχεία 1, 2 και 3 αστέρων, η τεκμηρίωση σχετικά με το ξενοδοχείο και την περιοχή πρέπει να είναι διαθέσιμη τουλάχιστον στη ρεσεψιόν,
12	τους κάδους απορριμμάτων σύμφωνα με τυχόν δημοτικούς κανονισμούς διαχωρισμού των αποβλήτων,
13	απαίτηση δεν είναι υποχρεωτική εάν όλα τα δωμάτια/σουίτες/μικρές σουίτες/μονάδες είναι εξοπλισμένα με τηλεόραση,
14	υποχρεωτική απαίτηση όταν υπάρχει διαθέσιμο δορυφορικό ,δίκτυο
15	υποχρεωτική απαίτηση όταν υπάρχει τηλεματικό ,δίκτυο
16	μόνο για 3 αστέρων superior,
17	τουλάχιστον 1 άλογο,
18	π.χ. γήπεδο τένις/βόλεϊ/μπάσκετ/ράγκμπι/ποδοσφαίρου, παγοδρόμιο, μίνι γκολφ, μπόουλινγκ κ.λπ. Εάν ο εξοπλισμός βρίσκεται στο πάρκο, η επιφάνεια αφαιρείται. του κληροδοτήματος με εκείνο του πάρκου και προσθέστε τα αντίστοιχα σημεία σύμφωνα με τον πίνακα αυτό,
19	οι πόντοι που αφορούν πιστοποιήσεις αθροίζονται μόνο εάν αφορούν πιστοποιήσεις διαφορετικών τύπων: ποιότητας, περιβάλλοντος, ασφάλειας.
20	π.χ. σέρφινγκ, έλκηθρα, σκι, χιονοπέδιλα, εξοπλισμός ψαρέματος ...

Ελάχιστες απαιτήσεις κριτηρίων κατάταξης των ξενοδοχείων της Σαρδηνίας

	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗΣ	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	★★★★★ S	★★★★★
	ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ (εφαρμόζονται σε όλες τις εγκαταστάσεις)							
1	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ							
1.1	RECEPTION							
1.1.1	Υπηρεσία υποδοχής: 12/24 ώρες	Y	Y					
1.1.2	Υποδοχή και τηλεφωνικό κέντρο: 16/24 ώρες			Y				
1.1.3	Υποδοχή και τηλεφωνικό κέντρο: 18/24 h				Y	Y		
1.1.4	Υποδοχή και τηλεφωνικό κέντρο: 24/24 h							Y
1.1.5	Νυχτερινή υπηρεσία :διαθέσιμος συνοδός κατόπιν κλήσης	Y	Y	Y				
1.1.6	Νυχτερινή νυχτερινός υπηρεσία: αχθοφόρος				Y	Y		Y
1.1.7	Υπηρεσία μεταφοράς αποσκευών κατά τις ώρες λειτουργίας της ρεσεψιόν: με καροτσάκι	Y	Y	Y				
1.1.8	μεταφοράς αποσκευών κατά τις ώρες υποδοχής: από συνοδό				Y	Y		Y
1.1.9	Υπηρεσία αποθήκευσης αποσκευών			Y	Y	Y		Y
1.1.10	Υπηρεσία φύλαξης: χρηματοκιβώτιο του ξενοδοχείου	Y	Y	Y				
1.1.11	Υπηρεσία εκτύπωσης αρχείων και φωτοτυπίας	Y	Y	Y	Y	Y		Y
1.2	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΜΠΑΡ							
1.2.1	12 ώρες την ημέρα με συνοδό			Y				
1.2.2	16 ώρες την ημέρα με συνοδό				Y	Y		Y
1.2.3	Εγγυημένη υπηρεσία δωματίου τις ίδιες ώρες με το μπαρ				Y	Y		Y
1.3	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΩΙΝΟΥ							
1.3.1	Σε κοινόχρηστους χώρους ή χώρους που προορίζονται και για άλλες χρήσεις	Y	Y	Y				

1.3.2	Στο χώρο της αίθουσας ή του εστιατορίου				Y	Y	Y
1.3.3	Η υπηρεσία δωματίου είναι εγγυημένη τις ίδιες ώρες με το πρωινό				Y	Y	Y
1.4	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ						
1.4.1	Εάν παρέχεται υπηρεσία, στην αίθουσα πρωινού πρωινού ή στον χώρο του				Y		
1.4.2	σε ειδική αίθουσα					Y	Y
1.4.3	υπηρεσία εστιατορίου γευμάτων παρέχεται επίσης στα δωμάτια κατά τη διάρκεια των					Y	Y
1.5	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΩΜΑΤΙΟΥ						
1.5.1	υπηρεσία καθαρισμού δωματίου: μία φορά την ημέρα	Y	Y	Y			
1.5.2	υπηρεσία καθαρισμού δωματίου: μία φορά την ημέρα με απογευματινό καθαρισμό κατόπιν αιτήματος				Y		
1.5.3	υπηρεσία καθαρισμού δωματίου: μία φορά την ημέρα με απογευματινό καθαρισμό					Y	Y
1.5.4	Αλλαγή σεντονιών δωματίου: μία φορά εβδομάδα και σε κάθε αλλαγή πελάτη, εκτός αν ισχύει διαφορετικά. επιλογές των πελατών για την προστασία περιβάλλοντος	Y					
1.5.5	Αλλαγή σεντονιών δωματίου: δύο φορές την εβδομάδα και στις κάθε αλλαγή από τον πελάτη, εκτός εάν ο πελάτης επιλέξει διαφορετικά για την προστασία περιβάλλοντος		Y	Y	Y		
1.5.7	Αλλαγή σεντονιών δωματίου: καθημερινά και σε κάθε αλλαγή πελάτη του , εκτός αν ο πελάτης επιλέξει διαφορετικά. πελάτης για την προστασία περιβάλλοντος					Y	Y
1.5.8	Αλλαγή πετσετών: δύο φορές την εβδομάδα και σε κάθε αλλαγή πελάτη , εκτός αν ισχύει διαφορετικά. επιλογές των πελατών για την προστασία περιβάλλοντος	Y					
1.5.9	Αλλαγή πετσετών: τρεις φορές την εβδομάδα και σε κάθε αλλαγή πελάτη , εκτός αν ισχύει διαφορετικά. επιλογές των πελατών για την προστασία περιβάλλοντος		Y	Y			
1.5.10	αλλαγή πετσετών κάθε μέρα , εκτός αν ο πελάτης επιλέξει διαφορετικά για την προστασία περιβάλλοντος του				Y	Y	Y

	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗΣ	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	★★★★★ S	★★★★★
1.6	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ							
1.6.1	γνώση μιας ξένης γλώσσας (μεταξύ των επίσημων γλωσσών της ΕΕ), την οποία ομιλεί το προσωπικό υποδοχής, θυρωρός-πληροφορίες	Y	Y	Y				
1.6.2	γνώση δύο ξένων γλωσσών (μεταξύ των επίσημων γλωσσών της ΕΕ), τις οποίες ομιλεί το προσωπικό υποδοχής, θυρωρός-πληροφορίες				Y			
1.6.3	γνώση τριών ξένων γλωσσών (μεταξύ των επίσημων γλωσσών της ΕΕ), τις οποίες ομιλεί το προσωπικό υποδοχής, θυρωρός-πληροφορίες					Y		Y
1.6.4	διακριτικά σήματα που καθιστούν το προσωπικό αναγνωρίσιμο (π.χ. πινακίδες)	Y	Y	Y				
1.6.5	Στολές				Y	Y		Y
1.7	ΓΕΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ							
1.7.1	Υπηρεσία πλυντηρίου και σιδερώματος με παράδοση εντός 24 ωρών					Y		Y
1.7.2	Υπηρεσία σιδερώματος, με επιστροφή εντός 1 ώρας					Y		Y
1.7.3	Διαθεσιμότητα χώρου στάθμευσης από τις 8 π.μ. έως τις 10 μ.μ. (τουλάχιστον το 50 % των δωματίων), συμπεριλαμβανομένης της διάρκειας συμφωνίες με εξωτερικές (1), εκτός εάν περιοχές ή κατασκευές υπάρχουν αντικειμενικά εμπόδια πολεοδομικού, χαρακτήρα οποία τεκμηριώνονται με έκθεση πιστοποιημένη τεχνικά από ειδικευμένο				Y			
1.7.4	24ωρη διαθεσιμότητα χώρου στάθμευσης (80% των δωματίων), επίσης κατόπιν συμφωνίας με τις περιοχές ή εξωτερικές εγκαταστάσεις					Y		Y
1.7.5	Υπηρεσία λεωφορείου στάθμευσης-ξενοδοχείου (Α/Α) εάν, για τεχνικούς-αρχιτεκτονικούς λόγους, ο χώρος στάθμευσης βρίσκεται σε απόσταση άνω των 500 μέτρων από το ξενοδοχείο				Y	Y		Y
1.7.6	Δωρεάν πρόσβαση στο διαδίκτυο στους κοινόχρηστους χώρους, εφόσον είναι τεχνικά εφικτό	Y	Y	Y	Y	Y		Y
1.7.7	Πετσέτα παραλίας/πισίνας κατόπιν αιτήματος σε περίπτωση παραθαλάσσιου θέρετρου ή αν υπάρχει πισίνα				Y	Y		Y
1.7.8	παρουσία απινιδωτή D.A.E.			Y	Y	Y		Y

2	ΔΙΑΦΩΡΩΤΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ						
2.1	ΔΩΜΑΤΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΩΝ						
2.1.1	Γκαρνταρόμπα και χώρος αποσκευών, μόνο για κατασκευές μετά τις 18 Αυγούστου 2009 (δεν απαιτείται για εξαρτήσεις)						Y
2.1.2	Δωμάτια εξυπηρέτησης στους ορόφους						Y
2.1.3	Ξεχωριστή είσοδος αποσκευών						Y
2.2	ΑΙΘΟΥΣΕΣ Ή ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ						
2.2.1	Όλοι οι κοινόχρηστοι χώροι ή τα δωμάτια πρέπει να είναι εξοπλισμένα με τηλεόραση επίπεδης οθόνης	Y	Y	Y	Y	Y	Y
2.2.2	Κοινόχρηστος χώρος που μπορεί να συμπίπτει με το εστιατόριο/την πρωινού αίθουσα	Y					
2.2.3	Κοινόχρηστος χώρος συνολικής, εξαιρουμένης κάθε αίθουσας εστιατορίου, τουλάχιστον 4 τ.μ. για τα πρώτα 10 δωμάτια, 1 τ.μ. για κάθε επιπλέον δωμάτιο μέχρι το 20ο, 0,5 τ.μ. για κάθε		Y				
2.2.4	Κοινόχρηστος χώρος συνολική επιφάνεια, εξαιρουμένης κάθε αίθουσας εστιατορίου, τουλάχιστον 4 τ.μ. για τα πρώτα 10 δωμάτια, 1 τ.μ. για κάθε επιπλέον δωμάτιο, όλα προσαυξημένα κατά 10%. μέχρι το 20ο, 0,5 για κάθε			Y			
2.2.5	Κοινόχρηστος χώρος συνολική επιφάνεια, εξαιρουμένης κάθε αίθουσας εστιατορίου, τουλάχιστον 4 τ.μ. για τα πρώτα 10 δωμάτια, 1 τ.μ. για κάθε ένα από τα πρόσθετα δωμάτια μέχρι το 20ο, 0,5 για κάθε πρόσθετο δωμάτιο, όλα αυξημένα κατά 30% ¹				Y		
2.2.6	Κοινόχρηστος χώρος συνολική επιφάνεια, εξαιρουμένης κάθε αίθουσας εστιατορίου, τουλάχιστον 4 τ.μ. για τα πρώτα 10 δωμάτια, 1 τ.μ. για κάθε ένα από τα πρόσθετα δωμάτια μέχρι το 20ο, 0,5 για κάθε πρόσθετο δωμάτιο, όλα αυξημένα κατά 100 τοις εκατό					Y	Y
2.2.7	Food court επίσης με μηχανήμα αυτόματης πώλησης ¹	Y	Y				
2.2.8	Αίθουσα εστιατορίου που μπορεί να συμπίπτει με την αίθουσα πρωινού			Y	Y	Y	Y
2.2.9	Αίθουσα ή χώρος πρωινού ¹				Y	Y	Y
2.2.10	Καθορισμένη αίθουσα ή χώρος μπαρ			Y	Y	Y	Y
2.2.11	Σαλόνι/αναγνώστηριο/ψυχαγωγικό δωμάτιο					Y	Y

	δωμάτιο ή σαλόνι σε ξεχωριστό						
	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗΣ	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	★★★★★
2.3	ΔΩΜΑΤΙΑ						
2.3.1	Ελάχιστος αριθμός επτά δωματίων	Y	Y	Y	Y	Y	Y
	Στέγαση που υπήρχε πριν από τις 18 Αυγούστου 2009						
2.3.2	Ελάχιστη επιφάνεια μονόκλινων δωματίων , εκτός εάν εξαιρούνται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς: τουλάχιστον 8 τετραγωνικά μέτρα καθαρά σε ιδιωτικά μπάνια	Y	Y	Y	Y		Y
2.3.3	Ελάχιστη επιφάνεια δίκλινων δωματίων , εκτός εάν εξαιρούνται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς: τουλάχιστον 14 τετραγωνικά μέτρα καθαρά ιδιωτικών λουτρών	Y	Y	Y	Y		Y
	Στέγαση που υφίσταται μετά τις 18 Αυγούστου 2009¹						
2.3.4	Ελάχιστη επιφάνεια μονόκλινων δωματίων , εκτός εάν εξαιρούνται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς: τουλάχιστον 8 τετραγωνικά μέτρα καθαρά σε ιδιωτικά μπάνια	Y	Y	Y			
2.3.5	Ελάχιστη επιφάνεια μονόκλινων δωματίων , εκτός εάν εξαιρούνται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς: τουλάχιστον 9 τετραγωνικά μέτρα καθαρά ιδιωτικών λουτρών				Y		Y
2.3.6	Ελάχιστη επιφάνεια δίκλινων δωματίων , εκτός εάν εξαιρούνται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς: τουλάχιστον 14 τετραγωνικά μέτρα καθαρά ιδιωτικών λουτρών	Y	Y	Y			
2.3.7	Ελάχιστη επιφάνεια δίκλινων δωματίων , εκτός εάν εξαιρούνται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς: τουλάχιστον 15 τετραγωνικά μέτρα καθαρά ιδιωτικών λουτρών				Y		
2.3.8	Ελάχιστη επιφάνεια δίκλινων δωματίων , εκτός εάν εξαιρούνται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς: τουλάχιστον 16 τετραγωνικά μέτρα καθαρά ιδιωτικών λουτρών						Y
	Νέα καταλύματα²						
2.3.9	Ελάχιστη επιφάνεια μονόκλινων δωματίων , εκτός εάν εξαιρούνται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς: τουλάχιστον 9 τετραγωνικά μέτρα καθαρά ιδιωτικών λουτρών	Y	Y	Y	Y	Y	
2.3.10	Ελάχιστη επιφάνεια μονόκλινων δωματίων , εκτός εάν εξαιρούνται από εθνικούς ή περιφερειακούς						Y

	κανονισμούς: τουλάχιστον 15 τετραγωνικά μέτρα καθαρά ιδιωτικών λουτρών					
2.3.11	Ελάχιστη επιφάνεια δίκλινων δωματίων , εκτός εάν εξαιρούνται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς: τουλάχιστον 14 τετραγωνικά μέτρα καθαρά ιδιωτικών λουτρών	Y	Y	Y		
2.3.12	Ελάχιστη επιφάνεια δίκλινων δωματίων , εκτός εάν εξαιρούνται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς: τουλάχιστον 15 τετραγωνικά μέτρα καθαρά ιδιωτικών λουτρών				Y	Y
2.3.13	Ελάχιστη επιφάνεια δίκλινων δωματίων , εκτός εάν εξαιρούνται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς: τουλάχιστον 25 τετραγωνικά μέτρα καθαρά ιδιωτικών λουτρών					Y
Πρόσθετα κρεβάτια						
2.3.14	Για , αποτελούμενη απόκάθε πρόσθετο πρόσθετη επιφάνεια 6 τετραγωνικών μέτρων κρεβάτι: ελάχιστη καθαρού ιδιωτικού μπάνιου εξαίρεση για το επιπλέον κρεβάτι στο δίκλινο δωμάτιο κατόπιν ρητής αίτησης του πελάτη, το οποίο πρέπει να αφαιρεθεί μέχρι την επομένη της αναχώρησης του πελάτη.	Y	Y	Y	Y	Y
Junior Σουίτα						
2.3.15	Ελάχιστο εμβαδόν 18 τ.μ. της σουίτας junior ^h εάν η δομή είναι ήδη υπάρχουσα			Y		
2.3.16	Ελάχιστο εμβαδόν 21 τ.μ. της σουίτας junior ^h εάν η δομή είναι ήδη υπάρχουσα				Y	Y
2.3.17	Ελάχιστο εμβαδόν 19 τετραγωνικών μέτρων της junior σουίτας ¹ των νέων κατασκευών ²			Y		
2.3.18	Ελάχιστη επιφάνεια 22 m2 της σουίτας junior ^h των νέων κατασκευών ²				Y	Y
2.3.19	Ελάχιστη επιφάνεια 27 τ.μ. της σουίτας junior ^h των νέων κατασκευών ²					Y
Σουίτα						
2.3.20	Ελάχιστο εμβαδόν 19 τ.μ. της σουίτας (των σουιτών) εάν η δομή υπάρχει ήδη			Y		
2.3.21	Ελάχιστο εμβαδόν 22 τ.μ. της σουίτας (των σουιτών) εάν η δομή είναι ήδη υπάρχουσα				Y	Y
2.3.22	Ελάχιστη επιφάνεια 22 m2 της σουίτας ιτών(των σου) των νέων εγκαταστάσεων ²			Y		
2.3.23	Ελάχιστο εμβαδόν 26 τ.μ. της σουίτας των νέων κατασκευών ²				Y	Y
2.3.24	Ελάχιστη επιφάνεια 31 τ.μ. της σουίτας ιτών(των σου) των νέων κατασκευών ²					Y
Διαμέρισμα σαλονιού						
2.3.25	Ελάχιστη επιφάνεια κατοικίας 6 τετραγωνικών μέτρων σε νέες κατασκευές ²			Y		
2.3.26	Ελάχιστο 7 τ.μ. επιφάνεια κατοικίας της σουίτας				Y	Y

	των σουιτών των νέων κατασκευών ²						
	Πρόσθετα κρεβάτια (max. 2) στις δίκλινες junior σουίτες και τα δίκλινα δωμάτια						
2.3.27	Για κάθε πρόσθετο πρόσθετη κρεβάτι: ελάχιστη επιφάνεια 6 τετραγωνικών μέτρων καθαρού ιδιωτικού μπάνιου.	Y	Y	Y	Y	Y	Y
	Πρόσθετα κρεβάτια (max 2) στο σαλόνι της σουίτας						
2.3.28	έκταση 9 τετραγωνικών μέτρων για ένα επιπλέον κρεβάτι κρεβάτια και 14 τετραγωνικών μέτρων για δύο επιπλέον	Y	Y	Y	Y	Y	Y

	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗΣ	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	S	★★★★★
2.4	ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΔΩΜΑΤΙΟΥ							
2.4.1	Βασική επίπλωση (κρεβάτι με κομοδίνο κρεβάτι, ή ράφι για κάθε καρέκλα ή άλλο κάθισμα για το κρεβάτι, τραπέζακι του καφέ, ντουλάπα με πόρτες ή ανοιχτή, καθρέφτης, καλάθι αχρήστων, φωτιστικό στο κομοδίνο ή στο σποτ. υποστήριξη)	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
2.4.2	Σκαμπό αποσκευών ή ράφι	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
2.4.3	Πολυθρόνα				Y	Y	Y	Y
2.4.4	Πρόσβαση στο Internet μέσω καλωδίου ή Wi-Fi			Y	Y	Y	Y	Y
2.4.5	Τηλεόραση επίπεδης οθόνης			Y	Y	Y	Y	Y
2.4.6	Τηλεόραση επίπεδης οθόνης με πρόγραμμα που περιλαμβάνει διεθνή κανάλια ²				Y	Y	Y	Y
2.4.7	Τηλέφωνο με δυνατότητα εξωτερικής κλήσης ¹			Y	Y	Y	Y	Y
2.4.8	Τηλέφωνο με πολύγλωσσες οδηγίες χρήσης ²				Y	Y	Y	Y
2.4.9	Χρηματοκιβώτιο στο 50% των δωματίων ¹			Y				
2.4.10	Χρηματοκιβώτιο στο 100% των δωματίων ¹				Y	Y	Y	Y
2.4.11	Μέτρα μείωσης του θορύβου ²				Y	Y	Y	Y
2.4.12	Κλήση προσωπικού μέσω ενδοσυνεννόησης ή κουδουνιού ¹	Y	Y					
2.4.13	Τηλεφωνική κλήση προσωπικού			Y	Y	Y	Y	Y
2.4.14	Ψυγείο μπαρ (η τιμή των ποτών πρέπει να αναγράφεται)				Y	Y	Y	Y
2.4.15	Βραστήρας καφέ/τσάι και αζεσουάρ					Y	Y	Y
2.4.16	Γραφική ύλη			Y	Y	Y	Y	Y
2.4.17	Τεκμηρίωση ξενοδοχείου				Y	Y	Y	Y

2.4.1 8	Παντόφλες από βαμβακερό ύφασμα ή παρόμοιο υλικό (* κατόπιν αιτήματος)					Y*	Y
2.4.1 9	Σετ ραπτικής κατόπιν αιτήματος			Y	Y	Y	Y
2.4.2 0	Πυράντοχο στρώμα	Y	Y	Y	Y	Y	Y
2.5	ΙΔΙΩΤΙΚΑ ΜΠΑΝΙΑ ΣΤΑ ΔΩΜΑΤΙΑ						
2.5.1	Μόνο για καταλύματα που υπήρχαν πριν από τις 18 Αυγούστου : Παρόντες σε τουλάχιστον 5 % των δωματίων	Y					
2.5.2	Μόνο για καταλύματα που υπήρχαν πριν από τις 18 Αυγούστου : Παρόντες στο 40% τουλάχιστον του δωματίων		Y				
2.5.3	Μόνο για καταλύματα που υπήρχαν πριν από τις 18 Αυγούστου : Παρόντες στο 70 % τουλάχιστον του δωματίων			Y			
2.5.4	Μόνο για καταλύματα που υπήρχαν πριν από τις 18 Αυγούστου : Παρόντες στο 100 % τουλάχιστον του δωματίων				Y	Y	Y
2.5.5	Για εγκαταστάσεις που υφίστανται μετά τις 18 Αυγούστου 2009 ¹ : υπάρχουν σε τουλάχιστον 40 % των δωματίων	Y					
2.5.6	Για εγκαταστάσεις που υφίστανται μετά τις 18 Αυγούστου 2009 ¹ : Υπάρχουν σε τουλάχιστον 80% των δωματίων		Y				
2.5.7	Για κατασκευές που υφίστανται μετά τις 18 Αυγούστου 2009 ¹ : Παρόντες στο 100 % των δωματίων			Y		Y	
2.5.8	Για νέες κατασκευές ² : Παρόντες στο 100% των δωματίων	Y	Y	Y	Y	Y	Y
2.5.9	Ζεστό και κρύο , νερόνιπτήρας, WC, μπιντέ ή εναλλακτικά , συστήματαμπανιέρα ή ντους, καθρέφτης με πρίζα τρέχουσα	Y	Y	Y	Y	Y	Y
2.5.1 0	Για ένα πλήρες : ιδιωτικό μπάνιοελάχιστη επιφάνεια 3 τ.μ.	Y	Y	Y			
2.5.1 1	Για ένα πλήρες : ιδιωτικό μπάνιοελάχιστη επιφάνεια 4 τετραγωνικών μέτρων				Y	Y	
2.5.1 2	Για ένα πλήρες : ιδιωτικό μπάνιοελάχιστο εμβαδόν 5 τετραγωνικά μέτρα μόνο για τις υπάρχουσες εγκαταστάσεις του ξενοδοχείου						Y
2.5.1 3	Για ένα πλήρες : ιδιωτικό μπάνιοελάχιστη επιφάνεια 8 τ.μ. για νέες ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις κατασκευής ²						Y
2.5.1 4	Κλήση έκτακτης ανάγκης σε όλες τις τουαλέτες (ιδιωτικές και κοινόχρηστες) ^{(1) ε) 2}	Y	Y	Y	Y	Y	Y

--

2.6	ΙΔΙΩΤΙΚΑ ΑΞΕΣΟΥΑΡ ΜΠΑΝΙΟΥ						
2.6.1	Μπουρνούζι				Υ (μόνο για σουίτα και j. σουίτα)	Υ	Υ
2.6.2	Επαρκής αριθμός πετσετών πετσετών μπάνιου και και ένα για τους επισκέπτες χαλάκι	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ
2.6.3	Είδη προσωπικής υγιεινής (χαρτί τουαλέτας, σαπούνι, και σαμπουάν αφρόλουτρο)	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ
2.6.4	Αντικείμενα (σκουφάκι ντους, λίμα νυχιών, , , λοσιόν σώματος)			Υ	Υ	Υ	Υ
2.6.5	Καθρέφτης μακιγιάζ				Υ	Υ	Υ
2.6.6	Στεγνωτήρας μαλλιών κατόπιν αιτήματος		Υ				
2.6.7	Στεγνωτήρας μαλλιών τοίχου			Υ			
2.6.8	Στεγνωτήρας μαλλιών με εξωτερική πρίζα				Υ	Υ	Υ (≥ 1800 w ισχύος)
2.6.9	Κάδος απορριμμάτων και σακούλες υγιεινής	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ

	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗΣ	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	S	★★★★★
2.7	ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ							
2.7.1	Υποδοχή: λειτουργικός χώρος, εξοπλισμένος με κατάλληλο τραπέζι ή γραφείο ²	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ		Υ
2.7.2	Ανελκυστήρας πελατών (εκτός αν εξαιρείται από εθνικούς ή περιφερειακούς) κανονισμούς υποχρεωτικός για τα κτίρια υψηλότερα των δύο επιπέδων (συμπεριλαμβανομένων των υπογείων ορόφων, εφόσον διαθέτουν επίσης εν μέρει δωμάτια φιλοξενίας), εφόσον είναι τεχνικά και διοικητικά εφικτό		Υ	Υ	Υ	Υ		Υ
2.7.3	Ανελκυστήρας ανελκυστήρας εμπορευμάτων εξυπηρέτησης ή για ξενοδοχεία με περισσότερα από 51 δωμάτια, εφόσον είναι τεχνικά και διοικητικά εφικτό (εξαιρέσεις που προβλέπονται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς) ⁽¹⁾							Υ
2.7.4	Θέρμανση σε ολόκληρη την εγκατάσταση, εκτός από τα ξενοδοχεία που λειτουργούν μόνο κατά τη θερινή περίοδο ¹	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ		Υ

2.7.5	Κλιματισμός στους κοινόχρηστους χώρους και κλιματισμός ελεγχόμενος από τον πελάτη στα δωμάτια				Y	Y	Y
2.7.6	Είσοδος που προστατεύεται από βεράντα ή στέγαστρο (εκτός από την περίπτωση διατηρητέων κατασκευών) ⁽¹⁾						Y
2.7.7	Διαθεσιμότητα σουιτών				Y	Y	Y

2.8	ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΕΣ ΤΟΥΑΛΕΤΕΣ ΜΠΑΝΙΑΚΑΙ						
2.8.1	Μόνο καταλύματα που υπήρχαν πριν από τις 18 Αυγούστου 2009 : Μία για κάθε 10 κλίνες που δεν εξυπηρετούνται από ιδιωτικό μπάνιο.	Y	Y				
2.8.2	Μόνο καταλύματα που υπήρχαν πριν από τις 18 Αυγούστου 2009 : Μία για κάθε 8 κλίνες που δεν εξυπηρετούνται από ιδιωτικό μπάνιο.			Y	Y		
2.8.3	Για εγκαταστάσεις που υφίστανται μετά τις 18 Αυγούστου 2009 ¹ : Μία για κάθε 8 κλίνες χωρίς λουτρό ιδιωτικό.	Y					
2.8.4	Για εγκαταστάσεις που υφίστανται μετά τις 18 Αυγούστου 2009 ¹ : Μία για κάθε 6 κλίνες χωρίς λουτρό ιδιωτικό.		Y				
2.8.5	Τουαλέτες που προορίζονται για κοινόχρηστους χώρους και περιοχές και/ή τρόφιμα και ποτά με ερμάριο χωρισμένο κατά φύλο ¹	Y	Y	Y	Y	Y	Y
2.8.6	Επίτοιχο ηλεκτρικό στεγνωτήριο χεριών				Y	Y	Y
2.8.7	Χαρτοπετσέτες ζγκ ζαγκ ή ρολό	Y	Y	Y	Y	Y	Y
2.8.8	Είδη προσωπικής υγιεινής (σαπούνι διανομής)	Y	Y	Y	Y	Y	Y
2.8.9	Κάδος απορριμμάτων και σακούλες υγιεινής	Y	Y	Y	Y	Y	Y

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β-Κριτήρια κατηγορίας 5* Lusso-Luxury

1	ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΑ ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΑΚΙΝΗΤΟΥ ΠΟΥ ΠΡΟΚΥΠΤΟΥΝ :
1.1	Πανοραμική θέα,
1.2	Σημαντικά αρχιτεκτονικά, καλλιτεχνικά και πλεονεκτήματα διακοσμητικά του κτιρίου,
1.3	Κατασκευή που εντάσσεται αρμονικά σε ένα περιβαλλοντικό πλαίσιο ιδιαίτερου ιστορικού, ενδιαφέροντος καλλιτεχνικού, μνημειακού ή φυσικού ,
1.4	Ένας από άποψη αισθητικής τύπος κτιρίου που , θέσης, προστασίας από το θόρυβο, πάρκου ή άλλων μεγάλων αποκλειστικών χώρων ξεχωρίζει ιδιαίτερα από τα γύρω κτίρια και εκείνα της περιοχής που χρησιμοποιούνται ως ξενοδοχεία,
1.5	Υψηλής ποιότητας χαρακτηριστικά και επαρκές μέγεθος των κοινόχρηστων χώρων του συγκροτήματος, όπως αίθουσα υποδοχής, σαλόνι-μπαρ, εστιατόριο, χώροι συνεδριάσεων-επιχειρήσεων, SPA, πισίνες ή/και λιμνοθάλασσες,
1.6	Ιδιαίτερα ευνοϊκή σχέση, τόσο όσο από πλευράς από πλευράς επιφάνειας και αριθμού, μεταξύ των κοινόχρηστων χώρων και των δωματίων,
1.7	Ιδιαίτερα μεγάλα δωμάτια κοινής χρήσης, υπερμεγέθη για τον αριθμό των επισκεπτών,
1.8	Ιδιαίτερα μεγάλα δωμάτια,
1.9	Χώρος υποδοχής ιδιαίτερης ειδικότητας, ποιότητας, ενδεχομένως με ειδικό γραφείο για πελάτες
1.10	Βεράντες
1.11	Υπαρξη δωματίων σαλόνι με παρακείμενο σε ξεχωριστό δωμάτιο (σουίτα),
1.12	Το εύρος και ο αριθμός των ανελκυστήρων ώστε να μην υπάρχει αναμονή,
1.13	Ξεχωριστοί ανελκυστήρες για τους πελάτες και το προσωπικό εξυπηρέτησης, ανελκυστήρες χειροκίνητοι αναβατήρες και σε ειδικούς, μη ορατούς χώρους,
1.14	Άριστη λειτουργικότητα όλων των εγκαταστάσεων και συνεχής έλεγχος της συντήρησης του κτιρίου, των εγκαταστάσεων, του εξοπλισμού και των επίπλων,
1.15	Για περιοχές διακοπών: αθλητικές εγκαταστάσεις εξοπλισμός και , πάρκο, πισίνα ή ιδιωτική , παραλία
1.16	Υψηλού κύρους τουαλέτες και αποδυτήρια στους κοινόχρηστους χώρους (λόμπι, μπαρ, εστιατόριο, SPA κ.λπ.) με χώρο ειδικό ομορφιάς για τις κυρίες,
1.17	Ειδικά διαμορφωμένοι χώροι πισίνας και λιμνοθάλασσας, με επαρκείς υπηρεσίες και εγκαταστάσεις για τους πελάτες σε ένα όμορφο διαμορφωμένο περιβάλλον,
1.18	Ευρύχωροι, υπαίθριοι χώροι μερικώς σκιασμένοι , βεράντες, βεράντες, roof gardens και σολάριουμ κατάλληλου μεγέθους και σχεδιασμού,
1.19	Παρουσία ιαματικών λουτρών ευεξίας και κέντρων κατάλληλου σχεδιασμού και ελκυστικότητας.
1.20	Επαρκής χώρος λιανικής πώλησης αφιερωμένος σε συγκεκριμένες κατηγορίες προϊόντων πολυτελείας.
	Συνολικές απαιτήσεις: Αριθμός : 16

2	ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ, ΕΠΙΠΛΩΝ ΕΙΔΩΝ ΕΠΙΠΛΩΣΗΣ ΚΑΙ , ΌΠΩΣ:
2.1	Χαλιά χαλιά ή σε όλα τα δωμάτια,
2.2	Υψηλής ποιότητας υλικά σχεδιασμός, έπιπλα και για χώρους καθιστικού, lounge bars, εστιατόρια, μουσικούς, χώρους κλαμπ κ.λπ,
2.3	Έπιπλα και κουρτίνες ιδιαίτερου τόνου,
2.4	Καλλιτεχνικοί πολυέλαιοι και, εν πάση περιπτώσει, συστήματα φωτισμού με διαστάσεις επαρκείς και προσαρμοσμένα σε κάθε χώρο,
2.5	Εξοπλισμός, μαχαιροπήρουνα, επιτραπέζια σκεύη ιδιαίτερης .
	Συνολικές απαιτήσεις: Αριθμός : 4
3	ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ
3.1	Συστήματα νερού εξοπλισμένα με κύρια συστήματα ρύθμισης και τηλεχειρισμού,
3.2	Συστήματα σύστημα ACS (νερό ζεστό υγιεινής) ενσωματωμένα με ανακυκλοφορίας για την ελαχιστοποίηση των χρόνων παράδοσης στον πελάτη
3.3	Ηχομονωμένα συστήματα , εξαερισμός
3.4	Συστήματα νερού πυρόσβεσης με ορατό εξοπλισμό υψηλής τεχνικής ποιότητας κατασκευής,
3.5	Πλήρεις ηλεκτρικές εγκαταστάσεις με όλες τις ηλεκτρονικά ελεγχόμενες συσκευές. Όλος ο εξοπλισμός πρέπει να είναι απόλυτα ενσωματωμένος στους πελάτες,
3.6	Συστήματα τηλεόρασης και τηλεματικής ενσωματωμένα με όλα τα συστήματα ασφαλείας και τις υπηρεσίες εξυπηρέτησης ,πελατών
3.7	Σύγχρονος, υψηλής τεχνολογίας έλεγχος ,πρόσβασης στα δωμάτια
3.8	Σύγχρονα, ενεργειακά αποδοτικά συστήματα κλιματισμού (ψύξη ταυτόχρονη) και θέρμανση με συστήματα ανάκτησης θερμότητας
3.9	Σύγχρονα συστήματα πισίνας εξοπλισμένα με ηλεκτρονικά συστήματα επεξεργασίας νερού
3.10	Συστήματα κεντρικής αναρρόφησης σκόνης
	Συνολικές απαιτήσεις: Αριθμός : 8
4	ΙΔΙΑΙΤΕΡΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ:
4.1	Ιδιαίτερα καταρτισμένη διοίκηση- πρέπει να πιστοποιείται ότι ο διευθυντής έχει ήδη εργαστεί ως διευθυντής ξενοδοχείου σε καταλύματα της κατηγορίας 3 έως 5 αστέρων επί τουλάχιστον τρία έτη
4.2	Υπηρεσία γκαράζ ή στάθμευσης αυτοκινήτων επίσης σε εξωτερική 24ωρη συμφωνία για τουλάχιστον το 100 % των δωματίων ή/και των μονάδων
4.3	Υπηρεσία υποδοχής θυρωρείου και που παρέχεται από εξειδικευμένο προσωπικό σε επαρκή αριθμό ώστε να διασφαλίζεται η εξυπηρέτηση προσαρμοσμένο σε κάθε πελάτη,
4.4	Ιδιαίτερα ευνοϊκή αναλογία μεταξύ του αριθμού του προσωπικού που εργάζεται στις διάφορες υπηρεσίες και του αριθμού των πελατών,

4.5	Παροχή στολών για την αναγνώριση των υπαλλήλων
4.6	Ευρεία επιλογή, ποιότητα και διεθνείς σπεσιαλιτέ στην υπηρεσία <i>à la carte</i> του εστιατορίου,
4.7	Υπηρεσία μπαρ/σαλόνι με προσωπικό επίσης στα δωμάτια και/ή στις μονάδες διαμονής 24 ώρες ημέρα και ενδεχομένως σε πολλά δωμάτια. Παρουσία μενού ποτών (τυπωμένο ή ψηφιακό)
4.8	Εξατομικευμένο για κάθε καλωσόρισμα επισκέπτη με λουλούδια ή μικρά δώρα στο δωμάτιο
4.9	Εσωτερική υπηρεσία φύλαξης παιδιών
4.10	Υπηρεσία κομμωτηρίου για γυναίκες ή/και άνδρες
4.11	Υπηρεσία ΑΤΜ
4.12	Παιδική αίθουσα παιχνιδιού
	Συνολικές απαιτήσεις: (στην πραγματικότητα 9,6, αλλά προσεγγίζει το 10, καθώς η τιμή είναι μεγαλύτερη από 0,50)

Ειδικές λειτουργικές απαιτήσεις μόνο για ξενοδοχειακά , χωριάalbergo Diffuso και αγροτικά ξενοδοχεία

3	ΕΙΔΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΜΟΝΟ ΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΑ , ΧΩΡΙΑALBERGO DIFFUSO ΚΑΙ ΑΓΡΟΤΙΚΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ (πρόσθετες ή άλλως υπερισχύουσες γενικές)διατάξεις						
	VILLAGE HOTEL						
3.1	ΓΕΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ						
3.1.1	Δωρεάν ιδιωτικός χώρος στάθμευσης στο χώρο του ξενοδοχείου χωρίς κράτηση για το 100% των δωματίων	Y	Y	Y	Y	Y	Y
3.1.2	Δωρεάν πρόσβαση στο διαδίκτυο στους κοινόχρηστους χώρους, εφόσον είναι τεχνικά εφικτό	Y	Y	Y	Y	Y	Y
3.1.3	Οργάνωση ψυχαγωγικών δραστηριοτήτων για τους πελάτες.			Y	Y	Y	Y
3.1.4	Πισίνα, παιδική πισίνα, παραχώρησης, παραλία ή υδρομασάζ για τουλάχιστον το 5% της δυναμικότητας των καταλυμάτων ή κλάσμα αυτής με τουλάχιστον 4 θέσεις, παιδότοπος με τουλάχιστον 4 είδη παιχνιδιών	Y	Y	Y	Y	Y	Y
3.1.5	Πισίνα με πετσέτες θαλάσσης και ξαπλώστρες.				Y	Y	Y
3.1.6	Σάουνα, γυμναστήριο, γυμναστήριο κ.λπ.					Y	Y
	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ DIFFUSE						
3.2	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ (με τυπική τοπική)κουζίνα						
3.2.1	Υπηρεσία εστιατορίου σε αίθουσες ή κοινόχρηστους χώρους που προορίζονται και για άλλες χρήσεις που βρίσκονται στο κύριο κτίριο εάν παρέχετε την υπηρεσία	Y	Y	Y			
3.2.2	Υπηρεσία εστιατορίου σε ειδική αίθουσα που βρίσκεται στο κεντρικό κτίριο, εφόσον παρέχεται η υπηρεσία				Y		
3.2.3	Υπηρεσία εστιατορίου σε ειδική αίθουσα που βρίσκεται στο κεντρικό κτίριο					Y	Y
3.2.4	Η υπηρεσία εστιατορίου παρέχεται επίσης στα δωμάτια/σουίτες junior/σουίτες στο κεντρικό , κτίριο κατά περιόδους. προγραμματισμένο για catering					Y	Y

	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗΣ	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	★★★★★ S	★★★★★
3.3	ΣΗΜΕΙΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΚΑΙ ΓΕΥΣΙΓΝΩΣΤΙ Α ΤΟΠΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ							
3.3.1	Διατίθεται κατόπιν αιτήματος πελατών, επίσης κατόπιν συμφωνίας με την εμπορική εγκατάσταση. βρίσκονται στο ιστορικό κέντρο ή σε άμεση γειτνίαση με αυτό	Y	Y					
3.3.2	Εντός της εγκατάστασης ή εκτός μέσω συμφωνίας με εμπορική εγκατάσταση που βρίσκεται στο ιστορικό κέντρο ή σε άμεση γειτνίαση με αυτό			Y	Y	Y		Y
ΑΓΡΟΤΙΚΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ								
3.4	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ							
3.4.1	Δυνατότητα συσκευασμένου γεύματος			Y	Y	Y		Y
3.5	ΓΕΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ							
3.5.1	Δωρεάν ιδιωτικός χώρος στάθμευσης στο χώρο του ξενοδοχείου χωρίς κράτηση για το 100% των δωματίων	Y	Y	Y	Y	Y		Y
3.5.2	Δωρεάν πρόσβαση στο διαδίκτυο στους κοινόχρηστους χώρους, εφόσον είναι τεχνικά εφικτό	Y	Y	Y	Y	Y		Y
3.5.3	Πετσέτα παραλίας/πισίνας κατόπιν αιτήματος εάν υπάρχει πισίνα				Y	Y		Y
3.5.4	Ξαπλώστρες / ξαπλώστρες διαθέσιμες στους επισκέπτες στην πισίνα, εάν υπάρχουν				Y	Y		Y
3.5.5	διοργάνωση εκδρομών, μεταξύ άλλων μέσω συνεδρίων				Y	Y		Y
3.5.6	διαθεσιμότητα για τους επισκέπτες ποδηλάτων βουνού για εκδρομές (με επιπλέον χρέωση)			Y	Y	Y		
3.5.7	διαθεσιμότητα για τους επισκέπτες ποδηλάτων βουνού για εκδρομές (δωρεάν)							Y

Συνοπτικοί στόχοι και κριτήρια που απαιτούνται για την αναγνώριση της ποιότητας της "Οικολογικά Βιώσιμης" εγκατάστασης)

ΣΤΟΧΟΙ: ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΟΙ		
Ι. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΟ		
ΚΡΙΤΗΡΙΑ		
Α) Διαχείριση δομών		ΝΑΙ/ΟΧΙ
παρουσία τουλάχιστον ενός από αυτά τα δύο υποκριτήρια οδηγεί στην ικανοποίηση του κριτηρίου "διαχείριση εγκαταστάσεων":		
1.	ισχύουσα πιστοποίηση ISO ISO 14001 ή EMAS, τύπου I,	
2.	Εναλλακτικά, τουλάχιστον δύο από τα εξής:	
1.	την ύπαρξη προγράμματος συντήρησης και ημερολογίου για τον εξοπλισμό και τις συσκευές που καταναλώνουν ενέργεια, νερό ή έχουν ψυκτικά μέσα	
2.	παρουσία προγράμματος κατάρτισης του προσωπικού (συμπεριλαμβανομένου του εξωτερικού προσωπικού με σύμβαση) σε θέματα βιωσιμότητας,	
3.	τεκμηρίωση διατίθεται στους επισκέπτες σχετικά με συμπεριφορά που τη βιώσιμη και ερωτηματολόγια που τους επιτρέπουν να επικοινωνούν απευθείας με την εγκατάσταση, τα παράπονα, τα σχόλια και τις προτάσεις τους,	
4.	περιβαλλοντική εκπαίδευση στους επισκέπτες.	
Το αυτό υποκριτήριο επιτυγχάνεται εάν υλοποιούνται τουλάχιστον δύο από τα προαναφερθέντα στοιχεία		
Εάν ≥ 2 υποκριτήρια, τότε ΝΑΙ		

Β) Ενέργεια		ΝΑΙ/ΟΧΙ
Η παρουσία τουλάχιστον οκτώ από τα κατωτέρω υποκριτήρια οδηγεί στην ικανοποίηση του κριτηρίου "ενέργεια":		
1.	παρουσία λεβήτων ζεστού νερού χρήσης που συμμορφώνονται με ενεργειακής τουλάχιστον ισοδύναμα με τρία αστέρια, πρότυπα απόδοσης	
2.	παρουσία μονάδων συμπαραγωγής υψηλής απόδοσης,	
3.	παρουσία τοπικών συστημάτων θέρμανσης χώρου ή νερού που πληρούν τα κριτήρια ενεργειακής απόδοσης τουλάχιστον της κατηγορίας Α ή της υψηλότερης κατηγορίας ανά τύπο συσκευής	
4.	χρήση λαμπτήρων εξοικονόμησης ενέργειας (κατηγορία Α) για τουλάχιστον 40% του συνόλου και 50% αυτών που είναι ενεργοποιημένοι για περισσότερες από 5 ώρες,	

5.		παρουσία συστημάτων ελέγχου θερμοκρασίας και φωτισμού αυτόματη απενεργοποίηση	
6.		παθητικά κτίρια, κατασκευασμένα από φυσικά φυσικού υλικά, εξοπλισμένα με σύστημα αερισμού	
7.		η θερμοκρασία στα κοινά μέρη ρυθμίζεται μεμονωμένα στην ακόλουθη καθορισμένη περιοχή:	
	a.	ρύθμιση της θερμοκρασίας του κοινόχρηστου χώρου σε λειτουργία ψύξης, 24 °C ή υψηλότερη, κατόπιν αιτήματος των πελατών, για όλη τη διάρκεια του καλοκαιριού,	
	b.	ρύθμιση της θερμοκρασίας του κοινόχρηστου χώρου σε λειτουργία θέρμανσης, 19°C ή χαμηλότερη, κατόπιν αιτήματος των πελατών, για τη διάρκεια του χειμώνα,	
8		δεν υπάρχουν ενεργοβόρες συσκευές θέρμανση ή τον κλιματισμό των εξωτερικών χώρων,	
9		τουλάχιστον το 50 % της ηλεκτρικής ενέργειας που χρησιμοποιείται στην εγκατάσταση προέρχεται από ανανεώσιμες ενέργειας (ή το 100 % εάν υπάρχουν τουλάχιστον πέντε προμηθευτές που μπορούν να το προσφέρουν στην αγορά ηλεκτρικής ενέργειας, μέσω ατομικού πράσινου τιμολογίου),	
10		μη χρήση άνθρακα και μαζούτ με υψηλή περιεκτικότητα σε θείο (S>0,1%),	
11		εγκαταστάσεις φόρτισης για τα των πελατών ηλεκτρικά αυτοκίνητα , μέσω της εγκατάστασης τουλάχιστον ενός σταθμού φόρτισης,	
12		παρουσία συστήματος ανάκτησης θερμότητας για μία ή δύο από τις ακόλουθες κατηγορίες: συστήματα ψύξης, ανεμιστήρες, πλυντήρια ρούχων, πλυντήρια πιάτων, πισίνες και λύματα από εγκαταστάσεις υγιεινής,	
13		Το 90 % των παραθύρων σε θερμαινόμενα ή/και κλιματιζόμενα δωμάτια και κοινόχρηστους χώρους πρέπει να είναι μονωμένα με τουλάχιστον διπλά τζάμια ή ισοδύναμα,	
14		εάν ηλεκτρικά υπάρχουν στεγνωτήρια χεριών, πρέπει να είναι εξοπλισμένα με αισθητήρες προσέγγισης ή να έχουν λάβει σήμα ISO τύπου I,	
15		τουλάχιστον το 70 % της συνολικής ενέργειας που χρησιμοποιείται για τη θέρμανση ή την ψύξη των χώρων και την παραγωγή ζεστού νερού χρήσης πρέπει να προέρχεται από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας,	
16		παρουσία φωτοβολταϊκού ή αιολικού συστήματος παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας που παρέχει θα παρέχει ή τουλάχιστον το 25% της ενέργειας που καταναλώνεται ετησίως	
Εάν ≥ 8 υποκριτήρια, τότε ΝΑΙ			

Γ) Διαχείριση νερού

Η παρουσία τουλάχιστον τεσσάρων από ακόλουθα ταυποκριτήρια οδηγεί στην ικανοποίηση του κριτηρίου "διαχείριση των υδάτων".

1.		η μέση ροή νερού από τις βρύσες δεν πρέπει να υπερβαίνει το όριο των 8,5 λίτρων/λεπτό, με εξαίρεση τις μπανιέρες, τις ντουζιέρες με ντουζιέρα από πάνω και τις μπανιέρες με υδρομασάζ,	
----	--	--	--

2.	τυχόν εγκατεστημένα ουρητήρια δεν έχουν συνεχή ροή ,έκπλυσης	
3.	Οι εγκατεστημένες τουαλέτες οι δεξαμενές τουαλέτας πρέπει να διαθέτουν διπλή δεξαμενή με διαφορετικές παροχές νερού,πρέπει να έχουν μέγιστη ροή 4,5 l/min. και	
4.	Στα μπάνια και τις τουαλέτες θα πρέπει να υπάρχουν επαρκείς πληροφορίες για το πώς μπορεί κανείς να συμβάλει στην εξοικονόμηση νερού,	
5.	οι πετσέτες δεν πρέπει να αλλάζουν αυτόματα όσο συχνά απαιτείται για την κατηγορία του καταλύματος, αλλά μόνο όταν το ζητούν οι επισκέπτες, για το σκοπό αυτό θα πρέπει να υπάρχει κατάλληλη ανακοίνωση που θα καλεί τους επισκέπτες να αλλάζουν τις πετσέτες. σεντόνια κατόπιν αιτήματος,	
6.	η δομή πρέπει να χρησιμοποιεί υδραυλικές διατάξεις και εξοπλισμό, ιδίως αποτελεσματική (π.χ. σήμα ποιότητας, χαμηλές ροές, πλυντηρίου πιάτων,απόδοση , πλυντήρια ρούχων)	
7.	η εγκατάσταση εφαρμόζει ορθές πρακτικές διαχείριση του νερού για την εάν υπάρχει, την σχετικά με τηξωτερική , πισίνα και το υδρομασάζ,ανακύκλωση του βρόχινου νερού, τη χρήση απορρυπαντικών (ενημέρωση για τη σκληρότητα του νερού),	
8.	η εγκατάσταση χρησιμοποιεί μόνο αυτοφυή ή εξωτικά, μη εισβάλλοντα φυτικά είδη	
Εάν ≥ 4 υποκριτήρια, τότε ΝΑΙ		

Δ) Απόβλητα απορρίπτονται		
Η παρουσία τουλάχιστον τριών από τα ακόλουθα υποκριτήρια οδηγεί στην εκπλήρωση του κριτηρίου "απόβλητα και υγρά απόβλητα".		
1.	"Προϊόντα τα ακόλουθα προϊόντα " μίας χρήσης": εκτός εάν απαιτείται από την ισχύουσα νομοθεσία, "δεν πρέπει να χρησιμοποιούνται στα δωμάτια και εστιατόρια: - προϊόντα υγιεινής σώματος μιας δόσης μίας χρήσης ή (όπως σαμπουάν, σαπούνια, σκουφάκια για το ντους κ.λπ.)- - κύπελλα, πιάτα και μαχαιροπήρουνα.	
2.	σε σχέση με τους περιέκτες των ποτών και των τροφίμων που χορηγούνται:	
a.	κονσερβοποιημένα ποτά δεν πρέπει να σερβίρει κονσερβοποιημένα ποτά μίας χρήσης σε χώρους που ανήκουν σε αυτό ή βρίσκονται υπό την άμεση διαχείρισή του,· εκτός εάν απαιτείται από το νόμο, το τουριστικό κατάλυμα	
b.	επαναχρησιμοποιούμενα : μπουκάλια, τουριστικά καταλύματα πρέπει να προσφέρεται ποτά σε επαναχρησιμοποιούμενα μπουκάλια: μη αλκοολούχα ποτά, νερό και τουλάχιστον ένα από τα ακόλουθα μύρα,	
c.	η επιχείρηση παρέχει στα σημεία πώλησης επαναγεμιζόμενα ή επιστρεφόμενα δοχεία τουλάχιστον στο 50 % του χρόνου,	
d.	συσκευασίες πρωινού: εκτός εάν απαιτείται από το νόμο, οι συσκευασίες πρωινού μιας μερίδας δεν πρέπει να χρησιμοποιούνται για τρόφιμα που δεν είναι ευπαθή,	
e.	εάν το κατάλυμα δεν μπορεί να μην χρησιμοποιεί προϊόντα μίας χρήσης, αυτά πρέπει να , πρέπει είναι βιοδιασπώμενα ή, σε κάθε περίπτωση να εξασφαλίζεται η ανακύκλωση της συσκευασίας	

	Το υποκριτήριο αυτό επιτυγχάνεται εάν υλοποιούνται τουλάχιστον τρία από τα προαναφερθέντα στοιχεία	
3.	Διαχωρισμός των αποβλήτων από τους επισκέπτες: η εγκατάσταση πρέπει να διαθέτει κατάλληλους περιέκτες για να μπορούν οι επισκέπτες να διαχωρίζουν τα απόβλητα σύμφωνα με τους ισχύοντες τοπικούς κανονισμούς. Στα δωμάτια πρέπει να εύκολα προσβάσιμες πληροφορίες που καλούν τους επισκέπτες να συλλέγουν διαλογή αποβλήτων,	
4.	Χωριστή συλλογή αποβλήτων από το προσωπικό: προσωπικό της εγκατάστασης τοπρέπει να διαχωρίζει τα απόβλητα σύμφωνα με τις κατηγορίες που μπορούν να επεξεργαστούν χωριστά από τις τοπικές εγκαταστάσεις διαχείρισης αποβλήτων,	
5.	Οργανικά απόβλητα και κομποστοποίηση: τα οργανικά απόβλητα στο κατάλυμα πρέπει να διαχωρίζονται (απόβλητα κήπου απόβλητα ,κουζίνας) και η κομποστοποίηση των αποβλήτων αυτών πρέπει να γίνεται σύμφωνα με τους τοπικούς κανονισμούς.	
6.	διάθεση των λιπών/λαδιών: πρέπει να τοποθετούνται διαχωριστές λίπους- τα λίπη/λάδια που χρησιμοποιούνται για το μαγείρεμα και το τηγάνισμα πρέπει να συλλέγονται και να απορρίπτονται σωστά,	
Εάν ≥ 3 υποκριτήρια, τότε ΝΑΙ		

Ε. Επεξεργασία λυμάτων και πότισμα

Και τα δύο υποκριτήρια πρέπει να συντρέχουν ταυτόχρονα για να πληρούται το κριτήριο "επεξεργασία λυμάτων και πότισμα".

1.	το κατάλυμα πρέπει να επεξεργάζεται όλα τα λύματα. Εάν δεν δυνατή η σύνδεση με τοπική μονάδα επεξεργασίας , το τουριστικό κατάλυμα πρέπει να διαθέτει δικό του σύστημα επεξεργασίας που να συμμορφώνεται με τη σχετική τοπική, εθνική ή ευρωπαϊκή νομοθεσία. Στην τελευταία περίπτωση, η επιτόπια επεξεργασία των εν λόγω υδάτων περιλαμβάνει προεπεξεργασία (κόσκινο/πλέγμα, ομογενοποίηση και καθίζηση), ακολουθούμενη από βιολογική επεξεργασία με >95% απομάκρυνση του BOD (χημική απαίτηση για οξυγόνο), >90% νιτροποίηση και αναερόβια χώνευση (εκτός του χώρου) της πλεονάζουσας ιλύος,	
2.	η εγκατάσταση πρέπει -κατά προτίμηση- να χρησιμοποιεί σε κάθε περίπτωση χρησιμοποιεί ανακυκλωμένο νερό το πότισμα των χώρων πρασίνου και αποδοτικά άρδευσης συστήματα	
Εάν= 2 υποκριτήρια, τότε ΝΑΙ		

F. Προστασία του τοπίου και της βιοποικιλότητας			
Η παρουσία τουλάχιστον τεσσάρων από τα ακόλουθα υποκριτήρια οδηγεί στην εκπλήρωση του κριτηρίου "προστασία του τοπίου και βιοποικιλότητα".			
1.		ο φορέας εκμετάλλευσης λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα για τον περιορισμό των επιπτώσεων των υποδομών του και των ιδίων των τουριστικών ροών στην επικράτεια, ώστε να δυνατόν λιγότερο επιβαρύνει όσο τοτους περιβαλλοντικούς πόρους (νερό, αέρας, έδαφος, βιολογικοί), επίσης μέσω της χρήσης οικολογικά συμβατών και ανακυκλώσιμων υλικών κατασκευής. Σε περίπτωση ανακαίνισης, ο διαχειριστής πρέπει να χρησιμοποιεί συστήματα που εγγυώνται τη βελτίωση των περιβαλλοντικών επιδόσεων της εγκατάστασης πόροι(όπως: συστήματα θερμομόνωσης, φωτισμός χαμηλής κατανάλωσης ενέργεια, κ.λπ.),	
2.		κάθε εργασία ανάκτησης και αποκατάστασης κτιριακών δομών πρέπει να σέβεται τα χαρακτηριστικάτοπικά , εξασφαλίζοντας τη διατήρηση της σημασίας τυπολογικά-δομικάιστορικής-αρχιτεκτονικήςτης δομής με τη χρήση φυσικών και τοπικών υλικών, χαρακτηριστικών της οικοδομικής παράδοσης της περιοχής, δίνοντας προτεραιότητα στη διατήρηση των προϋπαρχόντων αντικειμένων,	
3.		η εγκατάσταση καταλύματος πρέπει να διασφαλίζει την επικοινωνία και την περιβαλλοντική εκπαίδευση των επισκεπτών μέσω επαρκούς πληροφόρησης βιοποικιλότηταςγια την, το τοπίο και τα τοπικά υιοθετημένα της φύσης, και η ψυχαγωγία των επισκεπτών περιλαμβάνει στοιχεία περιβαλλοντικής εκπαίδευσης, όπως βιβλία, κινούμενα σχέδια, εκδηλώσεις,μέτρα προστασίας και απόλαυσης	
4.		η εγκατάσταση πρέπει να θέτει στη διάθεση των επισκεπτών επαρκή αριθμό ποδήλατα και ηλεκτρονικά ποδήλατα, που αντιστοιχούν τουλάχιστον στο 20% των διαθέσιμων κλινών,	
5.		οι χώροι πρασίνου (βιολογικοί) κήποι λαχανόκηποικαι πρέπει να αντιμετωπίζονται χωρίς επιλεκτικών φυτοπροστατευτικών προϊόντων ή σύμφωνα με τις αρχές της βιολογικής γεωργίας,	
6.		Στους επισκέπτες και το προσωπικό πρέπει να παρέχονται εύκολα προσβάσιμες πληροφορίες για το πώς μπορούν να φτάσουν στην τουριστική εγκατάσταση και σε άλλους τοπικούς προορισμούς με τα μεταφοράςμέσα μαζικής . Εάν δεν υπάρχει επαρκές σύστημα δημόσιων μεταφορών, πρέπει να παρέχονται επίσης πληροφορίες για άλλα, περιβαλλοντικά προτιμότερα, εναλλακτικά ,μέσα μεταφοράς	
7.		το κάπνισμα απαγορεύεται στους εσωτερικούς κοινόχρηστους χώρους και τουλάχιστον στο 80% των δωματίων ή καταλυμάτων,	
8.		τα μενού, το χαρτί τουαλέτας, οι χαρτοπετσέτες, τα τιμολόγια και όλο το διαφημιστικό και ενημερωτικό πρέπει να είναι κατασκευασμένα από ανακυκλωμένο χαρτί ή από 100 % ανακυκλωμένο υλικό, ενώ πρέπει να προτιμάται, όπου είναι δυνατόν, η χρήση διαδικτυακών πληροφοριών που είναι εύκολα προσβάσιμες από την πελατεία του οικοδεσπότη,υλικό	
Εάν ≥ 4 υποκριτήρια, τότε ΝΑΙ			

Γ. Διαχείριση φωτός και θορύβου		
Και τα δύο υποκριτήρια πρέπει να συντρέχουν ταυτόχρονα για να πληρούται το κριτήριο "επεξεργασία λυμάτων και πότισμα".		
1	<p>Φωτορύπανση: Η εγκατάσταση - εκτός από τη χρήση λαμπτήρων χαμηλής κατανάλωσης, τουλάχιστον κατηγορίας Α - πρέπει να εφαρμόζει μέτρα για τον περιορισμό της φωτεινότητας τη νύχτα, αποφεύγοντας, στο μέτρο του δυνατού, κάθε μεταβολή των επιπέδων φυσικού φωτισμού και, ιδίως, κάθε μορφή ακτινοβολίας τεχνητής φωτός που διαχέεται εκτός των περιοχών στις οποίες λειτουργικά προορίζεται, ιδίως αν κατευθύνεται πάνω από τη γραμμή του ορίζοντα</p> <p>Οι κατασκευές πρέπει να συμμορφώνονται με τις διατάξεις σχετικά με τις περιοχές ειδικής προστασίας και διατήρησης που περιέχονται στο άρθρο 11 των "Κατευθυντήριων γραμμών για τη μείωση της φωτορύπανσης και τη συναφή εξοικονόμηση ενέργειας", όπως τροποποιήθηκε με την απόφαση του Περιφερειακού Συμβουλίου αριθ. 60/23 της 5ης Νοεμβρίου 2008.</p>	
2.	<p>Ηχορύπανση: οι κατασκευές πρέπει να λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα για την αποφυγή κάθε μορφής ηχορύπανσης, σύμφωνα με τις παραμέτρους που καθορίζονται στις περιφερειακές οδηγίες για την περιβαλλοντική ηχορύπανση, οι οποίες εγκρίθηκαν με το DGR αριθ. 69/2 της 14.11.2008, για την κατηγορία Ι, δηλαδή τις "περιοχές στις οποίες η ησυχία αποτελεί βασικό στοιχείο για τη χρήση τους", και επικαιροποιήθηκαν, σε σχέση με τις παθητικές ακουστικές απαιτήσεις των κτιρίων, από το DGR αριθ. 18/19 της 5.04.2016.</p>	
Εάν= 2 υποκριτήρια, τότε ΝΑΙ		

Η. Ποιότητα των υδάτων κολύμβησης (εάν η εγκατάσταση βρίσκεται σε παράκτια)τοποθεσία		
Η παρουσία του κατωτέρω υποκριτηρίου οδηγεί στην ικανοποίηση του κριτηρίου "ποιότητα των υδάτων κολύμβησης".		
1.	Τα ύδατα κολύμβησης που γειτνιάζουν με παράκτια καταλύματα πρέπει να πληρούν ακόλουθα τα επίπεδα μόλυνσης, εκφρασμένα σε cfu/100 ml: ο Escherichia coli: ≤ 250, ο Εντερικοί εντερόκοκκοι: ≤ 100.	
Εάν= 1 υποκριτήριο, τότε ΝΑΙ		

ΙΙ. ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ-ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ		
ΚΡΙΤΗΡΙΑ		
Η παρουσία τουλάχιστον τριών από τα ακόλουθα υποκριτήρια οδηγεί στην επίτευξη του ενδιαμέσου στόχου "κοινωνικοπολιτιστικό".		

1.		Προστασία και ανάδειξη της τοπικής πολιτιστικής , κληρονομιάς ταυτότητας και πόρων	
2.		Διασφάλιση δίκαιων και χωρίς αποκλεισμούς συνθηκών εργασίας	
	a.	όλο το απασχολούμενο προσωπικό έχει προσληφθεί δεόντως, εφαρμόζοντας σύμβαση της οποίας το περιεχόμενο είναι σύμφωνο με το CCNL, υπογεγραμμένο από τις πλέον αντιπροσωπευτικές συνδικαλιστικές οργανώσεις και συνάδει με το είδος της εργασίας. σχέση, εξασφαλίζοντας δίκαιη αμοιβή για την παρεχόμενη , ανεξάρτητα από τη θέση ή το φύλο τους.εργασία	
	b.	Προώθηση ενός εργασιακού περιβάλλοντος χωρίς αποκλεισμούς και με σεβασμό, όπου προσωπικό αντιμετωπίζεται με αξιοπρέπεια και σεβασμό, παροχή ευκαιριών για κατάρτιση και επαγγελματική ανάπτυξη και διευκόλυνση της ικανότητας και της επαγγελματικής εξέλιξης,	
	c.	Συνεχής παρακολούθηση των εργασιακών πρακτικών και του εργασιακού περιβάλλοντος για τον εντοπισμό και την αντιμετώπιση τυχόν θεμάτων δικαιοσύνης ή αδικίας,	
		Αυτό το υποκριτήριο πληρούται εάν υλοποιούνται τουλάχιστον 2 από 3 προαναφερθέντα στοιχεία.	
3.		Εσωτερική και εξωτερική διακόσμηση της δομής σύμφωνα με τις παραδόσεις της περιοχής.	
4.		Προώθηση της τοπικής χειροτεχνίας και των τροφίμων και του κρασιού, καρπού των παραδόσεων της περιοχής.	
5.		Επαρκής προμήθεια τοπικά παραγόμενων και τυπικών κρασιών.	
Εάν ≥ 3 υποκριτήρια, τότε ΝΑΙ			

Ελάχιστες και βαθμολογούμενες απαιτήσεις κριτηρίων κατάταξης των ξενοδοχείων της καμπανίας

Ελάχιστες απαιτήσεις κριτηρίων κατάταξης των ξενοδοχείων της Καμπανίας

Υποχρεωτικές απαιτήσεις κατάταξης για 1* σύστημα Καμπανίας

Μοντέλο ταξινόμησης CL ALB		
Υποχρεωτικές απαιτήσεις για το επίπεδο ταξινόμησης		
1 αστέρι		
1	Τοποθεσία και εμφάνιση	
1.1	Εξωτερική εμφάνιση	
1.1.1	Κανονική	Y
1.5	Πρόσβαση με ιδιωτικά οχήματα	
1.5.1	κανονικό	Y
2	Δομή και εξοπλισμός	
2.1	είσοδος	
2.1.1	θυρωρός και ταμίας στο μπροστινό γραφείο	Y
3	Δωμάτια	
3.1	Εξοπλισμός	
3.1.1	κρεβάτι, 1 καρέκλα, φωτισμός, ντουλάπα, αποσκευών, σκαμπό κάδο απορριμμάτων και κομοδίνα	Y
3.4	Θέρμανση (βλέπε σημείωση 2)	
3.4.1	σε κοινόχρηστους χώρους	Y
3.6	Τηλεόραση	
3.6.1	σε τουλάχιστον 50% των δωματίων	Y
3.7	Τηλέφωνο για εσωτερική χρήση	
3.7.1	τουλάχιστον το 25% των δωματίων	Y
3.11	Αξεσουάρ μπάνιου στα δωμάτια	
3.11.1	Εξοπλισμός ανά κρεβάτι: μπάρα ή σαπουνιού σαπουνιού, διανομέας καλάθι απορριμμάτων, σκαμνί, πετσέτες cm. 100x60, πετσέτα μπάνιου cm. 100x180, οδοντόβουρτσα, χαρτί υγείας	Y
3.11.2	αποχέτευση ντους ή/και μπανιέρας	Y

3.11.3	στεγνωτήρα μαλλιών κατόπιν αιτήματος	Y
4	Υπηρεσίες δωματίου	
4.1	Αλλαγή σεντονιών και μαξιλαροθηκών	
4.1.1	τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα ή ανά αλλαγή φιλοξενούμενου	Y
4.2	Καθαρισμός στρωμάτων και μαξιλαριών	
4.2.1	ετήσιος καθαρισμός των στρωμάτων κατά των ακάρεων	Y
4.3	Αλλαγή πετσετών	
4.3.1	τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα ή ανά αλλαγή φιλοξενούμενου	Y
4.5	Καθαριότητα στα δωμάτια	
4.5.1	μία φορά την ημέρα	Y
5	Κοινές υπηρεσίες	
5.4	Υποδοχή και υπηρεσίες θυρωρείου - πληροφορίες	
5.4.1	12/24 ώρες από συνοδό	Y

5.5	Νυχτερινή υπηρεσία	
5.5.1	συνοδός εφημερίας	Y
5.10	Υπηρεσία πρωινού	
5.10.1	σε κοινόχρηστους χώρους που προορίζονται και για άλλες χρήσεις	Y
5.11	Υπηρεσία μπαρ στην εγκατάσταση	
5.11.1	παρουσία αυτόματων πωλητών	Y
5.16	Ξένες γλώσσες που ομιλεί ο διευθυντής διευθυντής:	
5.16.1	1 γλώσσα	Y
5.17	Ξένες γλώσσες που μιλούν οι προϊστάμενοι των υπηρεσιών:	
5.17.1	1 γλώσσα	Y
6	Κοινόχρηστοι χώροι	
6.1	Κοινόχρηστοι χώροι	
6.1.1	μία αίθουσα κοινής χρήσης (η οποία μπορεί να συμπίπτει με την αίθουσα του εστιατορίου)	Y

N. Β. πρόσβαση στο επίπεδο ταξινόμησης "1 ΑΣΤΕΡΙ", η εγκατάσταση καταλύματος πρέπει υποχρεωτικά να διαθέτει όλες τις ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ που επισημαίνονται στον πίνακα με την ένδειξη "υποχρεωτικό" (Y), καθώς και ελάχιστη βαθμολογία 100, η οποία προκύπτει από το άθροισμα των αριθμητικών συντελεστών που αντιστοιχούν στα άλλα απαιτήσεις που κατέχει.

Υποχρεωτικές απαιτήσεις κατάταξης για 2* σύστημα Περιφέρεια Καμπανίας

Μοντέλο ταξινόμησης CL ALB		
Υποχρεωτικές απαιτήσεις για το επίπεδο ταξινόμησης		
2 αστέρια		
1	Τοποθεσία και εμφάνιση	
1.1	Εξωτερική εμφάνιση	
1.1.1	καλή	Y
1.5	Πρόσβαση με ιδιωτικά οχήματα	
1.5.1	κανονική	Y
2	Δομή και εξοπλισμός	
2.1	είσοδος	
2.1.1	θυρωρός και ταμίας στο μπροστινό γραφείο	Y
3	Δωμάτια	
3.1	Εξοπλισμός	
3.1.1	κρεβάτι, 1 καρέκλα, φωτισμός, ντουλάπα, αποσκευών, σκαμπό καλάθι σκουπίδια και κομοδίνα για κάθε κρεβάτι	Y
3.4	Θέρμανση (βλέπε σημείωση 2)	
3.4.2	στους κοινόχρηστους χώρους και στο 50 % τουλάχιστον των δωματίων	Y
3.5	Κλιματισμός (βλέπε σημείωση 2)	
3.5.1	σε κοινόχρηστους χώρους	Y
3.6	Τηλεόραση	
3.6.2	σε όλα τα δωμάτια	Y
3.7	Τηλέφωνο για εσωτερική χρήση	
3.7.2	τουλάχιστον στο 70 % των δωματίων	Y
3.8	Τηλέφωνο με δυνατότητα άμεσης εξωτερικής κλήσης	
3.8.1	σε τουλάχιστον 25% των δωματίων	Y
3.9	Αξεσουάρ στα δωμάτια	
3.9.1	τεκμηρίωση ξενοδοχείου	Y
3.11	Αξεσουάρ μπάνιου στα δωμάτια	
3.11.1	Εξοπλισμός ανά κρεβάτι: μπάρα ή σαπουνιού σαπουνιού, διανομέας καλάθι απορριμμάτων απορρίμματα, σκαμνί, πετσέτες cm. 100x60, πετσέτα μπάνιου cm. 100x180, θήκη για οδοντόβουρτσα, χαρτί τουαλέτας	Y
3.11.2	αποχέτευση ντους ή/και μπανιέρας	Y

3.11.3	στεγνωτήρα μαλλιών κατόπιν αιτήματος	Υ
4	Υπηρεσίες δωματίου	
4.1	Αλλαγή σεντονιών και μαξιλαροθηκών	
4.1.1	τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα ή ανά αλλαγή φιλοξενούμενου	Υ
4.2	Καθαρισμός στρωμάτων και μαξιλαριών	
4.2.1	ετήσιος καθαρισμός των στρωμάτων κατά των ακάρεων	Υ
4.3	Αλλαγή πετσετών	

Υποχρεωτικές απαιτήσεις κατάταξης για 3* σύστημα Περιφέρεια Καμπανίας

Μοντέλο ταξινόμησης CL ALB		
Υποχρεωτικές απαιτήσεις για το επίπεδο ταξινόμησης		
3 αστέρια		
1	Τοποθεσία και εμφάνιση	
1.1	Εξωτερική εμφάνιση	
1.1.1	καλή	Y
1.5	Πρόσβαση με ιδιωτικά οχήματα	
1.5.1	κανονικό	Y
2	Δομή και εξοπλισμός	
2.1	είσοδος	
2.1.1	θυρωρός και ταμίας στο μπροστινό γραφείο	Y
2.1.2	φύλαξη και διάφορες υπηρεσίες back office	Y
2.2	Ανελκυστήρας πελατών	
2.2.1	για κατασκευές με χώρους πάνω από τους δύο πρώτους ορόφους (εκτός του ισογείου)	Y
3	Δωμάτια	
3.1	Εξοπλισμός	
3.1.1	κρεβάτι, 1 καρέκλα, φωτισμός, ντουλάπα, αποσκευών, σκαμπό καλάθι σκουπίδια και κομοδίνα για κάθε κρεβάτι	Y
3.3	Ηχομόνωση	
3.3.1	40% των δωματίων χωρίς θόρυβο ηχομόνωσή	Y
3.4	Θέρμανση (βλέπε σημείωση 2)	
3.4.3	στους κοινόχρηστους χώρους και σε όλα τα δωμάτια	Y
3.5	Κλιματισμός (βλέπε σημείωση 2)	
3.5.2	στους κοινόχρηστους χώρους και σε τουλάχιστον 50 % των χώρων που δεν μπορούν να ρυθμιστούν από τον πελάτη	Y
3.6	Τηλεόραση	
3.6.2	σε όλα τα δωμάτια	Y
3.7	Τηλέφωνο για εσωτερική χρήση	
3.7.3	στο 100% των δωματίων	Y
3.8	Τηλέφωνο με δυνατότητα άμεσης εξωτερικής κλήσης	
3.8.2	σε τουλάχιστον 50% των δωματίων	Y

3.9	Αξεσουάρ στα δωμάτια	
3.9.1	τεκμηρίωση ξενοδοχείου	Y
3.10	Μπάνια στα δωμάτια	
3.10.1	ιδιωτικό μπάνιο (βλ. σημείωση 1)	Y
3.11	Αξεσουάρ μπάνιου στα δωμάτια	
3.11.1	Εξοπλισμός ανά κρεβάτι: μπάρα ή σαπουνιού σαπουνιού, διανομέας καλάθι απορριμμάτων, σκαμνί, πετσέτες cm. 100x60, πετσέτα μπάνιου cm. 100x180 θήκη , οδοντόβουρτσας τουαλέτας χαρτί	Y
3.11.2	αποχέτευση ντους ή/και μπανιέρας	Y
3.11.4	σεσουάρ μαλλιών συμπεριλαμβάνεται	Y
4	Υπηρεσίες δωματίου	
4.1	Αλλαγή σεντονιών και μαξιλαροθηκών	
4.1.2	τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα ή/και καθημερινά κατόπιν αιτήματος χωρίς χρέωση	Y
4.2	Καθαρισμός στρωμάτων και μαξιλαριών	
4.2.1	ετήσιος καθαρισμός των στρωμάτων με κατά των ακάρεων	Y
4.5	Καθαριότητα στα δωμάτια	
4.5.1	μία φορά την ημέρα	Y
4.5	Καθαριότητα στα δωμάτια	
4.5.1	μία φορά την ημέρα	Y
5	Κοινές υπηρεσίες	
5.1	Πρόσβαση στο Internet WIFI και υπηρεσίες ηλεκτρονικών υπολογιστών	
5.1.1	δωρεάν wifi στους κοινόχρηστους χώρους	Y
5.4	Υποδοχή και υπηρεσίες θυρωρείου - πληροφορίες	
5.4.1	12/24 ώρες από συνοδό	Y
5.5	Νυχτερινή υπηρεσία	
5.5.1	συνοδός εφημερίας	Y
5.6	Εσωτερική μεταφορά και αποθήκευση αποσκευών	
5.6.1	υπηρεσία αποθήκευσης αποσκευών	Y
5.6.2	με καροτσάκι στη πελατών διάθεση των	Y
5.10	Υπηρεσία πρωινού	
5.10.1	σε κοινόχρηστους χώρους που προορίζονται και για άλλες χρήσεις	Y

5.11	Υπηρεσία μπαρ στην εγκατάσταση	
5.11.3	12/ 24 ώρες από το προσωπικό	Υ
5.12	Υπηρεσία μπαρ στα δωμάτια	
5.12.1	εξασφαλίζεται τουλάχιστον 12 ώρες την ημέρα από το υπεύθυνο προσωπικό	Υ
5.16	Ξένες γλώσσες που ομιλεί ο διευθυντής ή ο διευθυντής:	
5.16.1	1 γλώσσα	Υ
5.17	Ξένες γλώσσες που μιλούν οι προϊστάμενοι των υπηρεσιών	
5.17.1	1 γλώσσα	Υ
6	Κοινόχρηστοι χώροι	
6.1	Κοινόχρηστοι χώροι	
6.1.1	μια αίθουσα κοινής χρήσης (η οποία μπορεί να συμπίπτει με την αίθουσα του εστιατορίου)	Υ
<p>N. Β. πρόσβαση στο επίπεδο κατάταξης "3 ΑΣΤΕΡΙΑ", η εγκατάσταση καταλύματος πρέπει να διαθέτει υποχρεωτικά όλες τις ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ που επισημαίνονται στον πίνακα με την ένδειξη "υποχρεωτική" (Υ), καθώς και ελάχιστη βαθμολογία 180, η οποία προκύπτει από το άθροισμα των αριθμητικών συντελεστών που αντιστοιχούν στις άλλες απαιτήσεις που διαθέτει.</p>		

Υποχρεωτικές απαιτήσεις κατάταξης για 4* σύστημα Καμπανίας

Μοντέλο ταξινόμησης CL ALB		
Υποχρεωτικές απαιτήσεις για το επίπεδο ταξινόμησης		
4 αστέρια		
1	Τοποθεσία και εμφάνιση	
1.1	Εξωτερική εμφάνιση	
1.1.1	Καλή	Y
1.5	Πρόσβαση με ιδιωτικά οχήματα	
1.5.1	κανονικό	Y
2	Δομή και εξοπλισμός	
2.1	είσοδος	
2.1.1	θυρωρός και ταμίας στο μπροστινό γραφείο	Y
2.1.2	φύλαξη και διάφορες υπηρεσίες back office	Y
2.1.3	ρεσεψιόν μπροστινού γραφείου	Y
2.2	Ανελκυστήρας πελατών	
2.2.2	ανεξάρτητα από αριθμό των τονορόφων	Y
3	Δωμάτια	
3.1	Εξοπλισμός	
3.1.1	κρεβάτι, 1 καρέκλα, φωτισμός, ντουλάπα, αποσκευών, σκαμπό καλάθι σκουπίδια και κομοδίνα για κάθε κρεβάτι	Y
3.1.2	μία πολυθρόνα ανά δωμάτιο	Y
3.1.3	μίνι μπαρ	Y
3.1.4	ασφάλεια σε τουλάχιστον 50 % των δωματίων	Y
3.3	Ηχομόνωση	
3.3.2	60% των δωματίων χωρίς θόρυβο ηχομόνωση	Y
3.4	Θέρμανση (βλέπε σημείωση 2)	
3.4.3	στους κοινόχρηστους χώρους και σε όλα τα δωμάτια	Y
3.5	Κλιματισμός (βλέπε σημείωση 2)	
3.5.3	στους κοινόχρηστους χώρους και τουλάχιστον στο 50 % των δωματίων ρυθμιζόμενο από τον πελάτη	Y
3.6	Τηλεόραση	
3.6.2	σε όλα τα δωμάτια	Y
3.7	Τηλέφωνο για εσωτερική χρήση	
3.7.3	στο 100% των δωματίων	Y

3.8	Τηλέφωνο με δυνατότητα άμεσης εξωτερικής κλήσης	
3.8.3	στο 100% των δωματίων	Y
3.9	Αξεσουάρ στα δωμάτια	
3.9.1	τεκμηρίωση ξενοδοχείου	Y
3.9.2	σακούλα για βρώμικα ρούχα	Y
3.9.3	γραφική ύλη	Y
3.9.4	σαγιονάρες	Y
3.10	Μπάνια στα δωμάτια	

3.10.1	ιδιωτικό μπάνιο (βλ. σημείωση 1)	Y
3.10.2	ντους/μπανιέρα	Y
3.11	Αξεσουάρ μπάνιου στα δωμάτια	
3.11.1	Εξοπλισμός ανά κρεβάτι: μπάρα ή σαπουνιού σαπουνιού, διανομέας καλάθι απορριμμάτων, σκαμνί, πετσέτες cm. 100x60, πετσέτα μπάνιου cm. 100x180, θήκη, οδοντόβουρτσας, τουαλέτας, χαρτί	Y
3.11.2	αποχέτευση ντους ή/και μπανιέρας	Y
3.11.4	σεσουάρ μαλλιών συμπεριλαμβάνεται	Y
3.11.5	πρόσθετες λαβές ασφαλείας	Y
3.11.6	γραμμή ευγένειας στο check-in προσωπική υγιεινή (σκούφο,)λίμα, βαμβάκι, φίος, αποστάγματα και λοσιόν)	Y
3.11.7	αναλώσιμα (αφρόλουτρο,)σαμπουάν, απορρυπαντικό, χαρτί Υγιεινή)	Y
3.11.8	μπουρνούζι κατόπιν αιτήματος	Y
4	Υπηρεσίες δωματίου	
4.1	Αλλαγή σεντονιών και μαξιλαροθηκών	
4.1.3	τουλάχιστον 3 φορές την εβδομάδα ή/και καθημερινά κατόπιν αιτήματος χωρίς χρέωση	Y
4.2	Καθαρισμός στρωμάτων και μαξιλαριών	
4.2.1	ετήσιος καθαρισμός των στρωμάτων κατά των ακάρεων	Y
4.3	Αλλαγή πετσετών	
4.3.3	τουλάχιστον 3 φορές την εβδομάδα ή/και καθημερινά κατόπιν αιτήματος χωρίς χρέωση	Y
4.5	Καθαριότητα στα δωμάτια	
4.5.2	μία φορά την ημέρα, με καθαρισμό	Y
5	Κοινές υπηρεσίες	
5.1	Πρόσβαση στο Internet WIFI και υπηρεσίες ηλεκτρονικών υπολογιστών	
5.1.1	δωρεάν wifi στους κοινόχρηστους χώρους	Y

5.4	Υποδοχή και υπηρεσίες θυρωρείου - πληροφορίες	
5.4.2	16/24 ώρες με τουλάχιστον έναν συνοδό	Y
5.5	Νυχτερινή υπηρεσία	
5.5.2	νυχτοφύλακας	Y
5.6	Εσωτερική μεταφορά και αποθήκευση αποσκευών	
5.6.1	υπηρεσία αποθήκευσης αποσκευών	Y
5.6.3	από το προσωπικό	Y
5.10	Υπηρεσία πρωινού	
5.10.2	σε ειδική αίθουσα	Y
5.10.3	για υπηρεσίες που παρέχονται επίσης σε δωμάτια	Y
5.11	Υπηρεσία μπαρ στην εγκατάσταση	
5.11.4	16/24 ώρες από το προσωπικό	Y
5.12	Υπηρεσία μπαρ στα δωμάτια	
5.12.2	τουλάχιστον το 50 % των δωματίων με μίνι μπαρ ή 24ωρη υπηρεσία ώρες από το προσωπικό	Y

5.14	Στολές προσωπικού	
5.14.1	εύκολα αναγνωρίσιμες στολές προσωπικού	Y
5.16	Ξένες γλώσσες που ομιλεί ο διευθυντής	
5.16.2	2 γλώσσες	Y
5.17	Ξένες γλώσσες που μιλούν οι προϊστάμενοι των υπηρεσιών:	
5.17.2	2 γλώσσες	Y
5.18	Υπηρεσίες ιστού και ανάλυση ποιότητας	
5.18.1	ιστοσελίδα καταλύματος με δυνατότητα άμεσης κράτησης	Y
6	Κοινόχρηστοι χώροι	
6.1	Κοινόχρηστοι χώροι	
6.1.1	μία αίθουσα κοινής χρήσης (η οποία μπορεί να συμπίπτει με την αίθουσα του εστιατορίου)	Y
6.1.2	αίθουσα κοινής χρήσης με συνολική επιφάνεια (εξαιρουμένης της αίθουσας εστιατορίου) τουλάχιστον 4 τετραγωνικά μέτρα για κάθε ένα από τα δέκα πρώτα δωμάτια, 1 τετραγωνικό μέτρο για κάθε ένα από τα υπόλοιπα δωμάτια μέχρι το εικοστό, 0,5 τετραγωνικό μέτρο για κάθε δωμάτιο πάνω από το εικοστό	Y
6.3	Μπαρ	
6.3.1	πάγκος μπαρ στην κοινή αίθουσα	Y

Υποχρεωτικές απαιτήσεις κατάταξης για 5* σύστημα Καμπανίας

Μοντέλο ταξινόμησης CL ALB		
Υποχρεωτικές απαιτήσεις για το επίπεδο ταξινόμησης		
5 αστέρια		
1	Τοποθεσία και εμφάνιση	
1.1	Εξωτερική εμφάνιση	
1.1.1	Καλή	Y
1.5	Πρόσβαση με ιδιωτικά οχήματα	
1.5.1	κανονικό	Y
2	Δομή και εξοπλισμός	
2.1	είσοδος	
2.1.1	θυρωρός και ταμίας στο μπροστινό γραφείο	Y
2.1.2	φύλαξη και διάφορες υπηρεσίες back office	Y
2.1.3	ρεσεψιόν μπροστινού γραφείου	Y
2.1.4	ξεχωριστή είσοδο για αποσκευές	Y
2.1.5	συνοδεία των επισκεπτών στα δωμάτιά τους κατά την άφιξη	Y
2.2	Ανελκυστήρας πελατών	
2.2.2	ανεξάρτητα από αριθμό των τονορόφων	Y
2.2.3	ανελκυστήρας για αποκλειστική τηγνήρηση των πελατών	Y
2.3	Ανελκυστήρας ανελκυστήρας εμπορευμάτων υπηρεσίας ή	Y
3	Δωμάτια	
3.1	Εξοπλισμός	
3.1.1	κρεβάτι, 1 καρέκλα, φωτισμός, ντουλάπα, αποσκευών, σκαμπό καλάθι σκουπίδια και κομοδίνα για κάθε κρεβάτι	Y
3.1.2	μία πολυθρόνα ανά δωμάτιο	Y
3.1.3	μίνι μπαρ	Y
3.1.5	χρηματοκιβώτιο στο 100% των δωματίων	Y
3.3	Ηχομόνωση	
3.3.3	100% δωμάτια χωρίς θόρυβο ή με ηχομόνωση	Y
3.4	Θέρμανση (βλέπε σημείωση 2)	
3.4.3	στους κοινόχρηστους χώρους και σε όλα τα δωμάτια	Y
3.5	Κλιματισμός (βλέπε σημείωση 2)	
3.5.4	σε όλη την εγκατάσταση και σε όλα τα δωμάτια που ρυθμίζονται από τον πελάτη	Y
3.6	Τηλεόραση	

3.6.3	σε όλα τα δωμάτια - smart TV	Y
3.7	Τηλέφωνο για εσωτερική χρήση	
3.7.3	στο 100% των δωματίων	Y
3.8	Τηλέφωνο με δυνατότητα άμεσης εξωτερικής κλήσης	
3.8.3	στο 100% των δωματίων	Y
3.9	Αξεσουάρ στα δωμάτια	
3.9.1	τεκμηρίωση ξενοδοχείου	Y
3.9.2	σακούλα για βρώμικα ρούχα	Y
3.9.3	γραφική ύλη	Y
3.9.4	σαγιονάρες	Y
3.9.5	τεκμηρίωση για την περιοχή	Y
3.9.6	πρόσθετη κουβέρτα	Y
3.9.7	υποαλλεργικά και ανθεκτικά στα ακάρεα κλινოსκεπάσματα	Y
3.10	Μπάνια στα δωμάτια	
3.10.1	ιδιωτικό μπάνιο (βλ. σημείωση 1)	Y
3.10.3	γυάλινη ή κρυστάλλινη καμπίνα ντους/μπανιέρα	Y
3.11	Αξεσουάρ μπάνιου στα δωμάτια	
3.11.1	Εξοπλισμός ανά κρεβάτι: μπάρα ή σαπουνιού σαπουνιού, διανομέας καλάθι απορριμμάτων απορρίμματα, σκαμνί, πετσέτες cm. 100x60, πετσέτα μπάνιου cm. 100x180, θήκη για οδοντόβουρτσα, χαρτί τουαλέτας	Y
3.11.2	αποχέτευση ντους ή/και μπανιέρας	Y
3.11.4	σεσουάρ μαλλιών συμπεριλαμβάνεται	Y
3.11.5	πρόσθετες λαβές ασφαλείας	Y
3.11.6	γραμμή ευγένειας στο check-in προσωπική υγιεινή (σκούφο,)λίμα, βαμβάκι fίος, αποστάγματα και λοσιόν)	Y
3.11.7	αναλώσιμα (αφρόλουτρο,)σαμπουάν, απορρυπαντικό, χαρτί Υγιεινή)	Y
3.11.9	Παρέχεται μπουρνούζι	Y
4	Υπηρεσίες δωματίου	
4.1	Αλλαγή σεντονιών και μαξιλαροθηκών	
4.1.4	κάθε μέρα	Y
4.2	Καθαρισμός στρωμάτων και μαξιλαριών	
4.2.1	ετήσιος καθαρισμός των στρωμάτων κατά των ακάρεων	Y
4.3	Αλλαγή πετσετών	
4.3.4	κάθε μέρα	Y
4.4	Πλύσιμο και σιδέρωμα για τους επισκέπτες	

4.4.1	υπηρεσία πλύσης ενδυμάτων που παρέχεται εντός 24 ωρών., εξαιρουμένων των αργιών και των εορτών	Y
4.5	Καθαριότητα στα δωμάτια	
4.5.2	μία φορά την ημέρα, με καθαρισμό	Y
5	Κοινές υπηρεσίες	
5.1	Πρόσβαση στο Internet WIFI και υπηρεσίες ηλεκτρονικών υπολογιστών	
5.1.1	δωρεάν wifi στους κοινόχρηστους χώρους	Y
5.1.2	εκτύπωση κατόπιν αιτήματος στον κοινόχρηστο χώρο	Y
5.1.3	δωρεάν wifi σε όλο το ξενοδοχείο και σε κάθε δωμάτιο	Y
5.1	Υπηρεσία αφύπνισης	Y
5.4	Υποδοχή και υπηρεσίες θυρωρείου - πληροφορίες	
5.4.3	16/24 ώρες με τουλάχιστον έναν συνοδό ανά υπηρεσία	Y
5.5	Νυχτερινή υπηρεσία	
5.5.2	νυχτοφύλακας	Y

5.6	Εσωτερική μεταφορά και αποθήκευση αποσκευών	
5.6.1	υπηρεσία αποθήκευσης αποσκευών	Y
5.6.3	από το προσωπικό	Y
5.10	Υπηρεσία πρωινού	
5.10.2	σε ειδική αίθουσα	Y
5.10.3	για υπηρεσίες που παρέχονται επίσης σε δωμάτια	Y
5.11	Υπηρεσία μπαρ στην εγκατάσταση	
5.11.4	ο 16/24 ώρες από το προσωπικό	Y
5.12	Υπηρεσία μπαρ στα δωμάτια	
5.12.3	100% των δωματίων με μίνι μπαρ ή 24ωρη υπηρεσία που παρέχεται από του προσωπικού	Y
5.13	Υπηρεσία μπαρ στην εγκατάσταση	
5.13.1	τουαλέτα με νιπτήρα	Y
5.14	Στολές προσωπικού	
5.14.2	εύκολα αναγνωρίσιμες στολές του προσωπικού που διαφοροποιούνται ανά τμήμα	Y
5.15	Καθαρισμός παπουτσιών	
5.15.2	από το προσωπικό	Y

5.16	Ξένες γλώσσες που ομιλεί ο διευθυντής ή ο διευθυντής:	
5.16.2	2 γλώσσες	Y
5.17	Ξένες γλώσσες που μιλούν οι προϊστάμενοι των υπηρεσιών:	
5.17.2	2 γλώσσες	Y
5.18	Υπηρεσίες ιστού και ανάλυση ποιότητας	
5.18.1	ιστοσελίδα καταλύματος με δυνατότητα άμεσης κράτησης	Y
5.18.2	δικτυακός τόπος διαμονής με δυνατότητα αναθεώρησης από τους επισκέπτες	Y
5.18.3	σιτεματική ανάλυση των αναθεωρήσεων	Y
5.18.4	συστηματικός χειρισμός των καταγγελιών	Y
6	Κοινόχρηστοι χώροι	
6.1	Κοινόχρηστοι χώροι	
6.1.1	μια αίθουσα κοινής χρήσης (η οποία μπορεί να συμπίπτει με την αίθουσα του εστιατορίου)	Y
6.1.3	όπως η απαίτηση 6.1.2 με αυξημένες διαστάσεις κατά 10%.	Y
6.3	Μπαρ	
6.3.2	πάγκος μπαρ που βρίσκεται σε ξεχωριστό δωμάτιο	Y
6.8	Δωμάτια εξυπηρέτησης στους ορόφους	
6.8.2	σε κάθε όροφο	Y
<p>N. B. πρόσβαση στο επίπεδο κατάταξης "5 ΑΣΤΕΡΙΑ", η εγκατάσταση καταλύματος πρέπει να διαθέτει υποχρεωτικά όλες τις ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ που επισημαίνονται στον πίνακα με τη διατύπωση "υποχρεωτικό" (Y), καθώς και ελάχιστη βαθμολογία 170, που προκύπτει από το άθροισμα των αριθμητικοί συντελεστές που αντιστοιχούν στις άλλες απαιτήσεις που κατέχουν.</p>		

Υποχρεωτικές απαιτήσεις κατάταξης για 5* LUXURY σύστημα Καμπανίας

Μοντέλο ταξινόμησης CL ALB		
Υποχρεωτικές απαιτήσεις για το επίπεδο ταξινόμησης		
Πολυτέλεια 5 αστέρων		
1	Τοποθεσία και εμφάνιση	
1.1	Εξωτερική εμφάνιση	
1.1.1	Καλή	Y
1.5	Πρόσβαση με ιδιωτικά οχήματα	
1.5.1	κανονικό	Y
2	Δομή και εξοπλισμός	
2.1	είσοδος	
2.1.1	θυρωρός και ταμίας στο μπροστινό γραφείο	Y
2.1.2	φύλαξη και διάφορες υπηρεσίες back office	Y
2.1.3	ρεσεψιόν μπροστινού γραφείου	Y
2.1.4	ξεχωριστή είσοδο για αποσκευές	Y
2.1.5	συνοδεία των επισκεπτών στα δωμάτιά τους κατά την άφιξη	Y
2.2	Ανεγκυστήρας πελατών	
2.2.2	ανεξάρτητα από αριθμό των τονορόφων	Y
2.2.3	ανεγκυστήρας για αποκλειστική τηνχρήση των πελατών	Y
2.3	Ανεγκυστήρας ανεγκυστήρας εμπορευμάτων υπηρεσίας ή	Y
3	Δωμάτια	
3.1	Εξοπλισμός	
3.1.1	κρεβάτι, 1 καρέκλα, φωτισμός, ντουλάπα, αποσκευών, σκαμπό καλάθι	Y
3.1.2	μία πολυθρόνα ανά δωμάτιο	Y
3.1.3	μίνι μπαρ	Y
3.1.5	χρηματοκιβώτιο στο 100% των δωματίων	Y
3.3	Ηχομόνωση	
3.3.3	100% δωμάτια χωρίς θόρυβο ή με ηχομόνωση	Y
3.4	Θέρμανση (βλέπε σημείωση 2)	
3.4.3	στους κοινόχρηστους χώρους και σε όλα τα δωμάτια	Y
3.5	Κλιματισμός (βλέπε σημείωση 2)	
3.5.4	σε όλη την εγκατάσταση και σε όλα τα δωμάτια που ρυθμίζονται από τον πελάτη	Y
3.6	Τηλεόραση	

3.6.3	σε όλα τα δωμάτια - smart TV	Y
3.7	Τηλέφωνο για εσωτερική χρήση	
3.7.3	στο 100% των δωματίων	Y
3.8	Τηλέφωνο με δυνατότητα άμεσης εξωτερικής κλήσης	
3.8.3	στο 100% των δωματίων	Y
3.9	Αξεσουάρ στα δωμάτια	
3.9.1	τεκμηρίωση ξενοδοχείου	Y
3.9.2	σακούλα για βρώμικα ρούχα	Y
3.9.3	γραφική ύλη	Y
3.9.4	σαγιονάρες	Y
3.9.5	τεκμηρίωση για την περιοχή	Y
3.9.6	πρόσθετη κουβέρτα	Y
3.9.7	υποαλλεργικά και αντιμυκητιασικά κλινოსκεπάσματα	Y
3.9.8	απαραίτητα για το ράψιμο	Y
3.9.9	ράφι για παλτό	Y
3.9.10	βραστήρα με σετ για την παρασκευή τσαγιού ή καφέ κατόπιν αιτήματος του πελάτη	Y
3.9.11	πρόσθετο μαξιλάρι	Y
3.9.12	μοντέρνα, καλοδιατηρημένα μαξιλάρια και κουβέρτες	Y
3.9.13	υποδοχές για επαναφόρτιση usb κατόπιν αιτήματος του πελάτη	Y
3.9.14	διεθνείς υποδοχές προσαρμογέα κατόπιν αιτήματος του πελάτη	Y
3.9.15	σετ καθαρισμού παπουτσιών	Y
3.10	Μπάνια στα δωμάτια	
3.10.1	ιδιωτικό μπάνιο (βλ. σημείωση 1)	Y
3.10.3	γυάλινη ή κρυστάλλινη καμπίνα ντους/μπανιέρα	Y
3.11	Αξεσουάρ μπάνιου στα δωμάτια	
3.11.1	Εξοπλισμός ανά κρεβάτι: μπάρα ή σαπουνιού σαπουνιού, διανομέας καλάθι απορριμμάτων απορρίμματα, σκαμνί, πετσέτες cm. 100x60, πετσέτα μπάνιου cm. 100x180, θήκη για οδοντόβουρτσα, χαρτί τουαλέτας	Y
3.11.2	αποχέτευση ντους ή/και μπανιέρας	Y
3.11.4	σεσουάρ μαλλιών συμπεριλαμβάνεται	Y
3.11.5	πρόσθετες λαβές ασφαλείας	Y
3.11.6	γραμμή ευγένειας στο check-in προσωπική υγιεινή (καπέλο,)λίμα, βαμβάκι fios, αποστάγματα και λοσιόν)	Y
3.11.7	αναλώσιμα (αφρόλουτρο,)σαμπουάν, απορρυπαντικό, χαρτί Υγιεινή)	Y
3.11.9	Παρέχεται μπουρνούζι	Y

4	Υπηρεσίες δωματίου	
4.1	Αλλαγή σεντονιών και μαξιλαροθηκών	
4.1.4	κάθε μέρα	Y
4.2	Καθαρισμός στρωμάτων και μαξιλαριών	
4.2.1	ετήσιος καθαρισμός των στρωμάτων κατά των ακάρεων	Y
4.2.2	διμηνιαίος καθαρισμός μαξιλαριών	Y
4.3	Αλλαγή πετσετών	
4.3.4	κάθε μέρα	Y
4.4	Πλύσιμο και σιδέρωμα για τους επισκέπτες	
4.4.1	υπηρεσία πλύσης ενδυμάτων που παρέχεται εντός 24 ωρών., εξαιρουμένων των αργιών και των εορτών	Y
4.4.2	υπηρεσία σιδερώματος εντός 2 ωρών	Y
4.5	Καθαριότητα στα δωμάτια	
4.5.2	μία φορά την ημέρα, με καθαρισμό	Y
5	Κοινές υπηρεσίες	
5.1	Πρόσβαση στο Internet WIFI και υπηρεσίες ηλεκτρονικών υπολογιστών	
5.1.1	δωρεάν wifi στους κοινόχρηστους χώρους	Y
5.1.2	εκτύπωση κατόπιν αιτήματος στον κοινόχρηστο χώρο	Y
5.1.3	δωρεάν wifi σε όλο το ξενοδοχείο και σε κάθε δωμάτιο	Y
5.1	Υπηρεσία αφύπνισης	Y
5.4	Υποδοχή και υπηρεσίες θυρωρείου - πληροφορίες	
5.4.3	16/24 ώρες με τουλάχιστον έναν συνοδό ανά υπηρεσία	Y
5.5	Νυχτερινή υπηρεσία	
5.5.2	νυχτοφύλακας	Y
5.6	Εσωτερική μεταφορά και αποθήκευση αποσκευών	
5.6.1	υπηρεσία αποθήκευσης αποσκευών	Y
5.6.3	από το προσωπικό	Y
5.10	Υπηρεσία πρωινού	
5.10.2	σε ειδική αίθουσα	Y
5.10.3	για υπηρεσίες που παρέχονται επίσης σε δωμάτια	Y
5.11	Υπηρεσία μπαρ στην εγκατάσταση	
5.11.4	16/24 ώρες από το προσωπικό	Y

5.12	Υπηρεσία μπαρ στην εγκατάσταση	
5.12.3	100% των δωματίων με μίνι μπαρ ή 24ωρη υπηρεσία που παρέχεται από του προσωπικού	Y
5.13	Υπηρεσία μπαρ στην εγκατάσταση	
5.13.1	τουαλέτα με νιπτήρα	Y
5.14	Στολές προσωπικού	
5.14.2	εύκολα αναγνωρίσιμες στολές του προσωπικού που διαφοροποιούνται ανά τμήμα	Y
5.15	Καθαρισμός παπουτσιών	
5.15.2	από το προσωπικό	Y
5.16	Ξένες γλώσσες που ομιλεί ο διευθυντής διευθυντής:ή ο	
5.16.2	2 γλώσσες	Y
5.17	Ξένες γλώσσες που μιλούν οι προϊστάμενοι των υπηρεσιών	
5.17.2	2 γλώσσες	Y
5.18	Υπηρεσίες ιστού και ανάλυση ποιότητας	
5.18.1	ιστοσελίδα καταλύματος με δυνατότητα άμεσης κράτησης	Y
5.18.2	δικτυακός τόπος διαμονής με δυνατότητα αναθεώρησης από τους επισκέπτες	Y
5.18.3	σιτεματική ανάλυση των αναθεωρήσεων	Y
5.18.4	συστηματικός χειρισμός των καταγγελιών	Y
6	Κοινόχρηστοι χώροι	
6.1	Κοινόχρηστοι χώροι	
6.1.1	μια αίθουσα κοινής χρήσης (η οποία μπορεί να συμπίπτει με την αίθουσα του εστιατορίου)	Y
6.1.4	αυξήθηκε κατά 20%.	Y
6.3	Μπαρ	
6.3.2	πάγκος μπαρ που βρίσκεται σε ξεχωριστό δωμάτιο	Y
6.8	Δωμάτια εξυπηρέτησης στους ορόφους	
6.8.2	σε κάθε όροφο	Y
<p>N. B. πρόσβαση στο επίπεδο κατάταξης "5 ΑΣΤΕΡΩΝ LUXURY", η εγκατάσταση καταλύματος πρέπει υποχρεωτικά να διαθέτει όλες τις ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ που επισημαίνονται στον πίνακα με την ένδειξη "υποχρεωτικό" (Y), καθώς και ελάχιστη βαθμολογία 140, που προκύπτει από το άθροισμα των αριθμητικοί συντελεστές που αντιστοιχούν στις άλλες απαιτήσεις που κατέχουν.</p>		

Βαθμολογούμενα κριτήρια κατάταξης των ξενοδοχείων της Καμπάνιας

ΜΟΝΤΕΛΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ ΚΑΜΠΑΝΙΑΣ 1*-2*-3*-4*-5*-5*LUXURY											
ΌΝΟΜΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΟΣ :											
ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ				* min 100 συν Υ	** min 150 συν Υ	*** min 180 συν Υ	**** min 210 plus Υ	***** min 170 plus Υ	***** L min 140 plus Υ	Βαθμολογία που αντιστοιχεί στην ατομική απαίτηση (εάν δεν είναι υποχρεωτική)	Δηλωθέν σκορ
1	Τοποθεσία και εμφάνιση										
1.1	Εξωτερική εμφάνιση										
1.1.1	καλή	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ				
1.1.2	εξαιρετική							σημεία 3			
1.1.3	άψογη							σημεία 5			
1.2	Τύπος										
1.2.1	ιστορικό κτίριο/ κατοικία εποχής										
1.2.2	κάστρο							σημεία 7			
1.2.3	χαρακτηριστική κατοικία							σημεία 7			

1.3	Τοποθεσία στην περιοχή (θέα, κεντρική θέση, πάρκο κ.λπ.)								
1.3.1	καλή							σημεία 2	
1.3.2	εξαιρετική							σημεία 4	
1.3.3	εξαιρετική							σημεία 6	

1.4	Πρόσβαση με δημόσια μέσα μεταφοράς (ταξί, λεωφορείο κ.λπ.)								
1.4.1	κανονική							σημεία 2	
1.4.2	εξαιρετική							σημεία 3	

1.5	Πρόσβαση με ιδιωτικά οχήματα								
1.5.1	κανονική	Y	Y	Y	Y	Y	Y		
1.5.2	εξαιρετική							σημεία 3	

1.6	Προσβασιμότητα και υπέρβαση των αρχιτεκτονικών εμποδίων								
1.6.1	προσβασιμότητα ή βοήθεια στην προσβασιμότητα για αναπηρικά αμαξίδια (πρόσβαση στο επίπεδο του δρόμου ή διευκολυνόμενη, ανελκυστήρας 75x130 cm με αυτόματες πόρτες, δωμάτια με πόρτες εισόδου πλάτους τουλάχιστον 75 cm)							σημεία 3	
1.6.2	βοήθεια πρόσβασης για άτομα με προβλήματα όρασης							σημεία 3	
1.6.3	βοήθεια πρόσβασης για άτομα με προβλήματα ακοής							σημεία 3	

1.7	Χώροι στάθμευσης, στην εγκατάσταση ή σε κοντινή απόσταση, χωρίς χρονικό περιορισμό και ως ποσοστό του αριθμού των δωματίων								
1.7.1	θέσεις στάθμευσης ίσες με το 30% του αριθμού των δωματίων							σημεία 2	
1.7.2	θέσεις στάθμευσης ίσες με το 60 % του αριθμού των δωματίων							σημεία 4	
1.7.3	θέσεις στάθμευσης ίσες με το 80% του αριθμού των δωματίων							σημεία 6	
1.7.4	θέσεις στάθμευσης ίσες με το 100 % του αριθμού των δωματίων							σημεία 8	
1.7.5	εσωτερικό γκαράζ							σημεία 6	
1.7.6	εγκαταστάσεις στάθμευσης για τουριστικά λεωφορεία							σημεία 6	

2 Δομή και εξοπλισμός

2.1	Είσοδος								
2.1.1	θυρωρός και ταμίας στο μπροστινό γραφείο	Y	Y	Y	Y	Y	Y		
2.1.2	φύλαξη και διάφορες υπηρεσίες back office			Y	Y	Y	Y	σημεία 1	
2.1.3	ρεσεψιόν μπροστινού γραφείου				Y	Y	Y	σημεία 3	
2.1.4	ξεχωριστή είσοδο για αποσκευές					Y	Y	σημεία 3	
2.1.5	συνοδεία των επισκεπτών στα δωμάτιά τους κατά την άφιξη					Y	Y	σημεία 4	
2.1.6	είσοδος σε κλιματιζόμενο χώρο που προστατεύεται από βεράντα ή στέγαστρο							σημεία 4	

2.2	Ανελκυστήρας πελατών								
2.2.1	για κατασκευές με χώρους πάνω από τους δύο πρώτους ορόφους (εκτός του ισογείου)			Y				σημεία 2	
2.2.2	ανεξάρτητα από τον αριθμό των ορόφων				Y	Y	Y	σημεία 3	
2.2.3	ανελκυστήρας για την αποκλειστική χρήση των πελατών					Y	Y	σημεία 3	
2.3	Ανελκυστήρας υπηρεσίας ή ανελκυστήρας εμπορευμάτων					Y	Y	σημεία 3	
2.4	Dumbwaiter ανελκυστήρας τροφίμων							σημεία 3	
2.5	Μπαλκόνι ή βεράντα σε τουλάχιστον 50% των δωματίων							σημεία 5	
3	Δωμάτια								
3.1	Εξοπλισμός								
3.1.1	κρεβάτι, 1 καρέκλα ανά κρεβάτι, φωτισμός, ντουλάπα, σκαμπό αποσκευών, καλάθι αχρήστων και κομοδίνα ανά κρεβάτι	Y	Y	Y	Y	Y	Y		
3.1.2	μία πολυθρόνα ανά δωμάτιο				Y	Y	Y	σημεία 3	
3.1.3	μίνι μπαρ				Y	Y	Y	σημεία 4	
3.1.4	ασφάλεια σε τουλάχιστον 50 % των δωματίων				Y			σημεία 2	
3.1.5	χρηματοκιβώτιο στο 100% των δωματίων					Y	Y	σημεία 3	
3.1.6	καθιστικό που γειτνιάζει με το δωμάτιο σε περισσότερο από το 10% των δωματίων							σημεία 5	

3.2	Διαστάσεις								
3.2.1	μεγέθη δωματίων (συμπεριλαμβανομένου του μπάνιου) μεγαλύτερα από 14 τετραγωνικά μέτρα							σημεία 2	
3.2.2	μεγέθη δωματίων (συμπεριλαμβανομένου του μπάνιου) μεγαλύτερα από 18 τετραγωνικά μέτρα							σημεία 4	
3.2.3	μεγέθη δωματίων (συμπεριλαμβανομένου του μπάνιου) μεγαλύτερα από 22 τετραγωνικά μέτρα							σημεία 6	
3.2.4	μεγέθη δωματίων (συμπεριλαμβανομένου του μπάνιου) μεγαλύτερα από 30 τετραγωνικά μέτρα							σημεία 8	
3.3	Ηχομόνωση								
3.3.1	40% των δωματίων χωρίς θόρυβο ή ηχομόνωση			Y				σημεία 2	
3.3.2	60% των δωματίων χωρίς θόρυβο ή ηχομόνωση				Y			σημεία 4	
3.3.3	100% δωμάτια χωρίς θόρυβο ή με ηχομόνωση					Y	Y	σημεία 8	
3.4	Θέρμανση (βλέπε σημείωση 2)								
3.4.1	σε κοινόχρηστους χώρους	Y							
3.4.2	στους κοινόχρηστους χώρους και στο 50 % τουλάχιστον των δωματίων		Y					σημεία 2	
3.4.3	στους κοινόχρηστους χώρους και σε όλα τα δωμάτια			Y	Y	Y	Y	σημεία 5	
3.5	Κλιματισμός (βλέπε σημείωση 2)								
3.5.1	σε κοινόχρηστους χώρους		Y					σημεία 1	
3.5.2	στους κοινόχρηστους χώρους και σε τουλάχιστον 50 % των χώρων που δεν μπορούν να ρυθμιστούν από τον πελάτη			Y				σημεία 2	

3.5.3	στους κοινόχρηστους χώρους και τουλάχιστον στο 50 % των δωματίων και ρυθμιζόμενο από τον πελάτη				Y			σημεία 3	
3.5.4	σε όλη την εγκατάσταση και σε όλα τα δωμάτια που ρυθμίζονται από τον πελάτη					Y	Y	σημεία 5	

3.6	Τηλεόραση								
3.6.1	σε τουλάχιστον 50% των δωματίων	Y							
3.6.2	σε όλα τα δωμάτια		Y	Y	Y			σημεία 2	
3.6.3	σε όλα τα δωμάτια - smart TV					Y	Y	σημεία 5	

3.7	Τηλέφωνο για εσωτερική χρήση								
3.7.1	τουλάχιστον το 25% των δωματίων	Y							
3.7.2	τουλάχιστον στο 70 % των δωματίων		Y					σημεία 3	
3.7.3	στο 100% των δωματίων			Y	Y	Y	Y	σημεία 4	

3.8	Τηλέφωνο με δυνατότητα άμεσης εξωτερικής κλήσης								
3.8.1	σε τουλάχιστον 25% των δωματίων		Y					σημεία 2	
3.8.2	σε τουλάχιστον 50% των δωματίων			Y				σημεία 4	
3.8.3	στο 100% των δωματίων				Y	Y	Y	σημεία 5	

3.9	Αξεσουάρ στα δωμάτια								
3.9.1	τεκμηρίωση ξενοδοχείου		Y	Y	Y	Y	Y	σημεία 1	
3.9.2	σακούλα για βρώμικα ρούχα				Y	Y	Y	σημεία 1	
3.9.3	γραφική ύλη				Y	Y	Y	σημεία 2	
3.9.4	σαγιονάρες				Y	Y	Y	σημεία 3	
3.9.5	τεκμηρίωση για την περιοχή					Y	Y	σημεία 2	

3.9.6	πρόσθετη κουβέρτα					Y	Y	σημεία 2	
3.9.7	υποαλλεργικά και ανθεκτικά στα ακάρεα κλινοσκεπάσματα					Y	Y	σημεία 3	
3.9.8	απαραίτητα για το ράνψιμο						Y	σημεία 2	
3.9.9	ράφι για παλτό						Y	σημεία 2	
3.9.10	βραστήρα με σετ για την παρασκευή τσαγιού ή καφέ κατόπιν αιτήματος του πελάτη						Y	σημεία 2	
3.9.11	πρόσθετο μαξιλάρι						Y	σημεία 2	
3.9.12	μοντέρνα, καλοδιατηρημένα μαξιλάρια και κουβέρτες						Y	σημεία 2	
3.9.13	υποδοχές για επαναφόρτιση usb κατόπιν αιτήματος του πελάτη						Y	σημεία 2	
3.9.14	διεθνείς υποδοχές προσαρμογέα κατόπιν αιτήματος του πελάτη						Y	σημεία 2	
3.9.15	σετ καθαρισμού παπουτσιών						Y	σημεία 3	
3.9.16	κέρατο παπουτσιών							σημεία 2	
3.9.17	'pillow menu'							σημεία 2	
3.9.18	σιδερώστρα							σημεία 2	
3.9.19	ρυθμιζόμενο κρεβάτι κατόπιν αιτήματος							σημεία 2	
3.9.20	πλένεται κρεβάτι							σημεία 2	
3.9.21	δυνατότητα συσκότισης δωματίου							σημεία 2	
3.9.22	ματάκι							σημεία 2	
3.9.23	πρόσθετος μηχανισμός κλειδώματος στην πόρτα του δωματίου							σημεία 2	
3.9.24	επικάλυψη στρώματος							σημεία 3	
3.9.25	πρέσα παντελονιών							σημεία 3	
3.9.26	ελάχιστο ύψος στρώματος 20 cm							σημεία 4	

3.10	Μπάνια στα δωμάτια								
3.10.1	ιδιωτικό μπάνιο (βλ. σημείωση 1)			Y	Y	Y	Y	σημεία 2	
3.10.2	ντους/μπανιέρα				Y			σημεία 2	
3.10.3	γυάλινη ή κρυστάλλινη καμπίνα ντους/μπανιέρα					Y	Y	σημεία 4	
3.10.4	ντους + μπανιέρα							σημεία 4	
3.10.5	μπανιέρα ή ντους με υδρομασάζ							σημεία 6	
3.10.6	αυξημένο μέγεθος μπάνιου (από 6 έως 10 τετραγωνικά μέτρα)							σημεία 5	
3.10.7	μεγαλύτερο μέγεθος μπάνιου (πάνω από 10 τετραγωνικά μέτρα)							σημεία 6	
3.10.8	διαρθρωτική ανανέωση τα τελευταία 5 χρόνια							σημεία 5	
3.10.9	2ος νιπτήρας							σημεία 5	

3.11	Αξεσουάρ μπάνιου στα δωμάτια								
3.11.1	Εξοπλισμός ανά κρεβάτι: μπάρα σαπουνιού ή διανομέας σαπουνιού, καλάθι αχρήστων, σκαμνί, πετσέτες cm. 100x60, πετσέτα μπάνιου cm. 100x180, υποδοχή οδοντόβουρτσας, χαρτί τουαλέτας.	Y	Y	Y	Y	Y	Y		
3.11.2	αποχέτευση ντους ή/και μπανιέρας	Y	Y	Y	Y	Y	Y		
3.11.3	στεγνωτήρα μαλλιών κατόπιν αιτήματος	Y	Y						
3.11.4	σεσουάρ μαλλιών συμπεριλαμβάνεται			Y	Y	Y	Y	σημεία 2	
3.11.5	πρόσθετες λαβές ασφαλείας				Y	Y	Y	σημεία 2	
3.11.6	ευγενική γραμμή στο check-in για την προσωπική υγιεινή (σκουφάκι, λίμα, μπατονέτες, αποστάγματα και λοσιόν)				Y	Y	Y	σημεία 2	
3.11.7	αναλώσιμα (αφρόλουτρο, σαμπουάν, απορρυπαντικό, απόθεμα χαρτιού τουαλέτας)				Y	Y	Y	σημεία 2	

3.11.8	μπουρνούζι κατόπιν αιτήματος				Y			σημεία 2	
3.11.9	Παρέχεται μπουρνούζι					Y	Y	σημεία 4	
3.11.10	επίτοιχος καλλυντικός καθρέφτης							σημεία 2	
3.11.11	πετσέτα μεγαλύτερη από 100x60 cm.							σημεία 2	
3.11.12	πετσέτα μπάνιου μεγαλύτερη από 100x180 cm.							σημεία 3	
3.11.13	ζυγαριά μπάνιου							σημεία 4	
3.11.14	καλοριφέρ ή παρόμοιο							σημεία 6	

4 Υπηρεσίες δωματίου

4.1	Αλλαγή σεντονιών και μαξιλαροθηκών								
4.1.1	τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα ή ανά αλλαγή φιλοξενούμενου	Y	Y						
4.1.2	τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα ή/και καθημερινά κατόπιν αιτήματος χωρίς χρέωση			Y				σημεία 4	
4.1.3	τουλάχιστον 3 φορές την εβδομάδα ή/και καθημερινά κατόπιν αιτήματος χωρίς χρέωση				Y			σημεία 6	
4.1.4	κάθε μέρα					Y	Y	σημεία 8	

4.2	Καθαρισμός στρωμάτων και μαξιλαριών								
4.2.1	ετήσιος καθαρισμός των στρωμάτων κατά των ακάρεων	Y	Y	Y	Y	Y	Y		
4.2.2	διμηνιαίος καθαρισμός μαξιλαριών						Y	σημεία 2	
4.2.3	περιοδική αντικατάσταση των στρωμάτων (τουλάχιστον κάθε 5 χρόνια)							σημεία 4	

4.3	Αλλαγή πετσετών								
4.3.1	τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα ή ανά αλλαγή φιλοξενούμενου	Y	Y						
4.3.2	τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα ή/και καθημερινά κατόπιν αιτήματος χωρίς χρέωση			Y				σημεία 4	
4.3.3	τουλάχιστον 3 φορές την εβδομάδα ή/και καθημερινά κατόπιν αιτήματος χωρίς χρέωση				Y			σημεία 6	
4.3.4	κάθε μέρα					Y	Y	σημεία 8	

4.4	Πλύσιμο και σιδέρωμα για τους επισκέπτες								
4.4.1	υπηρεσία πλύσης ενδυμάτων που παρέχεται εντός 24 ωρών, εξαιρουμένων των αργιών και των εορτών.					Y	Y	σημεία 4	
4.4.2	υπηρεσία σιδερώματος εντός 2 ωρών						Y	σημεία 4	
4.4.3	υπηρεσία πλυσίματος ενδυμάτων που παρέχεται εντός 12 ωρών (εάν παραδοθεί έως τις 9.00 π.μ.), εξαιρουμένων των αργιών και των εορτών							σημεία 8	

4.5	Καθαριότητα στα δωμάτια								
4.5.1	μία φορά την ημέρα	Y	Y	Y					
4.5.2	μία φορά την ημέρα, με καθαρισμό του πομ.				Y	Y	Y	σημεία 3	

5	Κοινές υπηρεσίες								
----------	-------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

5.1	Πρόσβαση στο Internet WIFI και υπηρεσίες ηλεκτρονικών υπολογιστών								
5.1.1	δωρεάν wifi στους κοινόχρηστους χώρους			Y	Y	Y	Y	σημεία 3	
5.1.2	εκτύπωση κατόπιν αιτήματος στον κοινόχρηστο χώρο					Y	Y	σημεία 4	
5.1.3	δωρεάν wifi σε όλο το ξενοδοχείο και σε κάθε δωμάτιο					Y	Y	σημεία 6	
5.1.4	υπολογιστής στο δωμάτιο κατόπιν αιτήματος							σημεία 5	
5.1.5	εκτυπωτής στο δωμάτιο κατόπιν αιτήματος							σημεία 5	
5.2	Υπηρεσία αφύπνισης					Y	Y	σημεία 3	
5.3	Υπηρεσίες ευεξίας και προσωπικής φροντίδας								
5.3.1	κομμωτήριο							σημεία 5	
5.3.2	κέντρο ομορφιάς							σημεία 6	
5.3.3	γυμναστήριο							σημεία 6	
5.3.4	σάουνα/τουρκικά λουτρά							σημεία 6	
5.3.5	σπα ή ιαματικά λουτρά							σημεία 8	
5.4	Υποδοχή και υπηρεσίες θυρωρείου - πληροφορίες								
5.4.1	12/24 ώρες από συνοδό	Y	Y	Y					
5.4.2	16/24 ώρες με τουλάχιστον έναν συνοδό				Y			σημεία 6	
5.4.3	16/24 ώρες με τουλάχιστον έναν συνοδό ανά υπηρεσία					Y	Y	σημεία 10	
5.5	Νυχτερινή υπηρεσία								
5.5.1	συνοδός εφημερίας	Y	Y	Y					

5.5.2	νυχτοφύλακας				Y	Y	Y	σημεία 10	
-------	--------------	--	--	--	---	---	---	-----------	--

5.6	Εσωτερική μεταφορά και αποθήκευση αποσκευών								
5.6.1	υπηρεσία αποθήκευσης αποσκευών		Y	Y	Y	Y	Y	σημεία 2	
5.6.2	με καροτσάκι στη διάθεση των πελατών		Y	Y				σημεία 2	
5.6.3	από το προσωπικό				Y	Y	Y	σημεία 6	

5.7	Υπηρεσία μεταφορών								
5.7.1	ιδιωτικό αυτοκίνητο ή minibus κατόπιν αιτήματος - έναντι πληρωμής							σημεία 3	
5.7.2	αυτοκίνητο ή μικρό λεωφορείο αποκλειστικά για τη μεταφορά πελατών και αποσκευών - δωρεάν							σημεία 7	

5.8	Υπηρεσία φόρτισης ηλεκτρικών αυτοκινήτων							σημεία 7	
------------	---	--	--	--	--	--	--	----------	--

5.9	Υπηρεσία φόρτισης για ποδήλατα ή άλλα ηλεκτρικά οχήματα							σημεία 5	
------------	--	--	--	--	--	--	--	----------	--

5.10	Υπηρεσία πρωινού								
5.10.1	σε κοινόχρηστους χώρους που προορίζονται και για άλλες χρήσεις	Y	Y	Y					
5.10.2	σε ειδική αίθουσα				Y	Y	Y	σημεία 3	
5.10.3	για υπηρεσίες που παρέχονται επίσης σε δωμάτια				Y	Y	Y	σημεία 5	
5.10.4	χρήση τυπικών τοπικών προϊόντων							σημεία 5	
5.10.5	a la carte μενού πρωινού							σημεία 5	

5.11	Υπηρεσία μπαρ στην εγκατάσταση								
-------------	---------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

5.11.1	παρουσία αυτόματων πωλητών	Y							
5.11.2	ασφαλισμένο για περίοδο μικρότερη των 12/ 24 ωρών από το υπεύθυνο προσωπικό		Y					σημεία 1	
5.11.3	12/ 24 ώρες από το προσωπικό			Y				σημεία 2	
5.11.4	16/24 ώρες από το προσωπικό				Y	Y	Y	σημεία 3	

5.12	Υπηρεσία μπαρ στα δωμάτια								
5.12.1	εξασφαλίζεται τουλάχιστον 12 ώρες την ημέρα από το υπεύθυνο προσωπικό			Y				σημεία 5	
5.12.2	τουλάχιστον το 50 % των δωματίων να διαθέτουν μίνι μπαρ ή 24ωρη υπηρεσία με προσωπικό				Y			σημεία 8	
5.12.3	100% των δωματίων με μίνι μπαρ ή 24ωρη εξυπηρέτηση από το προσωπικό					Y	Y	σημεία 10	

5.13	Τουαλέτες στις εγκαταστάσεις εκτός από τα μπάνια en-suite								
5.13.1	τουαλέτα με νιπτήρα					Y	Y	σημεία 1	
5.13.2	για κάθε πρόσθετη τουαλέτα με νιπτήρα							σημεία 1	

5.14	Στολές προσωπικού								
5.14.1	εύκολα αναγνωρίσιμες στολές προσωπικού				Y			σημεία 3	
5.14.2	εύκολα αναγνωρίσιμες στολές του προσωπικού που διαφοροποιούνται ανά τμήμα					Y	Y	σημεία 6	

5.15	Καθαρισμός παπουτσιών								
5.15.1	αυτόματες μηχανές ελεύθερης χρήσης							σημεία 2	

5.15.2	από το προσωπικό					Y	Y	σημεία 4	
--------	------------------	--	--	--	--	---	---	----------	--

5.16	Ξένες γλώσσες που ομιλεί ο διευθυντής ή ο διευθυντής:								
5.16.1	1 γλώσσα	Y	Y	Y					
5.16.2	2 γλώσσες				Y	Y	Y	σημεία 2	
5.16.3	3 ή περισσότερες γλώσσες							σημεία 5	
5.17	Ξένες γλώσσες που μιλούν οι προϊστάμενοι των υπηρεσιών:								
5.17.1	1 γλώσσα	Y	Y	Y					
5.17.2	2 γλώσσες				Y	Y	Y	σημεία 2	
5.17.3	3 ή περισσότερες γλώσσες							σημεία 5	

5.18	Υπηρεσίες ιστού και ανάλυση ποιότητας								
5.18.1	ιστοσελίδα καταλύματος με δυνατότητα άμεσης κράτησης				Y	Y	Y	σημεία 5	
5.18.2	δικτυακός τόπος διαμονής με δυνατότητα αναθεώρησης από τους επισκέπτες					Y	Y	σημεία 5	
5.18.3	σιτεματική ανάλυση των αναθεωρήσεων					Y	Y	σημεία 5	
5.18.4	συστηματικός χειρισμός των καταγγελιών					Y	Y	σημεία 5	
5.18.5	εφαρμογή							σημεία 5	
5.18.6	υπηρεσία self check-in/check-out							σημεία 3	
5.18.7	ποιοτικός έλεγχος με μυστηριώδη επισκέπτη							σημεία 5	
5.18.8	σύστημα διαχείρισης/πιστοποίησης ποιότητας							σημεία 5	

5.19	Περιβαλλοντική βιωσιμότητα - Υιοθέτηση πράσινων πολιτικών								
5.19.1	Εξοικονόμηση ενέργειας και περιορισμός της κατανάλωσης								
5.19.1.1	φωτισμός με τεχνολογία led							σημεία 5	

5.19.1.2	χρήση φωτοβολταϊκών πάνελ							σημεία 5	
5.19.2	Περιβαλλοντική βιωσιμότητα								
5.19.2.1	Ανάκτηση βρόχινου νερού							σημεία 5	
5.19.2.2	Χρήση επιστρεφόμενου γυαλιού							σημεία 5	
5.19.2.3	Περιβαλλοντικές πιστοποιήσεις							σημεία 5	
6	Κοινόχρηστοι χώροι								

6.1	Κοινόχρηστοι χώροι								
6.1.1	μια αίθουσα κοινής χρήσης (η οποία μπορεί να συμπίπτει με την αίθουσα του εστιατορίου)	Y	Y	Y	Y	Y	Y		
6.1.2	μια αίθουσα κοινής χρήσης με συνολική επιφάνεια (εξαιρουμένης της αίθουσας εστιατορίου) τουλάχιστον 4 τετραγωνικά μέτρα για κάθε ένα από τα δέκα πρώτα δωμάτια, 1 τετραγωνικό μέτρο για κάθε ένα από τα επόμενα δωμάτια μέχρι το εικοστό, 0,5 τετραγωνικό μέτρο για κάθε δωμάτιο πάνω από το εικοστό				Y			σημεία 2	
6.1.3	όπως η απαίτηση 6.1.2 με αυξημένες διαστάσεις κατά 10%.					Y		σημεία 3	
6.1.4	αυξήθηκε κατά 20%.						Y	σημεία 4	
6.1.5	αυξήθηκε κατά 30%.							σημεία 5	
6.1.6	αυξήθηκε κατά 40%							σημεία 6	
6.1.7	αυξήθηκε κατά 50%							σημεία 8	
6.1.8	αυξήθηκε κατά 80%							σημεία 11	
6.1.9	αυξήθηκε κατά 100%							σημεία 15	
6.2	Εστιατόριο								
6.2.1	στο κοινό δωμάτιο							σημεία 2	

6.2.2	σε ειδική αίθουσα							σημεία 4	
6.2.3	με χρήση τοπικών προϊόντων							σημεία 5	
6.2.4	με εθνική κουζίνα							σημεία 4	
6.2.5	με διεθνή κουζίνα							σημεία 4	
6.2.6	με υπηρεσία à la carte							σημεία 5	

6.3	Μπαρ								
6.3.1	πάγκος μπαρ στην κοινή αίθουσα				Y			σημεία 7	
6.3.2	πάγκος μπαρ που βρίσκεται σε ξεχωριστό δωμάτιο					Y	Y	σημεία 8	

6.4	Αθλητικές και ψυχαγωγικές εγκαταστάσεις								
6.4.1	γήπεδο τένις (κάθε γήπεδο)							σημεία 5	
6.4.2	εξωτερική πισίνα							σημεία 6	
6.4.3	εσωτερική πισίνα							σημεία 8	
6.4.4	γήπεδο γκολφ							σημεία 8	
6.4.5	για άλλες εγκαταστάσεις (μίνι γκολφ, μπόουλινγκ, επιτραπέζιο ποδόσφαιρο κ.λπ.)							σημεία 2	

6.5	Ξεχωριστές αίθουσες για ανάγνωση, τηλεόραση, συνέδρια, παιχνίδια ενηλίκων κ.λπ.							σημεία 3	
6.6	Χώρος παιδιών								
6.6.1	έκταση 25 έως 30 τετραγωνικών μέτρων							σημεία 2	
6.6.2	εμβαδού άνω των 30 m2							σημεία 3	

6.6.3	εάν με βοηθό							σημεία 3	
-------	--------------	--	--	--	--	--	--	----------	--

6.7	Περιοχή του καταλύματος που είναι διαθέσιμη στους πελάτες								
6.7.1	τουλάχιστον 5 τετραγωνικά μέτρα ανά δωμάτιο							σημεία 2	
6.7.2	τουλάχιστον 25 m2 ανά δωμάτιο							σημεία 5	
6.7.3	τουλάχιστον 50 m2 ανά δωμάτιο							σημεία 8	
6.7.4	τουλάχιστον 100 m2 ανά δωμάτιο							σημεία 12	
6.8	Δωμάτια εξυπηρέτησης στους ορόφους								
6.8.1	τουλάχιστον μία κατά τη διάρκεια του οικονομικού έτους							σημεία 2	
6.8.2	σε κάθε όροφο					Υ	Υ	σημεία 3	
								σύνολο	

Παράρτημα Γ:«Κριτήρια Κατάταξης Τουρκίας »

Τάξη	Ελάχιστες υποχρεωτικές προδιαγραφές
Ένα αστέρι (*)	Ελάχιστη δυναμικότητα 5 δωμάτια Χώρο αποτελούμενο από χώρο υποδοχής και αναμονής Χώρο καθιστικού και υπηρεσία ζεστών και κρύων ποτών στον χώρο αυτό.
Δύο αστέρια (**)	Δωμάτιο διαχείρισης, Τηλεόραση στα δωμάτια, στεγνωτήρα μαλλιών στα δωμάτια, Γραφείο καθαριότητας ή ντουλάπι στους ορόφους των κρεβατιών,
Τρία αστέρια (***)	Αίθουσα πρωινού (εάν υπάρχει καθιστικό επαρκούς μεγέθους και κουζίνα υπηρεσίας ή εστιατόριο, οι χώροι αυτοί μπορούν επίσης να χρησιμοποιηθούν για πρωινό, στις θερινές εγκαταστάσεις, μέρος της αίθουσας που χρησιμοποιείται για το σκοπό αυτό μπορεί να είναι ανοικτό), Κλιματισμός στους γενικούς χώρους ανάλογα με τις κλιματολογικές συνθήκες, Τουλάχιστον μία καρέκλα ή πολυθρόνα και μία σχάρα αποσκευών στα δωμάτια, Χρηματοκιβώτιο για τα πολύτιμα αντικείμενα στα δωμάτια, Υπηρεσία διαδικτύου στους κοινόχρηστους χώρους, Υπηρεσία πλυντηρίου και σιδερώματος, τσάντες πλυντηρίου και τιμοκατάλογος για την υπηρεσία αυτή, Ανεμοφράκτης, αεροκουρτίνα, περιστρεφόμενη πόρτα ή παρόμοια διάταξη στην είσοδο, 8. συν ότι προβλέπεται για τα 2 αστέρια

<p>Τέσσερα αστέρια (****)</p>	<p>Ένα πρόσθετο δωμάτιο διαχείρισης, Εστιατόριο ή εστιατόρια που εξυπηρετούν ταυτόχρονα τουλάχιστον το τριάντα τοις εκατό της δυναμικότητας κλινών της εγκατάστασης, Γραφείο καθαριότητας στους ορόφους των κλινών (σε εγκαταστάσεις οργανωμένες με τη μορφή διακριτών, κοινών και χαμηλών οικισμών, δεν είναι υποχρεωτική η ύπαρξη γραφείου καθαριότητας σε κάθε όροφο, εφόσον δεν διακόπτεται η υπηρεσία), Χώρος αποσκευών και υπηρεσία φύλαξης και διαχείρισης αποσκευών στο χώρο αυτό, κλιματισμό στα δωμάτια και στους κοινόχρηστους χώρους, υπηρεσία διαδικτύου στα δωμάτια, Στα δωμάτια και τα μπάνια: μπουρνούζια, σετ οδοντικού καθαρισμού, σετ ξυρίσματος, λίμα νυχιών, τσιμπιδάκια, ψαλίδι νυχιών, παντόφλες μίας χρήσης, σετ ραπτικής, καθαριστικό παπουτσιών, βερνίκι παπουτσιών, σκουφάκι ντους, αφρός ντους, αφρόλουτρο, λοσιόν σώματος, μαλακτικό μαλλιών, βαμβάκι για ντεμακιγιάζ, βαμβάκι για τον καθαρισμό των αυτιών, τσάντα υγιεινής, κουτί με χαρτομάντιλα, σημειωματάριο-μολύβι, γυαλιά ύπνου, ομπρέλα, Υπηρεσία στεγνού καθαρίσματος και τιμοκατάλογος για την υπηρεσία αυτή, Τουλάχιστον δεκαπέντε τοις εκατό του συνολικού προσωπικού είναι εκπαιδευμένο ή πιστοποιημένο προσωπικό. Διοικητικό προσωπικό που είναι εκπαιδευμένο ή έχει τουλάχιστον πενταετή πείρα και ότι προβλέπεται για τα 3 αστέρια</p>
<p>Πέντε αστέρια (*****)</p>	<p>Τουλάχιστον εξήντα δωμάτια, Ανελκυστήρας εξυπηρέτησης σε σύνδεση με τους χώρους εξυπηρέτησης σε εγκαταστάσεις όπου ο ανελκυστήρας πελατών είναι υποχρεωτικός ως προς τον αριθμό των ορόφων (Σε εγκαταστάσεις όπου ο ανελκυστήρας πελατών δεν είναι υποχρεωτικός, η σκάλα εξυπηρέτησης θεωρείται επαρκής, οι αρχές σχετικά με τις σκάλες εξυπηρέτησης ή τους ανελκυστήρες σε εγκαταστάσεις όπου οι</p>

	<p>μονάδες διαμονής διατάσσονται σε διακριτά συγκροτήματα χαμηλού ύψους καθορίζονται με αποφάσεις),</p> <p>Μίνι μπαρ στα δωμάτια και υλικό εξυπηρέτησης κατάλληλο για τύπους ποτών,</p> <p>Μια ομάδα καθισμάτων που αποτελείται από ένα τραπέζι του καφέ και έναν καναπέ ή έναν καναπέ ή μια πολυθρόνα ανά άτομο στα δωμάτια,</p> <p>Τηλεοράσεις πάνελ με διεθνή κανάλια στα δωμάτια,</p> <p>Τουλάχιστον πέντε είδη πρόσθετων ανέσεων στα δωμάτια και τα μπάνια,</p> <p>Εξοπλισμός και εξοπλισμός εξυπηρέτησης στα δωμάτια που επιτρέπει στον πελάτη να παρασκευάζει ζεστά ροφήματα,</p> <p>Καθρέφτες πλήρους μήκους στα δωμάτια,</p> <p>Πρίζα δίπλα στο κρεβάτι,</p> <p>Δυνατότητα ελέγχου του φωτισμού των δωματίων, εκτός από το μπάνιο, από την πλευρά του κρεβατιού,</p> <p>Τηλέφωνο στα μπάνια με ρεσεψιόν ή ασύρματο τηλέφωνο στα δωμάτια,</p> <p>Υπηρεσία δωματίου και πληροφορίες σχετικά με την υπηρεσία αυτή και το μενού,</p> <p>Τηλέφωνο στους διαδρόμους του ορόφου των κλινών, συνδεδεμένο με τη ρεσεψιόν,</p> <p>Τουλάχιστον το τριάντα τοις εκατό του συνολικού προσωπικού είναι εκπαιδευμένο ή πιστοποιημένο προσωπικό,</p> <p>Υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών και παροχής συμβουλών από εκπαιδευμένο και έμπειρο προσωπικό σε ξεχωριστό χώρο από τη ρεσεψιόν,</p> <p>Υπηρεσία για την παροχή υπηρεσίας στάθμευσης αυτοκινήτων σε ποσοστό δέκα τοις εκατό του αριθμού των δωματίων μέσω του προσωπικού,</p> <p>Διαχωρισμένη είσοδος προσωπικού και υλικού από την είσοδο πελατών,</p>
--	---

	Και ότι ισχύει για τα ξενοδοχεία 4 αστέρων
--	--

	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΚΙΑΣ	ΒΑΘΜΟΙ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΚΑΙ ΓΕΝΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ		
1	Εξωτερική επένδυση και εμφάνιση του κτιρίου ή των κτιρίων,	
	- Ειδικό υλικό	3
	- Έτοιμος σοβάς, ψηφιδωτό κ.λπ.	2
	- Ζωγραφική, ασβέστης	1
2	Γενική εμφάνιση της εγκατάστασης και αρμονία με το περιβάλλον	3
3	Έχοντας μια διαφημιστική πινακίδα στην είσοδο της εγκατάστασης,	
	- Φωτεινές επιγραφές	2
	- Άλλοι	1
4	Λήψη γενικών μέτρων ασφαλείας στην είσοδο της εγκατάστασης και τοποθέτηση της εγκεκριμένης από το Υπουργείο πινακίδας	
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΗΠΩΝ ΚΑΙ ΥΠΑΙΘΡΙΩΝ ΧΩΡΩΝ		
5	Διαμόρφωση κήπου ανοικτού για χρήση από τον πελάτη	3
6	Καθαριότητα και συνεχής συντήρηση	3
7	Φωτισμός	2
8	Διάταξη ανοιχτών χώρων για την ενίσχυση της θέας	2
ΑΙΘΟΥΣΑ ΕΙΣΟΔΟΥ – ΥΠΟΔΟΧΗΣ		
9	Πόρτα εισόδου- (προστίθεται 1 βαθμός εάν διαθέτει φωτοκύτταρο)	
	- Περιστρεφόμενη πόρτα ή spoiler	3
	- Κανονική πόρτα	1
10	Επένδυση δαπέδου,	
	- Ειδικό υλικό	6
	- Γρανίτης, μάρμαρο, κεραμικά πλακίδια, παρκέ από μασίφ ξύλο	4
	- Πλακάκια, παρκέ κ.λπ.	2
11	Διακόσμηση,	
	- Ειδικός διακανονισμός	5
	- Καλή οργάνωση	3
	- Κανονική οργάνωση	1
12	Εμφάνιση τιμών στη ρεσεψιόν	2

	(Οι εφαρμοζόμενες τιμές θα πρέπει να εμφανίζονται σε ξένο νόμισμα ή/και YTL).	
13	Επίδειξη πιστοποιητικού τουριστικής επιχείρησης στη ρεσεψιόν	1
14	Σχέσεις με πελάτες και συμβουλευτικές υπηρεσίες,	
	- Σε ανεξάρτητο γραφείο	4
	- Ξεχωριστά από την υποδοχή	3
	- Ξεχωριστός χώρος υποδοχής	2
	- Υποδοχή	1
15	Χώρος φύλαξης αποσκευών	2
16	Παραλαβή των αντικειμένων του πελάτη από την είσοδο των αποσκευών και μεταφορά τους στα δωμάτια μέσω υπηρεσιακής σκάλας ή υπηρεσιακού ανελκυστήρα	2
17	Υπεύθυνος μεταφοράς εμπορευμάτων	1
	(Εάν η υπηρεσία αυτή παρέχεται 24 ώρες την ημέρα και από ένστολο προσωπικό, προστίθενται 2 βαθμοί).	
18	Χρηματοκιβώτιο πελατών (επαρκές για τη χωρητικότητα)	2
19	Διαδικασίες εξαγωγής λογαριασμού και κράτησης,	
	(1 βαθμός προστίθεται εάν η κράτηση μπορεί να γίνει μέσω διαδικτύου).	1
	- Μηχανογράφηση όλων των συναλλαγών	3
	- Μηχανογράφηση μόνο των συναλλαγών λογαριασμού ή κράτησης	1
20	Σύστημα αποστολής μηνυμάτων για τα δωμάτια	2
21	Κοσμήματα, αναμνηστικά, αρώματα, μπουτίκ, γραφική ύλη, «εφημερίδες – περιοδικά – καρτ ποστάλ» κ.λπ. σημεία πώλησης (2 βαθμοί για κάθε σημείο πώλησης, σύνολο 10 βαθμοί που δεν μπορούν να ξεπεραστούν)	2
22	Έκθεση ή/και πώληση εθνικών ή τοπικών προϊόντων χειροτεχνίας)	2
23	Κουρέας-κομμωτής	2
	(προστίθενται 2 βαθμοί εάν διοργανώνονται σε διαφορετικούς χώρους).	
24	Εθνική ή διεθνής τηλεφωνική υπηρεσία χωρίς τηλεφωνικό κέντρο και σύνδεση υποδοχής, όπου οι πελάτες δεν θα ενοχλούνται και δεν θα ενοχλούν το περιβάλλον	2
25	Υπηρεσία βαφής παπουτσιών	2
	(Θα πρέπει να αναφέρεται στο έγγραφο του ξενοδοχείου ότι παρέχεται αυτή η υπηρεσία).	
26	Υπηρεσία Internet στο λόμπι ή/και στο σαλόνι)	2
27	Εκπομπή μουσικής σε δημόσιους χώρους	2
28	Περιοδική έντυπη έκδοση (περιοδικό κ.λπ.) που προωθεί το ξενοδοχείο	1
<u>LIFT – ΑΝΕΛΚΙΣΤΗΡΕΣ</u>		
29	Ανύψωση ανάλογη της χωρητικότητας,	
	- Πλήρως αυτόματο (φωτοκύτταρο)	4
	- Ημιαυτόματο	2
	- Κανονικό	1
30	Γενική άποψη του ανελκυστήρα,	
	- Πολύ καλά	3
	- Καλή	2
	- Κανονικό	1

31	Ανελκυστήρας υπηρεσίας και κλιμακοστάσιο (εκτός από την έξοδο κινδύνου, το κλιμακοστάσιο και τον ανελκυστήρα πελάτη)	
	- Ανελκυστήρας και σκάλες	3
	-Ανελκυστήρας προσωπικού	2
	- Σκάλα προσωπικού	1
ΔΙΑΔΡΟΜΟΙ ΚΑΙ ΣΚΑΛΕΣ ΟΡΟΦΩΝ		
32	Επένδυση δαπέδου,	
	- Χαλί ή ειδικό υλικό με ειδικό υφαντό έμβλημα	6
	- Γρανίτης, μάρμαρο, κεραμικά πλακίδια, μάλλινος τάπητας, παρκέ από μασίφ ξύλο	4
	- Συνθετικός τάπητας ή παρκέ	2
	- Ψηφιδωτό κ.λπ.	1
33	Φωτισμός στους διαδρόμους ώστε να εξασφαλίζεται η εύκολη ανάγνωση των αριθμών των δωματίων	2
34	Ομάδα καθισμάτων στον ανελκυστήρα ή στα κλιμακοστάσια, που επιτρέπει στους πελάτες να κάθονται και να περιμένουν εάν είναι απαραίτητο	2
35	Στα δάπεδα,	
	Καθιστικό ορόφου (προστίθενται 2 βαθμοί εάν συνδέεται άμεσα με το κλιμακοστάσιο ή τον ανελκυστήρα)	2
	-ντουλάπι καθαρισμού	1
36	Τηλεφωνική εξυπηρέτηση στους διαδρόμους σε συνεργασία με τη ρεσεψιόν	2
ΥΠΝΟΔΩΜΑΤΙΑ		
37	Κλειδαριές πορτών,	
	- Σύστημα κρυπτογραφημένων καρτών	5
	- Ανοίγει εξωτερικά μόνο με κλειδί, εσωτερικά με χερούλι πόρτας ή πόμολο	3
	- Ανοίγει από έξω και από μέσα με χερούλι ή πόμολο πόρτας	1
38	Επένδυση δαπέδου,	
	- Χαλί ή ειδικό υλικό με ειδικό υφαντό έμβλημα	6
	- Γρανίτης, μάρμαρο, κεραμικά πλακίδια, μάλλινος τάπητας, παρκέ από μασίφ ξύλο	4
	- Συνθετικός τάπητας ή παρκέ	2
	- Μωσαϊκό κ.λπ.	1
39	Καναπές, καρέκλες καλής ποιότητας και τραπέζι του καφέ (εκτός από τα τραπέζια και τις καρέκλες που χρησιμοποιούνται στο μπαλκόνι).	
	- Σε δίκλινα δωμάτια (συμπεριλαμβανομένου του γαλλικού κρεβατιού), μία πολυθρόνα ή καρέκλα καλής ποιότητας και ένα τραπεζάκι σαλονιού για κάθε κρεβάτι	3
	- Μια πολυθρόνα ή μια καρέκλα καλής ποιότητας και ένα τραπεζάκι στο δωμάτιο	1
40	Φωτιστικό νυκτός/λαμπτήρας ανάγνωσης	1
41	Χρηματοκιβώτιο πολύτιμων αντικειμένων,	
	(2 βαθμοί προστίθενται εάν ο φορητός υπολογιστής μπορεί να τοποθετηθεί και υπάρχουν εγκαταστάσεις φόρτισης).	2

	- Κρυπτογραφημένο	3
	- Με κλειδί	1
42	Φωτισμός του καθρέφτη τουαλέτας	1
43	Καθρέφτης πλήρους μήκους	2
44	Γενικός φωτισμός του χώρου	2
45	Τηλεφωνική εξυπηρέτηση στα δωμάτια	2
46	Επίπλωση και διακόσμηση των δωματίων,	
	- Ειδική επίπλωση	6
	- Έπιπλα στο σύνολό τους	4
	- Επίπλωση με χωριστά στοιχεία	2
47	Γραφείο στα δωμάτια	2
48	Βαλίτσες στα δωμάτια	1
49	Κρεβάτι (χωρίς επιφυλάξεις),	
	- Κρεβάτι ειδικής ποιότητας	5
	- Στρώμα με ελατήριο	3
50	Σύστημα διακόπτη που ελέγχει το φωτισμό του δωματίου (εκτός του μπάνιου) δίπλα στο κρεβάτι	2
51	Κλινοσκεπάσματα σε αρμονία με τη διακόσμηση του δωματίου	2
52	Η ποιότητα των μαξιλαριών, των σεντονιών, των παπλωματοθηκών κ.λπ,	
	- Πολύ καλή ποιότητα	3
	- Καλή ποιότητα	2
	- Κανονική ποιότητα	1
53	Η ύπαρξη μενού μαξιλαριών ή παπλωμάτων και η παροχή αυτής της υπηρεσίας	2
54	Αλλαγή μαξιλαροθηκών και κλινοσκεπασμάτων,	
	- Αλλαγή κάθε μέρα	3
	- Αλλαγή κάθε 2 ημέρες	1
55	Υπηρεσία προετοιμασίας του δωματίου και του κρεβατιού για χρήση	2
56	Κουρτίνα σε αρμονία με τη διακόσμηση του δωματίου,	
	(1 βαθμός προστίθεται εάν υπάρχει κουρτίνα συγκράτησης του ηλιακού φωτός).	
	- Ποιοτικές κουρτίνες και τούλι με επένδυση	5
	- Περσίδες ή ρολά και τούλι	4
	- Ποιοτικές χοντρές κουρτίνες και τούλι	3
	- Μοναχική παχιά κουρτίνα	1
57	Βερνίκι παπουτσιών, πανί για σκούπισμα παπουτσιών, υλικό για ράψιμο, σακούλα για βρώμικα ρούχα, παντόφλες μιας χρήσης, σίδερο, κρεμάστρες, ομπρέλες, σημειωματάρια, στυλό κ.λπ.	
	(1 βαθμός για κάθε ένα, όχι πάνω από 6 βαθμούς συνολικά)	1
58	Υπηρεσία Διαδικτύου στα δωμάτια	2
59	Κιάλια πόρτας, κλειδαριά ασφαλείας πόρτας (1 βαθμός το καθένα)	1
60	Έγγραφα ξενοδοχείων,	

	(Τιμοκατάλογοι διαφόρων μονάδων, πληροφορίες σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες, εισαγωγικές εκδόσεις)	
	- Παρουσίαση του εγγράφου του ξενοδοχείου σε πολύ καλής ποιότητας kit	3
	- Παρουσίαση του εγγράφου του ξενοδοχείου σε κανονικό kit ποιότητας	1
61	Ηχομόνωση μεταξύ των δωματίων	2
62	Συστήματα εξοικονόμησης ενέργειας σε χώρους	3
63	Τηλεόραση στα δωμάτια	4
	(2 βαθμοί προστίθενται εάν η ρύθμιση του ρυθμιστή έντασης ήχου είναι σταθερή, 1 βαθμός προστίθεται εάν παρέχονται πληροφορίες σχετικά με τα τηλεοπτικά κανάλια).	1
64	Εκπομπές που διαφημίζουν το ξενοδοχείο στις τηλεοράσεις των δωματίων (Κάθε γλώσσα 1 βαθμός δεν μπορεί να υπερβαίνει τους 3 πόντους)	1
65	Δορυφορική ή καλωδιακή τηλεόραση στα δωμάτια	2
66	Σύστημα διαδραστικής τηλεόρασης	4
67	DVD player, VCD player, MP3 player, συνδρομητική τηλεόραση κ.λπ.	1
	(Αξιολογείται αν υπάρχει σε όλα τα δωμάτια.)	
68	Ψυγείο στα δωμάτια (αν περιέχει είδη τροφίμων και ποτών, τιμοκατάλογο και υλικά παροχής υπηρεσιών που σχετίζονται με τα υπάρχοντα είδη τροφίμων και ποτών, θεωρείται μίνι μπαρ).	
	- Σε κάθε δωμάτιο (Ψυγείο 2 βαθμοί, μίνι μπαρ 6 βαθμοί)	2
	- Τουλάχιστον το 50% των δωματίων (Ψυγείο 1 πόντος, μίνι μπαρ 3 βαθμοί)	1
69	Να υπάρχει βραστήρας, φλιτζάνια, τσάι, καφές κ.λπ. στα δωμάτια όπου ο πελάτης μπορεί να ετοιμάσει το δικό του τσάι και καφέ	2
70	Μέτρα που λαμβάνονται κατά των ενοχλητικών παραγόντων στο περιβάλλον (τρένο, σταθμός λεωφορείων, αεροδρόμιο, εργοστάσια και εργαστήρια, διαδρομή αυτοκινητοδρόμου κ.λπ.)	4
71	Διαμόρφωση δωματίου και ορόφου για μη καπνίζοντες,	
	(Αξιολογείται εάν υπάρχει ειδική πινακίδα στην πόρτα του δωματίου ή στο πάτωμα, δεν υπάρχουν σταχτοδοχεία, σπέρτα στα δωμάτια και οι πληροφορίες περιλαμβάνονται στο φυλλάδιο, δεν αξιολογείται εάν είναι λιγότερο από το 5% της συνολικής χωρητικότητας του δωματίου)	
	- Πλήρης διαχωρισμός ενός ορόφου της εγκατάστασης	4
	- Διαμόρφωση δωματίου μόνο	2
ΜΠΑΝΙΑ		
72	Επιστρώσεις δαπέδων,	
	- Ειδικό υλικό (6 βαθμοί)	6
	- Γρανίτης, μάρμαρο, κεραμικό κ.λπ.	4
	- Πλακάκια κ.λπ.	2
73	Χώρος κολύμβησης (μπανιέρα, ντουζιέρα κ.λπ.),	
	- Πολύ καλή ποιότητα	4
	- Καλή ποιότητα	2
	- Κανονική ποιότητα)	1
74	Αξεσουάρ,	

	(Θήκη ασφαλείας, διανομέας σαπουνιού, θήκη πετσέτας, άγκιστρο ρούχων, θήκη χαρτιού τουαλέτας, πρίζα με αναγραφόμενη τάση) (1 βαθμός για κάθε μία).	1
75	Μεγεθυντικός καθρέφτης,	
	- Φωτισμένο	2
	- Κανονικό	1
76	Επαρκής φωτισμός του μπάνιου	2
77	Πετσέτα ποδιών μπάνιου	1
78	Κουρτίνα μπάνιου ή διαχωριστικό με την ίδια λειτουργία,	
	- Γυαλί κ.λπ. ειδικό υλικό	3
	- Σκληρό πλαστικό κ.λπ. υλικό	2
	- Άλλοι	1
79	Νιπτήρας, φωτιζόμενος καθρέφτης και αιθάλη,	
	(1 βαθμός προστίθεται εάν ο καθρέφτης εμποδίζει τη συγκράτηση υδρατμών).	1
	- Νιπτήρας με πάγκο και μεγάλο καθρέφτη	4
	- Νιπτήρας με βάθρο, καλής ποιότητας υλικό	3
	- Κανονικός νεροχύτης, υλικό καλής ποιότητας	1
80	Βραχίονες και βρύσες,	
	- Ρυθμιζόμενο ή φωτοκύτταρο	3
	- Καλή ποιότητα	2
	- Κανονική ποιότητα	1
81	μπάνιερς	3
	(1 βαθμός προστίθεται εάν υπάρχει σύστημα εξοικονόμησης νερού)	1
82	Τηλέφωνο στο μπάνιο	2
83	Σύστημα συναγερμού στο μπάνιο σε σχέση με τη ρεσεψιόν	1
84	Στεγνωτήρας μαλλιών στο μπάνιο	2
	(Εάν υπάρχει σύστημα ρύθμισης και ελέγχου της θερμοκρασίας, προστίθεται 1 βαθμός).	1
85	Σαπούνι, σαμπουάν, τσάντα υγιεινής, σκουφάκι για το ντους, βαμβάκι για το μακιγιάζ, μπουρνούζι, σετ οδοντιατρικής φροντίδας, αφρός για το ντους, χαρτί υγείας, χτένα, πανί πλύσης, λουσιών σώματος, μαλακτικό, ζυγαριά κ.λπ.	
	(1 βαθμός το καθένα, που δεν υπερβαίνει τους 10 βαθμούς συνολικά)	1
86	Πετσέτες χεριών και μπάνιου που δεν έχουν χάσει την ποιότητά τους (προστίθεται 1 βαθμός αν έχουν έμβλημα)	1
	-Αλλαγή κάθε μέρα ή περιβαλλοντικά ευαίσθητο σύστημα (υπό την προϋπόθεση ότι ο πελάτης ενημερώνεται)	4
	- Αλλαγή κάθε 2 ημέρες	1
87	Σύστημα ακρόασης τηλεόρασης ή/και μουσικής μετάδοσης στο μπάνιο	1
ΑΙΘΟΥΣΑ ΚΑΘΙΣΜΑΤΩΝ – ΚΟΙΝΟΥ		
88	Επίπεδα,	
	- Χαλί ή ειδικό υλικό με ειδικό υφαντό έμβλημα	6
	- Γρανίτης, μάρμαρο, κεραμικά πλακίδια, μάλλινος τάπητας, παρκέ από μασίφ ξύλο	4
	- Συνθετικός τάπητας ή παρκέ	2

	- Μωσαϊκό κ.λπ.	1
89	Διακόσμηση,	
	- Ειδικός διακανονισμός	5
	- Καλή οργάνωση	3
	- Κανονική οργάνωση	1
90	Στοιχεία επίπλωσης,	
	- Ειδικό υλικό	5
	- Καλό υλικό	3
	- Κανονικό υλικό	1
91	Αναγνωστήριο ή κατάλληλος χώρος	2
	(προστίθενται 2 βαθμοί εάν διατηρούνται τουλάχιστον 5 είδη περιοδικών ή τουρκικών έργων μεταφρασμένων σε ξένες γλώσσες).	
92	Δυνατότητα παρακολούθησης τηλεόρασης- (προστίθενται 2 βαθμοί εάν υπάρχει υπηρεσία cinevision κ.λπ.)	2
	- Ξεχωριστή αίθουσα ή περιοχή τηλεόρασης	2
	- Σε κατάλληλο σημείο στο σαλόνι	1
93	Ζωντανή μουσική στο λόμπι ή στο σαλόνι, με συνοδεία πιάνου, άρπας κ.λπ. στο πλαίσιο του προγράμματος (οι βαθμοί απονέμονται εφόσον ο πελάτης έχει ενημερωθεί και υπάρχει προηγούμενο πρόγραμμα ή συμφωνία με τον καλλιτέχνη).	
	- 6 ημέρες την εβδομάδα	6
	- 4 ημέρες την εβδομάδα	4
	- 2 ημέρες την εβδομάδα	2
<u>ΜΠΑΡΕΣ</u>		
94	Ξεχωριστό σαλόνι όπου παρέχεται υπηρεσία αμερικανικού μπαρ (Αξιολογείται εάν είναι ενεργό)	4
95	Μπαρ που σερβίρουν ποτά εκτός από το βαθμολογημένο αμερικανικό μπαρ-σαλόνι	
	(Αξιολογούνται οι ενεργές μπάρες) (2 βαθμοί η καθεμία, που δεν υπερβαίνουν τους 6 βαθμούς συνολικά)	2
96	Υλικά και εξοπλισμός μπαρ,	
	- Χρήση υλικών και εξοπλισμού κατάλληλων για το είδος του ποτού	3
	- Αν και τα υλικά και ο εξοπλισμός που είναι κατάλληλα για το είδος του ποτού δεν είναι πλήρη, βρίσκονται σε επίπεδο που δεν διαταράσσει την υπηρεσία .	1
97	Παγομηχανή	3
<u>ΠΡΩΙΝΟ, ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΛΩΜΑΤΙΟΥ ΚΑΙ ΜΠΟΥΦΕΣ</u>		
98	Αίθουσα πρωινού,	
	- Εγκαταστάσεις που σερβίρουν πρωινό στην αίθουσα πρωινού	6
	- Εγκαταστάσεις που σερβίρουν πρωινό σε εστιατόριο	4
	- Εγκαταστάσεις που σερβίρουν πρωινό στο σαλόνι	2
99	κουζίνα πρωινού (συνδέεται με την αίθουσα όπου παρέχεται η υπηρεσία πρωινού),	

	- Αυτοτελές γραφείο πρωινού (4 βαθμοί)	4
	- Ξεχωριστός χώρος στην κουζίνα ή με μπουφέ	2
100	Εξοπλισμός του χώρου πρωινού,	
	- Υλικά και εξοπλισμός κατάλληλοι για το είδος του φαγητού και του ποτού	3
	- Αν και τα υλικά και ο εξοπλισμός που είναι κατάλληλα για το είδος του φαγητού και του ποτού δεν είναι πλήρη, βρίσκονται σε επίπεδο που δεν διαταράσσει την εξυπηρέτηση .	1
101	Υλικά εξυπηρέτησης (πιρούνι, κουτάλι, μαχαίρι, ποτήρι κ.λπ.),	
	- Πολύ καλή ποιότητα και εμβληματική	3
	- Καλή ποιότητα	2
	- Κανονική ποιότητα	1
102	Υπηρεσία μπουφέ,	
	(Αξιολογείται σε δωμάτια ή/και σε τουλάχιστον μία τοποθεσία υπό την προϋπόθεση ότι ο πελάτης ενημερώνεται)	
	- 24ωρη εξυπηρέτηση	4
	- Ανοιχτά μέχρι τις 24:00	2
103	Υπηρεσία δωματίου,	
	(Αξιολογείται εάν αναφέρεται στο έγγραφο του ξενοδοχείου, εάν υπάρχει τιμοκατάλογος στα δωμάτια και εάν υπάρχει υπηρεσιακή σκάλα ή ανελκυστήρας όπου μπορεί να παρασχεθεί αυτή η υπηρεσία)	
	- 24ωρη εξυπηρέτηση	4
	- Ανοιχτά 06:00 – 24:00	2
104	Συσκευή κρύου και ζεστού φαγητού που χρησιμοποιείται κατά τη στιγμή του σερβιρίσματος για τη διατήρηση των τροφίμων που σερβίρονται στην υπηρεσία δωματίου	2
105	Παρασκευή και σερβίρισμα τουρκικού καφέ και τσαγιού σύμφωνα με τις παραδόσεις	2
<u>ΑΙΘΟΥΣΕΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ ΚΑΙ ΖΑΧΑΡΟΠΛΑΣΤΕΙΑ</u>		
106	Εστιατόριο ή καφετέρια στην εγκατάσταση (10 βαθμοί)	10
107	Εκτός από το εστιατόριο, ξεχωριστές αίθουσες εστίασης συνδεδεμένες με την κουζίνα ή με ειδικές κουζίνες (τουρκικές, κινεζικές, ιταλικές, γαλλικές, μεξικανικές κ.λπ.).	5
	(5 βαθμοί έκαστος, που δεν υπερβαίνουν συνολικά τους 20 βαθμούς)	
108	Παροχή υπηρεσιών εστίασης εξ ολοκλήρου με προσωπικό εξυπηρέτησης	5
	(Δεν αξιολογείται σε εγκαταστάσεις που λειτουργούν με σύστημα all-inclusive).	
109	Ζαχαροπλαστείο,	
	- Ξεχωριστό σαλόνι	5
	- Καροτσάκι εξυπηρέτησης κέικ ή υπηρεσία σε ένα σημείο	2
<u>ΜΟΝΑΔΕΣ ΨΥΧΑΓΩΓΙΑΣ</u>		
110	Νυχτερινό κέντρο ή ντισκοτέκ,	
	- Κουζίνα εξυπηρέτησης σε περίπτωση τροφοδοσίας	4
	- Μπουφές χωρίς φαγητό	2

111	Επένδυση δαπέδου,	
	- Χαλί ή ειδικό υλικό με ειδικό υφαντό έμβλημα (6 βαθμοί)	6
	- Γρανίτης, μάρμαρο, κεραμικά πλακίδια, μάλλινος τάπητας, παρκέ από μασίφ ξύλο	4
	- Συνθετικός τάπητας ή παρκέ	2
	- Μωσαϊκό κ.λπ.	1
112	Διακόσμηση,	
	- Ειδικός διακανονισμός	5
	- Καλή οργάνωση	3
	- Κανονική οργάνωση	1
113	Στοιχεία επίπλωσης,	
	- Ειδικό υλικό	5
	- Καλό υλικό	3
	- Κανονικό υλικό	1
114	Απομόνωση για την αποφυγή θορύβου	4
115	Στοιχεία σεβριρίσματος (πιρούνια, κουτάλια, μαχαίρια, πιάτα, ποτήρια κατάλληλα για το συγκεκριμένο ποτό, τραπεζομάντιλα, χαρτοπετσέτες κ.λπ.)	
	- Πολύ καλή ποιότητα, με έμβλημα	3
	- Καλή ποιότητα	2
	- Κανονική ποιότητα	1
116	Δωμάτιο προετοιμασίας καλλιτεχνών (αξιολογείται αν υπάρχει ντους, τουαλέτα και τραπέζι μακιγιάζ) ή χώρος για δισκοθέτες	3
ΑΙΘΟΥΣΕΣ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΕΩΝ, ΣΥΣΚΕΨΕΩΝ – ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΧΡΗΣΕΩΝ		
117	Αίθουσα συνεδριάσεων,	
	(Τουλάχιστον 3 αίθουσες εργασίας, αίθουσες μετάφρασης και διερμηνείας, γραμματειακές υπηρεσίες και φουαγιέ, διάταξη καθισμάτων για το συνέδριο) (10 βαθμοί)	10
118	Υπηρεσία άμεσης μετάφρασης (ταυτόχρονης) στην αίθουσα συνεδριάσεων,	
	- Σταθερό σύστημα	4
	- Ανάθεση αυτής της υπηρεσίας σε εξωτερικούς συνεργάτες	2
119	Κινηματογράφος ή αίθουσα θεάτρου	4
120	Αίθουσες συνεδριάσεων ή πολλαπλών χρήσεων (3 βαθμοί για κάθε αίθουσα, σύνολο 15 βαθμοί)	15
	(Οι αίθουσες εκτός από τις αίθουσες που έχουν βαθμολογηθεί αξιολογούνται.)	
121	Συναντήσεις, σεμινάρια κ.λπ. εγκαταστάσεις και εξοπλισμός που απαιτούνται για τις εκδηλώσεις (ηχοσύστημα, προβολέας, προβολέας, μηχανή διαφανειών, κινηματογραφική μηχανή, φορητή κινηματογραφική οθόνη, βήμα, κασετόφωνο κ.λπ.)	
ΠΙΣΤΙΝΕΣ ΛΕΞΑΜΕΝΕΣ ΚΟΛΥΜΒΗΣΗΣ		
122	Πισίνες,	
	(Αξιολογείται εάν υπάρχουν πλευρικές μονάδες και σύστημα φιλτραρίσματος).	

	(προστίθενται 2 βαθμοί για κάθε πισίνα που είναι ανοικτή σε γενική χρήση, εκτός από τις αξιολογημένες πισίνες, το σύνολο δεν μπορεί να υπερβαίνει τους 6 βαθμούς).	2
	- Εσωτερική και εξωτερική πισίνα μαζί (10 βαθμοί)	10
	- Εσωτερική ή εξωτερική πισίνα	5
123	Εκτός από τις αξιολογημένες πισίνες, πισίνες με νεροτσουλήθρες κ.λπ. για ψυχαγωγία στο νερό	3
124	Αντιολισθητικό δάπεδο γύρω από την πισίνα	1
125	Ένδειξη των μετρήσεων βάθους	1
126	Ναυαγοςώστης με άδεια κατά τις ώρες χρήσης της πισίνας	2
127	Πινακίδες που αναφέρουν τις προφυλάξεις ασφαλείας σε τουλάχιστον 3 γλώσσες	1
128	Ντουλάπι και ντουλάπα για αλλαγή μαγιό	2
129	Τουαλέτα και ντους για άνδρες και γυναίκες	2
130	Μπουφές ή μπαρ που περιλαμβάνει μπουφέ	2
131	Εσωτερικός και περιβαλλοντικός φωτισμός της πισίνας	1
132	Εγκατάσταση όπου λαμβάνονται προφυλάξεις ασφαλείας στα στόμια όπου εκβάλλει το νερό της πισίνας	1
<u>ΆΛΛΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ</u>		
133	Ράφτης, υπηρεσία πλυντηρίου, σιδερώματος και στεγνού καθαρισμού, (Λαμβάνεται υπόψη εάν παρέχονται σακούλες πλυντηρίου στα δωμάτια και ο τιμοκατάλογος αναφέρεται στο έγγραφο του ξενοδοχείου).	
	(2 βαθμοί ο καθένας, σύνολο 8 βαθμοί. Εάν οι υπηρεσίες αυτές εκτελούνται εκτός της εγκατάστασης, κάθε μία από αυτές είναι 1 βαθμός, σύνολο 4 βαθμοί)	4
134	Τουρκικά λουτρά (3 βαθμοί)	3
	(Σε περίπτωση οργάνωσης σύμφωνα με παραδοσιακές μεθόδους, προστίθεται 1 βαθμός).	1
135	Σάουνα, χαμάμ, γυμναστήριο, (Αξιολογείται αν υπάρχει χώρος για αποδυτήρια, ντους, τουαλέτα και ανάπαυση).	
	(3 βαθμοί έκαστος, που δεν υπερβαίνουν συνολικά τους 9 βαθμούς)	3
136	Μονάδες όπως μασάζ, θαλάσσια σπορ, τοξοβολία, σκοποβολή, ιπασία κ.λπ. που λειτουργούν με πιστοποιημένο προσωπικό (3 βαθμοί η καθεμία, που δεν υπερβαίνει τους 12 βαθμούς συνολικά)	3
137	Δυνατότητες αξιοποίησης του ελεύθερου χρόνου (δραστηριότητες χόμπι, πινγκ πονγκ, μπιλιάρδο, βελάκια, σκάκι κ.λπ.) (1 βαθμός για κάθε μία, που δεν υπερβαίνει τους 5 βαθμούς συνολικά)	1
138	Αθλητικές εγκαταστάσεις: γήπεδο βόλεϊ, γήπεδο μπάσκετ, γήπεδο ποδοσφαίρου, γήπεδο τένις, γήπεδο γκολφ, σκουός, μπόουλινγκ κ.λπ. (3 βαθμοί έκαστος, που δεν υπερβαίνουν συνολικά τους 15 βαθμούς)	3
139	Μονάδες υγείας, κέντρων ομορφιάς, θερμαλισμού κ.λπ. (5 βαθμοί έκαστος, που δεν υπερβαίνουν τους 10 βαθμούς συνολικά)	5
140	Εξοπλισμός και οργάνωση της υπηρεσίας πρώτων βοηθειών, - Ιατρείο (3 βαθμοί)	3
	- Εργαλεία και εξοπλισμός για την πλήρη παροχή υπηρεσιών πρώτων βοηθειών	1

141	Παροχή υπηρεσιών πρώτων βοηθειών,	
	- Με συμβεβλημένο γιατρό (εξαιρουμένης της ιατρικής της εργασίας)	5
	- Με υγειονομικό προσωπικό	2
	- Προσωπικό με πιστοποιητικό πρώτων βοηθειών	1
ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΤΟΥΑΛΕΤΕΣ		
142	Επένδυση δαπέδων και τοίχων,	
	- Ειδικό υλικό (6 βαθμοί)	6
	- Γρανίτης, μάρμαρο, κεραμικό κ.λπ.	4
	- Πλακάκια κ.λπ.	2
143	Επενδύσεις τοίχων,	
	- Μέχρι το ταβάνι (3 βαθμοί)	3
	- Μισή επίστρωση	2
144	Καθαριότητα και συνεχής φροντίδα,	
	- Πολύ καθαρό και καλά συντηρημένο	7
	- Καθαρό και καλά συντηρημένο	2
145	Επαρκής αερισμός	3
146	Μπανιέρες ντους νιπτήρες (1 βαθμός προστίθεται εάν υπάρχει σύστημα εξοικονόμησης νερού)	1
	- Ενσωματωμένο ή φωτοκύτταρο	3
	- Πορσελάνη, κεραμικά	2
	- Άλλο	1
147	Υγιεινό χαρτί κάλυψης καθίσματος τουαλέτας,	
	- Μηχανικό σύστημα	3
	- Άλλοι	2
148	Κάδος απορριμμάτων,	
	- Φωτοκύτταρο (3 βαθμοί)	3
	- Πετάλι	2
	- Άλλοι	1
149	Η ποιότητα και η συμβατότητα του νιπτήρα και της εταζέρας,	
	- Νιπτήρας με πάγκο και μεγάλο καθρέφτη	4
	- Ποδικός νιπτήρας και βάθρο, καλής ποιότητας	2
	- Κανονικός νιπτήρας και βάθρο, καλής ποιότητας	1
150	Εμφάνιση και ποιότητα του καθρέφτη	3
151	Εγκατάσταση στεγνώματος χεριών,	
	- Με φωτοκύτταρο για χαρτί κουζίνας	3
	- Με χαρτοπετσέτα ή ρολό πετσέτας	2
	- Με μηχανή	1
152	Φωτιστικά σώματα,	
	- Ρυθμιζόμενο ή φωτοκύτταρο	3
	- Καλή ποιότητα	2
	- Κανονική ποιότητα	1

ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ		
153	Διευθυντής, διευθυντής λογιστηρίου, διευθυντής προσωπικού κ.λπ. (1 βαθμός έκαστος, που δεν υπερβαίνει τους 5 βαθμούς συνολικά)	1
154	Επίπεδο επαγγελματικών γνώσεων και τρόπων συμπεριφοράς του διοικητικού προσωπικού (εκπαιδευμένο και έμπειρο), (3 βαθμοί)	3
155	Προγράμματα κατάρτισης στο χώρο εργασίας που εφαρμόζονται από τη διοίκηση σε ορισμένες περιόδους με σκοπό την αύξηση του επιπέδου των υπηρεσιών και παραδείγματα εφαρμογής (3 μονάδες)	3
156	Μονάδες προσωπικού,	
	- Αλλαγή θέσεων	1
	- Ντους, τουαλέτα και νιπτήρες	1
	- Καθιστικά και χώροι φαγητού	1
	- Κοιτώνες	1
	(1 βαθμός το καθένα)	
157	Καθαρισμός και συνεχής συντήρηση των διαμερισμάτων του προσωπικού,	
	- Πολύ καθαρό και καλά συντηρημένο	7
	- Καθαρό και καλά συντηρημένο	2
158	Αναλογία του συνολικού αριθμού προσωπικού προς τη δυναμικότητα των εγκαταστάσεων,	
	- 1 μέλος του προσωπικού για 1-2 κρεβάτια (10 βαθμοί)	10
	- 1 μέλος του προσωπικού για 3-4 κρεβάτια (6 βαθμοί)	6
	- 1 μέλος του προσωπικού για 5-6 κρεβάτια	3
159	Το επίπεδο των επαγγελματικών γνώσεων και των τρόπων συμπεριφοράς του προσωπικού εκτός του διοικητικού προσωπικού και η συμπεριφορά του απέναντι στους πελάτες,	
	- Εξαιρετικές υπηρεσίες με εξειδικευμένο προσωπικό	5
	- Καλή εξυπηρέτηση με καταρτισμένο προσωπικό	3
	- Καλή εξυπηρέτηση με κανονικό προσωπικό	1
160	Ειδικός και καθαρός ρουχισμός κατάλληλος για την εργασία και τους χώρους εργασίας τους	4
	(προστίθενται 2 βαθμοί εάν το προσωπικό φέρει κονκάρδα με το όνομά του).	
161	Ο λόγος του αριθμού του προσωπικού υποδοχής και εξυπηρέτησης που μιλάει μια ξένη γλώσσα προς το συνολικό αριθμό του προσωπικού υποδοχής και εξυπηρέτησης,	
	- 50% και άνω γνωρίζουν μια ξένη γλώσσα	3
	- Λιγότερο από το 50% γνωρίζει μια ξένη γλώσσα	1
162	Εξωτερική εμφάνιση, φροντίδα και καθαριότητα του προσωπικού	4
163	Χρόνος εκπλήρωσης του αιτήματος του πελάτη	2
ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ		
164	Περιβαλλοντική καθαριότητα,	
	- Πολύ καθαρό	5
	- Καθαρό	2
165	Καθαριότητα των χώρων πελατών,	

	(Αξιολογούνται οι χώροι κοινής χρήσης που βρίσκονται σε συνεχή εξυπηρέτηση των πελατών).	
	- Πολύ καθαρό και καλά συντηρημένο	8
	- Καθαρό και καλά συντηρημένο	3
166	Καθαρισμός των μονάδων εκτός των χώρων πελατών,	
	- Πολύ καθαρό και καλά συντηρημένο	8
	- Καθαρό και καλά συντηρημένο	3
ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ		
167	Κλιματισμός (σύστημα θέρμανσης – ψύξης)	
	- Όλοι οι τόμοι (10 μονάδες) (συμπεριλαμβανομένων των μονάδων προσωπικού, των τεχνικών υπηρεσιών κ.λπ. άλλων τμημάτων)	10
	- Μόνο σε κοινόχρηστους χώρους και υποδομάρια	7
	- Μόνο σε δημόσιους χώρους ή υποδομάρια	5
168	Ζεστό και κρύο νερό σε σταθερή και επαρκή πίεση	2
169	Δεξαμενή για την κάλυψη των αναγκών της εγκατάστασης σε περίπτωση διακοπής νερού	2
170	Εγκατάσταση επεξεργασίας για το οικιακό νερό του πελάτη που παρέχεται εκτός του δικτύου	3
	(Αξιολογείται εάν υπάρχει έκθεση επεξεργασίας λυμάτων)	
171	Σύστημα αποσκλήρυνσης νερού	2
172	Παροχή συνεχούς και επαρκούς ηλεκτρικού ρεύματος με την υποστήριξη γεννήτριας	4
173	Τα καλύμματα δαπέδου και τοίχων είναι κατάλληλα, χώρος εγκατάστασης με επαρκή φωτισμό και εξαερισμό	2
	(1 βαθμός προστίθεται εάν ο χώρος εγκατάστασης βρίσκεται σε ανεξάρτητο κτίριο).	1
174	Απασχόληση διπλωματούχου ή πιστοποιημένου προσωπικού σε χώρους εγκατάστασης	1
175	Διατήρηση της υφιστάμενης εγκατάστασης στους χώρους εγκατάστασης και των οδηγιών χρήσης του χώρου εγκατάστασης και των προειδοποιητικών πινακίδων ασφαλείας σε εμφανή σημεία	1
ΣΤΑΘΜΕΥΣΗ, ΓΚΑΡΑΖ (Αξιολογείται εάν βρίσκεται εντός της εγκατάστασης και είναι ενεργό.)		
176	Γκαράζ (6 βαθμοί)	6
	(Αξιολογείται εάν η εγκατάσταση υπερβαίνει το 20% της χωρητικότητας της αίθουσας)	
177	Χώρος στάθμευσης αυτοκινήτων (προστίθενται 2 βαθμοί αν είναι καλυμμένος)	2
	- Ο όροφος είναι καλά συντηρημένος σε ποσοστό 50% του αριθμού των δωματίων	3
	- Η εγκατάσταση διαθέτει το 30% του αριθμού των δωματίων με καλά συντηρημένα δάπεδα	2
	- Η εγκατάσταση διαθέτει το 15% του αριθμού των δωματίων με καλά συντηρημένα δάπεδα	1

178	Υπεύθυνο προσωπικό γκαράζ ή χώρου στάθμευσης	1
	(Εάν η υπηρεσία αυτή παρέχεται επί 24 ώρες, προστίθενται 2 βαθμοί).	2
<u>ΠΡΟΦΥΛΑΞΕΙΣ ΚΑΤΑ ΤΗΣ ΠΥΡΚΑΓΙΑΣ</u>		
179	Σύστημα προειδοποίησης πυρκαγιάς,	
	- Αυτόματο σύστημα συναγερμού με κεντρικό πίνακα ελέγχου ευαίσθητο στη θερμότητα και τον καπνό	5
	- Αυτόματο σύστημα συναγερμού με κεντρικό πίνακα ελέγχου ευαίσθητο μόνο στη θερμότητα ή στον καπνό	3
	- Αυτόματο ή τυπικό σύστημα συναγερμού ευαίσθητο στη θερμότητα ή τον καπνό	2
180	Φωτεινές πινακίδες χωριστά από το ηλεκτρικό δίκτυο που δείχνουν τις οδούς εξόδου σε περίπτωση πυρκαγιάς σε κατάλληλα σημεία	3
181	Φωτισμός του κάδου διαφυγής χωριστά από το ηλεκτρικό δίκτυο	3
	(Δεν αξιολογείται αν υπάρχουν ζητήματα που θα εμποδίσουν την εκκένωση).	
182	Σύστημα απομόνωσης πυρκαγιάς σε ορόφους και διαδρόμους	3
183	Για τη διευκόλυνση της εκκένωσης σε περίπτωση πυρκαγιάς, να υπάρχει κάτοψη ορόφου στην οποία να φαίνεται η θέση της εξόδου κινδύνου στα δωμάτια	1
184	Εκπαίδευση του προσωπικού σε θέματα πυρκαγιάς, διατήρηση των στοιχείων επικοινωνίας των οργανισμών που πρέπει να ειδοποιούνται κατά τη διάρκεια πυρκαγιάς στα αρμόδια πρόσωπα, κατανομή καθηκόντων και σχέδιο έκτακτης ανάγκης σε περίπτωση πυρκαγιάς	2
185	Σύστημα κλειδαριάς πόρτας που επιτρέπει το άνοιγμα των θυρών εξόδου κινδύνου από μέσα προς τα έξω χωρίς τη βοήθεια κλειδιού,	
	- Σύστημα κλειδώματος με μπάρα	4
	- Άλλοι	2
186	Πυροσβεστήρες,	
	- Αυτόματο σύστημα πυρόσβεσης με κεντρικό σύστημα ελέγχου	4
	(Σε περίπτωση παρουσίας σε όλες τις μονάδες, προστίθενται 2 βαθμοί)	2
	- Βαλβίδα και σωλήνας πυρόσβεσης	2
	- Χημικοί πυροσβεστήρες	1
<u>ΑΠΟΘΗΚΕΣ</u>		
187	Διάταξη των αποθηκών εξοπλισμού και υλικών σύμφωνα με τη δυναμικότητα των εγκαταστάσεων	
	(Κάθε αποθήκη αξίζει 1 πόντο, όχι πάνω από 5 πόντους συνολικά)	1
188	Αποθήκευση αλκοολούχων ποτών,	
	- Κελλάρι ποτών (προστίθενται 2 βαθμοί για την παρουσία και την πώληση συλλεκτικών οίνων)	3
	- Ντουλάπα ποτών	1
<u>ΣΚΟΥΠΙΔΙΑ</u>		
189	Αποθήκευση σκουπιδιών,	

	- Αποθήκευση των απορριμμάτων σε κλειστές νάilon σακούλες στο χώρο αποθήκευσης απορριμμάτων	3
	(Σε περίπτωση συστήματος ψυχρού αέρα, προστίθεται 1 βαθμός).	1
	- Αποθήκευση κλειστών νάilon σακουλών σε κλειστά βαρέλια	1
190	Διαχωρισμός των στερεών αποβλήτων σε πλαστικό, χαρτί, γυαλί, μέταλλο κ.λπ. για ανακύκλωση	3
ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ		
191	Τήρηση των κανόνων υγιεινής και υγιεινής κατά την Παρασκευή τροφίμων και ποτών,	2
192	Μέτρα που λαμβάνονται για την ασφάλεια της υγείας στην κολυμβητική δεξαμενή με οικιακό νερό και εγκλιματισμένο αέρα	2
	(Αξιολογείται σε περίπτωση σύμβασης συντήρησης)	2
193	Συμμόρφωση του εργατικού προσωπικού με τους κανόνες υγιεινής ανάλογα με την εργασία και τους χώρους εργασίας του	2
194	Τακτική καταπολέμηση παρασίτων	2
	(Αξιολογείται εάν υπάρχει σύμβαση ή πρόγραμμα ψεκασμού)	
195	Η παρουσία σταθερών εγκαταστάσεων ψύξης και θέρμανσης κάτω από το τραπέζι σε ανοικτούς μπουφές	2
ΡΥΘΜΙΣΗ ΓΙΑ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΣΩΜΑΤΙΚΗ ΑΝΑΠΗΡΙΑ		
196	Διαρρύθμιση για άτομα με ειδικές ανάγκες στην είσοδο της εγκατάστασης	2
197	Μέρμινα για τα άτομα με ειδικές ανάγκες στον κήπο που είναι ανοικτός για χρήση από τους πελάτες	2
198	Διατάξεις για άτομα με κινητικά προβλήματα στον ανελκυστήρα	2
199	Διάταξη νιπτήρα και τουαλέτας που αναγράφεται στις πόρτες ως προοριζόμενη για άτομα με κινητική αναπηρία	2
	(προστίθενται 2 βαθμοί εάν είναι διαμορφωμένη ως κοινή χρήση ανδρών-γυναικών σε ξεχωριστό χώρο εκτός των γενικών τουαλετών).	
200	Διάταξη υπνοδωματίων για άτομα με σωματική αναπηρία	2
201	Οργανωμένα μπάνια δωματίων για άτομα με ειδικές ανάγκες	2
202	Διαμόρφωση τουλάχιστον 3 μονάδων, όπως η είσοδος, το σαλόνι, το εστιατόριο, η πισίνα, το νυχτερινό κέντρο κ.λπ., κατάλληλων για την πρόσβαση και τη χρήση από άτομα με κινητικά προβλήματα	2

ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ (ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ)		
ΤΑΞΗ	ΕΛΑΧΙΣΤΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ 5 ΑΣΤΕΡΩΝ	560	
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ 4 ΑΣΤΕΡΩΝ	420	
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ 3 ΑΣΤΕΡΩΝ	285	
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ 2 ΑΣΤΕΡΩΝ	200	
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ 1 ΑΣΤΕΡΙΟΥ	150	

ΜΕΡΟΣ II

ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ – ΚΑΦΕΤΕΡΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ ΤΟΥΡΚΙΑΣ

Νº	Κριτήρια ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ - ΚΑΦΕΤΕΡΙΑ	Βαθμοί
1	Εμφάνιση των εφαρμοζόμενων τιμών στην είσοδο της τραπεζαρίας	1
	εάν είναι φωτισμένο	1
2	Ημερήσιο μενού	
	(Σε περίπτωση δίαιτας, χορτοφαγίας, παιδικού μενού κ.λπ., προστίθεται 1 πόντος για το καθένα)	1
	Παρουσίαση στον πελάτη σε kit καλής ποιότητας	3
	Παρουσίαση στον πελάτη σε κανονικό kit ποιότητας	1
3	Ένδειξη της περιεκτικότητας των τροφίμων στο ημερήσιο μενού	1
	(1 βαθμός προστίθεται για κάθε ξένη γλώσσα, το σύνολο δεν μπορεί να υπερβαίνει τους 3 βαθμούς)	
4	Επίστρωση δαπέδου	
	Χαλί ή ειδικό υλικό με ειδικό υφαντό έμβλημα	6
	Γρανίτης, μάρμαρο, κεραμικά πλακίδια, μάλλινος τάπητας, παρκέ από μασίφ ξύλο	4
	Συνθετικός τάπητας ή παρκέ	2
	Μωσαϊκό κ.λπ.	1
5	Διακόσμηση	
	Ειδικός διακανονισμός	5
	Καλή οργάνωση	3
	Κανονική οργάνωση	1
6	Στοιχεία επίπλωσης	
	Ειδικό υλικό	5
	Καλό υλικό	3
	Κανονικό υλικό	1
7	Πιρούνι, κουτάλι, μαχαίρι, πιάτο, γυαλί	
	(Σε περίπτωση ειδικών σετ δείπνου, προστίθενται 2 πόντοι)	2
	Πολύ καλή ποιότητα με έμβλημα	5
	Καλή ποιότητα	3
	Κανονική ποιότητα	1
8	Τραπεζομάντιλα (καλής ποιότητας, καθαρά και πεντακάθαρα.)	3
9	Χαρτοπετσέτες (αλλάζει με κάθε πελάτη, με χαρτοπετσέτες)	
	Καλή ποιότητα	2
	Κανονική ποιότητα	1
10	Γραφείο εξυπηρέτησης μεταξύ τραπεζαρίας και κουζίνας	2

11	Εξυπηρέτηση με καρτσάκι εξυπηρέτησης	2
12	Ιδιωτικός χώρος τραπεζαρίας και κοκτέιλ (συνδεδεμένος με την κουζίνα ή με ιδιωτική κουζίνα)	
	Ξεχωριστό σαλόνι από την τραπεζαρία	10
	Ξεχωριστός χώρος στην τραπεζαρία	4
13	Οργάνωση παιδικών υπηρεσιών	2
	Κριτήρια ΚΟΥΖΙΝΑ	
14	Επένδυση δαπέδου	
	Ειδικό υλικό υγιεινής	6
	- Μάρμαρα, κεραμικά κ.λπ.	3
	- Μωσαϊκό	1
15	Ξεχωριστοί ή διαχωρισμένοι χώροι προετοιμασίας για κρέατα, γλυκά και επιδόρπια, κρύα και ζεστά πιάτα	
	2 βαθμοί έκαστος, που δεν υπερβαίνουν συνολικά τους 8 βαθμούς	2
16	Εξοπλισμός κουζίνας	
	Κατάλληλοι χώροι μαγειρέματος (εστίες)	2
	Εξοπλισμός για τη διατήρηση του φαγητού σε ζεστό περιβάλλον (μπεν μαρί)	2
	Εξοπλισμός για τη διατήρηση του φαγητού ζεστού κατά τη διάρκεια του σερβιρίσματος (πιάτο Chafing)	2
	Εξοπλισμός δικτύου	2
	Φούρνος ψησίματος κατάλληλος για τουρκική κουζίνα	2
	Εξοπλισμός για θερμή αποθήκευση πιάτων	2
17	Ειδικό σύστημα αποστείρωσης λεπίδων και μαχαιριών	2
18	Νεροχύτης και βρύση υγιεινής	3
19	Ψυκτικό δωμάτιο, dipfriz και ψυκτικά ερμάρια	
	Ψυχρό δωμάτιο με πόρτα που μπορεί να ανοίξει από μέσα και κουδούνι συναγερμού	3
	Καταψύκτες και ψυκτικοί θάλαμοι	1
20	Ποιότητα των εγκαταστάσεων πλύσης πιάτων	3
21	Ξεχωριστές εγκαταστάσεις πλύσης για τον εξοπλισμό της κουζίνας και των υπηρεσιών	3
22	Πλύσιμο στο πλυντήριο των συνόλων υπηρεσιών	3
23	Είσοδος υπηρεσίας ξεχωριστή από την πόρτα εισόδου, συνδεδεμένη με την κουζίνα και την αποθήκη	5
	Κριτήρια ΤΡΟΦΙΜΑ και ΠΟΤΑ	
24	Ποιότητα των υλικών τροφοδοσίας	
	Ειδικά επιλεγμένο υλικό	5
	Καλό υλικό	2
25	Διάταξη του τραπεζιού, τρόπος παρουσίασης του γεύματος	5

26	Διατροφική κουλτούρα και γεύση (τοπικές, εθνικές και διεθνείς κουζίνες)	5
27	Παρουσίαση αλκοολούχων και μη αλκοολούχων ποτών με υλικά σερβιρίσματος κατάλληλα για τα είδη και τους τύπους τους	2
ΣΥΝΟΛΟ		142

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΥΟ (ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ)		
ΤΑΞΗ	ΕΛΑΧΙΣΤΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΟΥ ΕΛΑΒΕ
ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ 1ΗΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ	80	
ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ 2ΗΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ	50	
CAFETERIA	50	
ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ 3ΗΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ	30	

Παράρτημα Δ:«Κριτήρια Κατάταξης Ισπανίας »

Ομάδες Ξενοδοχεία

Διαστάσεις Μονάδων διαμονής	5*	4*	3*	2*	1*
Μονόκλινο	15 m ²	13 m ²	12 m ²	10 m ²	10 m ²
Διπλό	20 m ²	18 m ²	17 m ²	15m ²	14 m ²
Τριπλό	25 m ²	22 m ²	21 m ²	19 m ²	17 m ²
Τετραπλό	29 m ²	26 m ²	25 m ²	22 m ²	20 m ²
Σαλόνι	12 m ²	10 m ²	10 m ²	9 m ²	8 m ²

Κοινόχρηστοι χώροι :

Ως κοινόχρηστοι χώροι θεωρούνται οι προθάλαμοι, οι τραπεζαρίες, τα μπαρ (οι χώροι των μπαρ δεν υπολογίζονται), τα αναγνώστηρια, οι αίθουσες τηλεόρασης και παιχνιδιών, καθώς και κάθε άλλος χώρος που προορίζεται για τη συλλογική χρήση και απόλαυση των χρηστών.

Ελάχιστη συνδυασμένη επιφάνεια	Ξενοδοχεία				
	5*	4*	3*	2*	1*
Εκφράζεται σε m ²	4 m ² ανά μονάδα	3,2 m ² ανά μονάδα	3 m ² ανά μονάδα	2 m ² ανά μονάδα	2 m ² Ανά μονάδα

Υπολογισμοί.

-Το 80% του συνολικού αριθμού των μονάδων στέγασης στην εγκατάσταση πρέπει να πληροί τις ελάχιστες διαστάσεις. Το υπόλοιπο 20% μπορεί να συμμορφώνεται με τις απαιτούμενες διαστάσεις μέχρι δύο κατηγορίες κάτω από αυτές, εάν υπάρχουν. Επιτρέπεται μέγιστη μείωση κατά 20 % των ελάχιστων διαστάσεων των κοινόχρηστων χώρων, εφόσον δεν περιορίζεται η λειτουργικότητά τους.

ΠΕΡΙΟΧΗ / ΥΠΟΠΕΡΙΟΧΗ / ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	1*	2*	3*	4*	5*
I. Γενικοί όροι / Κοινόχρηστοι χώροι							
I.1. Γενικοί όροι							
Ολόκληρη η εγκατάσταση πρέπει να είναι καθαρή	1	NP	Y	Y	Y	Y	Y
Όλοι οι μηχανισμοί και ο εξοπλισμός (έπιπλα, εξοπλισμός γραφείου κ.λπ.) βρίσκονται σε άριστη κατάσταση λειτουργίας.	2	NP	Y	Y	Y	Y	Y
Τα χαρακτηριστικά της εγκατάστασης πρέπει να είναι σύμφωνα με την κατηγορία της*.	3	NP	Y	Y	Y	Y	Y
Το κατάλυμα βρίσκεται σε κτίριο που περιλαμβάνεται σε πολεοδομικά σχέδια ή βρίσκεται σε περιοχές ειδικής προστασίας ή έχει άμεση πρόσβαση στην παραλία.	4	5					
Εγκατάσταση που βρίσκεται σε κτίριο ή/και κτήριο που έχει κηρυχθεί πολιτιστικού ενδιαφέροντος.		15					
I.2. κοινόχρηστοι χώροι							
Κύρια είσοδος με στέγαστρο	5	2					
Υπάρχει θέρμανση/ψύξη με σταθερά στοιχεία στους κοινόχρηστους χώρους της εγκατάστασης (εστιατόριο, λόμπι, είσοδος...) *.	6	5	Y	Y			
Στους κοινόχρηστους χώρους της εγκατάστασης (εστιατόριο, λόμπι, είσοδος...) υπάρχει κλιματισμός.		10			Y	Y	Y
Υπάρχουν ξεχωριστές τουαλέτες/τουαλέτες για άνδρες και γυναίκες σε κοινόχρηστους χώρους, σαλόνια ή χώρους συνάντησης*.	7	3	Y	Y	Y	Y	Y
Αίθουσα τηλεόρασης	8	3					
Αίθουσα οπτικοακουστικών μέσων	9	2					
Αναγνωστήριο / αίθουσα γραφής / βιβλιοθήκη	10	2					
Πρωτότυπα έργα τέχνης στους κοινόχρηστους χώρους	11	10					
Φυσικά φυτά ή λουλούδια	12	6					
Τερματικό Internet προσβάσιμο στους επισκέπτες (1 ανά 50 μονάδες διαμονής)*.	13	3					

Πρόσβαση στο Διαδίκτυο σε κοινοχρήστους χώρους (π.χ. ευρυζωνική σύνδεση, WLAN, Wi-Fi)*.	14	5	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ
ΠΕΡΙΟΧΗ / ΥΠΟΠΕΡΙΟΧΗ / ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	1*	2*	3*	4*	5*
Μπαρ*	15	5					
Το μπαρ* είναι ανοιχτό τις ίδιες ημέρες με τις ημέρες λειτουργίας του ξενοδοχείου		7				Υ	Υ
Υπάρχει ένας χώρος με πάγκους/πίνακες πληροφοριών για τους μεσίτες τουριστικών υπηρεσιών.	16	3					
Ι.3. Υποδοχή							
Λειτουργικά ξεχωριστός χώρος για την υπηρεσία υποδοχής (οπτικά διαχωρισμένος)	17	1	Υ	Υ			
Ξεχωριστή και ανεξάρτητη ρεσεψιόν για την εξυπηρέτηση		6			Υ	Υ	Υ
Λόμπι με καθιστικό	18	5				Υ	
Λόμπι με δωρεάν καθίσματα και υπηρεσία ποτών		10					Υ
Τηλέφωνο στη διάθεση των πελατών		1	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ
Υπηρεσία εκτυπωτών/φωτοτυπικών μηχανημάτων	21	2				Υ	Υ
Πολύγλωσση περιοχή πληροφοριών υπηρεσιών (πίνακες/κατάλογοι)	22	1	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ
Πολύγλωσση περιοχή πληροφοριών υπηρεσιών σε ηλεκτρονική μορφή		2					
Στη ρεσεψιόν διατίθεται ενημερωτικό υλικό σχετικά με τα περιφερειακά τουριστικά αξιοθέατα .	23	1	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ
Δίγλωσσο προσωπικό	24	2		Υ	Υ		
Πολύγλωσσο προσωπικό		4				Υ	Υ
24ωρη υπηρεσία υποδοχής αυτοπροσώπως *	25	6	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ
Προσωπικό με γνώσεις νοηματικής γλώσσας	26	2					
Εγχειρίδιο καλωσορίσματος ή πληροφορίες ξενοδοχείου σε γραφή Braille	27	5					
Προσωπικό στάθμευσης οχημάτων	28	5					Υ
Θυρωρός (με ξεχωριστό προσωπικό)	29	8					
Concierge (με ξεχωριστό προσωπικό)	30	8					Υ

Αχθοφόρος (με ξεχωριστό προσωπικό)	31	8					Υ
Υπηρεσία αποσκευών, κατόπιν αιτήματος	32	2				Υ	
Υπηρεσία αποσκευών (παράδοση και παραλαβή στο δωμάτιο)		5					Υ
Υπηρεσία φύλαξης αποσκευών για τους πελάτες που φθάνουν και αναχωρούν	33	5	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ
Υπηρεσία δημοσίων σχέσεων χωριστά από την υπηρεσία υποδοχής και θυρωρείου	34	3					

ΠΕΡΙΟΧΗ / ΥΠΟΠΕΡΙΟΧΗ / ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	1*	2*	3*	4*	5*
Ι.4. Εγκαταστάσεις για άτομα με αναπηρίες							
Οι πελάτες έχουν στη διάθεσή τους μπουτον σήμανσης έκτακτης ανάγκης συνδεδεμένα με τη ρεσεψιόν.	35	3					
Εγκατάσταση μαγνητικού βρόχου για άτομα με προβλήματα ακοής	36	2					
Συμπληρωματικές συσκευές για άτομα με προβλήματα ακοής για την εκτέλεση της υπηρεσίας αφύπνισης	37	2					
Υπολογιστές προσαρμοσμένοι για άτομα με αναπηρίες	38	2					
Στύλοι σε κοινόχρηστους χώρους	39	1					
Διαθεσιμότητα χαμηλού σκαμνιού για εύκολη πρόσβαση σε νιπτήρες και τουαλέτες.	40	2					
Επίτοιχες τουαλέτες	41	2					
Εγκαταστάσεις αλλαγής βρεφών στις γενικές τουαλέτες ανδρών και γυναικών	42	1					
Εγκατάσταση νιπτήρων ρυθμιζόμενου ύψους	43	2					
Μηχανισμοί ανοίγματος πόρτας μέσω μαγνητικής κάρτας (αποφυγή συστήματος εισαγωγής κάρτας).	44	2					
Πλαίσιο πρόσβασης στην ταράτσα από το δωμάτιο ενσωματωμένο στο δάπεδο	45	2					
Θερμοστάτες που περιορίζουν τη θερμοκρασία του ζεστού νερού σε 40°* κατ' ανώτατο όριο.	46	2					
Κρεβάτια ρυθμιζόμενου ύψους και κλίσης του κεφαλιού και των ποδιών	47	4					

Συστήματα οικιακού αυτοματισμού ανίχνευσης πτώσης	48	2					
Μόνωση σωλήνων ζεστού νερού σε νιπτήρες *	49	2					
Ισχυατρική υποστήριξη σε εξωτερικούς και κοινόχρηστους χώρους	50	3					
Καθρέφτες πάνω από το μπαρ του μπουφέ για να είναι πιο εύκολο να δει κανείς τι φαγητό είναι διαθέσιμο	51	2					
Χώροι στάθμευσης με επαρκή χώρο για τη χρήση ανυψωτικών πλατφορμών.	52	3					
Προσαρμοσμένα τηλέφωνα με συστήματα ενίσχυσης ήχου	53	2					
Αναδιπλούμενο κάθισμα και αυτόματα επιστροφή σε ανελκυστήρες	54	1					
Γενικό σύστημα πληροφόρησης προσαρμοσμένο για άτομα με οπτικοακουστικές αναπηρίες	55	2					

ΠΕΡΙΟΧΗ / ΥΠΟΠΕΡΙΟΧΗ / ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	1*	2*	3*	4*	5*
Εγχειρίδια / κώδικες δεοντολογίας για τη φροντίδα των ατόμων με αναπηρία	56	2					
I.5. Χώρος στάθμευσης							
Χώρος στάθμευσης για τη χρήση της εγκατάστασης (για τουλάχιστον 20% των μονάδων διαμονής)*.	57	2				Y	
Χώρος στάθμευσης για τη χρήση της εγκατάστασης (για τουλάχιστον το 50% των μονάδων διαμονής)*.		5					Y
Χώρος στάθμευσης για χρήση της εγκατάστασης (για το 100% των μονάδων διαμονής)*.		7					
Χώρος στάθμευσης για λεωφορεία	58	1					
Γκαράζ (για τουλάχιστον 20% των μονάδων διαμονής)*.	59	4					
Γκαράζ (για τουλάχιστον το 50% των μονάδων διαμονής)*.		7					
Γκαράζ (για τουλάχιστον το 100% των μονάδων στέγασης)*.		10					
Σταθμός φόρτισης για ηλεκτρικά οχήματα (αυτοκίνητα, ποδήλατα κ.λπ.)		5					
I.6. Άλλες γενικές εγκαταστάσεις							

Η είσοδος των πελατών είναι ανεξάρτητη από την πρόσβαση προσωπικού και εμπορευμάτων *.	61	12					Y
Λινοθήκη για κάθε τρεις ορόφους*.	62	4				Y	Y
Λινοθήκη σε κάθε όροφο*.		7					
Σκάλα προσωπικού	63	5					
Ανελκυστήρες προσωπικού	64	5					
Ιδιόκτητοι κήποι 5 m2 ανά τετράγωνο	65	4					
Ιδιόκτητοι κήποι 10 m2 ανά τετράγωνο		7					
Διάδρομοι με πλάτος μεγαλύτερο από 1,50 μέτρα	66	4					
Σκάλες πελατών με πλάτος άνω των 1,50 μέτρων	67	4					
I.7. Υπηρεσίες							
Καθημερινός καθαρισμός του δωματίου	68	1	Y	Y	Y	Y	Y
Καθημερινή αλλαγή πετσετών κατόπιν αιτήματος	69	1	Y	Y	Y	Y	Y
Αλλαγή κλινοσκεπασμάτων κάθε πέντε ημέρες διαμονής.	70	1	Y	Y	Y		
Αλλαγή κλινοσκεπασμάτων κάθε τρεις ημέρες της διαμονής.		2				Y	Y
Καθημερινή αλλαγή κλινοσκεπασμάτων κατόπιν αιτήματος	71	2					Y
Πληρωμή με τραπεζική κάρτα με σαφή επεξήγηση του τρόπου πληρωμής	72	2	Y	Y	Y	Y	Y

ΠΕΡΙΟΧΗ / ΥΠΟΠΕΡΙΟΧΗ / ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	1*	2*	3*	4*	5*
Αποστολή ξεχασμένων αντικειμένων κατόπιν αιτήματος του πελάτη, με χρέωση του	73	2	Y	Y	Y	Y	Y
Υπηρεσία αφύπνισης	74	1	Y	Y	Y	Y	Y
Ομπρέλες στη ρεσεψιόν/δωμάτιο	75	1					Y
Ενημερωμένα και δωρεάν περιοδικά	75	1					Y
Εθνικός ή/και διεθνής ημερήσιος τύπος	76	2				Y	Y
Υπηρεσία ραπτικής	78	2					Y
Υπηρεσία μεταφορών (μεταφορά πελατών)	79	2					
Υπηρεσία γυαλίσματος παπουτσιών	80	2					
24ωρη υπηρεσία συντήρησης	81	4					Y

WC/ντους για καθυστερημένες αναχωρήσεις		5					
Δωμάτιο για check-in και check-out (μόνο για αυτή τη χρήση)	82	7					
Προσφορά προϊόντων υγιεινής σε δωμάτιο		2					
Προσωπικός χαιρετισμός σε κάθε επισκέπτη με φρέσκα λουλούδια ή μια λεπτομέρεια στο δωμάτιο (όχι μόνο ένα μήνυμα καλωσορίσματος στην τηλεόραση).	84	6					Y
Συνοδεία του πελάτη στο δωμάτιο κατά την άφιξή του.	85	2					
Υπηρεσία ενοικίασης αναπηρικού αμαξιδίου	86	2					
Υπηρεσία ζύγισης αποσκευών (ζυγαριά)	87	2					
Φυσικά φυτά ή/και λουλούδια στα δωμάτια	88	5					
Πρόσθετη βραδινή υπηρεσία (δεύτερη υπηρεσία) για τον έλεγχο των δωματίων (αλλαγή πετσετών, άνοιγμα κλινοσκεπασμάτων, καθαρισμός καλαθιών απορριμμάτων κ.λπ.).		8					Y
Υπηρεσία σιδερώματος (επιστροφή εντός μίας ώρας)	90	2					
Υπηρεσία πλυντηρίου και σιδερώματος (επιστροφή κατόπιν συνεννόησης)		1			Y		
Υπηρεσία πλυντηρίου και σιδερώματος (παράδοση πριν από τις 9:00 π.μ., επιστροφή εντός 24 ωρών, εκτός από τα Σαββατοκύριακα).	91	3				Y	
Υπηρεσία πλυντηρίου και σιδερώματος (παράδοση πριν από τις 9:00 π.μ., επιστροφή εντός 12 ωρών)		5					Y
Πλυντήριο ρούχων για χρήση από τους πελάτες	92	5					
Χημικός καθαρισμός/στεγνό καθάρισμα (παραλαβή πριν από τις 9:00, παράδοση εντός 48 ωρών)	93	1					
Χημικός καθαρισμός / στεγνό καθάρισμα (παραλαβή πριν από τις 9:00, παράδοση εντός 24 ωρών).		3					
Υπηρεσία ανταλλαγής συναλλάγματος	94	1					
Νοσηλευτική υπηρεσία - ιδιότητες εγκαταστάσεις για την παροχή υγειονομικής περίθαλψης	95	4					
Εξωτερική υπηρεσία υγειονομικής περίθαλψης κατά παραγγελία	96	2					
Υπηρεσίες ενοικίασης αυτοκινήτων ή άλλων μέσων μεταφοράς	97	2					

Υπηρεσία ενοικίασης παιδικού καροτσιού	98	2					
II. Μονάδες στέγασης							
II.1. Διαστάσεις							
Τουλάχιστον το 80% των εα. με τις διαστάσεις που απαιτούνται για την κατηγορία τους.	99	15	Y	Y	Y	Y	Y
100% των εα με τις διαστάσεις που απαιτούνται για την κατηγορία τους		25					
Junior σουίτα (δίκλινο με σαλόνι)	100	1 νεανική σουίτα max 10				Y (τουλ 2)	Y (τουλ2)
Σουίτα	101	2 σουίτες (max 14)					Y (Τουλ. 5%)
Μονάδες διαμονής με επικοινωνία	102	2					
Μπαλκόνια ή βεράντες σε τουλάχιστον 20% των μονάδων.	103	2					
Μπαλκόνια ή βεράντες σε τουλάχιστον 50% των μονάδων.		5					
Μπαλκόνια ή βεράντες σε τουλάχιστον 75% των μονάδων.		8					
Έπιπλα βεράντας (τουλάχιστον 3 έπιπλα), σε τουλάχιστον 85% των βεραντών των υπνοδωματίων	104	2					
Αιώρα στις βεράντες (τουλάχιστον στο 50% των βεραντών των δωματίων)	105	4					
II.2. Διαστάσεις δωματίων σε ξενοδοχεία - διαμερίσματα							
Τουλάχιστον το 80% των α.ε. με τις διαστάσεις που απαιτούνται για την κατηγορία τους.	HA1	2	Y	Y	Y	Y	Y
100% των μονάδων με τις διαστάσεις που απαιτούνται για την κατηγορία τους.		10					
II.3. Εξοπλισμός κουζίνας σε ξενοδοχεία - διαμερίσματα							
Κουζίνα	HA2	2	Y	Y	Y	Y	Y
Φούρνος	HA3	6					
Απορροφητήρας	HA4	2	Y	Y	Y	Y	Y

Νεροχύτης	HA5	2	Y	Y	Y	Y	Y
Καφετιέρα και τσαγιέρα με καπάκια καφέ και τσαγιού μιας δόσης	HA6	3	Y	Y	Y	Y	Y
Φούρνος μικροκυμάτων	HA7	2	Y	Y	Y	Y	Y
Σκεύη κουζίνας και τραπεζαρίας (πιατικά, μαχαιροπήρουνα, γυάλινα σκεύη κ.λπ.)	HA8	5	Y	Y	Y	Y	Y
Ψυγείο	HA9	2	Y	Y	Y	Y	Y
Σκεύη καθαρισμού	HA10	2	Y	Y	Y	Y	Y
Μικρές οικιακές συσκευές (μπλέντερ, τοστιέρα, αποχυμωτής...)	HA11	2 ανά αντικείμενο (μέγιστο 14)					
Πλυντήριο ρούχων	HA12	2					
Πλυντήριο πιάτων	HA13	6					
II.4. Διατάξεις ύπνου							
Μονά κρεβάτια με ελάχιστες διαστάσεις 0,90 m x 1,90 m και διπλά κρεβάτια με ελάχιστες διαστάσεις 1,35 m x 1,90 m.	106	1	Y	Y	Y		
Μονόκλινα κρεβάτια με ελάχιστες διαστάσεις 1,00 m x 1,90 m και δίκλινα κρεβάτια με ελάχιστες διαστάσεις 1,50x1,90 m		5				Y	
Μονά κρεβάτια με ελάχιστες διαστάσεις 1,00 m x 2,00 m και διπλά κρεβάτια με ελάχιστες διαστάσεις 1,50x2,00 m.		10					Y
Μονά κρεβάτια με ελάχιστες διαστάσεις 1,00 m x 2,00 m και διπλά κρεβάτια με ελάχιστες διαστάσεις 2,00x2,00 m.		15					
10% των κρεβατιών με ελάχιστο μήκος 2,10 m	107	5					
Καλά διατηρημένα στρώματα πάχους τουλάχιστον 18 cm	108	5	Y	Y	Y	Y	Y
Στρώματα με πάχος 22 cm ή περισσότερο		10					
Εργονομικά ρυθμιζόμενα στρώματα	109	5					
Υπηρεσία κάλυψης παπλώματος	110	3					
Σεντόνια και καλύμματα στρωμάτων		3	Y	Y	Y	Y	Y

Υγιεινά καλύμματα στρωμάτων (πλένονται με θερμοχημικά προϊόντα, αναπνέουν, είναι απαλλαγμένα από ακάρεα σκόνης και τα περιπτώματά τους). Ένα απλό σεντόνι στρώματος δεν επιτρέπεται.	111	10					
Εξονυχιστικός καθαρισμός των στρωμάτων σε ετήσια βάση με χρήση μη χημικών συστημάτων που εγγυώνται την εξαφάνιση των ακάρεων της σκόνης, επαληθεύσιμη με ρητή επαλήθευση.		10					
Κούνια κατόπιν αιτήματος	113						
Συσκευή ξυπνητηριού στο δωμάτιο	114	1					
Καλά διατηρημένες κουβέρτες ή παπλώματα	115	1	Y	Y	Y	Y	Y
Καλοδιατηρημένα μαξιλάρια		1	Y	Y	Y	Y	Y
Καλύμματα μαξιλαριών υγιεινής	117	5	Y	Y	Y	Y	Y
Πρόσθετο μαξιλάρι κατόπιν αιτήματος	118	1			Y	Y	
Δύο μαξιλάρια ανά άτομο	119	4					Y
Οι πελάτες μπορούν να επιλέξουν μεταξύ διαφορετικών τύπων μαξιλαριών (μενού μαξιλαριών).	120	4					Y
Πρόσθετη κουβέρτα κατόπιν αιτήματος	121	2			Y	Y	Y
Δυνατότητα συσκότισης του δωματίου		1	Y	Y	Y	Y	
Δυνατότητα πλήρους συσκότισης του δωματίου	122	5					Y
II.5. Εξοπλισμός της μονάδας στέγασης							
Καθαρή κουρτίνα	123	1					
Χαλί	124	1					
Κρεμάστρα	125	1					
Κρεμάστρα ρούχων Gallant	126	1					
Επαρκής χώρος για ντουλάπα ή ρούχα	127	1	Y	Y	Y	Y	Y
Ράφι για ρούχα	128	1	Y	Y	Y	Y	Y
Κρεμάστρες από ομοιογενές υλικό και χρώμα	129	1	Y	Y	Y	Y	Y
Κατάλληλος έλεγχος του εξωτερικού θορύβου μέσω των	130	8				Y	Y

παραθύρων							
Πόρτες απορρόφησης θορύβου ή διπλές πόρτες	131	8				Y	Y
Ανεμιστήρες οροφής ή τοίχου	132	2					
Η θέρμανση και η ψύξη μπορούν να ρυθμιστούν με σταθερά στοιχεία	133	8	Y	Y	Y		
Κλιματισμός στα δωμάτια		15				Y	Y
Μία θέση	134	1	Y	Y			
Μία θέση ανά κάθισμα		2			Y	Y	Y
Ένα άνετο κάθισμα (καρέκλα ή πολυθρόνα) με τραπεζάκι	135	4				Y	Y
Ένα επιπλέον άνετο κάθισμα (καρέκλα ή πολυθρόνα με επένδυση) στα δίκλινα δωμάτια ή στις σουίτες.	136	4					Y
Τραπέζι ή γραφείο	137	1	Y	Y			
Τραπέζι, γραφείο - με ελάχιστο μέγεθος εργασίας - και επαρκής φωτισμός		5			Y	Y	Y
Δύο πρίζες στο δωμάτιο	138	1	Y	Y	Y	Y	Y

ΠΕΡΙΟΧΗ / ΥΠΟΠΕΡΙΟΧΗ / ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	1*	2*	3*	4*	5*
Πρόσθετη πρίζα κοντά στο τραπέζι και το γραφείο	139	2			Y	Y	Y
Δύο πρίζες κοντά στο κρεβάτι	140	1			Y	Y	Y
Επαρκής φωτισμός στο δωμάτιο	141	1	Y	Y	Y	Y	Y
Κομοδίνο	142	2	Y	Y	Y	Y	Y
Φως ανάγνωσης κοντά στο κρεβάτι	143	2				Y	Y
Διακόπτης για το φωτισμό όλων των δωματίων στην είσοδο	144	3					
Διακόπτης φωτισμού δωματίου κοντά στο κρεβάτι		2			Y	Y	Y
Διακόπτης για όλο το φωτισμό του δωματίου κοντά στο κρεβάτι	145	4					
Καθρέφτης πλήρους μήκους	146	2			Y	Y	Y
Πρόσθετος καθρέφτης πλήρους μήκους		3					
Χώρος ή έπιπλο για αποσκευές	147	1			Y	Y	Y
Κάδος απορριμμάτων	148	2	Y	Y	Y	Y	Y

Ραδιοσυσκευή (η ραδιομετάδοση μπορεί να γίνεται μέσω τηλεόρασης ή μέσω του κεντρικού τηλεπικοινωνιακού συστήματος του ξενοδοχείου)		1			Y	Y	Y
Συσκευή αναπαραγωγής ήχου ή πολυμέσων	150	2					
Εγχρωμη τηλεόραση με τηλεχειριστήριο		2	Y	Y			
Τηλεχειριζόμενη έγχρωμη τηλεόραση, με επισκόπηση της διαμόρφωσης των καναλιών και του εθνικού και διεθνούς προγράμματος.	151	4			Y	Y	Y
Εξυπνη τηλεόραση με τηλεχειριστήριο		6					
Πρόσθετη έγχρωμη τηλεόραση στα σαλόνια των σουιτών και των junior σουιτών με τηλεχειριστήριο	152	2				Y	Y
συνδρομητική τηλεόραση ή βιντεοπαιχνίδια με δυνατότητα κλειδώματος για παιδιά με τηλεχειριστήριο	153	5					
Διατίθενται διεθνείς προσαρμογείς πριζών (κατόπιν αιτήματος).	154	2					
Πρωτότυπα έργα τέχνης στα δωμάτια	155	8					
Τηλέφωνο με εσωτερική και εξωτερική γραμμή, κατόπιν αιτήματος, στα δωμάτια με εγχειρίδιο οδηγιών (ο πελάτης πρέπει να ενημερωθεί κατά το check in).	156	3	Y	Y	Y		
Τηλέφωνο στο δωμάτιο με εσωτερική και εξωτερική γραμμή και πολύγλωσσες οδηγίες χρήσης		5				Y	Y
Πρόσβαση στο διαδίκτυο στο δωμάτιο (ευρυζωνική σύνδεση, WiFi,...)*.	157	10	Y	Y	Y	Y	Y

ΠΕΡΙΟΧΗ / ΥΠΟΠΕΡΙΟΧΗ / ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	1*	2*	3*	4*	5*
Συσκευή (pc, tablet ή παρόμοια) με σύνδεση στο διαδίκτυο στο δωμάτιο, κατόπιν αιτήματος.	158	1					Y
Συσκευή (pc, tablet ή παρόμοια) με σύνδεση στο διαδίκτυο στο δωμάτιο		3					
Κεντρικό χρηματοκιβώτιο στη ρεσεψιόν ή σε κατάλληλο χώρο	159	3			Y		
Χρηματοκιβώτιο / χρηματοκιβώτιο στο δωμάτιο		8				Y	Y

II.6. Εγκαταστάσεις και ανέσεις μπάνιου								
Τουλάχιστον 50% των λουτρών με φυσικό φως	160	2						
Το 100% των μπάνιων διαθέτει ντους ή μπανιέρα, τουαλέτα και νιπτήρα.	161	1	Y	Y	Y	Y	Y	
Μπανιέρα ή/και ντους με κουρτίνα. *	162	1	Y	Y	Y			
Μπανιέρα ή/και ντους με προστατευτικό *.		5				Y	Y	
Υδρομασάζ, σε τουλάχιστον 30% των δωματίων	163	4						
Μπανιέρα σε τουλάχιστον 30% των μπάνιων	164	2						
Στήλη ντους υδρομασάζ, σε τουλάχιστον 30% των δωματίων	165	2						
Μπιντέ*	166	2						Y
Διπλός νιπτήρας ή μονός νιπτήρας με διπλές βρύσες σε δίκλινα δωμάτια, junior σουίτες και σουίτες	167	5						Y
Βασικός εξοπλισμός (σαπούνι χεριών, τζελ, σαμπουάν, 1 πετσέτα χεριών ανά άτομο, 1 πετσέτα μπάνιου ανά άτομο, αντιολισθητικό δάπεδο σε ντους και μπανιέρες, πλένεται το χαλάκι μπάνιου, κατάλληλος φωτισμός μπάνιου, καθρέφτης, γάντζοι για πετσέτες, επιπλέον ρολό χαρτιού τουαλέτας, βούρτσα τουαλέτας, πρίζα δίπλα στον καθρέφτη, ράφι, σεσουάρ μαλλιών και κουβάς τουαλέτας)*.	168	2	Y	Y	Y			
Μεσαίος εξοπλισμός (βασικός εξοπλισμός, πετσέτες/μάντηλα προσώπου, μεγεθυντικός καθρέφτης και σκαμνί)		4				Y	Y	
Παροχή 2 πρόσθετων ανέσεων	169	2				Y		
Παροχή 4 πρόσθετων ανέσεων		4						Y
Εγκατάσταση θέρμανσης στο μπάνιο	170	5						Y
Περιλαμβάνεται θερμαινόμενη ράγα πετσετών	171	3						
Ηχεία στο μπάνιο	172	1						
Πρόσθετο τηλέφωνο στα μπάνια	173	1						Y
Gel και σαμπουάν σε φιάλες μίας δόσης	174	2						
Επιπλέον πετσέτες	175	1						
ΠΕΡΙΟΧΗ / ΥΠΟΠΕΡΙΟΧΗ / ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	1*	2*	3*	4*	5*	

Μπουρνούζι κατόπιν αιτήματος του χρήστη	176	2					
Μπουρνούζι		4					Y
Παντόφλες κατόπιν αιτήματος του χρήστη	177	1					
Παντόφλες μπάνιου		3					Y
II.7. Διάφορα							
Πληροφορίες ξενοδοχείου		1	Y	Y			
Εγχειρίδιο δίγλωσσων υπηρεσιών ξενοδοχείων	178	2			Y		
Πολύγλωσσο εγχειρίδιο υπηρεσιών ξενοδοχείου		3				Y	Y
Περιοδικό πελατών	179	1					Y
Ημερήσιος τύπος (ψηφιακός ή έντυπος)	180	2					
Σκεύη γραφής και σημειωματάρια	181	1			Y	Y	Y
Φάκελος αλληλογραφίας	182	3					
Σίδερο και σιδερώστρα διαθέσιμα κατόπιν αιτήματος	183	2					
Σίδερο και σιδερώστρα		4					
Σετ ραπτικής κατόπιν αιτήματος	184	1					
Σετ ραπτικής		2					
Διαθέσιμη τσάντα πλυντηρίου	185	1			Y	Y	Y
Κέρατο παπουτσιών	186	1					Y
Σετ καθαρισμού παπουτσιών κατόπιν αιτήματος*.	187	1					
Σετ καθαρισμού παπουτσιών*		2				Y	Y
Ματάκι πόρτας	188	2					
Πρόσθετοι μηχανισμοί ασφάλισης/κλειδώματος στην πόρτα του δωματίου	189	3					
Ηλεκτρονική κλειδαριά κάρτας	190	3					
Σύστημα ανοίγματος στο κινητό		5					
III. Γεύματα/αναψυχή							
III.1. Ποτά							
Προσφορά ποτών στους χώρους εκτός των ωρών λειτουργίας της καντίνας/του μπαρ ή του αυτόματου πωλητή ποτών.	191	1	Y	Y	Y	Y	Y
Maxibar στο ισόγειο	192	1					

16 ώρες εξυπηρέτησης ποτών για την υπηρεσία δωματίου	193	2				Υ	
24ωρη υπηρεσία ποτών για υπηρεσία δωματίου		4					Υ
Μίνι μπαρ στις μονάδες διαμονής με μενού ποτών και σνακ κατόπιν αιτήματος	194	6					
Μίνι μπαρ στις μονάδες διαμονής		4					Υ
Ψυγείο	195	2				Υ	
Καφετιέρα και βραστήρας με καφέ και τσάι από βότανα σε μία δόση στη μονάδα διαμονής		8					Υ
Βραστήρας ή τσαγιέρα με στιγμιαίο καφέ μιας δόσης και αφεψήματα στη μονάδα διαμονής	196	4					
III.2. Πρωινό*.							
Ευρωπαϊκό πρωινό (ζεστό ρόφημα, αρτοσκευάσματα, ψωμί, λάδι/βούτυρο/μαργαρίνη, αλλαντικά και μαρμελάδες, χυμοί)		1					
Πλήρης μπουφές πρωινού (ευρωπαϊκό πρωινό που περιλαμβάνει επίσης διάφορους χυμούς φρούτων, δημητριακά, αυγά, φρούτα ή φρουτοσαλάτα, διάφορα αρτοσκευάσματα, γιαούρτια, ποικιλία ψωμιού, τυριά και αλλαντικά).	197	2			Υ		
Πρωινό à la carte (πλήρες πρωινό σε μπουφέ με επιπλέον ζεστό μπουφέ, ζωντανό μαγείρεμα ή ζεστό μπουφέ à la carte)		5				Υ	Υ
A la carte μενού πρωινού ισοδύναμο για την υπηρεσία δωματίου	198	5					Υ
Χρόνος πρωινού άνω των δυόμισι ωρών	199	3					
Πρωινό εκτός ωραρίου	200	3					
III.3. Γεύματα/εστίαση*.							

Προσφορά γεύματος στο ξενοδοχείο (τουλάχιστον γεύμα ή δείπνο)	201	4				Y	Y
Ελάχιστες ώρες γεύματος δύο ωρών	202	2					
Ελάχιστες ώρες δείπνου δύομισι ωρών	203	3					
Κρύο γεύμα/δείπνο για τις καθυστερημένες αφίξεις στην εγκατάσταση	204	3					
Προσφορά γεύματος για 14ωρη υπηρεσία δωματίου	205	5				Y	
24ωρη υπηρεσία δωματίου με φαγητό		10					Y

ΠΕΡΙΟΧΗ / ΥΠΟΠΕΡΙΟΧΗ / ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	1*	2*	3*	4*	5*
Εστιατόρια a la carte και μπουφέ ανοιχτά 5 ημέρες την εβδομάδα (κάθε εστιατόριο διαφέρει ως προς την ιδέα, την επιλογή των φαγητών και την τοποθεσία)	206	5 ανά τεμ. (min. 10)					
A la carte ή μπουφέ εστιατόρια ανοιχτά 6 ημέρες την εβδομάδα (κάθε εστιατόριο διαφέρει ως προς την ιδέα, την επιλογή των τροφίμων και την τοποθεσία)		8 ανά τεμ. (min. 16)				Y (min. 1)	
A la carte ή εστιατόρια με μπουφέ που λειτουργούν 7 ημέρες την εβδομάδα (κάθε εστιατόριο διαφέρει ως προς την ιδέα, την επιλογή των φαγητών και την τοποθεσία).		10 ανά τεμ. (min. 20)					Y (min. 1)
Τραπεζαρία με εξωτερική βεράντα για πρωινό και δείπνο.	207	8					
Υπηρεσία σνακ	208	3					
Ειδικά μενού κατόπιν αιτήματος (παιδικό μενού, κοιλιοκάκη, αλλεργικά, διαβητικά κ.λπ.).	209	8					
Μαγειρική με τοπικά προϊόντα	210	4					
Καρεκλάκια στο εστιατόριο/τραπεζαρία κατόπιν αιτήματος	211	2					
Πληροφορίες για το μενού ή τον μπουφέ σε περισσότερες από μία γλώσσες	212	4					
Πληροφορίες για το μενού ή τον μπουφέ σε γραφή Braille	213	8					
IV. Συμπληρωματική προσφορά (αναψυχή και άλλες δραστηριότητες)							
IV.1. Αθλητισμός							

Γυμναστήριο με τουλάχιστον τέσσερις διαφορετικούς τύπους μηχανημάτων γυμναστικής	214	8					
Αθλητικές δραστηριότητες ενσωματωμένες στην εγκατάσταση (με εκπαιδευτές)	215	4					
Ιδιόκτητες αθλητικές εγκαταστάσεις κατάλληλες για εξάσκηση σε εσωτερικούς ή εξωτερικούς χώρους (τένις, σκουός, padel, ποδόσφαιρο εσωτερικού χώρου, μπάσκετ κ.λπ.). Τα γήπεδα πολλαπλών αθλημάτων ισοδυναμούν με 1 εγκατάσταση.	216	2 ανά αντικείμενο (max. 10)					
Γήπεδο γκολφ στους χώρους της εγκατάστασης	217						
Παροχή εξοπλισμού για την εξάσκηση των αθλημάτων που περιλαμβάνονται στα προηγούμενα κριτήρια.	218	5					
Ενοίκιαση αθλητικού εξοπλισμού (π.χ. σκι, βάρκες, ποδήλατα κ.λπ.)	219	2 ανά αντικείμενο (max. 10)					
Θαλάσσια σπορ: ιστιοπλοΐα, σέρφινγκ, ιστιοσανίδα, καταδύσεις κ.λπ.	220	2 ανά αντικείμενο (max. 10)					
IV.2. Υγεία-Ομορφιά							
Υποδοχή spa με προσωπική παρουσία	221	5					

ΠΕΡΙΟΧΗ / ΥΠΟΠΕΡΙΟΧΗ / ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	1*	2*	3*	4*	5*
Υπηρεσία ποτών στο σπα	222	2					
Πώληση καλλυντικών ή κομμωτικών προϊόντων	223	2					
Καμπίνες μασάζ/θεραπείας (πρέπει να έχουν μέγεθος τουλάχιστον 10m2)		2 ανά τεμάχιο (max.6)					
Ξεχωριστό δωμάτιο χαλάρωσης (πρέπει να έχει μέγεθος τουλάχιστον 20 m2)	225	3					
Σάουνα με τουλάχιστον έξι θέσεις	226	5 ανά τύπο σάουνας (max. 10)					
Τζακούζι / Υδρομασάζ	227	3					
Υπηρεσία ομορφιάς με τουλάχιστον 4 θεραπείες (πρόσωπο, μανικιούρ, πεντικιούρ, μασάζ κατά του στρες κ.λπ.).	228	5					

SPA με τουλάχιστον 4 διαφορετικούς τύπους θεραπειών (μασάζ, λουτρά, υδροθεραπεία, χαμάμ, βάλτος/ λάσπη, ντους με αιθέρια έλαια, ατμόλουτρο, μεταλλικό-θεραπευτικό νερό κ.λπ.).	229	5					
Παγωμένη σπηλιά για τοπικές εφαρμογές μετά τη σάουνα	230	2					
Αιώρες στο χώρο λουτρού του σπα	231	2					
Εσωτερική θερμαινόμενη πισίνα	232	15					
Σολάριουμ	233	2					
Μουσική χαλάρωσης	234	1					
IV.3. Παιδιά							
Παιδική περιοχή (παιδική χαρά)	235	4					
Εγκαταστάσεις Miniclub	236	8					
Παιδική πισίνα (ξεχωριστή πισίνα)	237	8					
Βοηθός φροντίδας παιδιών/παιδαγωγός κατόπιν αιτήματος	238	1					
Φροντίδα παιδιών εντός της εγκατάστασης (<u>για παιδιά από έως 3 έτη</u>), τουλάχιστον 3 ώρες ημερησίως, από εξειδικευμένο προσωπικό	239	8					
Φροντίδα παιδιών (<u>για παιδιά άνω των 3 ετών</u>), τουλάχιστον 3 ώρες την ημέρα.	240	8					
Παιδικό ψυχαγωγικό πρόγραμμα	241	3					
IV.4. Άλλη προσφορά							
Κομμωτήριο	242	5					
ΠΕΡΙΟΧΗ / ΥΠΟΠΕΡΙΟΧΗ / ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	1*	2*	3*	4*	5*
Καταστήματα	243	3					
Πώληση 3 προϊόντων από την Ανδαλουσία	244	5					
Πώληση περισσότερων από 3 προϊόντων από την Ανδαλουσία		8					
Θερμαινόμενη εξωτερική πισίνα	245	15					
Εξωτερική πισίνα	246	10					
Εξωτερική πισίνα υπερχειλίσης	247	15					

Αριθμός ξαπλώστρων για το 25% έως 50% των θέσεων με τραπέζι δίπλα τους.	248	4					
Αριθμός ξαπλώστρων για περισσότερο από το 50% των θέσεων με τραπέζι δίπλα τους.		8					
Πετσέτα πισίνας/παράλιας	249	4					
Πρόγραμμα εμψύχωσης και καλωσορίσματος		3					
V. Υπηρεσίες συνεδριάσεων και εκδηλώσεων*.							
Αίθουσα συνεδριάσεων από 36 m2 έως τουλάχιστον 100 m2 και με ύψος οροφής τουλάχιστον 2,50 Υ	251	5					
Αίθουσα συνεδριάσεων μεγαλύτερη από 100 m2 με ύψος οροφής τουλάχιστον 2,75 m		10					
Αίθουσα συνεδριάσεων μεγαλύτερη από 250 m2 με ύψος οροφής τουλάχιστον 3,50 m		15					
Αίθουσα συνεδριάσεων μεγαλύτερη από 500 m2 με ύψος οροφής τουλάχιστον 3,50 m		20					
Αίθουσα συνεδριάσεων	252	1					
Αίθουσα ομάδων εργασίας, ως συμπλήρωμα μιας αίθουσας συνεδριάσεων	253	2 ανά δωμάτιο (max.4)					
VI. Ποιότητα και διαδικτυακές δραστηριότητες							
VI.1 Συστήματα ποιότητας							
Σύστημα διαχείρισης παραπόνων. Περιλαμβάνει τον κύκλο αποδοχής, αξιολόγησης και αντιμετώπισης καταγγελιών.	254	3	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ
Ερωτηματολόγιο ικανοποίησης πελατών. Περιλαμβάνει, από την πλευρά της εγκατάστασης, ερωτηματολόγια ικανοποίησης, αξιολόγηση των αποτελεσμάτων, προγράμματα βελτίωσης και παρακολούθησης και δημοσίευση των αποτελεσμάτων στην ιστοσελίδα της ίδιας της εγκατάστασης.	255	5					
ΠΕΡΙΟΧΗ / ΥΠΟΠΕΡΙΟΧΗ / ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	1*	2*	3*	4*	5*

Σύνδεση στο ηλεκτρονικό σύστημα καταγγελιών και απαιτήσεων της περιφερειακής κυβέρνησης της Ανδαλουσίας.	256	3					
Μυστικός επισκέπτης: διενεργείται τουλάχιστον ετησίως από εξωτερικούς επαγγελματίες με πρωτοβουλία και έξοδα του ξενοδοχείου, αναλύεται και τεκμηριώνεται. Ή εσωτερικοί (ινκόγκνιτο) έλεγχοι, π.χ. έλεγχοι από την αλυσίδα ξενοδοχείων ή από συνεργάτες.	257	3					
Πιστοποιητικό συστήματος διαχείρισης ποιότητας σύμφωνα με το SICTED	258	10					
Πιστοποιητικό συστήματος διαχείρισης ποιότητας ISO 9001	259	10					
Πιστοποιητικό συστήματος διαχείρισης ποιότητας UNE 182001 ("Q")	260	10					
Πιστοποιητικό συστημάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης (ISO 14001 ή EMAS)	261	10					
Πιστοποιητικό συστήματος κοινωνικής ευθύνης ISO 26000	262	10					
Πιστοποιητικό καθολικής προσβασιμότητας UNE 17001	263	10					
Σφραγίδα ή πιστοποιητικό ασφάλειας και προστασίας της υγείας	264	10					
VI.2. Διαδικτυακές δραστηριότητες							
δικτυακός τόπος με ρεαλιστικές και ουσιαστικές φωτογραφίες της εγκατάστασης (τουλάχιστον εξωτερικές όψεις, κοινόχρηστοι χώροι και δωμάτια). Οι εγκαταστάσεις 3, 4 και 5 αστέρων πρέπει να είναι σε τουλάχιστον δύο γλώσσες.	265	5	Y	Y	Y	Y	Y
Δυνατότητα online κρατήσεων μέσω του δικού μας ηλεκτρονικού συστήματος κρατήσεων. Περισσότερο από ένα απλό e-mail με ένα κανάλι επικοινωνίας για αιτήματα ή ερωτήσεις πελατών.	266	5					
Προσβάσιμος ιστός	267	8					
Εικονικός βοηθός στις εφαρμογές	268	10					
Τηλεματική πρόσκληση σε αποχωρούντες ή νέους πελάτες έχουν φύγει για να αφήσουν ένα σχόλιο σε μια πύλη ή στον ιστότοπο	269	5					

Χάρτης τοποθεσίας ή συντεταγμένες γεωεντοπισμού, κατόπιν αιτήματος ή μέσω του Διαδικτύου	270	1		Υ	Υ	Υ	Υ
--	-----	---	--	---	---	---	---

ΠΕΡΙΟΧΗ / ΥΠΟΠΕΡΙΟΧΗ / ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	1*	2*	3*	4*	5*
VII. Μέτρα για το περιβάλλον, την ενεργειακή απόδοση και την κυκλική οικονομία							
VII.1. Ενεργειακή απόδοση και ανανεώσιμες πηγές ενέργειας							
Στοιχεία ανίχνευσης παρουσίας που ενεργοποιούν και απενεργοποιούν αυτόματα τα φωτιστικά σώματα σε διαδρόμους	271	6					
Σύστημα αυτόματης διακοπής ρεύματος κατά την έξοδο από τα δωμάτια	272	5					
Σύστημα ενεργοποίησης και απενεργοποίησης με βάση την ανίχνευση του βαθμού φυσικού φωτισμού σε εξωτερικούς κήπους.	273	5					
Εξωτερικά φωτιστικά LED στις περιοχές μόνιμου νυχτερινού φωτισμού	274	5					
Λαμπτήρες ή φωτιστικά σώματα με μέγιστη απόδοση φωτός και ελάχιστη κατανάλωση ενέργειας στο εσωτερικό του κτιρίου	275	4					
Χρήση ηλιακής ενέργειας για φωτισμό εξωτερικών χώρων με φωτοβολταϊκά και αυτόνομα φωτιστικά σώματα	276	5					
Χρήση ηλιακής ενέργειας για παραγωγή ζεστού νερού χρήσης.	277	5					
Χρήση ανανεώσιμων/εναλλακτικών πηγών ενέργειας πλην της ηλιακής.	278	5					
Χρήση υγρών και αερίων καυσίμων κατά προτίμηση στην ηλεκτρική ενέργεια, με προτεραιότητα στο φυσικό αέριο και κατάργηση των συσκευών μαζούτ.	278	2					
Συσκευές για την απενεργοποίηση του κλιματισμού όταν ανοίγουν πόρτες και παράθυρα στη μονάδα κλιματισμού.	280	4					
Θερμοστάτες σε όλα τα δωμάτια, τους κοινόχρηστους χώρους και τις μονάδες κλιματισμού όπου παρέχεται κλιματισμός.	281	4					
VII.2. Νερό							

Συσκευές εξοικονόμησης νερού στις βρύσες σε νιπτήρες, μπανιέρες και ντους (βρύσες με ανάμιξη, κεφαλές ψεκασμού, περιοριστές πίεσης και ροής κ.λπ.) σε όλη την εγκατάσταση.	282	5					
Διπλό μπουτόν ή μπουτόν με διακοπή του καζανιού στις τουαλέτες σε όλη την εγκατάσταση	283	4					
Ηλεκτρονικά ασφαλιζόμενες βρύσες κουζίνας για το πλύσιμο των σκευών	284	4					
ΠΕΡΙΟΧΗ / ΥΠΟΠΕΡΙΟΧΗ / ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	1*	2*	3*	4*	5*
Χρήση ανακτημένου / βρόχινου νερού, προηγούμενως επεξεργασμένου και αποθηκευμένου, για την πλήρωση δεξαμενών τουαλέτας	285	4					
VII.3. Εξωτερικοί κήποι							
Ενδημικά ή μεσογειακά είδη με χαμηλή κατανάλωση νερού στον κήπο	286	6					
Άρδευση κήπου τη νύχτα με υπόγειο σύστημα στάγδην και προγραμματισμό καταιονισμού.	287	4					
VII.4. Απόβλητα							
Επιλεκτική συλλογή των αποβλήτων που παράγονται από τη δραστηριότητα της εγκατάστασης.	288	4					
Επαναχρησιμοποίηση των αποβλήτων στο χώρο και/ή κομποστοποίηση	289	7					
Διευκόλυνση της διαλογής αποβλήτων για τους πελάτες, συμπεριλαμβανομένων των μπαταριών.	300	4					
VII.5.Μείωση αποτυπώματος άνθρακα							
Μεθοδολογία για τη μέτρηση του ανθρακικού αποτυπώματος	301	3					
Εγγεγραμμένοι στο σύστημα αντιστάθμισης εκπομπών της Ανδalousίας ή σε ισοδύναμο σύστημα με πεδίο εφαρμογής 1+2.		6					
Εγγεγραμμένοι στο Σύστημα Αντιστάθμισης Εκπομπών της Ανδalousίας ή ισοδύναμο με πεδίο εφαρμογής 1+2+3		10					

NP: Χωρίς βαθμούς

Υ: ελάχιστα και υποχρεωτικά κριτήρια για την κατάταξη στην εν λόγω κατηγορία.

HA: κριτήρια που ισχύουν μόνο για ξενοδοχεία-διαμερίσματα

ΕΛΑΧΙΣΤΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΤΗΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ	1 αστέρι	2 αστέρια	3 αστέρια	4 αστέρια	5 αστέρια
Ξενοδοχεία	180	250	350	500	650
Ξενοδοχεία-διαμερίσματα	202	275	380	535	690
(Πρόσθετα κριτήρια αύξησης, τμήματα II.2 και II.3)	(180+22)	(250 + 25)	(350 + 30)	(500 + 35)	(650 + 40)

Παράρτημα II Σύστημα ταξινόμησης πινάκων βαθμολογίας Ξενοδοχεία και διαμερίσματα ξενοδοχείων

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ (ΣΧΟΛΙΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΟΥ ΣΗΜΕΙΩΝΟΝΤΑΙ ΜΕ ΑΣΤΕΡΙΣΚΟ)
(3) Γενικά: το κατάλυμα 1 αστέρα διαθέτει κατάλληλη και καλά συντηρημένη διακόσμηση και εξοπλισμό για μια απλή απαίτηση- το κατάλυμα 2 αστέρων διαθέτει καλά συντηρημένη διακόσμηση και εξοπλισμό που παρέχει μια αρμονική εικόνα για ένα μεσαίο επίπεδο απαιτήσεων- το κατάλυμα 3 αστέρων διαθέτει συνεπή διακόσμηση και εξοπλισμό σε μορφή και χρώμα, με συνολική εντύπωση υψηλής άνεσης για ένα υψηλό επίπεδο απαιτήσεων- και το κατάλυμα 4 αστέρων διαθέτει υψηλής ποιότητας διακόσμηση και εξοπλισμό, που προσφέρει άνεση πρώτης κατηγορίας, με συνολική εντύπωση υψηλής άνεσης για ένα υψηλό επίπεδο απαιτήσεων, 4 αστέρων έχει υψηλής ποιότητας διακόσμηση και εξοπλισμό, που προσφέρει άνεση πρώτης κατηγορίας, με συνολική συνεπή εντύπωση σε μορφή, χρώμα και υλικά σύμφωνα με υψηλό επίπεδο απαιτήσεων- και 5 αστέρων έχει πολυτελή διακόσμηση και εξοπλισμό με υψηλότερο επίπεδο άνεσης και συνολική συνεπή εντύπωση σε χρώμα, μορφή και υλικά σύμφωνα με το υψηλότερο επίπεδο απαιτήσεων.
(6) και (133) Τα καταστήματα που λειτουργούν μόνο από τον Οκτώβριο έως τον Απρίλιο δεν απαιτείται να διαθέτουν ψυγείο, ενώ τα καταστήματα που λειτουργούν μόνο από τον Μάιο έως τον Σεπτέμβριο δεν απαιτείται να διαθέτουν θέρμανση. Τα μηχανήματα κλιματισμού ζεστού/κρύου (Split ή Fan Coil) θεωρούνται στοιχεία κλιματισμού.
(7) Για τις κατηγορίες 1, 2 και 3 αστέρων δεν αποτελεί υποχρεωτικό κριτήριο εάν η επιχείρηση διαθέτει λιγότερα από 30 δωμάτια ή εάν διανεμόταν κατά την εποχή εκείνη χωρίς ξεχωριστές εγκαταστάσεις ανάλογα με το φύλο.
(11) και (155) Η βαθμολογία θα αποτιμάται υπό την προϋπόθεση ότι είναι διαπιστευμένη με πιστοποιητικό που έχει εκδοθεί δεόντως από ιδιοκτήτη γκαλερί ή διαπιστευμένο πρόσωπο.
(13) , (14) και (157) Εκτός αν είναι τεχνικά αδύνατο
(15) Το μπαρ πρέπει να είναι ξεχωριστό από το εστιατόριο και να προσφέρει κάτι περισσότερο από μια απλή υπηρεσία ποτών (τουλάχιστον μια ευρεία και ποικίλη γκάμα ποτών και σνακ).
(25) Σε εγκαταστάσεις δύο αστέρων και ενός αστέρα με 15 ή λιγότερες μονάδες φιλοξενίας, η υπηρεσία αυτή μπορεί να παρέχεται από τοπικό προσωπικό από τις 20:00 έως τις 08:00. Στις περιπτώσεις αυτές, πρέπει να εφαρμόζεται αυτόματο σύστημα για να διασφαλίζεται η πρόσβαση και η ασφάλεια των χρηστών.
(46), (49) και (Block VII). Η πιστοποίηση των κριτηρίων αυτών θα γίνεται με την παροχή πιστοποιητικών υπογεγραμμένων από αρμόδιο τεχνικό.
(57) Στο ξενοδοχείο ή στις εγκαταστάσεις που βρίσκονται πλησιέστερα στην εγκατάσταση. Ως χώρος στάθμευσης νοείται χώρος στάθμευσης οχημάτων, ο οποίος δεν είναι απαραίτητα κλειστός και στεγασμένος.

(59) Κλειστό και ενσωματωμένο στο ίδιο κτίριο με την εγκατάσταση.

ΠΕΡΙΟΧΗ / ΥΠΟΠΕΡΙΟΧΗ / ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	ΣΗΜΕΙΑ	1*	2*	3*	4*	5*
(61) Εκτός εάν το ακίνητο στο οποίο βρίσκεται η εγκατάσταση έχει βαθμό προστασίας σύμφωνα με τις διατάξεις του Γενικού Καταλόγου των Περιουσιακών Στοιχείων Ιστορικής Κληρονομιάς της Ανδαλουσίας, ο οποίος καθιστά αδύνατη τη συμμόρφωση με το εν λόγω κριτήριο.						
(62) Τα δάπεδα των λινόθκων πρέπει να είναι εξοπλισμένα τουλάχιστον με νεροχύτες ή αποχετεύσεις και ντουλάπια ή ράφια για τα υλικά καθαρισμού και τα λευκά είδη. Οι τοίχοι τους πρέπει να επενδύονται με υλικά που καθαρίζονται εύκολα.						
(162) Το μήκος της μπανιέρας ή του ντουζιέρας πρέπει να είναι τουλάχιστον 1,6 m για τα ξενοδοχεία 3 έως 5 αστέρων. Ο δίσκος του ντους μπορεί να έχει άλλες διαστάσεις υπό την προϋπόθεση ότι είναι ανάλογος με τις τετραγωνικές μετρήσεις της μπανιέρας.						
(166) Ο μπιντέ μπορεί να αντικατασταθεί από συσκευή ενσωματωμένη στην τουαλέτα με την ίδια λειτουργία.						
(168) Το κριτήριο "Σαμπουάν" θεωρείται ότι πληρούται, εάν το αφρόλουτρο μπορεί να εκτελεί τη λειτουργία σαμπουάν και αυτό αναγράφεται στο υπάρχον δοχείο ή διανομέα.						
(187) Το κιτ πρέπει να περιέχει τουλάχιστον ένα σφουγγάρι για το γυάλισμα των παπουτσιών, ένα μαντηλάκι καθαρισμού παπουτσιών ή παρόμοιο.						
(III.2) και (III.3) Οι εγκαταστάσεις που κατατάσσονται στις κατηγορίες πόλεων 3 και 4 αστέρων εξαιρούνται από τις απαιτήσεις αυτές.						
(Μπλοκ V) Με ειδική επίπλωση και ευρύ φάσμα οπτικοακουστικού εξοπλισμού.						

Απαιτήσεις για τις εγκαταστάσεις, τον εξοπλισμό και τις υπηρεσίες GRAND LUXURY

ΠΕΡΙΟΧΗ / ΥΠΟΠΕΡΙΟΧΗ / ΚΡΙΤΗΡΙΟ	N.- REQ.	ΣΗΜΕΙΑ
1. Γενικοί όροι / Κοινόχρηστοι χώροι		
1.2 Δημόσιοι χώροι		
Ζωντανή μουσική κάθε Σαββατοκύριακο	GU	2
Ζωντανή μουσική κάθε μέρα		6
Έπιπλα, φωτιστικά, εξαρτήματα, υλικά και διακόσμηση κορυφαίων ποιοτικών ή επώνυμων σχεδιαστών της εθνικής και διεθνούς αγοράς σε όλους τους χώρους του ξενοδοχείου *.	GL2	20
Σαλόνι αυτοεξυπηρέτησης με καφέδες, τσάγια, αναψυκτικά, γλυκά, φρούτα, γλυκά/αλμυρά καναπεδάκια, σνακ που διατίθενται δωρεάν.	GL3	8
Υπηρεσία πρώτων βοηθειών, συμπεριλαμβανομένου αυτοματοποιημένου εξωτερικού απινιδωτή (AED)	GL4	4
1.3 Υποδοχή		
Πιστωτική γραμμή για ξενοδοχειακές υπηρεσίες	GL5	1
1.4. Εγκαταστάσεις για άτομα με αναπηρία		
Εφαρμογή μέτρων καθολικής προσβασιμότητας σε τουλάχιστον 20% των μονάδων διαμονής ¹	GL6	10

1.7. Υπηρεσίες		
Υπηρεσία πλυσίματος αυτοκινήτου κατά την κράτηση στάθμευσης χωρίς χρέωση	GL7	5
Το προσωπικό να σταθμεύει το αυτοκίνητο και να το θέτει στη διάθεση του πελάτη κατόπιν αιτήματος.	GL8	5
Δωρεάν ιδιωτική υπηρεσία μεταφοράς εντός του χωριού	GL9	2
Υπηρεσία φύλαξης 8 ώρες	GL10	8
24ωρη υπηρεσία μπάτλερ		14
Δωρεάν υπηρεσία αλλαγής / επιδιόρθωσης ενδυμάτων	GL11	2
Χειροκίνητη υπηρεσία γυαλίσματος παπουτσιών	GL12	2
Υπηρεσία προετοιμασίας αποσκευών	GL13	2
Υπηρεσία προσωπικού βοηθού	GL14	6
Προσωπικός βοηθός αγορών (Personal Shopper)	GL15	8
Δωρεάν κινητό (internet + κλήσεις) για τους πελάτες σε τουλάχιστον 50% των μονάδων διαμονής.	GL16	8
II. ΜΟΝΑΔΕΣ ΣΤΕΓΑΣΗΣ: ΈΠΙΠΛΑ/ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ		
II.1 Διαστάσεις		
Περισσότερο από το 10 % των σουιτών	GL17	15
Περισσότερο από το 15% των junior σουιτών	GL18	15
Τζακούζι στο 10 % των δωματίων	GL19	8
Τουλάχιστον 3% των ειδικών σουιτών, οι οποίες νοούνται ως σουίτες με μεγαλύτερη επιφάνεια, εγκαταστάσεις και εξαρτήσεις από τις υπόλοιπες μονάδες τύπου σουίτας.	GL20	15
Για δωμάτια που υπερβαίνουν τις ελάχιστες μετρήσεις πέντε αστέρων κατά 20 % (0,5 βαθμοί ανά μονάδα καταλύματος -	GL21	20

μέγιστο 20 βαθμοί)		
Σουίτα με ιδιωτική πισίνα	GL22	8
II.4 Εγκαταστάσεις ύπνου (ανάπαυσης)		
Αξεσουάρ για τη ρύθμιση της σκληρότητας των στρωμάτων	GL23	6
Μενού κλινοσκεπασμάτων (βαμβακερά, μεταξωτά ή λινά)	GL24	6
320 κλωστές 100% βαμβακερά κλινοσκεπάσματα	GL25	2
II.5 Εγκαταστάσεις στέγασης		
Χάρτη αρωμάτων	GL26	1
Χώρος εργασίας ή ανάπαυσης με ειδικά έπιπλα	GL27	6
Χρηματοκιβώτιο με χωρητικότητα για τουλάχιστον έναν φορητό υπολογιστή	GL28	2
Ξεχωριστή γκαρνταρόμπα με καθρέφτη πλήρους μήκους στις σουίτες και τις junior σουίτες	"L29	8
II.6. Εγκαταστάσεις και ανέσεις μπάνιου		
Χειροκίνητο ντους με εφέ βροχής	GL30	2
Υποαλλεργικά ή υψηλής ποιότητας είδη υγιεινής ανάλογα με την πληρότητα της μονάδας διαμονής (τουλάχιστον 8 διαφορετικά είδη).	GL31	2
Υποαλλεργικά ή υψηλής ποιότητας είδη υγιεινής ανάλογα με την πληρότητα της μονάδας διαμονής (τουλάχιστον 10 διαφορετικά είδη).		4
Υποαλλεργικά ή υψηλής ποιότητας είδη υγιεινής ανάλογα με την πληρότητα της μονάδας διαμονής (τουλάχιστον 14 διαφορετικά είδη).		6
Πετσέτες βάρους άνω των 700 γραμμαρίων	GL32	3

ΠΕΡΙΟΧΗ / ΥΠΟΠΕΡΙΟΧΗ / ΚΡΙΤΗΡΙΟ	N.- REQ.	ΣΗΜΕΙΑ
III. ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ		
III. 1. Ποτά		
Δωρεάν υπηρεσία σνακ στο δωμάτιο με καθημερινή αναπλήρωση	GL33	4
Υπηρεσία κοκτέιλ	GL34	4
III.3. Γεύματα/αναψυχή.		
Χώροι εστίασης με ταυτόχρονη χωρητικότητα για το 80% της μέγιστης χωρητικότητας του καταστήματος.	GL35	8
Χώροι εστίασης με ταυτόχρονη χωρητικότητα για το 100% της μέγιστης χωρητικότητας του καταστήματος.		10
Εστιατόριο με εθνική/διεθνή διάκριση	GL36	10
Εστιατόριο με προσφορά που εκπονήθηκε από σεφ με εθνικές/διεθνείς διακρίσεις.	GL37	6
Υπηρεσία δεκατιανού	GL38	4
Ιδιωτική/κρατούμενη τραπεζαρία	GL39	2
Ζωντανή μαγειρική (show cooking)	GL40	4
Sommelier	GL41	4
Κελλάρι κρασιών	GL42	4

Προετοιμασία των πιάτων σε πλήρη θέα του πελάτη (φλαμπέ, σκαλισμένα, αποκομμένα)	GL43	4
IV. ΑΝΑΨΥΧΗ / ΕΛΕΥΘΕΡΟΣ ΧΡΟΝΟΣ		
IV.1. Αθλητισμός		
Υπηρεσία προσωπικού γυμναστή	GL44	8
Δωρεάν πρόσβαση σε αθλητικές εγκαταστάσεις (3 βαθμοί για κάθε εγκατάσταση - μέγιστο 15 βαθμοί)	GL45	15
IV.2. Υγεία-Ομορφιά		
Ελεύθερη πρόσβαση στον χώρο του Spa (3 βαθμοί για κάθε εγκατάσταση - μέγιστο 15 βαθμοί)	GL46	15
Δωρεάν υπηρεσία ποτών ή φρουτών στον χώρο του Spa	GL47	2

IV.3. Παιδιά		
Δώρα για τα παιδιά κατά την άφιξη	GL48	1
Παιδικά είδη υγιεινής	GL49	2
IV.4 Άλλες υπηρεσίες		
Πρόσθετη πισίνα ενηλίκων	GL50	8
Μπαρ / υπηρεσία σερβιτόρου στην περιοχή με τις ξαπλωστρες	GL51	8
Πετσέτα πισίνας στη διάθεση των επισκεπτών.	GL52	4
Εμπορική γκαλερί	GL53	15
Δωρεάν ψηφιακό βιβλιοπωλείο (online/downloads)	GL54	8
Η εγκατάσταση είναι ανοιχτή όλο το χρόνο	GL55	15
Τουλάχιστον το 75% των απασχολούμενων με μόνιμες συμβάσεις	GL56	10
Παροχή όλων των υπηρεσιών από προσωπικό που απασχολείται από τον φορέα εκμετάλλευσης (δεν απαιτείται για την υπηρεσία βιομηχανικού πλυντηρίου).	GL57	10

ΣΕΛΑΧΙΣΤΟ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΟ ΣΚΟΡ ΠΡΟΚΡΙΜΑΤΙΚΑ ΜΕΓΑΛΗ ΠΟΛΥΤΕΛΕΙΑ:		
Ξενοδοχεία: 800 ΜΟΝΑΔΕΣ (650 βαθμοί από το παράρτημα II + 150 βαθμοί κριτήρια τύπου GL)		
Ξενοδοχεία-διαμερίσματα: 840 ΜΟΝΑΔΕΣ (690 βαθμοί από το παράρτημα II + 150 βαθμοί κριτήρια τύπου GL)		

Παράρτημα Ε: «Κριτήρια Κατάταξης Γαλλίας »

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗ		Κατάσταση του κριτηρίου	Σημεία 1*	2*	3*	4*	5*
Κεφάλαιο 1: Εξοπλισμός							
Εξωτερικά από το ξενοδοχείο							
1	Πινακίδα σε καλή κατάσταση	X	2	X	X	X	X
2	Οι κήποι και τα έπιπλα πρέπει να είναι καθαρά και σε καλή κατάσταση	X ή NA	5	X / NA	X / NA	X / NA	X / NA
3	Καθαρές προσόψεις σε καλή κατάσταση	X ή 0	5	0	0	X	X
4	Πάρκο ή κήπος (τουλάχιστον 200 m2)	0 LAO	5	0	0	0	0
5	Ιδιωτική βεράντα (τουλάχιστον 50 m2)	LAO	4	0	0	0	0
6	Οι εξωτερικοί χώροι είναι φωτισμένοι	X ή 0 ή NA	3	0 / NA	X / NA	X / NA	X / NA
7	Ενίσχυση των κτιρίων με βλάστηση ή λουλούδια	X ή 0 LAO	5	0	0	0	x
Κοινόχρηστοι χώροι							
8	Οι κοινόχρηστοι χώροι είναι καθαροί και σε καλή κατάσταση	X ONC	2	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC
9	Ενίσχυση των κοινόχρηστων χώρων με ανθοστολισμό	0 LAO	2	0	0	0	0
Υποδοχή							
10	Ανεξάρτητη, ιδιωτική είσοδος στο ξενοδοχείο	X ή 0	2	0	X	X	X

11	Το προσωπικό υποδοχής πρέπει να φοράει καθαρά ρούχα	X ONC	2	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC
12	Σύστημα θέρμανσης σε λειτουργία στην αίθουσα	X	2	X	X	X	X	X
13	Σύστημα κλιματισμού σε λειτουργία στην αίθουσα	0	3	0	0	0	0	0
Οι ελάχιστες διαστάσεις του συγκροτήματος που περιλαμβάνει το μπαρ, την τραπεζαρία και το σαλόνι είναι οι εξής				Min 20m ²	Min 30m ²	Min 50m ²	Min 70m ²	Min 90m ²
14	Ελάχιστη επιφάνεια	X	2	X	x	X	x	X
15	Αυξημένη συνολική επιφάνεια	0	1 à 5	0	0	0	0	0
Χώρος υποδοχής								

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Κατάσταση των κριτηρίων	Σημεία	1*	2*	3*	4*	5*
16	Υπαρξη χώρου υποδοχής	X or 0 AO	5	0	0	X	X	x
17	Ένα λειτουργικό σύστημα κλιματισμού στο χώρο υποδοχής	0	3	0	0	0	0	0
18	Ένα χρηματοκιβώτιο σε λειτουργική κατάσταση είναι διαθέσιμο στους επισκέπτες του ξενοδοχείου.	0 ή NA	2	0	0	0	NA	NA
19	Παροχή ενός καθαρού καροτσιού αποσκευών σε καλή κατάσταση	X ή 0	2	0	0	0	0	x
Restaurant και αίθουσα πρωινού								
20	Υπαρξη λειτουργικού συστήματος κλιματισμού στην αίθουσα πρωινού	0	3	0	0	0	0	0
21	Υπαρξη λειτουργικού συστήματος κλιματισμού στο εστιατόριο "f.c."	X ή 0 ή NA	3	0 / NA	0 / NA	0 / NA	0 / NA	X / NA
22	Εμφανίζονται οι ώρες λειτουργίας του εστιατορίου	X ή NA LAO	5	X / NA	X / NA	X / NA	X / NA	X / NA
23	Αυτόματος πωλητής με πληρωμή με κρύα ή ζεστά ποτά	0	3	0	0	0	0	0

Εγκαταστάσεις υγιεινής								
24	Καθαρές τουαλέτες σε καλή κατάσταση στους κοινόχρηστους χώρους	X	3	X	X	X	X	X
Εξοπλισμός Ηλεκτρική ενέργεια								
25	Λειτουργικός φωτισμός σε διαδρόμους, διαδρόμους και κοινές εγκαταστάσεις	X LAO	2	X	X	X	X	X
Πρόσβαση διαδίκτυο								
26	Πρόσβαση στο Διαδίκτυο μέσω ασύρματου LAN (WiFi) στους κοινόχρηστους χώρους	X LAO	5	X	X	X	X	X
27	Πρόσβαση στο Διαδίκτυο μέσω δωρεάν ασύρματου τοπικού δικτύου (WiFi) στα μέρη δήμοι	0	5	0	0	0	0	0
Λουτρά και εγκαταστάσεις υγιεινής								
28	Τα δωμάτια είναι καθαρά και σε καλή κατάσταση (τοιχοί, δάπεδο, οροφή)	X ONC	5	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC
Επιφάνεια (m2)								
Επιφάνεια εκτός των εγκαταστάσεων υγιεινής								

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Κατάσταση των κριτήρια	Σημεία	1*	2*	3*	4*	5*
29	Ελάχιστο εμβαδόν για ένα ενιαίο δωμάτιο χωρίς τις εγκαταστάσεις υγιεινής της κατηγορίας 1*.			8				
30	Ελάχιστη επιφάνεια για δωμάτιο 2 ατόμων χωρίς τις εγκαταστάσεις υγιεινής της κατηγορίας 1*.			9				

31	Ελάχιστη επιφάνεια για δωμάτιο 3 ατόμων χωρίς τις εγκαταστάσεις υγιεινής της κατηγορίας 1*.			9				
32	Ελάχιστη επιφάνεια για δωμάτιο 4 ατόμων χωρίς τις εγκαταστάσεις υγιεινής της κατηγορίας 1*.			13				
33	Ελάχιστη επιφάνεια για δωμάτιο 5 ατόμων χωρίς τις εγκαταστάσεις υγιεινής στην κατηγορία 1*.			23				
34	Ελάχιστη επιφάνεια για δωμάτιο 6 ατόμων χωρίς τις εγκαταστάσεις υγιεινής της κατηγορίας 1*.			28				
35	Ελάχιστη επιφάνεια για εγκαταστάσεις υγιεινής κατηγορίας 1			1,5				
Συμπεριλαμβανομένων των χώρων υγιεινής								
36	Ελάχιστη επιφάνεια για δωμάτιο 1 ατόμου, συμπεριλαμβανομένων των εγκαταστάσεων υγιεινής			9,50	9,75	11,5	14,0	20,0
37	Ελάχιστη επιφάνεια για δωμάτιο 2 ατόμων, συμπεριλαμβανομένων των εγκαταστάσεων υγιεινής			10,50	10,75	13,5	16,0	24,0
38	Ελάχιστη επιφάνεια για δωμάτιο 3 ατόμων, συμπεριλαμβανομένων των εγκαταστάσεων υγιεινής			10,50	12,75	14,5	17,0	26,0
39	Ελάχιστη επιφάνεια για δωμάτιο 4 ατόμων, συμπεριλαμβανομένων των εγκαταστάσεων υγιεινής			14,50	15,75	17,5	20,0	30,0
40	Ελάχιστο μέγεθος δωματίου 5 άτομα, συμπεριλαμβανομένων των εγκαταστάσεων υγιεινής			24,5	24,5	24,5	25,0	35,0
41	Ελάχιστο μέγεθος δωματίου 6 άτομα, συμπεριλαμβανομένων των εγκαταστάσεων υγιεινής			29,5	29,5	29,5	30,0	40,0
42	Ελάχιστη συνολική επιφάνεια του συμμορφούμενου χώρου	X	5	X	X	X	X	X
43	Αυξημένη συνολική επιφάνεια δωματίου	0 LAO	1 à 5	0	0	0	0	0

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Κατάσταση των κριτήρια	Σημεία	1*	2*	3"	4*	5*
44	Δωμάτια με ιδιωτική βεράντα (τουλάχιστον 6 m2) σε τουλάχιστον 25% των δωματίων δωμάτια	LAO	1 à 4	0	0	0	0	0
45	Δωμάτια με μπαλκόνι ή χαγιάτι (τουλάχιστον 2 m2) σε τουλάχιστον 25% των δωματίων δωμάτια	0 LAO	1 à 2	0	0	0	0	0
Εξοπλισμός και έπιπλα								
46	Υπαρξη αίθουσας τηλεόρασης ή/και κοινής τηλεόρασης σε ένα άλλο κοινόχρηστο χώρο του ξενοδοχείου	0	3	0	0	0	0	0
47	Όλα τα δωμάτια διαθέτουν τηλεόραση επίπεδης οθόνης.	X ή 0	5	0	X	X	X	X
48	Πρόσβαση σε διεθνή κανάλια	X ή 0 LAO	3	0	0	0	X	X
49	Παροχή συστήματος αναπαραγωγής βίντεο στην τηλεόραση σε όλα τα δωμάτια	0	3	0	0	0	0	0
50	Συμμόρφωση με τις ελάχιστες διαστάσεις κρεβατιών στο 100% των δωματίων: Ελάχιστο μέγεθος μονόκλινου κρεβατιού: 0,80 x 1,90 Ελάχιστο μέγεθος διπλού lit: 1,40 x 1,90	X ή NA	5	X	X	X	X	NA
51	Εγκατάσταση κρεβατιών με αυξημένες διαστάσεις στο 100% των δωματίων Ελάχιστο μέγεθος μονόκλινου κρεβατιού: τουλάχιστον 0,90 x 2,00 Ελάχιστο μέγεθος διπλού lit: τουλάχιστον 1,60 x 2,00	X ή 0	3	0	0	0	0	X
52	Παρουσία μεγάλων κρεβατιών (στρώμα ενός ή δύο τεμαχίων, ελάχιστο μέγεθος: 180 CM X 200 cm)	0	1 à 5	0	0	0	0	0

53	Βρεφική κούνια διαθέσιμη κατόπιν αιτήματος, καθαρή και σε καλή κατάσταση	X ή 0 AO	3		X	X	X	x
54	Πρόσθετο μαξιλάρι	X LAO	2	X	x	X	X	x
55	Διατίθενται διάφοροι τύποι μαξιλαριού	LAO	3	o	o	o	o	o
56	Πρόσθετη κάλυψη	X LAO	2	x	x	x	x	x
57	Τα σεντόνια είναι καθαρά και σε καλή κατάσταση	X ONC	5	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC
58	Τα κλινοσκεπάσματα είναι καθαρά και σε καλή κατάσταση	X ONC	5	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC
59	Υπαρξη συσκευής προστασίας μαξιλαριού (προστατευτικό μαξιλαριού ή κάλυμμα μαξιλαριού) προστασία)	o	3	o	o	o	o	o

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Κατάσταση των κριτήρια	Σημεία	1*	2*	3*	4*	5*
60	Υπαρξη προστατευτικών στρωμάτων (κάτω φύλλο ή κάλυμμα) προστασία)	X LAO	3	X	X	X	X	x
61	Συσκευή που διευκολύνει την αλλαγή lit linen στο 100% των περιπτώσεων δωματία	o LAO	3	o	o	o	o	o
Πετσέτες μπάνιου								
62	Παροχή επαρκών πετσετών μπάνιου	X	5	x	x	x	x	x

63	Επιπλέον πετσέτες διαθέσιμες	X VM	2	x	X	X	X VM	X VM
64	Μπουρνούζι σε επαρκή ποσότητα	X ή 0	3	0	0	0	0	X
65	Οι πετσέτες μπάνιου είναι καθαρά και σε καλή κατάσταση	X ONC	5	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC
Ηλεκτρικός εξοπλισμός στην κρεβατοκάμαρα								
66	Όλος ο φωτισμός λειτουργεί και είναι σε καλή κατάσταση	X LAO	3	x	X	X	X	x
67	Φωτισμός στο γραφείο ή στο τραπέζι σε λειτουργία τραπέζι ή σε κοντινή απόσταση	X ή 0	2	0	0	X	X	x
68	Φωτισμός στην κεφαλή του lit με ανεξάρτητο διακόπτη	X	2	X	X	X	X	x
69	Ρυθμιζόμενο φως ανάγνωσης στο κεφάλι του κρέβατι	0	3	0	0	0	0	0
70	Ελεύθερη πρίζα για χρήση στο υπνοδωμάτιο	X	3	X 1 υποδοχή	X 1 υποδοχή	X 1 υποδοχή	X 2 υποδοχές	X 2 υποδοχές
71	Πρόσθετη πρίζα, ελεύθερη για χρήση, κοντά στο κρέβατι	0	2	0	0	0	0	0
72	Πρόσθετη πρίζα, ελεύθερη για χρήση, κοντά στο τραπέζι ή στο γραφείο	0	2	0	0	0	0	0
73	Κεντρικός διακόπτης φωτισμού κοντά στο κρέβατι (προς και από)	X or 0	5	0	0	0	X	X
74	Ρυθμιστής για τη ρύθμιση της έντασης του φωτός του κεντρικού φωτισμού	0	4	0	0	0	0	0
Επιπλα κρεβατοκάμαρας								
75	Όλος ο εξοπλισμός και η επίπλωση είναι καθαρά και σε καλή κατάσταση	X ONC	5	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Κατάσταση των κριτήρια	Σημεία	1*	2*	3*	4*	5*
76	Παρουσία συσκευής "Μην ενοχλείτε"	LAO	2	0	X	X	X	x
77	Ντουλάπα ή ισοδύναμο σύστημα εξοπλισμένο με τουλάχιστον 6 ποιοτικές κρεμάστρες	X	3	X	X	X	X	x

78	Επίπεδη επίπεδη αποθήκευση σεντονιών	X ή 0	4	0	X	X	X	X
79	Κομοδίνο	X	2	X	X	X	X	X
80	Καθίσματα	X LAO	2	X	X	X	X	X
81	Πολυθρόνα ή κάθισμα πάγκου	0 LAO	3	0	0	0	0	0
82	Τραπέζι ή γραφείο	X ή 0	2	0	X	X	X	X
83	Πρόσθετο τραπέζι ή κομοδίνο	0	2	0	0	0	0	0
84	Πτυσσόμενη ή σταθερή σχάρα αποσκευών	X ή 0	2	0	0	X	X	X
85	Καθρέφτης	X	2	X	X	X	X	X
86	Μόνιμος καθρέφτης	X ή 0	3	0	0	0	X	X
87	Καθαρό, λειτουργικό μίνι μπαρ	X ή 0 LAO	2	0	0	0	0	X
88	Καλάθι απορριμμάτων στην κρεβατοκάμαρα	X ή 0	2	0	0	0	X	X
Τηλεφωνία και πρόσβαση στο διαδίκτυο								
89	Τηλέφωνο στο δωμάτιο για πρόσβαση στις υπηρεσίες του ξενοδοχείου	X ή 0	2	0	0	X	X	X
90	Πρόσβαση στο Internet μέσω ασύρματου LAN (WiFi) σε όλα τα δωμάτια	X LAO	5	X	X	X	X	X
91	Δωρεάν WiFi internet σε όλα τα δωμάτια	0	5	0	0	0	0	0
Εξοπλισμός ασφαλείας πελατών								
92	Χρηματοκιβώτιο στο δωμάτιο σε λειτουργία	X ή 0	4	0	0	0	X	X
93	Διάταξη ασφαλείας θαλάμου	LAO	2	0	0	0	0	0
Εγκαταστάσεις για την άνεση των πελατών								
94	Συσκευή αφύπνισης	X LAO	2	X	X	X	X	X
95	Υπαρξη λειτουργικού συστήματος θέρμανσης	X	2	X	X	X	X	X

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Κατάσταση των κριτηρίων	Σημεία	1*	2*	3*	4*	5*
96	Σύστημα κλιματισμού σε λειτουργία	X ή 0	3	0	0	0	X	X
97	Αδιαφανής εξωτερική συσκότιση (ρολά, περσίδες κ.λπ.) ή εσωτερική διακόσμηση (κουρτίνες, διπλές κουρτίνες κ.λπ.) σε κάθε δωμάτιο	X LAO	5	X	X	X	X	X
98	Όλα τα δωμάτια διαθέτουν διπλά τζάμια	0	4	0	0	0	0	0
99	Ακουστική άνεση: το περιβάλλον της κρεβατοκάμαρας είναι ήσυχο	X ή NA VM	5	NA	NA	NA	X VM	X VM
100	Υπαρξη καθαρού, λειτουργικού βραστήρα με δίσκο	x ή 0 LAO	3	0	0	0	0	X
101	Παρουσία καθαρής και λειτουργικής μηχανής espresso	0 LAO	2	0	0	0	0	0
102	Στο δωμάτιό σας διατίθεται υπολογιστής ή tablet με οθόνη αφής, κατόπιν αιτήματος.	0 LAO	2	0	0	0	0	0
103	Οδηγός υπηρεσιών με όλες τις υπηρεσίες και τις τιμές του ξενοδοχείου (κατάλογος δωματίων)	X ή 0 LAO	3	0	0	X	X	X
104	Οδηγός υπηρεσιών με όλες τις υπηρεσίες και τις τιμές του ξενοδοχείου σε 1 ξένη γλώσσα (κατάλογος δωματίων)	X ή 0 LAO	2	0	0	0	X	X
105	Valet	0	2	0	0	0	0	0
106	Διατίθενται ατομικές εγκαταστάσεις σιδερώματος κατόπιν αιτήματος	X ή 0	4	0	0	0	X	X
107	Ατομικές εγκαταστάσεις σιδερώματος στο 100% των δωματίων	0	2	0	0	0	0	0
108	Κιτ αλληλογραφίας	X or 0	3	0	0	0	X	X
109	Κιτ παπουτσιών κατόπιν αιτήματος	X ή 0	1	0	0	0	0	X
110	Σετ ραπτικής κατόπιν αιτήματος	X ή 0	1	0	0	0	X	X

111	Παρουσία σουιτών	0 LAO	5	0	0	0	0	0
112	Ιδιωτική πισίνα ή τζακούζι στο δωμάτιο	0 LAO	1 à 5	0	0	0	0	0
113	Είσοδος σε τουλάχιστον 50% των δωματίων	0 LAO	3	0	0	0	0	0
114	Τουλάχιστον το 50% των δωματίων με κουζινάκι εξοπλισμένα με σύστημα εξαερισμού	0	5	0	0	0	0	0

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Κατάσταση των κριτήρια	Σημεία	1*	2*	3*	4*	5*
115	Καθαρός, λειτουργικός φούρνος μικροκυμάτων	0	1	0	0	0	0	0
Εγκαταστάσεις υγιεινής								
116	Όλες οι τουαλέτες είναι καθαρές και σε καλή κατάσταση	X ONC	5	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC
117	100% των εγκαταστάσεων υγιεινής που είναι εξοπλισμένες με αυτόν τον τρόπο: ιδιωτικά λουτρά ή ντους εξοπλισμένο με ντους ή μπανιέρα, WC, νιπτήρα, ζεστό και κρύο τρεχούμενο νερό όλο το 24ωρο, βρύση, φωτισμό σε λειτουργία	X ONC	5	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC
118	Εγκατάσταση ντους ή μπανιέρας μεγαλύτερης από τις τυποποιημένες διαστάσεις. πρότυπα σε τουλάχιστον 10 των δωματίων Standard ντους: 80cm x 80cm Standard μπανιέρες: 160cm x 70cm	0 LAO	1 à 5	0	0	0	0	0
119	WC χωριστά από το μπάνιο σε τουλάχιστον 20% των υπνοδωματίων	0 LAO	1 à 5	0	0	0	0	0
120	Ξεχωριστό ντους και μπανιέρα σε τουλάχιστον 20% των κατοικιών δωμάτια	0 Έφηβοι	1 à 5	0	0	0	0	0
Εξοπλισμός εγκατάστασης λουτρών								

121	Όλα τα εξαρτήματα του μπάνιου είναι καθαρά και σε καλή κατάσταση	X ONC	5	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC	X ONC
122	Κύριος φωτισμός με φωτισμό πάνω από τον νιπτήρα	X	3	X	X	X	X	X
123	Υπάρχει πρίζα κοντά στον νιπτήρα	X	2	X	X	X	X	X
124	Στεγνωτήρας μαλλιών	Xor 0	4	0	Q	X	X	X
125	Σετ υγιεινής που παρέχεται κατόπιν αιτήματος για κάθε πιθανό ένοικο του δωματίου	X ή 0 LAO	1	0	0	0	0	X
126	Καλώς ήρθατε προϊόντα	X LAO	5	X	X	X	X	X
127	Ένας κάδος απορριμμάτων κοντά στον νιπτήρα	X	3	X	X	X	X	X
128	Ρυθμιζόμενος μεγεθυντικός καθρέφτης	0	3	0	0	0	0	0
129	Υπαρξη θερμαντήρα πετσετών σε λειτουργία	0	3	0	0	0	0	0
130	Ένας γάντζος παλτού κοντά στο ντουζ	X	2	X	X	X	X	X
Ειδικός εξοπλισμός								
Ειδικές εγκαταστάσεις και εξοπλισμός								

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Κατάσταση των κριτηρίων	Σημεία	1*	2*	3*	4*	5*
131	Διατίθεται παιδικός εξοπλισμός κατόπιν αιτήματος: καρεκλάκι μωρού, εξοπλισμός για τη θέρμανση των τροφίμων, στρώματα αλλαγής ρούχων - καθαρά και σε καλή κατάσταση	X LAO	3	X	X	X	X	X
132	Υπηρεσίες σιδερώματος στη διάθεση των πελατών (σίδερο + σιδερώστρα)	0	2	0	0	0	0	0
133	Μηχανή γυαλίσματος παπουτσιών διαθέσιμη στους πελάτες	0	2	0	0	0	0	0
Χώροι στάθμευσης και γκαράζ								
134	Ιδιωτικός χώρος στάθμευσης ή γκαράζ	0	5	0	0	0	0	0

135	Εγκαταστάσεις αποθήκευσης ή στάθμευσης ποδηλάτων	0	2	0	0	0	0	0
Βοηθητικές υπηρεσίες								
136	Ιδιωτικό λεωφορείο προς το ξενοδοχείο	0 LAO	3	0	0	0	0	0
137	Εφημερίδες	X ή 0 LAO	2	1 κομμάτι 0	2 τίτλοι 0	2 κομμάτια 0	3 X τίτλοι	4 κομμάτια, εκ των οποίων ένα στα αγγλικά X
Παιχνίδια σε εξωτερικούς χώρους								
138	Χώρος άσκησης ενός υπαίθριου αθλήματος	0 LAO	5	0	0	0	0	0
139	Χώρος παιδικής χαράς με τουλάχιστον δύο είδη εξοπλισμού παιχνιδιού	0 LAO	4	0	0	0	0	0
Εσωτερικός εξοπλισμός ψυχαγωγίας								
140	Εσωτερική αίθουσα επιτραπέζιων παιχνιδιών με παιχνίδια για όλες τις ηλικίες	0 LAO	5	3 παιχνίδια 0	3 παιχνίδια 0	5 παιχνίδια 0	5 παιχνίδια 0	8 παιχνίδια 0
141	Τραπέζι μπιλιάρδου	0	3	0	0	0	0	0
142	Αίθουσα βιντεοπαιχνιδιών	0	3	0	0	0	0	0
143	Ιδιωτική αίθουσα προβολής	0	3	0	0	0	0	0
Εγκαταστάσεις γυμναστικής και χαλάρωσης								
144	Ένα καλά εξοπλισμένο γυμναστήριο που είναι καθαρό και σε καλή κατάσταση	0 LAO	3	2 εξοπλισμός 0	2 εξοπλισμός 0	3 εξοπλισμός 0	4 εξοπλισμός 0	5 εξοπλισμός 0

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Κατάσταση των κριτήρια	Σημεία	1*	2*	3*	4*	5*
145	Ένα καθαρό σπα σε καλή κατάσταση με τουλάχιστον δύο κομμάτια εξοπλισμού	0 LAO	4	0	0	0	0	0
146	Θεραπεία ομορφιάς ή μασάζ στην καμπίνα ατομικό	0 LAO	3	0	0	0	0	0
147	Μια καθαρή εξωτερική πισίνα σε καλή κατάσταση	0	4	0	0	0	0	0
148	Καθαρή εσωτερική πισίνα σε καλή κατάσταση	0	4	0	0	0	0	0
Χώροι εργασίας								
149	Παροχή καθαρού χώρου εργασίας σε καλή κατάσταση	0 LAO	4	0	0	0	0	0
150	Παροχή ενός καθαρού και καλά συντηρημένου χώρου για διοργάνωση συνάντησης για τουλάχιστον 15 άτομα	0 LAO	4	0	0	0	0	0
Ανελκυστήρες								
151	5 επίπεδα (4 όροφοι) ή περισσότερα	X ή 0 ή NA AJO	5	0	X	NA	NA	NA
152	4 επίπεδα (3 όροφοι)	X ή 0 ή NA AJO	5	0	0	X	NA	NA
153	3 επίπεδα (2 όροφοι)	X ή 0 LAO	5	0	0	0	X	X
154	2 επίπεδα (1 όροφος)	0 LAO	5	0	0	0	0	0
155	Ανελκυστήρας εμπορευμάτων ή 2ος ανελκυστήρας	X ή 0 LAO	5	0	0	0	X/ 0	X/ 0
Κεφάλαιο 2: υπηρεσίες προς τους πελάτες								
Ποιότητα και αξιοπιστία των πληροφοριών για τους πελάτες								
156	Υπαρξη δικτυακού τόπου που παρουσιάζει την εγκατάσταση, τις υπηρεσίες της και τα ποσοστά του	X LAO	3	X	X	X	X	X

157	Μια ενότητα ηλεκτρονικών κρατήσεων είναι διαθέσιμη απευθείας στον ιστότοπο	X ή 0 LAO	5	0	0	0	X	X
158	Οι πελάτες μπορούν να υποβάλουν αίτημα κράτησης από ένα ασφαλές σημείο πρόσβασης στην ιστοσελίδα	x ή NA Έφηβοι	3	X	X	X	NA	NA
159	Υπαρξη δικτυακού τόπου που παρουσιάζει την εγκατάσταση, τις υπηρεσίες και τις τιμές του σε ξένη γλώσσα	X ή 0 LAO	3	0	X	X	X	X
160	Υπαρξη δικτυακού τόπου που παρουσιάζει την εγκατάσταση, τις υπηρεσίες της και τιμές σε δύο ξένες γλώσσες	X ή 0 LAO	3	0	0	0	0	X

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Κατάσταση των κριτήρια	Σημεία	1*	2*	3*	4*	5*
161	Υπαρξη δικτυακού τόπου που παρουσιάζει την εγκατάσταση, τις υπηρεσίες της και τιμές σε τρεις ξένες γλώσσες	0	2	0	0	0	0	0
162	Όλες οι πληροφορίες που δημοσιεύονται στον ιστότοπο είναι ενημερωμένες και επικαιροποιημένες. Το περιεχόμενό του πρέπει να ανταποκρίνεται στις υπηρεσίες που προσφέρει η ίδρυση	X LAO	5	X	X	X	X	X
Επεξεργασία κρατήσεων								
163	Τηλεφωνητή, ώστε να μπορείτε να αφήνετε μήνυμα ή να ακούτε τι έχετε να πείτε. ένα μήνυμα με τις ώρες λειτουργίας της υποδοχής και άλλες χρήσιμες πληροφορίες	X	3	X	X	X	X	X
164	Οι κρατήσεις μπορούν να γίνουν 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα.	X ή 0	3	0	0	0	0	X
165	Λεπτομερής και συστηματική επιβεβαίωση της κράτησης με οποιοδήποτε μέσο	X or 0	4	0	X	X	X	X
Υποδοχή								

Υποδοχή				8h μίνι/ημέρα	10h min/ημέρα	12h min/ ημέρα	12h min/ ημέρα < 30 δωμάτια 24 h / 24 από 30 δωμάτιο	12h min/ ημέρα < 30 δωμάτια 24 h / 24 από 30 δωμάτιο
166	Ελάχιστες ώρες λειτουργίας της υποδοχής	X LAO	5	x	x	X	X	x
167	Παρούσα στη ρεσεψιόν 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα	0	5	0	0	0	0	0
Υπηρεσίες υποδοχής								
168	Τα στοιχεία της κράτησης επαναδιατυπώνονται κατά τη στιγμή της εγγραφής.	x ή 0 VM	4	0	0	0	X VM	X VM
169	Οι πελάτες λαμβάνουν σαφείς οδηγίες για την εγκατάστασή τους	X ή 0 VM	2	0	0	0	X VM	X VM
170	Ο πελάτης υποστηρίζεται στην εγκατάστασή του	X ή 0 VM	3	0	0	0	0 VM	X VM
171	Το προσωπικό είναι σε θέση να παρέχει στους πελάτες πληροφορίες σχετικά με τα τουριστικά αξιοθέατα που προσφέρονται στην περιοχή τους και τη γύρω περιοχή	x ή 0 VM	4	0	0	0	X VM	X VM
172	Οι πληροφορίες σχετικά με την τοπική τουριστική προσφορά είναι προσβάσιμες και διαθέσιμες	X ή 0 LAO	2	0	X	X	X	x

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ			Κατάσταση των κριτήρια	Σημεία	1*	2*	3*	4*	5*
173	Παρουσία κιβωτίου πρώτων βοηθειών	X LAO	4	X	X	X	X	x	

174	Παρουσία μιας υπηρεσίας θυρωρού εύκολα αναγνωρίσιμης από τους πελάτες	X ή 0 VM	4	0	0	0	0 VM	X VM
175	Χειρισμός αποσκευών	X ή 0 VM	2	0	0	0	X VM	X VM
176	Ασφαλής αποθήκευση αποσκευών	X ή 0	2	0	0	0	X	X
177	Διατίθεται χώρος στάθμευσης με παρκαδόρο	X ή 0	5	0	0	0	0	X/0
178	Διαθέσιμο συνάλλαγμα	0	3	0	0	0	0	0
179	Ηλεκτρικός προσαρμογέας(-ές) διαθέσιμος(-ες) στη ρεσεψιόν	X ή 0	3	0	0	X	X	X
180	Παροχή ερωτηματολογίου ικανοποίησης πελατών	0	3	0	0	0	0	0
181	Υπαρξη συστήματος συλλογής και επεξεργασίας των καταγγελιών που λαμβάνονται στην εγκατάσταση	X LAO	5	X	X	X	X	X
182	Προσωπικό που μιλάει μια επίσημη ευρωπαϊκή γλώσσα εκτός από τα γαλλικά	X ή 0 LAO	2	0	X	X	X	X
183	Προσωπικό που μιλάει δύο ξένες γλώσσες, συμπεριλαμβανομένων των αγγλικών	X ή 0 LAO	3	0	0	0	X	X
184	Προσωπικό που μιλάει τρεις ξένες γλώσσες, συμπεριλαμβανομένων των αγγλικών	0	5	0	0	0	0	0
185	Οι πελάτες μπορούν να αναγνωρίζουν γρήγορα τις γλώσσες που ομιλεί το προσωπικό του καταστήματος.	X ή 0 LAO	3	0	X	X	X	X
186	Υπηρεσία καθαρισμού ρούχων	X ή 0	3	0	0	0	X	X
187	Οι ομάδες δεσμεύονται για μια ποιοτική προσέγγιση	0 LAO	3	0	0	0	0	0
Δωμάτια								
188	Υπηρεσία κάλυψης	X ή 0 VM	2	0	0	0	0 VM	X VM
189	Υπηρεσία φροντίδας παπουτσιών κατόπιν αιτήματος	0	4	0	0	0	0	0

Υπηρεσία τροφοδοσίας, πρωινό, ποτά

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Κατάσταση των κριτήρια	Σημεία	1*	2*	3*	4*	5*
Υπηρεσία πρωινού								
190	Το ευρωπαϊκό πρωινό σερβίρεται σε εσωτερικό χώρο σε ειδικό χώρο	X LAO	5	X	X	X	X	X
Αριθμός ελάχιστων σειρών προϊόντων πρωινού				5 γκάμα προϊόντων	7 γκάμα προϊόντων	9 γκάμα προϊόντων	11 γκάμα προϊόντων	13 γκάμα προϊόντων
191	Πρωινό σε μπουφέ ή à la carte με τον ίδιο αριθμό σειρών προϊόντων	X LAO	5	X	X	X	X	X
Αριθμός σειρών που υπερβαίνουν τον ελάχιστο αριθμό σειρών προϊόντων πρωινού				6 σειρές των προϊόντων	8 σειρές των προϊόντων	10 σειρές των προϊόντων	12 σειρές των προϊόντων	14 σειρές των προϊόντων
192	Πρωινό σε μπουφέ ή à la carte, ανάλογα με τον αριθμό των σειρών ελάχιστος αριθμός προϊόντων	0 LAO	5	0	0	0	0	0
193	Το πρωινό σερβίρεται στη βεράντα	0	2	0	0	0	0	0
194	Το πρωινό μπορεί να σερβιριστεί στα δωμάτια	X or 0	4	0	0	0	X	X
195	Υπηρεσία πρωινού take away	0 LAO	2	0	0	0	0	0

Catering								
196	Εστιατόριο που σερβίρει μεσημεριανό γεύμα ή/και δείπνο	X ή 0 LAO	3	o	o	o	o	x/ o
197	Παρουσία δεύτερου εστιατορίου με μεσημεριανό ή/και βραδινό γεύμα	0 LAO	3	0	o	o	o	0
198	Διατίθενται δίσκοι γεύματος ή "en-Cas"	X ή 0 LAO	3	0	o	0	X	x
199	Υπηρεσία δωματίου 19 ώρες την ημέρα, οι ώρες πρέπει να εμφανίζονται	X ή 0 VM	3	0	o	0	VM	X VM
200	Υπηρεσία δωματίου 24 ώρες την ημέρα, οι ώρες πρέπει να εμφανίζονται	0 VM	3	0	o	0	o VM	o VM

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Κατάσταση των κριτήρια	Σημεία	1*	2*	3*	4*	5*
Υπηρεσία ποτών								
201	Παρουσία μπαρ με υπηρεσία ποτών τουλάχιστον κατηγορίας 1	X ή 0 ή NA AJO	2	0	o	X	X	NA
202	Μπαρ που σερβίρει όλους τους τύπους ποτών	X ή 0 LAO	4	0	o	o	o	x
Υπηρεσίες								
203	Κομμωτήριο	LAO	3	0	o	0	0	0
204	Διαθέσιμος γυμναστής	0 LAO	3	0	0	0	0	0
205	Διατίθενται χαλαρωτικά μασάζ	0 LAO	3	0	0	0	0	0
206	Υπηρεσία παιδικής μέριμνας	0 AJO	5	0	0	0	0	0
207	Επιτρέπονται κατοικίδια	0 LAO	3	o	o	o	o	o
Προσβασιμότητα για άτομα με αναπηρία ή/και μειωμένη κινητικότητα								

208	Πληροφορίες για την προσβασιμότητα στα μέσα πληροφόρησης (οδηγός, διαδίκτυο κ.λπ.)	X LAO	2	X	X	X	X	X
209	Ευαισθητοποίηση του προσωπικού σχετικά με τον τρόπο υποδοχής των πελατών με αναπηρία	X LAO	3	X	X	X	X	X
210	Εκπαίδευση του προσωπικού για την υποδοχή πελατών με αναπηρία	0 LAO	5	0	0	0	0	0
211	Παροχή φορητού μαγνητικού βρόχου	0	2	0	0	0	0	0
212	Παροχή αναπηρικού αμαξιδίου	0	2	0	0	0	0	0
213	Κάρτες κλειδιών με δείκτες αφής	0	2	0	0	0	0	0
214	Διατίθενται τηλεχειριστήρια τηλεόρασης με μεγάλα κουμπιά και χρώματα αντίθεσης	0	1	0	0	0	0	0
215	Παροχή τηλεφώνου με μεγάλα πλήκτρα	0	1	0	0	0	0	0
216	Διατίθενται φωτιζόμενα ή δονητικά ξυπνητήρια	0	1	0	0	0	0	0
Περιβάλλον και Αειφόρος Ανάπτυξη								
Εξοικονόμηση ενέργειας								
217	Εφαρμογή τουλάχιστον ενός μέτρου για τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας	X LAO	2	X	X	X	X	X

Κεφάλαιο 3: προσβασιμότητα κι αειφόρος ανάπτυξη

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Κατάσταση των κριτηρίων	Σημεία	1*	2*	3*	4*	5*
218	Εφαρμογή τουλάχιστον ενός μέτρου μείωσης της κατανάλωσης πρόσθετης ενέργειας	0 LAO	1	0	0	0	0	0
219	Δωμάτια εξοπλισμένα με 100% λαμπτήρες χαμηλής κατανάλωσης ενέργειας, που ανήκουν σε τουλάχιστον κατηγορίας Α	0 LAO	1	0	0	0	0	0
220	Κοινόχρηστοι χώροι ανοιχτοί στο κοινό εξοπλισμένοι με λαμπτήρες χαμηλής κατανάλωσης ενέργειας 100%. κατανάλωση, τουλάχιστον κατηγορίας Α	0 LAO	1	0	0	0	0	0

221	Κάθε δωμάτιο διαθέτει ένα αυτόματο σύστημα που σβήνει τα φώτα. Όλος ο φωτισμός όταν οι καλεσμένοι φεύγουν από το δωμάτιο	0 LAO	3	0	0	0	0	0
222	Σημείο φόρτισης ηλεκτρικών οχημάτων	0 LAO	2	0	0	0	0	0
Οικονομία και διαχείριση των υδάτων								
223	Εφαρμογή τουλάχιστον ενός μέτρου μείωσης της κατανάλωσης νερό	X LAO	2	X	X	X	X	X
224	Εφαρμογή τουλάχιστον ενός μέτρου μείωσης της κατανάλωσης πρόσθετου νερού	0 LAO	1	0	0	0	0	0
Εγκαταστάσεις υγιεινής εξοικονόμησης νερού								
225	Σύστημα μείωσης του νερού σε κάθε εγκατάσταση υγιεινής για τη χρήση τουαλέτες ή ουρητήρια	X LAO	1	X	X	X	X	X
Μείωση του περιβαλλοντικού αντίκτυπου της διαχείρισης λευκών ειδών								
226	Σε όλα τα δωμάτια προσφέρεται ένα μέσο για τη μείωση της πετσετών ιματισμού μπάνιου που πρέπει να πλυθούν	X LAO	2	X	X	X	X	X
227	Σε όλα τα υπνοδωμάτια προτείνεται ένα μέσο μείωσης του επιπέδου της ποσότητας των ρούχων που πρέπει να πλυθούν	X LAO	2	X	X	X	X	X
Ανακύκλωση βρόχινου και γκρίζου νερού								
228	Χρήση εναλλακτικών πηγών νερού (βρόχινο νερό, γκρίζο νερό, νερό συμπύκνωσης κ.λπ.) για την κάλυψη των αναγκών σε νερό για μη οικιακές και μη οικιακές χρήσεις.	0 LAO	2	0	0	0	0	0
Διαχείριση αποβλήτων								
Μέτρα μείωσης των αποβλήτων								
229	Εφαρμογή τουλάχιστον ενός μέτρου μείωσης των αποβλήτων	X LAO	2	X	X	X	X	X
230	Εφαρμογή τουλάχιστον ενός μέτρου μείωσης των αποβλήτων επιπλέον	0 LAO	1	0	0	0	0	0
231	Οι πετσέτες και τα κλιννοσκεπάσματα είναι όλα πλενόμενα και μπορούν να πλυθούν. επαναχρησιμοποίηση	0 LAO	3	0	0	0	0	0
Διαλογή και ανακύκλωση								

232	Σύστημα διαλογής αποβλήτων στη διάθεση των πελατών	X LAO	2	X	X	X	X	X
-----	--	-------	---	---	---	---	---	---

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Κατάσταση των κριτηρίων	Σημεία	1*	2*	3*	4*	5*
233	Σύστημα διαλογής αποβλήτων που εφαρμόζει η εγκατάσταση	X ή NA LAO	2	X	X	X	X	X

Προϊόντα φιλοξενίας

234	Παρουσία τουλάχιστον δύο φιλικών προς το περιβάλλον προϊόντων στην αίθουσα υποδοχής	0 LAO	3	0	0	0	0	0
235	Τουλάχιστον ένα φιλικό προς το περιβάλλον δοχείο για προϊόντα φιλοξενίας	0 LAO	3	0	0	0	0	0

Προϊόντα καθαρισμού

236	Χρήση τουλάχιστον ενός φιλικού προς το περιβάλλον προϊόντος καθαρισμού	X LAO	1	X	X	X	X	X
-----	--	-------	---	---	---	---	---	---

Διαχείριση της εγκατάστασης

Εκπαίδευση προσωπικού

237	Εκπαίδευση του προσωπικού στη διαχείριση της εξοικονόμησης ενέργειας, μέτρα εξοικονόμηση νερού και διαχείριση αποβλήτων	X LAO	5	X	X	X	X	X
238	Η ευαισθητοποίηση του προσωπικού της επιχείρησης καθώς και των υπεργολάβους σε θέματα ενεργειακά αποδοτικής διαχείρισης, μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας και διαχείριση αποβλήτων	0 LAO	2	0	0	0	0	0

Πληροφορίες πελατών

239	Ενημέρωση των πελατών για τα μέσα μεταφοράς χαμηλής όχλησης περιβαλλοντικό	X LAO	1	X	X	X	X	X
-----	--	-------	---	---	---	---	---	---

Σήμανση και περιβαλλοντικές δράσεις

240	Τακτική χρήση τουλάχιστον τριών προϊόντων από τη γαλλική, περιφερειακή ή μικρών αποστάσεων παραγωγή ή τη γεωργία	X ή NA LAO	5	X	X	X	X	X
-----	--	------------	---	---	---	---	---	---

241	Τακτική χρήση τουλάχιστον τριών προϊόντων βιολογικών προϊόντων	x ή NA LAO	5	x	X	X	X	x
242	Δωρεά ή πώληση μη πωληθέντων τροφίμων σε χαμηλές τιμές	0 ή NA LAO	3	0	0	0	0	0
243	Απόκτηση περιβαλλοντικής ετικέτας	0 LAO	5	0	0	0	0	0

+Υποχρεωτικά κριτήρια	X	Υποχρεωτικά μη αντισταθμίσιμα" κριτήρια	X ONC
Κριτήρια "A la carte	0	Υποχρεωτικό τεστ μουστικής επίσκεψης	VM

Κατάλογος Κριτηρίων επιλεξιμότητας ταξινόμησης ξενοδοχείων 5 αστέρων Palace

- Τα υποχρεωτικά κριτήρια για την κατάταξη στην κατηγορία των 5 αστέρων και τα κριτήρια "à la carte", τα οποία έχουν καταστεί υποχρεωτικά για την απόκτηση της διάκρισης "Palace", δεν μπορούν να συμψηφιστούν μεταξύ τους,
- Τα κριτήρια που είναι ήδη υποχρεωτικά για την κατάταξη 5 αστέρων αναπαράγονται παρακάτω με τις λευκές γραμμές,
- Τα κριτήρια που επισημαίνονται με γκρι αντιστοιχούν στα κριτήρια "à la carte", τα οποία καθίστανται υποχρεωτικά για την απόκτηση της διάκρισης "Palace". Η μη συμμόρφωση με ένα μόνο από τα κριτήρια αυτά συνεπάγεται ανοχή.

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Λεπτομέρειες	Κατάσταση
Κεφάλαιο 1: Εξοπλισμός			
Εξω από ξενοδοχείο			
1	Εξωτερικά σε καλή κατάσταση		Υποχρεωτικό
2	Οι κήποι και τα έπιπλα πρέπει να είναι καθαρά και σε καλή κατάσταση	Αυτό το κριτήριο ορίζεται σε ΝΑ εάν δεν εξωτερικοί χώροι.	Υποχρεωτικό
3	Καθαρές προσόψεις σε καλή κατάσταση		Υποχρεωτικό
6	Οι εξωτερικοί χώροι είναι φωτισμένοι	Αυτό το κριτήριο ορίζεται σε ΝΑ εάν δεν εξωτερικοί χώροι.	Υποχρεωτικό
7	Ενίσχυση των κτιρίων με βλάβιση ή λουλούδια		Υποχρεωτικό
Κοινόχρηστοι χώροι			
8	Οι κοινόχρηστοι χώροι είναι καθαροί και σε καλή κατάσταση	Το συγκρότημα περιλαμβάνει τον χώρο του μπαρ, την αίθουσα πρωινού, το σαλόνι, την αίθουσα υποδοχής, τις κοινόχρηστες τουαλέτες, τις σκάλες, τους ανελκυστήρες, τους διαδρόμους και άλλους κοινόχρηστους χώρους. Δεν υπάρχουν βρωμιές στους τοίχους, ξεφλουδισμένα χρώματα, κατεστραμμένες ταπετσαρίες, σπασμένα πλακάκια, λερωμένα χαλιά, ίχνη μούχλας, σπασμένα έπιπλα κ.λπ.	Υποχρεωτικό
Αίθουσα υποδοχής			
10	Ανεξάρτητη, ιδιωτική είσοδος στο ξενοδοχείο		Υποχρεωτικό
11	Το προσωπικό υποδοχής πρέπει να φοράει καθαρά ρούχα		Υποχρεωτικό
12	Σύστημα θέρμανσης σε λειτουργία στην αίθουσα	Εκτός από τη Γουαδελούπη, τη Μαρτινίκα, τη Ρεϋνιόν, τη Μαγιότ και τη Γαλλική Γουιάνα. Ελέγχεται με κάθε μέσο.	Υποχρεωτικό
13	Σύστημα κλιματισμού σε λειτουργία στην αίθουσα	Εκτός από το Σαιν Πιερ και Μικελόν, τα ψηλά βουνά (υψόμετρο >1000 μέτρα) και τις εποχιακές εγκαταστάσεις (χειμώνας Οκτώβριος-Μάρτιος συμπεριλαμβανομένου). Ελέγχεται με κάθε μέσο.	A la carte
Ελάχιστη επιφάνεια του συγκροτήματος που περιλαμβάνει το μπαρ, την αίθουσα, τα σαλόνια και το χώρο υποδοχής			Mini- 90m ²

14	Ελάχιστη επιφάνεια	Εάν το ξενοδοχείο διαθέτει λιγότερα από 10 δωμάτια, οι αθροιστικές επιφάνειες μπορούν να μειωθούν κατά 20% κατ' ανώτατο όριο.	Υποχρεωτικό
Χώρος υποδοχής			
16	Υπαρξη χώρου υποδοχής		Υποχρεωτικό
17	Ενα λειτουργικό σύστημα κλιματισμού στο χώρο υποδοχής	Εκτός από το Σαιν Πιερ και Μικελόν, τα ψηλά βουνά (υψόμετρο >1000 μέτρα) και τις εποχιακές εγκαταστάσεις (χειμώνας Οκτώβριος-Μάρτιος συμπεριλαμβανομένου). Ελέγχεται με κάθε μέσο.	A la carte
19	Παροχή ενός καθαρού καροτσιού αποσκευών σε καλή κατάσταση	1 τεμάχιο εξοπλισμού τουλάχιστον.	Υποχρεωτικό
Εστιατόριο και αίθουσα πρωινού			
20	λειτουργικού συστήματος κλιματισμού στην αίθουσα πρωινού	Εκτός από το Σαιν Πιερ και Μικελόν και τα ψηλά βουνά (>1000 μέτρα υψόμετρο). Πρέπει να ελεγχθεί με κάθε μέσο.	A la carte
21	λειτουργικού συστήματος κλιματισμού στο εστιατόριο	Εκτός από το Σαιν Πιερ και Μικελόν και τα ψηλά βουνά (>1000 μέτρα υψόμετρο). Πρέπει να ελεγχθεί με κάθε μέσο. Διαβατήρια σε ΝΑ σε περίπτωση απουσίας εστιατορίου.	Υποχρεωτικό
22	Εμφανίζονται οι ώρες λειτουργίας του εστιατορίου	Αλλάζει σε ΝΑ εάν δεν υπάρχει εστιατόριο.	Υποχρεωτικό
Υγιεινής			
24	Καθαρές τουαλέτες σε καλή κατάσταση στους κοινόχρηστους χώρους	Ξεχωριστές εγκαταστάσεις υγιεινής για άνδρες και γυναίκες στις κατηγορίες 4* και 5*.	Υποχρεωτικό

Ηλεκτρικός εξοπλισμός			
25	Λειτουργικός φωτισμός στους διαδρόμους, τους διαδρόμους και τους κοινόχρηστους χώρους		Υποχρεωτικό
Πρόσβαση στο Διαδίκτυο			
26	Πρόσβαση στο Διαδίκτυο μέσω ασύρματου τοπικού δικτύου (Wifi) στους κοινόχρηστους χώρους	Εάν είναι τεχνικά αδύνατη και δικαιολογημένη η εγκατάσταση ασύρματου τοπικού δικτύου, θα είναι υποχρεωτική η εγκατάσταση ενσύρματης σύνδεσης ή άλλου συστήματος που παρέχει σύνδεση στο Διαδίκτυο.	Υποχρεωτικό
Υπονομάτιο, μπάνιο και εγκαταστάσεις υγιεινής			
28	Τα δωμάτια είναι καθαρά και σε καλή κατάσταση (τοίχοι, δάπεδο, οροφή)	Καμία βρωμιά στους τοίχους, κανένα ξεφλουδισμένο χρώμα, καμία κατεστραμμένη ή σκισμένη ταπετσαρία, κανένα σπασμένο πλακάκι, κανένα λερωμένο χαλί, κανένα ίχνος μούχλας, κανένα σπασμένο έπιπλο...	Υποχρεωτικό
Συμπεριλαμβανομένων των χώρων υγιεινής (m2)			
42	Ελάχιστη συνολική επιφάνεια του συμμορφούμενου χώρου	Το ύψος της οροφής δεν πρέπει να είναι μικρότερο από 1,80 m κατά τη μέτρηση των επιφανειών. Η ελάχιστη επιφάνεια των χώρων υγιεινής είναι 1,5m ² . Κατηγορία 5*: 20m ² για 1 άτομο, 24m ² για 2 άτομα, 26m ² για 3 άτομα, 30m ² για 4 άτομα, 35m ² για 5 άτομα, 40m ² για 6 άτομα. Για περισσότερα από 6 άτομα, η επιφάνεια είναι συν 5m ² ανά άτομο.	Υποχρεωτικό
43	Αυξημένη συνολική επιφάνεια δωματίου		A la carte
Εξοπλισμός και έπιπλα			
47	Όλα τα δωμάτια διαθέτουν τηλεόραση επίπεδης οθόνης.		Υποχρεωτικό
48	Πρόσβαση σε διεθνή κανάλια	Τουλάχιστον δύο διεθνή κανάλια για την επικύρωση αυτού του κριτηρίου.	Υποχρεωτικό
Κλινוסκεπάσματα			
51	Αυξημένα μεγέθη κρεβατιών στο 100% των δωματίων: Ελάχιστο μέγεθος μονόκλινου κρεβατιού: τουλάχιστον 0,90 x 2,00 Ελάχιστο μέγεθος διπλού κρεβατιού: τουλάχιστον 1,60 x 2,00	Οι μετρήσεις αντιστοιχούν στις διαστάσεις του στρώματος. Για τις κατηγορίες 2, 3, 4 και 5 αστέρων: δεν επιτρέπονται δωμάτια που αποτελούνται αποκλειστικά από κουκέτες.	Υποχρεωτικό
53	Βρεφική κούνια διαθέσιμη κατόπιν αιτήματος, καθαρή και σε καλή κατάσταση		Υποχρεωτικό
54	Πρόσθετο μαξιλάρι	Διατίθεται στο 100% των από την κατηγορία 3 αστέρων και πάνω.	Υποχρεωτικό
56	Πρόσθετη κάλυψη	Διατίθεται στο 100% των δωματίων της κατηγορίας 3 αστέρων και άνω. Η παρουσία παπλώματος στο κρεβάτι επικυρώνει αυτό το κριτήριο.	Υποχρεωτικό

57	Τα κλινοσκεπάσματα είναι καθαρά και σε καλή κατάσταση	Χωρίς λεκέδες, τρύπες ή αποχρωματισμό.	Υποχρεωτικό
58	Τα κλινοσκεπάσματα είναι καθαρά και σε καλή κατάσταση	Σετ στρώματος και βάσης. Δεν υπάρχουν λεκέδες, τρύπες ή αποχρωματισμοί.	Υποχρεωτικό
60	Ύπαρξη συσκευής προστασίας στρώματος (κάτω στρώμα ή προστατευτικό κάλυμμα)	Τα πλαστικά καλύμματα δεν γίνονται δεκτά.	Υποχρεωτικό
Σεντόνια μπάνιου			
62	Παροχή επαρκών πετσετών μπάνιου	Η επαρκής ποσότητα αντιστοιχεί στον πραγματικό αριθμό ατόμων στην αίθουσα. Για τις κατηγορίες 3*, 4*, 5*: τουλάχιστον 1 μεγάλη πετσέτα ανά πραγματικό ένοικο+ 1 μικρή πετσέτα ανά πραγματικό ένοικο+ 1 χαλάκι μπάνιου ανά .	Υποχρεωτικό
63	Επιπλέον πετσέτες διαθέσιμες		Υποχρεωτικό
64	Μπουρνούζι σε επαρκή ποσότητα	Η επαρκής ποσότητα αντιστοιχεί στη χωρητικότητα του δωματίου.	Υποχρεωτικό
65	Τα σεντόνια μπάνιου είναι καθαρά και σε καλή κατάσταση	Χωρίς λεκέδες, τρύπες ή αποχρωματισμό.	Υποχρεωτικό

Ηλεκτρικός εξοπλισμός στην κρεβατοκάμαρα			
66	Όλος ο φωτισμός λειτουργεί και είναι σε καλή κατάσταση		Υποχρεωτικό
67	Λειτουργικός φωτισμός πάνω ή κοντά στο γραφείο ή το τραπέζι		Υποχρεωτικό
68	Φωτισμός κεφαλάρι με ανεξάρτητο διακόπτη	Εάν υπάρχει ένας ηλεκτρονικός αναγνώστης ανά άτομο, τότε το κριτήριο είναι επικυρωμένο.	Υποχρεωτικό
70	Ελεύθερη πρίζα για χρήση στο υπνοδωμάτιο	Στις κατηγορίες 4* και 5*: απαιτούνται 2 πρίζες ελεύθερης χρήσης. Τα πολλαπλά βύσματα ή οι κινητές βάσεις δεν πληρούν αυτό το κριτήριο.	Υποχρεωτικό
71 ή 72	Πρόσθετη πρίζα, ελεύθερη προς χρήση, κοντά στο κρεβάτι, κοντά στο τραπέζι ή κοντά στο γραφείο	Τα πολλαπλά βύσματα ή οι κινητές βάσεις δεν πληρούν αυτό το κριτήριο. Η πρίζα είναι διαφορετική από εκείνη(ες) χρησιμοποιείται για την επικύρωση του προηγούμενου κριτηρίου.	A la carte
73	Κεντρικός διακόπτης φωτισμού κοντά στο κρεβάτι (on/off)		Υποχρεωτικό
Έπιπλα κρεβατοκάμαρας			
75	Όλος ο εξοπλισμός και η επίπλωση είναι καθαρά και σε καλή κατάσταση	Όχι σπασμένα, εξαρθρωμένα ή βρώμικα έπιπλα.	Υποχρεωτικό
76	συσκευής "Μην ενοχλείτε"		Υποχρεωτικό
77	Ντουλάπα ή ισοδύναμο σύστημα εξοπλισμένο τουλάχιστον 6 ποιοτικές κρεμάστρες		Υποχρεωτικό
78	Επίπεδη επίπεδη αποθήκευση σεντονιών		Υποχρεωτικό
79	Κομοδίνο	Για τις κατηγορίες 4* και 5*: τουλάχιστον ένα tablet ανά άτομο.	Υποχρεωτικό
80	Καθίσματα	Για τις κατηγορίες 4, 5*: τουλάχιστον δύο θέσεις στο δωμάτιο.	Υποχρεωτικό
81	Πολυθρόνα ή κάθισμα πάγκου		A la carte
82	Τραπέζι ή γραφείο		Υποχρεωτικό
84	Πτυσσόμενη ή σταθερή σχάρα αποσκευών		Υποχρεωτικό
85	Καθρέφτης	Για τις κατηγορίες 3*, 4* και 5*, πρέπει να βρίσκεται στην περιοχή του υπνοδωματίου. Το κριτήριο αυτό επικυρώνεται εάν έναν ολόσωμο καθρέφτη.	Υποχρεωτικό
86	Μόνιμος καθρέφτης	Πρέπει να βρίσκεται στην περιοχή της κρεβατοκάμαρας.	Υποχρεωτικό
87	Καθαρό, λειτουργικό μίνι μπαρ	Το μίνι μπαρ πρέπει να περιέχει τουλάχιστον 3 σειρές ποτών+ 3 σειρές τροφίμων για να πληροί αυτό το κριτήριο.	Υποχρεωτικό
88	Καλάθι απορριμμάτων στην κρεβατοκάμαρα	Εκτός από τον κάδο απορριμμάτων .	Υποχρεωτικό
Τηλεφωνία και πρόσβαση στο διαδίκτυο			
89	Τηλέφωνο στο δωμάτιο για πρόσβαση στις υπηρεσίες του ξενοδοχείου		Υποχρεωτικό
90	Wifi πρόσβαση στο internet σε όλα τα δωμάτια	Εάν είναι τεχνικά αδύνατη και δικαιολογημένη η εγκατάσταση ασύρματου τοπικού δικτύου, θα είναι υποχρεωτική η εγκατάσταση	Υποχρεωτικό

		ενσύρματης σύνδεσης ή άλλου συστήματος που παρέχει σύνδεση στο Διαδίκτυο.	
Εξοπλισμός ασφαλείας πελατών			
92	Χρηματοκιβώτιο στο δωμάτιο σε λειτουργία		Υποχρεωτικό
Εγκαταστάσεις για την άνεση των πελατών			
94	Συσκευή αφύπνισης	Εξοπλισμός ή υπηρεσία κατόπιν αιτήματος, διαθέσιμος κατά τις ώρες λειτουργίας της ρεσεψιόν.	Υποχρεωτικό
95	λειτουργικού συστήματος θέρμανσης	Εκτός από τη Γουαδελούπη, τη Μαρτινίκα, τη Ρεϋνιόν, τη Μαγιότ και τη Γαλλική Γουιάνα. Ελέγχεται με κάθε μέσο.	Υποχρεωτικό
96	Σύστημα κλιματισμού σε λειτουργία	Εκτός από το Σαιν Πιερ και Μικελόν και τα ψηλά βουνά (>1000 μέτρα υψόμετρο). Πρέπει να ελεγχθεί με κάθε μέσο.	Υποχρεωτικό
97	Εξωτερική (ρολά, περσίδες κ.λπ.) ή εσωτερική (κουρτίνες, διπλές κουρτίνες κ.λπ.) συσκότιση σε κάθε υπνοδωμάτιο	Η συσκευή πρέπει να καλύπτει ολόκληρη τη γυάλινη επιφάνεια.	Υποχρεωτικό

98	Όλα τα δωμάτια διαθέτουν διπλά τζάμια	Η παρουσία διπλών υαλοστασίων επικυρώνει αυτό το κριτήριο.	A la carte
99	Ακουστική άνεση: το περιβάλλον της κρεβατοκάμαρας είναι ήσυχο	Δεν υπάρχει επαναλαμβανόμενος θόρυβος από κοινόχρηστους χώρους ή γειτονικά δωμάτια.	Υποχρεωτικό
Πρόσθετος εξοπλισμός			
100	Ύπαρξη καθαρού, λειτουργικού βραστήρα με δίσκο	Ο δίσκος πρέπει να περιλαμβάνει τουλάχιστον: δύο φλιτζάνια, φακελάκια τσαγιού, τσάι από βότανα, ζάχαρη, καπάκια στιγμιαίου καφέ (εκτός αν έχετε μηχανή espresso). Η μιας συσκευής για την παραγωγή του ζεστού νερού επικυρώνει αυτό το κριτήριο.	Υποχρεωτικό
103	Κατάλογος δωματίων με όλες τις υπηρεσίες και τις τιμές του ξενοδοχείου.	Το μέσο μπορεί να είναι έντυπο ή ψηφιακό (κωδικός QR, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο κ.λπ.).	Υποχρεωτικό
104	Παρουσία οδηγού υπηρεσιών που παρουσιάζει όλες τις υπηρεσίες και τις τιμές του ξενοδοχείου σε 1 ξένη γλώσσα (κατάλογος δωματίων)	Το μέσο μπορεί να είναι έντυπο ή ψηφιακό (κωδικός QR, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο κ.λπ.).	Υποχρεωτικό
106	Διατίθενται ατομικές εγκαταστάσεις σιδερώματος κατόπιν αιτήματος	Σιδερώστρα + σίδερο υποχρεωτικά	Υποχρεωτικό
108	Κιτ αλληλογραφίας	Υποστήριξη χαρτιού+ γραφική ύλη ως ελάχιστο.	Υποχρεωτικό
109	Κιτ παπουτσιών κατόπιν αιτήματος	Το σετ παπουτσιών θα πρέπει να αποτελείται από ένα στήριγμα και ένα υλικό για γυάλισμα, για παράδειγμα: σφουγγάρι και βερνίκι παπουτσιών, σετ παπουτσιών που περιλαμβάνει βούρτσα, πανιά και βερνίκι παπουτσιών, καθολικό βερνίκι παπουτσιών (ή γυαλιστικό παπουτσιών), εμποτισμένο σφουγγάρι...	Υποχρεωτικό
110	Σετ ραπτικής κατόπιν αιτήματος	Σετ ραπτικής: κλωστές+ βελόνες	Υποχρεωτικό
111	Παρουσία σουιτών	Τουλάχιστον το 10% των σουιτών επί του συνολικού αριθμού των δωματίων για την επικύρωση αυτού του κριτηρίου. Μια σουίτα είναι είτε ένα δωμάτιο με ελάχιστη επιφάνεια 60m ² είτε ένα διαμέρισμα που αποτελείται από ξεχωριστή κρεβατοκάμαρα και σαλόνι.	A la carte
Υγιεινής			
116	Όλες οι τουαλέτες είναι καθαρές και σε καλή κατάσταση	Το δάπεδο, το ταβάνι, η οθόνη του ντους (ή η του ντους) και οι τοίχοι είναι καθαροί και σε καλή κατάσταση (χωρίς μούχλα, βρωμιά, ίχνη αλάτων, τρίχες κ.λπ.). Δεν υπάρχουν σπασμένα πλακάκια ή κατεστραμμένα καλύμματα δαπέδου.	Υποχρεωτικό
117	100% των χώρων υγιεινής που είναι εξοπλισμένοι με αυτόν τον τρόπο: ιδιωτικά μπάνια ή ντους εξοπλισμένα με ντους ή μπανιέρα, WC, νιπτήρα, ζεστό και κρύο		Υποχρεωτικό

	τρεχούμενο νερό ώρες το 24ωρο, βρύση με αναμκτήρα, φωτισμό σε λειτουργία κ.λπ.		
118	Ντουζιέρες ή μπανιέρες μεγαλύτερες από το κανονικό σε τουλάχιστον 10% των δωματίων: Τυποποιημένες ντουζιέρες: 80cm x 80cm Τυπικές μπανιέρες: 160cm x 70cm		A la carte
Εξαρτήματα μπάνιου			
121	Όλα τα εξαρτήματα του μπάνιου είναι καθαρά και σε καλή κατάσταση	Χωρίς σπασμένα ή εξαρθρωμένα έπιπλα, χωρίς βρωμιά.	Υποχρεωτικό
122	Κύριος φωτισμός με φωτισμό πάνω από τον νιπτήρα		Υποχρεωτικό
123	Υπάρχει πρίζα κοντά στον νιπτήρα	Μια συμβατική πρίζα ή ξυριστική μηχανή επικυρώνει αυτό το κριτήριο.	Υποχρεωτικό
124	Στεγνωτήρας μαλλιών		Υποχρεωτικό
125	Σετ υγιεινής που παρέχεται κατόπιν αιτήματος για κάθε πιθανό κάτοικο του δωματίου	Το ελάχιστο σετ υγιεινής περιλαμβάνει οδοντόβουρτσα, οδοντόκρεμα, ξυραφάκι μιας χρήσης, βοήθημα ξυρίσματος και γυναικεία προστασία.	Υποχρεωτικό
126	Καλώς ήρθατε	Τουλάχιστον 1 σαπούνι ή 1 αφρόλουτρο+ 1 σαμπουάν στο 100% των χώρων υγιεινής. Το σαμπουάν-ντους επικυρώνει αυτό το κριτήριο.	Υποχρεωτικό

127	Ένας κάδος απορριμμάτων κοντά στον νιπτήρα	Ένας χωνευτός κάδος απορριμμάτων επικυρώνει το κριτήριο.	Υποχρεωτικό
130	Ένας γάντζος παλτού		Υποχρεωτικό
Ειδικός εξοπλισμός			
Ειδικές εγκαταστάσεις και εξοπλισμός			
131	Διαθέσιμος βρεφικός εξοπλισμός αιτήματος: καρεκλάκι φαγητού, εξοπλισμός θέρμανσης φαγητού, αλλαξιέρα - καθαρό και σε καλή κατάσταση	Στα δωμάτια 5* διατίθεται θερμαντήρας μπουκαλιών κατόπιν αιτήματος.	Υποχρεωτικό
Βοηθητικές υπηρεσίες			
137	Εφημερίδες	Το μέσο μπορεί να είναι χάρτινο στους κοινόχρηστους χώρους του ξενοδοχείου ή ψηφιακό (κωδικός QR, πρόσβαση στην υποστήριξη πελατών κ.λπ.). Κατηγορία 5*: τουλάχιστον 4 διαφορετικοί τίτλοι, εκ των οποίων ένας σε Αγγλικά.	Υποχρεωτικό
Εγκαταστάσεις γυμναστικής και χαλάρωσης			
144	Εξοπλισμένο γυμναστήριο, καθαρό και σε καλή κατάσταση	Για το γυμναστήριο: Κατηγορία 5*: τουλάχιστον 5 όργανα.	A la carte
145	Ένα καθαρό σπα σε καλή κατάσταση με τουλάχιστον δύο κομμάτια εξοπλισμού	Για το SPA: τουλάχιστον 2 από τα ακόλουθα: τζακούζι, χαμάμ, σάουνα, κρεβάτι spa (νερό, ηλεκτρικό μασάζ, χρωματοθεραπεία κ.λπ.), καμπίνα φωτοθεραπείας, καμπίνα αρωματοθεραπείας, σκανδιναβικό λουτρό (ο κατάλογος δεν είναι πλήρης).	A la carte
146	Θεραπείες ομορφιάς ή μασάζ σε μεμονωμένες καμπίνες		A la carte
147 ή 148	Μια καθαρή εξωτερική ή εσωτερική πισίνα σε καλή κατάσταση		A la carte
Χώροι εργασίας			
149	Παροχή καθαρού χώρου εργασίας σε καλή κατάσταση		A la carte
150	Παροχή ενός καθαρού χώρου σε καλή κατάσταση για μια συνάντηση τουλάχιστον 15 ατόμων		A la carte
Ανελκυστήρες			
153	3 επίπεδα (2 όροφοι)		Υποχρεωτικό
155	Ανελκυστήρας εμπορευμάτων ή 2ος ανελκυστήρας	Η υποχρεωτική απαίτηση ισχύει για ξενοδοχεία 4* και 5* με 51 δωμάτια ή περισσότερα και τουλάχιστον 2 ορόφους. Παραμένει προαιρετική για τα ξενοδοχεία 4* και 5* με λιγότερα από 51 δωμάτια.	Υποχρεωτικό

Κεφάλαιο 2: Εξυπηρέτηση πελατών			
Ποιότητα και αξιοπιστία των πληροφοριών για τους πελάτες			
156	Υπαρξη δικτυακού τόπου που παρουσιάζει την εγκατάσταση, τις υπηρεσίες και τις τιμές της		Υποχρεωτικό
157	Μια ενότητα ηλεκτρονικών κρατήσεων είναι διαθέσιμη απευθείας στον ιστότοπο	Οι κρατήσεις γίνονται δεκτές μέσω της ιστοσελίδας της επιχείρησης. Πρόκειται για σταθερή κράτηση με αυτόματη επιβεβαίωση.	Υποχρεωτικό
159	Υπαρξη δικτυακού τόπου που παρουσιάζει την εγκατάσταση, τις υπηρεσίες και τις τιμές της σε ξένη γλώσσα		Υποχρεωτικό
160	Ιστοσελίδα που παρουσιάζει την εγκατάσταση, τις υπηρεσίες και τις τιμές της σε δύο ξένες γλώσσες		Υποχρεωτικό
162	Όλες οι πληροφορίες που δημοσιεύονται στον ιστότοπο είναι ενημερωμένες και επικαιροποιημένες. Το περιεχόμενό του πρέπει να ανταποκρίνεται στις υπηρεσίες που προσφέρει η επιχείρηση.		Υποχρεωτικό
Επεξεργασία κρατήσεων			
163	Τηλεφωνητής στον οποίο μπορείτε να αφήσετε μήνυμα ή να ακούσετε ένα μήνυμα με τις ώρες λειτουργίας της ρεσεψιόν και άλλες χρήσιμες πληροφορίες.		Υποχρεωτικό
164	Οι κρατήσεις μπορούν να γίνουν 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα.		Υποχρεωτικό

165	Λεπτομερής και συστηματική επιβεβαίωση της κράτησης με οποιοδήποτε μέσο		Υποχρεωτικό
Υποδοχή			
Ελάχιστες ώρες υποδοχής		12h min/day < 30 δωμάτια 24 h / 24 από 30 δωμάτια	
166	Ελάχιστες ώρες υποδοχής	Υποχρεωτική 24ωρη παρουσία για καταλύματα 4* και άνω με 30 δωμάτια και άνω. Για τα καταλύματα 4* και 5* με λιγότερα από 30 δωμάτια, είναι υποχρεωτική η παρουσία τουλάχιστον 12 ωρών την ημέρα.	Υποχρεωτικό
167	Παρούσα ρεσεψιόν 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα		A la carte
Υπηρεσίες υποδοχής			
168	Τα στοιχεία της κράτησης αναπροσαρμόζονται όταν ο πελάτης κάνει check in.	Η εγγραφή των πελατών (ή το check-in) μπορεί να πραγματοποιηθεί ηλεκτρονικά.	Υποχρεωτικό
169	Οι πελάτες σαφείς οδηγίες για την εγκατάστασή τους		Υποχρεωτικό
170	Ο πελάτης υποστηρίζεται στην εγκατάστασή του	Συστηματική πρόταση στην κατηγορία .	Υποχρεωτικό
171	Το προσωπικό είναι σε θέση να ενημερώνει τους πελάτες για τα τουριστικά αξιοθέατα της περιοχής.		Υποχρεωτικό
172	Οι πληροφορίες σχετικά με την τοπική τουριστική προσφορά είναι προσβάσιμες και διαθέσιμες	Διατίθενται τουριστικά φυλλάδια και χάρτης της πόλης, τοπικές πληροφορίες...	Υποχρεωτικό
173	κιβωτίου πρώτων βοηθειών	Για παράδειγμα: αποστειρωμένες κομπρέσες, επίδεσμοι, υποαλλεργικά επιθέματα, ελαστικοί επίδεσμοι, ψαλίδια με στρογγυλή μύτη κ.λπ.	Υποχρεωτικό
174	Παρουσία μιας υπηρεσίας θυρωρού εύκολα αναγνωρίσιμης από τους πελάτες	Σε γενικές γραμμές, η υπηρεσία θυρωρείου περιλαμβάνει θυρωρούς, παρκαδόρους, χειριστές αποσκευών, γκρουμ και γκρουμ. Ο θυρωρός είναι υπεύθυνος για την οργάνωση της διαμονής του επισκέπτη και την κάθε αιτήματος κατά τη διάρκεια της διαμονής: κρατήσεις, μεταφορές, συμβουλές, αγορές κ.λπ.	Υποχρεωτικό
175	Χειρισμός αποσκευών	Προσφέρουμε πάντα κατηγορίες 4 και 5*.	Υποχρεωτικό
176	Ασφαλής αποθήκευση αποσκευών		Υποχρεωτικό
177	Διατίθεται χώρος στάθμευσης, γκαράζ ή ασφαλής χώρος		A la carte

	στάθμευσης		
178	Διαθέσιμο συνάλλαγμα		A la carte
179	Ηλεκτρικός προσαρμογέας(-ές) διαθέσιμος(-ες) στη ρεσεψιόν	1 για τουλάχιστον 15 δωμάτια (με ανώτατο όριο τα 20).	Υποχρεωτικό
181	Υπαρξη συστήματος συλλογής και επεξεργασίας των καταγγελιών που λαμβάνονται στην εγκατάσταση	Ιχνηλασιμότητα των μέσων συλλογής και αρχειοθέτησης των απαντήσεων. Οι ιστότοποι διαδικτυακών κριτικών γίνονται δεκτοί για την επικύρωση του κριτηρίου εάν ο φορέας εκμετάλλευσης απαντά σε αρνητικές κριτικές.	Υποχρεωτικό
182	Προσωπικό που μιλάει μια επίσημη ευρωπαϊκή γλώσσα εκτός από τα γαλλικά	Πρόκειται για το προσωπικό που έρχεται σε επαφή μόνο με τους πελάτες: υποδοχή, θυρωρός, υπηρεσία δωματίου, τροφοδοσία κ.λπ.	Υποχρεωτικό
183	Προσωπικό που μιλάει δύο ξένες γλώσσες, συμπεριλαμβανομένων των αγγλικών	Πρόκειται για το προσωπικό που έρχεται σε επαφή μόνο με τους πελάτες: υποδοχή, θυρωρός, υπηρεσία δωματίου, τροφοδοσία κ.λπ.	Υποχρεωτικό
184	Προσωπικό που μιλάει τρεις ξένες γλώσσες, συμπεριλαμβανομένων των αγγλικών	Προσωπικό που έρχεται σε επαφή με τους πελάτες: υποδοχή, θυρωρός, υπηρεσία δωματίου, τροφοδοσία...	A la carte
185	Ο πελάτης μπορεί να αναγνωρίσει γρήγορα τις γλώσσες που ομιλεί το προσωπικό του καταστήματος.	Το κριτήριο αυτό επικυρώνεται είτε από έναν πίνακα πληροφοριών είτε από τις γλώσσες που αναγράφονται στις κονκάρδες του προσωπικού που έρχεται σε επαφή με τους πελάτες.	Υποχρεωτικό
186	Υπηρεσία καθαρισμού ρούχων	Επιτόπια ή εξωτερική υπηρεσία.	Υποχρεωτικό
Δωμάτια			
188	Υπηρεσία κάλυψης	Προετοιμασία του δωματίου για τη νύχτα.	Υποχρεωτικό
189	Υπηρεσία φροντίδας παπουτσιών κατόπιν αιτήματος	Συντήρηση: καθαρισμός, κερί κ.λπ.	A la carte

Υπηρεσία τροφοδοσίας, , ποτά			
Υπηρεσία πρωινού			
190	Continental πρωινό που σερβίρεται σε ειδική αίθουσα πρωινού		Υποχρεωτικό
Αριθμός ελάχιστων σειρών προϊόντων πρωινού		Τουλάχιστον δύο προϊόντα ανά σειρά 5*	13 σειρές προϊόντων
191	Πρωινό σε μπουφέ ή à la carte με τον ίδιο αριθμό σειρών προϊόντων	Λεπτομέρειες σειράς : υποχρεωτικά ζεστά ροφήματα (καφές, σοκολάτα, τσάι), χυμοί φρούτων, φρέσκα φρούτα, αλλαντικά, ζεστά πιάτα, γαλακτοκομικά προϊόντα, δημητριακά, τυριά, μαρμελάδες και βούτυρο, αρτοσκευάσματα, ψωμί, αποξηραμένα φρούτα ή κομπόστες, προϊόντα με χαμηλά λιπαρά... ο κατάλογος δεν είναι εξαντλητικός.	Υποχρεωτικό
Αριθμός σειρών που υπερβαίνουν τον ελάχιστο αριθμό σειρών προϊόντων πρωινού		Τουλάχιστον τρία προϊόντα ανά σειρά στην κατηγορία 5*	14 σειρές προϊόντων
192	Πρωινό σε μπουφέ ή à la carte που υπερβαίνει τον ελάχιστο αριθμό σειρών προϊόντων	Λεπτομέρειες σειράς : υποχρεωτικά ζεστά ροφήματα (καφές, σοκολάτα, τσάι), χυμοί φρούτων, φρέσκα φρούτα, αλλαντικά, ζεστά πιάτα, γαλακτοκομικά προϊόντα, δημητριακά, τυριά, μαρμελάδες και βούτυρο, αρτοσκευάσματα, ψωμί, αποξηραμένα φρούτα ή κομπόστες, προϊόντα με χαμηλά λιπαρά... ο κατάλογος δεν είναι εξαντλητικός.	A la carte
194	Το πρωινό μπορεί να σερβιριστεί στα δωμάτια		Υποχρεωτικό
Catering			
196	Εστιατόριο που σερβίρει μεσημεριανό γεύμα ή/και δείπνο	Το εστιατόριο πρέπει να βρίσκεται είτε εντός της εγκατάστασης είτε δίπλα στο κεντρικό κτίριο.	A la carte
198	Διατίθενται δίσκοι γεύματος ή "en-Cas"	Η παρουσία υπηρεσίας δωματίου επικυρώνει αυτό το κριτήριο.	Υποχρεωτικό
200	Υπηρεσία δωματίου ώρες την ημέρα, οι ώρες πρέπει να εμφανίζονται		A la carte
Υπηρεσία ποτών			
202	Μπαρ που σερβίρει όλους τους τύπους ποτών	Υποχρεωτική στην κατηγορία 5* σύμφωνα με τη νομοθεσία που διέπει τις άδειες IV. Η άδεια IV πρέπει να επιδεικνύεται.	Υποχρεωτικό
Βοηθητικές υπηρεσίες			

203	Κομμωτήριο	υπηρεσίες.	A la carte
204	Διαθέσιμος εκπαιδευτής γυμναστικής		A la carte
205	Διατίθενται χαλαρωτικά μασάζ		A la carte
206	Υπηρεσία παιδικής μέριμνας		A la carte
Κεφάλαιο 3: Προσβασιμότητα και βιώσιμη ανάπτυξη			
Προσβασιμότητα για άτομα με αναπηρία ή/και μειωμένη κινητικότητα			
	Πληροφορίες για την προσβασιμότητα		
208	πληροφορίες (οδηγός, διαδίκτυο...)		Υποχρεωτικό
209	Ευαισθητοποίηση του προσωπικού σχετικά με τον τρόπο υποδοχής των πελατών με αναπηρία		Υποχρεωτικό
210	Εκπαίδευση του προσωπικού υποδοχής πελατών αναπηρία	Όλα τα είδη αναπηρίας πρέπει να λαμβάνονται υπόψη στην κατάρτιση.	A la carte
212	Παροχή αναπηρικού αμαξιδίου		A la carte
Περιβάλλον και Αειφόρος Ανάπτυξη			
Εξοικονόμηση και διαχείριση ενέργειας			
217	τουλάχιστον ενός μέτρου τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας		Υποχρεωτικό
Οικονομία και διαχείριση των υδάτων			
223	τουλάχιστον ενός μέτρου για τη μείωση κατανάλωση νερού		Υποχρεωτικό
Εγκαταστάσεις υγιεινής εξοικονόμησης νερού			
225	Σύστημα εξοικονόμησης νερού για τουαλέτες και ουρητήρια σε κάθε χώρο υγιεινής		Υποχρεωτικό

Μείωση του περιβαλλοντικού αντίκτυπου της διαχείρισης λευκών ειδών			
226	Σε όλα τα δωμάτια προσφέρονται μέσα για τη μείωση της ποσότητας σεντονιών που πρέπει να πλυθούν στο μπάνιο.	Στόχος είναι να μειωθεί η συχνότητα των σεντονιών του μπάνιου.	Υποχρεωτικό
227	Σε όλα τα υπνοδωμάτια προτείνεται μια μέθοδος μείωσης της ποσότητας των κλινοσκεπασμάτων που πρέπει να πλυθούν	Στόχος είναι να μειωθεί η συχνότητα αλλαγής των κλινοσκεπασμάτων.	Υποχρεωτικό
Διαχείριση αποβλήτων			
Μέτρα μείωσης των αποβλήτων			
229	τουλάχιστον ενός μέτρου για τη μείωση απόβλητα		Υποχρεωτικό
Διαλογή και ανακύκλωση			
232	Σύστημα διαλογής αποβλήτων στη διάθεση των πελατών		Υποχρεωτικό
233	Σύστημα διαλογής αποβλήτων που εφαρμόζει η εγκατάσταση	Το κριτήριο αυτό δεν εφαρμόζεται όταν η τοπική αρχή δεν προσφέρει σύστημα συλλογής αποβλήτων με διαλογή.	Υποχρεωτικό
καθαρισμού			
236	τουλάχιστον ενός φιλικού προς το περιβάλλον καθαρισμού		Υποχρεωτικό
Διαχείριση της εγκατάστασης			
Εκπαίδευση προσωπικού			
237	Εκπαίδευση του προσωπικού σε μέτρα εξοικονόμησης ενέργειας, εξοικονόμησης νερού και διαχείρισης αποβλήτων		Υποχρεωτικό
Πληροφορίες πελατών			
239	Ενημέρωση των πελατών για μέσα μεταφοράς χαμηλού περιβαλλοντικού αντίκτυπου		Υποχρεωτικό
Σήμανση και περιβαλλοντικές δράσεις			
240	Τακτική χρήση τουλάχιστον τριών προϊόντων τη γαλλική, περιφερειακή ή μικρών αποστάσεων παραγωγή ή τη γεωργία	Εάν δεν υπάρχουν πωλήσεις τροφίμων ή υπηρεσίες εστίασης, το κριτήριο δεν εφαρμόζεται.	Υποχρεωτικό
241	Τακτική χρήση τουλάχιστον τριών προϊόντων δίκαιου εμπορίου ή βιολογικών προϊόντων	Ελλείψει οποιασδήποτε πώλησης προϊόντων διατροφής ή το κριτήριο καθίσταται	Υποχρεωτικό

		ανεφάρμοστο.	
--	--	--------------	--

Παράρτημα Ζ:«Κριτήρια Κατάταξης Αιγύπτου »

	B	C	D	E	F	G	H	I
Περιο- ρισμοί	Στοιχεία	N°	Κριτήρια ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ	1*	2*	3*	4*	5*
	1-Ορισμός.	1	Το ξενοδοχείο είναι μια εγκατάσταση με ελάχιστο	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ
			χωρητικότητα 10 μονάδων διαμονής, η οποία					
			προσφέρει ενοικιαζόμενα καταλύματα επιπλωμένα και εξοπλισμένα ως δωμάτια, σουίτες, εξοχικές κατοικίες, καταφύγια ή βίλες. Hotel παρέχει επίσης εστιατόριο / μπαρ					
			υπηρεσία σε ορισμένες κατηγορίες. Κάθε					
			μονάδα στέγασης μπορεί να φιλοξενήσει μόνο ένα μέγιστο 4 άτομα χωρίς επιπλέον κρεβάτι που μπορεί να εγκατασταθεί κατόπιν ζήτησης					
	2-Γκαράζ, Χώρος στάθμευσης και αυτοκίνητο χώρος αναμονής	2	Παρέχονται υπηρεσίες γκαράζ ή στάθμευσης	N/r	N/r	3	Υ	Υ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ Πίνακας Κριτηρίων Κατάταξης Αστέρων Ξενοδοχείων Αιγύπτου

*		(εξωτερική σύμβαση που προσφέρει την ίδια υπηρεσία είναι						
		δεκτές αν βρίσκονται κοντά στο ξενοδοχείο).						
		3 Το γκαράζ ή/και ο χώρος στάθμευσης είναι κάτω από το βίντεο επιτήρηση	N/r	N/r	Y	Y	Y	
		4 Φύλακας στάθμευσης ή γκαράζ σε υπηρεσία 24h/24H και 7/7	N/r	N/r	3	4	5	
		5 Παρέχεται χώρος αναμονής αυτοκινήτων / λεωφορείων μπροστά από την είσοδο του ξενοδοχείου	N/r	N/r	N/r	4	5	
		6 Παρέχεται υπηρεσία στάθμευσης valet στο γκαράζ	N/r	N/r	N/r	N/r	5	
		ή χώρο αναμονής αυτοκινήτων.						
		7 Χώρος στάθμευσης, γκαράζ και χώρος αναμονής αυτοκινήτων είναι καλά διατηρημένος	N/r	N/r	Y	Y	Y	
		8 Ο χώρος στάθμευσης, το γκαράζ και ο χώρος αναμονής αυτοκινήτων είναι καθαροί	N/r	N/r	3	3	3	
*		9 Παρέχεται χώρος πρασίνου.	N/r	N/r	2	3	4	
		10 Το τοπίο / η περιοχή πρασίνου είναι καλά διατηρημένη και καθαρή.	N/r	N/r	3	3	3	
	3-Landscaping	11 Όλοι οι κύριοι διάδρομοι είναι κατασκευασμένοι από σκληρές επιφάνειες και αποστραγγίζονται καλά (με τεχνητά ή φυσικά μέσα - απουσία λακκουβών).	N/r	N/r	3	4	5	
		12 Όλες οι καταπακτές τεχνικής επιθεώρησης ή/και οι αίθουσες ελέγχου καλύπτονται στο ίδιο επίπεδο του εδάφους.	N/r	N/r	3	4	5	
		13 Τουλάχιστον οι κύριοι διάδρομοι είναι κατάλληλοι για	N/r	N/r	4	5	6	
		χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων και διαθέτουν ράμπες όταν απαιτείται.						
		14 Όλοι οι διάδρομοι είναι καλά συντηρημένοι.	N/r	N/r	4	5	6	
		15 Όλοι οι διάδρομοι είναι καθαροί.	N/r	N/r	3	3	3	

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ Πίνακας Κριτηρίων Κατάταξης Αστέρων Ξενοδοχείων Αιγύπτου

*	4-κτίριο	16	Το κτίριο είναι εντελώς ανεξάρτητο (δεν κοινό κτίριο με ιδιωτική/οικογενειακή κατοικία ή άλλες δραστηριότητες).	N/r	N/r	N/r	Y	Y
			Το ξενοδοχείο θα μπορούσε να είναι ανεξάρτητο κτίριο ή μέρος ενός κτιρίου με ιδιωτική είσοδο με τους ακόλουθους όρους:	Y	Y	Y	N/r	N/r
			1 - Εάν βρίσκεται στο ισόγειο και έχει πολλούς συνδεδεμένους ορόφους, είναι απαραίτητο να προβλεφθεί ξεχωριστή είσοδος και ξεχωριστή σκάλα. Εάν υπάρχουν περισσότεροι από 3 όροφοι, απαιτείται ανελκυστήρας.					
			2 - Εάν βρίσκονται σε ανώτερους ορόφους, απαιτείται ξεχωριστός ανελκυστήρας (που θα χρησιμοποιείται μόνο από τους επισκέπτες του ξενοδοχείου). 3 - Σε περίπτωση που υπάρχουν περισσότερα από ένα ξενοδοχεία σε ένα κτίριο, εφαρμόζεται ένα στις ακόλουθες προϋποθέσεις: -					
			α- Εάν τα ξενοδοχεία βρίσκονται στο ισόγειο, απαιτείται ξεχωριστή είσοδος για κάθε ξενοδοχείο με ξεχωριστή σκάλα στο εσωτερικό του (εάν υπάρχει).					
			β - Εάν τα ξενοδοχεία βρίσκονται σε ανώτερους ορόφους, απαιτείται ανελκυστήρας ξεχωριστά για κάθε ξενοδοχείο ή από κοινού για τα δύο ξενοδοχεία, αλλά διαφορετικός από αυτόν του κτιρίου.					
		17	Εάν το ξενοδοχείο αποτελεί μέρος του κτιρίου και βρίσκεται σε ανώτερους ορόφους, στην είσοδο του κτιρίου υπάρχει σήμανση κατεύθυνσης, η οποία υποδεικνύει τους ανελκυστήρες και τους αριθμούς των ορόφων.	Y	Y	Y	N/r	N/r

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ Πίνακας Κριτηρίων Κατάταξης Αστέρων Ξενοδοχείων Αιγύπτου

	18	Όταν το κτίριο είναι ανεξάρτητο, όλος ο αέρας	N/r	N/r	N/r	Y	Y
		οι μονάδες κλιματισμού, θέρμανσης και δορυφορικών συσκευών πρέπει να είναι κρυμμένες από τη θέα των επισκεπτών από το ισόγειο, σε όλες τις προσόψεις του κτιρίου.					
	19	Κάθε εξωτερική ή εσωτερική σκάλα/σκάλα με περισσότερα από 4 σκαλοπάτια και πλάτος άνω των 110 cm πρέπει να διαθέτει κιγκλίδωμα ασφαλώς τοποθετημένο σε ύψος 85-96 cm, με διάμετρο λαβής 5 cm.	Y	Y	Y	Y	Y
	20	Οποιοδήποτε μπαλκόνι ή βεράντα πάνω από το έδαφος να διαθέτει κιγκλίδωμα ή τοίχο σε ύψος τουλάχιστον 1,1 m, εάν χρησιμοποιούνται μπροστινές μπάρες, η απόσταση των μπάρων δεν πρέπει να υπερβαίνει τα 10 cm μεταξύ κάθε μπάρας.	Y	Y	Y	Y	Y
	21	Εξωτερική και εσωτερική σήμανση κατεύθυνσης τουλάχιστον	N/r	N/r	3	4	5
	22	σε 2 γλώσσες ή εικονογράμματα σε όλα τα καταστήματα του ξενοδοχείου, που υποδεικνύουν τις υπηρεσίες και τις εγκαταστάσεις.	N/r	N/r	3	4	Y
	23	Όλες οι βαφές, οι αρμολογήσεις, τα υδραυλικά και τα άλλα τελειώματα της πρόσοψης είναι καλά συντηρημένα.	N/r	N/r	3	4	5
5-Είσοδος	24	Υπάρχει μία κύρια είσοδος για τους επισκέπτες	Y	Y	Y	Y	Y
		Μία ξεχωριστή είσοδος στο κεντρικό κτίριο για	N/r	N/r	Y	Y	Y
	25	προσωπικό και προμηθευτές	N/r	N/r			Y
*	26	Η κύρια είσοδος είναι κατάλληλη για χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων.			3	4	
	27	Παρέχεται πόρτα με αισθητήρα ή/και θυρωρός	N/r	N/r	4	Y	Y

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ Πίνακας Κριτηρίων Κατάταξης Αστέρων Ξενοδοχείων Αιγύπτου

		28	Τα τασάκια είναι διαθέσιμα και καθαρά	N/r	N/r	3	3	3
	6-Περιοχή φιλοξενίας	29	Διατίθεται χώρος φιλοξενίας (check in, check out, λόμπι και λόμπι μπαρ περιλαμβάνονται).	Y	Y	Y	Y	Y
		30	Τουλάχιστον 3 τ.μ. για κάθε μονάδα καταλύματος από τις πρώτες 100 μονάδες καταλύματος, 1 τ.μ. για κάθε επιπλέον μονάδα καταλύματος (ο χώρος που συνδέεται με τον προθάλαμο και τα καθίσματα περιλαμβάνονται στον υπολογισμό).	N/r	N/r	N/r	N/r	Y
		31	Τουλάχιστον 2,5 τ.μ. για κάθε μονάδα φιλοξενίας από τις πρώτες 100 μονάδες φιλοξενίας, 1 τ.μ. για κάθε επιπλέον μονάδα φιλοξενίας (ο χώρος που συνδέεται με το λόμπι και τα καθίσματα περιλαμβάνονται στον υπολογισμό).	N/r	N/r	N/r	Y	N/r
		32	Τουλάχιστον 2 τ.μ. για κάθε μονάδα καταλύματος των πρώτων 100 μονάδων, 1 τ.μ. για κάθε επιπλέον μονάδα καταλύματος (ο χώρος που συνδέεται με το λόμπι και τα καθίσματα περιλαμβάνονται στον υπολογισμό).	N/r	N/r	Y	N/r	N/r
		33	Τουλάχιστον 1,5 τ.μ. για κάθε μονάδα καταλύματος από τις πρώτες 50 μονάδες, 0,5 τ.μ. για κάθε επιπλέον μονάδα καταλύματος (ο χώρος που συνδέεται με το λόμπι και τα καθίσματα περιλαμβάνονται στον υπολογισμό).	N/r	Y	N/r	N/r	N/r
		34	Τουλάχιστον 1,5 τ.μ. για κάθε μονάδα καταλύματος από τις πρώτες 20 μονάδες, 0,5 τ.μ. για κάθε επιπλέον μονάδα καταλύματος (ο χώρος που συνδέεται με το λόμπι και τα καθίσματα περιλαμβάνονται στον υπολογισμό).	Y	N/r	N/r	N/r	N/r
		35	Παρέχεται κλιματισμός	Y	Y	N/r	N/r	N/r

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ Πίνακας Κριτηρίων Κατάταξης Αστέρων Ξενοδοχείων Αιγύπτου

*	36	Παρέχεται κλιματισμός (κρυμμένος ή ενσωματωμένος)	N/r	N/r	Y	Y	Y
	37	Η θερμοκρασία του κλιματιστικού είναι μεταξύ 18° και 26° C	Y	Y	Y	Y	Y
	38	Ο χώρος φιλοξενίας αερίζεται και αερίζεται καλά	Y	Y	Y	Y	Y
		Φωτισμός με λαμπτήρες εξοικονόμησης ενέργειας - χαμηλή κατανάλωση.	1	2	3	4	5
	39	Διατίθενται φρέσκα κομμένα λουλούδια	N/r	N/r	3	4	5
	40	Οι υπηρεσίες φιλοξενίας παρέχονται 24 ώρες την ημέρα, 7/7 ημέρες την εβδομάδα.	Y	Y	Y	Y	Y
	41	Η υπηρεσία Internet παρέχεται μέσω Wi-Fi	Y	Y	Y	Y	Y
	42	Οι τιμές των επίσημων μονάδων διαμονής υπογεγραμμένες από τον εκπρόσωπο του Υπουργείου Τουρισμού στα αραβικά και σε άλλη γλώσσα, πρέπει να είναι ορατές από τον πελάτη είτε στη ρεσεψιόν είτε στην κεντρική πόρτα.	Y	Y	Y	Y	Y
	43	Το προσωπικό είναι καλά περιποιημένο και με στολή	Y	Y	Y	Y	Y
	44	Οι στολές του προσωπικού είναι καθαρές και με ευδιάκριτη ετικέτα ονόματος (επώνυμο ή/και όνομα).	3	3	3	3	3
	45	Παρέχονται υπηρεσίες VIP, μπορεί να βρίσκονται σε χώρο φιλοξενίας ή σε συγκεκριμένο όροφο μονάδων φιλοξενίας.	E	F	G	H	I
	46	Οι υπηρεσίες ανταλλαγής συναλλάγματος παρέχονται μέσω τράπεζας ή μηχανήματος ATM στο εσωτερικό του ξενοδοχείου	N/r	N/r	N/r	N/r	5
	47	Τα έπιπλα είναι καλά συντηρημένα	2	3	4	5	6
	49	Τα έπιπλα είναι καθαρά	3	3	3	3	3
	50	Τα δάπεδα είναι καλά συντηρημένα	2	3	4	5	6
	51	Τα δάπεδα είναι καθαρά	3	3	3	3	3

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ Πίνακας Κριτηρίων Κατάταξης Αστέρων Ξενοδοχείων Αιγύπτου

		52	Οι τοίχοι είναι καλά συντηρημένοι	2	3	4	5	6
		53	Οι τοίχοι είναι καθαροί	3	3	3	3	3
		54	Τα ταβάνια είναι καλά διατηρημένα	2	3	4	5	6
		55	Τα ταβάνια είναι καθαρά	3	3	3	3	3
	7-Χώρος αποσκευών	56	Στο χώρο φιλοξενίας, διατίθεται ξεχωριστός κλειδωτός χώρος με ράφια και κρεμάστρες - που χρησιμοποιείται αποκλειστικά για την αποθήκευση αποσκευών και για την αποθήκευση αναπηρικού αμαξιδίου και πατερίτσας για άτομα με ειδικές ανάγκες.	1	2	3	Υ	Υ
		57	Σε κάθε κατάθεση αποσκευών εκδίδεται απόδειξη	1	2	3	4	5
		58	Ο χώρος αποσκευών είναι καλά συντηρημένος και καθαρός	3	3	3	3	3
*	8-Κατάστημα δώρων/εφημερίδα	59	Το κατάστημα δώρων είναι διαθέσιμο	N/r	N/r	3	4	5
		60	Οι εφημερίδες είναι διαθέσιμες στα αραβικά και σε τουλάχιστον μία ξένη γλώσσα και - υπάρχει δυνατότητα εκτύπωσης των ειδήσεων του Α4 μέσω του διαδικτύου.	N/r	N/r	N/r	4	Υ
*	9-Business Services	61	Τουλάχιστον ένα γραφείο με υπολογιστή,	N/r	N/r	3	4	Υ
			εκτυπωτής, σύνδεση στο διαδίκτυο είναι διαθέσιμη για τους πελάτες					
		62	Όλα τα υλικά και τα καλώδια είναι καθαρά και σωστά τοποθετημένα	N/r	N/r	3	3	3
	10-Αίθουσα πολλαπλών χρήσεων	63	Παρέχεται 1 αίθουσα πολλαπλών χρήσεων	N/r	N/r	3	Υ	N/r
		64	Παρέχονται 2 αίθουσες πολλαπλών χρήσεων (τουλάχιστον για 200 άτομα)	N/r	N/r	N/r	N/r	Υ
		65	Τα έπιπλα είναι καλά συντηρημένα	2	3	4	5	6
		66	Τα έπιπλα είναι καθαρά	3	3	3	3	3
		67	Τα δάπεδα είναι καλά συντηρημένα	2	3	4	5	6
		68	Τα δάπεδα είναι καθαρά	3	3	3	3	3

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ Πίνακας Κριτηρίων Κατάταξης Αστέρων Ξενοδοχείων Αιγύπτου

	69	Οι τοίχοι είναι καλά συντηρημένοι	2	3	4	5	6
	70	Οι τοίχοι είναι καθαροί	3	3	3	3	3
	71	Τα ταβάνια είναι καλά διατηρημένα	2	3	4	5	6
	72	Τα ταβάνια είναι καθαρά	3	3	3	3	3
11-Δημόσιες τουαλέτες	73	Διατίθενται ξεχωριστές τουαλέτες για άνδρες και γυναίκες, με σαφή σήμανση.	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ
	74	Η πόρτα εισόδου δημόσιας τουαλέτας έχει ελάχιστο πλάτος 90 cm και πρέπει να κλείνει μόνη της.	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ
	75	Παρέχεται καθρέφτης πλήρους μήκους	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ
	76	Ηλεκτρικός απορροφητήρας - καλός εξαερισμός σε κάθε καμπίνα	3	3	3	3	3
	77	Εξατμιστήρας - τα πλέγματα εξαγωγής είναι καλά συντηρημένα και καθαρά	3	3	3	3	3
	78	Ο καθρέφτης παρέχεται πάνω από τις λεκάνες	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ
	79	Οι υδραυλικές εγκαταστάσεις είναι κρυμμένες από τους επισκέπτες	1	2	3	4	Υ
	80	Παρέχεται νιπτήρας	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ
	81	Όλες οι δεξαμενές νερού της τουαλέτας διαθέτουν σύστημα διπλής έκπλυσης με εξοικονόμηση νερού	1	2	3	4	5
	82	Όλες οι κεφαλές βρυσών διαθέτουν αφρόλουτρο εξοικονόμησης (μίξερ αέρα)	1	2	3	4	5
	83	Όλες οι συσκευές μπάνιου είναι καλά συντηρημένες και καθαρές	3	3	3	3	3
	84	Διατίθεται γάντζος για ρούχα στην περιοχή του νιπτήρα	1	2	3	4	5
	85	Παρέχεται επαρκής φωτισμός	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ
	86	Κρύο και ζεστό νερό είναι μόνιμα διαθέσιμα	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ Πίνακας Κριτηρίων Κατάταξης Αστέρων Ξενοδοχείων Αιγύπτου

	87	Το ζεστό και το κρύο νερό φτάνει γρήγορα (όχι περισσότερο από ένα λεπτό, κύκλωμα βρόχου)	1	2	3	4	5
	88	Παρέχονται διανεμητές σαπουνιού, χαρτί κουζίνας.	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ
	89	Παρέχεται στεγνωτήρας χεριών	1	2	3	Υ	Υ
	90	Παρέχονται βαμβακερές πετσέτες χειρός	N/r	N/r	N/r	N/r	5
	91	Η πόρτα της καμπίνας τουαλέτας έχει ελάχιστο καθαρό πλάτος 70 cm	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ
	92	Παρέχονται κλειστές καμπίνες τουαλέτας με κλειδαριές	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ
	93	Οι καμπίνες τουαλέτας είναι εντελώς κλειστές από το δάπεδο έως την οροφή	N/r	N/r	3	Υ	Υ
	94	Παρέχονται γάντζοι στις καμπίνες	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ
	95	Το κάθισμα τουαλέτας είναι κάθισμα με εσωτερικό ή εξωτερικό πίδακα νερού	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ
	96	Οι καμπίνες τουαλέτας έχουν καλυμμένο καλάθι απορριμμάτων για να	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ
		ανοίγει με το πόδι, από ανοξείδωτο ατσάλι και άλλο ένα στην περιοχή του νιπτήρα					
	97	Στις καμπίνες τουαλέτας διατίθεται χαρτί τουαλέτας για ζετυλίγματα	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ
	98	Ένα επιπλέον ρολό χαρτί τουαλέτας για στήριξη στην καμπίνα τουαλέτας	1	2	3	Υ	Υ
	99	Εάν υπάρχουν ανδρικά ουρητήρια, έχουν διαχωριστικό με πλευρική θέα στις δημόσιες τουαλέτες ανδρών	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ
*	100	Τα δάπεδα είναι αντιολισθητική επιφάνεια	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ
	101	Τα έπιπλα είναι καλά συντηρημένα	2	3	4	5	6
	102	Τα έπιπλα είναι καθαρά	3	3	3	3	3
	103	Τα δάπεδα είναι καλά συντηρημένα	2	3	4	5	6
	104	Τα δάπεδα είναι καθαρά	3	3	3	3	3

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ Πίνακας Κριτηρίων Κατάταξης Αστέρων Ξενοδοχείων Αιγύπτου

		105	Οι τοίχοι είναι καλά συντηρημένοι	2	3	4	5	6
		106	Οι τοίχοι είναι καθαροί	3	3	3	3	3
		107	Τα ταβάνια είναι καλά διατηρημένα	2	3	4	5	6
		108	Τα ταβάνια είναι καθαρά	3	3	3	3	3
	12-Δημόσια τουαλέτα για χρήστες αναπηρικών καρεκλών	109	Απαιτείται τουλάχιστον μία κατάλληλα προσαρμοσμένη τουαλέτα, η οποία θα μπορούσε να είναι unisex όταν είναι εντελώς ξεχωριστή από τις δημόσιες τουαλέτες ανδρών και γυναικών.	1	2	3	4	5
		110	Όλες οι απαιτήσεις και τα πρότυπα για τις δημόσιες	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ
			τουαλέτες περιοχή εφαρμόζεται σε δημόσιες τουαλέτες εφαρμόζονται σε toiletts για τα άτομα με ειδικές ανάγκες? και να εφαρμόσει τις πρόσθετες ακόλουθες προδιαγραφές:					
		111	Η πόρτα των ατόμων με ειδικές ανάγκες είναι ανοιγόμενη προς τα έξω, με πλάτος τουλάχιστον 100 cm και με χειρολαβή σε ύψος 90cm -120 cm από το επίπεδο του δαπέδου. Όταν οι τουαλέτες των ατόμων με ειδικές ανάγκες βρίσκονται σε κάθε τμήμα ανδρών και γυναικών, όλες οι πόρτες που οδηγούν στην καμπίνα πρέπει να έχουν τα ίδια χαρακτηριστικά.	1	2	3	4	5
		112	Το ελάχιστο μέγεθος της καμπίνας τουαλέτας είναι 120 cm x 150 cm, με ελάχιστο δίκτυ 100 cm, ελεύθερο μπροστά από το κάθισμα τουαλέτας.	1	2	3	4	5
		113	Το ύψος του καθίσματος τουαλέτας είναι μεταξύ 43 cm - 49 cm με εσωτερικό ή εξωτερικό πίδακα νερού	1	2	3	4	5
		114	Ο νιπτήρας έχει πλάτος 50 cm και ύψος 72-74 cm από το επίπεδο του δαπέδου με επαρκή χώρο κάτω από τον νιπτήρα και καθρέφτη πάνω από τον νιπτήρα με ύψος	1	2	3	4	5

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ Πίνακας Κριτηρίων Κατάταξης Αστέρων Ξενοδοχείων Αιγύπτου

			μεταξύ 50-80 cm και με βρύση με μακρύ βραχίονα.					
		115	Οριζόντιες και κάθετες ράγες ασφαλείας δίπλα στο νιπτήρα και το κάθισμα τουαλέτας	1	2	3	4	5
		116	Όλες οι προμήθειες (είδη υγιεινής) βρίσκονται σε ύψος 90 -120 cm από το επίπεδο του δαπέδου.	1	2	3	4	5
	13- Ανελκυστήρες	117	Για κτίρια με 2 ή περισσότερους ορόφους πάνω από το επίπεδο του εδάφους θα πρέπει να προβλέπεται τουλάχιστον ένας ανελκυστήρας επισκεπτών. Ένας επιπλέον ανελκυστήρας θα πρέπει να προστίθεται για κάθε 50 επιπλέον δωμάτια.	N/r	N/r	N/r	Y	Y
		118	Θα πρέπει να προβλέπεται τουλάχιστον ένας ανελκυστήρας επισκεπτών για κτίρια με 3 ή περισσότερους ορόφους πάνω από το επίπεδο του εδάφους. Ένας επιπλέον ανελκυστήρας θα πρέπει να προστίθεται για κάθε 50 επιπλέον δωμάτια - τα κριτήρια ισχύουν σε περίπτωση ανεξάρτητου κτιρίου.	Y	Y	Y	N/r	N/r
		119	Διατίθεται ανελκυστήρας υπηρεσίας	N/r	N/r	3	Y	Y
		120	Όλες οι καμπίνες ανελκυστήρων είναι καλά συντηρημένες	2	3	4	5	6
		121	Όλα τα ερμάρια των ανελκυστήρων είναι καθαρά	3	3	3	3	3
		122	Οι αριθμοί των ορόφων είναι ευδιάκριτοι στον πίνακα του ανελκυστήρα	1	2	3	4	5
		123	Πρέπει να παρέχεται σύμβαση συντήρησης	3	3	3	3	3
*	14- Διάδρομοι πρόσβασης	124	Οι διάδρομοι των μονάδων διαμονής πρέπει να έχουν ελάχιστο πλάτος 1,2 Y καθαρά	1	2	3	N/r	N/r
*		125	Οι διάδρομοι των μονάδων διαμονής πρέπει να έχουν ελάχιστο πλάτος 1,5 Y καθαρά	N/r	N/r	N/r	4	5

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ Πίνακας Κριτηρίων Κατάταξης Αστέρων Ξενοδοχείων Αιγύπτου

		126	Όλοι οι διάδρομοι είναι κατάλληλοι για χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων	N/r	N/r	3	4	5
		127	Οι διάδρομοι είναι καλά φωτισμένοι	3	3	3	3	3
		128	Οι ανιχνευτές κίνησης είναι λειτουργικοί στο σύστημα φωτισμού	1	2	3	4	5
		129	Οι διάδρομοι αερίζονται και αερίζονται	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ
		130	Φωτισμός με λαμπτήρες εξοικονόμησης ενέργειας - χαμηλή κατανάλωση.	1	2	3	4	5
		131	Τα δάπεδα είναι καλά συντηρημένα	2	3	4	5	6
		132	Τα δάπεδα είναι καθαρά	3	3	3	3	3
		133	Οι τοίχοι είναι καλά συντηρημένοι	2	3	4	5	6
		134	Οι τοίχοι είναι καθαροί	3	3	3	3	3
		135	Τα ταβάνια είναι καλά διατηρημένα	2	3	4	5	6
		136	Τα ταβάνια είναι καθαρά	3	3	3	3	3
		137	Εάν υπάρχει εξοπλισμός διαδρόμων, συντηρείται καλά	2	3	4	5	6
		138	Εάν υπάρχει εξοπλισμός διαδρόμου, είναι καθαρός	3	3	3	3	3
		139	Πινακίδες κατεύθυνσης στους διαδρόμους για την ένδειξη των δωματίων και άλλων σημείων πώλησης	1	2	3	4	5
	15- Χώροι τροφίμων και ποτών	140	Παρέχεται ένας κύριος χώρος τροφίμων και ποτών (κύριο εστιατόριο)	N/r	N/r	Υ	Υ	Υ
		141	Παρέχεται ένας κύριος χώρος τροφίμων και ποτών (περιοχή πρωινού)	Υ	Υ	N/r	N/r	N/r
		142	Ελάχιστη επιφάνεια 1,75 τ.μ. ανά άτομο για το 60% της χωρητικότητας του ξενοδοχείου	N/r	N/r	N/r	N/r	Υ
		143	Ελάχιστη επιφάνεια 1,5 τ.μ. ανά άτομο για το 60% της χωρητικότητας του ξενοδοχείου	N/r	N/r	N/r	Υ	N/r
		144	Ελάχιστη επιφάνεια 1 τ.μ. ανά άτομο για το 60% της χωρητικότητας του ξενοδοχείου	N/r	N/r	Υ	N/r	N/r

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ Πίνακας Κριτηρίων Κατάταξης Αστέρων Ξενοδοχείων Αιγύπτου

		145	Διατίθεται μια δεύτερη περιοχή φαγητού - παράδειγμα "la carte" ή "Specialty food".	N/r	N/r	N/r	Y	Y
		146	Παρέχεται 1 χώρος μπαρ (ανοικτός ή κλειστός χώρος)	N/r	N/r	Y	Y	Y
		147	Παρέχεται 1 επιπλέον χώρος για μπαρ (ανοικτός ή κλειστός χώρος)	N/r	N/r	N/r	5	Y
		148	Θα πρέπει να υπάρχει χώρος μη καπνιζόντων σε όλους τους εσωτερικούς χώρους τροφίμων και ποτών.	N/r	N/r	3	4	5
		149	Διατίθεται τιμοκατάλογος τροφίμων και ποτών (στα αραβικά και σε άλλη γλώσσα) σε αιγυπτιακές λίρες, συμπεριλαμβανομένων των φόρων και της χρέωσης υπηρεσιών.	Y	Y	Y	Y	Y
		150	Τα τραπεζομάντιλα, τα σερβίτσια, οι χαρτοπετσέτες είναι σε καλή κατάσταση και καθαρά	3	3	3	3	3
		151	Ο μπουφές μπορεί να είναι από σταθερές ή κινητές μονάδες, είναι	N/r	N/r	3	4	5
			περιέχει ζεστά και κρύα τμήματα - Τα πιάτα Chafing έχουν πλήρη κυλινδρική επιφάνεια και είναι εξοπλισμένα για να λειτουργούν με ηλεκτρικό ρεύμα.					
		152	Εάν υπάρχουν πλευρικοί σταθμοί, είναι καλά συντηρημένοι και καθαροί	N/r	N/r	3	3	3
		153	Εάν υπάρχουν σταθμοί ζωντανής μαγειρικής, διαθέτουν απορροφητήρα με φίλτρα.	N/r	N/r	Y	Y	Y
		154	Η καλωδίωση του εξοπλισμού και όλος ο εξοπλισμός εργασίας είναι καλά οργανωμένος ώστε να έχει σωστή θέα ή να είναι κρυμμένος από την οπτική επαφή των επισκεπτών.	N/r	N/r	3	4	5
		155	Η μόνιμα εγκατεστημένη καλωδίωση του ηλεκτρικού εξοπλισμού (διανομείς, μηχανές	N/r	N/r	3	4	5

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ Πίνακας Κριτηρίων Κατάταξης Αστέρων Ξενοδοχείων Αιγύπτου

		καφέ, παγομηχανές κ.λπ.) είναι κρυμμένη από τη θέα των επισκεπτών.						
		156	Τα γυαλιά είναι χωρίς λεκέδες και σε άριστη κατάσταση για χρήση από τον πελάτη.	2	3	4	5	6
		157	Τα γυαλιά είναι καθαρά	3	3	3	3	3
		158	Σκεύη χωρίς λεκέδες, γυαλιστερά και σε άριστη κατάσταση για χρήση από τον πελάτη	2	3	4	5	6
		159	Τα πορσελάνινα σκεύη είναι καθαρά	3	3	3	3	3
		160	Τα ασημένια είναι χωρίς λεκέδες, γυαλιστερά και σε άριστη κατάσταση για χρήση από τους πελάτες.	2	3	4	5	6
		161	Τα ασημένια είναι καθαρά	3	3	3	3	3
		162	Η θερμοκρασία του κλιματιστικού είναι μεταξύ 18°-26° C	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ
*		163	Ο κλιματισμός είναι κρυμμένος ή ενσωματωμένος	N/r	N/r	3	Υ	Υ
		164	Τα τραπέζια και οι καρέκλες είναι στερεά και σταθερά	2	3	4	5	6
		165	Οι παιδικές καρέκλες είναι διαθέσιμες για ηλικίες από 1 έως 3 ετών	N/r	N/r	3	4	5
		166	Οι παιδικές καρέκλες είναι καλά συντηρημένες και καθαρές	N/r	N/r	3	3	3
		167	Τα έπιπλα είναι καλά συντηρημένα	2	3	4	5	6
		168	Τα έπιπλα είναι καθαρά	3	3	3	3	3
		169	Τα δάπεδα είναι καλά συντηρημένα	2	3	4	5	6
		170	Τα δάπεδα είναι καθαρά	3	3	3	3	3
		171	Οι τοίχοι είναι καλά συντηρημένοι	2	3	4	5	6
		172	Οι τοίχοι είναι καθαροί	3	3	3	3	3
		173	Τα ταβάνια είναι καλά διατηρημένα	2	3	4	5	6

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ Πίνακας Κριτηρίων Κατάταξης Αστέρων Ξενοδοχείων Αιγύπτου

		174	Τα ταβάνια είναι καθαρά	3	3	3	3	3
		175	Η υπηρεσία σνακ έχει λεπτομερή τιμοκατάλογο	N/r	N/r	Y	Y	Y
			(αραβικά και άλλη γλώσσα) σε αιγυπτιακές λίρες περιλαμβάνονται φόροι και χρέωση υπηρεσιών περιλαμβάνονται					
		176	Οι υπηρεσίες σνακ παρέχονται 24 ώρες το 24ωρο	N/r	N/r	N/r	N/r	Y
		177	Υπηρεσίες σνακ παρέχονται 18 ώρες	N/r	N/r	N/r	Y	N/r
		178	Οι υπηρεσίες σνακ παρέχονται 16 ώρες	N/r	N/r	3	N/r	N/r
*	16-Κολυμβητήριο	179	Διατίθεται πισίνα (-ες)	N/r	2	3	Y	Y
		180	Τουλάχιστον μία πισίνα είναι θερμαινόμενη	N/r	N/r	N/r	4	Y
		181	Εάν υπάρχει πισίνα, πιστοποιημένος ναυαγοσώστης είναι διαθέσιμος κατά τις περιόδους λειτουργίας της πισίνας.	N/r	Y	Y	Y	Y
		182	Ο ναυαγοσώστης είναι εύκολα αναγνωρίσιμος	N/r	Y	Y	Y	Y
		183	Τήρηση ενός βιβλίου σημειώσεων όπου καταγράφονται καθημερινά τα αρχεία ποιότητας του νερού.	N/r	Y	Y	Y	Y
		184	Τουλάχιστον 1 ντους είναι ορατό και διαθέσιμο γύρω από κάθε πισίνα	N/r	Y	Y	Y	Y
*		185	Δίπλα σε κάθε πισίνα διατίθεται λεκάνη ποδιών	N/r	Y	Y	Y	Y
		186	Οι ενδείξεις βάθους της πισίνας είναι σαφώς ορατές στο	N/r	Y	Y	Y	Y
			δίπλα στην πισίνα					
		187	Πίνακας πληροφοριών με τις ώρες λειτουργίας,	N/r	Y	Y	Y	Y
			οι κανόνες και οι κανονισμοί των χρηστών είναι διαθέσιμοι δίπλα σε κάθε χώρο της πισίνας και σε τουλάχιστον δύο γλώσσες					
		188	Παρέχονται ξαπλώστρες, ανθεκτικές στον ήλιο και με ρυθμιζόμενη πλάτη.	N/r	Y	Y	Y	Y

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ Πίνακας Κριτηρίων Κατάταξης Αστέρων Ξενοδοχείων Αιγύπτου

		189	Εάν παρέχονται στρώματα για τις ξαπλώστρες, πρέπει να έχουν ύψος 5 cm και να είναι κατασκευασμένα από υλικό που καθαρίζεται εύκολα.	N/r	Υ	Υ	Υ	Υ
		190	Εάν υπάρχουν στρώματα είναι καλά συντηρημένα	N/r	3	4	5	6
		191	Αν υπάρχουν στρώματα είναι καθαρά	N/r	3	3	3	3
		192	Οι ξαπλώστρες είναι καλά συντηρημένες	N/r	3	4	5	6
		193	Οι ξαπλώστρες είναι καθαρές	N/r	3	3	3	3
		194	Διατίθενται τραπέζια μπιλιάρδου με ελάχιστο μέγεθος 25 x 25 cm	N/r	2	3	4	5
		195	Τα τραπέζια δίπλα στην πισίνα είναι καλά συντηρημένα	N/r	3	4	5	6
		196	Τα τραπέζια της πισίνας είναι καθαρά	N/r	3	3	3	3
		197	Διατίθενται ομπρέλες σταθερές ή τοποθετημένες στο δάπεδο ή με ασφαλή για τον άνεμο ποδοστάτη.	N/r	2	3	4	5
		198	Οι ομπρέλες της πισίνας είναι καλά συντηρημένες	N/r	3	4	5	6
		199	Οι ομπρέλες της πισίνας είναι καθαρές	N/r	3	3	3	3
		200	Παρέχονται καθαρές πετσέτες	N/r	3	Υ	Υ	Υ
		201	Διαθέσιμος χώρος καλαθιών απορριμμάτων, καλά συντηρημένος και καθαρός	N/r	3	4	5	6
		202	Η πισίνα είναι καλά συντηρημένη	N/r	3	4	5	6
		203	Η πισίνα είναι καθαρή	N/r	3	3	3	3
		204	Η πισίνα που περιβάλλει είναι καλά διατηρημένη	N/r	3	4	5	6
		205	Εάν η πισίνα -το περιβάλλον είναι καθαρό	N/r	3	3	3	3
*	17-Παιδική πισίνα	206	Παιδική πισίνα παρέχεται, μπορεί να είναι μέρος	N/r	Υ	Υ	Υ	Υ
			της κύριας πισίνας με διαχωρισμό ασφαλείας μεταξύ των δύο τμημάτων					

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ Πίνακας Κριτηρίων Κατάταξης Αστέρων Ξενοδοχείων Αιγύπτου

		207	Οι ενδείξεις βάθους της πισίνας είναι σαφώς ορατές στο	N/r	Y	Y	Y	Y
			δίπλα στην πισίνα					
		208	Η πισίνα είναι θερμαινόμενη	N/r	N/r	3	4	5
		209	Η πισίνα είναι υπό συνεχή επιτήρηση κατά τις ώρες λειτουργίας.	N/r	Y	Y	Y	Y
		210	Η πισίνα είναι καλά συντηρημένη	N/r	3	4	5	6
		211	Η πισίνα είναι καθαρή	N/r	3	3	3	3
		212	Η πισίνα που περιβάλλει είναι καλά διατηρημένη	N/r	3	4	5	6
		213	Η πισίνα που περιβάλλει είναι καθαρή	N/r	3	3	3	3
*	18-Fitness / Health Club	214	Αίθουσα γυμναστικής εξοπλισμένη με αθλητικό εξοπλισμό	N/r	N/r	3	4	Y
			ή/και bodybuilding είναι διαθέσιμα - μπορεί να είναι unisex					
		215	Ο εξοπλισμός εκγύμνασης είναι καλά συντηρημένος	N/r	3	4	5	6
		216	Ο εξοπλισμός εκγύμνασης είναι καθαρός	N/r	3	3	3	3
		217	Εάν υπάρχουν καθρέφτες στο γυμναστήριο, είναι κατασκευασμένοι από σκληρυμένο γυαλί ή έχουν επεξεργασία κατά της θραύσης.	N/r	2	3	4	5
		218	Το εύρος θερμοκρασίας κυμαίνεται μεταξύ 18° και 26°C	N/r	Y	Y	Y	Y
		219	Το γυμναστήριο αερίζεται και αερίζεται	N/r	3	3	3	3
		220	Διατίθενται 2 σάουνες - μία για άνδρες και μία για γυναίκες	N/r	2	3	4	Y
		221	Ο εξοπλισμός της σάουνας είναι κατασκευασμένος από φυσικό ξύλο και είναι εξοπλισμένος με θερμόμετρο, υδρόμετρο, κλεψύδρα, ξύλινη σφραγίδα και κουτάλα, προστασία πέτρας και προστασία λάμπας.	N/r	2	3	4	5

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ Πίνακας Κριτηρίων Κατάταξης Αστέρων Ξενοδοχείων Αιγύπτου

	222	Ο εξοπλισμός της σάουνας είναι καλά συντηρημένος	N/r	3	4	5	6
	223	Ο εξοπλισμός της σάουνας είναι καθαρός	N/r	3	3	3	3
	224	Διατίθενται 2 ατμόλουτρα - ένα για άνδρες και ένα για γυναίκες	N/r	2	3	4	5
	225	Το ατμόλουτρο είναι καλά συντηρημένο	N/r	3	4	5	6
	226	Το χαμάμ είναι καθαρό	N/r	3	3	3	3
	227	Διατίθενται καμπίνες μασάζ εξοπλισμένες με τραπέζι μασάζ και νιπτήρα.	N/r	Υ	Υ	Υ	Υ
	228	Η καμπίνα μασάζ και ο εξοπλισμός είναι καλά συντηρημένα	N/r	3	4	5	6
	229	Η καμπίνα μασάζ και ο εξοπλισμός είναι καθαρά	N/r	3	3	3	3
*	230	Διατίθεται τζακούζι (μέσα ή έξω)	N/r	2	3	4	5
	231	Jaccuzi είναι καλά συντηρημένα	N/r	3	4	5	6
	232	Τα τζακούζι είναι καθαρά	N/r	3	3	3	3
	233	Εμφάνιση εσωτερικού κανονισμού για τη χρήση σάουνας, χαμάμ και τζακούζι	N/r	3	Υ	Υ	Υ
	234	Διατίθενται ξεχωριστές τουαλέτες με κλειδαριά, ντους, αποδυτήρια για άνδρες και γυναίκες.	N/r	Υ	Υ	Υ	Υ
	235	Πρέπει να υπάρχει μόνιμα διαθέσιμο κρύο και ζεστό νερό	N/r	Υ	Υ	Υ	Υ
	236	Τιμοκατάλογος περίθαλψης (2 γλώσσες) σε αιγυπτιακές λίρες συμπεριλαμβανομένων των φόρων και της χρέωσης υπηρεσιών είναι διαθέσιμος	N/r	Υ	Υ	Υ	Υ
	237	Φωτισμός με λαμπτήρες εξοικονόμησης ενέργειας - χαμηλή κατανάλωση.	N/r	2	3	4	5
	238	Τα δάπεδα είναι καλά συντηρημένα	N/r	3	4	5	6
	239	Τα δάπεδα είναι καθαρά	N/r	3	3	3	3

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ Πίνακας Κριτηρίων Κατάταξης Αστέρων Ξενοδοχείων Αιγύπτου

		240	Οι τοίχοι είναι καλά συντηρημένοι	N/r	3	4	5	6
		241	Οι τοίχοι είναι καθαροί	N/r	3	3	3	3
		242	Τα ταβάνια είναι καλά διατηρημένα	N/r	3	4	5	6
		243	Τα ταβάνια είναι καθαρά	N/r	3	3	3	3
		244	Όλος ο εξοπλισμός (υποδοχή, διακόσμηση, αίθουσα ανάπαυσης, βεστιάρια) βρίσκεται σε καλή κατάσταση συντήρησης.	N/r	3	4	5	6
		245	Όλος ο εξοπλισμός (υποδοχή, διακόσμηση, αίθουσα ανάπαυσης, αποδυτήρια) είναι καθαρός	N/r	3	3	3	3
	19-Περιοχή διαμονής	246	Οι μονάδες διαμονής είναι εξοπλισμένες για τουλάχιστον 2 άτομα σε ένα διπλό κρεβάτι ή δύο μονά κρεβάτια.	Y	Y	Y	Y	Y
		247	Ο χώρος διαμονής, συμπεριλαμβανομένου του μπάνιου και της εισόδου, είναι τουλάχιστον 28 τ.μ. χωρίς βεράντα/μπαλκόνι.	N/r	N/r	N/r	N/r	Y
		248	Ο χώρος διαμονής, συμπεριλαμβανομένου του μπάνιου και της εισόδου, έχει ελάχιστο εμβαδόν 24 τ.μ. χωρίς βεράντα/μπαλκόνι.	N/r	N/r	N/r	Y	N/r
		249	Ο χώρος διαμονής, συμπεριλαμβανομένου του μπάνιου και της εισόδου, έχει ελάχιστο εμβαδόν 21 τ.μ. χωρίς βεράντα/μπαλκόνι.	N/r	N/r	Y	N/r	N/r
		250	Ο χώρος διαμονής, συμπεριλαμβανομένου του μπάνιου και της εισόδου, είναι τουλάχιστον 18 τ.μ. χωρίς βεράντα/μπαλκόνι.	N/r	Y	N/r	N/r	N/r
		251	Ο χώρος διαμονής, συμπεριλαμβανομένου του μπάνιου και της εισόδου, έχει ελάχιστο εμβαδόν 16 τ.μ. χωρίς βεράντα/μπαλκόνι.	Y	N/r	N/r	N/r	N/r
		252	Σε περίπτωση που η επιχείρηση δεν εμφανίζει στην περιοχή ενημέρωσης των πελατών της (διαδίκτυο, φυλλάδια, περιοχή φιλοξενίας) ότι όλα τα	1	2	3	4	5

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ Πίνακας Κριτηρίων Κατάταξης Αστέρων Ξενοδοχείων Αιγύπτου

			οι μονάδες διαμονής είναι για μη καπνιστές, τουλάχιστον το 30% των μονάδων διαμονής είναι για μη καπνιστές και διαθέτουν κατάλληλη σήμανση που τις χαρακτηρίζει ως τέτοιες.					
*		253	Η πόρτα της μονάδας διαμονής είναι συμπαγής με ελάχιστο καθαρό πλάτος 80 cm και ύψος 210 cm.	3	4	M	Y	Y
		254	Κάθε μονάδα καταλύματος αναγνωρίζεται από έναν αριθμό ή ονόματα που τις διαφοροποιούν.	Y	Y	Y	Y	Y
		255	Η πόρτα της μονάδας διαμονής κλείνει μόνη της	3	4	Y	Y	Y
		256	Εφόσον προβλέπεται, οι πόρτες των καταλυμάτων διαθέτουν διάταξη ασφάλισης σε κάθε πλευρά.	Y	Y	Y	Y	Y
		257	Οι μονάδες Connected Lodging διαθέτουν δύο συμπαγείς πόρτες με ελάχιστο πλάτος 70 cm net	Y	Y	Y	Y	Y
		258	Πρέπει να παρέχεται ηλεκτρονικό κλειδί πόρτας	N/r	N/r	Y	Y	Y
		259	Πρέπει να παρέχεται μηχανικό κλειδί πόρτας	Y	Y	N/r	N/r	N/r
		260	Μην ενοχλείτε / Παρακαλώ φτιάξτε την κάρτα δωματίου είναι	1	2	3	4	5
			διαθέσιμη - η νέα τεχνολογία ως ηλεκτρονικό σύστημα επικυρώνει τα κριτήρια.					
		261	Η αλυσίδα ασφαλείας και η τρύπα κατασκοπείας είναι εγκατεστημένες στις πόρτες των καταλυμάτων σε ύψος 160 cm από το δάπεδο.	Y	Y	Y	Y	Y
		262	Οι επίσημες τιμές των καταλυμάτων υπογεγραμμένες από τον εκπρόσωπο του Υπουργείου Τουρισμού πρέπει να είναι ορατές από τον πελάτη είτε πίσω από την κεντρική πόρτα είτε μέσα από την πόρτα της ντουλάπας.	Y	Y	Y	Y	Y

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ Πίνακας Κριτηρίων Κατάταξης Αστέρων Ξενοδοχείων Αιγύπτου

	263	Το σχέδιο εκκένωσης έκτακτης ανάγκης πρέπει να είναι σαφώς	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ
		που αναγράφεται στο πίσω μέρος της πόρτας του υπνοδωματίου, υποδεικνύοντας τη θέση του δωματίου, τις οδούς διαφυγής και το σημείο συνάντησης. Το σχέδιο πρέπει να είναι τουλάχιστον σε δύο γλώσσες					
	264	Το εύρος θερμοκρασίας κλιματισμού κυμαίνεται μεταξύ 18° και 26°C	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ
	265	Ο κλιματισμός είναι κρυμμένος ή ενσωματωμένος	N/r	N/r	3	4	Υ
		Από την είσοδο του καταλύματος 1					
		Διακόπτης ελέγχου ή παρόμοιος ως εξοικονόμηση ενέργειας - (ο παραδοσιακός διακόπτης δεν γίνεται δεκτός) μπορεί να ενεργοποιήσει ή να απενεργοποιήσει όλες τις ηλεκτρικές εγκαταστάσεις. Μόνη παρέκκλιση το μίνι μπαρ.					
	266	Ηλεκτρικός διακόπτης φωτός βρίσκεται στην είσοδο της μονάδας φιλοξενίας και δίπλα στο κρεβάτι, μερικά από τα οποία είναι αναστρέψιμα μεταξύ τους	1	2	3	4	5
	267	Όλοι οι ηλεκτρικοί διακόπτες είναι καλά συντηρημένοι και καθαροί	1	2	3	4	Υ
	268	Ολόκληρο το δωμάτιο διαθέτει 5 μονάδες φωτισμού, συμπεριλαμβανομένων των φώτων δίπλα στο κρεβάτι	3	3	3	3	3
	269	Ολόκληρο το δωμάτιο διαθέτει 4 μονάδες φωτισμού, συμπεριλαμβανομένων των φώτων δίπλα στο κρεβάτι	N/r	N/r	N/r	4	5
	270	Φωτισμός με λαμπτήρες εξοικονόμησης ενέργειας - χαμηλή κατανάλωση.	1	2	3	N/r	N/r
	271	Διατίθεται ντουλάπα	1	2	3	4	5
	272	Το βάθος της ντουλάπας είναι 60 cm και το ύψος 210 cm	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ Πίνακας Κριτηρίων Κατάταξης Αστέρων Ξενοδοχείων Αιγύπτου

	273	Διατίθεται αίθουσα αποδυτηρίων	1	2	3	4	5
	274	Παρέχεται σετ ραπτικής	N/r	N/r	N/r	N/r	3
	275	Παρέχεται σετ παπουτσιών	N/r	N/r	N/r	4	5
	276	Παρέχονται τουλάχιστον 4 κρεμάστρες με ράβδους και 2 με κλιπς της ίδιας κατηγορίας και εμφάνισης (απουσία συρμάτων κρεμάστρων) ανά άτομο.	N/r	N/r	N/r	4	5
	277	Παρέχονται τουλάχιστον 3 κρεμάστρες με ράβδους και 1 με κλιπς της ίδιας κατηγορίας και εμφάνισης (απουσία συρμάτων κρεμάστρων) ανά άτομο.	N/r	N/r	N/r	N/r	Y
	278	Θα πρέπει να παρέχονται τουλάχιστον 3 κρεμάστρες ανά άτομο της ίδιας κατηγορίας και εμφάνισης (απουσία συρμάτων κρεμάστρων).	N/r	N/r	Y	Y	N/r
	279	Παρέχονται υπηρεσίες πλυντηρίου, στεγνού καθαρισμού και σιδερώματος	Y	Y	N/r	N/r	N/r
	280	Διατίθενται σάκοι πλυντηρίου και τιμοκατάλογοι με αναλυτική περιγραφή και τιμές που αναφέρουν τους ισχύοντες φόρους και τις χρεώσεις υπηρεσιών.	N/r	N/r	3	Y	Y
	281	Διατίθενται χρηματοκιβώτια σταθερά στερεωμένα και κρυμμένα με ασφάλεια	N/r	N/r	3	4	Y
	282	Διατίθεται ράφι αποσκευών -Μπορεί να είναι σταθερό ή αναδιπλούμενο.	N/r	N/r	Y	Y	Y
	283	Διατίθεται επιπλέον ράφι αποσκευών - μπορεί να είναι σταθερό ή αναδιπλούμενο.	N/r	N/r	Y	Y	Y
	284	Μεγέθη κρεβατιών: μονόκλινο: 120 x 200 cm, δίκλινο: 160 x 200 cm,	N/r	N/r	3	4	5
	285	δίδυμα: 2 κρεβάτια 100 x 200 cm	N/r	N/r	N/r	Y	Y
	286	Μεγέθη κρεβατιών: μονόκλινο: 100 x 200 cm,	N/r	N/r	Y	N/r	N/r
		διπλό: 150 x 200 cm,					
		δίδυμα 2 κρεβάτια 90 x 200 cm					

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ Πίνακας Κριτηρίων Κατάταξης Αστέρων Ξενοδοχείων Αιγύπτου

		Μεγέθη κρεβατιών:						
	287	μονό: 90 x 190 cm,	Y	Y	N/r	N/r	N/r	
		διπλό: 140 x 190 cm,						
		δίδυμα 2 κρεβάτια 90 x 190 cm						
	288	Διατίθεται κεφαλάρι κρεβατιού	2	3	Y	Y	Y	
	289	Το ύψος του στρώματος είναι τουλάχιστον 25 cm	N/r	N/r	N/r	N/r	5	
	290	Το ύψος του στρώματος είναι τουλάχιστον 20 cm	1	2	3	4	N/r	
	291	Το στρώμα είναι ίσιο, σε καλή κατάσταση και καθαρό	3	3	3	3	3	
	292	Υπάρχει πλενόμενο προστατευτικό στρώματος (Melton) πάνω από το στρώμα	Y	Y	Y	Y	Y	
	293	Το προστατευτικό στρώματος (Melton) πάνω από το στρώμα είναι σε καλή κατάσταση και καθαρό	Y	Y	Y	Y	Y	
	294	Τα επιπλέον κρεβάτια, όπως τα κρεβάτια Z και οι καναπέδες-κρεβάτια, πρέπει να έχουν στρώμα με ελάχιστο βάθος 10 cm.	1	2	Y	Y	Y	
	295	Το κρεβάτι ξύλινες διαφάνειες και οι πλευρές καλύπτονται σε καλή κατάσταση, εκτός αν η βάση του ειδικού σχεδιασμού	N/r	N/r	3	4	Y	
	296	Παρέχεται πάπλωμα που καλύπτει το σώμα με παπλωματοθήκη	N/r	N/r	Y	Y	Y	
	297	Παρέχεται κουβέρτα κάλυψης σώματος	Y	Y	N/r	N/r	N/r	
	298	Όλα τα κλινοσκεπάσματα δεν είναι φθαρμένα και δεν έχουν τρύπες	Y	Y	Y	Y	Y	
	299	Όλα τα κλινοσκεπάσματα είναι καθαρά και ανοξείδωτα	3	3	3	3	3	
	300	Το σεντόνι έχει καλό μέγεθος για να ταιριάζει στο μέγεθος του στρώματος	3	3	3	3	3	
	301	Διατίθεται ένα μαξιλάρι ανά άτομο	Y	Y	N/r	N/r	N/r	
	302	Διατίθενται δύο μαξιλάρια ανά άτομο	N/r	N/r	Y	Y	Y	

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ Πίνακας Κριτηρίων Κατάταξης Αστέρων Ξενοδοχείων Αιγύπτου

	303	Παρέχεται προστασία μαξιλαριού σε όλα τα μαξιλάρια	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ
	304	Μαξιλαροθήκη σε όλα τα μαξιλάρια παρέχονται	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ
	305	1 κομοδίνο ανά άτομο	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ
	306	Κομοδίνα: 50 x 50 cm ανά άτομο. Όταν υπάρχουν δύο μονά κρεβάτια, μπορεί να γίνει δεκτό μόνο ένα κομοδίνο μεταξύ των δύο κρεβατιών, υπό την προϋπόθεση ότι το μέγεθος των δύο κομοδίνων είναι ίσο.	N/r	N/r	N/r	N/r	Υ
	307	Μέγεθος κομοδίνου: 40 x 40 cm ανά άτομο. Όταν υπάρχουν δύο μονά κρεβάτια, μπορεί να γίνει δεκτό μόνο ένα κομοδίνο μεταξύ των δύο κρεβατιών, υπό την προϋπόθεση ότι το μέγεθος των δύο κομοδίνων.	3	4	Υ	Υ	N/r
	308	Παρέχονται τραπέζι ή/και γραφείο, καθρέφτης και κάθισμα	N/r	N/r	3	Υ	Υ
	309	1 πρίζα στο γραφείο ή στο κομοδίνο διατίθεται δωρεάν για χρήση από τους επισκέπτες	N/R	N/r	3	4	Υ
	310	Παρέχεται τουλάχιστον μία συμπληρωματική πολυθρόνα	1	2	Υ	Υ	N/r
	311	Παρέχονται τουλάχιστον δύο συμπληρωματικές πολυθρόνες	N/r	N/r	3	4	Υ
	312	Διατίθεται καθρέφτης πλήρους μήκους με ελάχιστο μέγεθος 120 cm x 40 cm	N/r	N/r	3	4	5
	313	Διατίθεται καλάθι απορριμμάτων (πυρίμαχο που απαιτείται στα δωμάτια για καπνιστές)	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ
	314	Ο κατάλογος εξυπηρέτησης επισκεπτών υπάρχει σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή και μπορεί επίσης να εμφανίζεται στην οθόνη της τηλεόρασης.	1	2	3	4	5
	315	Η κουρτίνα από δίχτυ ή ύφασμα είναι διαθέσιμη όταν υπάρχει οπτική επαφή και ο πελάτης στερείται την ιδιωτική του ζωή.	N/r	N/r	Υ	Υ	Υ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ Πίνακας Κριτηρίων Κατάταξης Αστέρων Ξενοδοχείων Αιγύπτου

	316	Η κουρτίνα από δίχτυ ή ύφασμα και το black-out είναι καθαρά	3	3	3	3	3
	317	Οι ράγες κουρτινών δεν πρέπει να είναι ορατές (εκτός από ειδική διακόσμηση)	N/r	N/r	3	4	5
	318	Διατίθενται κουρτίνες διακόσμησης	N/r	N/r	3	4	5
	319	Διατίθενται διευκολύνσεις συσκότισης	1	2	Y	Y	Y
	320	Οι εγκαταστάσεις συσκότισης είναι αποτελεσματικές	1	2	3	4	5
	321	Εσωτερικές (από δωμάτιο σε δωμάτιο, από δωμάτιο σε καταστήματα, στη ρεσεψιόν κ.λπ.) Οι τοπικές και διεθνείς κλήσεις είναι δυνατές απευθείας ή μέσω των υπηρεσιών της εγκατάστασης.	1	2	Y	Y	Y
	322	Η υπηρεσία Internet παρέχεται είτε ενσύρματα αλλά ξεχωριστά από την τηλεφωνική γραμμή είτε μέσω Wi-Fi.	1	2	Y	Y	Y
	323	Ο κατάλογος εξυπηρέτησης επισκεπτών υπάρχει σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή, μπορεί επίσης να εμφανίζεται στην οθόνη της τηλεόρασης.	N/r	N/r	3	4	5
	324	Διατίθενται πληροφορίες μέσω τηλεφώνου και διαδικτύου	N/r	N/r	3	4	Y
	325	Διατίθεται τηλεόραση	Y	Y	N/r	N/r	N/r
	326	Παρέχεται επίπεδη τηλεόραση με ελάχιστο μέγεθος 30 ιντσών και τηλεχειριστήριο.	N/r	N/r	Y	Y	N/r
	327	Παρέχεται επίπεδη τηλεόραση με ελάχιστο μέγεθος 40 ιντσών και τηλεχειριστήριο.	N/r	N/r	N/r	N/r	Y
	328	Διατίθενται μπλοκ σημειώσεων και μολύβι/στυλό.	N/r	N/r	3	4	Y
	329	Διατίθενται εθνικά και διεθνή κανάλια	3	4	Y	Y	Y
	330	Διατίθενται εσωτερικά κανάλια	N/r	N/r	N/r	N/r	4
	331	Ένας κατάλογος των διαθέσιμων αλυσίδων που προσδιορίζονται ανά κανάλι	N/r	N/r	3	4	5

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ Πίνακας Κριτηρίων Κατάταξης Αστέρων Ξενοδοχείων Αιγύπτου

		είναι διαθέσιμο κοντά στην τηλεόραση ή σε ηλεκτρονική μορφή μπορεί επίσης να είναι στην οθόνη της τηλεόρασης.						
	332	Το μίνι μπαρ είναι διαθέσιμο και λειτουργεί.	1	2	Υ	Υ	Υ	
	333	Το μίνι μπαρ είναι εφοδιασμένο κατόπιν αιτήματος με ένα τουλάχιστον τέσσερα διαφορετικά ποτά και εμφανίζει έναν τιμοκατάλογο που αναφέρει όλους τους ισχύοντες φόρους και τις χρεώσεις υπηρεσιών.	N/r	N/r	3	4	5	
	334	Το μίνι μπαρ είναι καθαρό	3	3	3	3	3	
	335	Εάν το μίνι μπαρ είναι εφοδιασμένο, διατίθενται ποτήρια για το μίνι μπαρ - τουλάχιστον 1 ποτήρι ανά άτομο (επιπλέον των ποτηριών του μπάνιου)	N/r	N/r	3	Υ	Υ	
	336	Όλες οι καλωδιώσεις τηλεόρασης, μίνι μπαρ είναι κρυφές	1	2	3	4	5	
	337	Η υπηρεσία δωματίου είναι διαθέσιμη 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα	N/r	N/r	N/r	Υ	Υ	
	338	Η υπηρεσία δωματίου είναι διαθέσιμη 16 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα.	N/r	N/r	3	N/r	N/r	
	339	Ο κατάλογος υπηρεσιών δωματίου είναι διαθέσιμος σε 2 γλώσσες με τιμές, αναφέροντας τις χρεώσεις υπηρεσιών και τους φόρους, το εύρος της υπηρεσίας και τον αριθμό επικοινωνίας.	N/r	N/r	Υ	Υ	Υ	
	340	Βεράντα: εάν προβλέπεται να έχει επιφάνεια μεγαλύτερη από 6 τ.μ., πρέπει να είναι επιπλωμένη με 1 τραπέζι και 2 πολυθρόνες.	N/r	N/r	N/r	4	5	
	341	Τα έπιπλα είναι καλά συντηρημένα	2	3	4	5	6	
	342	Τα έπιπλα είναι καθαρά	3	3	3	3	3	
	343	Τα δάπεδα είναι καλά συντηρημένα	2	3	4	5	6	
	344	Τα δάπεδα είναι καθαρά	3	3	3	3	3	

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ Πίνακας Κριτηρίων Κατάταξης Αστέρων Ξενοδοχείων Αιγύπτου

		345	Οι τοίχοι είναι καλά συντηρημένοι	2	3	4	5	6
		346	Οι τοίχοι είναι καθαροί	3	3	3	3	3
		347	Τα ταβάνια είναι καλά διατηρημένα	2	3	4	5	6
		348	Τα ταβάνια είναι καθαρά	3	3	3	3	3
	20-Μονάδα διαμονής Μπάνιο	349	Όλα τα καταλύματα διαθέτουν μπάνιο και τουαλέτα - ίσως κλειστό, ημι-ανοιχτό ή ανοιχτό χώρο. Όταν πρόκειται για ανοιχτό χώρο, η τουαλέτα και το ντους πρέπει να είναι κλειστά.	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ
		350	Εάν το μπάνιο έχει πόρτα, το ελάχιστο πλάτος του είναι 70 cm καθαρό	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ
		351	1 γάντζο ρούχων πρέπει να παρέχεται	Υ	Υ	N/r	N/r	N/r
		352	Παρέχονται 2 γάντζοι ρούχων ή διπλός γάντζος	N/r	N/r	Υ	Υ	Υ
		353	Παρέχεται ηλεκτρική εξαγωγή	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ
		354	Το πλέγμα εξαγωγής είναι καλά συντηρημένο και καθαρό	3	3	3	3	3
		355	Ένας νιπτήρας διατίθεται σε όλα τα μπάνια	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ
		356	Διατίθεται χώρος για την αποθήκευση ειδών μπάνιου	1	2	3	4	5
		357	Ο χώρος και/ή ο δίσκος για την αποθήκευση των ειδών μπάνιου είναι καλά διατηρημένος και καθαρός	3	3	3	3	3
		358	Οι σωλήνες νερού είναι κρυμμένοι από τη θέα των επισκεπτών	N/r	N/r	3	Υ	Υ
		359	Παρέχονται σφραγισμένα ποτήρια ή με καπάκια (1 ανά άτομο)	1	2	Υ	Υ	Υ
		360	Κρύο και ζεστό νερό είναι μόνιμα διαθέσιμο	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ
		361	Το κρύο και το ζεστό νερό είναι ημιδιαφανές	1	2	3	4	5
		362	Το ζεστό και το κρύο νερό φτάνει γρήγορα (όχι περισσότερο από ένα λεπτό, κύκλωμα βρόχου)	N/r	N/r	3	4	5

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ Πίνακας Κριτηρίων Κατάταξης Αστέρων Ξενοδοχείων Αιγύπτου

	363	Σε περίπτωση που υπάρχουν λέβητες, είναι κρυμμένοι από την οπτική επαφή των επισκεπτών.	1	2	Υ	Υ	Υ
	364	Παρέχεται καλυμμένο καλάθι απορριμμάτων από ανοξείδωτο χάλυβα που ανοίγει με το πόδι (στα 1* & 2* μπορεί να είναι από πλαστική ύλη).	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ
	365	Οι βρύσες και όλες οι συσκευές μπάνιου είναι καλά συντηρημένες	2	3	4	5	6
	366	Οι βρύσες και όλες οι συσκευές μπάνιου είναι καθαρές	3	3	3	3	3
	367	Το κουτί για χαρτομάντιλα είναι διαθέσιμο στην περιοχή της λεκάνης	N/r	N/r	3	4	Υ
	368	Το κουτί χαρτιού είναι από ανοξείδωτο ατσάλι	N/r	N/r	3	4	5
	369	Παρέχεται καθρέφτης με φωτισμό πάνω από το νιπτήρα	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ
	370	Παρέχεται στεγνωτήρας μαλλιών	N/r	N/r	3	4	Υ
	371	Παρέχεται 1 ελεύθερη πρίζα τύπου ξυραφιού με μετασχηματιστή χαμηλής τάσης (μπορεί να ενσωματωθεί στο επίτοιχο στεγνωτήριο).	N/r	N/r	3	4	Υ
	372	Διατίθεται μεγεθυντικός καθρέφτης	N/r	N/r	4	Υ	N/r
	373	Ο μεγεθυντικός καθρέφτης διαθέτει φως	N/r	N/r	N/r	N/r	Υ
	374	Παρέχεται τουαλέτα με κάθισμα και με εσωτερικό ή εξωτερικό πίδακα νερού - ενσωματωμένη στο μπάνιο	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ
	375	Βούρτσα τουαλέτας, καθαρή, σε καλή κατάσταση και	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ
		κλειστό σε στήριγμα από ανοξείδωτο χάλυβα (σε 1* & 2* μπορεί να είναι από πλαστική ύλη)					
	376	Παρέχεται χαρτί τουαλέτας σε θήκη	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ
	377	Παρέχεται ένας επιπλέον ρόλος χαρτιού τουαλέτας στη θήκη	1	2	3	4	5

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ Πίνακας Κριτηρίων Κατάταξης Αστέρων Ξενοδοχείων Αιγύπτου

	378	Παρέχονται σακούλες υγιεινής σε θήκη	1	2	Υ	Υ	Υ
	379	Διατίθεται μπανιέρα ή καμπίνα ντους ή περίπατος στο ντους	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ
	380	Η κεφαλή του ντους είναι ρυθμιζόμενη μεταξύ 140 και 210 cm ύψος πρέπει να παρέχεται	1	2	3	4	5
	381	Διατίθεται γυαλί ασφαλείας ή ακρυλική σήτα νερού - Οι κουρτίνες ντους δεν γίνονται δεκτές	N/r	N/r	Υ	Υ	N/r
	382	Διατίθεται γυάλινη σήτα ασφαλείας στο ντους ή στην μπανιέρα - Οι κουρτίνες ντους δεν γίνονται δεκτές	N/r	N/r	N/r	N/r	Υ
	383	Η κουρτίνα ντους είναι διαθέσιμη-	Υ	Υ	N/r	N/r	N/r
	384	Η κουρτίνα ντους ή η οθόνη νερού είναι καλά συντηρημένες και καθαρές.	3	3	3	3	3
	385	Διατίθεται χειρολαβή ασφαλείας στην μπανιέρα και στον τοίχο του ντους	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ
	386	Υπάρχει διαθέσιμος σπάγκος ανάρτησης ή παρόμοια λύση (για εσωτερικούς ή εξωτερικούς χώρους)	N/r	N/r	3	4	5
	387	Τοποθετείται στήριγμα πετσέτας δίπλα στον νιπτήρα	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ
	388	Τοποθετείται στήριγμα για πετσέτες δίπλα στην μπανιέρα ή/και το ντους	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ
	389	Παρέχονται 1 πετσέτα μπάνιου, 1 πετσέτα χεριών και 1 πετσέτα προσώπου ανά άτομο, 100% βαμβακερή	N/r	N/r	N/r	N/r	Υ
	390	Παρέχονται 1 πετσέτα μπάνιου, 1 πετσέτα χεριών ανά άτομο, 100% βαμβακερή	N/r	N/r	Υ	Υ	N/r
	391	Παρέχεται 1 πετσέτα ανά άτομο	Υ	Υ	N/r	N/r	N/r
	392	Διατίθενται 2 χαλάκια μπάνιου	N/r	N/r	N/r	N/r	Υ
	393	Διατίθεται 1 χαλάκι μπάνιου	N/r	N/r	Υ	Υ	N/r

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ Πίνακας Κριτηρίων Κατάταξης Αστέρων Ξενοδοχείων Αιγύπτου

		394	Πετσέτα μπάνιου 150 x 100 cm, πετσέτα χεριών 100 x 50, πετσέτα προσώπου 30 x 30 cm, χαλάκι μπάνιου 60 x 90 cm.	N/r	N/r	N/r	N/r	Y
		395	Πετσέτα μπάνιου 140 x 70 cm, πετσέτα χεριών 100 x 50	N/r	N/r	Y	Y	N/r
			cm, πετσέτα προσώπου 30 x 30cm, χαλάκι μπάνιου 60 x 90 cm.					
		396	Διατίθεται πετσέτα μπάνιου 140 x 70 cm, πετσέτα χεριών 70 x 50 cm, χαλάκι μπάνιου 60 x 90 cm.	Y	Y	N/r	N/r	N/r
		397	1 μπουρνούζι ανά άτομο, διατίθεται 100% βαμβακερό	N/r	N/r	N/r	N/r	Y
		398	1 μπουρνούζι 100% βαμβακερό - κατόπιν αιτήματος - είναι διαθέσιμο	N/r	N/r	3	4	N/r
		399	Διατίθενται παντόφλες	N/r	N/r	N/r	N/r	Y
		400	Διατίθενται παντόφλες κατόπιν αιτήματος	N/r	N/r	3	4	N/r
		401	Διατίθεται τηλέφωνο	N/r	N/r	N/r	N/r	5
		402	Διατίθεται κλίμακα ζύγισης	N/r	N/r	N/r	N/r	5
		403	Παρέχονται τα εξής ανά άτομο: 1 σαμπουάν, 1 αφρόλουτρο, 1 σαπούνι, λοσιόν σώματος ή/και conditioner.	N/r	N/r	N/r	N/r	Y
		404	Παρέχονται τα εξής ανά άτομο: 1 σαμπουάν, , 1 αφρόλουτρο (το σαμπουάν και το αφρόλουτρο μπορεί να είναι 2 σε 1 ή σε διανομέα) 1 σαπούνι.	N/r	N/r	Y	Y	N/r
		405	Ανά άτομο θα πρέπει να παρέχονται τα εξής: 1 σαμπουάν, 1 σαπούνι	Y	Y	N/r	N/r	N/r
		406	Κατόπιν αιτήματος: 1 μαλακτικό, 1 λοσιόν σώματος, 1	N/r	N/r	N/r	4	5
			διατίθεται καπάκι ντους, σετ ξυρίσματος, οδοντόβουρτσα και οδοντόκρεμα και λίμα νυχιών					
		407	Όλα τα παραπάνω είναι επώνυμα με την ίδια ονομασία/ετικέτα και πρέπει να είναι	N/r	N/r	3	4	5

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ Πίνακας Κριτηρίων Κατάταξης Αστέρων Ξενοδοχείων Αιγύπτου

			τουλάχιστον 30 ml ανά είδος (τα δείγματα δεν γίνονται δεκτά).					
		408	Όλες οι δεξαμενές νερού της τουαλέτας διαθέτουν σύστημα διπλής έκπλυσης με εξοικονόμηση νερού	1	2	3	4	5
		409	Όλες οι βρύσες και οι κεφαλές ντους διαθέτουν οικονομικό αφρόλουτρο (μίξερ αέρα)	1	2	3	4	5
		410	Τα λουτρά, οι νιπτήρες και τα ντους είναι σε καλή κατάσταση, καλά συντηρημένα και καθαρά (η αποχέτευση των λυμάτων λειτουργεί κανονικά).	3	3	3	3	3
		411	Τα έπιπλα είναι καλά συντηρημένα	2	3	4	5	6
		412	Τα έπιπλα είναι καθαρά	3	3	3	3	3
*		413	Το δάπεδο είναι αντλιοσθητική επιφάνεια	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ
		414	Τα δάπεδα είναι καλά συντηρημένα	2	3	4	5	6
		415	Τα δάπεδα είναι καθαρά	3	3	3	3	3
		416	Οι τοίχοι είναι καλά συντηρημένοι	2	3	4	5	6
		417	Οι τοίχοι είναι καθαροί	3	3	3	3	3
		418	Τα ταβάνια είναι καλά διατηρημένα	2	3	4	5	6
		419	Τα ταβάνια είναι καθαρά	3	3	3	3	3
	* 21-Μονάδα διαμονής και μπάνιο- για χρήστες αναπηρικού αμαξιδίου	420	1% του συνόλου των δωματίων με ελάχιστο όριο το 1 διαθέσιμο δωμάτιο	N/r	N/r	3	Υ	Υ
		421	Εάν το δωμάτιο των ατόμων με ειδικές ανάγκες δεν βρίσκεται στο ισόγειο, παρέχεται ανελκυστήρας.	N/r	N/r	Υ	Υ	Υ
		422	Η πόρτα του δωματίου επισκεπτών έχει πλάτος τουλάχιστον 1m net	N/r	N/r	3	4	5
		423	Τα χερούλια της πόρτας βρίσκονται σε απόσταση 90-120 cm από το επίπεδο του δαπέδου	N/r	N/r	3	4	5

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ Πίνακας Κριτηρίων Κατάταξης Αστέρων Ξενοδοχείων Αιγύπτου

	424	Διατίθενται αλυσίδα ασφαλείας και οπές Spy τοποθετημένες μεταξύ 110-120 cm από το επίπεδο του δαπέδου.	N/r	N/r	3	4	5
	425	Το δάπεδο είναι από σκληρή επιφάνεια - μπορεί να έχει σταθερό ή κολλημένο ξυρισμένο χαλί (δεν επιτρέπονται χαλιά).	N/r	N/r	3	4	5
	426	Τα φώτα του κύριου δωματίου μπορούν να ελεγχθούν από το κρεβάτι	N/r	N/r	3	4	5
	427	Η σταθερή επιφάνεια του κρεβατιού έχει ύψος μεταξύ 45-54 cm	N/r	N/r	3	4	5
	428	Τα τραπέζια/γραφεία με ελεύθερο χώρο από κάτω τους έχουν ύψος τουλάχιστον 65 cm και πλάτος 75 cm.	N/r	N/r	3	4	5
	429	Οι καθρέφτες στο επίπεδο των καθισμάτων με κάτω άκρο δεν υπερβαίνουν τα 90 cm από το δάπεδο.	N/r	N/r	3	4	5
	430	Η ράγα ρούχων έχει μέγιστο ύψος 140 cm	N/r	N/r	3	4	5
	431	Ο ηλεκτρικός εξοπλισμός (τηλεόραση, κλιματισμός) διαθέτει τηλεχειριστήριο	N/r	N/r	3	4	5
	432	Τα τηλέφωνα διαθέτουν μεγαλύτερα κουμπιά και ένα κουμπί για την κλήση βοήθειας σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης.	N/r	N/r	3	4	5
	433	Διατίθεται τουλάχιστον ένα κάθισμα καρέκλας με άκαμπτα μπράτσα	N/r	N/r	3	4	5
	434	Η πόρτα του μπάνιου είναι ανοιγόμενη ή συρόμενη προς τα έξω, με καθαρό πλάτος τουλάχιστον 100 cm και με χειρολαβή σε ύψος 90 -120 cm από το επίπεδο του δαπέδου.	N/r	N/r	3	4	5
	435	Το ελάχιστο μέγεθος της καμπίνας τουαλέτας είναι 120 cm x 150 cm με ελάχιστο ελεύθερο χώρο 1 m μπροστά από το κάθισμα τουαλέτας.	N/r	N/r	3	4	5
	436	Το ύψος του καθίσματος τουαλέτας είναι μεταξύ 43-49 cm με εσωτερικό ή εξωτερικό πίδακα νερού	N/r	N/r	Y	Y	Y

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ Πίνακας Κριτηρίων Κατάταξης Αστέρων Ξενοδοχείων Αιγύπτου

		437	Ο νιπτήρας έχει πλάτος 50 cm και ύψος 72-74 cm από το επίπεδο του δαπέδου με επαρκή χώρο κάτω από τον νιπτήρα και καθρέφτη πάνω από τον νιπτήρα με ύψος μεταξύ 50 -80 cm και βρύση με μακρύ βραχίονα.	N/r	N/r	Y	Y	Y
		438	Παρέχονται οριζόντιες και κάθετες ράγες ασφαλείας δίπλα στον νιπτήρα και το κάθισμα τουαλέτας	N/r	N/r	3	4	5
		439	Όλες οι προμήθειες (είδη υγιεινής) βρίσκονται σε ύψος 90 -120 cm από το επίπεδο του δαπέδου.	N/r	N/r	3	4	5
		440	Το δάπεδο είναι αντιολισθητική επιφάνεια	N/r	N/r	3	4	5
		441	Walk In ντους είναι 90cm x 90 cm χωρίς κουρτίνα ντους	N/r	N/r	Y	Y	Y
		442	Διατίθεται ρυθμιζόμενη κεφαλή ντους μεταξύ 120-150 cm και αρθρωτό κάθισμα ντους 50 cm από το επίπεδο του δαπέδου.	N/r	N/r	M	M	M
	22-Ιατρική ιατρική υπηρεσία	443	Ένας γιατρός έχει σύμβαση για ταχεία παρέμβαση	M	M	M	M	M
		444	Η κλινική είναι διαθέσιμη	N/r	N/r	N/r	3	3
		445	Τα δάπεδα των κλινικών είναι καλά συντηρημένα και καθαρά	N/r	N/r	N/r	3	3
		446	Οι τοίχοι της κλινικής είναι καλά συντηρημένοι και καθαροί	N/r	N/r	N/r	3	3
		447	Τα ταβάνια της κλινικής είναι καλά συντηρημένα και καθαρά	N/r	N/r	N/r	3	3
		448	Όλα τα έπιπλα της κλινικής είναι καλά συντηρημένα	N/r	N/r	N/r	3	3
		449	Όλα τα έπιπλα της κλινικής είναι καθαρά	N/r	N/r	N/r	3	3
		450	Διατίθεται εξοπλισμένο κουτί πρώτων βοηθειών	M	M	M	M	M
		451	Εάν μια προσέγγιση καλής περιβαλλοντικής	10	10	10	10	10

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ Πίνακας Κριτηρίων Κατάταξης Αστέρων Ξενοδοχείων Αιγύπτου

23-Περιβαλλοντική διαχείριση		η διαχείριση και η αειφόρος ανάπτυξη αποδεικνύεται από την τήρηση του πράσινου κλειδιού ή την τήρηση των κριτηρίων που δημοσιεύονται από το GSTC (Παγκόσμιο Συμβούλιο Αειφόρου Τουρισμού) ή από τη θέσπιση εσωτερικών κανονισμών ή/και εσωτερικού σχεδίου κατάρτισης στην εταιρεία (στις δύο περιπτώσεις πρέπει να προσκομίζονται τα δικαιολογητικά).					
24-Κατοικίες προσωπικού	452	Το παράρτημα που αφορά το εστιατόριο, τα ντουλάπια, τα ντους, τις τουαλέτες και τις κατοικίες του προσωπικού θα πρέπει να καλύπτει το 100% των υποχρεωτικών κριτηρίων και τουλάχιστον το 70% των συνολικών κριτηρίων.	20	20	20	20	20
25-Καθαριότητα και συντήρηση	453	Για τα σημεία που σχετίζονται με τη συντήρηση και την καθαριότητα των διαδρόμων, των διαδρόμων, των πισινών, των εστιατορίων/μπαρ και των μονάδων φιλοξενίας. θα πρέπει να φτάσει το 70% του συνολικού αριθμού των σημείων αυτών των κριτηρίων.	30	30	30	30	30
		Σύνολο υποχρεωτικών κριτηρίων					
		Σύνολο μη συμμορφούμενων υποχρεωτικών κριτηρίων					
		Συνολικοί βαθμοί κριτήρια					
		Σύνολο μη συμμορφούμενων βαθμών					
		Ελάχιστες ποσοστιαίες μονάδες					
		Ποσοστό βαθμών					
		<u>ΣΗΜΕΙΩΣΗ:</u>					

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ Πίνακας Κριτήριων Κατάταξης Αστέρων Ξενοδοχείων Αιγύπτου

		<u>M = Υ=Υποχρεωτικό στοιχείο που πρέπει να υπάρχει, αριθμός A = στοιχείο με ευέλικτη βαθμολογία</u>						
		<u>N/r = δεν απαιτείται</u>						

Ζ.α Κριτήρια συμπληρωματικά για τους χώρους και την διαμονή προσωπικού στην Τουρκία

Περιορισμοί	Στοιχεία	Αριθμός κριτηρίων	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΟΛΑ ΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ	Βαθμολογία
	1-Ορισμός	1	Αυτό το παράρτημα είναι συμπληρωματικό προς το ξενοδοχείο, Πλέγματα Boutique Hotels, Heritage Hotels, Aparthotels και ισχύουν για όλες τις κατηγορίες.	Υ
	2-Αποδυτήρια, ντους και τουαλέτες για το προσωπικό στην κύρια εγκατάσταση	2	Διατίθενται ξεχωριστά τμήματα για άνδρες και γυναίκες	Υ
		3	Σε κάθε τμήμα υπάρχουν ντους, τουαλέτες και νιπτήρες.	Υ
*		4	Απαιτείται 1 ντους, 1 τουαλέτα και 1 νιπτήρας για κάθε 25 εργαζόμενους.	5
		5	Διατίθενται χαρτοπετσέτες ή στεγνωτήριο χεριών και καλάθι απορριμμάτων	Υ

		6	Πρέπει να υπάρχει χώρος νιπτήρα με καθρέφτη και επαρκή χώρο για ράφια μεταξύ κάθε νιπτήρα.	Υ
		7	Τουαλέτες με εσωτερικό ή εξωτερικό πίδακα νερού	Υ
		8	Παρέχεται χαρτί τουαλέτας	Υ
		9	Υπάρχουν ανδρικά ουρητήρια, τα οποία έχουν πλευρικά χωρίσματα	3
		10	εκτός από εκείνον πάνω από τις λεκάνες, ένας μεγάλος καθρέφτης που θα	3
		11	Παρέχεται καλάθι απορριμμάτων	3
		12	Τα δάπεδα είναι καλά συντηρημένα και καθαρά	3
		13	Οι τοίχοι είναι καλά συντηρημένοι και καθαροί	3
		14	Οι οροφές είναι καλά συντηρημένες και καθαρές	3
		15	Τα έπιπλα είναι καλά συντηρημένα και καθαρά	3
		16	Όλοι οι χώροι είναι καθαροί	3

	Εστιατόριο 3 ατόμων στην κύρια εγκατάσταση	17	Παρέχεται εστιατόριο/καφετέρια	Υ
		18	Η θερμοκρασία στο στενό χώρο κυμαίνεται μεταξύ 18° και 26°C.	Υ
		19	Παρέχεται τηλεόραση τουλάχιστον 30 ιντσών	3
		20	Παρέχονται καρέκλες και τραπέζια για τουλάχιστον 25 άτομα. % του συνολικού προσωπικού (δεν επιτρέπονται καθίσματα σε πάγκους)	Υ
		21	Διατίθεται κρύο νερό για ποτό	Υ
		22	Παρέχονται μαχαιροπήρουνα, πορσελάνες και ποτήρια (όχι δίσκος διαχωριστικών)	3
		23	Τα δάπεδα είναι καλά συντηρημένα και καθαρά	3
		24	Οι τοίχοι είναι καλά συντηρημένοι και καθαροί	3

		25	Οι οροφές είναι καλά συντηρημένες και καθαρές	3
	4- Όταν η στέγαση του προσωπικού - μπορεί να είναι έξω ή/και μέσα σε ξενοδοχεία	26	Εάν υπάρχει στέγαση προσωπικού	5
		27	Διατίθενται ξεχωριστά τμήματα δωματίων για άνδρες και γυναίκες	Υ
		28	Το εύρος θερμοκρασίας κυμαίνεται μεταξύ 18° και 26°C	Υ
		29	Ένας φύλακας είναι σε 24ωρη υπηρεσία για τις εγκαταστάσεις αυτές	3
		30	Η υπηρεσία καθαριότητας παρέχεται καθημερινά σε όλες τις εγκαταστάσεις του προσωπικού	3
*		31	Δωμάτια προσωπικού: ελάχιστο μέγεθος 6 Υ3 ανά άτομο	3

		32	Η πόρτα εισόδου είναι συμπαγής και κλειδώνει ↓	3
		33	Τα κρεβάτια και τα στρώματα είναι σε καλή κατάσταση - 1 ανά άτομο (οι κουκέτες είναι αποδεκτές όχι περισσότερες σε δύο επίπεδα).	3
		34	Τα σεντόνια είναι καθαρά	Υ
		35	Υπάρχει επαρκής φωτισμός στο δωμάτιο	Υ
		36	Φωτισμός με λαμπτήρες εξοικονόμησης ενέργειας - χαμηλή κατανάλωση.	Υ
		37	Κάθε μέλος του προσωπικού πρέπει να διαθέτει κλειδωτή ντουλάπα.	3
		38	Παρέχεται καθρέφτης	3
		39	Καλάθι απορριμμάτων πρέπει να υπάρχει σε κάθε δωμάτιο	3
		40	Τα δάπεδα είναι καλά συντηρημένα και καθαρά	3
		41	Οι τοίχοι είναι καλά συντηρημένοι και καθαροί	3
		42	Οι οροφές είναι καλά συντηρημένες και καθαρές	3
		43	Τα έπιπλα είναι καλά συντηρημένα και καθαρά	3

		44	Όλοι οι χώροι είναι καθαροί	3
	5 - Όταν η τουαλέτα του προσωπικού βρίσκεται εντός της κατοικίας του προσωπικού έξω και/ή μέσα.	45	Χώροι τουαλέτας / ντους προσωπικού	Υ
		46	Χώρος με ντους, τουαλέτες και νιπτήρες για τα μέλη του προσωπικού	Υ
		47	Απαιτείται 1 ντους, 1 τουαλέτα και 1 νιπτήρας ανά δωμάτιο	3
*		48	Όταν υπάρχουν κοινές τουαλέτες για πολλά δωμάτια, απαιτείται 1 ντους, 1 τουαλέτα και 1 νιπτήρας για κάθε 10 άτομα προσωπικού.	Υ
		49	Εάν οι κατοικίες του προσωπικού βρίσκονται σε περισσότερους από έναν ορόφους, κάθε όροφος διαθέτει τουαλέτα/ντους.	Υ

		50	Διατίθενται χαρτοπετσέτες ή στεγνωτήριο χεριών και καλάθι απορριμμάτων	Υ
		51	Τα δάπεδα είναι καλά συντηρημένα και καθαρά	3
		52	Οι τοίχοι είναι καλά συντηρημένοι και καθαροί	3
		53	Οι οροφές είναι καλά συντηρημένες και καθαρές	3
		54	Τα έπιπλα είναι καλά συντηρημένα και καθαρά	3
	6-Staff Landry Εγκαταστάσεις	55	Οι στολές παρέχονται και συντηρούνται και καθαρίζονται από την επιχείρηση.	Υ
		56	Οι υπηρεσίες πλυντηρίου παρέχονται μέσω του θέρετρου σε μειωμένες τιμές για τα προσωπικά πλυντήρια των εργαζομένων.	3

Υ = Υποχρεωτικό στοιχείο που πρέπει να υπάρχει, αριθμός Α = στοιχείο με ευέλικτη βαθμολογία N/r = δεν απαιτείται

Σύνολο υποχρεωτικών κριτηρίων	
Σύνολο μη συμμορφούμενων υποχρεωτικών κριτηρίων	
Συνολικοί βαθμοί κριτήρια	
Σύνολο μη συμμορφούμενων βαθμών	
Ελάχιστες ποσοστιαίες μονάδες	
Ποσοστό βαθμών	

Παράρτημα Η «ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΓΙΑ ΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ Α- Β- ΚΑΙ -Γ»

Παράρτημα Η.1 «ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΓΙΑ ΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Α»

Παράρτημα Η.1.1 « Κριτήρια Κατάταξης στο ελληνικό σύστημα ξενοδοχείου Α»

A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙΑ	1*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
1.1	ΥΠΑΙΘΡΙΟΣ ΧΩΡΟΣ ΣΤΑΘΕΥΣΗΣ ΕΝΤΟΣ ΤΟΥ ΟΙΚΟΠΕΔΟΥ/ ΓΗΠΕΔΟΥ	100	Π	
1.8	Σύστημα ψύξης - θέρμανσης σε όλους τους χώρους για ξ/χ λειτουργίας όλο το χρόνο		Υ	Εξαιρούνται ως προς τα συστήματα ψύξης, τα καταλύματα που βρίσκονται σε ορεινές περιοχές με υψόμετρο 600μ. υπό την προϋπόθεση ότι εξασφαλίζεται θερμοκρασία 20 βαθμών C
1.9	ΘΕΡΜΑΝΣΗ ή ΚΛΙΜΑΤΙΣΜΟΣ ΣΕ ΟΛΟΥ ΤΟΥ ΧΩΡΟΥΣ ΓΙΑ ΕΠΟΧΙΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ Ξ/Χ		Υ	
1.10	Θερμομονωτικά κουφώματα με διπλά τζάμια στα παράθυρα		Υ	

1.11	ΦΥΣΙΚΟΣ ΦΩΤΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΕΡΙΣΜΟΣ ΣΕ ΌΛΑ ΤΑ ΔΩΜΑΤΙΑ - ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΑ		Υ	
1.12	ΤΟ 50% ΤΩΝ ΔΩΜΑΤΙΩΝ - ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΩΝ ΔΙΑΘΕΤΟΥΝ ΜΠΑΛΚΟΝΙ ή ΒΕΡΑΝΤΑ	100	Π	
2.1	Ελάχιστο εμβαδόν χώρου υποδοχής για Ξ/Χ από 1-100 κλίνες (τ.μ.)		25	Τα εμβαδά υπολογίζονται βάσει των καθαρών διαστάσεων των χώρων, (χωρίς τοίχους). Οι χώροι υποδοχής μπορεί να είναι ενοποιημένοι ή χωρισμένοι ανάλογα με την χρήση τους
2.2	Υποχρεωτικό ελάχιστο εμβαδόν χώρου υποδοχής πέραν του ελάχιστου για Ξ/Χ 101 κλινών και άνω, (τ.μ./κλίνη)		0,4	Οι χώροι υποδοχής μπορεί να είναι ενοποιημένοι ή χωρισμένοι ανάλογα με τη χρήση τους
2.4	Υποδοχή ανοιχτή επί 8 ώρες. Με εσωτερική ή εξωτερική τηλεφωνική πρόσβαση επί 24 ώρες		Υ	Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου ή στο hotel directory ή σχετική πινακίδα σε εμφανές σημείο της υποδοχής

2.7	Υπηρεσία για γρήγορη αναχώρηση, (express check out service)	100	ΠΠ	Δήλωση υπηρεσίας στο site και στο Hotel Directory ή σχετική πινακίδα σε αεμφανές σημείο της υποδοχής
2.9	Υπηρεσία μεταφοράς αποσκευών	100	Π	
2.8	ΚΕΝΤΡΙΚΟ ΧΡΗΜΑΤΟΚΙΒΩΤΙΟ	100	Υ 100	ΑΝ ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΧΡΗΜΑΤΟΚΙΒΩΤΙΑ ΣΤΑ ΔΩΜΑΤΙΑ, ΤΟΤΕ ΚΑΘΙΣΤΑΤΑΙ ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΟ ΚΑΙ ΒΑΘΜΟΛΟΓΕΙΤΑΙ ΜΕ 100 ΜΟΡΙΑ
2.12	ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ		Υ	
2.14	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΦΥΛΑΞΗΣ ΑΠΟΣΚΕΥΩΝ ΣΕ ΔΙΑΚΡΙΤΙΚΟ ΧΩΡΟ	50	Π	
2.15	Κοινόχρηστος/οι υπολογιστής/ες για τους πελάτες και δυνατότητα εκτύπωσης φαξ, φωτοαντιγράφησης και σάρωση	50	Π	Η υπηρεσία μπορεί να παρέχεται με χρέωση

2.16	Επιχειρηματικό Κέντρο (Business Center) με υπολογιστές για δυνατότητα εκτύπωσης. Φαξ, φωτοαντιγράφησης και σάρωσης σε διακριτό και όχι απαραίτητα σε ξεχωριστό χώρο με την σχετική σημαση	100	ΠΡ	Τα Ξ/Ν που διαθέτουν Επιχειρηματικό Κέντρο, (Business Center), θα βαθμολογούνται μόνο γι' αυτό και όχι επιπλέον και με τα 50 μόρια που πρόβλεπονται ανώτερω υπό 2.15
2.17	ΣΥΓΧΡΟΝΟ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΜΕ ΣΥΝΔΕΣΗ ΣΤΑ ΔΩΜΑΤΙΑ		Υ	
2.18	Αιθουσα πολλαπλών χρήσεων			Τα μόρια πολλαπλασιάζονται επι το πλήθος των αιθουσών πολλαπλών χρήσεων
	α. από 36 τ.μ. έως 100 τ.μ.	100	ΠΡ	
	β. μεγαλύτερη των 100 τ.μ.	150	ΠΡ	
2.19	ΦΥΣΙΚΟΣ ΦΩΤΙΣΜΟΣ ΑΙΘΟΥΣΑΣ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΧΡΗΣΕΩΝ	100	ΠΡ	

2.20	ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΕΣ ΤΟΥΑΛΕΤΕΣ ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ (WC) Α) ΓΙΑ Ξ/Χ 1-100 Β) ΓΙΑ Ξ/Χ>100 ΚΛΙΝΩΝ	100 100	Π	ΤΟ ΕΜΒΑΔΟ(τ.μ.) ΤΩΝ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΩΝ ΤΟΥΑΛΕΤΩΝ ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ (wc) ΔΕΝ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑ-ΝΕΤΑΙ ΣΤΟ ΕΛΑΧΙΣΤΟ ΑΠΙΤΟΥΜΕΝΟ ΕΜΒΑΔΟ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΩΝ ΧΩΡΩΝ
2.21	Για τα δωμάτια ΑμεΑ να εξασφαλίζεται η οριζόντια και κατακόρυφη αυτόνομη και ασφαλής προσπέλαση των ενοίκων τους		Υ	
A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙΑ	1*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
3.1	ΕΛΑΧΙΣΤΟ ΕΜΒΑΔΟΝ ΜΟΝΟΚΛΙΝΟΥ (τ.μ.)		10	ΣΤΟ ΕΜΒΑΔΟ ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑ ΝΕΤΑΙ ΤΟ ΛΟΥΤΡΟ
3.2	ΕΛΑΧΙΣΤΟ ΕΜΒΑΔΟΝ ΔΙΚΛΙΝΟΥ (τ.μ.)		12	ΣΤΟ ΕΜΒΑΔΟ ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑ ΝΕΤΑΙ ΤΟ ΛΟΥΤΡΟ
3.3	ΕΛΑΧΙΣΤΟ ΕΜΒΑΔΟΝ ΤΡΙΚΛΙΝΟΥ (τ.μ.)		15	ΣΤΟ ΕΜΒΑΔΟ ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑ ΝΕΤΑΙ ΤΟ ΛΟΥΤΡΟ
3.4	Σουίτες		-	Συνδυασμός ενός ή περισσότερων δωματίων με καθιστικό
3.5	Προσάυξηση του υποχρεωτικού εμβαδού δωματίου (τ.μ.)		ΠΡ 30%	Για το 70% του συνολου των δωματίων
	α. κατά 10%	50		

	β. κατά 20%	100		
	γ. κατά 30%	150		
	δ. κατά 40%	200		
	ε. κατά 50%	250		
	στ. κατά 60%	300		
	ζ. κατά 70%	350		
	η. κατά 80%	400		
	θ. κατά 90%	450		
	ι. κατά 100%	500		
3.6	ΕΝΙΑΙΟΣ ΧΩΡΟΣ ΕΛΑΧΙΣΤΟ ΕΜΒΑΔΟΝ (τ.μ.)		18	ΣΤΟ ΕΜΒΑΔΟΝ ΤΩΝ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΩΝ ΣΥΝΥΠΟΛΟΓΙΖΟΝΤΑΙ ΚΑΘΙΣΤΙΚΟ, ΧΩΡΟΙ ΥΠΝΟΥ, ΚΟΥΖΙΝΑ, ΛΟΥΤΡΟ
3.7	ΕΛΑΧΙΣΤΟ ΕΜΒΑΔΟΝ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΩΝ Α) ΔΥΟ ΧΩΡΩΝ Β) ΤΡΙΩΝ ΧΩΡΩΝ		28 35	ΣΤΟ ΕΜΒΑΔΟ ΤΩΝ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΩΝ ΣΥΝΥΠΟΛΟΓΙΖΟΝΤΑΙ ΚΑΘΙΣΤΙΚΟ, ΧΩΡΟΙ ΥΠΝΟΥ, ΚΟΥΖΙΝΑ. ΔΕΝ ΣΥΝΥΠΟΛΟΓΙΖΕΤΑΙ ΤΟ ΛΟΥΤΡΟ
3.8	ΓΙΑ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΑ ΠΛΕΟΝ ΤΩΝ ΤΡΙΩΝ ΚΥΡΙΩΝ ΧΩΡΩΝ , ΠΡΟΣΑΥΞΗΣΗ τ.μ./ ΧΩΡΟ		10.00	
A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙΑ	1*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
4.1	ΚΡΕΒΑΤΙ ΜΕ ΣΥΓΧΡΟΝΟ ΚΑΙ ΚΑΛΟΔΙΑΤΗΡΗΜΕΝΟ ΣΤΡΩΜΑ		Υ	

4.2	ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΜΟΝΩΝ ΚΡΕΒΑΤΙΩΝ 0,90μ. Χ 1,90μ. ΚΑΙ ΔΙΠΛΩΝ 1,60μ. Χ 2,00μ.		Υ	
4.5	Τηλεόραση κατ'ελάχιστον 21' νέας τεχνολογίας		Υ	
4.7	ΔΟΥΦΟΡΙΚΗ ΤΗΛΕΟΡΑΣΗ	100	Π	
4.8	ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ		Υ	
4.15	ΨΥΞΕΙΟ MINI ΜΠΑΡ		Υ	
4.16	ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΘΗΚΗΣ ΠΑΙΔΙΚΟΥ ΚΡΕΒΑΤΙΟΥ	50	Π	
4.17	ΧΡΗΜΑΤΟΚΙΒΩΤΙΟ	50	Π	
4.22	ΛΟΙΠΕΣ ΑΤΟΜΙΚΕΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΕΙΣ (ΣΑΚΟΣ ΡΟΥΧΩΝ ΓΙΑ ΚΑΘΑΡΙΣΤΗΡΙΟ, ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΑ ΥΛΙΚΑ ΓΙΑ ΡΑΨΙΜΟ, ΦΑΚΕΛΟΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ, ΓΡΑΦΙΚΗ ΥΛΗ, ΒΕΡΝΙΚΗ ΚΑΙ ΚΟΚΑΛΟ ΥΠΟΔΗΜΑΤΩΝ)	50	Π	
4.23	ΟΔΗΓΟΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΕ ΤΟΥΛΑΧΙΣΤΟΝ ΔΥΟ ΓΛΩΣΣΕΣ (ΕΝΤΥΠΟΣ ή ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ)	50	Π	
4.25	ΕΠΑΡΚΗΣ ΙΜΑΤΙΣΜΟΣ ΣΕ ΑΡΙΣΤΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ		Υ	ΜΑΞΙΛΑΡΙΑ, ΣΕΝΤΟΝΙΑ, ΚΟΥΒΕΡΤΑ, ΚΑΛΟΚΑΙΡΙΝΗ, ΧΕΙΜΕΡΙΝΟ ΠΑΠΛΩΜΑ ή ΚΟΥΒΕΡΤΑ ΑΝΑΛΟΓΑ ΜΕ ΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ

4.26	ΚΑΛΥΜΜΑΤΑ ΥΞΙΕΙΝΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΓΙΑ ΤΑ ΣΤΡΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΤΑ ΜΑΞΙΛΑΡΙΑ	50	Π	
4.27	Καθαρισμός στρωμάτων σε ετήσια βάση		Υ	Απαιτείται πιστοποιητικό ή σχετική απόδειξη καθαριστηρίου ή ύπαρξη ειδικής συσκευής καθαρισμού στρωμάτων, (ατμοκαθαριστής) στο ξενοδοχείο, εκτός αν καλύπτεται το συγκεκριμένο κριτήριο με άλλο τρόπο, π.χ. εγγύηση κατασκευαστή
4.29	ΝΤΟΥΛΑΠΑ ΜΕ ΙΚΑΝΟ ΑΡΙΘΜΟ ΚΡΕΜΑΣΤΡΩΝ		Υ	
4.31	ΈΝΑ ΚΑΘΙΣΜΑ/ ΚΑΡΕΚΛΑ ΑΝΑ ΚΛΙΝΗ		Υ	
4.32	Τραπεζάκι	50	ΠΡ	
4.33	ΤΡΑΠΕΖΙ ή ΓΡΑΦΕΙΟ ή ΆΛΛΗ ΕΠΙΦΑΝΕΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	50	Π	
4.34	ΚΟΜΟΔΙΝΑ ή ΆΛΛΗ ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΗ ΕΠΙΦΑΝΕΙΑ		Υ	
4.36	ΦΩΤΙΣΜΟΣ ΑΝΑΓΝΩΣΗΣ ΔΙΠΛΑ ΣΤΟ ΚΡΕΒΑΤΙ		Υ	
4.37	ΚΕΝΤΡΙΚΟΣ ΔΙΑΚΟΠΤΗΣ ΦΩΤΙΣΜΟΥ ΔΩΜΑΤΙΟΥ ΣΤΗΝ ΕΙΣΟΔΟ	50	Π	

4.38	ΚΕΝΤΡΙΚΟΣ ΔΙΑΚΟΠΤΗΣ ΦΩΤΙΣΜΟΥ ΔΩΜΑΤΙΟΥ ΣΔΠΛΑ ΣΤΟ ΚΡΕΒΑΤΙ	50	Π	
4.39	Ελεύθερες πρίζες ρεύματος στο δωμάτιο, (2 τουλάχιστον)		Υ	
4.40	ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΠΛΗΡΟΥΣ ΣΥΣΚΟΤΙΣΗΣ ΤΟΥ ΔΩΜΑΤΙΟΥ		Υ	ΠΧ ΠΑΡΑΘΥΡΟΦΥΛΛΑ, ΚΟΥΡΤΙΝΑ ΣΥΣΚΟΤΙΣΗΣ
4.41	ΠΑΓΚΟΣ ΑΠΟΣΚΕΥΩΝ		Υ	ΠΤΥΣΣΟΜΕΝΟΣ ή ΜΗ
4.42	ΚΑΛΑΘΙ ΑΧΡΗΣΤΩΝ		Υ	
4.43	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ή ΣΥΣΚΕΥΗ ΑΦΥΠΝΙΣΗΣ		Υ	
4.44	Πίνακας με ανάγλυφες οδηγίες διαφυγής στα δωμάτια ΑμεΑ		Υ	
4.45	Κατάλογος υπηρεσιών σε συστήματα γραφής και ανάγνωσης τυφλών, (braille) στα δωμάτια ΑμεΑ		Υ	
4.46	Τιμοκατάλογος παρεχόμενων εδεσμάτων ποτών σε σύστημα γραφής και ανάγνωσης τυφλών, (Braille) στα δωμάτια ΑμεΑ		Υ	
4.47	Ανάγλυφη αναγραφή αριθμού δωματίου σε σύστημα γραφής και ανάγνωσης τυφλών, (braille) στα δωμάτια ΑμεΑ		Υ	
5.1	ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΚΟΥΖΙΝΑΣ, ΕΠΙΠΛΑ (τραπέζι- καρεκλες) ΚΑΙ ΑΝΑΛΟΓΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ		Υ	

5.3	ΜΑΓΕΙΡΙΚΗ ΣΥΣΚΕΥΗ ΔΥΟ ΕΣΤΙΩΝ		Υ	
5.4	ΗΛΕΚΤΡΙΚΟ ΨΥΓΕΙΟ		Υ	
5.5	ΚΑΦΕΤΙΕΡΑ ΦΙΛΤΡΟΥ, ΦΡΥΓΑΝΙΕΡΑ ή ΤΟΣΤΙΕΡΑ, ΦΟΥΡΝΟΣ ΜΙΚΡΟΚΥΜΑΤΩΝ, ΒΡΑΣΤΗΡΑΣ ΝΕΡΟΥ	100		
6.1	ΜΠΑΝΙΕΡΑ ή ΝΤΟΥΖΙΕΡΑ ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΟ ΤΩΝ ΔΩΜΑΤΙΩΝ / ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΩΝ ΜΕ ΤΑ ΛΟΙΠΑ ΕΙΔΗ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ ΜΠΑΝΙΟΥ ΚΑΙ ΠΑΡΟΧΗ ΧΑΡΤΙΟΥ ΥΓΕΙΑΣ, ΣΑΠΟΥΝΙΟΥ, ΑΦΡΟΛΟΥΤΡΟΥ, ΣΑΜΠΟΥΑΝ		Υ	
6.1.α	Ιδιαίτερο λουτό για κάθε δωμάτιο/διαμέρισμα		Υ	
6.1.β	Μπανιέρα ή ντουζιέρα στο σύνολο των λουτρών με τα λοιπά είδη υγιεινής και εξοπλισμό μπάνιου και παροχή χαρτιού υγείας, σαπουνιού, αφρόλουτρου, σαμπουάν		Υ	Στην υποχρέωση για τοποθέτηση μπανιέρας ή ντουζιέρας δεν εμπίπτουν τα λουτρά των δωματίων για Α.Μ.Κ. Τα δε λοιπά είδη υγιεινής ακολουθούν τις ειδικές προδιαγραφές
6.4	ΑΝΤΙΟΛΙΣΘΗΤΙΚΗ ΕΠΙΦΑΝΕΙΑ ΣΤΗΝ ΜΠΑΝΙΕΡΑ ή ΝΤΟΥΖΙΕΡΑ		Υ	Η ΕΠΙΦΑΝΕΙΑ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΕΧΕΙ ΜΟΝΙΜΗ ή ΌΧΙ
6.8	ΚΑΘΡΕΠΤΗΣ		Υ	

6.9	Προσβάσιμη πρίζα δίπλα στο καθρέπτη		Υ	Μπορεί να είναι τοποθετημένη και έξω από την πόρτα σε σημείο που την καθιστά εύκολα προσβάσιμη
6.10	ΜΕΓΕΘΥΝΤΙΚΟΣ ΚΑΘΡΕΠΤΗΣ	25	Π	
6.11	ΣΤΕΓΝΩΤΗΡΑΣ ΜΑΛΛΙΩΝ	25	Π	
6.14	ΕΠΑΡΚΗΣ ΚΑΙ ΚΑΛΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΙΑΜΑΤΙΣΜΟΥ ΑΝΑΛΟΓΟΣ ΤΗΣ ΔΥΝΑΜΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ		Υ	
6.17	ΠΑΡΟΧΗ ΖΕΣΤΟΥ ΝΕΡΟΥ ΕΠΙ 24 ΩΡΕΣ		Υ	
6.18	ΠΡΟΣΘΕΤΑ ΕΙΔΗ ΚΟΣΜΗΤΙΚΗΣ (ΚΑΤΑΛΥΜΜΑΤΑ ΚΕΦΑΛΗΣ, ΒΑΜΒΑΚΙ, ΞΥΡΑΦΑΚΙΑ ΜΙΑΣ ΧΡΗΣΕΩΣ, ΜΠΑΤΟΝΕΤΕΣ ΑΥΤΙΩΝ, ΛΟΣΙΟΝ ή ΓΑΛΑΚΤΩΜΑ ΣΩΜΑΤΟΣ-ΧΕΡΙΩΝ, ΚΡΕΜΑ ΜΑΛΛΙΩΝ, ΛΙΜΑ ΝΥΧΙΩΝ, ΣΑΚΟΥΛΕΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ, ΟΔΟΝΤΟΒΟΥΡΤΣΑ ΜΕ ΟΔΟΝΤΟΠΑΣΤΑ ΜΙΑΣ ΧΡΗΣΕΩΣ, ΧΑΡΤΟΜΑΝΤΙΛΑ)	5	Π 30	
7.1	Παροχή πρωινού σε ενδεδειγμένη αίθουσα		Υ	Σύμφωνα με τις ισχύουσες υγειονομικές διατάξεις

7.5	ΣΥΝΘΕΣΗ ΠΡΩΙΝΟΥ (ΕΛΑΧΙΣΤΗ): ΚΑΦΕΣ (ΦΙΛΤΡΟΥ, ΣΤΙΓΜΙΑΙΟΣ, ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ), ΤΣΑΙ, ΓΑΛΑ, 2 ΕΙΔΗ ΦΡΕΣΚΟΥ ΨΩΜΙΟΥ, ΦΡΥΓΑΝΙΕΣ, ΚΕΙΚ, ΒΟΥΤΥΡΟ, ΜΑΡΓΑΡΙΝΗ, 2 ΕΙΔΗ ΜΑΡΜΕΛΑΔΑΣ, ΜΕΛΙ, ΤΥΡΙ, ΑΛΛΑΝΤΙΚΑ, ΑΥΓΑ (ΖΕΣΤΑ/ΚΡΥΑ), ΓΙΑΟΥΡΤΙ, ΔΗΜΗΤΡΙΑΚΑ, ΧΥΜΟΙ ΦΡΟΥΤΩΝ, ΦΡΕΣΚΑ ΦΡΟΥΤΑ		Υ	
A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙΑ	1*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
9.1	Προστασία Ξ/Χ με υπηρεσία ασφαλείας (security) όλο το 24ώρο	150	ΠΡ	Σύμφωνα με τον πίνακα προσωπικού στον οποίο θα περιλαμβάνεται η συγκεκριμένη ειδικότητα ή σε περίπτωση ανάθεσης υπηρεσιών σε εξωτερικό συνεργάτη, (outsourcing), συμβαση και τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών
9.2	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΑΠΟ ΚΑΙ ΠΡΟΣ ΤΟ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟ, ΛΙΜΑΝΙ, ΣΤΑΘΜΟ	200	Π	ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΑ ΟΡΙΖΟΜΕΝΑ ΣΤΗΝ ΠΑΡΑΓΡΑΦΟ Η2 ΠΕΡ.5 ΤΟΥ ΑΡΘΡΟΥ ΠΡΩΤΟΥ ΤΟΥ Ν.40.93/12 ΌΠΩΣ ΙΣΧΥΕΙ

9.3	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΟΔΗΓΟΥ ΑΠΟ ΚΑΙ ΠΡΟΣ ΤΟ ΧΩΡΟ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ	100	Π	
9.4	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΕΓΝΟΥ ΚΑΘΑΡΙΣΜΑΤΟΣ- ΠΛΥΣΙΜΑΤΟΣ- ΣΙΔΕΡΩΜΑΤΟΣ	100	Π	
9.5	Ιδιωτική ασφάλιση πελατών	200	ΠΡ	Ασφάλιση αστικής ευθύνης
9.6	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΦΥΛΑΞΗΣ ΠΑΙΔΙΩΝ	100	Π	ΑΠΟ ΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΟ ΠΡΩΫΠΙΚΟ
9.7	ΠΑΡΟΧΗ ΗΜΕΡΗΣΙΩΝ ΕΦΗΜΕΡΙΔΩΝ ΚΑΙ ΠΕΡΙΟΔΙΚΩΝ	50	Π	
9.8	Καταστήματα εντός Ξ/Δ	50/κατ/μα Μέγιστος αριθμός μορίων 150	ΠΡ	Ενδεικτικά : μινι μαρκετ, ανθοπωλείο, κοσμημ/λειο κλπ). Απαιτείται η αδειοδότηση τους
A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙΑ	1*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
11.1	ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΤΟΥΛΑΧΙΣΤΟΝ ΤΟΥ 10% ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΕ ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΧΕΤΙΚΟ ΜΕ ΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΔΙΑΡΚΕΙΑΣ ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΗΣ ΤΩΝ 20 ΩΡΩΝ ΣΕ ΕΤΗΣΙΑ ΒΑΣΗ	150	Π	ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ Η ΣΧΕΤΙΚΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ
11.2	ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ ΣΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	50	Π	
11.3	ΑΠΟΔΕΔΕΙΓΜΕΝΗ ΓΝΩΣΗ ΞΕΝΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ:		Π	
	Α)50% ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	100		

	Β) 40% ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	70		
	Γ) 30% ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	50		
11.4	ΑΠΟΦΟΙΤΟΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΣΧΟΛΩΝ:		Π	
	Α) 50% ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	150		
	Β) 40% ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	100		
	Γ) 30% ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	70		
11.5	ΑΝΑΛΟΓΙΑ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΑΡΙΘΜΟ ΤΩΝ ΚΛΙΝΩΝ (ΓΙΑ ΚΑΘΕ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ ΣΕ ΠΛΗΡΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ):		Π	
	Α) ΤΟΥ ΛΑΧΙΣΤΟΝ ΕΝΑΣ(ΜΙΑ)/4 ΚΛΙΝΕΣ	200		
	Β) ΤΟΥ ΛΑΧΙΣΤΟΝ ΕΝΑΣ(ΜΙΑ)/6 ΚΛΙΝΕΣ	150		
	Γ) ΤΟΥ ΛΑΧΙΣΤΟΝ ΕΝΑΣ(ΜΙΑ)/8 ΚΛΙΝΕΣ	100		
	Δ) ΤΟΥ ΛΑΧΙΣΤΟΝ ΕΝΑΣ(ΜΙΑ)/10 ΚΛΙΝΕΣ	50		
A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙΑ	1*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
12.1	ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΩΝ ΧΩΡΩΝ		Υ	
12.2	ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ ΔΩΜΑΤΙΩΝ		Υ	
12.3	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΑΛΛΑΓΗΣ ΚΛΙΝΟΣΚΕΠΑΣΜΑΤΩΝ		Υ ΚΑΘΕ 3 ΜΕΡΕΣ	

12.4	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΑΛΛΑΓΗΣ ΙΜΑΤΙΣΜΟΥ ΜΠΑΝΙΟΥ		Υ ΚΑΘΕ 2 ΜΕΡΕΣ	
12.6	ΑΛΛΑΓΗ ΠΕΤΣΕΤΩΝ ΚΑΤΟΠΙΝ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ	50	Π	
12.7	ΤΗΡΗΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΑΠΕΝΤΟΜΩΣΗΣ- ΜΥΟΚΤΟΝΙΑΣ ΑΠΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΑ ΣΥΝΕΡΓΕΙΑ		Υ	ΜΕ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ
A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙΑ	1*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
13.1	ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ ΔΙΓΛΩΣΣΗ ΜΕ ΕΠΙΚΑΙΡΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ, ΜΕ ΡΕΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΕΣ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ (ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΧΩΡΟΙ, ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΟΙ ΧΩΡΟΙ, ΔΩΜΑΤΙΑ)		Υ	
13.2	ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ ΜΕ ΕΠΙΛΟΓΗ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ	50	Π	
13.3	ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ- ΔΙΑΝΟΜΗ ΦΥΛΛΑΔΙΩΝ		Υ	
ΣΥΝΟΛΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ		1780		ΕΛΑΧΙΣΤΑ 1* 1500

--	--	--	--

Παράρτημα Η.1.2. « Κριτήρια Κατάταξης στα ιταλικά συστήματα αστερών ξενοδοχείου Α »

Παράρτημα Η.1.2.α « Κριτήρια Κατάταξης στο ιταλικό σύστημα ξενοδοχείου Α – κριτήρια εθνικού συστήματος »

Νº	«Κριτήρια Κατάταξης Ιταλίας »	Βαθμοί	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ 1* ΜΕΛΕΤΗΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ
	ONE STAR HOTEL (1)*		
	ΔΗΛΩΣΗ ΟΡΙΣΜΟΥ ΤΩΝ ΕΛΑΧΙΣΤΩΝ ΕΘΝΙΚΩΝ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ ΕΘΝΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ		√ πληρούνται X δεν πληρούνται
1	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ		
	- Υποδοχή ανοιχτή τουλάχιστον 12 ώρες την ημέρα νυχτερινός αχθοφόρος	Y	√
	- διαθέσιμος εργαζόμενος σε εφημερία	Y	√
	- υπηρεσία αποσκευών κατά τις ώρες υποδοχής	Y	√
	- πρέπει να διαθέτει καλάθι αποσκευών	Y	√
	- χρηματοκιβώτιο του ξενοδοχείου διαθέσιμο για τους επισκέπτες	Y	√
2	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΩΜΑΤΙΟΥ		
	- υπηρεσία καθαριότητας στα δωμάτια μία φορά την ημέρα	Y	√
	- αλλαγή των κλινοσκεπασμάτων μία φορά την εβδομάδα, εκτός αν ο πελάτης επιλέξει να προστατεύσει το περιβάλλον	Y	√
	- αλλαγή πετσετών δύο φορές την εβδομάδα, εκτός αν ο πελάτης επιλέξει να προστατεύσει το περιβάλλον	Y	√
3	ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ		
	- υπηρεσία φαξ και φωτοτυπίας	Y	√
4	ΧΩΡΟΙ ΚΟΙΝΟΥ		
	- τουλάχιστον έναν χώρο κοινής χρήσης που μπορεί να περιλαμβάνει την τραπεζαρία ή την αίθουσα πρωινού	Y	√
	- διαθεσιμότητα κάποιου είδους φαγητού και ποτού, ακόμη και με ένα μόνο μηχάνημα αυτόματης πώλησης	Y	√
5	ΜΠΑΝΙΑ ΚΟΙΝΗΣ ΧΡΗΣΗΣ		
	- Χώροι υγιεινής σε κάθε κοινόχρηστο χώρο, διαχωρισμένοι ανάλογα με το φύλο.	Y	√

	- Για τα υπνοδωμάτια χωρίς ιδιωτικό μπάνιο, πρέπει να υπάρχει ένα πλήρες κοινόχρηστο μπάνιο για κάθε 8 κρεβάτια ή τουλάχιστον ένα μπάνιο ανά όροφο.	Y	✓
	Ιδιωτικά μπάνια στα δωμάτια	Y	✓
	- Τουλάχιστον το 40% του συνόλου των δωματίων πρέπει να διαθέτει ιδιωτικό μπάνιο με ζεστό και κρύο νερό.	Y	✓
6	ΔΩΜΑΤΙΑ		
	- ελάχιστος αριθμός επτά δωματίων	Y	✓
	- Το συνολικό εμβαδόν του δωματίου και του μπάνιου του πρέπει να είναι τουλάχιστον το εξής μονόκλινο δωμάτιο: ελάχιστο εμβαδόν 8 τετραγωνικά μέτρα. δίκλινο δωμάτιο: ελάχιστο εμβαδόν 14 τετραγωνικά (χωρίς το ιδιωτικό μπάνιο)	Y	X
	- το ιδιωτικό μπάνιο πρέπει να είναι τουλάχιστον 3 τετραγωνικά μέτρα	Y	✓
7	ΤΥΠΙΚΕΣ ΑΝΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ		
	- θέρμανση καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, εκτός από τα ξενοδοχεία με περιορισμένο άνοιγμα για τη θερινή περίοδο.	Y	✓
	- διάφορος εξοπλισμός	Y	✓
	- Τηλεόραση στον κοινόχρηστο χώρο	Y	✓
	- τηλέφωνο κοινής χρήσης	Y	✓
8	ΠΑΡΟΧΕΣ ΔΩΜΑΤΙΟΥ		
	- βασική επίπλωση (κρεβάτι με κομοδίνο ή ράφι για κάθε κρεβάτι, καρέκλα ή άλλο κάθισμα στο κρεβάτι, τραπέζι, ντουλάπα, καθρέφτης, καλάθι απορριμμάτων, φως στο κομοδίνο)	Y	✓
	- νεροχύτη με ζεστό και κρύο νερό με καθρέφτη και πρίζα (αν δεν υπάρχει τουαλέτα)	Y	✓
	- κουμπί κλήσης έκτακτης ανάγκης με ενδοσυνεννόηση ή κουδούνι	Y	X
9	ΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΠΑΡΟΧΕΣ Μπάνιου (νιπτήρας, τουαλέτα, μπιντέ, μπανιέρα ή ντους)		
	- κουμπί κλήσης έκτακτης ανάγκης σε όλες τις τουαλέτες (ιδιωτικές και κοινές)	Y	X
	- πετσέτες προσώπου, πετσέτες μπάνιου και χαλάκια μπάνιου ανάλογα με τον αριθμό των επισκεπτών	Y	✓
	- σαπούνι	Y	✓
	- καλάθι και σάκοι απορριμμάτων	Y	✓

Παράρτημα Η.1.2.β « Κριτήρια Κατάταξης στο **ιταλικό** σύστημα ξενοδοχείου Α - περιφερειακό σύστημα της Τοσκάνης»

	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΤΟΣΚΑΝΗΣ	1 αστέρι	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ 1* ΜΕΛΕΤΗΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ
1	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	✓ πληρούνται X δεν πληρούνται
1.1	Αριθμός ωρών ανά ημέρα κατά τις οποίες παρέχονται υπηρεσίες υποδοχής και θυρωρείου - πληροφορίες από το προσωπικό (1)	12	✓
	(1) Ως "προσαρτημένο προσωπικό" νοείται το πρόσωπο (ιδιοκτήτης, βοηθός, υπάλληλος) που έχει οριστεί για τη συγκεκριμένη υπηρεσία κατά κύριο λόγο		✓
1.2	Νυχτερινή υπηρεσία: διαθέσιμος συνοδός κατόπιν κλήσης	Y	✓
1.3	Υπηρεσία κεντρικής φύλαξης, η οποία παρέχεται από τον φορέα εκμετάλλευσης μέσω του κεντρικού χρηματοκιβωτίου .	Y	✓
1.4	Αριθμός ημερήσιων ωρών κατά τις οποίες εξασφαλίζεται η εσωτερική μεταφορά αποσκευών με καροτσάκι. Το καροτσάκι είναι διαθέσιμο στους πελάτες για χρήση χωρίς τη βοήθεια του προσωπικού	12	✓
1.7.3	Χώρος αναψυκτηρίου, ή με μηχανήματα αυτόματης πώλησης, στις εγκαταστάσεις	Y	✓
1.8	Αναγνωριστικά προσωπικού		
1.8.1	Πινακίδα ονόματος προσωπικού	Y	✓
1.9	Αριθμός ξένων γλωσσών που ομιλούνται με ευχέρεια από το προσωπικό θυρωρός και ρεσεψιονίστ (2)	1	✓
	(2) Απαιτείται επαγγελματική γνώση της γλώσσας που δεν τεκμηριώνεται απαραίτητα με πτυχίο. Σε ξενοδοχεία 5 αστέρων, η γνώση ξένων γλωσσών απαιτείται από όλο το προσωπικό, με ελάχιστη γνώση δύο ξένων γλωσσών από τον καθένα να περιορίζεται στο προσωπικό που παρέχει υπηρεσίες απευθείας στον πελάτη		
1.1	Αλλαγή ιματισμού μπάνιου (3)		
1.10.1	Κάθε δεύτερη ημέρα , εκτός εάν ο πελάτης επιλέξει διαφορετικά για την προστασία του περιβάλλοντος	Y	✓
	(3) Ως "ιματισμός μπάνιου" νοούνται οι πετσέτες μπάνιου, οι πετσέτες χεριών, οι φανέλες και τα χαλάκια μπάνιου. Πρέπει να αλλάζουν χωρίς εξαίρεση κάθε φορά που ο πελάτης αλλάζει		
1.11	Αλλαγή κλινοσκεπασμάτων (4)		
1.11.3	Κάθε 3 ημέρες , εκτός εάν ο πελάτης επιλέξει διαφορετικά για την προστασία του περιβάλλοντος	Y	✓
	(4) Ως "κλινοσκεπάσματα" νοούνται τα σεντόνια και οι μαξιλαροθήκες. Τα κλινοσκεπάσματα πρέπει να αλλάζονται, χωρίς εξαίρεση, σε κάθε αλλαγή		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η.– Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείο Α -
Κατάταξη Στο Περιφερικό Σύστημα Αστέρων της Τοσκάνης

	φιλοξενούμενων, ανεξάρτητα από τη διάρκεια της διαμονής.		
1.13	Καθαρισμός σε δωμάτια ή μονάδες		
1.13.1	Μία φορά την ημέρα	Y	√
1.13.2	Μία φορά την ημέρα με απογευματινό συμμάζεμα (5)		
	(5) Για τα καταλύματα 4 αστέρων, η υπηρεσία θα παρέχεται κατόπιν αιτήματος του πελάτη		
1.14	Υπηρεσίες στάθμευσης (6)		
2	ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ, ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ		
2.1	Κοινές εγκαταστάσεις μπάνιου και τουαλέτας		
2.1.2	Πλήρη λουτρό για κοινή χρήση σε δωμάτια χωρίς ιδιωτικό λουτρό σε έκταση ενός λουτρού για κάθε 8 κρεβάτια ή κλάσμα αυτών που δεν υπηρετούνται από τουαλέτα, με τουλάχιστον ένα ανά όροφο (8)	Y	√
	(8) Πλήρες κοινόχρηστο μπάνιο νοείται ότι είναι εξοπλισμένο με νιπτήρα, αγγλική τουαλέτα με καζανάκι, μπανιέρα ή ντους, μπιντέ ή ειδική ισοδύναμη λύση όταν υπάρχουν αντικειμενικά εμπόδια που σχετίζονται με τα δομικά χαρακτηριστικά, καθρέφτη με πρίζα, ζεστό και κρύο νερό, συναγερμό κλήσης		
2.2	Θέρμανση σε όλη την εγκατάσταση. Η υποχρέωση αυτή δεν ισχύει για ξενοδοχειακές μονάδες 1, 2 και 3 αστέρων που λειτουργούν από την 1η Μαΐου έως τις 30 Σεπτεμβρίου (9)	Y	√
	(9) Για ξενοδοχειακές μονάδες 4 και 5 αστέρων, υπάρχει υποχρέωση για το 100% των δωματίων και μονάδες για να είναι η θέρμανση ρυθμιζόμενη από τον πελάτη		
2.6	Υπηρεσίες σύνδεσης		
2.6.1	Τηλεόραση κοινής χρήσης	Y	√
	(12) Εκτός από τις περιπτώσεις όπου η υπηρεσία δεν είναι τεχνικά εφικτή ή όπου η εγκατάσταση δηλώνει σε όλα τα εργαλεία επικοινωνίας και μάρκετινγκ ότι είναι "ψηφιακή αποτοξίνωση".		
2.7	Τηλέφωνο κοινής χρήσης	Y	√
2.9.1	Τουλάχιστον ένα δωμάτιο που μπορεί να συμπίπτει με την αίθουσα τροφοδοσίας ή το μπαρ	Y	√
3	ΕΞΑΡΤΗΜΑΤΑ, ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΔΩΜΑΤΙΟΥ ΚΑΙ ΜΟΝΑΔΑΣ		
3.1	Ελάχιστο ποσοστό δωματίων ή μονάδων με πλήρες ιδιωτικό μπάνιο (17)	40% (18)	
	(17) Μπάνιο εξοπλισμένο με νιπτήρα, λεκάνη τουαλέτας με καζανάκι, μπανιέρα ή ντους, μπιντέ ή ειδική ισοδύναμη λύση όταν υπάρχουν αντικειμενικά εμπόδια που σχετίζονται με τα δομικά χαρακτηριστικά, καθρέφτη με π ρ ί ζ α , ζεστό και κρύο νερό, κουδούνι κλήσης		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η.– Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείο Α -
Κατάταξη Στο Περιφερικό Σύστημα Αστέρων της Τοσκάνης

3.2	Θέρμανση (βλέπε σημείο 2.2 και σχετικές σημειώσεις)	Y	√
3.3	Κλιματισμός (βλέπε σημείο 2.3 και σχετικές σημειώσεις)	Y	√
3.4	Επίπλωση και προμήθειες δωματίων και μονάδων	Y	√
3.4.1	Βασική επίπλωση που αποτελείται από ένα κρεβάτι με ένα κομοδίνο με φωτιστικό, μια καρέκλα ή πολυθρόνα για κάθε κρεβάτι, φωτισμό τοίχου ή οροφής, ένα μικρό τραπέζι με φωτιστικό, μια ντουλάπα, έναν καθρέφτη, ένα καλάθι απορριμμάτων. Το τραπεζάκι του καφέ ή/και τα κομοδίνα μπορούν να αντικατασταθούν από λύσεις λειτουργικά ισοδύναμο	Y	√
3.5.1	Σετ πετσετών ανά άτομο (αποτελούμενο από πετσέτα μπάνιου, πετσέτα χεριών και φανέλα), χαλάκι μπάνιου, σαπούνι ή υγρό απορρυπαντικό, απόθεμα χαρτιού τουαλέτας, σακούλες υγιεινής, κάδος απορριμμάτων	Y	√
3.7.2	Κλήση κουδουνιού ή ενδοεπικοινωνίας	Y	√ ΤΗΛ. ΚΕΝΤΡΟ ΔΩΜΑΤΙΩΝ

Παράρτημα Η.1.2.γ « Κριτήρια Κατάταξης στο **ιταλικό** σύστημα ξενοδοχείου Α - περιφερειακό σύστημα του Βένετο»

-	ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ VENETO ΠΔ 807 της 27ης Μαΐου 2014	STARS 1	√ ΠΛΗΡΟΥΝΤΑΙ X ΔΕΝ ΠΛΗΡΟΥΝΤΑΙ
			- ΧΩΡΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΗ
	ΔΙΑΣΤΑΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΔΟΜΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ		
	ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΜΟΝΟ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΝΕΩΝ ΝΕΩΝ ΌΓΚΩΝ Ή ΔΟΜΩΝ		
	ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΗ ΑΙΘΟΥΣΑ ΠΡΩΙΝΟΥ		
1	έναν ή περισσότερους χώρους κοινής χρήσης συνολικής επιφάνειας τουλάχιστον 15 τετραγωνικών μέτρων	Y	√
2	έναν ή περισσότερους χώρους κοινής χρήσης, οι οποίοι μπορεί να συμπίπτουν με την αίθουσα εστιατορίου, με συνολική επιφάνεια 2 τ.μ. για κάθε ένα από τα είκοσι πρώτα κρεβάτια, 0,75 τ.μ. τ.μ. για κάθε ένα από τα επιπλέον κρεβάτια μέχρι το τεσσαρακοστό κρεβάτι και 0,50 για κάθε κρεβάτι πέραν του τεσσαρακοστού κρεβατιού		
3	ως Νο 2, αυξήθηκε κατά δεκαπέντε τοις εκατό		
4	ως Νο 2, αυξήθηκε κατά είκοσι πέντε τοις εκατό		
5	ως Νο 2, αυξήθηκε κατά πενήντα τοις εκατό		
	ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ		
6	σε ειδική αίθουσα		
7	υπηρεσία εστιατορίου παρέχεται επίσης στα δωμάτια/σουίτες/junior , κατόπιν αιτήματος του πελάτη		
	ΜΠΑΡ ΚΑΙ ΑΝΑΨΥΚΤΗΡΙΟ		
8	μπαρ σε ειδικούς χώρους ή αίθουσες		
9	μπαρ στην αίθουσα κοινοού		
10	σημείο αναψυκτηρίου με υπάλληλο ή μηχανήμα αυτόματης πώλησης ποτών στην κοινόχρηστη αίθουσα	Y	√
	ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΗ ΑΙΘΟΥΣΑ ΓΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΕΙΣ		
11	αποκλειστική αίθουσα για συνεδριάσεις		



	ΕΙΣΟΔΟΣ ΠΟΥ ΠΡΟΣΤΑΤΕΥΕΤΑΙ ΑΠΟ ΒΕΡΑΝΤΑ Ή ΣΤΕΓΑΣΤΡΟ		
12	είσοδος που προστατεύεται από βεράντα ή στέγαστρο		
	ΑΙΘΟΥΣΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΣΕ ΟΡΟΦΟΥΣ		
13	δωμάτιο υπηρεσίας στους ορόφους στους ορόφους ή ντουλάπι με λευκά είδη		
	ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ / ΓΚΑΡΑΖ		
14	αποκλειστικό χώρο στάθμευσης για τουλάχιστον το 80 % των δωματίων / σουιτών // junior σουιτών μονάδων		
15	αποκλειστική υπηρεσία στάθμευσης για τουλάχιστον το 50 % των δωματίων / σουιτών // junior σουιτών μονάδων		
	ΔΩΜΑΤΙΑ ΠΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣ		
16	ντουλάπα και χώρος αποθήκευσης αποσκευών		
17	καθιστικό / αναγνώστηριο / αίθουσα ψυχαγωγίας/ή χώρος		
18	σαλόνι καθιστικό ή / αίθουσα ανάγνωσης / ψυχαγωγίας / συνεδριάσεων αίθουσα / γυμναστήριο με τουλάχιστον 4 είδη εξοπλισμού		
	ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΕΠΙΦΑΝΕΙΕΣ ΥΠΝΟΔΩΜΑΤΙΩΝ ΚΑΙ ΛΟΥΤΡΩΝ		
	ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΕΠΙΦΑΝΕΙΕΣ ΜΟΝΟΚΛΙΝΩΝ ΔΩΜΑΤΙΩΝ		
19	μονόκλινο δωμάτιο με ελάχιστο εμβαδόν 8 τετραγωνικά μέτρα χωρίς ιδιωτικό μπάνιο	Y	√
20	μονόκλινο δωμάτιο με ελάχιστη επιφάνεια 9 τετραγωνικών μέτρων χωρίς ιδιωτικό μπάνιο		
	ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΕΠΙΦΑΝΕΙΕΣ ΔΙΚΛΙΝΩΝ ΔΩΜΑΤΙΩΝ		
21	δίκλινο δωμάτιο με ελάχιστο εμβαδόν 14 τετραγωνικά μέτρα χωρίς ιδιωτικό μπάνιο	Y	X
22	δίκλινο δωμάτιο με ελάχιστο εμβαδόν 15 τετραγωνικά μέτρα χωρίς ιδιωτικό μπάνιο		
23	δίκλινο δωμάτιο με ελάχιστο εμβαδόν 16 τετραγωνικά μέτρα χωρίς ιδιωτικό μπάνιο		
	ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΕΠΙΦΑΝΕΙΕΣ ΔΩΜΑΤΙΩΝ ΜΕ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ ΑΠΟ ΔΥΟ ΚΡΕΒΑΤΙΑ		
24	το μέτρο του αριθμού 21 αυξάνεται κατά 6 τετραγωνικά μέτρα τουλάχιστον για κάθε πρόσθετο κρεβάτι χωρίς ιδιωτικά μπάνια	Y	√
25	το μέτρο του αριθ. 22 αυξάνεται κατά 6 τετραγωνικά μέτρα τουλάχιστον για κάθε πρόσθετο κρεβάτι καθαρού ιδιωτικού μπάνιου		
26	το μέτρο του αριθμού 23 αυξάνεται κατά 6 τετραγωνικά μέτρα τουλάχιστον για κάθε πρόσθετο κρεβάτι χωρίς ιδιωτικό μπάνιο		
	ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΕΠΙΦΑΝΕΙΕΣ ΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΛΟΥΤΡΩΝ ΣΕ ΔΩΜΑΤΙΑ / JUNIOR ΣΟΥΙΤΕΣ // ΣΟΥΙΤΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ		
27	ελάχιστη επιφάνεια 3 τετραγωνικών μέτρων ιδιωτικού μπάνιου	Y	√
28	ελάχιστη επιφάνεια μπάνιου 4 τετραγωνικά μέτρα		



29	ελάχιστη επιφάνεια 5 τετραγωνικών μέτρων ιδιωτικού μπάνιου		
	ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΕΠΙΦΑΝΕΙΕΣ ΜΟΝΑΔΑΣ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ (άθροισμα όλων των δωματίων, εκτός των λουτρών)		
30	μονάδες ενός υπνοδωματίου: 10 m ²	Y	-
31	μονάδες ενός υπνοδωματίου: 12 m ²		
32	μονάδες δύο υπνοδωματίων: 16 m ²	Y	-
33	μονάδες δύο υπνοδωματίων: 18 m ²		
34	μονάδες τριών υπνοδωματίων: 22 m ²	Y	-
35	μονάδες τριών υπνοδωματίων: 24 m ²		
36	μονάδες τεσσάρων υπνοδωματίων: 28 m ²	Y	-
37	μονάδες τεσσάρων υπνοδωματίων: 30 m ²		
	ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΕΠΙΦΑΝΕΙΕΣ ΣΟΥΙΤΕΣ (άθροισμα όλων των δωματίων, εξαιρουμένων των λουτρών)		
38	σουίτα ενός υπνοδωματίου: 16 τ.μ.	Y	-
39	σουίτα δύο υπνοδωματίων: 25 τ.μ.	Y	-
40	τρίκλινη : σουίτα 32 τμ	Y	-
41	τετράκλινη : σουίτα 40 τετραγωνικά μέτρα	Y	-
	ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΕΠΙΦΑΝΕΙΕΣ ΤΗΣ ΤΖΟΥΝΙΟΡ ΣΟΥΙΤ (άθροισμα όλων των δωματίων, εκτός των λουτρών)		
42	junior σουίτα ενός υπνοδωματίου: 12 τ.μ.	Y	-
43	junior σουίτα με δύο κρεβάτια: 18 τ.μ.	Y	-
	ΧΩΡΟΣ ΛΩΜΑΤΙΟΥ / ΘΥΡΩΡΕΙΟΥ		
44	δωμάτιο/χώρος θυρωρείου για την υποδοχή πελατών	Y	✓
	ΤΟΥΑΛΕΤΕΣ ΓΙΑ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ		
45	εγκαταστάσεις την εγκατάσταση υγιεινής για για χώρους τροφίμων και ποτών με ξεχωριστές τουαλέτες για κάθε φύλο, ολόκληρη	Y	✓
	ΛΩΜΑΤΙΑ ΜΕ ΜΠΑΝΙΟ ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΩΣ ΠΟΣΟΣΤΟ ΤΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΤΩΝ ΛΩΜΑΤΙΩΝ/ΣΟΥΙΤΩΝ/ΜΟΝΑΔΩΝ ΝΕΕΣ Ή ΑΝΑΚΑΙΝΙΣΜΕΝΕΣ ΚΑΤΟΙΚΙΕΣ		
46	εκατό τοις εκατό	Y	
	ΚΛΗΣΗ ΣΥΝΑΓΕΡΜΟΥ ΣΕ ΌΛΑ ΤΑ ΜΠΑΝΙΑ (ΙΔΙΩΤΙΚΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΑ)		
47	κλήση συναγερμού σε όλα τα μπάνια (ιδιωτικά και κοινόχρηστα)	Y	X
	ΘΕΡΜΑΝΣΗ		
48	καθ' όλη τη διάρκεια του οικονομικού έτους	Y	✓
49	ρυθμιζόμενο από τον πελάτη στο κατάλυμα διανυκτέρευσης		



	ΚΑΙΜΑΤΙΣΜΟΣ ΚΑΙΜΑΤΙΣΜΟΥ Ή ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ		
50	σε ολόκληρη την εγκατάσταση και ρυθμιζόμενο από τον πελάτη στα δωμάτια / σουίτες // junior σουίτες μονάδες		
	ΗΧΟΜΟΝΩΣΗ		
51	ηχομόνωση όλων των δωματίων / σουιτών // junior σουιτών μονάδων		
	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΝΥΨΩΣΗΣ ΑΝΥΨΩΣΗΣ		
52	υπηρεσία ανύψωσης ανύψωσης		
	LIFT ΠΕΛΑΤΩΝ		
53	ανεξάρτητα από αριθμό των τονορόφων		
54	υποχρεωτική για κτίρια άνω των δύο επιπέδων (συμπεριλαμβανομένων των υπογείων ορόφων, εάν διαθέτουν, έστω και εν μέρει, δωμάτια φιλοξενίας)		

	ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΕΩΝ	1	
	ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΓΙΑ ΟΛΕΣ ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ	*	
	ΥΠΟΔΟΧΗ ΚΑΙ ΚΑΙ ΘΥΡΩΡΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ		
56	16/24 ώρες με τουλάχιστον μία μονάδα να εργάζεται αποκλειστικά για κάθε υπηρεσία		
57	16/24 ώρες με τουλάχιστον μία μονάδα να λειτουργεί αποκλειστικά		
58	16/24 ώρες με συνοδό		
59	12/24 ώρες από συνοδό	Y	✓
	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΦΥΛΑΞΗΣ		
60	χρηματοκιβώτιο σε όλα τα δωμάτια / σουίτες // junior σουίτες μονάδες		
61	στο χρηματοκιβώτιο χρηματοκιβώτια του ξενοδοχείου και σε ατομικά τουλάχιστον στο 50% των δωματίων / σουιτών // junior σουιτών μονάδων		
62	χρηματοκιβώτιο του ξενοδοχείου	Y	✓
	ΝΥΧΤΕΡΙΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ		
63	νυχτερινός νυχτερινή αχθοφόρος και ρεσεψιόν		
64	νυχτοφύλακας		
65	συνοδός εφημερίας	Y	✓
	ΥΠΟΔΟΧΗ ΚΑΙ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΑΠΟΣΚΕΥΩΝ		
66	24/24 ώρες με αποκλειστικό συνοδό		
67	24/24 ώρες με συνοδό, εάν το κτίριο δεν διαθέτει ανελκυστήρα		



68	16/24 ώρες με συνοδό		
69	12/24 ώρες ενδεχομένως με τρόλεϊ	Y	✓
	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΩΙΝΟΥ		
70	σε ειδικό δωμάτιο ή χώρο	Y	✓
71	κατόπιν αιτήματος , τουεπίσης σε δωμάτια / σουίτες // junior σουίτες μονάδες		
	ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕ ΜΠΑΡ ΣΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΟΠΟΥ ΒΡΙΣΚΕΤΑΙ Ο ΠΑΓΚΟΣ Ή ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΑΝΑΨΥΚΤΗΡΙΟΥ		
72	16/24 ώρες από το προσωπικό		
73	12/24 ώρες από το προσωπικό		
74	12/24 ώρες από το προσωπικό ή από το μηχάνημα αυτόματης πώλησης ποτών στο χώρο αναψυκτηρίων	Y	✓
	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΜΠΑΡ ΣΤΟΥΣ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ		
75	16/24 ώρες από το προσωπικό		
76	12/24 ώρες από το προσωπικό		
	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΜΠΑΡ ΣΤΑ ΔΩΜΑΤΙΑ / ΣΟΥΙΤΕΣ // JUNIOR ΣΟΥΙΤΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ		
77	24/24 ώρες από ειδική μονάδα		
78	16/24 ώρες		
79	12/24 ώρες		
	ΜΙΝΙ ΜΠΑΡ ΣΕ ΌΛΑ ΤΑ ΔΩΜΑΤΙΑ / ΣΟΥΙΤΕΣ // JUNIOR ΣΟΥΙΤΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ		
80	μίνι μπαρ σε όλα τα δωμάτια / σουίτες // junior σουίτες μονάδες		
	ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ		
81	για το προσωπικό		
82	για ρεσεψιόν, μπαρ, εστιατόριο, διανυκτέρευση εργαζομένων		
	ΕΤΙΚΕΤΑ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗΣ		
83	για το προσωπικό	Y	✓
	ΑΡΙΣΤΗ ΓΝΩΣΗ ΞΕΝΩΝ ΓΛΩΣΣΩΝ		
84	από τον διευθυντή διευθυντή (ξενοδοχεία 5/4 αστέρων: 2 γλώσσες- ξενοδοχεία 3 αστέρων: 1 γλώσσα)		
85	ή το προσωπικό υποδοχής και πληροφοριών (ξενοδοχεία : 3 γλώσσες- ξενοδοχεία ξενοδοχείο : 2 γλώσσες- 3 αστέρων: 1 γλώσσα)		
	ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΚΑΙ ΑΛΛΑΓΗ ΣΕΝΤΟΝΙΩΝ		
86	σεντόνια και μαξιλαροθήκες: καθημερινά		
87	σεντόνια και μαξιλαροθήκες: σε κάθε αλλαγή πελάτη και τουλάχιστον τρεις φορές την εβδομάδα		



88	σεντόνια και μαξιλαροθήκες: σε κάθε αλλαγή πελάτη και τουλάχιστον δύο φορές την εβδομάδα	Y	✓
89	πετσέτες στα δωμάτια ή στα μπάνια: καθημερινά		
90	πετσέτες στα δωμάτια ή στα μπάνια: σε κάθε αλλαγή επισκεπτών και τουλάχιστον τρεις φορές την εβδομάδα	Y	✓
ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΜΠΑΝΙΟ			
91	κάδος απορριμμάτων	Y	✓
92	μία πετσέτα ανά άτομο	Y	✓
93	ένα μπουρνούζι ή πετσέτα ανά άτομο	Y	✓
94	χαρτί υγείας, τουαλέτας σακούλες και σαπούνι	Y	✓
95	σκαμνί	Y	✓
96	στεγνωτήρα μαλλιών		
97	ζυγαριά , μεγεθυντικός καθρέφτης		

98	Αυτόματος εξοπλισμός υλικό καθαρισμού παπουτσιών ή καθαρισμού παπουτσιών		
ΕΛΑΧΙΣΤΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΣΕ ΔΩΜΑΤΙΑ / ΣΟΥΙΤΕΣ / JUNIOR ΣΟΥΙΤΕΣ			
99	μονό κρεβάτι με ελάχιστες διαστάσεις 0,80 m X 1,90 m	Y	✓
100	διπλό κρεβάτι με ελάχιστες διαστάσεις 1,60 m X 1,90 m	Y	✓
101	ένα πάπλωμα ή μια κουβέρτα ανά θέση ύπνου	Y	✓
102	ένα μαξιλάρι ανά θέση ύπνου	Y	✓
103	ένα επιπλέον μαξιλάρι ανά θέση ύπνου		
104	στρώμα με πάχος τουλάχιστον 13 cm	Y	✓
105	γενικός φωτισμός, μικρό τραπέζι, ντουλάπα, κομοδίνοκαλάθι , καθρέφτης, και καρέκλα	Y	✓
106	λαμπτήρες κομοδίνου ή φωτιστικά τοίχου	Y	✓
107	επαρκή φωτισμό για ανάγνωση και γραφή	Y	
108	τοποθέτηση αποσκευών, ενδεχομένως ενσωματωμένη σε άλλα στοιχεία επίπλων		✓
109	πολυθρόνα		
110	τεκμηρίωση ξενοδοχείου		
111	τεκμηρίωση στην επικράτεια, τουλάχιστον δημοτική	Y	✓
112	γραφική ύλη		
ΕΛΑΧΙΣΤΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΟΙΚΙΣΤΙΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ			
ΓΙΑ ΔΙΑΜΟΝΗ ΔΙΑΝΥΚΤΕΡΕΥΣΗΚΑΙ			
113	μονό κρεβάτι με ελάχιστες διαστάσεις 0,80 m X 1,90 m	Y	✓
114	διπλό κρεβάτι με ελάχιστες διαστάσεις 1,60 m X 1,90 m	Y	✓



115	ένα πάπλωμα ή μια κουβέρτα ανά θέση ύπνου	Y	✓
116	ένα μαξιλάρι ανά θέση ύπνου	Y	✓
117	στρώμα με πάχος τουλάχιστον 13 cm	Y	✓
118	γενικό φωτισμό, ντουλάπα, κομοδίνο, καθρέφτη και καλάθι	Y	✓
119	τραπέζι με καρέκλες ίσο με τον αριθμό των κρεβατιών	Y	✓
120	πολυθρόνες ή καναπέδες στο σαλόνι με θέσεις ίσες με αριθμό των τονκρεβατιών		
121	πολυθρόνες ή καναπές στο σαλόνι		
122	τεκμηρίωση ξενοδοχείου		
123	τεκμηρίωση στην επικράτεια, τουλάχιστον δημοτική	Y	✓
124	γραφική ύλη		
ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ ΤΡΟΦΙΜΩΝ			
125	κουζίνα με δύο εστίες μαγειρέματος ή εστίες και παροχή ρεύματος	Y	-
126	ψυγείο	Y	-
127	νεροχύτης με στραγγιστήρι	Y	-
128	για κάθε : 2 μαχαίρια, 2 πιρούνια, 2 κουτάλια, 2 πιάτα/πιάτο , , σούπας 1 2 ποτήρια, 1 κούπα, 1 φλιτζάνι,	Y	-
129	για κάθε μονάδα στέγασης: 1 σετ κουζίνας, 2 μαχαίρια , 1 ζαχαροθήκη, 1 καφετιέρα, 1 σουρωτήρικουτάλα, 1 , 1 σαλατιέρα, 1 τρίφτης, 1 αποχυμωτής, 1 ανοιχτήρι/κοχλίας, 1 κανάτα γάλακτος, τουλάχιστον 1 κάδος απορριμμάτων με σακούλες.	Y	-
130	κουζίνα με φούρνο/φούρνο μικροκυμάτων		
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΤΩΝ ΧΩΡΩΝ ΣΤΕΓΑΣΗΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΩΝ ΧΩΡΩΝ			
131	συντήρηση των καταλυμάτων και των κοινόχρηστων χώρων	Y	✓
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΠΙΣΚΕΥΗΣ Ή ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΓΙΑ ΚΑΤΕΣΤΡΑΜΜΕΝΟ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ			
132	υπηρεσία επισκευής ή αντικατάστασης για κατεστραμμένο υποχρεωτικό εξοπλισμό	Y	✓
ΠΛΥΣΙΜΟ ΚΑΙ ΣΙΔΕΡΩΜΑ ΡΟΥΧΩΝ			
133	επιστροφή εντός 24 ωρών		
ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ ΣΕ ΔΩΜΑΤΙΑ / ΣΟΥΙΤΕΣ // JUNIOR ΣΟΥΙΤΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ			
134	μία φορά την ημέρα με απογευματινό συμμάζεμα		
135	μία φορά την ημέρα	Y	✓
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΦΥΠΝΙΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΤΟΠΙΝ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ			
136	υπηρεσία αφύπνισης πελατών κατόπιν αιτήματος		
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΛΕΟΡΑΣΗΣ ΚΑΙ ΤΗΛΕΦΩΝΟΥ, ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ			
137	Τηλεόραση σε όλα τα δωμάτια / σουίτες // junior σουίτες μονάδες		



138	Τηλεόραση κοινής χρήσης	Y	✓
139	δίκτυο δορυφορικής τηλεόρασης σε όλα τα δωμάτια / σουίτες // junior σουίτες μονάδες		
140	wi-fi πρόσβαση στο internet στους κοινόχρηστους χώρους και σε όλα τα δωμάτια / σουίτες // junior σουίτες μονάδες		
141	wi-fi πρόσβαση στο διαδίκτυο τουλάχιστον στους κοινόχρηστους χώρους		
	ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΓΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ		
142	απευθείας τηλεφωνική κλήση		
143	κλήση ενδοεπικοινωνίας	Y	✓
	ΤΗΛΕΦΩΝΟ ΣΕ ΔΩΜΑΤΙΑ / ΣΟΥΙΤΕΣ // JUNIOR ΣΟΥΙΤΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ		
144	ενεργοποιημένη για απευθείας εξωτερική κλήση		
145	δεν είναι ενεργοποιημένη για απευθείας εξωτερική κλήση		
	ΕΞΩΤΕΡΙΚΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΓΡΑΜΜΕΣ		
146	τηλεφωνική γραμμή με συσκευή κοινής χρήσης	Y	✓
147	φαξ με ειδική γραμμή και διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου		
148	φαξ και διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	Y	✓
149	υπηρεσία φωτοτυπίας	Y	✓
150	τηλεματική επικοινωνία με την περιφέρεια των στατιστικών στοιχείων στοιχείων για τις κινήσεις των πελατών και όλων των τουριστικών	Y	X
151	μηχανογραφημένη υπηρεσία κρατήσεων καταλυμάτων, την οποία διαχειρίζεται απευθείας ο ιδιοκτήτης ή μέσω τρίτου μέρους		
152	αποδοχή πληρωμής από τον πελάτη με πιστωτική κάρτα		

Παράρτημα Η.1.2.δ « Κριτήρια Κατάταξης στο **ιταλικό** σύστημα ξενοδοχείου Α - περιφερειακό σύστημα της Σαρδηνίας »

	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗΣ √ ΠΛΗΡΟΥΝΤΑΙ X ΔΕΝ ΠΛΗΡΟΥΝΤΑΙ - ΧΩΡΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΗ	★	★★	<i>HOTEL</i> <i>A</i>
	ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ (εφαρμόζονται σε όλες τις εγκαταστάσεις)			
1	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ			
1.1	RECEPTION			
1.1.1	Υπηρεσία υποδοχής: 12/24 ώρες	Y	Y	√
1.1.2	Υποδοχή και τηλεφωνικό κέντρο: 16/24 ώρες			
1.1.3	Υποδοχή και τηλεφωνικό κέντρο: 18/24 h			
1.1.4	Υποδοχή και τηλεφωνικό κέντρο: 24/24 h			
1.1.5	Νυχτερινή υπηρεσία :διαθέσιμος συνοδός κατόπιν κλήσης	Y	Y	√
1.1.6	Νυχτερινή νυχτερινός υπηρεσία: αχθοφόρος			
1.1.7	Υπηρεσία μεταφοράς αποσκευών κατά τις ώρες λειτουργίας της ρεσεψιόν: με καροτσάκι	Y	Y	√
1.1.8	μεταφοράς αποσκευών κατά τις ώρες υποδοχής: από συνοδό			
1.1.9	Υπηρεσία αποθήκευσης αποσκευών			
1.1.10	Υπηρεσία φύλαξης: χρηματοκιβώτιο του ξενοδοχείου	Y	Y	√
1.1.11	Υπηρεσία εκτύπωσης αρχείων και φωτοτυπίας	Y	Y	√
1.2	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΜΠΑΡ			
1.2.1	12 ώρες την ημέρα με συνοδό			
1.2.2	16 ώρες την ημέρα με συνοδό			
1.2.3	Εγγυημένη υπηρεσία δωματίου τις ίδιες ώρες με το μπαρ			
1.3	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΩΙΝΟΥ			

1.3.1	Σε κοινόχρηστους χώρους ή χώρους που προορίζονται και για άλλες χρήσεις	Y	Y	√
1.3.2	Στο χώρο της αίθουσας ή του εστιατορίου			
1.3.3	Η υπηρεσία δωματίου είναι εγγυημένη τις ίδιες ώρες με το πρωινό			
1.4	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ			
1.4.1	Εάν παρέχεται υπηρεσία, στην αίθουσα πρωινού πρωινού ή στον χώρο του			
1.4.2	σε ειδική αίθουσα			
1.4.3	υπηρεσία εστιατορίου γευμάτων παρέχεται επίσης στα δωμάτια κατά τη διάρκεια των			
1.5	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΩΜΑΤΙΟΥ			
1.5.1	υπηρεσία καθαρισμού δωματίου: μία φορά την ημέρα	Y	Y	√
1.5.2	υπηρεσία καθαρισμού δωματίου: μία φορά την ημέρα με απογευματινό καθαρίσμα κατόπιν αιτήματος			
1.5.3	υπηρεσία καθαρισμού δωματίου: μία φορά την ημέρα με απογευματινό καθαρίσμα			
1.5.4	Αλλαγή σεντονιών δωματίου: μία φορά εβδομάδα και σε κάθε αλλαγή πελάτη, εκτός αν ισχύει διαφορετικά. επιλογές των πελατών για την προστασία περιβάλλοντος	Y		√
1.5.5	Αλλαγή σεντονιών δωματίου: δύο φορές την εβδομάδα και στις κάθε αλλαγή από τον πελάτη, εκτός εάν ο πελάτης επιλέξει διαφορετικά για την προστασία περιβάλλοντος		Y	√
1.5.7	Αλλαγή σεντονιών δωματίου: καθημερινά και σε κάθε αλλαγή πελάτη , εκτός αν ο πελάτης επιλέξει διαφορετικά. επιλογές των πελατών για την προστασία περιβάλλοντος			
1.5.8	Αλλαγή πετσετών: δύο φορές την εβδομάδα και σε κάθε αλλαγή πελάτη , εκτός αν ισχύει διαφορετικά. επιλογές των πελατών για την προστασία περιβάλλοντος	Y		√
1.5.9	Αλλαγή πετσετών: τρεις φορές την εβδομάδα και σε κάθε αλλαγή πελάτη , εκτός αν ισχύει διαφορετικά. επιλογές των πελατών για την προστασία περιβάλλοντος		Y	√

1.5.10	αλλαγή πετσετών κάθε μέρα , εκτός αν ο πελάτης επιλέξει διαφορετικά για την προστασία περιβάλλοντος του			

	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗΣ	★	★★	
1.6	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ			
1.6.1	γνώση μιας ξένης γλώσσας (μεταξύ των επίσημων γλωσσών της ΕΕ), την οποία ομιλεί το προσωπικό υποδοχής, θυρωρός-πληροφορίες	Y	Y	√
1.6.2	γνώση δύο ξένων γλωσσών (μεταξύ των επίσημων γλωσσών της ΕΕ), τις οποίες ομιλεί το προσωπικό υποδοχής, θυρωρός-πληροφορίες			
1.6.3	γνώση τριών ξένων γλωσσών (μεταξύ των επίσημων γλωσσών της ΕΕ), τις οποίες ομιλεί το προσωπικό υποδοχής, θυρωρός-πληροφορίες			
1.6.4	διακριτικά σήματα που καθιστούν το προσωπικό αναγνωρίσιμο (π.χ. πινακίδες)	Y	Y	√
1.6.5	Στολές			
1.7	ΓΕΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ			
1.7.1	Υπηρεσία πλυντηρίου και σιδερώματος με παράδοση εντός 24 ωρών			
1.7.2	Υπηρεσία σιδερώματος, με επιστροφή εντός 1 ώρας			
1.7.3	Διαθεσιμότητα χώρου στάθμευσης από τις 8 π.μ. έως τις 10 μ.μ. (τουλάχιστον το 50 % των δωματίων), συμπεριλαμβανομένης της διάρκειας συμφωνίες με εξωτερικές (1), εκτός εάν περιοχές ή κατασκευές υπάρχουν αντικειμενικά εμπόδια πολεοδομικού, χαρακτήρατα οποία τεκμηριώνονται με έκθεση πιστοποιημένη τεχνικά από ειδικευμένο			
1.7.4	24ωρη διαθεσιμότητα χώρου στάθμευσης (80% των δωματίων), επίσης κατόπιν συμφωνίας με τις περιοχές ή εξωτερικές εγκαταστάσεις			
1.7.5	Υπηρεσία λεωφορείου στάθμευσης-ξενοδοχείου (Α/Α) εάν, για τεχνικούς-αρχιτεκτονικούς			

	λόγους, ο χώρος στάθμευσης βρίσκεται σε απόσταση άνω των 500 μέτρων από το ξενοδοχείο			
1.7.6	Δωρεάν πρόσβαση στο διαδίκτυο στους κοινόχρηστους χώρους, εφόσον είναι τεχνικά εφικτό	Y	Y	√
1.7.7	Πετσέτα παραλίας/πισίνας κατόπιν αιτήματος σε περίπτωση παραθαλάσσιου θέρετρου ή αν υπάρχει πισίνα			
1.7.8	παρουσία απινιδωτή D.A.E.			
2	ΔΙΑΦΘΩΤΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ			
2.1	ΔΩΜΑΤΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΩΝ			
2.1.1	Γκαρνταρόμπα και χώρος αποσκευών, μόνο για κατασκευές μετά τις 18 Αυγούστου 2009 (δεν απαιτείται για εξαρτήσεις)			
2.1.2	Δωμάτια εξυπηρέτησης στους ορόφους			
2.1.3	Ξεχωριστή είσοδος αποσκευών			
2.2	ΑΪΘΟΥΣΕΣ Ή ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ			
2.2.1	Όλοι οι κοινόχρηστοι χώροι ή τα δωμάτια πρέπει να είναι εξοπλισμένα με τηλεόραση επίπεδης οθόνης	Y	Y	√
2.2.2	Κοινόχρηστος χώρος που μπορεί να συμπίπτει με το εστιατόριο/την πρωινούαίθουσα	Y		
2.2.3	Κοινόχρηστος χώρος συνολικής, εξαιρουμένης κάθε αίθουσας εστιατορίου, τουλάχιστον 4 τ.μ. για τα πρώτα 10 δωμάτια, 1 τ.μ. για κάθε επιπλέον δωμάτιο, όλα προσαυξημένα κατά 10%.μέχρι το 20ο, 0,5 τ.μ. για κάθε		Y	$4*10=40$ $1*10=10$ 50 TM <52 √
2.2.4	Κοινόχρηστος χώρος συνολική επιφάνεια, εξαιρουμένης κάθε αίθουσας εστιατορίου, τουλάχιστον 4 τ.μ. για τα πρώτα 10 δωμάτια, 1 τ.μ. τ.μ. για κάθε επιπλέον δωμάτιο, όλα προσαυξημένα κατά 10%.μέχρι το 20ό, 0,5 για κάθε			
2.2.5	Κοινόχρηστος χώρος συνολική επιφάνεια, εξαιρουμένης κάθε αίθουσας εστιατορίου, τουλάχιστον 4 τ.μ. για τα πρώτα 10 δωμάτια, 1 τ.μ. ..μ. για κάθε ένα από τα πρόσθετα δωμάτια δωμάτιομέχρι το 20ό, 0,5 για κάθε πρόσθετο			

	δωμάτιο, όλα αυξημένα κατά 30% ¹			
2.2.6	Κοινόχρηστος χώρος συνολική επιφάνεια, εξαιρουμένης κάθε αίθουσας εστιατορίου, τουλάχιστον 4 τ.μ. για τα πρώτα 10 δωμάτια, 1 τ.μ. τ.μ. για κάθε ένα από τα πρόσθετα δωμάτια μέχρι το 20ό, 0,5 για κάθε πρόσθετο δωμάτιο, όλα αυξημένα κατά 100 τοις εκατό			
2.2.7	Food court επίσης με μηχανήματα αυτόματης πώλησης ¹	Y	Y	√
2.2.8	Αίθουσα εστιατορίου που μπορεί να συμπέσει με την αίθουσα πρωινού			
2.2.9	Αίθουσα ή χώρος πρωινού ¹			
2.2.10	Καθορισμένη αίθουσα ή χώρος μπαρ			
2.2.11	Σαλόνι/αναγνωστήριο/ψυχαγωγικό δωμάτιο δωμάτιο ή σαλόνι σε ξεχωριστό			

	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗΣ	★	★★	
2.3	ΔΩΜΑΤΙΑ			
2.3.1	Ελάχιστος αριθμός επτά δωματίων	Y	Y	√
	Στέγαση που υπήρχε πριν από τις 18 Αυγούστου 2009			
2.3.2	Ελάχιστη επιφάνεια μονόκλινων δωματίων , εκτός εάν εξαιρούνται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς: τουλάχιστον 8 τετραγωνικά μέτρα καθαρά σε ιδιωτικά μπάνια	Y	Y	√
2.3.3	Ελάχιστη επιφάνεια δίκλινων δωματίων , εκτός εάν εξαιρούνται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς: τουλάχιστον 14 τετραγωνικά μέτρα καθαρά ιδιωτικών λουτρών	Y	Y	√ Η ΕΘΝΙΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ ΠΡΟΒΛΕΠΕΙ 12 ΤΜ
	Στέγαση που υφίσταται μετά τις 18 Αυγούστου 2009¹			
2.3.4	Ελάχιστη επιφάνεια μονόκλινων δωματίων , εκτός εάν εξαιρούνται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς:	Y	Y	-

	τουλάχιστον 8 τετραγωνικά μέτρα καθαρά σε ιδιωτικά μπάνια			
2.3.5	Ελάχιστη επιφάνεια μονόκλινων δωματίων , εκτός εάν εξαιρούνται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς: τουλάχιστον 9 τετραγωνικά μέτρα καθαρά ιδιωτικών λουτρών			
2.3.6	Ελάχιστη επιφάνεια δίκλινων δωματίων , εκτός εάν εξαιρούνται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς: τουλάχιστον 14 τετραγωνικά μέτρα καθαρά ιδιωτικών λουτρών	Y	Y	-
2.3.7	Ελάχιστη επιφάνεια δίκλινων δωματίων , εκτός εάν εξαιρούνται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς: τουλάχιστον 15 τετραγωνικά μέτρα καθαρά ιδιωτικών λουτρών			
2.3.8	Ελάχιστη επιφάνεια δίκλινων δωματίων , εκτός εάν εξαιρούνται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς: τουλάχιστον 16 τετραγωνικά μέτρα καθαρά ιδιωτικών λουτρών			
Νέα καταλύματα⁴				
2.3.9	Ελάχιστη επιφάνεια μονόκλινων δωματίων , εκτός εάν εξαιρούνται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς: τουλάχιστον 9 τετραγωνικά μέτρα καθαρά ιδιωτικών λουτρών	Y	Y	-
2.3.10	Ελάχιστη επιφάνεια μονόκλινων δωματίων , εκτός εάν εξαιρούνται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς: τουλάχιστον 15 τετραγωνικά μέτρα καθαρά ιδιωτικών λουτρών			
2.3.11	Ελάχιστη επιφάνεια δίκλινων δωματίων , εκτός εάν εξαιρούνται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς: τουλάχιστον 14 τετραγωνικά μέτρα καθαρά ιδιωτικών λουτρών	Y	Y	-
2.3.12	Ελάχιστη επιφάνεια δίκλινων δωματίων , εκτός εάν εξαιρούνται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς: τουλάχιστον 15 τετραγωνικά μέτρα καθαρά ιδιωτικών λουτρών			
2.3.13	Ελάχιστη επιφάνεια δίκλινων δωματίων , εκτός εάν εξαιρούνται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς: τουλάχιστον 25 τετραγωνικά μέτρα καθαρά ιδιωτικών λουτρών			
Πρόσθετα κρεβάτια				

2.3.14	Για , αποτελούμενη απόκάθε πρόσθετο πρόσθετη επιφάνεια 6 τετραγωνικών μέτρων κρεβάτι: ελάχιστη καθαρού ιδιωτικού μπάνιου εξαίρεση για το επιπλέον κρεβάτι στο δίκλινο δωμάτιο κατόπιν ρητής αίτησης του πελάτη, το οποίο πρέπει να αφαιρεθεί μέχρι την επομένη της αναχώρησης του πελάτη.	Y	Y	-
Junior Σουίτα				
2.3.15	Ελάχιστο εμβαδόν 18 τ.μ. της σουίτας junior ^h εάν η δομή είναι ήδη υπάρχουσα			
2.3.16	Ελάχιστο εμβαδόν 21 τ.μ. της σουίτας junior ^h εάν η δομή είναι ήδη υπάρχουσα			
2.3.17	Ελάχιστο εμβαδόν 19 τετραγωνικών μέτρων της junior σουίτας ¹ των νέων κατασκευών ²			
2.3.18	Ελάχιστη επιφάνεια 22 m2 της σουίτας junior ^h των νέων κατασκευών ²			
2.3.19	Ελάχιστη επιφάνεια 27 τ.μ. της σουίτας junior ^h των νέων κατασκευών ²			
Σουίτα				
2.3.20	Ελάχιστο εμβαδόν 19 τ.μ. της σουίτας ^(των σουιτών) εάν η δομή υπάρχει ήδη			
2.3.21	Ελάχιστο εμβαδόν 22 τ.μ. της σουίτας ^(των σουιτών) εάν η δομή είναι ήδη υπάρχουσα			
2.3.22	Ελάχιστη επιφάνεια 22 m2 της σουίτας ιτών ^(των σου) των νέων εγκαταστάσεων ²			
2.3.23	Ελάχιστο εμβαδόν 26 τ.μ. της σουίτας των νέων κατασκευών ²			
2.3.24	Ελάχιστη επιφάνεια 31 τ.μ. της σουίτας ιτών ^(των σου) των νέων κατασκευών ²			
Διαμέρισμα σαλονιού				
2.3.25	Ελάχιστη επιφάνεια κατοικίας 6 τετραγωνικών μέτρων σε νέες κατασκευές ²			
2.3.26	Ελάχιστο 7 τ.μ. επιφάνεια κατοικίας της σουίτας ^(των σουιτών) των νέων κατασκευών ²			
2.3.27	Για κάθε πρόσθετο πρόσθετη κρεβάτι: ελάχιστη επιφάνεια 6 τετραγωνικών μέτρων καθαρού ιδιωτικού μπάνιου.	Y		-
2.3.28	έκταση 9 τετραγωνικών μέτρων για ένα επιπλέον κρεβάτι κρεβάτια και 14 τετραγωνικών μέτρων για δύο επιπλέον	Y		-

	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗΣ	★	★★	
2.4	ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΔΩΜΑΤΙΟΥ			
2.4.1	Βασική επίπλωση (κρεβάτι με κομοδίνο κρεβάτι, ή ράφι για κάθε καρέκλα ή άλλο κάθισμα για το κρεβάτι, τραπεζάκι του καφέ, ντουλάπα με πόρτες ή ανοιχτή, καθρέφτης, καλάθι αχρήστων, φωτιστικό στο κομοδίνο ή στο σποτ. υποστήριξη)	Y	Y	✓
2.4.2	Σκαμπό αποσκευών ή ράφι	Y	Y	✓
2.4.3	Πολυθρόνα			
2.4.4	Πρόσβαση στο Internet μέσω καλωδίου ή Wi-Fi			
2.4.5	Τηλεόραση επίπεδης οθόνης			
2.4.6	Τηλεόραση επίπεδης οθόνης με πρόγραμμα που περιλαμβάνει διεθνή κανάλια ²			
2.4.7	Τηλέφωνο με δυνατότητα εξωτερικής κλήσης ¹			
2.4.8	Τηλέφωνο με πολύγλωσσες οδηγίες χρήσης ²			
2.4.9	Χρηματοκιβώτιο στο 50% των δωματίων ¹			
2.4.10	Χρηματοκιβώτιο στο 100% των δωματίων ¹			
2.4.11	Μέτρα μείωσης του θορύβου ²			
2.4.12	Κλήση προσωπικού μέσω ενδοσυνεννόησης ή κουδουνιού ¹	Y	Y	✓
2.4.13	Τηλεφωνική κλήση προσωπικού			
2.4.14	Ψυγείο μπαρ (η τιμή των ποτών πρέπει να αναγράφεται)			
2.4.15	Βραστήρας καφέ/τσάι και αξεσουάρ			
2.4.16	Γραφική ύλη			
2.4.17	Τεκμηρίωση ξενοδοχείου			
2.4.18	Παντόφλες από βαμβακερό ύφασμα ή παρόμοιο υλικό (* κατόπιν αιτήματος)			
2.4.19	Σετ ραπτικής κατόπιν αιτήματος			
2.4.20	Πυράντοχο στρώμα	Y	Y	✓
2.5	ΙΔΙΩΤΙΚΑ ΜΗΔΙΑ ΣΤΑ ΔΩΜΑΤΙΑ			
2.5.1	Μόνο για καταλύματα που υπήρχαν πριν από τις 18 Αυγούστου : Παρόντες σε τουλάχιστον 5 % των δωματίων	Y		-
2.5.2	Μόνο για καταλύματα που υπήρχαν πριν από τις 18 Αυγούστου : Παρόντες στο 40% τουλάχιστον του		Y	-

	δωμάτια			
2.5.3	Μόνο για καταλύματα που υπήρχαν πριν από τις 18 Αυγούστου : Παρόντες στο 70 % τουλάχιστον του δωμάτια			
2.5.4	Μόνο για καταλύματα που υπήρχαν πριν από τις 18 Αυγούστου : Παρόντες στο 100 % τουλάχιστον του δωμάτια			
2.5.5	Για εγκαταστάσεις που υφίστανται μετά τις 18 Αυγούστου 2009 ¹ : υπάρχουν σε τουλάχιστον 40 % των δωματίων	Y		-
2.5.6	Για εγκαταστάσεις που υφίστανται μετά τις 18 Αυγούστου 2009 ¹ : .Υπάρχουν σε τουλάχιστον 80% των δωματίων		Y	-
2.5.7	Για κατασκευές που υφίστανται μετά τις 18 Αυγούστου 2009 ¹ : Παρόντες στο 100 % των δωματίων			
2.5.8	Για νέες κατασκευές ² : Παρόντες στο 100% των δωματίων	Y	Y	-
2.5.9	Ζεστό και κρύο , νερόνιπτήρας, WC, μπιντέ ή εναλλακτικά , συστήματαμπανιέρα ή ντους, καθρέφτης με πρίζα τρέχουσα	Y	Y	√
2.5.10	Για ένα πλήρες : ιδιωτικό μπάνιοελάχιστη επιφάνεια 3 τ.μ.	Y	Y	√
2.5.11	Για ένα πλήρες : ιδιωτικό μπάνιοελάχιστη επιφάνεια 4 τετραγωνικών μέτρων			
2.5.12	Για ένα πλήρες : ιδιωτικό μπάνιοελάχιστο εμβαδόν 5 τετραγωνικά μέτρα μόνο για τις υπάρχουσες εγκαταστάσεις του ξενοδοχείου			
2.5.13	Για ένα πλήρες : ιδιωτικό μπάνιοελάχιστη επιφάνεια 8 τ.μ. για νέες ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις κατασκευή ²			
2.5.14	Κλήση έκτακτης ανάγκης σε όλες τις τουαλέτες (ιδιωτικές και κοινόχρηστες) ^{(1) ε) 2}	Y	Y	--

2.6	ΙΔΙΩΤΙΚΑ ΑΞΕΣΟΥΑΡ ΜΠΑΝΙΟΥ			
2.6.1	Μπουρνούζι ανά άτομο			
2.6.2	Επαρκής αριθμός πετσετών πετσετών μπάνιου και και ένα για τους επισκέπτες χαλάκι	Y	Y	√
2.6.3	Είδη προσωπικής υγιεινής (χαρτί τουαλέτας, σαπούνι, και σαμπουάν αφρόλουτρο)	Y	Y	√

2.6.4	Αντικείμενα (σκουφάκι ντους, λίμα νυχιών, , , λοσιόν σώματος)			
2.6.5	Καθρέφτης μακιγιάζ			
2.6.6	Στεγνωτήρας μαλλιών κατόπιν αιτήματος		Y	√
2.6.7	Στεγνωτήρας μαλλιών τοίχου			
2.6.8	Στεγνωτήρας μαλλιών με εξωτερική πρίζα			
2.6.9	Κάδος απορριμμάτων και σακούλες υγιεινής	Y	Y	√

	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗΣ	★	★★	
2.7	ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ			
2.7.1	Υποδοχή: λειτουργικός χώρος, εξοπλισμένος με κατάλληλο τραπέζι ή γραφείο ²	Y	Y	√
2.7.2	Ανελκυστήρας πελατών (εκτός αν εξαιρείται από εθνικούς ή περιφερειακούς) κανονισμούς υποχρεωτικός για τα κτίρια υψηλότερα των δύο επιπέδων (συμπεριλαμβανομένων των υπογείων ορόφων, εφόσον διαθέτουν επίσης εν μέρει δωμάτια φιλοξενίας), εφόσον είναι τεχνικά και διοικητικά εφικτό		Y	-
2.7.3	Ανελκυστήρας ανελκυστήρας εμπορευμάτων εξυπηρέτησης ή για ξενοδοχεία με περισσότερα από 51 δωμάτια, εφόσον είναι τεχνικά και διοικητικά εφικτό (εξαιρέσεις που προβλέπονται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς) ⁽¹⁾			
2.7.4	Θέρμανση σε ολόκληρη την εγκατάσταση, εκτός από τα ξενοδοχεία που λειτουργούν μόνο κατά τη θερινή περίοδο ¹	Y	Y	√
2.7.5	Κλιματισμός στους κοινόχρηστους χώρους και κλιματισμός ελεγχόμενος από τον πελάτη στα δωμάτια			
2.7.6	Είσοδος που προστατεύεται από βεράντα ή στέγαστρο (εκτός από την περίπτωση διατηρητέων κατασκευών) ⁽¹⁾			
2.7.7	Διαθεσιμότητα σουιτών			

2.8	ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΕΣ ΤΟΥΑΛΕΤΕΣ ΜΠΑΝΙΑΚΑΙ			
2.8.1	Μόνο καταλύματα που υπήρχαν πριν από τις 18 Αυγούστου 2009: Μία για κάθε 10 κλίνες που δεν εξυπηρετούνται από ιδιωτικό μπάνιο.	Y	Y	√
2.8.2	Μόνο καταλύματα που υπήρχαν πριν από τις 18 Αυγούστου 2009: Μία για κάθε 8 κλίνες που δεν εξυπηρετούνται από ιδιωτικό μπάνιο.			
2.8.3	Για εγκαταστάσεις που υφίστανται μετά τις 18 Αυγούστου 2009 ¹ : Μία για κάθε 8 κλίνες χωρίς .λουτρό ιδιωτικό.	Y		
2.8.4	Για εγκαταστάσεις που υφίστανται μετά τις 18 Αυγούστου 2009 ¹ : Μία για κάθε 6 κλίνες χωρίς .λουτρό ιδιωτικό.		Y	
2.8.5	Τουαλέτες που προορίζονται για κοινόχρηστους χώρους και περιοχές και/ή τρόφιμα και ποτά με ερμάριο χωρισμένο κατά φύλο ¹	Y	Y	√
2.8.6	Επίτοιχο ηλεκτρικό στεγνωτήριο χεριών			
2.8.7	Χαρτοπετσέτες ζγκ ζαγκ ή ρολό	Y	Y	√
2.8.8	Είδη προσωπικής υγιεινής (σαπούνι διανομής)	Y	Y	√
2.8.9	Κάδος απορριμμάτων και σακούλες υγιεινής	Y	Y	√

Παράρτημα Η.1.2.ε « Κριτήρια Κατάταξης στο **ιταλικό** σύστημα ξενοδοχείου Α - περιφερειακό σύστημα της Καμπανίας»

ΜΟΝΤΕΛΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ											
ΌΝΟΜΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΟΣ :											
ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ				*	**	***	****	*****	*****	Βαθμολογία που αντιστοιχεί στην ατομική απαίτηση (εάν δεν είναι υποχρεωτική)	Δηλωθέν σκορ
				min 100 συν Y	min 150 συν Y	min 180 συν Y	min 210 plus Y	min 170 plus Y	L min 140 plus Y		
1	Τοποθεσία και εμφάνιση										
1.1	Εξωτερική εμφάνιση										
1.1.1	καλή	Y	Y	Y	Y	Y	Y				√
1.1.2	εξαιρετικό								σημεία 3		
1.1.3	άψογη								σημεία 5		
1.2	Τύπος										
1.2.1	ιστορικό κτίριο/ κατοικία εποχής										
1.2.2	κάστρο								σημεία 7		
1.2.3	χαρακτηριστική κατοικία								σημεία 7		

1.3	Τοποθεσία στην περιοχή (θέα, κεντρική θέση, πάρκο κ.λπ.)								
1.3.1	καλή			√				σημεία 2	2
1.3.2	εξαιρετικό							σημεία 4	
1.3.3	εξαιρετικό							σημεία 6	
1.4	Πρόσβαση με δημόσια μέσα μεταφοράς (ταξί, λεωφορείο κ.λπ.)								
1.4.1	κανονικό			√				σημεία 2	2
1.4.2	εξαιρετικό							σημεία 3	
1.5	Πρόσβαση με ιδιωτικά οχήματα								
1.5.1	κανονικό	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ		√
1.5.2	εξαιρετικό							σημεία 3	
1.6	Προσβασιμότητα και υπέρβαση των αρχιτεκτονικών εμποδίων								
1.6.1	προσβασιμότητα ή βοήθεια στην προσβασιμότητα για αναπηρικά αμαξίδια (πρόσβαση στο επίπεδο του δρόμου ή διευκολυνόμενη, ανελκυστήρας 75x130 cm με αυτόματες πόρτες, δωμάτια με πόρτες εισόδου πλάτους τουλάχιστον 75 cm)							σημεία 3	
1.6.2	βοήθεια πρόσβασης για άτομα με προβλήματα όρασης							σημεία 3	
1.6.3	βοήθεια πρόσβασης για άτομα με προβλήματα ακοής							σημεία 3	
1.7	Χώροι στάθμευσης, στην εγκατάσταση ή σε κοντινή απόσταση, χωρίς χρονικό περιορισμό και ως ποσοστό του αριθμού των δωματίων								

1.7.1	θέσεις στάθμευσης ίσες με το 30% του αριθμού των δωματίων							σημεία 2	
1.7.2	θέσεις στάθμευσης ίσες με το 60 % του αριθμού των δωματίων			√				σημεία 4	4
1.7.3	θέσεις στάθμευσης ίσες με το 80% του αριθμού των δωματίων							σημεία 6	
1.7.4	θέσεις στάθμευσης ίσες με το 100 % του αριθμού των δωματίων							σημεία 8	
1.7.5	εσωτερικό γκαράζ							σημεία 6	
1.7.6	εγκαταστάσεις στάθμευσης για τουριστικά λεωφορεία			√				σημεία 6	6

2 Δομή και εξοπλισμός

2.1	Είσοδος								
2.1.1	θυρωρός και ταμίας στο μπροστινό γραφείο	Y	Y	Y	Y	Y	Y		√
2.1.2	φύλαξη και διάφορες υπηρεσίες back office			Y	Y	Y	Y	σημεία 1	
2.1.3	ρεσεψιόν μπροστινού γραφείου				Y	Y	Y	σημεία 3	
2.1.4	ξεχωριστή είσοδο για αποσκευές					Y	Y	σημεία 3	
2.1.5	συνοδεία των επισκεπτών στα δωμάτιά τους κατά την άφιξη					Y	Y	σημεία 4	
2.1.6	είσοδος σε κλιματιζόμενο χώρο που προστατεύεται από βεράντα ή στέγαστρο							σημεία 4	

2.2	Ανελκυστήρας πελατών								
2.2.1	για κατασκευές με χώρους πάνω από τους δύο πρώτους ορόφους (εκτός του ισογείου)			Y				σημεία 2	
2.2.2	ανεξάρτητα από τον αριθμό των ορόφων				Y	Y	Y	σημεία 3	

2.2.3	ανεγκυστήρας για την αποκλειστική χρήση των πελατών					Y	Y	σημεία 3	
2.3	<i>Ανεγκυστήρας υπηρεσίας ή ανεγκυστήρας εμπορευμάτων</i>					Y	Y	σημεία 3	
2.4	<i>Dumbwaiter</i>							σημεία 3	
2.5	<i>Μπαλκόνι ή βεράντα σε τουλάχιστον 50% των δωματίων</i>			√				σημεία 5	5
3	Δωμάτια								
3.1	Εξοπλισμός								
3.1.1	κρεβάτι, 1 καρέκλα ανά κρεβάτι, φωτισμός, ντουλάπα, σκαμπό αποσκευών, καλάθι αχρήστων και κομοδίνα ανά κρεβάτι	Y	Y	Y	Y	Y	Y		√
3.1.2	μία πολυθρόνα ανά δωμάτιο				Y	Y	Y	σημεία 3	
3.1.3	μίνι μπαρ				Y	Y	Y	σημεία 4	4
3.1.4	ασφάλεια σε τουλάχιστον 50 % των δωματίων				Y			σημεία 2	
3.1.5	χρηματοκιβώτιο στο 100% των δωματίων					Y	Y	σημεία 3	3
3.1.6	καθιστικό που γειτνιάζει με το δωμάτιο σε περισσότερο από το 10% των δωματίων							σημεία 5	
3.2	Διαστάσεις								
3.2.1	μεγέθη δωματίων (συμπεριλαμβανομένου του μπάνιου) μεγαλύτερα από 14 τετραγωνικά μέτρα			√				σημεία 2	2

3.2.2	μεγέθη δωματίων (συμπεριλαμβανομένου του μπάνιου) μεγαλύτερα από 18 τετραγωνικά μέτρα							σημεία 4	
3.2.3	μεγέθη δωματίων (συμπεριλαμβανομένου του μπάνιου) μεγαλύτερα από 22 τετραγωνικά μέτρα							σημεία 6	
3.2.4	μεγέθη δωματίων (συμπεριλαμβανομένου του μπάνιου) μεγαλύτερα από 30 τετραγωνικά μέτρα							σημεία 8	

3.3	Ηχομόνωση								
3.3.1	40% των δωματίων χωρίς θόρυβο ή ηχομόνωση			Y				σημεία 2	
3.3.2	60% των δωματίων χωρίς θόρυβο ή ηχομόνωση				Y			σημεία 4	
3.3.3	100% δωμάτια χωρίς θόρυβο ή με ηχομόνωση					Y	Y	σημεία 8	8

3.4	Θέρμανση (βλέπε σημείωση 2)								
3.4.1	σε κοινόχρηστους χώρους	Y							
3.4.2	στους κοινόχρηστους χώρους και στο 50 % τουλάχιστον των δωματίων		Y					σημεία 2	
3.4.3	στους κοινόχρηστους χώρους και σε όλα τα δωμάτια			Y	Y	Y	Y	σημεία 5	

3.5	Κλιματισμός (βλέπε σημείωση 2)								
3.5.1	σε κοινόχρηστους χώρους		Y					σημεία 1	
3.5.2	στους κοινόχρηστους χώρους και σε τουλάχιστον 50 % των χώρων που δεν μπορούν να ρυθμιστούν από τον πελάτη			Y				σημεία 2	
3.5.3	στους κοινόχρηστους χώρους και τουλάχιστον στο 50 % των δωματίων και ρυθμιζόμενο από τον πελάτη				Y			σημεία 3	
3.5.4	σε όλη την εγκατάσταση και σε όλα τα δωμάτια που ρυθμίζονται από τον πελάτη					Y	Y	σημεία 5	5

3.6	Τηλεόραση								
3.6.1	σε τουλάχιστον 50% των δωματίων	Y							
3.6.2	σε όλα τα δωμάτια		Y	Y	Y			σημεία 2	
3.6.3	σε όλα τα δωμάτια - smart TV					Y	Y	σημεία 5	5

3.7	Τηλέφωνο για εσωτερική χρήση								
3.7.1	τουλάχιστον το 25% των δωματίων	Y							
3.7.2	τουλάχιστον στο 70 % των δωματίων		Y					σημεία 3	
3.7.3	στο 100% των δωματίων			Y	Y	Y	Y	σημεία 4	4

3.8	Τηλέφωνο με δυνατότητα άμεσης εξωτερικής κλήσης								
3.8.1	σε τουλάχιστον 25% των δωματίων		Y					σημεία 2	
3.8.2	σε τουλάχιστον 50% των δωματίων			Y				σημεία 4	
3.8.3	στο 100% των δωματίων				Y	Y	Y	σημεία 5	5

3.9	Αξεσουάρ στα δωμάτια								
3.9.1	τεκμηρίωση ξενοδοχείου		Y	Y	Y	Y	Y	σημεία 1	
3.9.2	σακούλα για βρώμικα ρούχα				Y	Y	Y	σημεία 1	1
3.9.3	γραφική ύλη				Y	Y	Y	σημεία 2	2
3.9.4	σαγιονάρες				Y	Y	Y	σημεία 3	
3.9.5	τεκμηρίωση για την περιοχή					Y	Y	σημεία 2	2
3.9.6	πρόσθετη κουβέρτα					Y	Y	σημεία 2	2
3.9.7	υποαλλεργικά και ανθεκτικά στα ακάρεα κλιννοσκεπάσματα					Y	Y	σημεία 3	3
3.9.8	απαραίτητα για το ράψιμο						Y	σημεία 2	2

3.9.9	ράφι για παλτό						Y	σημεία 2	
3.9.10	βραστήρα με σετ για την παρασκευή τσαγιού ή καφέ κατόπιν αιτήματος του πελάτη						Y	σημεία 2	
3.9.11	πρόσθετο μαξιλάρι						Y	σημεία 2	2
3.9.12	μοντέρνα, καλοδιατηρημένα μαξιλάρια και κουβέρτες						Y	σημεία 2	2
3.9.13	υποδοχές για επαναφόρτιση usb κατόπιν αιτήματος του πελάτη						Y	σημεία 2	
3.9.14	διεθνείς υποδοχές προσαρμογέα κατόπιν αιτήματος του πελάτη						Y	σημεία 2	
3.9.15	σετ καθαρισμού παπουτσιών						Y	σημεία 3	
3.9.16	κέρατο παπουτσιών							σημεία 2	
3.9.17	'pillow menu'							σημεία 2	
3.9.18	σιδερώστρα							σημεία 2	
3.9.19	ρυθμιζόμενο κρεβάτι κατόπιν αιτήματος							σημεία 2	
3.9.20	πλένεται κρεβάτι							σημεία 2	
3.9.21	δυνατότητα συσκότισης δωματίου							σημεία 2	2
3.9.22	ματάκι							σημεία 2	2
3.9.23	πρόσθετος μηχανισμός κλειδώματος στην πόρτα του δωματίου							σημεία 2	2
3.9.24	επικάλυψη στρώματος							σημεία 3	2
3.9.25	πρέσα παντελονιών							σημεία 3	
3.9.26	ελάχιστο ύψος στρώματος 20 cm							σημεία 4	4

3.10	Μπάνια στα δωμάτια								
3.10.1	ιδιωτικό μπάνιο (βλ. σημείωση 1)			Y	Y	Y	Y	σημεία 2	
3.10.2	ντους/μπανιέρα				Y			σημεία 2	2
3.10.3	γυάλινη ή κρυστάλλινη καμπίνα ντους/μπανιέρα					Y	Y	σημεία 4	

3.10.4	ντους + μπανιέρα							σημεία 4	
3.10.5	μπανιέρα ή ντους με υδρομασάζ							σημεία 6	
3.10.6	αυξημένο μέγεθος μπάνιου (από 6 έως 10 τετραγωνικά μέτρα)							σημεία 5	
3.10.7	μεγαλύτερο μέγεθος μπάνιου (πάνω από 10 τετραγωνικά μέτρα)							σημεία 6	
3.10.8	διαρθρωτική ανανέωση τα τελευταία 5 χρόνια							σημεία 5	5
3.10.9	2ος νιπτήρας							σημεία 5	

3.11	Αξεσουάρ μπάνιου στα δωμάτια									
3.11.1	Εξοπλισμός ανά κρεβάτι: μπάρα σαπουνιού ή διανομέας σαπουνιού, καλάθι αχρήστων, σκαμνί, πετσέτες cm. 100x60, πετσέτα μπάνιου cm. 100x180, υποδοχή οδοντόβουρτσας, χαρτί τουαλέτας.	Y	Y	Y	Y	Y	Y	√		
3.11.2	αποχέτευση ντους ή/και μπανιέρας	Y	Y	Y	Y	Y	Y	√		
3.11.3	στεγνωτήρα μαλλιών κατόπιν αιτήματος	Y	Y					√		
3.11.4	σεσουάρ μαλλιών συμπεριλαμβάνεται			Y	Y	Y	Y	σημεία 2		
3.11.5	πρόσθετες λαβές ασφαλείας				Y	Y	Y	σημεία 2		
3.11.6	ευγενική γραμμή στο check-in για την προσωπική υγιεινή (σκουφάκι, λίμα, μπατονέτες, αποστάγματα και λουσίων)				Y	Y	Y	σημεία 2		
3.11.7	αναλώσιμα (αφρόλουτρο, σαμπουάν, απορρυπαντικό, απόθεμα χαρτιού τουαλέτας)				Y	Y	Y	σημεία 2		2
3.11.8	μπουρνούζι κατόπιν αιτήματος				Y			σημεία 2		
3.11.9	Παρέχεται μπουρνούζι					Y	Y	σημεία 4		
3.11.10	επίτοιχος καλλυντικός καθρέφτης							σημεία 2		
3.11.11	πετσέτα μεγαλύτερη από 100x60 cm.							σημεία 2		2
3.11.12	πετσέτα μπάνιου μεγαλύτερη από 100x180 cm.							σημεία 3		2
3.11.13	ζυγαριά μπάνιου							σημεία 4		
3.11.14	καλοριφέρ ή παρόμοιο							σημεία 6		

4 Υπηρεσίες δωματίου

4.1	<i>Αλλαγή σεντονιών και μαξιλαροθηκών</i>								
4.1.1	τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα ή ανά αλλαγή φιλοξενούμενου	Y	Y						
4.1.2	τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα ή/και καθημερινά κατόπιν αιτήματος χωρίς χρέωση			Y				σημεία 4	
4.1.3	τουλάχιστον 3 φορές την εβδομάδα ή/και καθημερινά κατόπιν αιτήματος χωρίς χρέωση				Y			σημεία 6	6
4.1.4	κάθε μέρα					Y	Y	σημεία 8	

4.2	<i>Καθαρισμός στρωμάτων και μαξιλαριών</i>								
4.2.1	ετήσιος καθαρισμός των στρωμάτων κατά των ακάρεων	Y	Y	Y	Y	Y	Y		√
4.2.2	διμηνιαίος καθαρισμός μαξιλαριών						Y	σημεία 2	
4.2.3	περιοδική αντικατάσταση των στρωμάτων (τουλάχιστον κάθε 5 χρόνια)							σημεία 4	

4.3	<i>Αλλαγή πετσετών</i>								
4.3.1	τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα ή ανά αλλαγή φιλοξενούμενου	Y	Y						
4.3.2	τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα ή/και καθημερινά κατόπιν αιτήματος χωρίς χρέωση			Y				σημεία 4	
4.3.3	τουλάχιστον 3 φορές την εβδομάδα ή/και καθημερινά κατόπιν αιτήματος χωρίς χρέωση				Y			σημεία 6	6
4.3.4	κάθε μέρα					Y	Y	σημεία 8	

4.4	Πλύσιμο και σιδέρωμα για τους επισκέπτες								
4.4.1	υπηρεσία πλύσης ενδυμάτων που παρέχεται εντός 24 ωρών, εξαιρουμένων των αργιών και των εορτών.					Y	Y	σημεία 4	4
4.4.2	υπηρεσία σιδερώματος εντός 2 ωρών						Y	σημεία 4	
4.4.3	υπηρεσία πλυσίματος ενδυμάτων που παρέχεται εντός 12 ωρών (εάν παραδοθεί έως τις 9.00 π.μ.), εξαιρουμένων των αργιών και των εορτών							σημεία 8	

4.5	Καθαριότητα στα δωμάτια								
4.5.1	μία φορά την ημέρα	Y	Y	Y					✓
4.5.2	μία φορά την ημέρα, με καθαρισμό του πομ.				Y	Y	Y	σημεία 3	

5	Κοινές υπηρεσίες									
----------	-------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

5.1	Πρόσβαση στο Internet WIFI και υπηρεσίες ηλεκτρονικών υπολογιστών								
5.1.1	δωρεάν wifi στους κοινόχρηστους χώρους			Y	Y	Y	Y	σημεία 3	
5.1.2	εκτύπωση κατόπιν αιτήματος στον κοινόχρηστο χώρο					Y	Y	σημεία 4	4
5.1.3	δωρεάν wifi σε όλο το ξενοδοχείο και σε κάθε δωμάτιο					Y	Y	σημεία 6	6
5.1.4	υπολογιστής στο δωμάτιο κατόπιν αιτήματος							σημεία 5	
5.1.5	εκτυπωτής στο δωμάτιο κατόπιν αιτήματος							σημεία 5	

5.2	Υπηρεσία αφύπνισης					Y	Y	σημεία 3	
------------	---------------------------	--	--	--	--	---	---	----------	--

5.3	Υπηρεσίες ευεξίας και προσωπικής φροντίδας									
5.3.1	κομμωτήριο								σημεία 5	
5.3.2	κέντρο ομορφιάς								σημεία 6	
5.3.3	γυμναστήριο								σημεία 6	
5.3.4	σάουνα/τουρκικά λουτρά								σημεία 6	
5.3.5	σπα ή ιαματικά λουτρά								σημεία 8	

5.4	Υποδοχή και υπηρεσίες θυρωρείου - πληροφορίες									
5.4.1	12/24 ώρες από συνοδό	Y	Y	Y						√
5.4.2	16/24 ώρες με τουλάχιστον έναν συνοδό				Y				σημεία 6	
5.4.3	16/24 ώρες με τουλάχιστον έναν συνοδό ανά υπηρεσία					Y	Y		σημεία 10	

5.5	Νυχτερινή υπηρεσία									
5.5.1	συνοδός εφημερίας	Y	Y	Y						√
5.5.2	νυχτοφύλακας				Y	Y	Y		σημεία 10	

5.6	Εσωτερική μεταφορά και αποθήκευση αποσκευών									
5.6.1	υπηρεσία αποθήκευσης αποσκευών		Y	Y	Y	Y	Y		σημεία 2	
5.6.2	με καροτσάκι στη διάθεση των πελατών		Y	Y					σημεία 2	
5.6.3	από το προσωπικό				Y	Y	Y		σημεία 6	6

5.7	Υπηρεσία μεταφορών								
5.7.1	ιδιωτικό αυτοκίνητο ή minibus κατόπιν αιτήματος - έναντι πληρωμής							σημεία 3	3
5.7.2	αυτοκίνητο ή μικρό λεωφορείο αποκλειστικά για τη μεταφορά πελατών και αποσκευών - δωρεάν							σημεία 7	
5.8	Υπηρεσία φόρτισης ηλεκτρικών αυτοκινήτων							σημεία 7	
5.9	Υπηρεσία φόρτισης για ποδήλατα ή άλλα ηλεκτρικά οχήματα							σημεία 5	
5.10	Υπηρεσία πρωινού								
5.10.1	σε κοινόχρηστους χώρους που προορίζονται και για άλλες χρήσεις	Y	Y	Y					√
5.10.2	σε ειδική αίθουσα				Y	Y	Y	σημεία 3	3
5.10.3	για υπηρεσίες που παρέχονται επίσης σε δωμάτια				Y	Y	Y	σημεία 5	
5.10.4	χρήση τυπικών τοπικών προϊόντων							σημεία 5	√
5.10.5	a la carte μενού πρωινού							σημεία 5	√
5.11	Υπηρεσία μπαρ στην εγκατάσταση								
5.11.1	παρουσία αυτόματων πωλητών	Y							
5.11.2	για περίοδο μικρότερη των 12/ 24 ωρών από το υπεύθυνο προσωπικό		Y					σημεία 1	
5.11.3	12/ 24 ώρες από το προσωπικό			Y				σημεία 2	2
5.11.4	16/24 ώρες από το προσωπικό				Y	Y	Y	σημεία 3	

5.12	Υπηρεσία μπαρ στα δωμάτια								
5.12.1	εξασφαλίζεται τουλάχιστον 12 ώρες την ημέρα από το υπεύθυνο προσωπικό			Y				σημεία 5	5
5.12.2	τουλάχιστον το 50 % των δωματίων να διαθέτουν μίνι μπαρ ή 24ωρη υπηρεσία με προσωπικό				Y			σημεία 8	
5.12.3	100% των δωματίων με μίνι μπαρ ή 24ωρη εξυπηρέτηση από το προσωπικό					Y	Y	σημεία 10	
5.13	Τουαλέτες στις εγκαταστάσεις εκτός από τα μπάνια en-suite								
5.13.1	τουαλέτα με νιπτήρα					Y	Y	σημεία 1	1
5.13.2	για κάθε πρόσθετη τουαλέτα με νιπτήρα							σημεία 1	
5.14	Στολές προσωπικού								
5.14.1	εύκολα αναγνωρίσιμες στολές προσωπικού				Y			σημεία 3	
5.14.2	εύκολα αναγνωρίσιμες στολές του προσωπικού που διαφοροποιούνται ανά τμήμα					Y	Y	σημεία 6	
5.15	Καθαρισμός παπουτσιών								
5.15.1	αυτόματες μηχανές ελεύθερης χρήσης							σημεία 2	
5.15.2	από το προσωπικό					Y	Y	σημεία 4	
5.16	Ξένες γλώσσες που ομιλεί ο διευθυντής ή ο διευθυντής:								
5.16.1	1 γλώσσα	Y	Y	Y					
5.16.2	2 γλώσσες				Y	Y	Y	σημεία 2	2
5.16.3	3 ή περισσότερες γλώσσες							σημεία 5	

5.17	Ξένες γλώσσες που μιλούν οι προϊστάμενοι των υπηρεσιών:								
5.17.1	1 γλώσσα	Y	Y	Y					
5.17.2	2 γλώσσες				Y	Y	Y	σημεία 2	2
5.17.3	3 ή περισσότερες γλώσσες							σημεία 5	

5.18	Υπηρεσίες ιστού και ανάλυση ποιότητας								
5.18.1	ιστοσελίδα καταλύματος με δυνατότητα άμεσης κράτησης				Y	Y	Y	σημεία 5	5
5.18.2	δικτυακός τόπος διαμονής με δυνατότητα αναθεώρησης από τους επισκέπτες					Y	Y	σημεία 5	
5.18.3	σιτεματική ανάλυση των αναθεωρήσεων					Y	Y	σημεία 5	5
5.18.4	συστηματικός χειρισμός των καταγγελιών					Y	Y	σημεία 5	5
5.18.5	εφαρμογή							σημεία 5	
5.18.6	υπηρεσία self check-in/check-out							σημεία 3	
5.18.7	ποιοτικός έλεγχος με μυστηριώδη επισκέπτη							σημεία 5	
5.18.8	σύστημα διαχείρισης/πιστοποίησης ποιότητας							σημεία 5	

5.19	Περιβαλλοντική βιωσιμότητα - Υιοθέτηση πράσινων πολιτικών								
5.19.1	Εξοικονόμηση ενέργειας και περιορισμός της κατανάλωσης								
5.19.1.1	φωτισμός με τεχνολογία led							σημεία 5	5
5.19.1.2	χρήση φωτοβολταϊκών πάνελ							σημεία 5	
5.19.2	Περιβαλλοντική βιωσιμότητα								
5.19.2.1	Ανάκτηση βρόχινου νερού							σημεία 5	5
5.19.2.2	Χρήση επιστρεφόμενου γυαλιού							σημεία 5	
5.19.2.3	Περιβαλλοντικές πιστοποιήσεις							σημεία 5	

6	Κοινόχρηστοι χώροι								
---	---------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

6.1	Κοινόχρηστοι χώροι								
6.1.1	μια αίθουσα κοινής χρήσης (η οποία μπορεί να συμπίπτει με την αίθουσα του εστιατορίου)	Y	Y	Y	Y	Y	Y		✓
6.1.2	μια αίθουσα κοινής χρήσης με συνολική επιφάνεια (εξαιρουμένης της αίθουσας εστιατορίου) τουλάχιστον 4 τετραγωνικά μέτρα για κάθε ένα από τα δέκα πρώτα δωμάτια, 1 τετραγωνικό μέτρο για κάθε ένα από τα επόμενα δωμάτια μέχρι το εικοστό, 0,5 τετραγωνικό μέτρο για κάθε δωμάτιο πάνω από το εικοστό				Y			σημεία 2	
6.1.3	όπως η απαίτηση 6.1.2 με αυξημένες διαστάσεις κατά 10%.					Y		σημεία 3	
6.1.4	αυξήθηκε κατά 20%.						Y	σημεία 4	
6.1.5	αυξήθηκε κατά 30%.							σημεία 5	
6.1.6	αυξήθηκε κατά 40%							σημεία 6	
6.1.7	αυξήθηκε κατά 50%							σημεία 8	
6.1.8	αυξήθηκε κατά 80%							σημεία 11	
6.1.9	αυξήθηκε κατά 100%							σημεία 15	

6.2	Εστιατόριο								
6.2.1	στο κοινό δωμάτιο							σημεία 2	
6.2.2	σε ειδική αίθουσα							σημεία 4	
6.2.3	με χρήση τοπικών προϊόντων							σημεία 5	
6.2.4	με εθνική κουζίνα							σημεία 4	
6.2.5	με διεθνή κουζίνα							σημεία 4	

6.2.6	με υπηρεσία à la carte							σημεία 5	
-------	------------------------	--	--	--	--	--	--	----------	--

6.3	Μπαρ								
6.3.1	πάγκος μπαρ στην κοινή αίθουσα				Y			σημεία 7	7
6.3.2	πάγκος μπαρ που βρίσκεται σε ξεχωριστό δωμάτιο					Y	Y	σημεία 8	

6.4	Αθλητικές και ψυχαγωγικές εγκαταστάσεις								
6.4.1	γήπεδο τένις (κάθε γήπεδο)							σημεία 5	
6.4.2	εξωτερική πισίνα							σημεία 6	
6.4.3	εσωτερική πισίνα							σημεία 8	
6.4.4	γήπεδο γκολφ							σημεία 8	
6.4.5	για άλλες εγκαταστάσεις (μίνι γκολφ, μπόουλινγκ, επιτραπέζιο ποδόσφαιρο κ.λπ.)							σημεία 2	

6.5	Ξεχωριστές αίθουσες για ανάγνωση, τηλεόραση, συνέδρια, παιχνίδια ενηλίκων κ.λπ.							σημεία 3	
6.6	Χώρος παιδιών								
6.6.1	έκταση 25 έως 30 τετραγωνικών μέτρων							σημεία 2	
6.6.2	εμβαδού άνω των 30 m ²							σημεία 3	
6.6.3	εάν με βοηθό							σημεία 3	

6.7	Περιοχή του καταλόματος που είναι διαθέσιμη στους πελάτες								
6.7.1	τουλάχιστον 5 τετραγωνικά μέτρα ανά δωμάτιο							σημεία 2	2
6.7.2	τουλάχιστον 25 m ² ανά δωμάτιο							σημεία 5	

6.7.3	τουλάχιστον 50 m2 ανά δωμάτιο							σημεία 8	
6.7.4	τουλάχιστον 100 m2 ανά δωμάτιο							σημεία 12	
6.8	<i>Δωμάτια εξυπηρέτησης στους ορόφους</i>								
6.8.1	τουλάχιστον μία κατά τη διάρκεια του οικονομικού έτους							σημεία 2	
6.8.2	σε κάθε όροφο					Y	Y	σημεία 3	
								σύνολο	185

Παράρτημα Η.1.3. « Κριτήρια Κατάταξης στο τουρκικό σύστημα ξενοδοχείου Α»

	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙ 1*	ΒΑΘΜΟΣ	
	<u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΚΑΙ ΓΕΝΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ</u>		
1	Εξωτερική επένδυση και εμφάνιση του κτιρίου ή των κτιρίων, - Ειδικό υλικό	3	3
2	Γενική εμφάνιση της εγκατάστασης και αρμονία με το περιβάλλον	3	3
3	Έχοντας μια διαφημιστική πινακίδα στην είσοδο της εγκατάστασης, - Άλλοι	1	1
4	Λήψη γενικών μέτρων ασφαλείας στην είσοδο της εγκατάστασης και τοποθέτηση της εγκεκριμένης από το Υπουργείο πινακίδας	2	
	<u>ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΗΠΩΝ ΚΑΙ ΥΠΑΙΘΥΡΙΩΝ ΧΩΡΩΝ</u>		
5	Διαμόρφωση κήπου ανοικτού για χρήση από τον πελάτη	3	3
6	Καθαριότητα και συνεχής συντήρηση	3	3
7	Φωτισμός	2	2
8	Διάταξη ανοιχτών χώρων για την ενίσχυση της θέας	2	2
	<u>ΑΙΘΟΥΣΑ ΕΙΣΟΔΟΥ – ΥΠΟΔΟΧΗΣ</u>		
9	Πόρτα εισόδου- (προστίθεται 1 πόντος εάν διαθέτει φωτοκύτταρο) - Κανονική πόρτα	1	1
10	Επένδυση δαπέδου, - Γρανίτης, μάρμαρο, κεραμικά πλακίδια, παρκέ από μασίφ ξύλο	4	4
11	Διακόσμηση, - Ειδικός διακανονισμός	5	5
12	Εμφάνιση τιμών στη ρεσεψιόν	2	2
13	Επίδειξη πιστοποιητικού τουριστικής επιχείρησης στη ρεσεψιόν	1	1
15	Χώρος φύλαξης αποσκευών	2	2
18	Χρηματοκιβώτιο πελατών (επαρκές για τη χωρητικότητα)	2	2
19	Διαδικασίες εξαγωγής λογαριασμού και κράτησης, (1 πόντος προστίθεται εάν η κράτηση μπορεί να γίνει μέσω διαδικτύου). - Μηχανογράφηση όλων των συναλλαγών	1	
26	Υπηρεσία Internet στο λόμπι ή/και στο σαλόνι	2	2



	<u>LIFT – ΑΝΕΛΚΙΣΤΗΡΕΣ</u>		
	<u>ΔΙΑΔΡΟΜΟΙ ΚΑΙ ΣΚΑΛΕΣ ΟΡΟΦΩΝ</u>		
32	Επένδυση δαπέδου,		
	- Γρανίτης, μάρμαρο, κεραμικά πλακίδια, μάλλινος τάπητας, παρκέ από μασίφ ξύλο	4	4
33	Φωτισμός στους διαδρόμους ώστε να εξασφαλίζεται η εύκολη ανάγνωση των αριθμών των δωματίων	2	2
	<u>ΥΠΝΟΔΩΜΑΤΙΑ</u>		
	- Ανοίγει εξωτερικά μόνο με κλειδί, εσωτερικά με χερούλι πόρτας ή πόμολο	3	3
38	Επένδυση δαπέδου,		
	- Γρανίτης, μάρμαρο, κεραμικά πλακίδια, μάλλινος τάπητας, παρκέ από μασίφ ξύλο	4	4
39	Καναπές, καρέκλες καλής ποιότητας και τραπέζι του καφέ (εκτός από τα τραπέζια και τις καρέκλες που χρησιμοποιούνται στο μπαλκόνι).		
	- Σε δίκλινα δωμάτια (συμπεριλαμβανομένου του γαλλικού κρεβατιού), μία πολυθρόνα ή καρέκλα καλής ποιότητας και ένα τραπεζάκι σαλονιού για κάθε κρεβάτι	3	3
40	Φωτιστικό νυκτός/λαμπτήρας ανάγνωσης	1	1
41	Χρηματοκιβώτιο πολύτιμων αντικειμένων,		
	(2 βαθμοί προστίθενται εάν ο φορητός υπολογιστής μπορεί να τοποθετηθεί και υπάρχουν εγκαταστάσεις φόρτισης).	2	
	- Κρυπτογραφημένο	3	5
42	Φωτισμός του καθρέφτη τουαλέτας	1	1
43	Καθρέφτης πλήρους μήκους	2	2
44	Γενικός φωτισμός του χώρου	2	2
45	Τηλεφωνική εξυπηρέτηση στα δωμάτια	2	2
46	Επίπλωση και διακόσμηση των δωματίων,		
	- Ειδική επίπλωση	6	
	- Έπιπλα στο σύνολό τους	4	4
49	Κρεβάτι (χωρίς επιφυλάξεις),		
	- Κρεβάτι ειδικής ποιότητας	5	3
50	Σύστημα διακόπτη που ελέγχει το φωτισμό του δωματίου (εκτός του μπάνιου) δίπλα στο κρεβάτι	2	2
51	Κλινοσκεπάσματα σε αρμονία με τη διακόσμηση του δωματίου	2	2
20	- Κανονική ποιότητα	1	1

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η. – Μελέτη Περίπτωσης- Πρώτου Ξενοδοχείου -
Κατάταξη Στο Εθνικό Σύστημα Αστέρων Τουρκίας

56	Κουρτίνα σε αρμονία με τη διακόσμηση του δωματίου,		
	(1 πόντος προστίθεται εάν υπάρχει κουρτίνα συγκράτησης του ηλιακού φωτός).		
	- Ποιοτικές κουρτίνες και τούλι με επένδυση	5	5
57	Βερνίκι παπουτσιών, πανί για σκούπισμα παπουτσιών, υλικό για ράψιμο, σακούλα για βρώμικα ρούχα, παντόφλες μιας χρήσης, σίδερο, κρεμάστρες, ομπρέλες, σημειωματάρια, στυλό κ.λπ.		
	(1 βαθμός για κάθε ένα, όχι πάνω από 6 βαθμούς συνολικά)	1	4
58	Υπηρεσία Διαδικτύου στα δωμάτια	2	2
59	Κιάλια πόρτας, κλειδαριά ασφαλείας πόρτας (1 το καθένα)	1	1
60	Έγγραφα ξενοδοχείων,		
	- Παρουσίαση του εγγράφου του ξενοδοχείου σε κανονικό κιτ ποιότητας	1	1
61	Ηχομόνωση μεταξύ των δωματίων	2	2
62	Συστήματα εξοικονόμησης ενέργειας σε χώρους	3	3
63	Τηλεόραση στα δωμάτια	4	4
	(2 βαθμοί προστίθενται εάν η ρύθμιση του ρυθμιστή έντασης ήχου είναι σταθερή, 1 βαθμός προστίθεται εάν παρέχονται πληροφορίες σχετικά με τα τηλεοπτικά κανάλια).	1	
	- Σε κάθε δωμάτιο (Ψυγείο 2 πόντοι, μίνι μπαρ 6 πόντοι)	2	2
70	Μέτρα που λαμβάνονται κατά των ενοχλητικών παραγόντων στο περιβάλλον (τρένο, σταθμός λεωφορείων, αεροδρόμιο, εργοστάσια και εργαστήρια, διαδρομή αυτοκινητοδρόμου κ.λπ.)	4	4
71	Διαμόρφωση δωματίου και ορόφου για μη καπνίζοντες,		
	<u>ΜΠΑΝΙΑ</u>		
72	Επιστρώσεις δαπέδων,		
	- Πλακάκια κ.λπ.	2	2
73	Χώρος κολύμβησης (μπανιέρα, ντουζιέρα κ.λπ.),		
	- Κανονική ποιότητα	1	1
74	Αξεσουάρ,		
	(Θήκη ασφαλείας, διανομέας σαπουνιού, θήκη πετσέτας, άγκιστρο ρούχων, θήκη χαρτιού τουαλέτας, πρίζα με αναγραφόμενη τάση) (1 πόντος για κάθε μία).	1	2
75	Μεγεθυντικός καθρέφτης,		
	- Κανονικό	1	1
76	Επαρκής φωτισμός του μπάνιου	2	2
77	Πετσέτα ποδιών μπάνιου	1	1

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η .– Μελέτη Περίπτωσης- Πρώτου Ξενοδοχείου -
Κατάταξη Στο Εθνικό Σύστημα Αστέρων Τουρκίας

78	Κουρτίνα μπάνιου ή διαχωριστικό με την ίδια λειτουργία,		
	- Άλλοι	1	1
79	Νιπτήρας, φωτιζόμενος καθρέφτης και αιθάλη,		
	- Νιπτήρας με βάθρο, καλής ποιότητας υλικό	3	3
80	Βραχίονες και βρύσες,		
	- Κανονική ποιότητα	1	1
84	Στεγνωτήρας μαλλιών στο μπάνιο	2	2
85	Σαπούνι, σαμπουάν, τσάντα υγιεινής, σκουφάκι για το ντους, βαμβάκι για το μακιγιάζ, μπουρνούζι, σετ οδοντιατρικής φροντίδας, αφρός για το ντους, χαρτί υγείας, χτένα, πανί πλύσης, λοσιόν σώματος, μαλακτικό, ζυγαριά κ.λπ.		
	(1 βαθμός το καθένα, που δεν υπερβαίνει τους 10 βαθμούς συνολικά)	1	6
	<u>ΑΪΘΟΥΣΑ ΚΑΘΙΣΜΑΤΩΝ – ΚΟΙΝΟΥ</u>		
88	Επίπεδα,		
	- Γρανίτης, μάρμαρο, κεραμικά πλακίδια, μάλλινος τάπητας, παρκέ από μασίφ ξύλο	4	4
89	Διακόσμηση,		
	- Κανονική οργάνωση	1	1
90	Στοιχεία επίπλωσης,		
	- Κανονικό υλικό	1	1
	<u>ΜΠΑΡΕΣ</u>		
	<u>ΠΡΩΙΝΟ, ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΩΜΑΤΙΟΥ ΚΑΙ ΜΠΟΥΦΕΣ</u>		
98	Αίθουσα πρωινού,		
	- Εγκαταστάσεις που σερβίρουν πρωινό στην αίθουσα πρωινού	6	6
100	Εξοπλισμός του χώρου πρωινού,		
	- Υλικά και εξοπλισμός κατάλληλοι για το είδος του φαγητού και του ποτού	3	3
101	Υλικά εξυπηρέτησης (πιρούνι, κουτάλι, μαχαίρι, ποτήρι κ.λπ.),		
	- Κανονική ποιότητα	1	1
142	Επένδυση δαπέδων και τοίχων,		
	- Πλακάκια κ.λπ.	2	2
143	Επενδύσεις τοίχων,		
	- Μέχρι το ταβάνι	3	3
144	Καθαριότητα και συνεχής φροντίδα,		
	- Πολύ καθαρό και καλά συντηρημένο	7	7



145	Επαρκής αερισμός	3	3
146	Μπανιέρες ντους νιπτήρες (1 βαθμός προστίθεται εάν υπάρχει σύστημα εξοικονόμησης νερού)	1	
	- Άλλο	1	1
148	Κάδος απορριμμάτων,		
	- Πετάλι	2	2
149	Η ποιότητα και η συμβατότητα του νιπτήρα και της εταζέρας,		
	- Κανονικός νιπτήρας και βάθρο, καλής ποιότητας	1	1
150	Εμφάνιση και ποιότητα του καθρέφτη	3	3
152	Φωτιστικά σώματα,		
	- Κανονική ποιότητα	1	1
	<u>ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ</u>		
159	Το επίπεδο των επαγγελματικών γνώσεων και των τρόπων συμπεριφοράς του προσωπικού εκτός του διοικητικού προσωπικού και η συμπεριφορά του απέναντι στους πελάτες,		
	- Καλή εξυπηρέτηση με κανονικό προσωπικό	1	1
	- 50% και άνω γνωρίζουν μια ξένη γλώσσα	3	
	- Λιγότερο από το 50% γνωρίζει μια ξένη γλώσσα	1	1
162	Εξωτερική εμφάνιση, φροντίδα και καθαριότητα του προσωπικού	4	4
163	Χρόνος εκπλήρωσης του αιτήματος του πελάτη	2	2
	<u>ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ</u>		
164	Περιβαλλοντική καθαριότητα,		
	- Πολύ καθαρό	5	5
165	Καθαριότητα των χώρων πελατών,		
	(Αξιολογούνται οι χώροι κοινής χρήσης που βρίσκονται σε συνεχή εξυπηρέτηση των πελατών).		
	- Πολύ καθαρό και καλά συντηρημένο	8	8
166	Καθαρισμός των μονάδων εκτός των χώρων πελατών,		
	- Πολύ καθαρό και καλά συντηρημένο	8	8
	<u>ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ</u>		
167	Κλιματισμός (σύστημα θέρμανσης - ψύξης)		
	- Όλοι οι τόμοι (10 μονάδες) (συμπεριλαμβανομένων των μονάδων προσωπικού, των τεχνικών υπηρεσιών κ.λπ. άλλων τμημάτων)	10	
	- Μόνο σε κοινόχρηστους χώρους και υπνοδωμάτια	7	7
168	Ζεστό και κρύο νερό σε σταθερή και επαρκή πίεση	2	2

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η. – Μελέτη Περίπτωσης- Πρώτου Ξενοδοχείου -
Κατάταξη Στο Εθνικό Σύστημα Αστέρων Τουρκίας

169	Δεξαμενή για την κάλυψη των αναγκών της εγκατάστασης σε περίπτωση διακοπής νερού	2	2
172	Παροχή συνεχούς και επαρκούς ηλεκτρικού ρεύματος με την υποστήριξη γεννήτριας	4	4
173	Τα καλύμματα δαπέδου και τοίχων είναι κατάλληλα, χώρος εγκατάστασης με επαρκή φωτισμό και εξαερισμό	2	2
	<u>ΣΤΑΘΜΕΥΣΗ, ΓΚΑΡΑΖ (Αξιολογείται εάν βρίσκεται εντός της εγκατάστασης και είναι ενεργή.)</u>		
	- Ο όροφος είναι καλά συντηρημένος σε ποσοστό 50% του αριθμού των δωματίων	3	3
	<u>ΠΡΟΦΥΛΑΞΕΙΣ ΚΑΤΑ ΤΗΣ ΠΥΡΚΑΓΙΑΣ</u>		
183	Για τη διευκόλυνση της εκκένωσης σε περίπτωση πυρκαγιάς, να υπάρχει κάτοψη ορόφου στην οποία να φαίνεται η θέση της εξόδου κινδύνου στα δωμάτια	1	1
185	Σύστημα κλειδαριάς πόρτας που επιτρέπει το άνοιγμα των θυρών εξόδου κινδύνου από μέσα προς τα έξω χωρίς τη βοήθεια κλειδιού,		
	- Άλλοι	2	2
186	Πυροσβεστήρες,		
	- Χημικοί πυροσβεστήρες	1	1
194	Τακτική καταπολέμηση παρασίτων	2	2
	(Αξιολογείται εάν υπάρχει σύμβαση ή πρόγραμμα ψεκασμού)		
	<u>ΡΥΘΜΙΣΗ ΓΙΑ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΣΩΜΑΤΙΚΗ ΑΝΑΠΗΡΙΑ</u>		
196	Διαρρύθμιση για άτομα με ειδικές ανάγκες στην είσοδο της εγκατάστασης	2	2
197	Μέρμινα για τα άτομα με ειδικές ανάγκες στον κήπο που είναι ανοικτός για χρήση από τους πελάτες	2	2
	<u>ΣΥΝΟΛΟ: 2*</u>		229

Παράρτημα Η.1.4 « Κριτήρια Κατάταξης στο ισπανικό σύστημα ξενοδοχείου Α »

Παράρτημα Η.1.4.1 « Κριτήρια κατάταξης στο ισπανικό σύστημα ξενοδοχείου Α περιφέρεια της Ανδαλουσίας »

ΠΕΡΙΟΧΗ / ΥΠΟΠΕΡΙΟΧΗ / ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	A/A	ΒΑΘΜΟΙ 1*-2*	Υ	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ ΜΕΛΕΤΗΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ 1*
I. Γενικοί όροι / Κοινόχρηστοι χώροι				
I.1. Γενικοί όροι				
Ολόκληρη η εγκατάσταση πρέπει να είναι καθαρή και με καλές συνθήκες υγιεινής..	1	NP	Y	-
Όλοι οι μηχανισμοί και ο εξοπλισμός (έπιπλα, εξοπλισμός γραφείου κ.λπ.) βρίσκονται σε άριστη κατάσταση λειτουργίας.	2	NP	Y	-
Τα χαρακτηριστικά της εγκατάστασης πρέπει να είναι σύμφωνα με την κατηγορία της*.	3	NP	Y	-
I.2. κοινόχρηστοι χώροι				
Υπάρχει θέρμανση/ψύξη με σταθερά στοιχεία στους κοινόχρηστους χώρους της εγκατάστασης (εστιατόριο, λόμπι, είσοδος...) *.	6	5	Y	5
Στους κοινόχρηστους χώρους της εγκατάστασης (εστιατόριο, λόμπι, είσοδος...) υπάρχει κλιματισμός.		10		-
Υπάρχουν ξεχωριστές τουαλέτες/τουαλέτες για άνδρες και γυναίκες σε κοινόχρηστους χώρους, σαλόνια ή χώρους συνάντησης*.	7	3	Y	3
Τερματικό Internet προσβάσιμο στους επισκέπτες (1 ανά 50 μονάδες διαμονής)*.	13	3		3
Πρόσβαση στο Διαδίκτυο σε κοινοχρήστους χώρους (π.χ. ευρυζωνική σύνδεση, WLAN, Wi-Fi)*	14	5	Y	5
I.3. Υποδοχή				

Λειτουργικά ξεχωριστός χώρος για την υπηρεσία υποδοχής (οπτικά διαχωρισμένος)	17	1	Y	1
Ξεχωριστή και ανεξάρτητη ρεσεψιόν για την εξυπηρέτηση		6		-
Τηλέφωνο στη διάθεση των πελατών	20	1	Y	1
Υπηρεσία εκτυπωτών/φωτοτυπικών μηχανημάτων	21	2		2
Πολύγλωσση περιοχή πληροφοριών υπηρεσιών (πίνακες/κατάλογοι)	22	1	Y	1
Πολύγλωσση περιοχή πληροφοριών υπηρεσιών σε ηλεκτρονική μορφή		2		-
Στη ρεσεψιόν διατίθεται ενημερωτικό υλικό σχετικά με τα περιφερειακά τουριστικά αξιοθέατα .	23	1	Y	1
Δίγλωσσο προσωπικό	24	2	Y2*	2
Πολύγλωσσο προσωπικό		4		-
24ωρη υπηρεσία υποδοχής αυτοπροσώπως *	25	6	Y	-
Εγχειρίδιο καλωσορίσματος ή πληροφορίες ξενοδοχείου σε γραφή Braille	27	5		5
Υπηρεσία φύλαξης αποσκευών για τους πελάτες που φθάνουν και αναχωρούν	33	5	Y	5
I.4. Εγκαταστάσεις για άτομα με αναπηρίες				
I.5. Χώρος στάθμευσης				
Χώρος στάθμευσης για τη χρήση της εγκατάστασης (για τουλάχιστον 20% των μονάδων διαμονής)*.	57	2		2
I.6. Άλλες γενικές εγκαταστάσεις				
I.7. Υπηρεσίες				
Καθημερινός καθαρισμός του δωματίου	68	1	Y	1
Καθημερινή αλλαγή πετσετών κατόπιν αιτήματος	69	1	Y	1
Αλλαγή κλινοσκεπασμάτων κάθε πέντε ημέρες διαμονής.	70	1	Y	-
Αλλαγή κλινοσκεπασμάτων κάθε τρεις ημέρες της διαμονής.		2		2

Καθημερινή αλλαγή κλινοσκεπασμάτων κατόπιν αιτήματος	71	2		2
Πληρωμή με τραπεζική κάρτα με σαφή επεξήγηση του τρόπου πληρωμής	72	2	Y	2
Αποστολή ξεχασμένων αντικειμένων κατόπιν αιτήματος του πελάτη, με χρέωση του	73	2	Y	2
Υπηρεσία αφύπνισης	74	1	Y	1
Υπηρεσία μεταφορών (μεταφορά πελατών)	79	2		2
Υπηρεσία πλυντηρίου και σιδερώματος (επιστροφή κατόπιν συνεννόησης)	91	1		-
Υπηρεσία πλυντηρίου και σιδερώματος (παράδοση πριν από τις 9:00 π.μ., επιστροφή εντός 24 ωρών, εκτός από τα Σαββατοκύριακα).		3		3
Υπηρεσία πλυντηρίου και σιδερώματος (παράδοση πριν από τις 9:00 π.μ., επιστροφή εντός 12 ωρών)		5		-
II. Μονάδες στέγασης				
II.1. Διαστάσεις				
Τουλάχιστον το 80% των εα. με τις διαστάσεις που απαιτούνται για την κατηγορία τους.	99	15	Y	15
100% των εα με τις διαστάσεις που απαιτούνται για την κατηγορία τους		25		
Μπαλκόνια ή βεράντες σε τουλάχιστον 50% των μονάδων.		5		5
Έπιπλα βεράντας (τουλάχιστον 3 έπιπλα), σε τουλάχιστον 85% των βεραντών των υπονοματίων	104	2		2
II.4. Διατάξεις ύπνου				
Μονά κρεβάτια με ελάχιστες διαστάσεις 1,00 m x 2,00 m και διπλά κρεβάτια με ελάχιστες διαστάσεις 1,50x2,00 m.	106	10		10
Μονά κρεβάτια με ελάχιστες διαστάσεις 1,00 m x 2,00 m και διπλά κρεβάτια με ελάχιστες διαστάσεις 2,00x2,00 m.		15		-
10% των κρεβατιών με ελάχιστο μήκος 2,10 m	107	5		-
Καλά διατηρημένα στρώματα πάχους τουλάχιστον 18 cm	108	5	Y	5



Στρώματα με πάχος 22 cm ή περισσότερο		10		-
Εργονομικά ρυθμιζόμενα στρώματα	109	5		-
Υπηρεσία κάλυψης παπλώματος	110	3		3
Σεντόνια και καλύμματα στρωμάτων	111	3	Y	3
Υγιεινά καλύμματα στρωμάτων (πλένονται με θερμοχημικά προϊόντα, αναπνέουν, είναι απαλλαγμένα από ακάρεα σκόνης και τα περιττώματά τους). Ένα απλό σεντόνι στρώματος δεν επιτρέπεται.		10		10
Εξονυχιστικός καθαρισμός των στρωμάτων σε ετήσια βάση με χρήση μη χημικών συστημάτων που εγγυώνται την εξαφάνιση των ακάρεων της σκόνης, επαληθεύσιμη με ρητή επαλήθευση.	112	10		10
Κούνια κατόπιν αιτήματος	113	3		3
Συσκευή ξυπνητηριού στο δωμάτιο	114	1		1
Καλά διατηρημένες κουβέρτες ή παπλώματα	115	1	Y	1
Καλοδιατηρημένα μαξιλάρια		1	Y	1
Καλύμματα μαξιλαριών υγιεινής	117	5	Y	5
Πρόσθετο μαξιλάρι κατόπιν αιτήματος	118	1		1
Δύο μαξιλάρια ανά άτομο	119	4		4
Οι πελάτες μπορούν να επιλέξουν μεταξύ διαφορετικών τύπων μαξιλαριών (μενού μαξιλαριών).	120	4		-
Πρόσθετη κουβέρτα κατόπιν αιτήματος	121	2		2
Δυνατότητα συσκότισης του δωματίου	122	1	Y	-
Δυνατότητα πλήρους συσκότισης του δωματίου		5		5
II.5. Εξοπλισμός της μονάδας στέγασης				
Καθαρή κουρτίνα	123	1		1

Χαλί	124	1		-
Κρεμάστρα	125	1		1
Επαρκής χώρος για ντουλάπα ή ρούχα	127	1	Y	1
Ράφι για ρούχα	128	1	Y	1
Κρεμάστρες από ομοιογενές υλικό και χρώμα	129	1	Y	1
Κατάλληλος έλεγχος του εξωτερικού θορύβου μέσω των παραθύρων	130	8		8
Η θέρμανση και η ψύξη μπορούν να ρυθμιστούν με σταθερά στοιχεία	133	8	Y	8
Κλιματισμός στα δωμάτια		15		-
Μία θέση	134	1	Y	1
Μία θέση ανά κάθισμα		2		-
Τραπέζι ή γραφείο	137	1	Y	1
Τραπέζι, γραφείο - με ελάχιστο μέγεθος εργασίας - και επαρκής φωτισμός		5		-
Δύο πρίζες στο δωμάτιο	138	1	Y	1
Δύο πρίζες κοντά στο κρεβάτι	140	1		1
Επαρκής φωτισμός στο δωμάτιο	141	1	Y	1
Κομοδίνο	142	2	Y	2
Φως ανάγνωσης κοντά στο κρεβάτι	143	2		2
Διακόπτης για το φωτισμό όλων των δωματίων στην είσοδο	144	3		3
Διακόπτης φωτισμού δωματίου κοντά στο κρεβάτι	145	2		-
Διακόπτης για όλο το φωτισμό του δωματίου κοντά στο κρεβάτι		4		4
Χώρος ή έπιπλο αποσκευών	147	1	Y	1
Κάδος απορριμμάτων	148	2	Y	2
Έγχρωμη τηλεόραση με τηλεχειριστήριο	151	2	Y	-

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η – Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείο Α - Κατάταξη Σύστημα Αστέρων στο ισπανικό σύστημα της Ανδαλουσίας

Τηλεχειριζόμενη έγχρωμη τηλεόραση, με επισκόπηση της διαμόρφωσης των καναλιών και του εθνικού και διεθνούς προγράμματος.		4		4
Τηλέφωνο με εσωτερική και εξωτερική γραμμή, κατόπιν αιτήματος, στα δωμάτια με εγχειρίδιο οδηγιών (ο πελάτης πρέπει να ενημερωθεί κατά το check in).	156	3	Y	-
Τηλέφωνο στο δωμάτιο με εσωτερική και εξωτερική γραμμή και πολύγλωσσες οδηγίες χρήσης		5		5
Πρόσβαση στο διαδίκτυο στο δωμάτιο (ευρυζωνική σύνδεση, WiFi,...)*.	157	10	Y	10
Κεντρικό χρηματοκιβώτιο στη ρεσεψιόν ή σε κατάλληλο χώρο	159	3		-
Χρηματοκιβώτιο / χρηματοκιβώτιο στο δωμάτιο		8		8
II.6. Εγκαταστάσεις και ανέσεις μπάνιου				
Τουλάχιστον 50% των λουτρών με φυσικό φως	160	2		2
Το 100% των μπάνιων διαθέτει ντους ή μπανιέρα, τουαλέτα και νιπτήρα.	161	1	Y	1
Μπανιέρα ή/και ντους με κουρτίνα. *	162	1	Y	-
Μπανιέρα ή/και ντους με οθόνη*.		5		5
Βασικός εξοπλισμός (σαπούνι χεριών, τζελ, σαμπουάν, 1 πετσέτα χεριών ανά άτομο, 1 πετσέτα μπάνιου ανά άτομο, αντιολισθητικό δάπεδο σε ντους και μπανιέρες, πλένεται το χαλάκι μπάνιου, κατάλληλος φωτισμός μπάνιου, καθρέφτης, γάντζοι για πετσέτες, επιπλέον ρολό χαρτιού τουαλέτας, βούρτσα τουαλέτας, πρίζα δίπλα στον καθρέφτη, ράφι, σεσουάρ μαλλιών και κουβάς τουαλέτας)*.	168	2	Y	2
Gel και σαμπουάν σε φιάλες μίας δόσης	174	2		2
II.7. Διάφορα στην Α.Ε.				
Πληροφορίες ξενοδοχείου	178	1	Y	-
Εγχειρίδιο δίγλωσσων υπηρεσιών ξενοδοχείων		2		2
Σκεύη γραφής και σημειωματάρια	181	1		1

Φάκελος αλληλογραφίας	182	3		1
Σετ ραπτικής		2		2
Διαθέσιμη τσάντα πλυντηρίου	185	1		1
Πρόσθετοι μηχανισμοί ασφάλισης/κλειδώματος στην πόρτα του δωματίου	189	3		3
III.1. Ποτά				
Προσφορά ποτών στους χώρους εκτός των ωρών λειτουργίας της καντίνας/του μπαρ ή του αυτόματου πωλητή ποτών.	191	1	Υ	1
<u>ΠΕΡΙΟΧΗ / ΥΠΟΠΕΡΙΟΧΗ / ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ</u>	Όχι. Απαίτηση.	ΣΗΜΕΙΑ		
Ψυγείο	195	2		2
III.2. Πρωινό*.				
Ευρωπαϊκό πρωινό (ζεστό ρόφημα, αρτοσκευάσματα, ψωμί, λάδι/βούτυρο/μαργαρίνη, αλλαντικά και μαρμελάδες, χυμοί)	197	1		0
Πλήρης μπουφές πρωινού (ευρωπαϊκό πρωινό που περιλαμβάνει επίσης διάφορους χυμούς φρούτων, δημητριακά, αυγά, φρούτα ή φρουτοσαλάτα, διάφορα αρτοσκευάσματα, γιαούρτια, ποικιλία ψωμιού, τυριά και αλλαντικά).		2		2
Χρόνος πρωινού άνω των δυόμισι ωρών	199	3		3
III.3. Γεύματα/εστίαση*				
Υπηρεσία σνακ	208	3		3
Πληροφορίες για το μενού ή τον μπουφέ σε περισσότερες από μία γλώσσες	212	4		4
Πληροφορίες για το μενού ή τον μπουφέ σε γραφή Braille	213	8		8
VI.1 Συστήματα ποιότητας				
Σύστημα διαχείρισης παραπόνων. Περιλαμβάνει τον κύκλο αποδοχής, αξιολόγησης και αντιμετώπισης καταγγελιών.	254	3	Υ	3

Ερωτηματολόγιο ικανοποίησης πελατών. Περιλαμβάνει, από την πλευρά της εγκατάστασης, ερωτηματολόγια ικανοποίησης, αξιολόγηση των αποτελεσμάτων, προγράμματα βελτίωσης και παρακολούθησης και δημοσίευση των αποτελεσμάτων στην ιστοσελίδα της ίδιας της εγκατάστασης.	255	5		-
VI.2. ΤΠΕ (διαδικτυακές δραστηριότητες)				
Ίδιος δικτυακός τόπος με ρεαλιστικές και ουσιαστικές φωτογραφίες της εγκατάστασης (τουλάχιστον εξωτερικές όψεις, κοινόχρηστοι χώροι και δωμάτια). Οι εγκαταστάσεις 3, 4 και 5 αστέρων πρέπει να είναι σε τουλάχιστον δύο γλώσσες.	265	5	Y	5
Δυνατότητα online κρατήσεων μέσω του δικού μας ηλεκτρονικού συστήματος κρατήσεων. Περισσότερο από ένα απλό e-mail με ένα κανάλι επικοινωνίας για αιτήματα ή ερωτήσεις πελατών.	266	5		5
Προσβάσιμος ιστός	267	8		8
Χάρτης τοποθεσίας ή συντεταγμένες γεωεντοπισμού, κατόπιν αιτήματος ή μέσω του Διαδικτύου	270	1		1
VII.1. Ενεργειακή απόδοση και ανανεώσιμες πηγές ενέργειας				
Εξωτερικά φωτιστικά LED στις περιοχές μόνιμου νυχτερινού φωτισμού	274	5		5
Λαμπτήρες ή φωτιστικά σώματα με μέγιστη απόδοση φωτός και ελάχιστη κατανάλωση ενέργειας στο εσωτερικό του κτιρίου	275	4		4
Χρήση ηλιακής ενέργειας για παραγωγή ζεστού νερού χρήσης.	277	5		5
VII.2. Νερό				
Συσκευές εξοικονόμησης νερού στις βρύσες σε νιπτήρες, μπανιέρες και ντους (βρύσες με ανάμιξη, κεφαλές ψεκασμού, περιοριστές πίεσης και ροής κ.λπ.) σε όλη την εγκατάσταση.	282	5		5
Διπλό μπουτόν ή μπουτόν με διακοπή του καζανιού στις τουαλέτες σε όλη την εγκατάσταση	283	4		4



Ηλεκτρονικά ασφαλιζόμενες βρύσες κουζίνας για το πλύσιμο των σκευών	284	4		-
VII.3. Εξωτερικοί κήποι				
Ενδημικά ή μεσογειακά είδη με χαμηλή κατανάλωση νερού στον κήπο	286	6		6
VII.4. Απόβλητα				
Διευκόλυνση της διαλογής αποβλήτων για τους πελάτες, συμπεριλαμβανομένων των μπαταριών.	300	4		
VII.5.μειωση αποτυπώματος άνθρακα				
ΕΛΑΧΙΣΤΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΤΗΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ		Ελάχιστα μόρια για 1 αστέρι		Σύνολο ξενοδοχείου
Ξενοδοχεία		180		301

Παράρτημα Η.1.4.2 « Κριτήρια Κατάταξης στο ισπανικό σύστημα ξενοδοχείου Α – Σύστημα Hotelstars»

Περιοχή	Όχι	Κριτήριο 2025-2030	Σημεία	☆	☆☆	☆☆☆	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Α
I. Γενικές πληροφορίες για το ξενοδοχείο							
Καθαριότητα / Υγιεινή	1	Η καθαριότητα και η υγιεινή είναι προαπαιτούμενα που βασικές προϋποθέσεις σε όλες τις κατηγορίες.	-	Y	Y	Y	√
Σωστή συντήρηση και συντήρηση	2	Όλα τα έπιπλα, η επίπλωση, τα εξαρτήματα και ο εξοπλισμός, καθώς και ολόκληρη η εσωτερική και εξωτερική υποδομή του ξενοδοχείου είναι πλήρως λειτουργικά και διατηρούνται σε άψογη κατάσταση.	-	Y	Y	Y	√
Συνολική εντύπωση	3	Η συνολική εντύπωση του ξενοδοχείου είναι επαρκής για _____ απαιτήσεις.	-	basic ²	μέσο ³	προηγμένο ⁴	προηγμένο ⁴
	4	Περιβάλλον - Αρμονική/ευχάριστη ατμόσφαιρα στους κοινόχρηστους χώρους (φως, μυρωδιά, μουσική, χρώμα κ.λπ.)	3				3
Προσωπικό	5	Οι υπηρεσίες παρέχονται από ικανό και αναγνωρίσιμο προσωπικό.	-	Y	Y	Y	√
	6	Δίγλωσσο προσωπικό (front liners)	3			Y	3
	7	Ταχεία αναγνώριση των γλωσσών που ομιλούνται από το προσωπικό του ξενοδοχείου (μέσω δεικτών όπως καρφίτσες σημαίας κ.λπ.)	3				3
Χώρος στάθμευσης	8	Ιδιωτικός χώρος στάθμευσης απευθείας στο ξενοδοχείο	3				3
	9	Ζώνη αποβίβασης λεωφορείων απευθείας στο ξενοδοχείο	3				3
	10	Γκαράζ	5				
	11	Σταθμός φόρτισης για ηλεκτρικά αυτοκίνητα	10				

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η .– Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείο Α - Κατάταξη Σύστημα Αστέρων Hotelstars

12	Ειδικός σταθμός φόρτισης για ηλεκτρικά ποδήλατα ή άλλους τύπους ηλεκτρικών οχημάτων μεταφοράς	3				
13	Ασφαλής χώρος αποθήκευσης ποδηλάτων	3				

Περιοχή	Όλ.	Κριτήριο	Σημεία	☆	☆☆	☆☆☆	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Α
Διάφορα	14	Min. 50% των δωματίων με μπαλκόνι ή βεράντα	5				3
	15	Ανελκυστήρας ⁷	10				
Εγκαταστάσεις για άτομα με αναπηρία ⁸	16	Προσβασιμότητα χωρίς εμπόδια Αναπηρικό αμαξίδιο ή βοήθεια	5				5
	17	Προσβασιμότητα χωρίς εμπόδια Ηλεκτρονικό αναπηρικό αμαξίδιο	10				
	18	Προσβασιμότητα χωρίς εμπόδια Τυφλοί ή άτομα με προβλήματα όρασης	5				
	19	Προσβασιμότητα χωρίς εμπόδια Κωφοί ή άτομα με προβλήματα ακοής	5				

Χώρος υποδοχής	20	Καθορισμένος (σχεδιασμένος και σηματοδοτημένος) χώρος ή γραφείο που διασφαλίζει την ιδιωτικότητα	1	Y	Y	Y	1
	21	Ξεχωριστός και καθορισμένος χώρος υποδοχής ή γραφείο που διασφαλίζει την ιδιωτικότητα	3				
	22	Σαλόνι ⁹ στο χώρο υποδοχής	5			Y	5
	23	Lobby ⁹ με καθίσματα και υπηρεσία ποτών	7				

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η .– Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείο Α - Κατάταξη Σύστημα Αστέρων Hotelstars

24	Αίθουσα υποδοχής ⁹ με πολλά καθίσματα και υπηρεσία ποτών	10				
25	24ωρη ψηφιακή ή τηλεφωνική εξυπηρέτηση πελατών	1	Y	Y	Y	1
26	8 ώρες ⁽¹⁰⁾ φυσικής διαθεσιμότητας ¹¹ στο ξενοδοχείο Ή 24ωρη υπηρεσία αυτόματου check-in και -out	5	Y	Y		

Περιοχή	Όχι	Κριτήριο	Σημεία	★	★★	★★★	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Α
	27	10 ώρες ⁽¹⁰⁾ φυσικής διαθεσιμότητας ¹¹ στο ξενοδοχείο Ή 8 ώρες ¹⁰ φυσικής διαθεσιμότητας ¹¹ στο , επιπλέον , 24ωρη υπηρεσία αυτόματου check-in και -out	10			Y	10
	28	14 ώρες επανδρωμένη ¹² ρεσεψιόν, 24 ώρες φυσικά διαθέσιμη κατόπιν αιτήματος	15				
	29	24ωρη επανδρωμένη υποδοχή ¹²	20				
	30	Εγκατάσταση/υπηρεσία αυτοελέγχου	1				
	31	Εγκατάσταση/υπηρεσία αυτόματου check-out	1				
	32	Υπηρεσία στάθμευσης Valet	10				
	33	Θυρωρός (ξεχωριστό προσωπικό)	15				
	34	Θυρωρός / Διευθυντής σχέσεων με τους επισκέπτες (ξεχωριστό προσωπικό)	15				
	35	Bell boy (ξεχωριστό προσωπικό)	15				
	36	Υπηρεσία αποσκευών κατόπιν αιτήματος	5			Y	
	37	Υπηρεσία αποσκευών	10				10
	38	Ασφαλής υπηρεσία αποσκευών για τους επισκέπτες	5			Y	5

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η .– Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείο Α - Κατάταξη Σύστημα Αστέρων Hotelstars

	39	Επιχειρηματικό κέντρο (προσωρινό γραφείο με υπολογιστή, εκτυπωτή και φωτοτυπικό μηχάνημα και διαθέσιμο προσωπικό)	5				
Καθαρισμός δωματίων / αλλαγή πλυντηρίου	40	Καθημερινός καθαρισμός δωματίου ¹³	1	Y	Y	Y	1
	41	Αλλαγή πετσετών κατόπιν αιτήματος	1	Y	Y	Y	1

Περιοχή	Όχι	Κριτήριο	Σημεία	☆	☆☆	☆☆☆	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Α
	42	Αλλαγή κλινοσκεπασμάτων τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα ¹³	1	Y	Y	Y	1
	43	Πρόσθετη αλλαγή κλινοσκεπασμάτων κατόπιν αιτήματος	3				3
Υπηρεσία πλυντηρίου και σιδερώματος	44	Υπηρεσία σιδερώματος (επιστροφή εντός 1 ώρας)	3				
	45	Υπηρεσία πλυντηρίου και σιδερώματος (επιστροφή σύμφωνα με τη συμφωνία- παρέχεται σακούλα πλυντηρίου)	1			Y	1
	46	Χημικός καθαρισμός / στεγνό καθάρισμα (παράδοση πριν από τις 9 π.μ., επιστροφή σύμφωνα με τη συμφωνία - εξαιρείται το Σαββατοκύριακο, παρέχεται σακούλα πλυντηρίου)	5				
	47	Πλυντήριο ρούχων	3				
Πληρωμή	48	Πληρωμή χωρίς μετρητά	1	Y	Y	Y	1
Διάφορα	49	Ομπρέλα στη ρεσεψιόν ή στο δωμάτιο	3			Y	3
	50	Ενημερωμένα μέσα ενημέρωσης στην αίθουσα (έντυπα ή ψηφιακά) ¹⁴	3				3
	51	Σετ ραπτικής κατά παραγγελία	1		Y	Y	1
	52	Υπηρεσία ραπτικής	3				
	53	Μηχανή στύλβωσης παπουτσιών στο ξενοδοχείο ή κιτ στύλβωσης παπουτσιών κατόπιν ζήτησης	3				

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η .– Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείο Α - Κατάταξη Σύστημα Αστέρων Hotelstars

54	Υπηρεσία στίλβωσης παπουτσιών	5				
55	Υπηρεσία μεταφοράς με λεωφορείο ή λιμουζίνα	5				
56	Προσφορά προϊόντων υγιεινής κατά παραγγελία (τουλάχιστον οδοντόβουρτσα, οδοντόκρεμα, σετ ξυρίσματος, τσάλ μπάνιου/ντους)	1	Y	Y	Y	1
57	Εξατομικευμένο καλωσόρισμα κατά την άφιξη για κάθε επισκέπτη, π.χ. με λουλούδια ή ένα δωροεπιταγή στο δωμάτιο	5				

Περιοχή	Όχι	Κριτήριο	Σημεία	★	★★	★★★	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Α
	58	Συνοδεία του επισκέπτη στο δωμάτιο κατά την άφιξη	5				
	59	Υπηρεσία Turndown ¹⁵ το βράδυ ως πρόσθετος έλεγχος δωματίου	7				

III. Δωμάτια							
Γενικές πληροφορίες δωματίου	60	Μέγεθος δωματίων (με μπάνιο) $\geq 14\text{m}^2$ ⁽¹⁶⁾	10				10
	61	Μέγεθος δωματίων (με μπάνιο) $\geq 18\text{m}^2$ ⁽¹⁶⁾	15				
	62	Μέγεθος δωματίων (με μπάνιο) $\geq 22\text{m}^2$ ¹⁶	25				
	63	Μέγεθος δωματίων (με μπάνιο) $\geq 30\text{m}^2$ ¹⁶	30				
	64	Αριθμός σουιτών ¹⁷	3 ανά σουίτα, max. 9				
Άνεση ύπνου	65	Σύστημα κρεβατιού με καλοδιατηρημένο στρώμα τουλάχιστον 13 cm	1	Y	Y		
	66	Σύστημα κρεβατιού με καλοδιατηρημένο στρώμα με συνολικό ύψος τουλάχιστον 18 cm	5			Y	5
	67	Σύστημα κρεβατιού με καλοδιατηρημένο στρώμα με συνολικό ύψος τουλάχιστον 22 cm	7				

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η .– Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείο Α - Κατάταξη Σύστημα Αστέρων Hotelstars

	68	Σύστημα κρεβατιού με καλοδιατηρημένο στρώμα με συνολικό ύψος τουλάχιστον 25 cm	10				
Πλάτος στρώματος ¹⁸	69.1	Μονά κρεβάτια με στρώματα με ελάχιστο πλάτος 0,80m ¹⁹	1				
	69.2	Μονά κρεβάτια με στρώματα με ελάχιστο πλάτος 0,90m ¹⁹	5				5

Περιοχή	Όχι	Κριτήριο	Σημεία	★	★★	★★★	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Α
	69.3	Μονά κρεβάτια με στρώματα με ελάχιστο πλάτος 1,00m ¹⁹	10				
	69.4	Μονά κρεβάτια με στρώματα με ελάχιστο πλάτος 1,20m ¹⁹	15				
	70.1	Διπλά κρεβάτια με στρώματα με ελάχιστο πλάτος 1,40m ¹⁹	1				
	70.2	Διπλά κρεβάτια με στρώματα με ελάχιστο πλάτος 1,60m ¹⁹	5				5
	70.3	Διπλά κρεβάτια με στρώματα με ελάχιστο πλάτος 1,80m ¹⁹	10				
	70.4	Διπλά κρεβάτια με στρώματα με ελάχιστο πλάτος 2,00m ¹⁹	15				
Μήκος στρώματος	71.1	Κρεβάτια με στρώματα με ελάχιστο μήκος 1,90m	1				
	71.2	Κρεβάτια με στρώματα με ελάχιστο μήκος 2,00m	5				
	71.3	Κρεβάτια με στρώματα με ελάχιστο μήκος 2,10m	10				
	71.4	Κρεβάτια με στρώματα με ελάχιστο μήκος 2,20m	15				
Διάφορα	72	Βρεφική κούνια κατόπιν ζήτησης	1	Y	Y	Y	1
	73	Καλύμματα υγιεινής για στρώματα ²⁰	10				10
	74	Ετήσιο πλύσιμο του καλύμματος των στρωμάτων και σχολαστικός καθαρισμός των στρωμάτων ²¹	15				15

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η .– Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείο Α - Κατάταξη Σύστημα Αστέρων Hotelstars

	75	Φιλικά προς τις αλλεργίες κλινοσκεπάσματα και κλινοσκεπάσματα διαθέσιμα κατόπιν αιτήματος ²²		3				3
--	----	---	--	---	--	--	--	---

Περιοχή	Όχι	Κριτήριο		Σημεία	★	★★	★★★	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Α
	76	Καλοδιατηρημένη κουβέρτα		1	Y	Y	Y	1
	77	Πρόσθετη κουβέρτα κατά παραγγελία		1			Y	1
	78	Καλοδιατηρημένο μαξιλάρι		1	Y	Y	Y	1
	79	Καλύμματα υγιεινής για μαξιλάρια ²³		7				7
	80	Ετήσιος καθαρισμός μαξιλαριών ²⁴		1	Y	Y	Y	1
	81	Πρόσθετο χρηστικό, μη διακοσμητικό μαξιλάρι κατόπιν ζήτησης		1			Y	1
	82	Δύο χρηστικά, μη διακοσμητικά μαξιλάρια ανά άτομο		5				
	83	Μενού μαξιλαριού με επιλογή διαφορετικών τύπων		5				
	84	Δυνατότητα συσκότισης του δωματίου (π.χ. κουρτίνα)		1	Y	Y	Y	1
	85	Δυνατότητα πλήρους συσκότισης του δωματίου (π.χ. παντζούρι ή κουρτίνα συσκότισης)		5				
	86	Διαφανείς κουρτίνες/οθόνες/περσίδες ή ισοδύναμο		3				
	87	Υπηρεσία αφύπνισης		1			Y	1
Εξοπλισμός δωματίου	88	Επαρκής χώρος αποθήκευσης ρούχων (ανοιχτός ή με πόρτες) επαρκή αριθμό κρεμαστρών ²⁵		1	Y	Y	Y	1
	89	Ράφια ή συρτάρια για σεντόνια		1			Y	1
	90	Επαρκής αριθμός κρεμάστρων διαφόρων τύπων		3				3

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η .– Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείο Α - Κατάταξη Σύστημα Αστέρων Hotelstars

91	Ξεχωριστός γάντζος για παλτό		1	Y	Y	Y	1
----	------------------------------	--	---	---	---	---	---

Περιοχή	Όχι	Κριτήριο	Σημεία	☆	☆☆	☆☆☆	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Α
	92	1 εγκατάσταση καθισμάτων	3	Y	Y		
	93	1 θέση ανά άτομο	5			Y	5
	94	1 άνετο καθιστικό (επικαλυμμένη καρέκλα/αγκαλιά/καναπές) με τραπέζι/τραπέζι ²⁶	10				
	95	1 επιπλέον άνετη επικαλυμμένη καρέκλα ή διπλός καναπές σε δίκλινα δωμάτια ή σουίτες	10				
	96	Τραπέζι, επιφάνεια εργασίας ή παρόμοιος σταθμός εργασίας	1	Y	Y		
	97	Τραπέζι, επιφάνεια εργασίας ή παρόμοια θέση εργασίας με ελεύθερο χώρο εργασίας, πρόσβαση σε πρίζα και επαρκή φωτισμό ²⁷	5			Y	5
	98	Τραπέζι, επιφάνεια εργασίας ή παρόμοια θέση εργασίας με ελεύθερο ελάχιστο χώρο εργασίας 0,6 m ² , πρόσβαση σε πρίζα και επαρκή φωτισμό ²⁷	10				
	99	Κομοδίνο	1			Y	1
	100	Προσβάσιμη πρίζα στο δωμάτιο ²⁷	1	Y	Y	Y	1
	101	Πρόσθετη προσβάσιμη πρίζα δίπλα στο τραπέζι/γραφείο ή στην επιφάνεια του γραφείου ²⁷	3				3
	102	Πρόσθετη προσβάσιμη πρίζα δίπλα στο κρεβάτι ⁽²⁷⁾	3			Y	3

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η .– Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείο Α - Κατάταξη Σύστημα Αστέρων Hotelstars

103	Προσβάσιμη πρίζα ρεύματος στο δωμάτιο (π.χ. USB-A ή -C)	3				
104	Αναγνωρίσιμη, μόνιμα χρησιμοποιήσιμη πρίζα ρεύματος (ενεργή πρίζα)	3				
105	Κεντρικός διακόπτης φωτισμού για το φως ολόκληρου του δωματίου	3				3
106	Διακόπτης φωτός δίπλα στο κρεβάτι για το φως ολόκληρου του δωματίου	3				

Περιοχή	Όχι.	Κριτήριο	Σημεία	☆	☆☆	☆☆☆	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Α
	107	Φως νύχτας	1				1
	108	Επαρκής φωτισμός δωματίου	1	Y	Y	Y	1
	109	Φωτιστικό ανάγνωσης δίπλα στο κρεβάτι	3		Y	Y	3
	110	Καθρέφτης ντύσιμο	1			Y	1
	111	Κατάλληλο μέρος ή ράφι για την τοποθέτηση των αποσκευών/της βαλίτσας	5			Y	5
	112	Καλάθι απορριμμάτων χαρτιού	1			Y	1
Φύλαξη	113	Εγκαταστάσεις φύλαξης (π.χ. στη ρεσεψιόν)	1	Y	Y		
	114	Κεντρικό χρηματοκιβώτιο (π.χ. στη ρεσεψιόν)	3			Y ²⁸	3
	115	Χρηματοκιβώτιο στο δωμάτιο	7				7
Έλεγχος θορύβου / κλιματισμός	116	Επαρκής προστασία από τον θόρυβο (παράθυρα)	7				7
	117	Θύρες απορρόφησης ήχου ή διπλές πόρτες	10				
	118	Δωμάτια με κεντρικά ρυθμιζόμενο κλιματισμό	7				

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η .– Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείο Α - Κατάταξη Σύστημα Αστέρων Hotelstars

Ηλεκτρονικά είδη ψυχαγωγίας	119	Δωμάτια με ατομικά ρυθμιζόμενο κλιματισμό	10				10
	120	Κλιματισμός στους κοινόχρηστους χώρους (εστιατόριο, λόμπι, αίθουσα υποδοχής, αίθουσα πρωινού)	10				10
	121	Ψυχαγωγία με ήχο ή πολυμέσα ²⁹	5				
	122	Σταθερά ηλεκτρονικά μέσα στο μπάνιο	3				

Περιοχή	Όχι.	Κριτήριο	Σημεία	☆	☆☆	☆☆☆	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Α
	123	Υπηρεσίες τηλεόρασης με οθόνη κατάλληλου μεγέθους για το με τηλεχειριστήριο	1	Y	Y	Y	1
	124	Πρόσθετες υπηρεσίες τηλεόρασης με οθόνη στις σουίτες σε μέγεθος κατάλληλο για το δωμάτιο	3				
	125	Διαθέσιμα διεθνή τηλεοπτικά κανάλια	5				5
	126	Διεθνές βύσμα προσαρμογέα ρεύματος, σταθμός φόρτισης (για πολλαπλές ηλεκτρονικές συσκευές) ή/και διαφορετικοί προσαρμογείς κατά παραγγελία	1	Y	Y	Y	1
Τηλεπικοινωνίες	127	Συσκευή εσωτερικής και εξωτερικής επικοινωνίας κατ' απαίτηση με εγχειρίδιο οδηγιών (έντυπο ή ψηφιακό) ³⁰	5			Y	5
	128	Συσκευή εσωτερικής και εξωτερικής επικοινωνίας στο δωμάτιο με δίγλωσσο εγχειρίδιο οδηγιών (έντυπο ή ψηφιακό)	10				
	129	Wi-Fi πρόσβαση στο διαδίκτυο στους κοινόχρηστους χώρους και στα δωμάτια	1	Y	Y	Y	1
	130	Επιλογή εκτύπωσης κατά παραγγελία	1				1
Διάφορα	131	Κατάλογος επισκεπτών (έντυπος ή ψηφιακός) ³¹	1	Y	Y		
	132	Δίγλωσσος κατάλογος επισκεπτών (έντυπος ή ψηφιακός)	5			Y	5
	133	Διαθέσιμο περιφερειακό ενημερωτικό υλικό (έντυπο ή ψηφιακό)	1				1

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η .– Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείο Α - Κατάταξη Σύστημα Αστέρων Hotelstars

134	Σκεύη γραφής και σημειωματάριο	3				3
135	Φάκελος αλληλογραφίας	3				3
136	Πρέσα παντελονιών	3				
137	Σίδερο ή ατμόπλοιο και σιδερώστρα κατά παραγγελία ή αίθουσα σιδερώματος	1				1

Περιοχή	Όχι.	Κριτήριο	Σημεία	★	★★	★★★	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Α
	138	Σίδερο και σιδερώστρα στο δωμάτιο	3				
	139	Κέρατο παπουτσιών στο δωμάτιο	1				1
	140	Θέατρο πόρτας	3				
	141	Πρόσθετος μηχανισμός κλειδώματος στην πόρτα του δωματίου	5				5
Γενικές πληροφορίες για το μπάνιο	142	Μπάνιο/εγκαταστάσεις υγιεινής $\geq 5m^2$ ³²	10				
	143	Μπάνιο/εγκαταστάσεις υγιεινής $\geq 7,5m^2$ ³²	15				
	144	100% των δωματίων με ντους/WC ή μπανιέρα/WC	1	Y ³³	Y ³³	Y	1
	145	100% των δωματίων με ντους/τουαλέτα ή μπανιέρα/τουαλέτα και 50% των δωματίων με μπανιέρα και ξεχωριστή καμπίνα ντους	10				
	146	30% των δωματίων με τουαλέτα (χωριστά από το μπάνιο)	5				
	147	30% των δωματίων με ντουζιέρα-τουαλέτα	5				
	148	Ντους με κουρτίνα ή ισοδύναμα διαχωριστικά	1	Y	Y	Y	1

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η .– Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείο Α - Κατάταξη Σύστημα Αστέρων Hotelstars

149	Ντους με σήτα ή ισοδύναμα διαχωριστικά	5				
150	Νυττήρας χειρός	1	Y	Y	Y	1
151	Δυπλός νυττήρας σε δίκλινα δωμάτια και σουίτες	5				
152	Πλένεται το χαλάκι μπάνιου	1			Y	1

Περιοχή	Όχι	Κριτήριο	Σημεία	☆	☆☆	☆☆☆	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Α
	153	Επαρκής φωτισμός πάνω από το νυττήρα	1	Y	Y	Y	1
	154	Μόνιμη ή αφαιρούμενη αντιολισθητική διάταξη στο ντους και τη μπανιέρα	1				1
	155	Μπάρα χειρολαβής ασφαλείας	3				
	156	Καθρέφτης	1	Y	Y	Y	1
	157	Προσβάσιμη πρίζα κοντά στον καθρέφτη	1	Y	Y	Y	1
	158	Καθρέφτης ματαιοδοξίας	1				1
	159	Ρυθμιζόμενος καθρέφτης ματαιοδοξίας	3				
	160	Φωτιζόμενος καθρέφτης ματαιοδοξίας	1				
	161	Ράγες πετσετών ή γάντζοι πετσετών	1	Y	Y	Y	1
	162	Επιλογή θέρμανσης στο μπάνιο (π.χ. θερμαινόμενη πετσετοθήκη)	5				
	163	Επιφάνεια αποθήκευσης	1	Y	Y	Y	1

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η .– Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείο Α - Κατάταξη Σύστημα Αστέρων Hotelstars

164	Μεγάλη επιφάνεια αποθήκευσης	3				
165	Ποτήρι ή θήκη για οδοντόβουρτσα	1	Y	Y	Y	1
166	Αφρόλουτρο ή αφρόλουτρο	1	Y	Y	Y	1
167	Σαμπουάν ³⁴	1	Y	Y	Y	1
168	Πρόσθετα καλλυντικά και προϊόντα υγιεινής	1				

Περιοχή	Όχι.	Κριτήριο	Σημεία	☆	☆☆	☆☆☆	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Α
	169	Μαντηλάκια προσώπου	3			Y	1
	170	Χαρτί τουαλέτας σε απόθεμα	1	Y	Y	Y	1
	171	1 πετσέτα χεριών ανά άτομο	1		Y	Y	1
	172	1 πετσέτα μπάνιου ανά άτομο	1	Y	Y	Y	1
	173	Μπουρνούζι κατά παραγγελία	3				
	174	Μπουρνούζι	5				
	175	Παντόφλες κατά παραγγελία	1				
	176	Παντόφλες	3				
	177	Στεγνωτήρας μαλλιών κατά παραγγελία	1				
	178	Στεγνωτήρας μαλλιών	3			Y	1

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η .– Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείο Α - Κατάταξη Σύστημα Αστέρων Hotelstars

Ποτά	179	Σκαμνί στο μπάνιο κατ' απαίτηση		3				
	180	Κάδος απορριμμάτων		1	Y	Y	Y	1
	181	Προσφορά ποτών στο ξενοδοχείο		1	Y	Y	Y	1
	182	Προσφορά ποτών στο δωμάτιο		3			Y	3
	183	Ψυγείο στο δωμάτιο ³⁵		3				3

Περιοχή	Όχι	Κριτήριο	Σημεία	☆	☆☆	☆☆☆	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Α
	184	Μίνι μπαρ (με ποτά και σνακ)	5				

185	Maxibar ή κατάστημα με 24ωρη αυτοεξυπηρέτηση	3				
186	12 ώρες ποτά μέσω υπηρεσίας δωματίου ³⁷	10				10
187	24 ώρες ποτά μέσω υπηρεσίας δωματίου	15				
188	Ηλεκτρικός βραστήρας για τσάι/καφέ μαζί με αξεσουάρ στο δωμάτιο	3				
189	Καφετιέρα με αξεσουάρ στο δωμάτιο	5				
190	Εξυπηρετούμενο μπαρ ή σαλόνι ³⁹ (ανοικτό τουλάχιστον 5 ημέρες την εβδομάδα)	7				
191	Εξυπηρετούμενο μπαρ ή σαλόνι ³⁹ (ανοικτό 7 ημέρες την εβδομάδα)	10				10
192	Χώρος πρωινού	1	Y	Y	Y	1
193	Continental πρωινό	3	Y	Y		
194	Μπουφές πρωινού ή ισοδύναμη κάρτα μενού πρωινού ⁴⁰	5			Y	5

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η. – Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείο Α - Κατάταξη Σύστημα Αστέρων Hotelstars

195	Προσωπικός μπουφές πρωινού ή ισοδύναμη κάρτα μενού πρωινού	10				
196	Σερβιρισμένος μπουφές πρωινού ή ισοδύναμη κάρτα μενού πρωινού	15				
197	Κάρτα μενού πρωινού μέσω υπηρεσίας δωματίου	5				
198	Προϊόντα φιλικά προς τα αλλεργιογόνα (χωρίς γλουτένη, λακτόζη κ.λπ.)	1	Y	Y	Y	1

Περιοχή	Όχι.	Κριτήριο	Σημεία	★	★★	★★★	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Α
Τρόφιμα ⁴¹	199	Περιφερειακά προϊόντα ⁴²	5				
	200	12 ώρες προσφορά φαγητού μέσω υπηρεσίας δωματίου ³⁷	10				10
	201	24ωρη προσφορά φαγητού μέσω υπηρεσίας δωματίου	15				
	202	Εστιατόριο ^{43, 44}	5 το καθένα, max. 10	Y	Y	Y	-
	203	Εστιατόριο ⁴³ ανοιχτό 7 ημέρες την εβδομάδα	10 το καθένα, max. 20				
Επιλογές δεξιώσεων	204	Επιλογές δεξιώσεων για τουλάχιστον 50 άτομα ⁴⁵	1				
	205	Επιλογές δεξιώσεων για τουλάχιστον 100 άτομα ⁴⁵	3				
	206	Επιλογές δεξιώσεων για τουλάχιστον 250 άτομα ⁴⁵	5				
Αίθουσες συνεδριάσεων	207	Καθορισμένοι χώροι συνεργασίας / αίθουσες ομαδικής εργασίας ⁴⁶	10				
	208	Αίθουσα(-ες) συνεδριάσεων τουλάχιστον 100 m ² , ύψος οροφής τουλάχιστον 2,75 m ⁴⁷	10				
	209	Υπηρεσία συνεδριάσεων ⁴⁸ (ξεχωριστό τμήμα, ειδικό προσωπικό)	5				

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η .– Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείο Α - Κατάταξη Σύστημα Αστέρων Hotelstars

Περιοχή	Όχι	Κριτήριο	Σημεία	☆	☆☆	☆☆☆	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Α
	210	Ημερήσιος φωτισμός στην αίθουσα συνεδριάσεων και συσκότισης της αίθουσας ^{48, 49}	1				
	211	Ατομικά ρυθμιζόμενος κλιματισμός των αιθουσών συνεδριάσεων ⁴⁸	3				

VI. Αναψυχή							
Αθλητισμός/αναψυχή ⁵⁰	212	Επαρκείς εγκαταστάσεις αναψυχής ή/και ψυχαγωγίας (εσωτερικές ή εξωτερικές) ⁵¹ (π.χ. ιδιωτικός κήπος, γήπεδο τένις, παραλία ή πρόσβαση σε λίμνη, γήπεδο γκολφ, αίθουσα σκι)	3 ανά εγκατάσταση, μέγ. 9				
	213	Ενοικίαση αθλητικού εξοπλισμού (π.χ. σκι, βάρκες, ποδήλατα)	3				
	214	Γυμναστήριο ⁵² με τουλάχιστον 4 διαφορετικά μηχανήματα γυμναστικής (π.χ. εργόμετρο, κουδούνι, μηχανήμα για προπόνηση με βάρη, διάδρομος, κωπηλατικό μηχανήμα, stairmaster)	5				
Σπα/Υγεία ^{50, 53}	215	Καμπίνες θεραπείας μασάζ ⁵⁴ (π.χ. ολόσωμο μασάζ, λεμφική αποστράγγιση, σιάτσου, ρεφλεξολογία ποδιών)	3 ανά καμπίνα, max. 9				
	216	Ξεχωριστή αίθουσα χαλάρωσης ⁵⁵	3				
	217	Whirlpool ή ισοδύναμο	3				
	218	Σάουνα	3 ανά τύπο σάουνας ⁵⁶ , max. 9				
	219	Κέντρο αισθητικής ⁵⁴ με τουλάχιστον 4 διαφορετικά είδη θεραπείας (π.χ. προσφέρονται περιποίηση προσώπου, μανικιούρ, πεντικιούρ, peeling και μασάζ χαλάρωσης του στρες)	5				
	220	Spa ⁵⁴ με τουλάχιστον 4 διαφορετικά είδη θεραπείας (π.χ. λουτρό, Kneipp, υδροθεραπεία, βάλτος, χαμάμ, ατμόλουτρο)	10				
Περιοχή	Όχι	Κριτήριο	Σημεία	☆	☆☆	☆☆☆	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Α

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η .– Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείο Α - Κατάταξη Σύστημα Αστέρων Hotelstars

	221	Ιδιωτική καμπίνα σπα		5				
--	-----	----------------------	--	---	--	--	--	--

	222	Πισίνα (εξωτερική) ⁵⁷ ή κολυμβητική λίμνη ⁵⁸		10				
	223	Πισίνα (εσωτερική) ⁵⁹		10				
Παιδιά	224	Εσωτερική φροντίδα παιδιών (για παιδιά κάτω των 3 ετών) για τουλάχιστον 3 ώρες τις καθημερινές από εξειδικευμένο προσωπικό		10				
	225	Εσωτερική φροντίδα παιδιών (για παιδιά άνω των 3) για τουλάχιστον 3 ώρες τις καθημερινές από εξειδικευμένο προσωπικό		10				
	226	Παιδική περιοχή (παιδότοπος/παιδική χαρά)		3				
	227	Βρεφικός εξοπλισμός κατά παραγγελία (π.χ. καρεκλάκι φαγητού, εξοπλισμός θέρμανσης φαγητού, αλλαξιέρα, baby monitor)		3				
Διάφορα	228	Κεντρικές εγκαταστάσεις υγιεινής για τους επισκέπτες του ξενοδοχείου		3				
	229	Πρόγραμμα υποδοχής/animation ή οργανωμένες δραστηριότητες αναψυχής και αθλητισμού		5				

VII. Ποιότητα και διαδικτυακές δραστηριότητες								
Συστήματα ποιότητας	230	Συστηματικό σύστημα διαχείρισης καταγγελιών ⁶⁰		1			Y	1
	231	Συστηματική ανάλυση κριτικών επισκεπτών ⁶¹		3				
	232	Ποιοτικοί έλεγχοι με μυστηριώδεις επισκέψεις ⁶²		5				
	233	Σύστημα διαχείρισης ποιότητας σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2015 ή ισοδύναμο		15				



Περιοχή	Όχι	Κριτήριο		Σημεία	☆	☆☆	☆☆☆	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Α
Online δραστηριότητες	234	Δίγλωσσος ⁶³ δικτυακός τόπος του ξενοδοχείου με ενημερωμένες πληροφορίες, συμπεριλαμβανομένων των μεγεθών των κρεβατιών και ρεαλιστικών φωτογραφιών ⁶⁴ , της τοποθεσίας του ξενοδοχείου και πληροφορίες για τις συνδέσεις με τα μέσα μαζικής μεταφοράς.		1	Y	Y	Y	1
	235	Ιστοσελίδα ή εφαρμογή για κινητά που ανταποκρίνεται σε κινητά δυνατότητα άμεσης κράτησης		5				5
	236	Ιστοσελίδα με κριτικές επισκεπτών		3				
	237	Ενεργή πρόσκληση στους επισκέπτες που αναχωρούν/αναχωρούν να γράψουν μια κριτική σε μια πύλη ή στον ιστότοπο		5				
Διάφορα	238	Σήμα/πιστοποιητικό βιωσιμότητας ⁶⁵ στο πλαίσιο της επικείμενης οδηγίας της ΕΕ για τις πράσινες αξιώσεις (COM(2023) 166 τελικό)		20				
	239	Ένδειξη του ανθρακικού αποτυπώματος του ξενοδοχείου σύμφωνα με την Πρωτοβουλία για τη μέτρηση του άνθρακα στα ξενοδοχεία (HCMI) ⁶⁶		10				
ΣΥΝΟΛΟ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑΣ								318

VIII. Ελάχιστοι βαθμοί ⁶⁷								
Ξενοδοχεία				95	180	270	410	610
Συμπλήρωμα "Superior" ⁶⁸				180	270	410	610	710

Παράρτημα Η.1.5. « Κριτήρια Κατάταξης στο γαλλικό σύστημα ξενοδοχείου Α »

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Κατάσ αση του κριτηρί ου	Σημεία	1*	ΕΛΛ ΑΔΑ X	ΕΛΛ ΑΔΑ O
Κεφάλαιο 1: Εξοπλισμός						
Έξωτερικά από το ξενοδοχείο					HOT EL	HOT EL
1	Πινακίδα σε καλή κατάσταση	X	2	X	2	-
2	Οι κήποι και τα έπιπλα πρέπει να είναι καθαρά και σε καλή κατάσταση	X ή NA	5	X / NA	5	-
3	Καθαρές προσόψεις σε καλή κατάσταση	X ή 0	5	0		5
5	Ιδιωτική βεράντα (τουλάχιστον 50 m2)	LAO	4	0	-	4
6	Οι εξωτερικοί χώροι είναι φωτισμένοι	X ή 0 ήNA	3	0 / NA	-	3
Κοινόχρηστοι χώροι						
8	Οι κοινόχρηστοι χώροι είναι καθαροί και σε καλή κατάσταση	X ONC	2	X ONC	2	-
Υποδοχή						
10	Ανεξάρτητη, ιδιωτική είσοδος στο ξενοδοχείο	X ή 0	2	0	-	2
11	Το προσωπικό υποδοχής πρέπει να φοράει καθαρά ρούχα	X ONC	2	X ONC	2	-
12	Σύστημα θέρμανσης σε λειτουργία στην αίθουσα	X	2	X	2	-

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η .– Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείου Α -
Κατάταξη Στο Εθνικό Σύστημα Αστέρων της Γαλλίας

13	Σύστημα κλιματισμού σε λειτουργία στην αίθουσα	0	3	0	-	3
Εμβαδά	Οι ελάχιστες διαστάσεις του συγκροτήματος που περιλαμβάνει το μπαρ, την τραπεζαρία και το σαλόνι είναι οι εξής	πρωινό	Το σαλόνι	Min 20m2		
14	Ελάχιστη επιφάνεια σεβαστή	X	2	X	2	-
15	Αυξημένη συνολική επιφάνεια	0	1 à 5	0	-	3
Χώρος υποδοχής						
16	Ύπαρξη χώρου υποδοχής	X or 0 AO	5	0	-	5
17	Ένα λειτουργικό σύστημα κλιματισμού στο χώρο υποδοχής	0	3	0	-	3
18	Ένα χρηματοκιβώτιο σε ξενοδοχείου λειτουργική κατάσταση είναι διαθέσιμο στους επισκέπτες του.	ο ή NA	2	0	-	2
19	Παροχή ενός καθαρού καροτσιού αποσκευών σε καλή κατάσταση	X ή 0	2	0	-	-
Restaurant και αίθουσα πρωινού						
20	Ύπαρξη λειτουργικού συστήματος κλιματισμού στην αίθουσα πρωινού	0	3	0	-	3
22	Εμφανίζονται οι ώρες λειτουργίας του εστιατορίου	X ή NA LAO	5	X / NA	5	-
Λουτρά						
24	Καθαρές τουαλέτες σε καλή κατάσταση στους κοινόχρηστους χώρους	X	3	X	3	-
Εξοπλισμός Ηλεκτρική ενέργεια						



25	Λειτουργικός φωτισμός σε διαδρόμους	X LAO	2	X	2	-
Πρόσβαση διαδίκτυο						
26	Πρόσβαση στο Διαδίκτυο μέσω ασύρματου LAN (WiFi) στους κοινόχρηστους χώρους κοινές εγκαταστάσεις	X LAO	5	X	5	-
27	Πρόσβαση στο Διαδίκτυο μέσω δωρεάν ασύρματου τοπικού δικτύου (WiFi) στου χωρους	0	5	0	-	5
Λουτρά και εγκαταστάσεις υγιεινής						
28	Τα δωμάτια είναι καθαρά και σε καλή κατάσταση (τοίχοι, δάπεδο, οροφή)	X ONC	5	X ONC	5	-
Επιφάνεια (m2)						
Επιφάνεια εκτός των εγκαταστάσεων υγιεινής						
29	Ελάχιστο εμβαδόν για ένα ενιαίο δωμάτιο χωρίς τις εγκαταστάσεις υγιεινής της κατηγορίας 1*.			8	-	-
30	Ελάχιστη επιφάνεια για δωμάτιο 2 ατόμων χωρίς τις εγκαταστάσεις υγιεινής της κατηγορίας 1*.			9	-	-
31	Ελάχιστη επιφάνεια για δωμάτιο 3 ατόμων χωρίς τις εγκαταστάσεις υγιεινής της κατηγορίας 1*.			9	-	-
32	Ελάχιστη επιφάνεια για δωμάτιο 4 ατόμων χωρίς τις εγκαταστάσεις υγιεινής της κατηγορίας 1*.			13	-	-
33	Ελάχιστη επιφάνεια για δωμάτιο 5 ατόμων χωρίς			23	-	-



	τις εγκαταστάσεις υγιεινής στην κατηγορία 1*.					
34	Ελάχιστη επιφάνεια για δωμάτιο 6 ατόμων χωρίς τις εγκαταστάσεις υγιεινής της κατηγορίας 1*.			28	-	-
35	Ελάχιστη επιφάνεια για εγκαταστάσεις υγιεινής κατηγορίας 1			1,5	-	-
Συμπεριλαμβανομένων των χώρων υγιεινής						
36	Ελάχιστη επιφάνεια για δωμάτιο 1 ατόμου, συμπεριλαμβανομένων των εγκαταστάσεων υγιεινής			9,5	-	-
37	Ελάχιστη επιφάνεια για δωμάτιο 2 ατόμων, συμπεριλαμβανομένων των εγκαταστάσεων υγιεινής			10,5	-	-
38	Ελάχιστη επιφάνεια για δωμάτιο 3 ατόμων, συμπεριλαμβανομένων των εγκαταστάσεων υγιεινής			10,5	-	-
39	Ελάχιστη επιφάνεια για δωμάτιο 4 ατόμων, συμπεριλαμβανομένων των εγκαταστάσεων υγιεινής			14,5	-	-
40	Ελάχιστο μέγεθος δωματίου 5 άτομα, συμπεριλαμβανομένων των εγκαταστάσεων υγιεινής			24,5	-	-
41	Ελάχιστο μέγεθος δωματίου 6 άτομα, συμπεριλαμβανομένων των εγκαταστάσεων υγιεινής			29,5	-	-

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η. – Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείου Α -
Κατάταξη Στο Εθνικό Σύστημα Αστέρων της Γαλλίας

42	Ελάχιστη συνολική επιφάνεια του συμμορφούμενου χώρου	X	5	X	5	-
43	Αυξημένη συνολική επιφάνεια δωματίου	0 LAO	1 à 5 40%	0	-	4
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Κατάσταση των κριτηρίων	Σημεία	1*		
44	Δωμάτια με ιδιωτική βεράντα (τουλάχιστον 6 m ²) σε τουλάχιστον 25% των δωματίων	LAO	1 à 4	0	-	2
	δωμάτια					
	δωμάτια	LAO				
Εξοπλισμός και έπιπλα						
46	Υπαρξη αίθουσας τηλεόρασης ή/και κοινής τηλεόρασης σε ένα Κοινόχρηστο χώρο	0	3	0	-	3
47	Όλα τα δωμάτια διαθέτουν τηλεόραση επίπεδης οθόνης.	X ή 0	5	0	-	5
48	Πρόσβαση σε διεθνή κανάλια	X ή 0 LAO	3	0	-	3
50	Συμμόρφωση με τις ελάχιστες διαστάσεις κρεβατιών στο 100% των δωματίων: Ελάχιστο μέγεθος μονόκλινου κρεβατιού: 0,80 x 1,90 Ελάχιστο μέγεθος διπλού lit: 1,40 x 1,90	X ή NA	5	X	5	-
51	Εγκατάσταση κρεβατιών με αυξημένες διαστάσεις στο 100% των δωματίων Ελάχιστο μέγεθος		3	0	-	3

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η. – Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείου Α -
Κατάταξη Στο Εθνικό Σύστημα Αστέρων της Γαλλίας

	μονόκλινου κρεβατιού: τουλάχιστον 0,90 x 2,00 Ελάχιστο μέγεθος διπλού lit: τουλάχιστον 1,60 x 2,00	X H 0				
53	Βρεφική κούνια διαθέσιμη κατόπιν αιτήματος, καθαρή και σε καλή κατάσταση	X ή 0 AO	3	0	-	3
54	Πρόσθετο μαξιλάρι	X LAO	2	X	2	-
56	Πρόσθετη κάλυψη	X LAO	2	X	2	-
57	Τα σεντόνια είναι καθαρά και σε καλή κατάσταση	X ONC	5	X ONC	5	-
58	Τα κλινοσκεπάσματα είναι καθαρά και σε καλή κατάσταση	X ONC	5	X ONC	5	-
59	Ύπαρξη προστασίας μαξιλαριού (προστατευτικό μαξιλαριού ή κάλυμμα μαξιλαριού) προστασία)	o	3	0	-	3
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Κατάστ αση των κριτήρι α	Σημεία	1*		
60	Ύπαρξη προστατευτικών στρωμάτων (κάτω φύλλο ή κάλυμμα) προστασία)	X LAO	3	X	3	-
Πετσέτες μπάνιου						
62	Παροχή επαρκών πετσετών μπάνιου	X	5	X	5	-
63		X	2	X	2	-



	Επιπλέον πετσέτες διαθέσιμες	VM				
64	Μπουρνούζι σε επαρκή ποσότητα	X ή 0	3	0	-	-
65	Οι πετσέτες μπάνιου είναι καθαρά και σε καλή κατάσταση	X	5	X ONC	5	-
		ONC				
Ηλεκτρικός εξοπλισμός στην κρεβατοκάμαρα						
66	Όλος ο φωτισμός λειτουργεί και είναι σε καλή κατάσταση	X LAO	3	X	3	-
68	Φωτισμός στην κεφαλή του κρεβατιού με ανεξάρτητο διακόπτη	X	2	X	1	-
69	Ρυθμιζόμενο φως ανάγνωσης στο κεφάλι του κρεβατιού	0	3	O	-	3
70	Ελεύθερη πρίζα για χρήση στο υπνοδωμάτιο	X	3	X 1 υποδοχή	3	-
71	Πρόσθετη πρίζα, ελεύθερη για χρήση, κοντά στο κρεβάτι	0	2	O	-	2
73	Κεντρικός διακόπτης φωτισμού κοντά στο κρεβάτι (προς και από)	Xor 0	5	0	-	5
Έπιπλα κρεβατοκάμαρας						
75	Όλος ο εξοπλισμός και η επίπλωση είναι καθαρά και σε καλή κατάσταση	X ONC	5	X ONC	5	-
77	Ντουλάπα ή ισοδύναμο σύστημα εξοπλισμένο με τουλάχιστον 6 ποιοτικές κρεμάστρες	X	3	X	3	-
79	Κομοδίνο	X	2	X	2	-



80	Καθίσματα	X LAO	2	X	2	-
82	Τραπέζι ή γραφείο	X ή O	2	0	-	2
84	Πτυσσόμενη ή σταθερή σχάρα αποσκευών	X ή 0	2	O	-	2
85	Καθρέφτης	X	2	X	2	-
87	Καθαρό, λειτουργικό μίνι μπαρ	X ή 0 LAO	2	0	-	2
88	Καλάθι απορριμμάτων στην κρεβατοκάμαρα	X ή 0	2	0	-	2
Τηλεφωνία και πρόσβαση στο διαδίκτυο						
89	Τηλέφωνο στο δωμάτιο για πρόσβαση στις υπηρεσίες του ξενοδοχείου	X ή 0	2	O	-	2
90	Πρόσβαση στο Internet μέσω ασύρματου LAN (WiFi) σε όλα τα δωμάτια	X LAO	5	X	5	-
91	Δωρεάν WiFi internet σε όλα τα δωμάτια	0	5	O	-	5
Εξοπλισμός ασφαλείας πελατών						
92	Χρηματοκιβώτιο στο δωμάτιο σε λειτουργία	X ή 0	4	O	-	4
93	Διάταξη ασφαλείας θαλάμου	LAO	2	O	-	2
Εγκαταστάσεις για την άνεση των πελατών						
94	Συσκευή αφύπνισης	X LAO	2	X	2	-
95	Ύπαρξη λειτουργικού συστήματος θέρμανσης	X	2	X	2	-



96	Σύστημα κλιματισμού σε λειτουργία	X ή 0	3	0	-	3
97	Αδιαφανής εξωτερική συσκότιση (ρολά, περσίδες κ.λπ.) ή εσωτερική διακόσμηση (κουρτίνες, διπλές κουρτίνες κ.λπ.) σε κάθε δωμάτιο	X LAO	5	X	5	-
98	Όλα τα δωμάτια διαθέτουν διπλά τζάμια	0	4	0	- Ανεφάρμοστ ο λόγω Κριτηρίου 217	
103	Οδηγός υπηρεσιών με όλες τις υπηρεσίες και τις τιμές του ξενοδοχείου (κατάλογος δωματίων)	X ή 0 LAO	3	0	-	3
104	Οδηγός υπηρεσιών με όλες τις υπηρεσίες και τις τιμές του ξενοδοχείου σε 1 ξένη γλώσσα (κατάλογος δωματίων)	X ή 0 LAO	2	0	-	2
108	Κιτ αλληλογραφίας	X or 0	3	0	-	3
εγκαταστάσεις υγιεινής						
116	Όλες οι τουαλέτες είναι καθαρές και σε καλή κατάσταση	X ONC	5	X ONC	5	-
117	100% των εγκαταστάσεων υγιεινής που είναι εξοπλισμένες με αυτόν τον τρόπο: ιδιωτικά λουτρά ή ντους εξοπλισμένο με	X ONC	5	X ONC	5	-



	ντους ή μπανιέρα, WC, νιπτήρα, ζεστό και κρύο τρεχούμενο νερό όλο το 24ωρο, βρύση, φωτισμό σε λειτουργία					
Εξοπλισμός εγκατάστασης λουτρών						
121	Όλα τα εξαρτήματα του μπάνιου είναι καθαρά και σε καλή κατάσταση	X ONC	5	X ONC	5	-
122	Κύριος φωτισμός με φωτισμό πάνω από τον νιπτήρα	X	3	X	3	-
123	Υπάρχει πρίζα κοντά στον νιπτήρα	X	2	X	2	-
124	Στεγνωτήρας μαλλιών	X or 0	4	0	-	4
126	Καλώς ήρθατε προϊόντα	X LAO	5	X	5	-
127	Ένας κάδος απορριμμάτων κοντά στον νιπτήρα	X	3	X	3	-
128	Ρυθμιζόμενος μεγεθυντικός καθρέφτης	0	3	0	-	3
130	Ένας γάντζος παλτού στην τουαλέτα κοντά στο ντουζ	X	2	X	2	-
Ειδικός εξοπλισμός						
Ειδικές εγκαταστάσεις και εξοπλισμός						
131	Διατίθεται παιδικός εξοπλισμός κατόπιν αιτήματος: καρεκλάκι μωρού, εξοπλισμός για τη θέρμανση των τροφίμων, στρώματα αλλαγής ρούχων - καθαρά και σε καλή κατάσταση	X LAO	3	X	3	-
Χώροι στάθμευσης και γκαράζ						
134	Ιδιωτικός χώρος στάθμευσης ή γκαράζ	O	5	O	-	5



Βοηθητικές υπηρεσίες						
136	Ιδιωτικό λεωφορείο προς το ξενοδοχείο	0 LAO	3	0	-	3
Παιχνίδια σε εξωτερικούς χώρους						
Ποιότητα και αξιοπιστία των πληροφοριών για τους πελάτες						
156	Υπαρξη δικτυακού τόπου που παρουσιάζει την εγκατάσταση, τις υπηρεσίες της και τα ποσοστά του	X LAO	3	X	3	-
157	Μια ενότητα ηλεκτρονικών κρατήσεων είναι διαθέσιμη απευθείας στον ιστότοπο	X ή 0 LAO	5	0	-	5
158	Οι πελάτες μπορούν να υποβάλουν αίτημα κράτησης από ένα ασφαλές σημείο πρόσβασης την ιστοσελίδα	x ή NA Έφηβοι	3	X	3	-
159	Υπαρξη δικτυακού τόπου που παρουσιάζει την εγκατάσταση, τις υπηρεσίες της και τις τιμές του σε ξένη γλώσσα	X ή 0 LAO	3	0	-	3
162	Όλες οι πληροφορίες που δημοσιεύονται στον ιστότοπο είναι ενημερωμένες και επικαιροποιημένες. Το περιεχόμενό του πρέπει να ανταποκρίνεται στις υπηρεσίες που προσφέρονται	X LAO	5	X	5	-
Επεξεργασία κρατήσεων						



163	Τηλεφωνητή, ώστε να μπορείτε να αφήνετε μήνυμα ή να ακούτε τι έχετε να πείτε.	X	3	X	5	-
	ένα μήνυμα με τις ώρες λειτουργίας της υποδοχής και άλλες χρήσιμες πληροφορίες					
164	Οι κρατήσεις μπορούν να γίνουν 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα.	X ή 0	3	0	-	3
165	Λεπτομερής και συστηματική επιβεβαίωση της κράτησης με οποιοδήποτε μέσο	X or 0	4	0	-	4
Υποδοχή						
Ελάχιστη συμμετοχή υποδοχη				8h		
166	Ελάχιστη συμμετοχή λειτουργίας υποδοχής	X LAO	5	X	5	-
Υπηρεσίες υποδοχής						
168	Τα στοιχεία της κράτησης επαναδιατυπώνονται κατά τη στιγμή της εγγραφής.	x ή 0 VM	4	0	-	4
169	Οι πελάτες λαμβάνουν σαφείς οδηγίες για την εγκατάστασή τους	X ή 0 VM	2	0	-	2
170	Ο πελάτης υποστηρίζεται στην εγκατάστασή του	X ή 0 VM	3	0	-	3
171	Το προσωπικό είναι σε θέση να παρέχει στους πελάτες πληροφορίες σχετικά με τα τουριστικά αξιοθέατα που προσφέρονται στην περιοχή τους.	x ή 0 VM	4	0	-	4
	τη γύρω περιοχή					



173	Παρουσία κιβωτίου πρώτων βοηθειών	X LAO	4	X	4	-
176	Ασφαλής αποθήκευση αποσκευών	X ή 0	2	0	-	2
181	Ύπαρξη συστήματος συλλογής και επεξεργασίας των καταγγελιών που λαμβάνονται στην εγκατάσταση	X LAO	5	X	5	-
182	Προσωπικό που μιλάει μια επίσημη ευρωπαϊκή γλώσσα εκτός από τα γαλλικά	X ή 0 LAO	2	0	-	2
Δωμάτια						
Υπηρεσία τροφοδοσίας, πρωινό, ποτά						
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Κατάσταση των κριτήρια	Σημεία	1*		
Υπηρεσία πρωινού						
190	Το ευρωπαϊκό πρωινό σερβίρεται σε εσωτερικό χώρο σε ειδικό χώρο	X LAO	5	X	5	-
Αριθμός ελάχιστων σειρών προϊόντων πρωινού				5	γκάμα προϊόντων	
191	Πρωινό σε μπουφέ ή à la carte με τον ίδιο αριθμό σειρών προϊόντων	X LAO	5	X	5	-

Αριθμός σειρών που υπερβαίνουν τον ελάχιστο αριθμό σειρών προϊόντων πρωινού				σειρές		
				των προϊό ντων		
193	Το πρωινό σερβίρεται στη βεράντα	0	2	0	-	2
194	Το πρωινό μπορεί να σερβιριστεί στα δωμάτια	Xor 0	4	0	-	4
Catering						
Υπηρεσία ποτών						
201	Παρουσία μπαρ με υπηρεσία ποτών τουλάχιστον κατηγορίας 1	X ή 0 ή NA AJO	2	O	-	2
Υπηρεσίες						
Πρόσβαση						
208	Πληροφορίες για την προσβασιμότητα στα μέσα πληροφόρησης (οδηγός, διαδίκτυο κ.λπ.)	X LAO	2	X	2	-
209	Εναισθητοποίηση του προσωπικού σχετικά με τον τρόπο υποδοχής των πελατών με αναπηρία	X LAO	3	X	XXX	-
Περιβάλλον και Αειφόρος Ανάπτυξη						
Εξοικονόμηση ενέργειας						
217	Εφαρμογή τουλάχιστον ενός μέτρου για τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας	X LAO	2	X	2	-
220	Κοινόχρηστοι χώροι ανοιχτοί στο κοινό εξοπλισμένοι με λαμπτήρες χαμηλής κατανάλωσης ενέργειας 100%.	0 LAO	1	0	-	-



	κατανάλωση, τουλάχιστον κατηγορίας Α					
Οικονομία και διαχείριση των υδάτων						
223	Εφαρμογή τουλάχιστον ενός μέτρου μείωσης της κατανάλωσης νερού	X LAO	2	X	2	-
Εγκαταστάσεις υγιεινής εξοικονόμησης νερού						
225	Σύστημα μείωσης του νερού σε κάθε εγκατάσταση υγιεινής για τη χρήση	X LAO	1	X	1	-
	Τουαλετών ή σε ουρητήρια					
Μείωση του περιβαλλοντικού αντίκτυπου της διαχείρισης λευκών ειδών						
226	Σε όλα τα δωμάτια προσφέρεται ένα μέσο για τη μείωση της πετσετών ιματισμού μπάνιου που πρέπει να πλυθούν	X LAO	2	X	2	-
227	Σε όλα τα υπνοδωμάτια προτείνεται μια μέθοδος μείωσης της ποσότητας των κλινοσκεπασμάτων που πρέπει να πλυθούν	X LAO	2	X	2	-
Ανακύκλωση βρόχινου και γκριζου νερού						
Διαχείριση αποβλήτων						
Μέτρα μείωσης των αποβλήτων						
229	Εφαρμογή τουλάχιστον ενός μέτρου μείωσης των αποβλήτων	X LAO	2	X	2	-

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η .– Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείου Α -
Κατάταξη Στο Εθνικό Σύστημα Αστέρων της Γαλλίας

231	Οι πετσέτες και τα κλινοσκεπάσματα είναι όλα πλενόμενα και μπορούν να πλυθούν. Επαναχρησιμοποιήσιμα	0 LAO	3	0	-	3
Διαλογή και ανακύκλωση						
232	Σύστημα διαλογής αποβλήτων στη διάθεση των πελατών	X LAO	2	X	2	-
		κριτήρια				
233	Σύστημα διαλογής αποβλήτων που εφαρμόζει η εγκατάσταση	X ή NA LAO	2	X	2	-
Προϊόντα φιλοξενίας						
Προϊόντα καθαρισμού						
236	Χρήση τουλάχιστον ενός φιλικού προς το περιβάλλον προϊόντος καθαρισμού το περιβάλλον	X LAO	1	X	XX	-
Διαχείριση της εγκατάστασης						
Εκπαίδευση προσωπικού						
237	Εκπαίδευση του προσωπικού στη διαχείριση της εξοικονόμησης ενέργειας, μέτρα και διαχείριση αποβλήτων	X LAO	5	X	5	-
238	Η ευαισθητοποίηση του προσωπικού της επιχείρησης καθώς και των υπεργολάβους σε θέματα ενεργειακά αποδοτικής διαχείρισης, μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας και διαχείρισης αποβλήτων	0 LAO	2	O	-	2



Πληροφορίες πελατών						
239	Ενημέρωση των πελατών για τα μέσα μεταφοράς χαμηλής όχλησης	X LAO	1	X	1	-
	περιβαλλοντικό					
Σήμανση και περιβαλλοντικές δράσεις						
240	Τακτική χρήση τουλάχιστον τριών προϊόντων από τη γαλλική, περιφερειακή ή μικρών αποστάσεων παραγωγή ή τη γεωργία	X ή NA LAO	5	X	5	-
241	Τακτική χρήση τουλάχιστον τριών προϊόντων βιολογικών προϊόντων	x ή NA LAO	5	X	XX	
					-	
ΣΥΝΟΛΟ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑΣ					209	166

Παράρτημα Η.1.6. « Κριτήρια Κατάταξης στο αιγυπτιακό σύστημα ξενοδοχείου Α »

A	B	C	D	E	E
Περιορισμοί	Στοιχεία	N°	Κριτήρια ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ	1*	1*
	1-Ορισμός.	1	Το ξενοδοχείο είναι μια εγκατάσταση με ελάχιστο χωρητικότητα 10 μονάδων διαμονής, η οποία προσφέρει ενοικιαζόμενα καταλύματα επιπλωμένα και εξοπλισμένα ως δωμάτια, σουίτες, εξοχικές κατοικίες, καταφύγια ή βίλες. Hotel παρέχει επίσης εστιατόριο / μπαρ υπηρεσία σε ορισμένες κατηγορίες. Κάθε μονάδα στέγασης μπορεί να φιλοξενήσει μόνο ένα μέγιστο 4 άτομα χωρίς επιπλέον κρεβάτι που μπορεί να εγκατασταθεί κατόπιν ζήτησης	Y	Y
*	2-Γκαράζ , Χώρος στάθμευσης και αυτοκίνητο χώρος αναμονής	2	Παρέχονται υπηρεσίες γκαράζ ή στάθμευσης (εξωτερική σύμβαση που προσφέρει την ίδια υπηρεσία είναι δεκτές αν βρίσκονται κοντά στο ξενοδοχείο).	N/r	N/r
		3	Το γκαράζ ή/και ο χώρος στάθμευσης είναι κάτω από το βίντεο επιτήρηση	N/r	N/r
		4	Φύλακας στάθμευσης ή γκαράζ σε υπηρεσία 24h/24H και 7/7	N/r	N/r
		5			

			Παρέχεται χώρος αναμονής αυτοκινήτων / λεωφορείων μπροστά από την είσοδο του ξενοδοχείου	N/r	N/r
		6	Παρέχεται υπηρεσία στάθμευσης valet στο γκαράζ ή χώρο αναμονής αυτοκινήτων.	N/r	N/r
		7	Χώρος στάθμευσης, γκαράζ και χώρος αναμονής αυτοκινήτων είναι καλά διατηρείται	N/r	N/r
		8	Ο χώρος στάθμευσης, το γκαράζ και ο χώρος αναμονής αυτοκινήτων είναι καθαροί	N/r	N/r
*		9	Παρέχεται χώρος πρασίνου.	N/r	N/r
	3-Landscaping		Το τοπίο / η περιοχή πρασίνου είναι καλά διατηρημένη και καθαρή.	N/r	N/r
		10	Όλοι οι κύριοι διάδρομοι είναι κατασκευασμένοι από σκληρές επιφάνειες και αποστραγγίζονται καλά (με τεχνητά ή φυσικά μέσα - απουσία λακκουβών).		
		11		N/r	N/r
		12	Όλες οι καταπακτές τεχνικής επιθεώρησης ή/και οι αίθουσες ελέγχου καλύπτονται στο ίδιο επίπεδο του εδάφους.	N/r	N/r
		13	Τουλάχιστον οι κύριοι διάδρομοι είναι κατάλληλοι για χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων και διαθέτουν ράμπες όταν απαιτείται.	N/r	N/r
		14	Όλοι οι διάδρομοι είναι καλά συντηρημένοι.	N/r	N/r

		15	Όλοι οι διάδρομοι είναι καθαροί.	N/r	N/r
*	4-κτίριο	16	Το κτίριο είναι εντελώς ανεξάρτητο (δεν κοινό κτίριο με ιδιωτική/οικογενειακή κατοικία ή άλλες δραστηριότητες).	N/r	N/r
*		17	Το ξενοδοχείο θα μπορούσε να είναι ανεξάρτητο κτίριο ή μέρος ενός κτιρίου με ιδιωτική είσοδο με τους ακόλουθους όρους: 1 - Εάν βρίσκεται στο ισόγειο και έχει πολλούς συνδεδεμένους ορόφους, είναι απαραίτητο να προβλεφθεί ξεχωριστή είσοδος και ξεχωριστή σκάλα. Εάν υπάρχουν περισσότεροι από 3 όροφοι, απαιτείται ανελκυστήρας. 2 - Εάν βρίσκονται σε ανώτερους ορόφους, απαιτείται ξεχωριστός ανελκυστήρας (που θα χρησιμοποιείται μόνο από τους επισκέπτες του ξενοδοχείου). 3 - Σε περίπτωση που υπάρχουν περισσότερα από ένα ξενοδοχεία σε ένα κτίριο, εφαρμόζεται ένα στις ακόλουθες προϋποθέσεις: - α- Εάν τα ξενοδοχεία βρίσκονται στο ισόγειο, απαιτείται ξεχωριστή είσοδος για κάθε ξενοδοχείο με ξεχωριστή σκάλα στο εσωτερικό του (εάν υπάρχει). β - Εάν τα ξενοδοχεία βρίσκονται σε ανώτερους ορόφους, απαιτείται ανελκυστήρας ξεχωριστά για κάθε ξενοδοχείο ή από κοινού για τα δύο ξενοδοχεία, αλλά διαφορετικός από αυτόν του κτιρίου.	Y	Y
			Εάν το ξενοδοχείο αποτελεί μέρος του κτιρίου και βρίσκεται σε ανώτερους ορόφους, στην είσοδο του κτιρίου υπάρχει σήμανση κατεύθυνσης, η οποία υποδεικνύει τους ανελκυστήρες και τους αριθμούς των ορόφων.	Y	Y
		18			

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η .– Μελέτη Περίπτωσης- Πρώτου Ξενοδοχείου - Κατάταξη Στο Εθνικό Σύστημα Αστέρων της Αιγύπτου

*		19	Όταν το κτίριο είναι ανεξάρτητο, όλος ο αέρας οι μονάδες κλιματισμού, θέρμανσης και δορυφορικών συσκευών πρέπει να είναι κρυμμένες από τη θέα των επισκεπτών από το ισόγειο, σε όλες τις προσόψεις του κτιρίου.	N/r	N/r
		20	Κάθε εξωτερική ή εσωτερική σκάλα/σκάλα με περισσότερα από 4 σκαλοπάτια και πλάτος άνω των 110 cm πρέπει να διαθέτει κιγκλίδωμα ασφαλώς τοποθετημένο σε ύψος 85-96 cm, με διάμετρο λαβής 5 cm.	Y	Y
*		21	Οποιοδήποτε μπαλκόνι ή βεράντα πάνω από το έδαφος να διαθέτει κιγκλίδωμα ή τοίχο σε ύψος τουλάχιστον 1,1 m, εάν χρησιμοποιούνται μπροστινές μπάρες, η απόσταση των μπάρων δεν πρέπει να υπερβαίνει τα 10 cm μεταξύ κάθε μπάρας.	Y	Y
		22	Εξωτερική και εσωτερική σήμανση κατεύθυνσης τουλάχιστον σε 2 γλώσσες ή εικονογράμματα σε όλα τα καταστήματα του ξενοδοχείου, που υποδεικνύουν τις υπηρεσίες και τις εγκαταστάσεις.	N/r	N/r
*		23	Όλες οι βαφές, οι αρμολογήσεις, τα υδραυλικά και τα άλλα τελειώματα της πρόσοψης είναι καλά συντηρημένα.		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η .– Μελέτη Περίπτωσης- Πρώτου Ξενοδοχείου - Κατάταξη Στο Εθνικό Σύστημα Αστέρων της Αιγύπτου

				N/r	N/r
	5-Είσοδος	24	Υπάρχει μία κύρια είσοδος για τους επισκέπτες	Y	Y
		25	Μία ξεχωριστή είσοδος στο κεντρικό κτίριο για προσωπικό και προμηθευτές	N/r	N/r
		26	Η κύρια είσοδος είναι κατάλληλη για χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων.	N/r	N/r
*		27	Παρέχεται πόρτα με αισθητήρα ή/και θυρωρός	N/r	N/r
		28	Τα τασάκια είναι διαθέσιμα και καθαρά	N/r	N/r
*	6-Περιοχή φιλοξενίας	29	Διατίθεται χώρος φιλοξενίας (check in, check out, λόμπι και λόμπι μπαρ περιλαμβάνονται).	Y	Y
				N/r	N/r
		30	Τουλάχιστον 3 τ.μ. για κάθε μονάδα καταλύματος από τις πρώτες 100 μονάδες καταλύματος, 1 τ.μ. για κάθε επιπλέον μονάδα καταλύματος (ο χώρος που συνδέεται με τον προθάλαμο και τα καθίσματα περιλαμβάνονται στον υπολογισμό).	N/r	N/r
		31	Τουλάχιστον 2,5 τ.μ. για κάθε μονάδα φιλοξενίας από τις πρώτες 100 μονάδες φιλοξενίας, 1 τ.μ. για κάθε επιπλέον μονάδα φιλοξενίας (ο χώρος που συνδέεται με το λόμπι και τα καθίσματα περιλαμβάνονται στον υπολογισμό).		
	32	Τουλάχιστον 2 τ.μ. για κάθε μονάδα καταλύματος των πρώτων 100 μονάδων, 1 τ.μ. για κάθε επιπλέον μονάδα καταλύματος (ο χώρος που συνδέεται με το λόμπι και τα καθίσματα περιλαμβάνονται στον υπολογισμό).	N/r	N/r	

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η .– Μελέτη Περίπτωσης- Πρώτου Ξενοδοχείου - Κατάταξη Στο Εθνικό Σύστημα Αστέρων της Αιγύπτου

*		33	Τουλάχιστον 1,5 τ.μ. για κάθε μονάδα καταλύματος από τις πρώτες 50 μονάδες, 0,5 τ.μ. για κάθε επιπλέον μονάδα καταλύματος (ο χώρος που συνδέεται με το λόμπι και τα καθίσματα περιλαμβάνονται στον υπολογισμό).	N/r	N/r
		34	Τουλάχιστον 1,5 τ.μ. για κάθε μονάδα καταλύματος από τις πρώτες 20 μονάδες, 0,5 τ.μ. για κάθε επιπλέον μονάδα καταλύματος (ο χώρος που συνδέεται με το λόμπι και τα καθίσματα περιλαμβάνονται στον υπολογισμό).	Y	30<5 2 Y
		35	Παρέχεται κλιματισμός	Y	Y
		36	Παρέχεται κλιματισμός (κρυμμένος ή ενσωματωμένος)	N/r	N/r
		37	Η θερμοκρασία του κλιματιστικού είναι μεταξύ 18° και 26° C	Y	Y
		38	Ο χώρος φιλοξενίας αερίζεται και αερίζεται καλά	Y	Y
		39	Φωτισμός με λαμπτήρες εξοικονόμησης ενέργειας - χαμηλή κατανάλωση.	1	1
		40	Διατίθενται φρέσκα κομμένα λουλούδια	N/r	N/r
			Οι υπηρεσίες φιλοξενίας παρέχονται 24 ώρες την ημέρα, 7/7 ημέρες την εβδομάδα.		

		41		Y	Y
		42	Η υπηρεσία Internet παρέχεται μέσω Wi-Fi	Y	Y
			Οι τιμές των επίσημων μονάδων διαμονής υπογεγραμμένες από τον εκπρόσωπο του Υπουργείου Τουρισμού στα αραβικά και σε άλλη γλώσσα, πρέπει να είναι ορατές από τον πελάτη είτε στη ρεσεψιόν είτε στην κεντρική πόρτα.	Y	Y
		43			
		44	Το προσωπικό είναι καλά περιποιημένο και με στολή	Y	Y
		45		3	
		46	Παρέχονται υπηρεσίες VIP, μπορεί να βρίσκονται σε χώρο φιλοξενίας ή σε συγκεκριμένο όροφο μονάδων φιλοξενίας.	N/r	N/r
			Οι υπηρεσίες ανταλλαγής συναλλάγματος παρέχονται μέσω τράπεζας ή μηχανήματος ATM στο εσωτερικό του ξενοδοχείου		
		47		N/r	N/r
		48	Τα έπιπλα είναι καλά συντηρημένα	2	2
		49	Τα έπιπλα είναι καθαρά	3	3

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η .– Μελέτη Περίπτωσης- Πρώτου Ξενοδοχείου - Κατάταξη Στο Εθνικό Σύστημα Αστέρων της Αιγύπτου

		50	Τα δάπεδα είναι καλά συντηρημένα	2	2
		51	Τα δάπεδα είναι καθαρά	3	3
		52	Οι τοίχοι είναι καλά συντηρημένοι	2	2
		53	Οι τοίχοι είναι καθαροί	3	3
*		54	Τα ταβάνια είναι καλά διατηρημένα	2	2
		55	Τα ταβάνια είναι καθαρά	3	3
	7-Χώρος αποσκευών	56	Στο χώρο φιλοξενίας, διατίθεται ξεχωριστός κλειδωτός χώρος με ράφια και κρεμάστρες - που χρησιμοποιείται αποκλειστικά για την αποθήκευση αποσκευών και για την αποθήκευση αναπηρικού αμαξιδίου και πατερίτσας για άτομα με ειδικές ανάγκες.	1	1
*		57	Σε κάθε κατάθεση αποσκευών εκδίδεται απόδειξη	1	1

		58	Ο χώρος αποσκευών είναι καλά συντηρημένος και καθαρός	3	3
A		59	Το κατάστημα δώρων είναι διαθέσιμο	N/r	N/r
*	8-Κατάστημα δώρων/εφημερίδα		Οι εφημερίδες είναι διαθέσιμες στα αραβικά και σε τουλάχιστον μία ξένη γλώσσα και - υπάρχει δυνατότητα εκτύπωσης των ειδήσεων του Α4 μέσω του διαδικτύου.	N/r	N/r
		60			
*	B	C	D	E	E
*	9-Business Services	61	Τουλάχιστον ένα γραφείο με υπολογιστή, εκτυπωτής, σύνδεση στο διαδίκτυο είναι διαθέσιμη για τους πελάτες	N/r	N/r
		62	Όλα τα υλικά και τα καλώδια είναι καθαρά και σωστά τοποθετημένα	N/r	N/r
	10-Αίθουσα πολλαπλών χρήσεων	63	Παρέχεται 1 αίθουσα πολλαπλών χρήσεων	N/r	N/r
		64	Παρέχονται 2 αίθουσες πολλαπλών χρήσεων (τουλάχιστον για 200 άτομα)	N/r	N/r

		65	Τα έπιπλα είναι καλά συντηρημένα	2	2
		66	Τα έπιπλα είναι καθαρά	3	3
		67	Τα δάπεδα είναι καλά συντηρημένα	2	2
A		68	Τα δάπεδα είναι καθαρά	3	3
		69	Οι τοίχοι είναι καλά συντηρημένοι	2	2
		70	Οι τοίχοι είναι καθαροί	3	3
	B	C	D	E	E
*		71	Τα ταβάνια είναι καλά διατηρημένα	2	2
		72	Τα ταβάνια είναι καθαρά	3	3
		73	Διατίθενται ξεχωριστές τουαλέτες για άνδρες και γυναίκες, με σαφή σήμανση.	Y	Y
	11-Δημόσιες τουαλέτες		Η πόρτα εισόδου δημόσιας τουαλέτας έχει ελάχιστο πλάτος 90 cm και πρέπει να κλείνει μόνη της.		
		74		Y	Y

		75	Παρέχεται καθρέφτης πλήρους μήκους	Y	Y
		76	Ηλεκτρικός απορροφητήρας - καλός εξαερισμός σε κάθε καμπίνα	Y	Y
		77	Εξατμιστήρας - τα πλέγματα εξαγωγής είναι καλά συντηρημένα και καθαρά	3	3
		78	Ο καθρέφτης παρέχεται πάνω από τις νιπτήρες	Y	Y
		79	Οι υδραυλικές εγκαταστάσεις είναι κρυμμένες από τους επισκέπτες	1	1
		80	Παρέχεται νιπτήρας	Y	Y
		81	Όλες οι τουαλέτες διαθέτουν σύστημα διπλής έκπλυσης με εξοικονόμηση νερού	1	1
		82	Όλες οι κεφαλές βρυσών διαθέτουν αφρόλουτρο εξοικονόμησης (μίζερ αέρα)	1	1
		83	Όλες οι συσκευές μπάνιου είναι καλά συντηρημένες και καθαρές	3	3
		84	Διατίθεται γάντζος για ρούχα στην περιοχή του νιπτήρα	1	1
		85	Παρέχεται επαρκής φωτισμός	Y	Y

		86	Κρύο και ζεστό νερό είναι μόνιμα διαθέσιμα	Y	Y
		87	Το ζεστό και το κρύο νερό φτάνει γρήγορα (όχι περισσότερο από ένα λεπτό, κύκλωμα βρόχου)	1	1
		88	Παρέχονται διανεμητές σαπουνιού, χαρτί κουζίνας.	Y	Y
		89	Παρέχεται στεγνωτήρας χεριών	1	
		90	Παρέχονται βαμβακερές πετσέτες χειρός	N/r	N/r
		91	Η πόρτα της καμπίνας τουαλέτας έχει ελάχιστο καθαρό πλάτος 70 cm	Y	Y
		92	Παρέχονται κλειστές καμπίνες τουαλέτας με κλειδαριές	Y	Y
		93	Οι καμπίνες τουαλέτας είναι εντελώς κλειστές από το δάπεδο έως την οροφή	N/r	N/r
		94	Παρέχονται γάντζοι στις καμπίνες	Y	Y
		95	Το κάθισμα τουαλέτας είναι κάθισμα με εσωτερικό ή εξωτερικό πίδακα νερού	Y	Y
			Οι καμπίνες τουαλέτας έχουν καλυμμένο καλάθι απορριμμάτων για να		

			ανοίγει με το πόδι, από ανοξείδωτο ατσάλι και άλλο ένα στην περιοχή του νιπτήρα	Y	Y
		96			
*		97	Στις καμπίνες τουαλέτας διατίθεται χαρτί τουαλέτας για ξετυλίγματα	Y	Y
		98	Ένα επιπλέον ρολό χαρτί τουαλέτας για στήριξη στην καμπίνα τουαλέτας	1	1
		99	Εάν υπάρχουν ανδρικά ουρητήρια, έχουν διαχωριστικό με πλευρική θέα στις δημόσιες τουαλέτες ανδρών	Y	Y
		100	Τα δάπεδα είναι από αντιολισθητική επιφάνεια	Y	Y
		101	Τα έπιπλα είναι καλά συντηρημένα	2	2
		102	Τα έπιπλα είναι καθαρά	3	3
		103	Τα δάπεδα είναι καλά συντηρημένα	2	2
		104	Τα δάπεδα είναι καθαρά	3	3
		105	Οι τοίχοι είναι καλά συντηρημένοι	2	2

*		106	Οι τοίχοι είναι καθαροί	3	3
		107	Τα ταβάνια είναι καλά διατηρημένα	2	2
		108	Τα ταβάνια είναι καθαρά	3	3
	12-Δημόσια τουαλέτα για χρήστες αναπηρικών καρεκλών	109	Απαιτείται τουλάχιστον μία κατάλληλα προσαρμοσμένη τουαλέτα, η οποία θα μπορούσε να είναι unisex όταν είναι εντελώς ξεχωριστή από τις δημόσιες τουαλέτες ανδρών και γυναικών.	1	
*					
		110	Όλες οι απαιτήσεις και τα πρότυπα για τις δημόσιες τουαλέτες περιοχή εφαρμόζεται σε δημόσιες τουαλέτες εφαρμόζονται σε toiletts για τα άτομα με ειδικές ανάγκες? και να εφαρμόσει τις πρόσθετες ακόλουθες προδιαγραφές:	Y	Y
			Η πόρτα των ατόμων με ειδικές ανάγκες είναι ανοιγόμενη προς τα έξω, με πλάτος τουλάχιστον 100 cm και με χειρολαβή σε ύψος 90cm -120 cm από το επίπεδο του δαπέδου. Όταν οι τουαλέτες των ατόμων με ειδικές ανάγκες βρίσκονται σε κάθε τμήμα ανδρών και		
*					

		111	γυναικών, όλες οι πόρτες που οδηγούν στην καμπίνα πρέπει να έχουν τα ίδια χαρακτηριστικά.	1
		112	Το ελάχιστο μέγεθος της καμπίνας τουαλέτας είναι 120 cm x 150 cm, με ελάχιστο δίκτυ 100 cm, ελεύθερο μπροστά από το κάθισμα τουαλέτας.	1
		113	Το ύψος του καθίσματος τουαλέτας είναι μεταξύ 43 cm - 49 cm με εσωτερικό ή εξωτερικό πίδακα νερού	1
			Ο νιπτήρας έχει πλάτος 50 cm και ύψος 72-74 cm από το επίπεδο του δαπέδου με επαρκή χώρο κάτω από τον νιπτήρα και καθρέφτη πάνω από τον νιπτήρα με ύψος μεταξύ 50-80 cm και με βρύση με μακρύ βραχίονα.	1
*		114	Οριζόντιες και κάθετες ράγες ασφαλείας δίπλα στο νιπτήρα και το κάθισμα τουαλέτας	1
		115	Όλες οι προμήθειες (είδη υγιεινής) βρίσκονται σε ύψος 90 -120 cm από το επίπεδο του δαπέδου.	1
		116	Για κτίρια με 2 ή περισσότερους ορόφους πάνω από το επίπεδο του εδάφους θα πρέπει να προβλέπεται τουλάχιστον ένας ανελκυστήρας επισκεπτών. Ένας επιπλέον ανελκυστήρας θα πρέπει να προστίθεται για κάθε 50 επιπλέον δωμάτια.	1
*	13- Ανελκυστήρες			

		117		N/r	N/r
		118	Θα πρέπει να προβλέπεται τουλάχιστον ένας ανελκυστήρας επισκεπτών για κτίρια με 3 ή περισσότερους ορόφους πάνω από το επίπεδο του εδάφους. Ένας επιπλέον ανελκυστήρας θα πρέπει να προστίθεται για κάθε 50 επιπλέον δωμάτια - τα κριτήρια ισχύουν σε περίπτωση ανεξάρτητου κτιρίου.	Y	Y
		119	Διατίθεται ανελκυστήρας υπηρεσίας	N/r	N/r
		120	Όλες οι καμπίνες ανελκυστήρων είναι καλά συντηρημένες	2	
*		121	Όλα τα ερμάρια των ανελκυστήρων είναι καθαρά	3	
*		122	Οι αριθμοί των ορόφων είναι ευδιάκριτοι στον πίνακα του ανελκυστήρα	1	
*		123	Πρέπει να παρέχεται σύμβαση συντήρησης	3	
	14- Διάδρομοι πρόσβασης	124	Οι διάδρομοι των μονάδων διαμονής πρέπει να έχουν ελάχιστο πλάτος 1,2 Y καθαρά	1	1
		125	Οι διάδρομοι των μονάδων διαμονής πρέπει να έχουν ελάχιστο πλάτος 1,5 m καθαρά	N/r	N/r

		126	Όλοι οι διάδρομοι είναι κατάλληλοι για χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων	N/r	N/r
		127	Οι διάδρομοι είναι καλά φωτισμένοι	3	3
		128	Οι ανιχνευτές κίνησης είναι λειτουργικοί στο σύστημα φωτισμού	1	
		129	Οι διάδρομοι αερίζονται και αερίζονται	Y	Y
		130	Φωτισμός με λαμπτήρες εξοικονόμησης ενέργειας - χαμηλή κατανάλωση.	1	1
		131	Τα δάπεδα είναι καλά συντηρημένα	2	2
		132	Τα δάπεδα είναι καθαρά	3	3
		133	Οι τοίχοι είναι καλά συντηρημένοι	2	2
		134	Οι τοίχοι είναι καθαροί	3	3
		135	Τα ταβάνια είναι καλά διατηρημένα	2	2
		136	Τα ταβάνια είναι καθαρά	3	3

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η .– Μελέτη Περίπτωσης- Πρώτου Ξενοδοχείου - Κατάταξη Στο Εθνικό Σύστημα Αστέρων της Αιγύπτου

		137	Εάν υπάρχει εξοπλισμός διαδρόμων, συντηρείται καλά	2	
		138	Εάν υπάρχει εξοπλισμός διαδρόμου, είναι καθαρός	3	
*		139	Πινακίδες κατεύθυνσης στους διαδρόμους για την ένδειξη των δωματίων και άλλων σημείων πώλησης	1	1
*			Παρέχεται ένας κύριος χώρος τροφίμων και ποτών (κύριο εστιατόριο)		
*		140		N/r	N/r
		141	Παρέχεται ένας κύριος χώρος τροφίμων και ποτών (περιοχή πρωινού)	Y	Y
*	15- Χώροι τροφίμων και ποτών	142	Ελάχιστη επιφάνεια 1,75 τ.μ. ανά άτομο για το 60% της χωρητικότητας του ξενοδοχείου	N/r	N/r
		143	Ελάχιστη επιφάνεια 1,5 τ.μ. ανά άτομο για το 60% της χωρητικότητας του ξενοδοχείου	N/r	N/r
*		144	Ελάχιστη επιφάνεια 1 τ.μ. ανά άτομο για το 60% της χωρητικότητας του ξενοδοχείου	N/r	N/r
		145	Διατίθεται μια δεύτερη περιοχή φαγητού - παράδειγμα "la carte" ή "Specialty food".	N/r	N/r

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η .– Μελέτη Περίπτωσης- Πρώτου Ξενοδοχείου - Κατάταξη Στο Εθνικό Σύστημα Αστέρων της Αιγύπτου

		146	Παρέχεται 1 χώρος μπαρ (ανοικτός ή κλειστός χώρος)	N/r	N/r
		147	Παρέχεται 1 επιπλέον χώρος για μπαρ (ανοιχτός ή κλειστός χώρος)	N/r	N/r
		148	Θα πρέπει να υπάρχει χώρος μη καπνιζόντων σε όλους τους εσωτερικούς χώρους τροφίμων και ποτών.	N/r	N/r
		149	Διατίθεται τιμοκατάλογος τροφίμων και ποτών (στα αραβικά και σε άλλη γλώσσα) σε αιγυπτιακές λίρες, συμπεριλαμβανομένων των φόρων και της χρέωσης υπηρεσιών.	Y	Y
		150	Τα τραπεζομάντιλα, τα σερβίτσια, οι χαρτοπετσέτες είναι σε καλή κατάσταση και καθαρά	3	3
		151	Ο μπουφές μπορεί να είναι από σταθερές ή κινητές μονάδες, είναι περιέχει ζεστά και κρύα τμήματα - Τα πιάτα Chafing έχουν πλήρη κυλινδρική επιφάνεια και είναι εξοπλισμένα για να λειτουργούν με ηλεκτρικό ρεύμα.	N/r	N/r
		152	Εάν υπάρχουν πλευρικοί σταθμοί, είναι καλά συντηρημένοι και καθαροί	N/r	N/r
		153	Εάν υπάρχουν σταθμοί ζωντανής μαγειρικής, διαθέτουν απορροφητήρα με φίλτρα.	N/r	N/r

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η .– Μελέτη Περίπτωσης- Πρώτου Ξενοδοχείου - Κατάταξη Στο Εθνικό Σύστημα Αστέρων της Αιγύπτου

		154	Η καλωδίωση του εξοπλισμού και όλος ο εξοπλισμός εργασίας είναι καλά οργανωμένος ώστε να έχει σωστή θέα ή να είναι κρυμμένος από την οπτική επαφή των επισκεπτών.	N/r	N/r
		155	Η μόνιμα εγκατεστημένη καλωδίωση του ηλεκτρικού εξοπλισμού (διανομείς, μηχανές καφέ, παγομηχανές κ.λπ.) είναι κρυμμένη από τη θέα των επισκεπτών.	N/r	N/r
		156	Τα ποτήρια είναι χωρίς λεκέδες και σε άριστη κατάσταση για χρήση από τον πελάτη.	2	2
		157	Τα είναι καθαρά	3	3
		158	Σκεύη χωρίς λεκέδες, γυαλιστερά και σε άριστη κατάσταση για χρήση από τον πελάτη	2	2
		159	Τα πορσελάνινα σκεύη είναι καθαρά	3	3
*		160	Τα ασημένια είναι χωρίς λεκέδες, γυαλιστερά και σε άριστη κατάσταση για χρήση από τους πελάτες.	2	2
		161	Τα ασημένια είναι καθαρά	3	3
		162	Η θερμοκρασία του κλιματιστικού είναι μεταξύ 18°-26° C	Y	Y
		163	Ο κλιματισμός είναι κρυμμένος ή ενσωματωμένος	N/r	N/r

		164	Τα τραπέζια και οι καρέκλες είναι στερεά και σταθερά	2	2
		165	Οι παιδικές καρέκλες είναι διαθέσιμες για ηλικίες από 1 έως 3 ετών	N/r	N/r
		166	Οι παιδικές καρέκλες είναι καλά συντηρημένες και καθαρές	N/r	N/r
		167	Τα έπιπλα είναι καλά συντηρημένα	2	2
		168	Τα έπιπλα είναι καθαρά	3	3
		169	Τα δάπεδα είναι καλά συντηρημένα	2	2
		170	Τα δάπεδα είναι καθαρά	3	3
		171	Οι τοίχοι είναι καλά συντηρημένοι	2	2
		172	Οι τοίχοι είναι καθαροί	3	3
		173	Τα ταβάνια είναι καλά διατηρημένα	2	2
		174	Τα ταβάνια είναι καθαρά	3	3

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η .– Μελέτη Περίπτωσης- Πρώτου Ξενοδοχείου - Κατάταξη Στο Εθνικό Σύστημα Αστέρων της Αιγύπτου

		175	Η υπηρεσία σνακ έχει λεπτομερή τιμοκατάλογο (αραβικά και άλλη γλώσσα) σε αιγυπτιακές λίρες περιλαμβάνονται φόροι και χρέωση υπηρεσιών περιλαμβάνονται	N/r	N/r
*		176	Οι υπηρεσίες σνακ παρέχονται 24 ώρες το 24ωρο	N/r	N/r
		177	Υπηρεσίες σνακ παρέχονται 18 ώρες	N/r	N/r
		178	Οι υπηρεσίες σνακ παρέχονται 16 ώρες	N/r	N/r
		179	Διατίθεται πισίνα (-ες)	N/r	N/r
		180	Τουλάχιστον μία πισίνα είναι θερμαινόμενη	N/r	N/r
	16- Κολυμβητήριο	181	Εάν υπάρχει πισίνα, πιστοποιημένος ναυαγοςώστης είναι διαθέσιμος κατά τις περιόδους λειτουργίας της πισίνας.	N/r	N/r
*		182	Ο ναυαγοςώστης είναι εύκολα αναγνωρίσιμος	N/r	N/r

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η .– Μελέτη Περίπτωσης- Πρώτου Ξενοδοχείου - Κατάταξη Στο Εθνικό Σύστημα Αστέρων της Αιγύπτου

		183	Τήρηση ενός βιβλίου σημειώσεων όπου καταγράφονται καθημερινά τα αρχεία ποιότητας του νερού.	N/r	N/r
		184	Τουλάχιστον 1 ντους είναι ορατό και διαθέσιμο γύρω από κάθε πισίνα	N/r	N/r
		185	Δίπλα σε κάθε πισίνα διατίθεται λεκάνη ποδιών	N/r	N/r
		186	Οι ενδείξεις βάθους της πισίνας είναι σαφώς ορατές στο δίπλα στην πισίνα	N/r	N/r
		187	Πίνακας πληροφοριών με τις ώρες λειτουργίας, οι κανόνες και οι κανονισμοί των χρηστών είναι διαθέσιμοι δίπλα σε κάθε χώρο της πισίνας και σε τουλάχιστον δύο γλώσσες	N/r	N/r
		188	Παρέχονται ξαπλώστρες, ανθεκτικές στον ήλιο και με ρυθμιζόμενη πλάτη.	N/r	N/r
		189	Εάν παρέχονται στρώματα για τις ξαπλώστρες, πρέπει να έχουν ύψος 5 cm και να είναι κατασκευασμένα από υλικό που καθαρίζεται εύκολα.	N/r	N/r
		190	Εάν υπάρχουν στρώματα είναι καλά συντηρημένα	N/r	N/r
		191	Αν υπάρχουν στρώματα είναι καθαρά	N/r	N/r
		192	Οι ξαπλώστρες είναι καλά συντηρημένες	N/r	N/r

		193	Οι ξαπλώστρες είναι καθαρές	N/r	N/r
		194	Διατίθενται τραπέζια μπιλιάρδου με ελάχιστο μέγεθος 25 x 25 cm	N/r	N/r
		195	Τα τραπέζια δίπλα στην πισίνα είναι καλά συντηρημένα	N/r	N/r
		196	Τα τραπέζια της πισίνας είναι καθαρά	N/r	N/r
		197	Διατίθενται ομπρέλες σταθερές ή τοποθετημένες στο δάπεδο ή με ασφαλή για τον άνεμο ποδοστάτη.	N/r	N/r
		198	Οι ομπρέλες της πισίνας είναι καλά συντηρημένες	N/r	N/r
		199	Οι ομπρέλες της πισίνας είναι καθαρές	N/r	N/r
		200	Παρέχονται καθαρές πετσέτες	N/r	N/r
		201	Διαθέσιμος χώρος καλαθιών απορριμμάτων, καλά συντηρημένος και καθαρός	N/r	N/r
		202	Η πισίνα είναι καλά συντηρημένη	N/r	N/r

*		203	Η πισίνα είναι καθαρή	N/r	N/r
		204	Η πισίνα που περιβάλλει είναι καλά διατηρημένη	N/r	N/r
		205	Εάν η πισίνα -το περιβάλλον είναι καθαρό	N/r	N/r
		206	Παιδική πισίνα παρέχεται, μπορεί να είναι μέρος της κύριας πισίνας με διαχωρισμό ασφαλείας μεταξύ των δύο τμημάτων	N/r	N/r
		207	Οι ενδείξεις βάθους της πισίνας είναι σαφώς ορατές στο δίπλα στην πισίνα	N/r	N/r
		208	Η πισίνα είναι θερμαινόμενη	N/r	N/r
	17-Παιδική πισίνα	209	Η πισίνα είναι υπό συνεχή επιτήρηση κατά τις ώρες λειτουργίας.	N/r	N/r
		210	Η πισίνα είναι καλά συντηρημένη	N/r	N/r
*		211	Η πισίνα είναι καθαρή	N/r	N/r

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η .– Μελέτη Περίπτωσης- Πρώτου Ξενοδοχείου - Κατάταξη Στο Εθνικό Σύστημα Αστέρων της Αιγύπτου

			Η πισίνα που περιβάλλει είναι καλά διατηρημένη		
		212		N/r	N/r
		213	Η πισίνα που περιβάλλει είναι καθαρή	N/r	N/r
	18-Fitness / Health Club		Αίθουσα γυμναστικής εξοπλισμένη με αθλητικό εξοπλισμό ή/και bodybuilding είναι διαθέσιμα - μπορεί να είναι unisex		
		214		N/r	N/r
		215	Ο εξοπλισμός εκγύμνασης είναι καλά συντηρημένος	N/r	N/r
		216	Ο εξοπλισμός εκγύμνασης είναι καθαρός	N/r	N/r
*			Εάν υπάρχουν καθρέφτες στο γυμναστήριο, είναι κατασκευασμένοι από σκληρυμένο γυαλί ή έχουν επεξεργασία κατά της θραύσης.		
		217		N/r	N/r
		218	Το εύρος θερμοκρασίας κυμαίνεται μεταξύ 18° και 26°C	N/r	N/r
		219	Το γυμναστήριο αερίζεται και αερίζεται	N/r	N/r
		220	Διατίθενται 2 σάουνες - μία για άνδρες και μία για γυναίκες	N/r	N/r

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η .– Μελέτη Περίπτωσης- Πρώτου Ξενοδοχείου - Κατάταξη Στο Εθνικό Σύστημα Αστέρων της Αιγύπτου

*		221	Ο εξοπλισμός της σάουνας είναι κατασκευασμένος από φυσικό ξύλο και είναι εξοπλισμένος με θερμόμετρο, υδρόμετρο, κλεψύδρα, ξύλινη σφραγίδα και κουτάλα, προστασία πέτρας και προστασία λάμπας.	N/r	N/r
		222	Ο εξοπλισμός της σάουνας είναι καλά συντηρημένος	N/r	N/r
		223	Ο εξοπλισμός της σάουνας είναι καθαρός	N/r	N/r
*		224	Διατίθενται 2 ατμόλουτρα - ένα για άνδρες και ένα για γυναίκες	N/r	N/r
		225	Το ατμόλουτρο είναι καλά συντηρημένο	N/r	N/r
		226	Το χαμάμ είναι καθαρό	N/r	N/r
*			Διατίθενται καμπίνες μασάζ εξοπλισμένες με τραπέζι μασάζ και νιπτήρα.		
		227		N/r	N/r
		228	Η καμπίνα μασάζ και ο εξοπλισμός είναι καλά συντηρημένα	N/r	N/r
		229	Η καμπίνα μασάζ και ο εξοπλισμός είναι καθαρά	N/r	N/r
		230	Διατίθεται τζακούζι (μέσα ή έξω)	N/r	N/r

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η .– Μελέτη Περίπτωσης- Πρώτου Ξενοδοχείου - Κατάταξη Στο Εθνικό Σύστημα Αστέρων της Αιγύπτου

*		231	Jaccuzzi είναι καλά συντηρημένα	N/r	N/r
		232	Τα τζακούζι είναι καθαρά	N/r	N/r
		233	Εμφάνιση εσωτερικού κανονισμού για τη χρήση σάουνας, χαμάμ και τζακούζι	N/r	N/r
		234	Διατίθενται ξεχωριστές τουαλέτες με κλειδαριά, ντους, αποδυτήρια για άνδρες και γυναίκες.	N/r	N/r
		235	Πρέπει να υπάρχει μόνιμα διαθέσιμο κρύο και ζεστό νερό	N/r	N/r
		236	Τιμοκατάλογος περίθαλψης (2 γλώσσες) σε αιγυπτιακές λίρες συμπεριλαμβανομένων των φόρων και της χρέωσης υπηρεσιών είναι διαθέσιμος	N/r	N/r
		237	Φωτισμός με λαμπτήρες εξοικονόμησης ενέργειας - χαμηλή κατανάλωση.	N/r	N/r
		238	Τα δάπεδα είναι καλά συντηρημένα	N/r	N/r
		239	Τα δάπεδα είναι καθαρά	N/r	N/r

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η .– Μελέτη Περίπτωσης- Πρώτου Ξενοδοχείου - Κατάταξη Στο Εθνικό Σύστημα Αστέρων της Αιγύπτου

		240	Οι τοίχοι είναι καλά συντηρημένοι	N/r	N/r
		241	Οι τοίχοι είναι καθαροί	N/r	N/r
		242	Τα ταβάνια είναι καλά διατηρημένα	N/r	N/r
		243	Τα ταβάνια είναι καθαρά	N/r	N/r
			Όλος ο εξοπλισμός (υποδοχή, διακόσμηση, αίθουσα ανάπαυσης, βεστιάρια) βρίσκεται σε καλή κατάσταση συντήρησης.		
		244		N/r	N/r
*		245	Όλος ο εξοπλισμός (υποδοχή, διακόσμηση, αίθουσα ανάπαυσης, αποδυτήρια) είναι καθαρός	N/r	N/r
			Οι μονάδες διαμονής είναι εξοπλισμένες για τουλάχιστον 2 άτομα σε ένα διπλό κρεβάτι ή δύο μονά κρεβάτια.		
*	19-Περιοχή διαμονής	246		Y	Y
			Ο χώρος διαμονής, συμπεριλαμβανομένου του μπάνιου και της εισόδου, είναι τουλάχιστον 28 τ.μ. χωρίς βεράντα/μπαλκόνι.		

*		247		N/r	N/r
			Ο χώρος διαμονής, συμπεριλαμβανομένου του μπάνιου και της εισόδου, έχει ελάχιστο εμβαδόν 24 τ.μ. χωρίς βεράντα/μπαλκόνι.		
*		248		N/r	N/r
*		249	Ο χώρος διαμονής, συμπεριλαμβανομένου του μπάνιου και της εισόδου, έχει ελάχιστο εμβαδόν 21 τ.μ. χωρίς βεράντα/μπαλκόνι.	N/r	N/r
		250	Ο χώρος διαμονής, συμπεριλαμβανομένου του μπάνιου και της εισόδου, είναι τουλάχιστον 18 τ.μ. χωρίς βεράντα/μπαλκόνι.	N/r	N/r
		251	Ο χώρος διαμονής, συμπεριλαμβανομένου του μπάνιου και της εισόδου, έχει ελάχιστο εμβαδόν 16 τ.μ. χωρίς βεράντα/μπαλκόνι.	Y	Y

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η .– Μελέτη Περίπτωσης- Πρώτου Ξενοδοχείου - Κατάταξη Στο Εθνικό Σύστημα Αστέρων της Αιγύπτου

			Σε περίπτωση που η επιχείρηση δεν εμφανίζει στην περιοχή ενημέρωσης των πελατών της (διαδίκτυο, φυλλάδια, περιοχή φιλοξενίας) ότι		
*		252	οι μονάδες διαμονής είναι για μη καπνιστές, τουλάχιστον το 30% των μονάδων διαμονής είναι για μη καπνιστές και διαθέτουν κατάλληλη σήμανση που τις χαρακτηρίζει ως τέτοιες.	1	1
			Η πόρτα της μονάδας διαμονής είναι συμπαγής με ελάχιστο καθαρό πλάτος 80 cm και ύψος 210 cm.		
		253		3	3
*		254	Κάθε μονάδα καταλύματος αναγνωρίζεται από έναν αριθμό ή ονόματα που τις διαφοροποιούν.	Y	Y
		255	Η πόρτα της μονάδας διαμονής κλείνει μόνη της	3	3
		256	Εφόσον προβλέπεται, οι πόρτες των καταλυμάτων διαθέτουν διάταξη ασφάλισης σε κάθε πλευρά.	Y	Y
		257	Οι μονάδες Connected Lodging διαθέτουν δύο συμπαγείς πόρτες με ελάχιστο πλάτος 70 cm net	Y	Y
		258	Πρέπει να παρέχεται ηλεκτρονικό κλειδί πόρτας	N/r	N/r
		259	Πρέπει να παρέχεται μηχανικό κλειδί πόρτας	Y	Y

		260	Μην ενοχλείτε / Παρακαλώ φτιάξτε την κάρτα δωματίου είναι διαθέσιμη - η νέα τεχνολογία ως ηλεκτρονικό σύστημα επικυρώνει τα κριτήρια.	1	1
		261	Η αλυσίδα ασφαλείας και η τρύπα κατασκοπείας είναι εγκατεστημένες στις πόρτες των καταλυμάτων σε ύψος 160 cm από το δάπεδο.	Y	Y
		262	Οι επίσημες τιμές των καταλυμάτων υπογεγραμμένες από τον εκπρόσωπο του Υπουργείου Τουρισμού πρέπει να είναι ορατές από τον πελάτη είτε πίσω από την κεντρική πόρτα είτε μέσα από την πόρτα της ντουλάπας.	Y	Y
		263	Το σχέδιο εκκένωσης έκτακτης ανάγκης πρέπει να είναι σαφώς που αναγράφεται στο πίσω μέρος της πόρτας του υπνοδωματίου, υποδεικνύοντας τη θέση του δωματίου, τις οδούς διαφυγής και το σημείο συνάντησης. Το σχέδιο πρέπει να είναι τουλάχιστον σε δύο γλώσσες	Y	Y
		264	Το εύρος θερμοκρασίας κλιματισμού κυμαίνεται μεταξύ 18° και 26°C	Y	Y
		265	Ο κλιματισμός είναι κρυμμένος ή ενσωματωμένος	N/r	N/r

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η .– Μελέτη Περίπτωσης- Πρώτου Ξενοδοχείου - Κατάταξη Στο Εθνικό Σύστημα Αστέρων της Αιγύπτου

			Από την είσοδο του καταλύματος 1		
			Διακόπτης ελέγχου ή παρόμοιος ως εξοικονόμηση ενέργειας - (ο παραδοσιακός διακόπτης δεν γίνεται δεκτός) μπορεί να ενεργοποιήσει ή να απενεργοποιήσει όλες τις ηλεκτρικές εγκαταστάσεις. Μόνη παρέκκλιση το μίνι μπαρ.	1	
		266			
			Ηλεκτρικός διακόπτης φωτός βρίσκεται στην είσοδο της μονάδας φιλοξενίας και δίπλα στο κρεβάτι, μερικά από τα οποία είναι αναστρέψιμα μεταξύ τους	1	1
		267			
			Όλοι οι ηλεκτρικοί διακόπτες είναι καλά συντηρημένοι και καθαροί	3	3
		268			
		269	Ολόκληρο το δωμάτιο διαθέτει 5 μονάδες φωτισμού, συμπεριλαμβανομένων των φώτων δίπλα στο κρεβάτι	N/r	N/r
		270	Ολόκληρο το δωμάτιο διαθέτει 4 μονάδες φωτισμού, συμπεριλαμβανομένων των φώτων δίπλα στο κρεβάτι	1	1
		271	Φωτισμός με λαμπτήρες εξοικονόμησης ενέργειας - χαμηλή κατανάλωση.	1	1
		272	Διατίθεται ντουλάπα	Y	Y
		273	Το βάθος της ντουλάπας είναι 60 cm και το ύψος 210 cm	1	1
		274	Διατίθεται αίθουσα αποδυτηρίων	N/r	N/r
		275	Παρέχεται σετ ραπτικής	N/r	N/r

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η .– Μελέτη Περίπτωσης- Πρώτου Ξενοδοχείου - Κατάταξη Στο Εθνικό Σύστημα Αστέρων της Αιγύπτου

		276	Παρέχεται σετ παπουτσιών	N/r	N/r
		277	Παρέχονται τουλάχιστον 4 κρεμάστρες με ράβδους και 2 με κλιπς της ίδιας κατηγορίας και εμφάνισης (απουσία συρμάτων κρεμάστρων) ανά άτομο.		
				N/r	N/r
			Παρέχονται τουλάχιστον 3 κρεμάστρες με ράβδους και 1 με κλιπς της ίδιας κατηγορίας και εμφάνισης (απουσία συρμάτων κρεμάστρων) ανά άτομο.		
		278		N/r	N/r
			Θα πρέπει να παρέχονται τουλάχιστον 3 κρεμάστρες ανά άτομο της ίδιας κατηγορίας και εμφάνισης (απουσία συρμάτων κρεμάστρων).		
		279		Y	Y
			Παρέχονται υπηρεσίες πλυντηρίου, στεγνού καθαρισμού και σιδερώματος		
		280		N/r	N/r
			Διατίθενται σάκοι πλυντηρίου και τιμοκατάλογοι με αναλυτική περιγραφή και τιμές που αναφέρουν τους ισχύοντες φόρους και τις χρεώσεις υπηρεσιών.		
		281		N/r	N/r
			Διατίθενται χρηματοκιβώτια σταθερά στερεωμένα και κρυμμένα με ασφάλεια		
		282		N/r	N/r
			Διατίθεται ράφι αποσκευών -Μπορεί να είναι σταθερό ή αναδιπλούμενο.		
		283		N/r	N/r

		284	Διατίθεται επιπλέον ράφι αποσκευών - μπορεί να είναι σταθερό ή αναδιπλούμενο.	N/r	N/r
		285	Μεγέθη κρεβατιών: μονόκλινο: 120 x 200 cm, δίκλινο: 160 x 200 cm, δίδυμα: 2 κρεβάτια 100 x 200 cm	N/r	N/r
		286	Μεγέθη κρεβατιών: μονόκλινο: 100 x 200 cm, διπλό: 150 x 200 cm, δίδυμα 2 κρεβάτια 90 x 200 cm	N/r	N/r
		287	Μεγέθη κρεβατιών: μονό: 90 x 190 cm, διπλό: 140 x 190 cm, δίδυμα 2 κρεβάτια 90 x 190 cm	Y	Y
		288	Διατίθεται κεφαλάρι κρεβατιού	2	2
		289	Το ύψος του στρώματος είναι τουλάχιστον 25 cm	N/r	N/r
		290	Το ύψος του στρώματος είναι τουλάχιστον 20 cm	1	
		291	Το στρώμα είναι ίσιο, σε καλή κατάσταση και καθαρό	3	3
			Υπάρχει πλενόμενο προστατευτικό στρώματος (Melton) πάνω από το στρώμα		

		292		Y	Y
		293	Το προστατευτικό στρώματος (Melton) πάνω από το στρώμα είναι σε καλή κατάσταση και καθαρό	Y	Y
		294	Τα επιπλέον κρεβάτια, όπως τα κρεβάτια Z και οι καναπέδες-κρεβάτια, πρέπει να έχουν στρώμα με ελάχιστο βάθος 10 cm.	1	1
		295	Το κρεβάτι ξύλινες διαφάνειες και οι πλευρές καλύπτονται σε καλή κατάσταση, εκτός αν η βάση του ειδικού σχεδιασμού	N/r	N/r
		296	Παρέχεται πάπλωμα που καλύπτει το σώμα με παπλωματοθήκη	N/r	N/r
		297	Παρέχεται κουβέρτα	Y	Y
		298	Όλα τα κλινοσκεπάσματα δεν είναι φθαρμένα και δεν έχουν τρύπες	Y	Y
		299	Όλα τα κλινοσκεπάσματα είναι καθαρά	3	3
		300	Το σεντόνι έχει καλό μέγεθος για να ταιριάζει στο μέγεθος του στρώματος	3	3
		301	Διατίθεται ένα μαξιλάρι ανά άτομο	Y	Y
		302	Διατίθενται δύο μαξιλάρια ανά άτομο	N/r	N/r

		303	Παρέχεται προστασία μαξιλαριού σε όλα τα μαξιλάρια	Y	Y
		304	Μαξιλαροθήκη σε όλα τα μαξιλάρια	Y	Y
		305	1 κομοδίνο ανά άτομο	Y	Y
		306	Κομοδίνα: 50 x 50 cm ανά άτομο. Όταν υπάρχουν δύο μονά κρεβάτια, μπορεί να γίνει δεκτό μόνο ένα κομοδίνο μεταξύ των δύο κρεβατιών, υπό την προϋπόθεση ότι το μέγεθος των δύο κομοδίνων είναι ίσο.	N/r	N/r
		307	Μέγεθος κομοδίνου: 40 x 40 cm ανά άτομο. Όταν υπάρχουν δύο μονά κρεβάτια, μπορεί να γίνει δεκτό μόνο ένα κομοδίνο μεταξύ των δύο κρεβατιών, υπό την προϋπόθεση ότι το μέγεθος των δύο κομοδίνων.	3	3
		308	Παρέχονται τραπέζι ή/και γραφείο, καθρέφτης και κάθισμα	N/r	N/r
		309	1 πρίζα στο γραφείο ή στο κομοδίνο διατίθεται δωρεάν για χρήση από τους επισκέπτες	N/ R	N/R
			Παρέχεται τουλάχιστον μία συμπληρωματική πολυθρόνα		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η .– Μελέτη Περίπτωσης- Πρώτου Ξενοδοχείου - Κατάταξη Στο Εθνικό Σύστημα Αστέρων της Αιγύπτου

		310		1	1
			Παρέχονται τουλάχιστον δύο συμπληρωματικές πολυθρόνες		
		311		N/r	N/r
			Διατίθεται καθρέφτης πλήρους μήκους με ελάχιστο μέγεθος 120 cm x 40 cm		
		312		N/r	N/r
			Διατίθεται καλάθι απορριμμάτων (πυρίμαχο που απαιτείται στα δωμάτια για καπνιστές)		
		313		Y	Y
		314	Ο κατάλογος εξυπηρέτησης επισκεπτών υπάρχει σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή και μπορεί επίσης να εμφανίζεται στην οθόνη της τηλεόρασης.	1	1
		315	Η κουρτίνα από δίχτυ ή ύφασμα είναι διαθέσιμη όταν υπάρχει οπτική επαφή και ο πελάτης στερείται την ιδιωτική του ζωή.	N/r	N/r
		316	Η κουρτίνα από δίχτυ ή ύφασμα και το black-out είναι καθαρά	3	3
		317	Οι ράγες κουρτινών δεν πρέπει να είναι ορατές (εκτός από ειδική διακόσμηση)	N/r	N/r
		318	Διατίθενται κουρτίνες διακόσμησης	N/r	N/r
		319	Διατίθενται διευκολύνσεις συσκότισης	1	1
		320	Οι εγκαταστάσεις συσκότισης είναι αποτελεσματικές	1	1

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η .– Μελέτη Περίπτωσης- Πρώτου Ξενοδοχείου - Κατάταξη Στο Εθνικό Σύστημα Αστέρων της Αιγύπτου

		321	Εσωτερικές (από δωμάτιο σε δωμάτιο, από δωμάτιο σε καταστήματα, στη ρεσεψιόν κ.λπ.) Οι τοπικές και διεθνείς κλήσεις είναι δυνατές απευθείας ή μέσω των υπηρεσιών της εγκατάστασης.	1	1
		322	Η υπηρεσία Internet παρέχεται είτε ενσύρματα αλλά ξεχωριστά από την τηλεφωνική γραμμή είτε μέσω Wi-Fi.	1	1
		323	Ο κατάλογος εξυπηρέτησης επισκεπτών υπάρχει σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή, μπορεί επίσης να εμφανίζεται στην οθόνη της τηλεόρασης.	N/r	N/r
		324	Διατίθενται πληροφορίες μέσω τηλεφώνου και διαδικτύου	N/r	N/r
		325	Διατίθεται τηλεόραση	Y	Y
		326	Παρέχεται επίπεδη τηλεόραση με ελάχιστο μέγεθος 30 ιντσών και τηλεχειριστήριο.	N/r	N/r
		327	Παρέχεται επίπεδη τηλεόραση με ελάχιστο μέγεθος 40 ιντσών και τηλεχειριστήριο.	N/r	N/r
		328	Διατίθενται μπλοκ σημειώσεων και μολύβι/στυλό.	N/r	N/r
		329	Διατίθενται εθνικά και διεθνή κανάλια	3	
		330	Διατίθενται εσωτερικά κανάλια	N/r	N/r

		331	Ένας κατάλογος των διαθέσιμων αλυσίδων που προσδιορίζονται ανά κανάλι είναι διαθέσιμο κοντά στην τηλεόραση ή σε ηλεκτρονική μορφή μπορεί επίσης να είναι στην οθόνη της τηλεόρασης.	N/r	N/r
		332	Το μίνι μπαρ είναι διαθέσιμο και λειτουργεί.	1	1
		333	Το μίνι μπαρ είναι εφοδιασμένο κατόπιν αιτήματος με ένα τουλάχιστον τέσσερα διαφορετικά ποτά και εμφανίζει έναν τιμοκατάλογο που αναφέρει όλους τους ισχύοντες φόρους και τις χρεώσεις υπηρεσιών.	N/r	N/r
		334	Το μίνι μπαρ είναι καθαρό	3	3
		335	Εάν το μίνι μπαρ είναι εφοδιασμένο, διατίθενται ποτήρια για το μίνι μπαρ - τουλάχιστον 1 ποτήρι ανά άτομο (επιπλέον των ποτηριών του μπάνιου)	N/r	N/r
		336	Όλες οι καλωδιώσεις τηλεόρασης, μίνι μπαρ είναι κρυφές	1	1
		337	Η υπηρεσία δωματίου είναι διαθέσιμη 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα	N/r	N/r

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η .– Μελέτη Περίπτωσης- Πρώτου Ξενοδοχείου - Κατάταξη Στο Εθνικό Σύστημα Αστέρων της Αιγύπτου

			Η υπηρεσία δωματίου είναι διαθέσιμη 16 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα.		
		338		N/r	N/r
		339	Ο κατάλογος υπηρεσιών δωματίου είναι διαθέσιμος σε 2 γλώσσες με τιμές, αναφέροντας τις χρεώσεις υπηρεσιών και τους φόρους, το εύρος της υπηρεσίας και τον αριθμό επικοινωνίας.	N/r	N/r
		340	Βεράντα: εάν προβλέπεται να έχει επιφάνεια μεγαλύτερη από 6 τ.μ., πρέπει να είναι επιπλωμένη με 1 τραπέζι και 2 πολυθρόνες.	N/r	N/r
		341	Τα έπιπλα είναι καλά συντηρημένα	2	2
		342	Τα έπιπλα είναι καθαρά	3	3
		343	Τα δάπεδα είναι καλά συντηρημένα	2	2
		344	Τα δάπεδα είναι καθαρά	3	3
		345	Οι τοίχοι είναι καλά συντηρημένοι	2	2
		346	Οι τοίχοι είναι καθαροί	3	3
		347	Τα ταβάνια είναι καλά διατηρημένα	2	2

		348	Τα ταβάνια είναι καθαρά	3	3
	20-Μονάδα διαμονής Μπάνιο	349	Όλα τα καταλύματα διαθέτουν μπάνιο και τουαλέτα - ίσως κλειστό, ημι-ανοιχτό ή ανοιχτό χώρο. Όταν πρόκειται για ανοιχτό χώρο, η τουαλέτα και το ντους πρέπει να είναι κλειστά.	Y	Y
		350	Εάν το μπάνιο έχει πόρτα, το ελάχιστο πλάτος του είναι 70 cm καθαρό	Y	Y
		351	1 γάντζος ρούχων πρέπει να παρέχεται	Y	Y
		352	Παρέχονται 2 γάντζοι ρούχων ή διπλός γάντζος	N/r	N/r
		353	Παρέχεται ηλεκτρική εξαγωγή	Y	Y
		354	Το πλέγμα εξαγωγής είναι καλά συντηρημένο και καθαρό	3	3
		355	Ένας νιπτήρας διατίθεται σε όλα τα μπάνια	Y	Y
		356	Διατίθεται χώρος για την αποθήκευση ειδών μπάνιου	1	1
		357	Ο χώρος και/ή ο δίσκος για την αποθήκευση των ειδών μπάνιου είναι καλά διατηρημένος και καθαρός	3	3

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η .– Μελέτη Περίπτωσης- Πρώτου Ξενοδοχείου - Κατάταξη Στο Εθνικό Σύστημα Αστέρων της Αιγύπτου

		358	Οι σωλήνες νερού είναι κρυμμένοι από τη θέα των επισκεπτών	N/r	N/r
			Παρέχονται σφραγισμένα ποτήρια ή με καπάκια (1 ανά άτομο)		
		359	Κρύο και ζεστό νερό είναι μόνιμα διαθέσιμο	1	1
		360		Y	Y
		361	Το κρύο και το ζεστό νερό είναι ημιδιαφανές	1	1
		362	Το ζεστό και το κρύο νερό φτάνει γρήγορα (όχι περισσότερο από ένα λεπτό, κύκλωμα βρόχου)	N/r	N/r
		363	Σε περίπτωση που υπάρχουν λέβητες, είναι κρυμμένοι από την οπτική επαφή των επισκεπτών.	1	1
		364	Παρέχεται καλυμμένο καλάθι απορριμμάτων από ανοξείδωτο χάλυβα που ανοίγει με το πόδι (στα 1* & 2* μπορεί να είναι από πλαστική ύλη).	Y	Y
			Οι βρύσες και όλες οι συσκευές μπάνιου είναι καλά συντηρημένες		
		365		2	2
			Οι βρύσες και όλες οι συσκευές μπάνιου είναι καθαρές		
		366		3	3
		367	Το κουτί για χαρτομάντιλα είναι διαθέσιμο στην περιοχή της λεκάνης	N/r	N/r

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η .– Μελέτη Περίπτωσης- Πρώτου Ξενοδοχείου - Κατάταξη Στο Εθνικό Σύστημα Αστέρων της Αιγύπτου

		368	Το κουτί χαρτιού είναι από ανοξείδωτο ατσάλι	N/r	N/r
		369	Παρέχεται καθρέφτης με φωτισμό πάνω από το νιπτήρα	Y	Y
		370	Παρέχεται στεγνωτήρας μαλλιών	N/r	N/r
		371	Παρέχεται 1 ελεύθερη πρίζα τύπου ξυραφιού με μετασχηματιστή χαμηλής τάσης (μπορεί να ενσωματωθεί στο επίτοιχο στεγνωτήριο).	N/r	N/r
		372	Διατίθεται μεγεθυντικός καθρέφτης	N/r	N/r
		373	Ο μεγεθυντικός καθρέφτης διαθέτει φως	N/r	N/r
		374	Παρέχεται τουαλέτα με κάθισμα και με εσωτερικό ή εξωτερικό πίδακα νερού - ενσωματωμένη στο μπάνιο	Y	Y
		375	Βούρτσα τουαλέτας, καθαρή, σε καλή κατάσταση και κλειστό σε στήριγμα από ανοξείδωτο χάλυβα (σε 1* & 2* μπορεί να είναι από πλαστική ύλη)	Y	Y
		376	Παρέχεται χαρτί τουαλέτας σε θήκη	Y	Y

			Παρέχεται ένας επιπλέον ρόλος χαρτιού τουαλέτας στη θήκη		
	377			1	1
	378		Παρέχονται σακούλες υγιεινής σε θήκη	1	1
			Διατίθεται μπανιέρα ή καμπίνα ντους ή walk in στο ντους		
	379			Y	Y
			Η κεφαλή του ντους είναι ρυθμιζόμενη μεταξύ 140 και 210 cm ύψος πρέπει να παρέχεται		
	380			1	1
			Διατίθεται γυαλί ασφαλείας ή ακρυλική σήτα νερού - Οι κουρτίνες ντους δεν γίνονται δεκτές		
	381			N/r	N/r
			Διατίθεται γυάλινη σήτα ασφαλείας στο ντους ή στην μπανιέρα - Οι κουρτίνες ντους δεν γίνονται δεκτές		
	382			N/r	N/r
			Η κουρτίνα ντους είναι διαθέσιμη-		
	383			Y	Y
			Η κουρτίνα ντους ή η οθόνη νερού είναι καλά συντηρημένες και καθαρές.		
	384			3	3
			Διατίθεται χειρολαβή ασφαλείας στην μπανιέρα και στον τοίχο του ντους		
	385			Y	Y

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η .– Μελέτη Περίπτωσης- Πρώτου Ξενοδοχείου - Κατάταξη Στο Εθνικό Σύστημα Αστέρων της Αιγύπτου

		386	Υπάρχει διαθέσιμος σπάγκος ανάρτησης ή παρόμοια λύση (για εσωτερικούς ή εξωτερικούς χώρους)	N/r		N/r
			Τοποθετείται στήριγμα πετσέτας δίπλα στον νιπτήρα			
		387		Y		Y
			Τοποθετείται στήριγμα για πετσέτες δίπλα στην ή/και το ντους			
		388		Y		Y
			Παρέχονται 1 πετσέτα μπάνιου, 1 πετσέτα χεριών μπανιέρα και 1 πετσέτα προσώπου ανά άτομο, 100% βαμβακερή			
		389		N/r		N/r
			Παρέχονται 1 πετσέτα μπάνιου, 1 πετσέτα χεριών ανά άτομο, 100% βαμβακερή			
		390		N/r		N/r
		391	Παρέχεται 1 πετσέτα ανά άτομο	Y		Y
		392	Διατίθενται 2 χαλάκια μπάνιου	N/r		N/r
		393	Διατίθεται 1 χαλάκι μπάνιου	N/r		N/r
		394	Πετσέτα μπάνιου 150 x 100 cm, πετσέτα χεριών 100 x 50, πετσέτα προσώπου 30 x 30 cm, χαλάκι μπάνιου 60 x 90 cm.			
				N/r		N/r
		395	Πετσέτα μπάνιου 140 x 70 cm, πετσέτα χεριών 100 x 50 cm, πετσέτα προσώπου 30 x 30cm, χαλάκι μπάνιου 60 x 90 cm.			

				N/r	N/r
		396	Διατίθεται πετσέτα μπάνιου 140 x 70 cm, πετσέτα χεριών 70 x 50 cm, χαλάκι μπάνιου 60 x 90 cm.	Y	Y
		397	1 μπουρνούζι ανά άτομο, διατίθεται 100% βαμβακερό	N/r	N/r
		398	1 μπουρνούζι 100% βαμβακερό - κατόπιν αιτήματος - είναι διαθέσιμο	N/r	N/r
		399	Διατίθενται παντόφλες	N/r	N/r
		400	Διατίθενται παντόφλες κατόπιν αιτήματος	N/r	N/r
		401	Διατίθεται τηλέφωνο	N/r	N/r
		402	Διατίθεται κλίμακα ζύγισης	N/r	N/r
		403	Παρέχονται τα εξής ανά άτομο: 1 σαμπουάν, 1 αφρόλουτρο, 1 σαπούνι, λοσιόν σώματος ή/και conditioner.	N/r	N/r
		404	Παρέχονται τα εξής ανά άτομο: 1 σαμπουάν, , 1 αφρόλουτρο (το σαμπουάν και το αφρόλουτρο μπορεί να είναι 2 σε 1 ή σε διανομέα) 1 σαπούνι.		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η .– Μελέτη Περίπτωσης- Πρώτου Ξενοδοχείου - Κατάταξη Στο Εθνικό Σύστημα Αστέρων της Αιγύπτου

				N/r		N/r
		405	Ανά άτομο θα πρέπει να παρέχονται τα εξής: 1 σαμπουάν, 1 σαπούνι	Y		Y
		406	Κατόπιν αιτήματος: 1 μαλακτικό, 1 λοσιόν σώματος, 1 διατίθεται καπάκι ντους, σετ ξυρίσματος, οδοντόβουρτσα και οδοντόκρεμα και λίμα νυχιών	N/r		N/r
		407	Όλα τα παραπάνω είναι επώνυμα με την ίδια ονομασία/ετικέτα και πρέπει να είναι τουλάχιστον 30 ml ανά είδος (τα δείγματα δεν γίνονται δεκτά).	N/r		N/r
		408	Όλες οι δεξαμενές νερού της τουαλέτας διαθέτουν σύστημα διπλής έκπλυσης με εξοικονόμηση νερού	1		1
		409	Όλες οι βρύσες και οι κεφαλές ντους διαθέτουν οικονομικό αφρόλουτρο (μίξερ αέρα)	1		1
		410	Τα λουτρά, οι νιπτήρες και τα ντους είναι σε καλή κατάσταση, καλά συντηρημένα και καθαρά (η αποχέτευση των λυμάτων λειτουργεί κανονικά).	3		3
		411	Τα έπιπλα είναι καλά συντηρημένα	2		2
		412	Τα έπιπλα είναι καθαρά	3		3

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η .– Μελέτη Περίπτωσης- Πρώτου Ξενοδοχείου - Κατάταξη Στο Εθνικό Σύστημα Αστέρων της Αιγύπτου

		413	Το δάπεδο είναι αντιολισθητική επιφάνεια	Y	Y
		414	Τα δάπεδα είναι καλά συντηρημένα	2	2
		415	Τα δάπεδα είναι καθαρά	3	3
		416	Οι τοίχοι είναι καλά συντηρημένοι	2	2
*		417	Οι τοίχοι είναι καθαροί	3	3
*		418	Τα ταβάνια είναι καλά διατηρημένα	2	2
*		419	Τα ταβάνια είναι καθαρά	3	3
	21-Μονάδα διαμονής και μπάνιο- για χρήστες αναπηρικού αμαξιδίου	420	1% του συνόλου των δωματίων με ελάχιστο όριο το 1 διαθέσιμο δωμάτιο	N/r	N/r
		421	Εάν το δωμάτιο των ατόμων με ειδικές ανάγκες δεν βρίσκεται στο ισόγειο, παρέχεται ανελκυστήρας.	N/r	N/r
		422	Η πόρτα του δωματίου επισκεπτών έχει πλάτος τουλάχιστον 1m net	N/r	N/r
			Τα χερούλια της πόρτας βρίσκονται σε απόσταση 90-120 cm από το επίπεδο του δαπέδου		

		423		N/r	N/r
			Διατίθενται αλυσίδα ασφαλείας και οπές Sry τοποθετημένες μεταξύ 110-120 cm από το επίπεδο του δαπέδου.		
		424		N/r	N/r
		425	Το δάπεδο είναι από σκληρή επιφάνεια - μπορεί να έχει σταθερό ή κολλημένο ξυρισμένο χαλί (δεν επιτρέπονται χαλιά).	N/r	N/r
		426	Τα φώτα του κύριου δωματίου μπορούν να ελεγχθούν από το κρεβάτι	N/r	N/r
		427	Η σταθερή επιφάνεια του κρεβατιού έχει ύψος μεταξύ 45-54 cm	N/r	N/r
		428	Τα τραπέζια/γραφεία με ελεύθερο χώρο από κάτω τους έχουν ύψος τουλάχιστον 65 cm και πλάτος 75 cm.	N/r	N/r
		429	Οι καθρέφτες στο επίπεδο των καθισμάτων με κάτω άκρο δεν υπερβαίνουν τα 90 cm από το δάπεδο.	N/r	N/r
		430	Η ράγα ρούχων έχει μέγιστο ύψος 140 cm	N/r	N/r
		431	Ο ηλεκτρικός εξοπλισμός (τηλεόραση, κλιματισμός) διαθέτει τηλεχειριστήριο	N/r	N/r
		432	Τα τηλέφωνα διαθέτουν μεγαλύτερα κουμπιά και ένα κουμπί για την κλήση βοήθειας σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης.	N/r	N/r

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η .– Μελέτη Περίπτωσης- Πρώτου Ξενοδοχείου - Κατάταξη Στο Εθνικό Σύστημα Αστέρων της Αιγύπτου

		433	Διατίθεται τουλάχιστον ένα κάθισμα καρέκλας με άκαμπτα μπράτσα	N/r	N/r
		434	Η πόρτα του μπάνιου είναι ανοιγόμενη ή συρόμενη προς τα έξω, με καθαρό πλάτος τουλάχιστον 100 cm και με χειρολαβή σε ύψος 90 -120 cm από το επίπεδο του δαπέδου.	N/r	N/r
		435	Το ελάχιστο μέγεθος της καμπίνας τουαλέτας είναι 120 cm x 150 cm με ελάχιστο ελεύθερο χώρο 1 m μπροστά από το κάθισμα τουαλέτας.	N/r	N/r
		436	Το ύψος του καθίσματος τουαλέτας είναι μεταξύ 43-49 cm με εσωτερικό ή εξωτερικό πίδακα νερού	N/r	N/r
		437	Ο νιπτήρας έχει πλάτος 50 cm και ύψος 72- 74 cm από το επίπεδο του δαπέδου με επαρκή χώρο κάτω από τον νιπτήρα και καθρέφτη πάνω από τον νιπτήρα με ύψος μεταξύ 50 -80 cm και βρύση με μακρύ βραχίονα.	N/r	N/r
		438	Παρέχονται οριζόντιες και κάθετες ράγες ασφαλείας δίπλα στον νιπτήρα και το κάθισμα τουαλέτας	N/r	N/r

		439	Όλες οι προμήθειες (είδη υγιεινής) βρίσκονται σε ύψος 90 -120 cm από το επίπεδο του δαπέδου.	N/r	N/r
		440	Το δάπεδο είναι αντιολισθητική επιφάνεια	N/r	N/r
			Walk In ντους είναι 90cm x 90 cm χωρίς κουρτίνα ντους		
		441		N/r	N/r
		442	Διατίθεται ρυθμιζόμενη κεφαλή ντους μεταξύ 120-150 cm και αρθρωτό κάθισμα ντους 50 cm από το επίπεδο του δαπέδου.		
				N/r	N/r
			Ένας γιατρός έχει σύμβαση για ταχεία παρέμβαση	Y	Y
		443			
		444	Η κλινική είναι διαθέσιμη	N/r	N/r
			Τα δάπεδα των κλινικών είναι καλά συντηρημένα και καθαρά		
		445		N/r	N/r
		446	Οι τοίχοι της κλινικής είναι καλά συντηρημένοι και καθαροί	N/r	N/r
			Τα ταβάνια της κλινικής είναι καλά συντηρημένα και καθαρά		
		447		N/r	N/r
		448	Όλα τα έπιπλα της κλινικής είναι καλά συντηρημένα	N/r	N/r
		449	Όλα τα έπιπλα της κλινικής είναι καθαρά	N/r	N/r

		450	Διατίθεται εξοπλισμένο κουτί πρώτων βοηθειών	Y	Y
	26- Περιβαλλοντική διαχείριση	451	Εάν μια προσέγγιση καλής περιβαλλοντικής η διαχείριση και η αειφόρος ανάπτυξη αποδεικνύεται από την τήρηση του πράσινου κλειδιού ή την τήρηση των κριτηρίων που δημοσιεύονται από το GSTC (Παγκόσμιο Συμβούλιο Αειφόρου Τουρισμού) ή από τη θέσπιση εσωτερικών κανονισμών ή/και εσωτερικού σχεδίου κατάρτισης στην εταιρεία (στις δύο περιπτώσεις πρέπει να προσκομίζονται τα δικαιολογητικά).	10	
	27-Κάτοικες προσωπικού	452	Το παράρτημα που αφορά το εστιατόριο, τα ντουλάπια, τα ντους, τις τουαλέτες και τις κατοικίες του προσωπικού θα πρέπει να καλύπτει το 100% των υποχρεωτικών κριτηρίων και τουλάχιστον το 70% των συνολικών κριτηρίων.	20	
	28-Καθαριότητα και συντήρηση	453	Για τα σημεία που σχετίζονται με τη συντήρηση και την καθαριότητα των διαδρόμων, των διαδρόμων, των πισινών, των εστιατορίων/μπαρ και των μονάδων φιλοξενίας. θα πρέπει να φτάσει το 70% του συνολικού αριθμού των σημείων αυτών των κριτηρίων.	30	30
			Σύνολο υποχρεωτικών κριτηρίων		<u>279</u>
			Σύνολο μη συμμορφούμενων υποχρεωτικών κριτηρίων		
			Συνολικοί βαθμοί κριτήρια		
			Σύνολο μη συμμορφούμενων βαθμών		

		Ελάχιστες ποσοστιαίες μονάδες		
		Ποσοστό βαθμών		
<p>ΣΗΜΕΙΩΣΗ:</p> <p>Υ = Υποχρεωτικό στοιχείο που πρέπει να υπάρχει, αριθμός Α = στοιχείο με ευέλικτη βαθμολογία</p> <p>N/r = δεν απαιτείται</p>				

**Παράρτημα Η.2 «ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΓΙΑ ΤΟ
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Β»****Παράρτημα Η.2.1 « Κριτήρια Κατάταξης στο ελληνικό σύστημα
ξενοδοχείου Β»**

Α/Α	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙΑ	3*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
1.4	ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΣ ΧΩΡΟΣ ΣΕ ΠΑΡΑΚΕΙΜΕΝΟ ΠΑΡΚΙΝΓΚ ΜΕΧΡΙ 100τ.μ. ΑΠΟ ΤΟ Ξ/Χ	150	Π	Η ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΑΡΕΧΕΤΑΙ ΑΝΕΥ ΧΡΕΩΣΗΣ
1.6	α). Το Ξ/Χ βρίσκεται σε χαρακτηρισμένο παραδοσιακό οικισμό ή σε ζώνη ιδιαίτερου φυσικού κάλλους, β). Το Ξ/Χ βρίσκεται εντός μνημειακού χαρακτήρα οικισμών	α).100 β).200	ΠΡ 100	
1.8	Σύστημα ψύξης – θέρμανσης σε όλους τους χώρους για ξ/χ λειτουργίας όλο το χρόνο		Υ	Εξαιρούνται ως προς τα συστήματα ψύξης, τα καταλύματα που βρίσκονται σε ορεινές περιοχές με υψόμετρο 600μ. υπό την προϋπόθεση ότι εξασφαλίζεται θερμοκρασία 20 βαθμών C
1.9	ΘΕΡΜΑΝΣΗ ή ΚΛΙΜΑΤΙΣΜΟΣ ΣΕ ΟΛΟΥ ΤΟΥ ΧΩΡΟΥΣ ΓΙΑ ΕΠΟΧΙΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ Ξ/Χ		Υ	
1.10	Θερμονωτικά κουφώματα με διπλά τζάμια στα παράθυρα		Υ	
1.11	ΦΥΣΙΚΟΣ ΦΩΤΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΕΡΙΣΜΟΣ ΣΕ ΌΛΑ ΤΑ ΔΩΜΑΤΙΑ – ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΑ		Υ	
1.12	ΤΟ 50% ΤΩΝ ΔΩΜΑΤΙΩΝ – ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΩΝ ΔΙΑΘΕΤΟΥΝ ΜΠΑΛΚΟΝΙ ή ΒΕΡΑΝΤΑ	100	Π	
1.13	Εγκατάσταση μέσων παροχής ρευματος ικανής να υποστηρίξει πλήρη και αδιάλειπτη λειτουργία του καταλύματος	300	Υ	
Α/Α	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙΑ	3*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ



2.1	Ελάχιστο εμβαδόν χώρου υποδοχής για Ξ/Χ από 1-100 κλίνες (τ.μ.)		40	Τα εμβαδά υπολογίζονται βάσει των καθαρών διαστάσεων των χώρων, (χωρίς τοίχους). Οι χώροι υποδοχής μπορεί να είναι ενοποιημένοι ή χωρισμένοι ανάλογα με την χρήση τους
2.2	Υποχρεωτικό ελάχιστο εμβαδόν χώρου υποδοχής πέραν του ελάχιστου για Ξ/Χ 101 κλινών και άνω, (τ.μ./κλίνη)		0,4	Οι χώροι υποδοχής μπορεί να είναι ενοποιημένοι ή χωρισμένοι ανάλογα με τη χρήση τους
2.3	ΠΡΟΣΑΥΞΗΣΗ ΤΟΥ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟΥ ΧΩΡΟΥ ΥΠΟΔΟΧΗΣ:			
	Α) ΚΑΤΑ 10%	50	Π	
	Β) ΚΑΤΑ 20%	100	Π	
	Γ) ΚΑΤΑ 30%	150	Π	
	Δ) ΚΑΤΑ 40%	200	Π	
	Ε) ΚΑΤΑ 50%	250	Π	
2.4	Υποδοχή ανοιχτή επί 8 ώρες. Με εσωτερική ή εξωτερική τηλεφωνική πρόσβαση επί 24 ώρες		—	Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου ή στο hotel directory ή σχετική πινακίδα σε εμφανές σημείο της υποδοχής
2.5	Υποδοχή ανοιχτή επί 16 ώρες, με εσωτερική ή εξωτερική τηλεφωνική πρόσβαση επί 24 ώρες	200	Υ	Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου ή στο hotel directory ή σχετική πινακίδα σε εμφανές σημείο της υποδοχής
2.7	Υπηρεσία για γρήγορη αναχώρηση, (express check out service)	100	ΠΡ	Δήλωση υπηρεσίας στο site και στο Hotel Directory ή σχετική πινακίδα σε εμφανές σημείο της υποδοχής
2.8	ΚΕΝΤΡΙΚΟ ΧΡΗΜΑΤΟΚΙΒΩΤΙΟ	100	Υ 100	ΑΝ ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΧΡΗΜΑΤΟΚΙΒΩΡΙΑ ΣΤΑ ΔΩΜΑΤΙΑ, ΤΟΤΕ ΚΑΘΙΣΤΑΤΑΙ ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΟ ΚΑΙ ΒΑΘΜΟΛΟΓΕΙΤΑΙ ΜΕ 100 ΜΟΡΙΑ



2.9	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΑΠΟΣΚΕΥΩΝ	100	ΠΡ	Παροχή υπηρεσίας που δηλώνεται στο site του ξενοδοχείου και στο hotel directory
2.10	Θυρωρός (conciierge)	100	ΠΡ	Πίνακας προσωπικού με το συνολικό αριθμό εργαζομένων και υπεύθυνη δήλωση της επίχειρησης για την εξειδίκευση των ειδικοτήτων αν δεν προκύπτουν εμφανώς από τον πίνακα προσωπικού. Επιπλέον σε περίπτωση ανάθεσης υπηρεσιών σε εξωτερικό συνεργάτη, (outsourcing) σύμβαση και τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών. Σε διακριτό χώρο στην υποδοχή
2.12	ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ		Υ	
2.13	Βοηθός υποδοχής, (Groom-pageboy)	100	ΠΡ	Πίνακας προσωπικού με το συνολικό αριθμό εργαζομένων και υπεύθυνη δήλωση της επίχειρησης για την εξειδίκευση των ειδικοτήτων αν δεν προκύπτουν εμφανώς από τον πίνακα προσωπικού. Επιπλέον σε περίπτωση ανάθεσης υπηρεσιών σε εξωτερικό συνεργάτη, (outsourcing) σύμβαση και τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών. Σε διακριτό χώρο στην υποδοχή

2.14	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΦΥΛΑΞΗΣ ΑΠΟΣΚΕΥΩΝ ΣΕ ΔΙΑΚΡΙΤΙΚΟ ΧΩΡΟ	50	Π	
2.15	Κοινόχρηστος/οι υπολογιστής/ες για τους πελάτες και δυνατότητα εκτύπωσης φαξ, φωτοαντιγράφησης και σάρωση	50	Π	Η υπηρεσία μπορεί να παρέχεται με χρέωση
2.16	Επιχειρηματικό Κέντρο (Business Center) με υπολογιστές για δυνατότητα εκτύπωσης. Φαξ, φωτοαντιγράφησης και σάρωσης σε διακριτό και όχι απαραίτητα σε ξεχωριστό χώρο με την σχετική σημαση	100	ΠΡ	Τα Ξ/Ν που διαθέτουν Επιχειρηματικό Κέντρο, (Business Center), θα βαθμολογούνται μόνο γι' αυτό και όχι επιπλέον και με τα 50 μόρια που πρόβλεπονται ανώτερω υπό 2.15
2.17	ΣΥΓΧΡΟΝΟ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΜΕ ΣΥΝΔΕΣΗ ΣΤΑ ΔΩΜΑΤΙΑ		Υ	
2.20	ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΕΣ ΤΟΥΑΛΕΤΕΣ ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ (WC) Α) ΓΙΑ Ξ/Χ 1-100 Β) ΓΙΑ Ξ/Χ>100 ΚΛΙΝΩΝ	100 100	Π	ΤΟ ΕΜΒΑΔΟ(τ.μ.) ΤΩΝ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΩΝ ΤΟΥΑΛΕΤΩΝ ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ (wc) ΔΕΝ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑ-ΝΕΤΑΙ ΣΤΟ ΕΛΑΧΙΣΤΟ ΑΠΙΤΟΥΜΕΝΟ ΕΜΒΑΔΟ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΩΝ ΧΩΡΩΝ
2.21	Για τα δωμάτια ΑμεΑ να εξασφαλίζεται η οριζόντια και κατακόρυφη αυτόνομη και ασφαλής προσπέλαση των ενοίκων τους		Υ	
2.22	Κουπαστή σε κάθε κλιμακοστάσιο	100	ΠΡ	
A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙΑ	3*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
3.1	ΕΛΑΧΙΣΤΟ ΕΜΒΑΔΟΝ ΜΟΝΟΚΛΙΝΟΥ (τ.μ.)		13	ΣΤΟ ΕΜΒΑΔΟ ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑ ΝΕΤΑΙ ΤΟ ΛΟΥΤΡΟ
3.2	ΕΛΑΧΙΣΤΟ ΕΜΒΑΔΟΝ ΔΙΚΛΙΝΟΥ (τ.μ.)		15	ΣΤΟ ΕΜΒΑΔΟ ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑ ΝΕΤΑΙ ΤΟ ΛΟΥΤΡΟ
3.3	ΕΛΑΧΙΣΤΟ ΕΜΒΑΔΟΝ ΤΡΙΚΛΙΝΟΥ (τ.μ.)		18	ΣΤΟ ΕΜΒΑΔΟ ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑ ΝΕΤΑΙ ΤΟ ΛΟΥΤΡΟ
3.8	ΓΙΑ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΑ ΠΛΕΟΝ ΤΩΝ ΤΡΙΩΝ ΚΥΡΙΩΝ ΧΩΡΩΝ ,		13.00	



	ΠΡΟΣΑΥΞΗΣΗ τ.μ./ ΧΩΡΟ			
	Ι) ΚΑΤΑ 100%	500		
Α/Α	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙΑ	3*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
4.1	ΚΡΕΒΑΤΙ ΜΕ ΣΥΓΧΡΟΝΟ ΚΑΙ ΚΑΛΟΔΙΑΤΗΡΗΜΕΝΟ ΣΤΡΩΜΑ		Υ	
4.2	ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΜΟΝΩΝ ΚΡΕΒΑΤΙΩΝ 0,90μ. Χ 1,90μ. ΚΑΙ ΔΙΠΛΩΝ 1,60μ. Χ 2,00μ.		Υ	
4.6	Τηλεόραση κατ'ε ελάχιστον 28" νέας τεχνολογίας	100	Υ	
4.7	ΔΟΥΦΟΡΙΚΗ ΤΗΛΕΟΡΑΣΗ	100	Π	
4.8	ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ		Υ	
4.9	ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΠΑΡΟΧΗΣ LAPTOP ή tablet	50	Π	
4.13	ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΑΣΦΑΛΟΥΣ ΚΛΕΙΔΩΜΑΤΟΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΗΣ ΠΟΡΤΑΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΘΥΡΩΝ	100	Π	
4.14	ΜΑΓΝΗΤΙΚΑ/ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΚΛΕΙΔΙΑ	100	Π	
4.15	ΨΥΞΕΙΟ MINI ΜΠΑΡ		Υ	
4.16	ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΘΗΚΗΣ ΠΑΙΔΙΚΟΥ ΚΡΕΒΑΤΙΟΥ	50	Π	
4.17	ΧΡΗΜΑΤΟΚΙΒΩΤΙΟ	50	Π	
4.18	ΒΑΣΤΗΡΑΣ ΝΕΡΟΥ ΚΑΙ ΥΛΙΚΑ ΓΙΑ ΚΑΦΕ/ ΤΣΑΙ	50	Π	
4.20	ΣΙΔΕΡΟ ΚΑΙ ΣΑΝΙΔΑ ΣΙΔΕΡΩΜΑΤΟΣ	50	Π	
4.22	ΛΟΙΠΕΣ ΑΤΟΜΙΚΕΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΕΙΣ (ΣΑΚΟΣ ΡΟΥΧΩΝ ΓΙΑ ΚΑΘΑΡΙΣΤΗΡΙΟ, ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΑ ΥΛΙΚΑ ΓΙΑ ΡΑΨΙΜΟ, ΦΑΚΕΛΟΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ, ΓΡΑΦΙΚΗ ΥΛΗ, ΒΕΡΝΙΚΗ ΚΑΙ ΚΟΚΑΛΟ ΥΠΟΔΗΜΑΤΩΝ)	50	Π	
4.23	ΟΔΗΓΟΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΕ ΤΟΥΛΑΧΙΣΤΟΝ ΔΥΟ ΓΛΩΣΣΕΣ (ΕΝΤΥΠΟΣ ή ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ)	50	Π	



4.25	ΕΠΑΡΚΗΣ ΙΜΑΤΙΣΜΟΣ ΣΕ ΑΡΙΣΤΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ		Υ	ΜΑΞΙΛΑΡΙΑ, ΣΕΝΤΟΝΙΑ, ΚΟΥΒΕΡΤΑ, ΚΑΛΟΚΑΙΡΙΝΗ, ΧΕΙΜΕΡΙΝΟ ΠΑΠΛΩΜΑ ή ΚΟΥΒΕΡΤΑ ΑΝΑΛΟΓΑ ΜΕ ΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ
4.26	ΚΑΛΥΜΜΑΤΑ ΥΞΙΕΙΝΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΓΙΑ ΤΑ ΣΤΡΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΤΑ ΜΑΞΙΛΑΡΙΑ	50	Υ	
4.27	Καθαρισμός στρωμάτων σε ετήσια βάση		Υ	Απαιτείται πιστοποιητικό ή σχετική απόδειξη καθαριστηρίου ή ύπαρξη ειδικής συσκευής καθαρισμού στρωμάτων, (ατμοκαθαριστής) στο ξενοδοχείο, εκτός αν καλύπτεται το συγκεκριμένο κριτήριο με άλλο τρόπο, π.χ. εγγύηση κατασκευαστή
4.28	ΕΠΙΛΟΓΗ ΜΑΞΙΛΑΡΙΩΝ	50	Π	ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΤΥΠΩΝ ΥΠΟΑΛΛΕΡΓΙΚΑ
4.29	ΝΤΟΥΛΑΠΑ ΜΕ ΙΚΑΝΟ ΑΡΙΘΜΟ ΚΡΕΜΑΣΤΡΩΝ		Υ	
4.30	ΚΡΕΜΑΣΤΡΕΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΤΥΠΩΝ- ΤΟΥΛΑΧΙΣΤΟΝ ΔΥΟ	25	Π	(Π.Χ. ΠΑΝΤΕΛΟΝΙΩΝ, ΦΟΥΣΤΩΝ, ΚΟΥΣΤΟΥΜΙΩΝ)
4.31	ΈΝΑ ΚΑΘΙΣΜΑ/ ΚΑΡΕΚΛΑ ΑΝΑ ΚΛΙΝΗ		Υ	
4.32	Τραπεζάκι	50	ΠΡ	
4.33	ΤΡΑΠΕΖΙ ή ΓΡΑΦΕΙΟ ή ΆΛΛΗ ΕΠΙΦΑΝΕΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	50	Π	
4.34	ΚΟΜΟΔΙΝΑ ή ΆΛΛΗ ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΗ ΕΠΙΦΑΝΕΙΑ		Υ	
4.35	ΕΠΠΛΟ ΤΟΥΑΛΕΤΑΣ ΚΡΕΒΑΤΟΚΑΜΑΡΑΣ ΜΕ ΚΑΘΡΕΦΤΗ	50	Π	
4.36	ΦΩΤΙΣΜΟΣ ΑΝΑΓΝΩΣΗΣ ΔΙΠΛΑ ΣΤΟ ΚΡΕΒΑΤΙ		Υ	
4.37	ΚΕΝΤΡΙΚΟΣ ΔΙΑΚΟΠΤΗΣ ΦΩΤΙΣΜΟΥ ΔΩΜΑΤΙΟΥ ΣΤΗΝ ΕΙΣΟΔΟ	50	Π	



4.38	ΚΕΝΤΡΙΚΟΣ ΔΙΑΚΟΠΤΗΣ ΦΩΤΙΣΜΟΥ ΔΩΜΑΤΙΟΥ ΣΔΠΛΑ ΣΤΟ ΚΡΕΒΑΤΙ	50	Π	
4.39	Ελεύθερες πρίζες ρεύματος στο δωμάτιο, (2 τουλάχιστον)		Υ	
4.40	ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΠΛΗΡΟΥΣ ΣΥΣΚΟΤΙΣΗΣ ΤΟΥ ΔΩΜΑΤΙΟΥ		Υ	ΠΧ ΠΑΡΑΘΥΡΟΦΥΛΛΑ, ΚΟΥΡΤΙΝΑ ΣΥΣΚΟΤΙΣΗΣ
4.41	ΠΑΓΚΟΣ ΑΠΟΣΚΕΥΩΝ		Υ	ΠΤΥΣΣΟΜΕΝΟΣ ή ΜΗ
4.42	ΚΑΛΑΘΙ ΑΧΡΗΣΤΩΝ		Υ	
4.43	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ή ΣΥΣΚΕΥΗ ΑΦΥΠΝΙΣΗΣ		Υ	
4.44	Πίνακας με ανάγλυφες οδηγίες διαφυγής στα δωμάτια ΑμεΑ		Υ	
4.45	Κατάλογος υπηρεσιών σε συστήματα γραφής και ανάγνωσης τυφλών, (braille) στα δωμάτια ΑμεΑ		Υ	
4.46	Τιμοκατάλογος παρεχόμενων εδεσμάτων ποτών σε σύστημα γραφής και ανάγνωσης τυφλών, (Braille) στα δωμάτια ΑμεΑ		Υ	
4.47	Ανάγλυφη αναγραφή αριθμού δωματίου σε σύστημα γραφής και ανάγνωσης τυφλών, (braille) στα δωμάτια ΑμεΑ		Υ	
A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙΑ	3*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
5.1	ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΚΟΥΖΙΝΑΣ, ΕΠΙΠΛΑ (τραπέζι- καρεκλές) ΚΑΙ ΑΝΑΛΟΓΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ		Υ	
5.3	ΜΑΓΕΙΡΙΚΗ ΣΥΣΚΕΥΗ ΔΥΟ ΕΣΤΙΩΝ		Υ	
5.4	ΗΛΕΚΤΡΙΚΟ ΨΥΓΕΙΟ		Υ	
5.5	ΚΑΦΕΤΙΕΡΑ ΦΙΛΤΡΟΥ, ΦΡΥΓΑΝΙΕΡΑ ή ΤΟΣΤΙΕΡΑ, ΦΟΥΡΝΟΣ ΜΙΚΡΟΚΥΜΑΤΩΝ, ΒΡΑΣΤΗΡΑΣ ΝΕΡΟΥ	100		
A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙΑ	3*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ



6.1	ΜΠΑΝΙΕΡΑ ή ΝΤΟΥΖΙΕΡΑ ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΟ ΤΩΝ ΔΩΜΑΤΙΩΝ / ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΩΝ ΜΕ ΤΑ ΛΟΙΠΑ ΕΙΔΗ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ ΜΠΑΝΙΟΥ ΚΑΙ ΠΑΡΟΧΗ ΧΑΡΤΙΟΥ ΥΓΕΙΑΣ, ΣΑΠΟΥΝΙΟΥ, ΑΦΡΟΛΟΥΤΡΟΥ, ΣΑΜΠΟΥΑΝ		Υ	
6.1.α	Ιδιαίτερο λουτό για κάθε δωμάτιο/διαμέρισμα		Υ	
6.1.β	Μπανιέρα ή ντουζιέρα στο σύνολο των λουτρών με τα λοιπά είδη υγιεινής και εξοπλισμό μπάνιου και παροχή χαρτιού υγείας, σαπουνιού, αφρόλουτρου, σαμπουάν		Υ	Στην υποχρέωση για τοποθέτηση μπανιέρας ή ντουζιέρας δεν εμπίπτουν τα λουτρά των δωματίων για Α.Μ.Κ. Τα δε λοιπά είδη υγιεινής ακολουθούν τις ειδικές προδιαγραφές
6.4	ΑΝΤΙΟΛΙΣΘΗΤΙΚΗ ΕΠΙΦΑΝΕΙΑ ΣΤΗΝ ΜΠΑΝΙΕΡΑ ή ΝΤΟΥΖΙΕΡΑ		Υ	Η ΕΠΙΦΑΝΕΙΑ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΕΧΕΙ ΜΟΝΙΜΗ ή ΟΧΙ
6.8	ΚΑΘΡΕΠΤΗΣ		Υ	
6.9	Προσβάσιμη πρίζα δίπλα στο καθρέπτη		Υ	Μπορεί να είναι τοποθετημένη και έξω από την πόρτα σε σημείο που την καθιστά εύκολα προσβάσιμη
6.10	ΜΕΓΕΝΘΥΝΤΙΚΟΣ ΚΑΘΡΕΠΤΗΣ	25	Π	
6.11	ΣΤΕΓΝΩΤΗΡΑΣ ΜΑΛΛΙΩΝ	25	Υ	
6.12	ΣΥΣΚΕΥΗ ΤΗΛΕΦΩΝΟΥ ΣΤΟ ΛΟΥΤΡΟ	50	Π	
6.13	ΜΠΟΥΡΝΟΥΖΙ ΚΑΙ ΜΠΑΝΤΟΦΛΕΣ ΜΠΑΝΙΟΥ (ΑΝΑ ΚΛΙΝΗ)	25	Π	
6.14	ΕΠΑΡΚΗΣ ΚΑΙ ΚΑΛΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΙΑΜΑΤΙΣΜΟΥ ΑΝΑΛΟΓΟΣ ΤΗΣ ΔΥΝΑΜΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ		Υ	
6.15	ΖΥΓΑΡΙΑ	25	Π	
6.16	ΠΕΤΣΕΤΕΣ ΠΙΣΙΝΑΣ ή ΘΑΛΑΣΣΗΣ	25	Π	
6.17	ΠΑΡΟΧΗ ΖΕΣΤΟΥ ΝΕΡΟΥ ΕΠΙ 24 ΩΡΕΣ		Υ	



6.18	ΠΡΟΣΘΕΤΑ ΕΙΔΗ ΚΟΣΜΗΤΙΚΗΣ (ΚΑΤΑΛΥΜΜΑΤΑ ΚΕΦΑΛΗΣ, ΒΑΜΒΑΚΙ, ΞΥΡΑΦΑΚΙΑ ΜΙΑΣ ΧΡΗΣΕΩΣ, ΜΠΑΤΟΝΕΤΕΣ ΑΥΤΙΩΝ, ΛΟΣΙΟΝ ή ΓΑΛΑΚΤΩΜΑ ΣΩΜΑΤΟΣ- ΧΕΡΙΩΝ, ΚΡΕΜΑ ΜΑΛΛΙΩΝ, ΛΙΜΑ ΝΥΧΙΩΝ, ΣΑΚΟΥΛΕΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ, ΟΔΟΝΤΟΒΟΥΡΤΣΑ ΜΕ ΟΔΟΝΤΟΠΑΣΤΑ ΜΙΑΣ ΧΡΗΣΕΩΣ, ΧΑΡΤΟΜΑΝΤΙΛΑ)	5	Π	
A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙΑ	3*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
7.1	Παροχή πρωινού σε ενδεδειγμένη αίθουσα		Υ	Σύμφωνα με τις ισχύουσες υγειονομικές διατάξεις
7.2	ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑΤΟΣ ΠΡΩΙΝΟΥ ΣΤΑ ΔΩΜΑΤΙΑ	100	Π	
7.3	Υπαρξη καταστήματος μαζικής εστίασης	250/κατάστημα, (500 μέγιστο)	ΠΡ 250	Σύμφωνα με τον πίνακα προσωπικού που υποβάλλεται στο Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας σε Ξ/Χ: α.Εποχικής λειτουργίας η δυναμικότητα του εστιατορίου να αντιστοιχεί στο 60% των κλινών. β.Συνεχούς, (όλο το χρόνο) λειτουργίας η δυναμικότητα του εστιατορίου να αντιστοιχεί στο 30% των κλινών, (βαθμολογούνται έως 2 εστιατόρια ανά Ξ/Χ)
7.4	Παροχή φαγητού στο ξενοδοχείο σε συνεργασία με εστιατόριο επιπλέον του υποχρεωτικού καταστήματος εστίασης	150	ΠΡ	



7.5	ΣΥΝΘΕΣΗ ΠΡΩΙΝΟΥ (ΕΛΑΧΙΣΤΗ): ΚΑΦΕΣ (ΦΙΛΤΡΟΥ, ΣΤΙΓΜΙΑΙΟΣ, ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ), ΤΣΑΙ, ΓΑΛΑ, 2 ΕΙΔΗ ΦΡΕΣΚΟΥ ΨΩΜΙΟΥ, ΦΡΥΓΑΝΙΕΣ, ΚΕΙΚ, ΒΟΥΤΥΡΟ, ΜΑΡΓΑΡΙΝΗ, 2 ΕΙΔΗ ΜΑΡΜΕΛΑΔΑΣ, ΜΕΛΙ, ΤΥΡΙ, ΑΛΛΑΝΤΙΚΑ, ΑΥΓΑ (ΖΕΣΤΑ/ΚΡΥΑ), ΓΙΑΟΥΡΤΙ, ΔΗΜΗΤΡΙΑΚΑ, ΧΥΜΟΙ ΦΡΟΥΤΩΝ, ΦΡΕΣΚΑ ΦΡΟΥΤΑ		Υ	
7.6	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΡΩΙΝΟΥ ΑΝΩ ΤΩΝ 3 ΩΡΩΝ	100	Π	
7.7	Υπηρεσία Δωματίου, (room service)			
	α. για 12 ώρες	100	ΠΡ	
	β. για 24 ώρες	200	ΠΡ	
7.8	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΠΡΩΙΝΟΥ ΝΩΡΙΣ ΤΟ ΠΡΩΙ	100	Π	
7.9	ΠΑΡΟΧΗ ΦΑΓΗΤΟΥ ή ΠΡΩΙΝΟΥ ΣΕ ΠΕΛΑΤΕΣ ΣΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΕΣ, ΕΦΟΣΟΝ ΖΗΤΗΘΕΙ	50	Π	
7.10	Κατάστημα αναψυχής, (Κυλικείο/μπαρ)	250 κατάστημα, (500 μέγιστο)	ΠΡ	Βαθμολογούνται έως 2 κυλικεία/μπαρ ανά Ξ/Χ
A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙΑ	3*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
8.1	ΑΙΘΟΥΣΑ ΨΥΧΑΓΩΓΙΑΣ- ΠΑΙΧΝΙΔΙΩΝ(Π.Χ. ΕΠΙΤΡΑΠΕΖΙΑ ΠΑΙΧΝΙΔΙΑ, ΜΠΙΛΙΑΡΔΟ)	100	ΠΡ	
8.2	Οργανωμένος παιδότοπος κλειστός τουλάχιστον 20 τ.μ. ή υπαίθριος, (περιφραγμένος εκτός κτιρίου)	100	Π	Απαιτείται πιστοποίηση
8.3	ΚΟΛΥΜΒΗΤΙΚΗ ΔΕΞΑΜΕΝΗ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΗ:			
	A) Εως 150τ.μ.	150	Π	ΒΑΘΜΟΛΟΓΟΥΝΤΑΙ ΕΩΣ 2 ΚΟΛΥΜΒΗΤΙΚΕΣ ΔΕΞΑΜΕΝΕΣ ΑΝΑ Ξ/Χ
	B) ΑΝΩ ΤΩΝ 150τ.μ.	200		



8.4	ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΥΔΡΟΜΑΣΑΖ ΣΤΗ ΚΟΛΥΜΒΗΤΙΚΗ ΔΕΞΑΜΕΝΗ	50	Π	
8.9	Κέντρο ομορφιάς, (Salon de beaute)/εργαστήριο αισθητικής που περιλαμβάνει τουλάχιστον θεραπείες προσώπου, θεραπείες άκρων, μακιγιάζ, αποτρίχωση	150	ΠΡ	Απαιτείται πιστοποίηση σύμφωνα με τις ισχύουσες υγειονομικές διατάξεις
8.10	ΧΩΡΟΣ ΑΘΛΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΕΜΒΑΔΟΥ ΤΟΥΛΑΧΙΣΤΟΝ 20τ.μ. ΠΟΥ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΙ ΚΑΤ' ΕΛΑΧΙΣΤΟ 4 ΟΡΓΑΝΑ ΝΕΑΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ (Π.Χ. STER MACHINE, ΔΙΑΔΡΟΜΟΣ, ΠΟΔΗΛΑΤΟ, ΚΩΠΗΛΑΤΟ-ΕΡΓΟΜΕΤΡΟ, ΠΑΓΚΟΙ, ΑΛΤΗΡΕΣ)	100	ΠΡ	
8.11	θεάτρο ή κινηματογράφος	100	ΠΡ	Απαιτείται πιστοποίηση σύμφωνα με τις ισχύουσες υγειονομικές διατάξεις
8.12	ΓΗΠΕΔΟ/Α ΓΙΑ ΑΘΛΟΠΑΙΔΙΕΣ	150	Π	Π.Χ. ΤΕΝΙΣ, ΜΠΑΣΚΕΤ, ΒΟΛΕΪ
8.13	ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ-ΨΥΧΑΓΩΓΙΑ (ANIMATION)	100	Π	
8.14	ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ	100	Π	ΔΙΑΚΡΙΤΙΚΟΣ ΧΩΡΟΣ ΓΙΑ ΑΝΑΞΕΝΩΣΗ
A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙΑ	3*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
9.2	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΑΠΟ ΚΑΙ ΠΡΟΣ ΤΟ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟ, ΛΙΜΑΝΙ, ΣΤΑΘΜΟ	200	Π	ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΑ ΟΡΙΖΟΜΕΝΑ ΣΤΗΝ ΠΑΡΑΓΡΑΦΟ Η2 ΠΕΡ.5 ΤΟΥ ΑΡΘΡΟΥ ΠΡΩΤΟΥ ΤΟΥ Ν.40.93/12 ΌΠΩΣ ΙΣΧΥΕΙ
9.4	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΕΓΝΟΥ ΚΑΘΑΡΙΣΜΑΤΟΣ- ΠΛΥΣΙΜΑΤΟΣ- ΣΙΔΕΡΩΜΑΤΟΣ	100	Π	
9.5	Ιδιωτική ασφάλιση πελατών	200	ΠΡ	Ασφάλιση αστικής ευθύνης
9.6	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΦΥΛΑΞΗΣ ΠΑΙΔΙΩΝ	100	Π	ΑΠΟ ΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΟ ΠΡΩΪΠΙΚΟ
9.8	Καταστήματα εντός Ξ/Δ	50/κατ/μα Μέγιστος αριθμός μορίων 150	ΠΡ	Ενδεικτικά : μινι μαρκετ, ανθοπωλείο, κοσμημ/λειο κλπ). Απαιτείται η αδειοδότηση τους



A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙΑ	3*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
10.1	ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ-ΠΡΟΤΥΠΩΝ:			ΤΑ ΜΟΡΙΑ ΠΟΛΛΑΠΛΑΣΙΑΖΟΝΤΑΙ ΕΠΙ ΚΑΘΕ ΔΙΑΤΕΘΙΜΕΝΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ
	Α) ECOLABEL, EMAS, ISO 14001	200		
	Β) GREEN GLOBE, GREEN KEY, TRAVELIFE ή ΑΛΛΑ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΑ ΔΗΜΟΣΙΑ ή ΙΔΙΩΤΙΚΑ ΠΡΟΤΥΠΑ	150	Π	
	Γ) ΒΙΟΛΟΓΙΚΗ ΓΕΩΡΓΙΑ ή ΚΑΙ ΧΡΗΣΗ ΒΙΟΛΟΓΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ	150		
10.2	Πιστοποίηση συστημάτων διαχείρισης ποιότητας, (πχ. ISO 9001:2008, European Hospitality Quality της Hotrec και άλλα αντίστοιχα πρότυπα) β). Σήμα :Boutique Hotel» που χορηγείται από το Ξ.Ε.Ε.	α). 1»0 β).200	ΠΡ	Τα μόρια πολλαπλασιάζονται επι κάθε διατιθέμενο πιστοποιητικό
10.3	Πιστοποίηση συστημάτων ασφαλείας : α).Τροφίμων ISO 22000:2005 β).Τροφίμων HACCP, CODEX ALIMENTARIUS γ).εγκαταστάσεων και εξοπλισμού για την εκμίσθωση μέσων αναψυχής	α).200 β).100 γ).100	ΠΡ	Τα μόρια πολλαπλασιάζονται επί κάθε διατιθέμενο πιστοποιητικό
10.4	Αναφορά εταιρικής κοινωνικής ευθύνης ISO 26000-Social – Responsibility Standard ή άλλα αντίστοιχα πρότυπα	100	ΠΡ	
10.5	Εναρξη στο Προγραμμα <ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΠΡΩΙΝΟ> του ΞΕΕ	250	ΠΡ	
10.6	Ειδικό σήμα ποιότητας ελληνικής κουζίνας ή πιστοποίηση τοπικής κουζίνας βάσει δημοσίων ή ιδιωτικών προτύπων	200	ΠΡ	
10.7	ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ (ΑΝ ΔΕΝ ΔΙΑΘΕΤΕΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ)	100	Π	
A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙΑ	3*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ



11.1	ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΤΟΥΛΑΧΙΣΤΟΝ ΤΟΥ 10% ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΕ ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΧΕΤΙΚΟ ΜΕ ΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΔΙΑΡΚΕΙΑΣ ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΗΣ ΤΩΝ 20 ΩΡΩΝ ΣΕ ΕΤΗΣΙΑ ΒΑΣΗ	150	Π	ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ Η ΣΧΕΤΙΚΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ
11.2	ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ ΣΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	50	Π	
11.3	ΑΠΟΔΕΛΕΙΓΜΕΝΗ ΓΝΩΣΗ ΞΕΝΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ:		Π	
	Α) 50% ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	100		
	Β) 40% ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	70		
	Γ) 30% ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	50		
11.4	ΑΠΟΦΟΙΤΟΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΣΧΟΛΩΝ:		Π	
	Α) 50% ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	150		
	Β) 40% ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	100		
	Γ) 30% ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	70		
11.5	ΑΝΑΛΟΓΙΑ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΑΡΙΘΜΟ ΤΩΝ ΚΛΙΝΩΝ (ΓΙΑ ΚΑΘΕ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ ΣΕ ΠΛΗΡΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ):		Π	
	Α) ΤΟΥΛΑΧΙΣΤΟΝ ΕΝΑΣ(ΜΙΑ)/4 ΚΛΙΝΕΣ	200		
	Β) ΤΟΥΛΑΧΙΣΤΟΝ ΕΝΑΣ(ΜΙΑ)/6 ΚΛΙΝΕΣ	150		
	Γ) ΤΟΥΛΑΧΙΣΤΟΝ ΕΝΑΣ(ΜΙΑ)/8 ΚΛΙΝΕΣ	100		
	Δ) ΤΟΥΛΑΧΙΣΤΟΝ ΕΝΑΣ(ΜΙΑ)/10 ΚΛΙΝΕΣ	50		
A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙΑ	3*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
12.1	ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΩΝ ΧΩΡΩΝ		Υ	
12.2	ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ ΔΩΜΑΤΙΩΝ		Υ	



12.3	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΑΛΛΑΓΗΣ ΚΛΙΝΟΣΚΕΠΑΣΜΑΤΩΝ		Υ ΚΑΘΕ 2 ΜΕΡΕΣ	
12.4	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΑΛΛΑΓΗΣ ΙΜΑΤΙΣΜΟΥ ΜΠΑΝΙΟΥ		Υ ΚΑΘΕ ΜΕΡΑ	
12.5	ΔΕΥΤΕΡΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟ ΒΡΑΔΥ ΩΣ ΠΡΟΣΘΕΤΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΔΩΜΑΤΙΟΥ (ΑΛΛΑΓΗ ΠΕΤΣΕΤΩΝ, ΑΠΟΜΑΚΡΥΝΣΗΣ ΚΑΛΥΜΑΤΟΣ ΚΡΕΒΑΤΙΟΥ, ΑΔΕΙΑΣΜΑ ΚΑΛΑΘΙΟΥ ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΩΝ)	150	Π	
12.6	ΑΛΛΑΓΗ ΠΕΤΣΕΤΩΝ ΚΑΤΟΠΙΝ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ	50	Π	
12.7	ΤΗΡΗΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΑΠΕΝΤΟΜΩΣΗΣ- ΜΥΟΚΤΟΝΙΑΣ ΑΠΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΑ ΣΥΝΕΡΓΕΙΑ		Υ	ΜΕ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ
A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙΑ	3*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
13.1	ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ ΔΙΓΛΩΣΣΗ ΜΕ ΕΠΙΚΑΙΡΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ, ΜΕ ΡΕΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΕΣ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ (ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΙ ΧΩΡΟΙ, ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΟΙ ΧΩΡΟΙ, ΔΩΜΑΤΙΑ)		Υ	
13.2	ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ ΜΕ ΕΠΙΛΟΓΗ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ	50	Π	
13.3	ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ- ΔΙΑΝΟΜΗ ΦΥΛΛΑΔΙΩΝ		Υ	



ΣΥΝΟΛΟ		4050	

Παράρτημα Η.2.2 « Κριτήρια Κατάταξης στο ιταλικό σύστημα ξενοδοχείου Β»

Παράρτημα Η.2.2.α « Κριτήρια Κατάταξης στο ιταλικό σύστημα ξενοδοχείου Β – κριτήρια εθνικού συστήματος »

N°	Παράρτημα Β:«Κριτήρια Κατάταξης Ιταλίας »	Βαθμοί	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ 3 * ΜΕΛΕΤΗΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ✓ πληρούνται X δεν πληρούνται
	<i>HOTEL (3)***</i>		
	ΔΗΛΩΣΗ ΟΡΙΣΜΟΥ ΤΩΝ ΕΛΑΧΙΣΤΩΝ ΕΘΝΙΚΩΝ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ ΕΘΝΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ		
1	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ		
	- Υποδοχή ανοιχτή τουλάχιστον 16 ώρες την ημέρα νυχτερινός αχθοφόρος	Y	✓
	- διαθέσιμος εργαζόμενος σε εφημερία	Y	✓
	- υπηρεσία αποσκευών κατά τις ώρες υποδοχής	Y	✓
	- πρέπει να διαθέτει καλάθι αποσκευών	Y	✓
	- χρηματοκιβώτιο του ξενοδοχείου διαθέσιμο για τους επισκέπτες	Y	✓
2	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΜΠΑΡ		
	- ανοιχτή τουλάχιστον 12 ώρες την ημέρα, με προσωπικό	Y	✓
	- υπηρεσία μπαρ στα δωμάτια	Y	✓
	- διαθέσιμο τουλάχιστον 12 ώρες την ημέρα, με προσωπικό	Y	✓
3	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΩΙΝΟΥ		
	- σε χώρους ή κοινόχρηστους χώρους που προορίζονται και για άλλες χρήσεις	Y	✓
4	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΩΜΑΤΙΟΥ		
	- υπηρεσία καθαριότητας στα δωμάτια μία φορά την ημέρα	Y	✓
	- αλλαγή κλινοσκεπασμάτων δύο φορές την εβδομάδα, εκτός αν ο πελάτης επιλέξει να προστατεύσει το περιβάλλον	Y	✓
	- αλλαγή πετσετών τρεις φορές την εβδομάδα, εκτός αν ο πελάτης επιλέξει να προστατεύσει το περιβάλλον	Y	✓
5	ΞΕΝΕΣ ΓΛΩΣΣΕΣ		
	- Τουλάχιστον μία ξένη γλώσσα	Y	✓
6	ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ		
	- υπηρεσία φαξ και φωτοτυπίας	Y	✓
	- στολές προσωπικού	Y	✓
	- Υπηρεσία Internet αποκλειστικά για τους κατοίκους	Y	✓
7	ΧΩΡΟΙ ΚΟΙΝΟΥ		
	- τουλάχιστον έναν χώρο κοινής χρήσης που μπορεί να περιλαμβάνει την τραπεζαρία ή την αίθουσα πρωινού	Y	✓
	- τραπεζαρία (εάν παρέχεται υπηρεσία)	Y	✓
	- διαθεσιμότητα κάποιου είδους φαγητού και ποτού, ακόμη και με ένα μόνο μηχάνημα αυτόματης πώλησης	Y	✓

	- τουλάχιστον 4 τ.μ. για κάθε ένα από τα 10 πρώτα δωμάτια ή μονάδες διαμονής, 1 τ.μ. για κάθε ένα από τα επόμενα δωμάτια ή μονάδες διαμονής μέχρι το 20ό, 0,5 τ.μ. για κάθε ένα από τα ακόλουθα δωμάτια άνω των 20	Y	√
8	ΜΠΑΝΙΑ ΚΟΙΝΗΣ ΧΡΗΣΗΣ		
	- Χώροι υγιεινής σε κάθε κοινόχρηστο χώρο, διαχωρισμένοι ανάλογα με το φύλο.	Y	√
	- Για τα υπνοδωμάτια χωρίς ιδιωτικό μπάνιο, πρέπει να υπάρχει ένα πλήρες κοινόχρηστο μπάνιο για κάθε 8 κρεβάτια ή τουλάχιστον ένα μπάνιο ανά όροφο.	Y	√
	- Ιδιωτικά μπάνια στα δωμάτια	Y	√
	- Το 100% όλων των δωματίων πρέπει να διαθέτουν ιδιωτικό μπάνιο με ζεστό και κρύο νερό.	Y	√
9	ΜΕΓΕΘΗ ΔΩΜΑΤΙΩΝ		
	- Το ίδιο με τα αστέρια 1 και 2	Y	√
		Y	
10	ΤΥΠΙΚΕΣ ΑΝΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ	Y	
	- ανελκυστήρας για τους επισκέπτες υποχρεωτική για κτίρια άνω των δύο ορόφων	Y	ΔΕΝ ΥΠΑΡΧΕΙ ΑΠΑΙΤΗΣΗ
	- θέρμανση καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, εκτός από τα ξενοδοχεία με περιορισμένο άνοιγμα για τη θερινή περίοδο.	Y	√
	- διάφορος εξοπλισμός	Y	√
	- Τηλεόραση στον κοινόχρηστο χώρο	Y	√
	- τηλέφωνο κοινής χρήσης	Y	√
11	ΠΑΡΟΧΕΣ ΔΩΜΑΤΙΟΥ		
	- βασική επίπλωση (κρεβάτι με κομοδίνο ή ράφι για κάθε κρεβάτι, καρέκλα ή άλλο κάθισμα στο κρεβάτι, τραπέζι, ντουλάπα, καθρέφτης, καλάθι απορριμμάτων, φως στο κομοδίνο)	Y	√
	- κουμπί κλήσης έκτακτης ανάγκης με ενδοσυνεννόηση ή κουδούνι	Y	√
	- σκαμπό ή ράφι κατάλληλο για αποσκευές	Y	√
	- τηλεόραση	Y	√
	- - τηλέφωνο με απευθείας κλήση	Y	√
	- τουλάχιστον το 50% των δωματίων πρέπει να διαθέτουν χρηματοκιβώτιο στο δωμάτιο	Y	√
12	ΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΠΑΡΟΧΕΣ Μπάνιου (νιπτήρας, τουαλέτα, μπιντέ, μπανιέρα ή ντους)		
	- κουμπί κλήσης έκτακτης ανάγκης σε όλες τις τουαλέτες (ιδιωτικές και κοινές)	Y	√
	- πετσέτες προσώπου, πετσέτες μπάνιου και χαλάκια μπάνιου ανάλογα με τον αριθμό των επισκεπτών	Y	√
	- σαπούνι	Y	√
	- καλάθι και σάκοι απορριμμάτων	Y	√
	- σεσουάρ μαλλιών	Y	√

Παράρτημα Η.2.2.β « Κριτήρια Κατάταξης στο **ιταλικό** σύστημα ξενοδοχείου
B - περιφερειακό σύστημα της Τοσκάνης»

	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΤΟΣΚΑΝΗΣ	3* ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ 3* ΜΕΛΕΤΗΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ
1	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ		✓ πληρούνται X δεν πληρούνται
1.1	Αριθμός ωρών ανά ημέρα κατά τις οποίες παρέχονται υπηρεσίες υποδοχής και θυρωρείου - πληροφορίες από το προσωπικό (1)	16	✓
	(1) Ως "προσαρτημένο προσωπικό" νοείται το πρόσωπο (ιδιοκτήτης, βοηθός, υπάλληλος) που έχει οριστεί για τη συγκεκριμένη υπηρεσία κατά κύριο λόγο		
1.2	Νυχτερινή υπηρεσία: διαθέσιμος συνοδός κατόπιν κλήσης	Y	✓
1.3	Υπηρεσία κεντρικής φύλαξης, η οποία παρέχεται από τον φορέα εκμετάλλευσης μέσω του κεντρικού χρηματοκιβωτίου.	Y	✓
1.4	Αριθμός ημερήσιων ωρών κατά τις οποίες εξασφαλίζεται η εσωτερική μεταφορά αποσκευών με καροτσάκι. Το καροτσάκι είναι διαθέσιμο στους πελάτες για χρήση χωρίς τη βοήθεια του προσωπικού.	16	✓
1.5	Αριθμός ημερήσιων ωρών κατά τις οποίες παρέχεται εσωτερική μεταφορά αποσκευές από το προσωπικό	-	
1.6	Υπηρεσία πρωινού		
1.6.1	Σε ειδική αίθουσα ή επίσης για τροφοδοσία	Y	✓
1.7	Υπηρεσία μπαρ	--	
1.7.2	Αριθμός ημερήσιων ωρών κατά τις οποίες παρέχεται υπηρεσία μπαρ σε κοινή χρήση	12	✓
1.7.4	Αριθμός ημερήσιων ωρών κατά τις οποίες παρέχεται υπηρεσία μπαρ στα δωμάτια ή μονάδες	12	✓
1.8	Αναγνωριστικά προσωπικού		
1.8.1	Πινακίδα ονόματος προσωπικού	Y	✓
1.8.2	Στολές προσωπικού υποδοχής και εστιατορίου	Y	✓
1.9	Αριθμός ξένων γλωσσών που γνωρίζουν με ευχέρεια το προσωπικό θυρωρός και ρεσεψιονίστ (2)	1	✓
	(2) Απαιτείται επαγγελματική γνώση της γλώσσας που δεν τεκμηριώνεται απαραίτητα με πτυχίο. Σε ξενοδοχεία 5 αστέρων, η γνώση ξένων γλωσσών απαιτείται από όλο το προσωπικό, με ελάχιστη γνώση δύο ξένων γλωσσών από τον καθένα να περιορίζεται στο προσωπικό που παρέχει υπηρεσίες απευθείας στον πελάτη		
1.10	Αλλαγή ιματισμού μπάνιου (3)		
1.10.1	κάθε δεύτερη ημέρα, εκτός εάν ο πελάτης επιλέξει διαφορετικά για την προστασία του περιβάλλοντος		
1.10.2	κάθε μέρα, εκτός αν ο πελάτης επιλέξει διαφορετικά για την προστασία του περιβάλλοντος	Y	✓

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η.– Μελέτη Περίπτωσης - Ξενοδοχείου
Β Κατάταξη στο Περιφερειακό σύστημα της Τοσκάνης

	(3) Ως "σεντόνια μπάνιου" νοούνται οι πετσέτες μπάνιου, οι πετσέτες χεριών, οι φανέλες και τα χαλάκια μπάνιου. Πρέπει να αλλάζουν χωρίς εξαίρεση κάθε φορά που ο πελάτης αλλάζει		
1.11	Αλλαγή κλινοσκεπασμάτων (4)		
1.11.1	Κάθε μέρα, εκτός αν ο πελάτης επιλέξει διαφορετικά για την προστασία του περιβάλλοντος		
1.11.2	Κάθε δεύτερη ημέρα, εκτός εάν ο πελάτης επιλέξει διαφορετικά για την προστασία του περιβάλλοντος	Y	√
1.11.3	Κάθε 3 ημέρες, εκτός εάν ο πελάτης επιλέξει διαφορετικά για την προστασία του περιβάλλοντος		
	(4) Ως "κλινοσκεπάσματα" νοούνται τα σεντόνια και οι μαξιλαροθήκες. Τα κλινοσκεπάσματα πρέπει να αλλάζονται, χωρίς εξαίρεση, σε κάθε αλλαγή φιλοξενούμενων, ανεξάρτητα από τη διάρκεια της διαμονής.		
1.12	Υπηρεσία πλυσίματος και σιδερώματος για τους πελάτες		
1.12.1	Με παράδοση αυθημερόν εάν παραδοθεί πριν από τις 9 π.μ. μεσημέρι		
1.12.2	Με παράδοση εντός των επόμενων 24 ωρών		
1.13	Καθαρισμός σε δωμάτια ή μονάδες		
1.13.1	Μία φορά την ημέρα	Y	√
1.13.2	Μία φορά την ημέρα με απογευματινό συμμάζεμα (5)		
	(5) Για τα καταλύματα 4 αστέρων, η υπηρεσία θα παρέχεται κατόπιν αιτήματος του πελάτη		
1.14	Υπηρεσίες στάθμευσης (6)		
1.14.1	Υπηρεσία στάθμευσης και γκαράζ για τα οχήματα των πελατών, που παρέχεται 24 ώρες το 24ωρο από το προσωπικό, στο γκαράζ της επιχείρησης ή σε υπαίθριο γκαράζ		
1.14.2	Διαθέσιμος χώρος στάθμευσης για τουλάχιστον το 50% των δωματίων/μονάδων επίσης με τη σύμβαση (7)	Y	√
	(7) Για τις εγκαταστάσεις που υπήρχαν κατά την ημερομηνία έναρξης ισχύος του DPGR 87/R/2012, η υποχρέωση υφίσταται εάν είναι τεχνικά εφικτό ή εάν στην παρακείμενη περιοχή (200 ml) υπάρχει καλή διαθεσιμότητα χώρων στάθμευσης που πρέπει να βρεθούν κατόπιν συμφωνίας		
2	ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ, ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ		
2.1	Κοινές εγκαταστάσεις μπάνιου και τουαλέτας		
2.1.1	Τουαλέτες που προορίζονται για κοινόχρηστους χώρους ή/και χώρους τροφίμων και ποτών και χώρους με ξεχωριστές τουαλέτες για κάθε φύλο που εξασφαλίζουν προσβασιμότητα	Y	√
2.2	Θέρμανση σε όλη την εγκατάσταση. Η υποχρέωση αυτή δεν ισχύει για ξενοδοχειακές μονάδες 1, 2 και 3 αστέρων που λειτουργούν από την 1η Μαΐου έως τις	Y	√

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η.– Μελέτη Περίπτωσης - Ξενοδοχείου
B Κατάταξη στο Περιφερειακό σύστημα της Τοσκάνης

	30 Σεπτεμβρίου (9)		
	(9) Για ξενοδοχειακές μονάδες 4 και 5 αστέρων, υπάρχει υποχρέωση για το 100% των δωματίων και μονάδες για να είναι η θέρμανση ρυθμιζόμενη από τον πελάτη		
2.3	Κλιματισμός σε όλους τους κοινόχρηστους χώρους και στο δωμάτια/συστήματα διαβίωσης (10)		
	(10) Η απαίτηση κλιματισμού δεν ισχύει για ξενοδοχεία που βρίσκονται σε υψόμετρο άνω των 500 μέτρων.		
2.4	Ανελκυστήρας για χρήση από πελάτες (11)	Y	ΔΕΝ ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ
2.5	Ανελκυστήρας εξυπηρέτησης ή ανελκυστήρας εμπορευμάτων (11)		
	(11) Για τα κτίρια που υφίστανται κατά την ημερομηνία έναρξης ισχύος του DPGR 87/R/2012, η υποχρέωση για ανελκυστήρες και ανελκυστήρες εμπορευμάτων υφίσταται εφόσον, κατά την ανακαίνιση, είναι τεχνικά ή/και διοικητικά εφικτό. Για τα ξενοδοχεία 2 και 3 αστέρων που βρίσκονται σε κτίρια που υπήρχαν στις 28 Δεκεμβρίου 2012, η υποχρέωση υφίσταται μόνο για εκείνα με δωμάτια πάνω από τους δύο πρώτους ορόφους (εξαιρουμένου του ισογείου)		
2.6	Υπηρεσίες σύνδεσης		
2.6.1	Τηλεόραση κοινής χρήσης	Y	√
2.6.2	Υπολογιστές στη διάθεση των επισκεπτών με δωρεάν πρόσβαση στο διαδίκτυο ή δωρεάν Wi-Fi σε κοινόχρηστους χώρους (12)	Y	√
	(12) Εκτός από τις περιπτώσεις όπου η υπηρεσία δεν είναι τεχνικά εφικτή ή όπου η εγκατάσταση δηλώνει σε όλα τα εργαλεία επικοινωνίας και μάρκετινγκ ότι είναι "ψηφιακή αποτοξίνωση".		
2.7	Τηλέφωνο κοινής χρήσης	Y	√
2.8	Υπηρεσία φαξ	Y	√
2.9	Κοινοί χώροι υποδοχής και αναμονής για την εξυπηρέτηση των πελατών (13)		
2.9.2	Ένα ή περισσότερα δωμάτια (εξαιρουμένων τυχόν εστιατορίων και μπαρ, εφόσον είναι προσβάσιμα σε μη φιλοξενούμενους) με συνολικό εμβαδόν τουλάχιστον 4 τ.μ. για κάθε ένα από τα 10 πρώτα δωμάτια ή μονάδες διαμονής, 1 τ.μ. για κάθε ένα από τα επόμενα δωμάτια ή μονάδες διαμονής μέχρι το 20ό, 0,5 τ.μ. για κάθε ένα από τα ακόλουθα δωμάτια άνω των 20		
2.9.3	Ελάχιστη αύξηση (εκφρασμένη ως ποσοστό) των μέτρων στο πλαίσιο 2.9.2 για τις εγκαταστάσεις που υφίστανται κατά την ημερομηνία έναρξης ισχύος του DPGR 87/R/2012	10%	√ 66>58,85
2.9.5	Ελάχιστο ποσοστό του χώρου υποδοχής σε σχέση με τα μέτρα που αναφέρεται στο σημείο 2.9.3 με ελάχιστο όριο mq.25 (14)		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η.– Μελέτη Περίπτωσης - Ξενοδοχείου
B Κατάταξη στο Περιφερειακό σύστημα της Τοσκάνης

	(14) Για υφιστάμενα κτίρια που υπόκεινται σε ανακαίνιση ή/και μετατροπή ή υποχρέωση υφίσταται εάν είναι τεχνικά ή/και διοικητικά εφικτό		
2.10	Μπαρ		
2.10.1	Χώρος μπαρ		
2.10.2	Πάγκος μπαρ στην κοινόχρηστη αίθουσα (15)	Y	√
	(15) Ο πάγκος του μπαρ χαρακτηρίζεται από την παρουσία εξοπλισμού όπως καφετιέρα, νεροχύτη, ψυγείο, τρεχούμενο νερό		
3	ΕΞΑΡΤΗΜΑΤΑ, ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΔΩΜΑΤΙΟΥ ΚΑΙ ΜΟΝΑΔΑΣ		
3.1	Ελάχιστο ποσοστό δωματίων ή μονάδων με πλήρες ιδιωτικό μπάνιο (17)	100%	√
	(17) Μπάνιο εξοπλισμένο με νιπτήρα, λεκάνη τουαλέτας με καζανάκι, μπανιέρα ή ντους, μπιντέ ή ειδική ισοδύναμη λύση όταν υπάρχουν αντικειμενικά εμπόδια που σχετίζονται με τα δομικά χαρακτηριστικά, καθρέφτη με πρίζα, ζεστό και κρύο νερό, κουδούνι κλήσης		
3.2	Θέρμανση (βλέπε σημείο 2.2 και σχετικές σημειώσεις)	Y	√
3.3	Κλιματισμός (βλέπε σημείο 2.3 και σχετικές σημειώσεις)	Y	√
3.4	Επίπλωση και προμήθειες δωματίων και μονάδων		
3.4.1	Βασική επίπλωση που αποτελείται από ένα κρεβάτι με ένα κομοδίνο με φωτιστικό, μια καρέκλα ή πολυθρόνα για κάθε κρεβάτι, φωτισμό τοίχου ή οροφής, ένα μικρό τραπέζι με φωτιστικό, μια ντουλάπα, έναν καθρέφτη, ένα καλάθι απορριμμάτων. Το τραπέζακι του καφέ ή/και τα κομοδίνα μπορούν να αντικατασταθούν από λύσεις λειτουργικά ισοδύναμο	Y	√
3.4.2	Σκαμπό αποσκευών ή ράφι	Y	√
3.4.3	Ένα γραφείο με ένα σημείο φωτισμού για ανάγνωση που μπορεί να αντικατασταθεί από λειτουργικά ισοδύναμες λύσεις (19)		
	(19) Δεν είναι ο ίδιος πίνακας όπως στο 3,4,1		
3.4.4	Νιπτήρας εξοπλισμένος με ζεστό και κρύο νερό με καθρέφτη, πρίζα ρεύματος σε δωμάτια που δεν διαθέτουν ιδιωτικό μπάνιο		
3.4.5	Τεκμηρίωση ξενοδοχείου	Y	√
3.4.6	Τεκμηρίωση σχετικά με την περιοχή και/ή τις εκδηλώσεις, επίσης μέσω υπολογιστές και εγκαταστάσεις εκτύπωσης		
3.4.7	Υλικό γραφής και σύνδεση στο διαδίκτυο μέσω wi-fi ή καλώδιο σύνδεσης (20)	Y	√
	(20) Εκτός από τις περιπτώσεις όπου η υπηρεσία δεν είναι τεχνικά εφικτή ή όπου η εγκατάσταση δηλώνει ότι είναι "Digital DetoY" σε όλα τα εργαλεία επικοινωνίας και μάρκετινγκ		
3.4.8	Σαλόνι επιπλωμένο με τουλάχιστον μία πολυθρόνα ή καναπέ-καθισμα		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η.– Μελέτη Περίπτωσης - Ξενοδοχείου
B Κατάταξη στο Περιφερειακό σύστημα της Τοσκάνης

	για κάθε κρεβάτι		
3.4.9	Ποσοστό δωματίων ή μονάδων εξοπλισμένων με τηλεόραση (21)	100%	√
	(21) Για τις εγκαταστάσεις 4 και 5 αστέρων, παρέχεται τηλεόραση με πρόγραμμα διεθνών καναλιών και δορυφορική τηλεόραση (ή παρόμοια προσφορά, ακόμη και αν χρησιμοποιείται διαφορετική τεχνολογία μετάδοσης)		
3.4.10	Ποσοστό δωματίων ή μονάδων εξοπλισμένων με μίνι μπαρ	50%	√
3.4.11	Ποσοστό δωματίων ή μονάδων εξοπλισμένων με χρηματοκιβώτιο		
3.4.12	Τηλέφωνο	Y	√
	(22) Σε ξενοδοχεία 2 αστέρων, τα τηλέφωνα σε μεμονωμένα δωμάτια δεν επιτρέπεται να ενεργοποιούνται για απευθείας εξωτερικές κλήσεις.		
3.5	Επίπλωση και προμήθειες δωματίων και μονάδων (23)		
	(23) Σε δωμάτια που δεν εξυπηρετούνται από ιδιωτικό μπάνιο, το ιδιωτική παροχή του σημείου 3.5.1		
3.5.1	Σετ πετσετών ανά άτομο (αποτελούμενο από πετσέτα μπάνιου, πετσέτα χεριών και φανέλα), χαλάκι μπάνιου, σαπούνι ή υγρό απορρυπαντικό, απόθεμα χαρτιού τουαλέτας, σακούλες υγιεινής, κάδος απορριμμάτων	Y	√
3.5.2	Σαμπουάν, αφρόλουτρο μπάνιου, σκουφάκι ντους	Y	√
3.5.3	Στεγνωτήρας μαλλιών	Y	√
3.7	Κλήση προσωπικού		
3.7.1	Απευθείας τηλεφωνική κλήση	Y	√

Παράρτημα Η.2.2.γ «Κριτήρια Κατάταξης στο **ιταλικό** σύστημα ξενοδοχείου Β - περιφερειακό σύστημα του Βενέτο»

N.	ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ VENETO ΠΑ 807 της 27ης Μαΐου 2014			
	ΔΙΑΣΤΑΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΔΟΜΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	3	3s	
	ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΜΟΝΟ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΝΕΩΝ ΝΕΩΝ ΟΓΚΩΝ Ή ΔΟΜΩΝ			
	ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΗ ΑΙΘΟΥΣΑ ΠΡΩΙΝΟΥ			
1	έναν ή περισσότερους χώρους κοινής χρήσης συνολικής επιφάνειας τουλάχιστον 15 τετραγωνικών μέτρων			
2	έναν ή περισσότερους χώρους κοινής χρήσης, οι οποίοι μπορεί να συμπίπτουν με την αίθουσα εστιατορίου, με συνολική επιφάνεια 2 τ.μ. για κάθε ένα από τα είκοσι πρώτα κρεβάτια, 0,75 τ.μ. για κάθε ένα από τα επιπλέον κρεβάτια μέχρι το τεσσαρακοστό κρεβάτι και 0,50 για κάθε κρεβάτι πέραν του τεσσαρακοστού κρεβατιού			√
3	ως Νο 2, αυξήθηκε κατά δεκαπέντε τοις εκατό	Y	Y	x
4	ως Νο 2, αυξήθηκε κατά είκοσι πέντε τοις εκατό			
5	ως Νο 2, αυξήθηκε κατά πενήντα τοις εκατό			
	ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ			
6	σε ειδική αίθουσα			
7	υπηρεσία εστιατορίου παρέχεται επίσης στα δωμάτια/σουίτες/junior , κατόπιν αιτήματος του πελάτη			
	ΜΠΑΡ ΚΑΙ ΑΝΑΨΥΚΤΗΡΙΟ			
8	μπαρ σε ειδικούς χώρους ή αίθουσες			
9	μπαρ στην αίθουσα κοινοού	Y	Y	√
10	σημείο αναψυκτηρίου με υπάλληλο ή μηχανήμα αυτόματης πώλησης ποτών στην κοινόχρηστη αίθουσα			
	ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΗ ΑΙΘΟΥΣΑ ΓΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΕΙΣ			
11	αποκλειστική αίθουσα για συνεδριάσεις			
	ΕΙΣΟΔΟΣ ΠΟΥ ΠΡΟΣΤΑΤΕΥΕΤΑΙ ΑΠΟ ΒΕΡΑΝΤΑ Ή ΣΤΕΓΑΣΤΡΟ			
12	είσοδος που προστατεύεται από βεράντα ή στέγαστρο			
	ΑΙΘΟΥΣΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΣΕ ΟΡΟΦΟΥΣ			
13	δωμάτιο υπηρεσίας στους ορόφους στους ορόφους ή ντουλάπι με λευκά είδη			
	ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ / ΓΚΑΡΑΖ			
14	αποκλειστικό χώρο στάθμευσης για τουλάχιστον το 80 % των δωματίων / σουιτών // junior σουιτών μονάδων			
15	αποκλειστική υπηρεσία στάθμευσης για τουλάχιστον το 50 % των δωματίων / σουιτών // junior σουιτών μονάδων			
	ΔΩΜΑΤΙΑ ΠΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣ			
16	ντουλάπα και χώρος αποθήκευσης αποσκευών			
17	καθιστικό / αναγνώστηριο / αίθουσα ψυχαγωγίας ή χώρος			
18	σαλόνι καθιστικό ή / αίθουσα ανάγνωσης / ψυχαγωγίας / συνεδριάσεων αίθουσα / γυμναστήριο με τουλάχιστον 4 είδη εξοπλισμού			
	ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΕΠΙΦΑΝΕΙΕΣ ΥΠΝΟΔΩΜΑΤΙΩΝ ΚΑΙ ΛΟΥΤΡΩΝ			
	ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΕΠΙΦΑΝΕΙΕΣ ΜΟΝΟΚΛΙΝΩΝ ΔΩΜΑΤΙΩΝ			
19	μονόκλινο δωμάτιο με ελάχιστο εμβαδόν 8 τετραγωνικά μέτρα χωρίς ιδιωτικό μπάνιο	Y	Y	√
20	μονόκλινο δωμάτιο με ελάχιστη επιφάνεια 9 τετραγωνικών μέτρων χωρίς ιδιωτικό μπάνιο			



ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΕΠΙΦΑΝΕΙΕΣ ΔΙΚΛΙΝΩΝ ΔΩΜΑΤΙΩΝ			
21	δίκλινο δωμάτιο με ελάχιστο εμβαδόν 14 τετραγωνικά μέτρα χωρίς ιδιωτικό μπάνιο	Y	Y ✓
22	δίκλινο δωμάτιο με ελάχιστο εμβαδόν 15 τετραγωνικά μέτρα χωρίς ιδιωτικό μπάνιο		
23	δίκλινο δωμάτιο με ελάχιστο εμβαδόν 16 τετραγωνικά μέτρα χωρίς ιδιωτικό μπάνιο		
ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΕΠΙΦΑΝΕΙΕΣ ΔΩΜΑΤΙΩΝ ΜΕ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ ΑΠΟ ΔΥΟ ΚΡΕΒΑΤΙΑ			
24	το μέτρο του αριθμού 21 αυξάνεται κατά 6 τετραγωνικά μέτρα τουλάχιστον για κάθε πρόσθετο κρεβάτι χωρίς ιδιωτικά μπάνια	Y	Y
25	το μέτρο του αριθ. 22 αυξάνεται κατά 6 τετραγωνικά μέτρα τουλάχιστον για κάθε πρόσθετο κρεβάτι καθαρού ιδιωτικού μπάνιου		
26	το μέτρο του αριθμού 23 αυξάνεται κατά 6 τετραγωνικά μέτρα τουλάχιστον για κάθε πρόσθετο κρεβάτι χωρίς ιδιωτικό μπάνιο		
ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΕΠΙΦΑΝΕΙΕΣ ΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΛΟΥΤΡΩΝ ΣΕ ΔΩΜΑΤΙΑ / JUNIOR ΣΟΥΙΤΕΣ // ΣΟΥΙΤΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ			
27	ελάχιστη επιφάνεια 3 τετραγωνικών μέτρων ιδιωτικού μπάνιου	Y	Y ✓
28	ελάχιστη επιφάνεια μπάνιου 4 τετραγωνικά μέτρα		
29	ελάχιστη επιφάνεια 5 τετραγωνικών μέτρων ιδιωτικού μπάνιου		
ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΕΠΙΦΑΝΕΙΕΣ ΜΟΝΑΔΑΣ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ (άθροισμα όλων των δωματίων, εκτός των λουτρών)			
30	μονάδες ενός υπνοδωματίου: 10 m ²	Y	Y
31	μονάδες ενός υπνοδωματίου: 12 m ²		
32	μονάδες δύο υπνοδωματίων: 16 m ²	Y	Y
33	μονάδες δύο υπνοδωματίων: 18 m ²		
34	μονάδες τριών υπνοδωματίων: 22 m ²	Y	Y
35	μονάδες τριών υπνοδωματίων: 24 m ²		
36	μονάδες τεσσάρων υπνοδωματίων: 28 m ²	Y	Y
37	μονάδες τεσσάρων υπνοδωματίων: 30 m ²		
ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΕΠΙΦΑΝΕΙΕΣ ΣΟΥΙΤΕΣ (άθροισμα όλων των δωματίων, εξαιρουμένων των λουτρών)			
38	σουίτα ενός υπνοδωματίου: 16 τ.μ.	Y	Y ✓
39	σουίτα δύο υπνοδωματίων: 25 τ.μ.	Y	Y -
40	τρίκλινη : σουίτα 32 τμ	Y	Y -
41	τετράκλινη : σουίτα 40 τετραγωνικά μέτρα	Y	Y --
ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΕΠΙΦΑΝΕΙΕΣ ΤΗΣ ΤΖΟΥΝΙΟΡ ΣΟΥΙΤ (άθροισμα όλων των δωματίων, εκτός των λουτρών)			
42	junior σουίτα ενός υπνοδωματίου: 12 τ.μ.	Y	Y ✓
43	junior σουίτα με δύο κρεβάτια: 18 τ.μ.	Y	Y
ΧΩΡΟΣ ΔΩΜΑΤΙΟΥ / ΘΥΡΩΡΕΙΟΥ			
44	δωμάτιο/χώρος θυρωρείου για την υποδοχή πελατών	Y	Y ✓
ΤΟΥΑΛΕΤΕΣ ΓΙΑ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ			
45	εγκαταστάσεις την εγκατάσταση υγιεινής για για χώρους τροφίμων και ποτών με ξεχωριστές τουαλέτες για κάθε φύλο, ολόκληρη	Y	Y ✓
ΔΩΜΑΤΙΑ ΜΕ ΜΠΑΝΙΟ ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΩΣ ΠΟΣΟΣΤΟ ΤΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΤΩΝ ΔΩΜΑΤΙΩΝ/ΣΟΥΙΤΩΝ/ΜΟΝΑΔΩΝ ΝΕΕΣ Ή ΑΝΑΚΑΙΝΙΣΜΕΝΕΣ ΚΑΤΟΙΚΙΕΣ			
46	εκατό τοις εκατό	Y	Y ✓
ΚΛΗΣΗ ΣΥΝΑΓΕΡΜΟΥ ΣΕ ΌΛΑ ΤΑ ΜΠΑΝΙΑ (ΙΔΙΩΤΙΚΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΑ)			
47	κλήση συναγερμού σε όλα τα μπάνια (ιδιωτικά και κοινόχρηστα)	Y	Y ✓
ΘΕΡΜΑΝΣΗ			
48	καθ' όλη τη διάρκεια του οικονομικού έτους	Y	Y ✓
49	ρυθμιζόμενο από τον πελάτη στο κατάλυμα διανυκτέρευσης		
ΚΛΙΜΑΤΙΣΜΟΣ ΚΛΙΜΑΤΙΣΜΟΥ Ή ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ			

50	σε ολόκληρη την εγκατάσταση και ρυθμιζόμενο από τον πελάτη στα δωμάτια / σουίτες // junior σουίτες μονάδες			
	ΗΧΟΜΟΝΩΣΗ			
51	ηχομόνωση όλων των δωματίων / σουιτών // junior σουιτών μονάδων			
	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΝΥΨΩΣΗΣ ΑΝΥΨΩΣΗΣ			
52	υπηρεσία ανύψωσης ανύψωσης			
	LIFT ΠΕΛΑΤΩΝ			
53	ανεξάρτητα από αριθμό των τονορόφων			
54	υποχρεωτική για κτίρια άνω των δύο επιπέδων (συμπεριλαμβανομένων των υπογείων ορόφων, εάν διαθέτουν, έστω και εν μέρει, δωμάτια φιλοξενίας)	Y	Y	-

	ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΕΩΝ	3	3s	
	ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΓΙΑ ΟΛΕΣ ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ			
	ΥΠΟΔΟΧΗ ΚΑΙ ΚΑΙ ΘΥΡΩΡΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ			
56	16/24 ώρες με τουλάχιστον μία μονάδα να εργάζεται αποκλειστικά για κάθε υπηρεσία			
57	16/24 ώρες με τουλάχιστον μία μονάδα να λειτουργεί αποκλειστικά			
58	16/24 ώρες με συνοδό	Y	Y	√
59	12/24 ώρες από συνοδό			
	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΦΥΛΑΞΗΣ			
60	χρηματοκιβώτιο σε όλα τα δωμάτια / σουίτες // junior σουίτες μονάδες		Y	√
61	στο χρηματοκιβώτιο χρηματοκιβώτια του ξενοδοχείου και σε ατομικά τουλάχιστον στο 50% των δωματίων / σουιτών // junior σουιτών μονάδων	Y		√
62	χρηματοκιβώτιο του ξενοδοχείου			
	ΝΥΧΤΕΡΙΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ			
63	νυχτερινός νυχτερινή αχθοφόρος και ρεσεψιόν			
64	νυχτοφύλακας		Y	√
65	συνοδός εφημερίας	Y		√
	ΥΠΟΔΟΧΗ ΚΑΙ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΑΠΟΣΚΕΥΩΝ			
66	24/24 ώρες με αποκλειστικό συνοδό			
67	24/24 ώρες με συνοδό, εάν το κτίριο δεν διαθέτει ανελκυστήρα			
68	16/24 ώρες με συνοδό	Y	Y	√
69	12/24 ώρες ενδεχομένως με τρόλεϊ			
	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΩΙΝΟΥ			
70	σε ειδικό δωμάτιο ή χώρο	Y	Y	√
71	κατόπιν αιτήματος, τουεπίσης σε δωμάτια / σουίτες // junior σουίτες μονάδες	Y	Y	√
	ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕ ΜΠΑΡ ΣΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΟΠΟΥ ΒΡΙΣΚΕΤΑΙ Ο ΠΑΓΚΟΣ Ή ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΑΝΑΨΥΚΤΗΡΙΟΥ			
72	16/24 ώρες από το προσωπικό		Y	√
73	12/24 ώρες από το προσωπικό	Y		√
74	12/24 ώρες από το προσωπικό ή από το μηχάνημα αυτόματης πώλησης ποτών στο χώρο αναψυκτηρίων			
	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΜΠΑΡ ΣΤΟΥΣ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ			
75	16/24 ώρες από το προσωπικό		Y	√
76	12/24 ώρες από το προσωπικό	Y		√
	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΜΠΑΡ ΣΤΑ ΔΩΜΑΤΙΑ / ΣΟΥΙΤΕΣ // JUNIOR ΣΟΥΙΤΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ			



77	24/24 ώρες από ειδική μονάδα			
78	16/24 ώρες		Y	√
79	12/24 ώρες	Y		√
	ΜΙΝΙ ΜΠΑΡ ΣΕ ΌΛΑ ΤΑ ΔΩΜΑΤΙΑ / ΣΟΥΙΤΕΣ // JUNIOR ΣΟΥΙΤΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ			
80	μίνι μπαρ σε όλα τα δωμάτια / σουίτες // junior σουίτες μονάδες		Y	√
	ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ			
81	για το προσωπικό	Y	Y	√
82	για ρεσεψιόν, μπαρ, εστιατόριο, διανυκτέρευση εργαζομένων			
	ΕΤΙΚΕΤΑ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗΣ			
83	για το προσωπικό	Y	Y	√
	ΑΡΙΣΤΗ ΓΝΩΣΗ ΞΕΝΩΝ ΓΛΩΣΣΩΝ			
84	από τον διευθυντή διευθυντή (ξενοδοχεία 5/4 αστέρων: 2 γλώσσες- ξενοδοχεία 3 αστέρων: 1 γλώσσα)	Y	Y	√
85	ή το προσωπικό υποδοχής και πληροφοριών (ξενοδοχεία : 3 γλώσσες- ξενοδοχεία ξενοδοχείο : 2 γλώσσες- 3 αστέρων: 1 γλώσσα)	Y	Y	√
	ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΚΑΙ ΑΛΛΑΓΗ ΣΕΝΤΟΝΙΩΝ			
86	σεντόνια και μαξιλαροθήκες: καθημερινά		Y	√
87	σεντόνια και μαξιλαροθήκες: σε κάθε αλλαγή πελάτη και τουλάχιστον τρεις φορές την εβδομάδα	Y		√
88	σεντόνια και μαξιλαροθήκες: σε κάθε αλλαγή πελάτη και τουλάχιστον δύο φορές την εβδομάδα			
89	πετσέτες στα δωμάτια ή στα μπάνια: καθημερινά	Y	Y	√
90	πετσέτες στα δωμάτια ή στα μπάνια: σε κάθε αλλαγή επισκεπτών και τουλάχιστον τρεις φορές την εβδομάδα			
	ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΜΠΑΝΙΟ			
91	κάδος απορριμμάτων	Y	Y	√
92	μία πετσέτα μία φανέλα και ανά άτομο	Y	Y	√
93	ένα μπουρνούζι ή πετσέτα ανά άτομο	Y	Y	√
94	χαρτί υγείας, τουαλέτας σακούλες και σαπούνι	Y	Y	√
95	σκαμνί	Y	Y	√
96	στεγνωτήρα μαλλιών	Y	Y	√
97	ζυγαριά , μεγεθυντικός καθρέφτης			

98	Αυτόματος εξοπλισμός υλικό καθαρισμού παπουτσιών ή καθαρισμού παπουτσιών	Y	Y	√
	ΕΛΑΧΙΣΤΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΣΕ ΔΩΜΑΤΙΑ / ΣΟΥΙΤΕΣ / JUNIOR ΣΟΥΙΤΕΣ			
99	μονό κρεβάτι με ελάχιστες διαστάσεις 0,80 m X 1,90 m	Y	Y	√
100	διπλό κρεβάτι με ελάχιστες διαστάσεις 1,60 m X 1,90 m	Y	Y	√
101	ένα πάπλωμα ή μια κουβέρτα ανά θέση ύπνου	Y	Y	√
102	ένα μαξιλάρι ανά θέση ύπνου	Y	Y	√
103	ένα επιπλέον μαξιλάρι ανά θέση ύπνου			
104	στρώμα με πάχος τουλάχιστον 13 cm	Y	Y	√
105	γενικός φωτισμός, μικρό τραπέζι, ντουλάπα, κομοδίνοκαλάθι , καθρέφτης, και καρέκλα	Y	Y	√
106	λαμπτήρες κομοδίνου ή φωτιστικά τοίχου	Y	Y	√
107	επαρκή φωτισμό για ανάγνωση και γραφή	Y	Y	√
108	τοποθέτηση αποσκευών, ενδεχομένως ενσωματωμένη σε άλλα στοιχεία επίπλων	Y	Y	√
109	πολυθρόνα			
110	τεκμηρίωση ξενοδοχείου	Y	Y	√
111	τεκμηρίωση στην επικράτεια, τουλάχιστον δημοτική	Y	Y	√
112	γραφική ύλη	Y	Y	√
	ΕΛΑΧΙΣΤΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΟΙΚΙΣΤΙΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ			
	ΓΙΑ ΔΙΑΜΟΝΗ ΔΙΑΝΥΚΤΕΡΕΥΣΗΚΑΙ			
113	μονό κρεβάτι με ελάχιστες διαστάσεις 0,80 m X 1,90 m	Y	Y	√



114	διπλό κρεβάτι με ελάχιστες διαστάσεις 1,60 m X 1,90 m	Y	Y	✓
115	ένα πάπλωμα ή μια κουβέρτα ανά θέση ύπνου	Y	Y	✓
116	ένα μαξιλάρι ανά θέση ύπνου	Y	Y	✓
117	στρώμα με πάχος τουλάχιστον 13 cm	Y	Y	✓
118	γενικό φωτισμό, ντουλάπα, κομοδίνο, καθρέφτη και καλάθι	Y	Y	✓
119	τραπέζι με καρέκλες ίσο με τον αριθμό των κρεβατιών	Y	Y	✓
120	πολυθρόνες ή καναπέδες στο σαλόνι με θέσεις ίσες με αριθμό των τονκρεβατιών	Y	Y	✓
121	πολυθρόνες ή καναπές στο σαλόνι			
122	τεκμηρίωση ξενοδοχείου	Y	Y	✓
123	τεκμηρίωση στην επικράτεια, τουλάχιστον δημοτική	Y	Y	✓
124	γραφική ύλη	Y	Y	✓
	ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ ΤΡΟΦΙΜΩΝ			
125	κουζίνα με δύο εστίες μαγειρέματος ή εστίες και παροχή ρεύματος	Y	Y	
126	ψυγείο	Y	Y	
127	νεροχύτης με στραγγιστήρι	Y	Y	
128	για κάθε : 2 μαχαίρια, 2 πιρούνια, 2 κουτάλια, 2 πιάτα, 2 ποτήρια, 1 κούπα, 1 φλιτζάνι,	Y	Y	
129	για κάθε μονάδα στέγασης: 1 σετ κουζίνας, 2 μαχαίρια , 1 ζαχαροθήκη, 1 καφετιέρα, 1 σουρωτήρικουτάλα, 1 , 1 σαλατιέρα, 1 τρίφτης, 1 αποχυμωτής, 1 ανοιχτήρι/κοχλίας, 1 κανάτα γάλακτος, τουλάχιστον 1 κάδος απορριμμάτων με σακούλες.	Y	Y	
130	κουζίνα με φούρνο/φούρνο μικροκυμάτων	Y	Y	

	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΤΩΝ ΧΩΡΩΝ ΣΤΕΓΑΣΗΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΩΝ ΧΩΡΩΝ			
131	συντήρηση των καταλυμάτων και των κοινόχρηστων χώρων	Y	Y	✓
	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΠΙΣΚΕΥΗΣ Ή ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΓΙΑ ΚΑΤΕΣΤΡΑΜΜΕΝΟ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ			
132	υπηρεσία επισκευής ή αντικατάστασης για κατεστραμμένο υποχρεωτικό εξοπλισμό	Y	Y	✓
	ΠΛΥΣΙΜΟ ΚΑΙ ΣΙΔΕΡΩΜΑ ΡΟΥΧΩΝ			
133	επιστροφή εντός 24 ωρών		Y	✓
	ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ ΣΕ ΔΩΜΑΤΙΑ / ΣΟΥΙΤΕΣ // JUNIOR ΣΟΥΙΤΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ			
134	μία φορά την ημέρα με απογευματινό συμμάζεμα		Y	✓
135	μία φορά την ημέρα	Y		✓
	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΦΥΠΝΙΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΤΟΠΙΝ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ			
136	υπηρεσία αφύπνισης πελατών κατόπιν αιτήματος		Y	✓
	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΛΕΟΡΑΣΗΣ ΚΑΙ ΤΗΛΕΦΩΝΟΥ, ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ			
137	Τηλεόραση σε όλα τα δωμάτια / σουίτες // junior σουίτες μονάδες	Y	Y	✓
138	Τηλεόραση κοινής χρήσης			
139	δίκτυο δορυφορικής τηλεόρασης σε όλα τα δωμάτια / σουίτες // junior σουίτες μονάδες		Y	✓
140	wi-fi πρόσβαση στο internet στους κοινόχρηστους χώρους και σε όλα τα δωμάτια / σουίτες // junior σουίτες μονάδες	Y	Y	✓
141	wi-fi πρόσβαση στο διαδίκτυο τουλάχιστον στους κοινόχρηστους χώρους			✓
	ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΓΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ			
142	απευθείας τηλεφωνική κλήση	Y	Y	✓
143	κλήση ενδοεπικοινωνίας			
	ΤΗΛΕΦΩΝΟ ΣΕ ΔΩΜΑΤΙΑ / ΣΟΥΙΤΕΣ // JUNIOR ΣΟΥΙΤΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ			
144	ενεργοποιημένη για απευθείας εξωτερική κλήση	Y	Y	✓
145	δεν είναι ενεργοποιημένη για απευθείας εξωτερική κλήση			
	ΕΞΩΤΕΡΙΚΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΓΡΑΜΜΕΣ			
146	τηλεφωνική γραμμή με συσκευή κοινής χρήσης	Y	Y	✓

147	φαξ με ειδική γραμμή και διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου			
148	φαξ και διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	Y	Y	✓
149	υπηρεσία φωτοτυπίας	Y	Y	✓
150	τηλεματική επικοινωνία με την περιφέρεια των στατιστικών στοιχείων στοιχείων για τις κινήσεις των πελατών και όλων των τουριστικών	Y	Y	✓
151	μηχανογραφημένη υπηρεσία κρατήσεων καταλυμάτων, την οποία διαχειρίζεται απευθείας ο ιδιοκτήτης ή μέσω τρίτου μέρους			
152	αποδοχή πληρωμής από τον πελάτη με πιστωτική κάρτα	Y	Y	✓

ΤΜΗΜΑ ΔΕΥΤΕΡΟ

	ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ 3 ΑΣΤΕΡΩΝ ΚΑΙ 4 ΑΣΤΕΡΩΝ SUPERIOR		
	ΜΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗ ΑΠΟ ΤΑ ΑΚΟΛΟΥΘΑ ΓΙΑ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΤΟΥΛΑΧΙΣΤΟΝ 10	ΣΗΜΕΙΟ A	ΣΗΜΕΙΟ E
1	ελάχιστες επιφάνειες όλων των δωματίων και των λουτρών ίσες με αυτές που απαιτούνται για νέους νέες όγκους ή κατασκευές για ξενοδοχεία 5 αστερών	4	
2	ελάχιστες επιφάνειες όλων των δωματίων και των λουτρών ίσες με εκείνες που απαιτούνται για νέους νέες όγκους ή κατασκευές για ξενοδοχεία 4 αστερών	4	16
3	γήπεδο γκολφ ξενοδοχείου που πληροί τις προϋποθέσεις για έγκριση	4	
4	στάβλους και τα άλογα του ξενοδοχείου	4	17
5	ξενοδοχειακούς χώρους 5.000 τετραγωνικών μέτρων και άνω	4	
6	ιδιωτική ή αποκλειστική παραλία για το 100% των δωματίων / / / junior σουιτών μονάδων, με εξοπλισμό (ομπρέλα, ξαπλώστρες ή/και ξαπλώστρες)	3	
7	εσωτερική πισίνα	3	
8	εξωτερική πισίνα με συνολική επιφάνεια νερού 200 τετραγωνικά μέτρα ή περισσότερο	3	✓
9	υπαίθριες ή κλειστές αθλητικές και ψυχαγωγικές εγκαταστάσεις ξενοδοχείων με συνολική επιφάνεια άνω των 1.800 τετραγωνικών μέτρων	3	18
10	κέντρο (κέντρο ευεξίας ομορφιάς, σάουνα ή/και ατμόλουτρο, UV σολάριουμ, υδρομασάζ)	3	
11	πιστοποίηση ξενοδοχείου OHSAS 18.001	3	19
12	χώροι ξενοδοχείων μεγαλύτεροι από 3.000 τετραγωνικά μέτρα και μικρότεροι από 5.000 τετραγωνικά μέτρα	2	
13	υπαίθριες ή κλειστές αθλητικές και ψυχαγωγικές εγκαταστάσεις ξενοδοχείων συνολικής έκτασης τουλάχιστον 1.200 τετραγωνικών μέτρων	2	18
14	χώρος ευεξίας με σάουνα, , υδρομασάζ	2	
15	εξωτερική πισίνα με συνολική επιφάνεια άνω των νερού 100 τετραγωνικών μέτρων και κάτω των 200 τετραγωνικών μέτρων	2	
16	εστιατόριο ειδικά διαμορφωμένους χώρους ή/και σε εξωτερικούς χώρους του ξενοδοχείου	2	
17	: αίθουσα με κατάλληλη εναλλαγή αέρα και ειδικό εξοπλισμό (τουλάχιστον 4 μηχανήματα, στρώματα γυμναστικής στο δάπεδο)	2	
18	αίθουσα business-office στη διάθεση των πελατών (τραπέζι,).καρέκλες, φαξ-αντιγραφικό, πρίζες και αντάπτορες, τηλέφωνο, 1 υπολογιστής για κάθε 40 κρεβάτια εξουσιοδοτημένος, εκτυπωτής δικτύου, εξοπλισμός γραφής, σύνδεση wi-fi)	2	
19	θέατρο αμφιθέατρο / για κινούμενα σχέδια	2	
20	ιδιωτική προσγγείωση στο ξενοδοχείο για τους επισκέπτες	2	
21	κελάρι γευσιγνωσίας του ξενοδοχείου με τουλάχιστον 80 διαφορετικές , ετικέτες κρασιών εκ των 25% οποίων τουλάχιστον το προέρχονται από την περιοχή του Βενέτο	2	

22	δωμάτιο δωμάτιο πούρων, που προορίζεται για καπνιστές, εξοπλισμένο σύστημα με κατάλληλο εξαερισμού και επιπλωμένο με τουλάχιστον δύο πολυθρόνες ή τουλάχιστον έναν καναπέ	2	
23	υποδοχή και υπηρεσία θυρωρού-πληροφοριών 16/24 ώρες με τουλάχιστον ένα μέλος του προσωπικού αποκλειστικά για κάθε υπηρεσία	2	✓
24	νυχτερινός νυχτερινή αχθοφόρος και ρεσεψιόν	2	
25	υποδοχή και εσωτερική μεταφορά αποσκευών 24/24 ώρες με αποκλειστικό συνοδό	2	
26	Πιστοποιήσεις ISO 9.000-9.001, ISO 14001 και EMAS για ξενοδοχεία	2	19
27	απινιδωτή με κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό	1	
28	ξενοδοχειακό πάρκο μεταξύ 1.500 τ.μ. και 3.000 τ.μ.	1	
29	υπαίθριες ή κλειστές αθλητικές και ψυχαγωγικές εγκαταστάσεις του ξενοδοχείου με συνολική επιφάνεια τουλάχιστον 600 τετραγωνικών μέτρων	1	18
30	εξωτερική πισίνα με συνολική επιφάνεια έως νερού 100 τετραγωνικά μέτρα	1	
31	χώρο ευεξίας με τουλάχιστον δύο εξοπλισμού: σάουνα, , υδρομασάζ	1	
32	αποθήκη αποκλειστικά για την αποθήκευση του αθλητικού εξοπλισμού του πελάτη (σκι, ποδήλατα, γκολφεξοπλισμός, κανό, ιστιοσανίδες κ.λπ.)	1	
33	αίθουσα συνεδριάσεων για παιδιά με με κατάλληλες εγκαταστάσεις, ανταλλαγής αέραφυσικό φωτισμό (τουλάχιστον 20 τ.μ.)	1	
34	δωμάτιο για μπιμπερό (εξοπλισμένο με θερμά πιάτα, φούρνο μικροκυμάτων, διάφορα σκεύη, για μωράσσετ, διαθέσιμο όλο το 24ωρο)	1	
35	εγκαταστάσεις αναψυχής για παιδιά (παιδική χαρά τουλάχιστον 50 τετραγωνικών μέτρων)	1	
36	υπηρεσίες για παιδιά (animation, baby sitting κ.λπ.)	1	
37	Υποδοχή και υπηρεσία υποδοχής και πληροφόρησης θυρωρού που εξασφαλίζεται 16/24 ώρες με τουλάχιστον έναν υπάλληλο σε αποκλειστική βάση	1	16
38	καθαρισμός στα δωμάτια / σουίτες // junior σουίτες μονάδες μία φορά την ημέρα με απογευματινό συμμάζεμα	1	✓16
39	υπηρεσία παρκαδόρου αυτοκινήτων	1	
40	υπηρεσίες συνεργείου για μοτοσυκλέτες ή/και ποδήλατα	1	
41	Πιστοποίηση ξενοδοχείου με οικολογικό σήμα	1	19
42	σταθμό(-ους) φόρτισης ηλεκτρικών αυτοκινήτων στο ξενοδοχείο	1	
43	ηλεκτροπαραγωγό ζεύγος με επαρκή ισχύ ενεργειακών για την κάλυψη των ελάχιστων απαιτήσεων των βασικών υπηρεσιών της εγκατάστασης (φως, θέρμανση / κλιματισμός, ανελκυστήρες, αυτόματες πόρτες)	1	✓
44	ποδήλατα ή/και αθλητικό εξοπλισμό κατόπιν αιτήματος του πελάτη σε αριθμό τουλάχιστον 10 % της εγκεκριμένης χωρητικότητας του καταλύματος	1	20
45	ηλεκτροκίνητα οχήματα ξενοδοχείων	1	
46	τουριστικό animation	1	
47	μεταφορές πελατών	1	✓
48	μικρή υπηρεσία προσαρμογής κατόπιν αιτήματος του πελάτη	1	
49	δωρεάν υπηρεσία wi-fi internet	1	✓
50	υπηρεσία προφορικής ή/και γραπτής μετάφρασης κατόπιν αιτήματος του πελάτη (τουλάχιστον 4 γλώσσες)	1	

Παράρτημα Η.2.2.δ « Κριτήρια Κατάταξης στο **ιταλικό** σύστημα ξενοδοχείου
Β - περιφερειακό σύστημα της Σαρδηνίας»

	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗΣ	★★★	✓ δεκτό X λείπει -μη εφαρμο σιμο
1.1	RECEPTION		
1.1.1	Υπηρεσία υποδοχής: 12/24 ώρες		
1.1.2	Υποδοχή και τηλεφωνικό κέντρο: 16/24 ώρες	Y	✓
1.1.3	Υποδοχή και τηλεφωνικό κέντρο: 18/24 h		
1.1.4	Υποδοχή και τηλεφωνικό κέντρο: 24/24 h		
1.1.5	Νυχτερινή υπηρεσία :διαθέσιμος συνοδός κατόπιν κλήσης	Y	✓
1.1.6	Νυχτερινή νυχτερινός υπηρεσία: αχθοφόρος		
1.1.7	Υπηρεσία μεταφοράς αποσκευών κατά τις ώρες λειτουργίας της ρεσεψιόν: με καροτσάκι	Y	✓
1.1.8	μεταφοράς αποσκευών κατά τις ώρες υποδοχής: από συνοδό		
1.1.9	Υπηρεσία αποθήκευσης αποσκευών	Y	✓
1.1.10	Υπηρεσία φύλαξης: χρηματοκιβώτιο του ξενοδοχείου	Y	✓
1.1.11	Υπηρεσία εκτύπωσης αρχείων και φωτοτυπίας	Y	✓
1.2	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΜΠΑΡ		
1.2.1	12 ώρες την ημέρα με συνοδό	Y	✓
1.2.2	16 ώρες την ημέρα με συνοδό		
1.2.3	Εγγυημένη υπηρεσία δωματίου τις ίδιες ώρες με το μπαρ		
1.3	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΩΙΝΟΥ		
1.3.1	Σε κοινόχρηστους χώρους ή χώρους που προορίζονται και για άλλες χρήσεις	Y	✓
1.3.2	Στο χώρο της αίθουσας ή του εστιατορίου		
1.3.3	Η υπηρεσία δωματίου είναι εγγυημένη τις ίδιες ώρες με το πρωινό		
1.4	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ		
1.4.1	Εάν παρέχεται υπηρεσία, στην αίθουσα πρωινού πρωινού ή στον χώρο του		
1.4.2	σε ειδική αίθουσα		
1.4.3	υπηρεσία εστιατορίου γευμάτωνπαρέχεται επίσης στα δωμάτια κατά τη διάρκεια των		

1.5	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΩΜΑΤΙΟΥ		
1.5.1	υπηρεσία καθαρισμού δωματίου: μία φορά την ημέρα	Y	✓
1.5.2	υπηρεσία καθαρισμού δωματίου: μία φορά την ημέρα με απογευματινό καθαρίσμα κατόπιν αιτήματος		
1.5.3	υπηρεσία καθαρισμού δωματίου: μία φορά την ημέρα με απογευματινό καθαρίσμα		
1.5.4	Αλλαγή σεντονιών δωματίου: μία φορά εβδομάδα και σε κάθε αλλαγή πελάτη, εκτός αν ισχύει διαφορετικά. επιλογές των πελατών για την προστασία περιβάλλοντος		
1.5.5	Αλλαγή σεντονιών δωματίου: δύο φορές την εβδομάδα και στις κάθε αλλαγή από τον πελάτη, εκτός εάν ο πελάτης επιλέξει διαφορετικά για την προστασία περιβάλλοντος	Y	✓
1.5.7	Αλλαγή σεντονιών δωματίου: καθημερινά και σε κάθε αλλαγή πελάτη , εκτός αν ο πελάτης επιλέξει διαφορετικά. πελάτης για την προστασία περιβάλλοντος		
1.5.8	Αλλαγή πετσετών: δύο φορές την εβδομάδα και σε κάθε αλλαγή πελάτη , εκτός αν ισχύει διαφορετικά. επιλογές των πελατών για την προστασία περιβάλλοντος		
1.5.9	Αλλαγή πετσετών: τρεις φορές την εβδομάδα και σε κάθε αλλαγή πελάτη , εκτός αν ισχύει διαφορετικά. επιλογές των πελατών για την προστασία περιβάλλοντος	Y	✓
1.5.10	αλλαγή πετσετών κάθε μέρα , εκτός αν ο πελάτης επιλέξει διαφορετικά για την προστασία περιβάλλοντος		
	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗΣ	★★★	
1.6	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ		
1.6.1	γνώση μιας ξένης γλώσσας (μεταξύ των επίσημων γλωσσών της ΕΕ), την οποία ομιλεί το προσωπικό υποδοχής, θυρωρός-πληροφορίες	Y	✓
1.6.2	γνώση δύο ξένων γλωσσών (μεταξύ των επίσημων γλωσσών της ΕΕ), τις οποίες ομιλεί το προσωπικό υποδοχής, θυρωρός-πληροφορίες		
1.6.3	γνώση τριών ξένων γλωσσών (μεταξύ των επίσημων γλωσσών της ΕΕ), τις οποίες ομιλεί το προσωπικό υποδοχής, θυρωρός-πληροφορίες		
1.6.4	διακριτικά σήματα που καθιστούν το προσωπικό αναγνωρίσιμο (π.χ. πινακίδες)	Y	✓
1.6.5	Στολές		
1.7	ΓΕΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ		
1.7.1	Υπηρεσία πλυντηρίου και σιδερώματος με παράδοση εντός 24 ωρών		
1.7.2	Υπηρεσία σιδερώματος, με επιστροφή εντός 1 ώρας		

1.7.3	Διαθεσιμότητα χώρου στάθμευσης από τις 8 π.. μέχρι τις 10 μ.μ. (τουλάχιστον το 50 % των δωματίων), συμπεριλαμβανομένης της διάρκειας συμφωνίας με εξωτερικές (1), εκτός εάν περιοχές ή κατασκευές υπάρχουν αντικειμενικά εμπόδια πολεοδομικού , χαρακτήρατα οποία τεκμηριώνονται με έκθεση πιστοποιημένη τεχνικά από ειδικευμένο		
1.7.4	24ωρη διαθεσιμότητα χώρου στάθμευσης (80% των δωματίων), επίσης κατόπιν συμφωνίας με τις περιοχές ή εξωτερικές εγκαταστάσεις		
1.7.5	Υπηρεσία λεωφορείου στάθμευσης-ξενοδοχείου (Α/Α) εάν, για τεχνικούς-αρχιτεκτονικούς λόγους, ο χώρος στάθμευσης βρίσκεται σε απόσταση άνω των 500 μέτρων από το ξενοδοχείο		
1.7.6	Δωρεάν πρόσβαση στο διαδίκτυο στους κοινόχρηστους χώρους, εφόσον είναι τεχνικά εφικτό	Y	√
1.7.7	Πετσέτα παραλίας/πισίνας κατόπιν αιτήματος σε περίπτωση παραθαλάσσιου θέρετρου ή αν υπάρχει πισίνα		
1.7.8	παρουσία απινιδωτή D.A.E.	Y	√
2	ΔΙΑΦΘΩΤΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ		
2.1	ΔΩΜΑΤΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΩΝ		
2.1.1	Γκαρνταρόμπα και χώρος αποσκευών, μόνο για κατασκευές μετά τις 18 Αυγούστου 2009 (δεν απαιτείται για εξαρτήσεις)		
2.1.2	Δωμάτια εξυπηρέτησης στους ορόφους		
2.1.3	Ξεχωριστή είσοδος αποσκευών		
2.2	ΑΪΘΟΥΣΕΣ Ή ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ		
2.2.1	Όλοι οι κοινόχρηστοι χώροι ή τα δωμάτια πρέπει να είναι εξοπλισμένα με τηλεόραση επίπεδης οθόνης	Y	√
2.2.2	Κοινόχρηστος χώρος που μπορεί να συμπίπτει με το εστιατόριο/την πρωινού αίθουσα		
2.2.3	Κοινόχρηστος χώρος συνολικής , εξαιρουμένης κάθε αίθουσας εστιατορίου, τουλάχιστον 4 τ.μ. για τα πρώτα 10 δωμάτια, 1 τ.μ. για κάθε επιπλέον επιπλέον δωμάτιο δωμάτιο μέχρι το 20ο, 0,5 τ.μ. για κάθε		
2.2.4	Κοινόχρηστος χώρος συνολική επιφάνεια, εξαιρουμένης κάθε αίθουσας εστιατορίου, τουλάχιστον 4 τ.μ. για τα πρώτα 10 δωμάτια, 1 τ.μ. τ.μ. για κάθε επιπλέον επιπλέον δωμάτιο δωμάτιο, όλα προσαυξημένα κατά 10%. μέχρι το 20ό, 0,5 για κάθε	Y 66>58.85	√
2.2.5	Κοινόχρηστος χώρος συνολική επιφάνεια, εξαιρουμένης κάθε αίθουσας εστιατορίου, τουλάχιστον 4 τ.μ. για τα πρώτα 10 δωμάτια, 1 τ.μ. ..μ. για κάθε ένα από τα πρόσθετα δωμάτια δωμάτιο μέχρι το 20ό, 0,5 για κάθε πρόσθετο δωμάτιο, όλα αυξημένα κατά 30% ¹		

2.2.6	Κοινόχρηστος χώρος συνολική επιφάνεια, εξαιρουμένης κάθε αίθουσας εστιατορίου, τουλάχιστον 4 τ.μ. για τα πρώτα 10 δωμάτια, 1 τ.μ. τ.μ. για κάθε ένα από τα πρόσθετα δωμάτια μέχρι το 20ό, 0,5 για κάθε πρόσθετο δωμάτιο, όλα αυξημένα κατά 100 τοις εκατό		
2.2.7	Food court επίσης με μηχανήματα αυτόματης πώλησης ¹		
2.2.8	Αίθουσα εστιατορίου που μπορεί να συμπέσει με την αίθουσα πρωινού	Y	✓
2.2.9	Αίθουσα ή χώρος πρωινού ¹		
2.2.10	Καθορισμένη αίθουσα ή χώρος μπαρ	Y	✓
2.2.11	Σαλόνι/αναγνωστήριο/ψυχαγωγικό δωμάτιο δωμάτιο ή σαλόνι σε ξεχωριστό		

	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗΣ	★★★	
2.3	ΔΩΜΑΤΙΑ		
2.3.1	Ελάχιστος αριθμός επτά δωματίων	Y	✓
	Στέγαση που υπήρχε πριν από τις 18 Αυγούστου 2009		
2.3.2	Ελάχιστη επιφάνεια μονόκλινων δωματίων , εκτός εάν εξαιρούνται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς: τουλάχιστον 8 τετραγωνικά μέτρα καθαρά σε ιδιωτικά μπάνια	Y	✓
2.3.3	Ελάχιστη επιφάνεια δίκλινων δωματίων , εκτός εάν εξαιρούνται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς: τουλάχιστον 14 τετραγωνικά μέτρα καθαρά ιδιωτικών λουτρών	Y	✓
	Στέγαση που υφίσταται μετά τις 18 Αυγούστου 2009¹		
2.3.4	Ελάχιστη επιφάνεια μονόκλινων δωματίων , εκτός εάν εξαιρούνται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς: τουλάχιστον 8 τετραγωνικά μέτρα καθαρά σε ιδιωτικά μπάνια	Y	
2.3.5	Ελάχιστη επιφάνεια μονόκλινων δωματίων , εκτός εάν εξαιρούνται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς: τουλάχιστον 9 τετραγωνικά μέτρα καθαρά ιδιωτικών λουτρών		
2.3.6	Ελάχιστη επιφάνεια δίκλινων δωματίων , εκτός εάν εξαιρούνται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς: τουλάχιστον 14 τετραγωνικά μέτρα καθαρά ιδιωτικών λουτρών	Y	
2.3.7	Ελάχιστη επιφάνεια δίκλινων δωματίων , εκτός εάν εξαιρούνται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς: τουλάχιστον 15 τετραγωνικά μέτρα καθαρά ιδιωτικών λουτρών		
2.3.8	Ελάχιστη επιφάνεια δίκλινων δωματίων , εκτός εάν εξαιρούνται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς: τουλάχιστον 16 τετραγωνικά μέτρα καθαρά ιδιωτικών λουτρών		
	Νέα καταλύματα²		
2.3.9	Ελάχιστη επιφάνεια μονόκλινων δωματίων , εκτός εάν εξαιρούνται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς: τουλάχιστον 9 τετραγωνικά μέτρα καθαρά ιδιωτικών λουτρών	Y	
2.3.10	Ελάχιστη επιφάνεια μονόκλινων δωματίων , εκτός εάν εξαιρούνται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς: τουλάχιστον 15 τετραγωνικά μέτρα καθαρά ιδιωτικών λουτρών		

2.3.11	Ελάχιστη επιφάνεια δίκλινων δωματίων , εκτός εάν εξαιρούνται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς: τουλάχιστον 14 τετραγωνικά μέτρα καθαρά ιδιωτικών λουτρών	Y	
2.3.12	Ελάχιστη επιφάνεια δίκλινων δωματίων , εκτός εάν εξαιρούνται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς: τουλάχιστον 15 τετραγωνικά μέτρα καθαρά ιδιωτικών λουτρών		
2.3.13	Ελάχιστη επιφάνεια δίκλινων δωματίων , εκτός εάν εξαιρούνται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς: τουλάχιστον 25 τετραγωνικά μέτρα καθαρά ιδιωτικών λουτρών		
	Πρόσθετα κρεβάτια		
2.3.14	Για , αποτελούμενη απόκάθε πρόσθετο πρόσθετη επιφάνεια 6 τετραγωνικών μέτρων κρεβάτι: ελάχιστη καθαρού ιδιωτικού μπάνιου εξαίρεση για το επιπλέον κρεβάτι στο δίκλινο δωμάτιο κατόπιν ρητής αίτησης του πελάτη, το οποίο πρέπει να αφαιρεθεί μέχρι την επομένη της αναχώρησης του πελάτη.	Y	
	Junior Σουίτα		
2.3.15	Ελάχιστο εμβαδόν 18 τ.μ. της σουίτας junior ^h εάν η δομή είναι ήδη υπάρχουσα	Y	
2.3.16	Ελάχιστο εμβαδόν 21 τ.μ. της σουίτας junior ^h εάν η δομή είναι ήδη υπάρχουσα		
2.3.17	Ελάχιστο εμβαδόν 19 τετραγωνικών μέτρων της junior σουίτας ⁿ των νέων κατασκευών ²	Y	
2.3.18	Ελάχιστη επιφάνεια 22 m2 της σουίτας junior ⁿ των νέων κατασκευών ²		
2.3.19	Ελάχιστη επιφάνεια 27 τ.μ. της σουίτας junior ^h των νέων κατασκευών ²		
	Σουίτα		
2.3.20	Ελάχιστο εμβαδόν 19 τ.μ. της σουίτας ^(των σουιτών) εάν η δομή υπάρχει ήδη	Y	
2.3.21	Ελάχιστο εμβαδόν 22 τ.μ. της σουίτας ^(των σουιτών) εάν η δομή είναι ήδη υπάρχουσα		
2.3.22	Ελάχιστη επιφάνεια 22 m2 της σουίτας ιτών(των σου) των νέων εγκαταστάσεων ²	Y	
2.3.23	Ελάχιστο εμβαδόν 26 τ.μ. της σουίτας των νέων κατασκευών ²		
2.3.24	Ελάχιστη επιφάνεια 31 τ.μ. της σουίτας ιτών ^(των σου) των νέων κατασκευών ²		
	Διαμέρισμα σαλονιού		
2.3.25	Ελάχιστη επιφάνεια κατοικίας 6 τετραγωνικών μέτρων σε νέες κατασκευές ²	Y	
2.3.26	Ελάχιστο 7 τ.μ. επιφάνεια κατοικίας της σουίτας ^{των σουιτών} των νέων κατασκευών ²		
2.3.27	Για κάθε πρόσθετο πρόσθετη κρεβάτι: ελάχιστη επιφάνεια 6 τετραγωνικών μέτρων καθαρού ιδιωτικού μπάνιου.	Y	
2.3.28	έκταση 9 τετραγωνικών μέτρων για ένα επιπλέον κρεβάτι κρεβάτια και 14 τετραγωνικών μέτρων για δύο επιπλέον	Y	

	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗΣ	★★★	
2.4	ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΔΩΜΑΤΙΟΥ		
2.4.1	Βασική επίπλωση (κρεβάτι με κομοδίνο κρεβάτι, ή ράφι για κάθε καρέκλα ή άλλο κάθισμα για το κρεβάτι, τραπέζακι του καφέ, ντουλάπα με πόρτες ή ανοιχτή, καθρέφτης, καλάθι αχρήστων, φωτιστικό στο κομοδίνο ή στο σποτ. υποστήριξη)	Y	✓
2.4.2	Σκαμπό αποσκευών ή ράφι	Y	✓
2.4.3	Πολυθρόνα		
2.4.4	Πρόσβαση στο Internet μέσω καλωδίου ή Wi-Fi	Y	✓
2.4.5	Τηλεόραση επίπεδης οθόνης	Y	✓
2.4.6	Τηλεόραση επίπεδης οθόνης με πρόγραμμα που περιλαμβάνει διεθνή κανάλια ²		
2.4.7	Τηλέφωνο με δυνατότητα εξωτερικής κλήσης ¹	Y	✓
2.4.8	Τηλέφωνο με πολύγλωσσες οδηγίες χρήσης ²		
2.4.9	Χρηματοκιβώτιο στο 50% των δωματίων ¹	Y	✓
2.4.10	Χρηματοκιβώτιο στο 100% των δωματίων ¹		
2.4.11	Μέτρα μείωσης του θορύβου ²		
2.4.12	Κλήση προσωπικού μέσω ενδοσυνεννόησης ή κουδουνιού ¹		
2.4.13	Τηλεφωνική κλήση προσωπικού	Y	✓
2.4.14	Ψυγείο μπαρ (η τιμή των ποτών πρέπει να αναγράφεται)		
2.4.15	Βραστήρας καφέ/τσάι και αζεσουάρ		
2.4.16	Γραφική ύλη	Y	✓
2.4.17	Τεκμηρίωση ξενοδοχείου		
2.4.18	Παντόφλες από βαμβακερό ύφασμα ή παρόμοιο υλικό (* κατόπιν αιτήματος)		
2.4.19	Σετ ραπτικής κατόπιν αιτήματος	Y	✓
2.4.20	Πυράντοχο στρώμα	Y	✓
2.5	ΙΔΙΩΤΙΚΑ ΜΠΑΝΙΑ ΣΤΑ ΔΩΜΑΤΙΑ	★★★	
2.5.1	Μόνο για καταλύματα που υπήρχαν πριν από τις 18 Αυγούστου : Παρόντες σε τουλάχιστον 5 % των δωμάτια		
2.5.2	Μόνο για καταλύματα που υπήρχαν πριν από τις 18 Αυγούστου : Παρόντες στο 40% τουλάχιστον του δωμάτια		
2.5.3	Μόνο για καταλύματα που υπήρχαν πριν από τις 18 Αυγούστου : Παρόντες στο 70 % τουλάχιστον του δωμάτια	Y	✓

2.5.4	Μόνο για καταλύματα που υπήρχαν πριν από τις 18 Αυγούστου : Παρόντες στο 100 % τουλάχιστον του δωμάτια		
2.5.5	Για εγκαταστάσεις που υφίστανται μετά τις 18 Αυγούστου 2009 ¹ : υπάρχουν σε τουλάχιστον 40 % των δωματίων		
2.5.6	Για εγκαταστάσεις που υφίστανται μετά τις 18 Αυγούστου 2009 ¹ : Υπάρχουν σε τουλάχιστον 80% των δωματίων		
2.5.7	Για κατασκευές που υφίστανται μετά τις 18 Αυγούστου 2009 ¹ : Παρόντες στο 100 % των δωματίων	Y	-
2.5.8	Για νέες κατασκευές ² : Παρόντες στο 100% των δωματίων	Y	-
2.5.9	Ζεστό και κρύο , νερόνιπτήρας, WC, μπιντέ ή εναλλακτικά , συστήματαμπανιέρα ή ντους, καθρέφτης με πρίζα τρέχουσα	Y	√
2.5.10	Για ένα πλήρες : ιδιωτικό μπάνιοελάχιστη επιφάνεια 3 τ.μ.	Y	√
2.5.11	Για ένα πλήρες : ιδιωτικό μπάνιοελάχιστη επιφάνεια 4 τετραγωνικών μέτρων		
2.5.12	Για ένα πλήρες : ιδιωτικό μπάνιοελάχιστο εμβαδόν 5 τετραγωνικά μέτρα μόνο για τις υπάρχουσες εγκαταστάσεις του ξενοδοχείου		
2.5.13	Για ένα πλήρες : ιδιωτικό μπάνιοελάχιστη επιφάνεια 8 τ.μ. για νέες ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις κατασκευή ²		
2.5.14	Κλήση έκτακτης ανάγκης σε όλες τις τουαλέτες (ιδιωτικές και κοινόχρηστες) ^{(1) ε) 2}	Y	√

2.6	ΙΔΙΩΤΙΚΑ ΑΞΕΣΟΥΑΡ ΜΠΑΝΙΟΥ	★★★	
2.6.1	Μπουρνούζι ανά άτομο		
2.6.2	Επαρκής αριθμός πετσετών πετσετών μπάνιου και και ένα για τους επισκέπτες χαλάκι	Y	√
2.6.3	Είδη προσωπικής υγιεινής (χαρτί τουαλέτας, σαπούνι, και σαμπουάν αφρόλουτρο)	Y	√
2.6.4	Αντικείμενα (σκουφάκι ντους, λίμα νυχιών, , , λοσιόν σώματος)	Y	√
2.6.5	Καθρέφτης μακιγιάζ		
2.6.6	Στεγνωτήρας μαλλιών κατόπιν αιτήματος		
2.6.7	Στεγνωτήρας μαλλιών τοίχου	Y	√
2.6.8	Στεγνωτήρας μαλλιών με εξωτερική πρίζα		
2.6.9	Κάδος απορριμμάτων και σακούλες υγιεινής	Y	√

	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗΣ	★★★	
2.7	ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ		
2.7.1	Υποδοχή: λειτουργικός χώρος, εξοπλισμένος με κατάλληλο τραπέζι ή γραφείο ²	Y	✓
2.7.2	Ανελκυστήρας πελατών (εκτός αν εξαιρείται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς υποχρεωτικός για τα κτίρια υψηλότερα των δύο επιπέδων (συμπεριλαμβανομένων των υπογείων ορόφων, εφόσον διαθέτουν επίσης εν μέρει δωμάτια φιλοξενίας), εφόσον είναι τεχνικά και διοικητικά εφικτό	Y	-
2.7.3	Ανελκυστήρας ανελκυστήρας εμπορευμάτων εξυπηρέτησης ή για ξενοδοχεία με περισσότερα από 51 δωμάτια, εφόσον είναι τεχνικά και διοικητικά εφικτό (εξαιρέσεις που προβλέπονται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς) ⁽¹⁾		
2.7.4	Θέρμανση σε ολόκληρη την εγκατάσταση, εκτός από τα ξενοδοχεία που λειτουργούν μόνο κατά τη θερινή περίοδο ¹	Y	-
2.7.5	Κλιματισμός στους κοινόχρηστους χώρους και κλιματισμός ελεγχόμενος από τον πελάτη στα δωμάτια		
2.7.6	Είσοδος που προστατεύεται από βεράντα ή στέγαστρο (εκτός από την περίπτωση διατηρητέων κατασκευών) ⁽¹⁾		
2.7.7	Διαθεσιμότητα σουιτών		

2.8	ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΕΣ ΤΟΥΑΛΕΤΕΣ ΜΠΑΝΙΑΚΑΙ	★★★	
2.8.1	Μόνο καταλύματα που υπήρχαν πριν από τις 18 Αυγούστου 2009: Μία για κάθε 10 κλίνες που δεν εξυπηρετούνται από ιδιωτικό μπάνιο.		
2.8.2	Μόνο καταλύματα που υπήρχαν πριν από τις 18 Αυγούστου 2009: Μία για κάθε 8 κλίνες που δεν εξυπηρετούνται από ιδιωτικό μπάνιο.	Y	✓
2.8.3	Για εγκαταστάσεις που υφίστανται μετά τις 18 Αυγούστου 2009 ¹ : Μία για κάθε 8 κλίνες χωρίς λουτρό ιδιωτικό.		
2.8.4	Για εγκαταστάσεις που υφίστανται μετά τις 18 Αυγούστου 2009 ¹ : Μία για κάθε 6 κλίνες χωρίς λουτρό ιδιωτικό.		
2.8.5	Τουαλέτες που προορίζονται για κοινόχρηστους χώρους και περιοχές και/ή τρόφιμα και ποτά με ερμάριο χωρισμένο κατά φύλο ¹	Y	✓
2.8.6	Επίτοιχο ηλεκτρικό στεγνωτήριο χεριών		
2.8.7	Χαρτοπετσέτες ζγκ ζαγκ ή ρολό	Y	✓
2.8.8	Είδη προσωπικής υγιεινής (σαπούνι διανομής)	Y	✓
2.8.9	Κάδος απορριμμάτων και σακούλες υγιεινής	Y	✓

Παράρτημα Η.2.2.ε « Κριτήρια κατάταξης στο **ιταλικό** σύστημα ξενοδοχείου Β - περιφερειακό σύστημα του Καμπανίας»

ΜΟΝΤΕΛΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ											
ΌΝΟΜΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΟΣ :											
ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ				* min 100 συν Y	** min 150 συν Y	*** min 180 συν Y	**** min 210 plus Y	***** min 170 plus Y	***** L min 140 plus Y	Βαθμολογία που αντιστοιχεί στην ατομική απαίτηση (εάν δεν είναι υποχρεωτική)	Δηλωθέν σκορ
1	Τοποθεσία και εμφάνιση										
1.1	Εξωτερική εμφάνιση										
1.1.1	καλή	Y	Y	Y	Y	Y	Y				√
1.1.2	εξαιρετικό									σημεία 3	3
1.1.3	άψογη									σημεία 5	
1.2	Τύπος										
1.2.1	ιστορικό κτίριο/ κατοικία εποχής										
1.2.2	κάστρο									σημεία 7	
1.2.3	χαρακτηριστική κατοικία									σημεία 7	

1.3	Τοποθεσία στην περιοχή (θέα, κεντρική θέση, πάρκο κ.λπ.)								
1.3.1	καλή							σημεία 2	2
1.3.2	εξαιρετικό							σημεία 4	
1.3.3	εξαιρετικό							σημεία 6	

1.4	Πρόσβαση με δημόσια μέσα μεταφοράς (ταξί, λεωφορείο κ.λπ.)								
1.4.1	κανονικό							σημεία 2	2
1.4.2	εξαιρετικό							σημεία 3	

1.5	Πρόσβαση με ιδιωτικά οχήματα								
1.5.1	κανονικό	Y	Y	Y	Y	Y	Y		√
1.5.2	εξαιρετικό							σημεία 3	3

1.6	Προσβασιμότητα και υπέρβαση των αρχιτεκτονικών εμποδίων								
1.6.1	προσβασιμότητα ή βοήθεια στην προσβασιμότητα για αναπηρικά αμαξίδια (πρόσβαση στο επίπεδο του δρόμου ή διευκολυνόμενη, ανελκυστήρας 75x130 cm με αυτόματες πόρτες, δωμάτια με πόρτες εισόδου πλάτους τουλάχιστον 75 cm)							σημεία 3	
1.6.2	βοήθεια πρόσβασης για άτομα με προβλήματα όρασης							σημεία 3	3
1.6.3	βοήθεια πρόσβασης για άτομα με προβλήματα ακοής							σημεία 3	3
1.7	Χώροι στάθμευσης, στην εγκατάσταση ή σε κοντινή απόσταση, χωρίς χρονικό περιορισμό και ως ποσοστό του αριθμού των δωματίων								
1.7.1	θέσεις στάθμευσης ίσες με το 30% του αριθμού των δωματίων							σημεία 2	

1.7.2	θέσεις στάθμευσης ίσες με το 60 % του αριθμού των δωματίων							σημεία 4	
1.7.3	θέσεις στάθμευσης ίσες με το 80% του αριθμού των δωματίων							σημεία 6	
1.7.4	θέσεις στάθμευσης ίσες με το 100 % του αριθμού των δωματίων							σημεία 8	8
1.7.5	εσωτερικό γκαράζ							σημεία 6	
1.7.6	εγκαταστάσεις στάθμευσης για τουριστικά λεωφορεία							σημεία 6	6

2 Δομή και εξοπλισμός

2.1	Είσοδος								
2.1.1	θυρωρός και ταμίας στο μπροστινό γραφείο	Y	Y	Y	Y	Y	Y		√
2.1.2	φύλαξη και διάφορες υπηρεσίες back office			Y	Y	Y	Y	σημεία 1	√
2.1.3	ρεσεψιόν μπροστινού γραφείου				Y	Y	Y	σημεία 3	3
2.1.4	ξεχωριστή είσοδο για αποσκευές					Y	Y	σημεία 3	
2.1.5	συνοδεία των επισκεπτών στα δωμάτιά τους κατά την άφιξη					Y	Y	σημεία 4	
2.1.6	είσοδος σε κλιματιζόμενο χώρο που προστατεύεται από βεράντα ή στέγαστρο							σημεία 4	4

2.2	Ανελκυστήρας πελατών								
2.2.1	για κατασκευές με χώρους πάνω από τους δύο πρώτους ορόφους (εκτός του ισογείου)			Y				σημεία 2	√
2.2.2	ανεξάρτητα από τον αριθμό των ορόφων				Y	Y	Y	σημεία 3	
2.2.3	ανελκυστήρας για την αποκλειστική χρήση των πελατών					Y	Y	σημεία 3	

2.3	Ανελκυστήρας υπηρεσίας ή ανελκυστήρας εμπορευμάτων					Y	Y	σημεία 3	
-----	--	--	--	--	--	---	---	----------	--

2.4	Dumbwaiter							σημεία 3	
-----	------------	--	--	--	--	--	--	----------	--

2.5	Μπαλκόνι ή βεράντα σε τουλάχιστον 50% των δωματίων							σημεία 5	5
-----	--	--	--	--	--	--	--	----------	---

3	Δωμάτια								
---	---------	--	--	--	--	--	--	--	--

3.1	Εξοπλισμός								
3.1.1	κρεβάτι, 1 καρέκλα ανά κρεβάτι, φωτισμός, ντουλάπα, σκαμπό αποσκευών, καλάθι αχρήστων και κομοδίνα ανά κρεβάτι	Y	Y	Y	Y	Y	Y		√
3.1.2	μία πολυθρόνα ανά δωμάτιο				Y	Y	Y	σημεία 3	
3.1.3	μίνι μπαρ				Y	Y	Y	σημεία 4	4
3.1.4	ασφάλεια σε τουλάχιστον 50 % των δωματίων				Y			σημεία 2	
3.1.5	χρηματοκιβώτιο στο 100% των δωματίων					Y	Y	σημεία 3	3
3.1.6	καθιστικό που γειτνιάζει με το δωμάτιο σε περισσότερο από το 10% των δωματίων							σημεία 5	

3.2	Διαστάσεις								
3.2.1	μεγέθη δωματίων (συμπεριλαμβανομένου του μπάνιου) μεγαλύτερα από 14 τετραγωνικά μέτρα							σημεία 2	2
3.2.2	μεγέθη δωματίων (συμπεριλαμβανομένου του μπάνιου) μεγαλύτερα από 18 τετραγωνικά μέτρα							σημεία 4	
3.2.3	μεγέθη δωματίων (συμπεριλαμβανομένου του μπάνιου) μεγαλύτερα από 22 τετραγωνικά μέτρα							σημεία 6	

3.2.4	μεγέθη δωματίων (συμπεριλαμβανομένου του μπάνιου) μεγαλύτερα από 30 τετραγωνικά μέτρα							σημεία 8	
-------	--	--	--	--	--	--	--	----------	--

3.3	Ηχομόνωση								
3.3.1	40% των δωματίων χωρίς θόρυβο ή ηχομόνωση			Y				σημεία 2	
3.3.2	60% των δωματίων χωρίς θόρυβο ή ηχομόνωση				Y			σημεία 4	
3.3.3	100% δωμάτια χωρίς θόρυβο ή με ηχομόνωση					Y	Y	σημεία 8	8

3.4	Θέρμανση (βλέπε σημείωση 2)								
3.4.1	σε κοινόχρηστους χώρους	Y							
3.4.2	στους κοινόχρηστους χώρους και στο 50 % τουλάχιστον των δωματίων		Y					σημεία 2	
3.4.3	στους κοινόχρηστους χώρους και σε όλα τα δωμάτια			Y	Y	Y	Y	σημεία 5	

3.5	Κλιματισμός (βλέπε σημείωση 2)								
3.5.1	σε κοινόχρηστους χώρους		Y					σημεία 1	
3.5.2	στους κοινόχρηστους χώρους και σε τουλάχιστον 50 % των χώρων που δεν μπορούν να ρυθμιστούν από τον πελάτη			Y				σημεία 2	
3.5.3	στους κοινόχρηστους χώρους και τουλάχιστον στο 50 % των δωματίων και ρυθμιζόμενο από τον πελάτη				Y			σημεία 3	
3.5.4	σε όλη την εγκατάσταση και σε όλα τα δωμάτια που ρυθμίζονται από τον πελάτη					Y	Y	σημεία 5	5

3.6	Τηλεόραση								
3.6.1	σε τουλάχιστον 50% των δωματίων	Y							
3.6.2	σε όλα τα δωμάτια		Y	Y	Y			σημεία 2	
3.6.3	σε όλα τα δωμάτια - smart TV					Y	Y	σημεία 5	5

3.7	Τηλέφωνο για εσωτερική χρήση								
3.7.1	τουλάχιστον το 25% των δωματίων	Y							
3.7.2	τουλάχιστον στο 70 % των δωματίων		Y					σημεία 3	
3.7.3	στο 100% των δωματίων			Y	Y	Y	Y	σημεία 4	√

3.8	Τηλέφωνο με δυνατότητα άμεσης εξωτερικής κλήσης								
3.8.1	σε τουλάχιστον 25% των δωματίων		Y					σημεία 2	
3.8.2	σε τουλάχιστον 50% των δωματίων			Y				σημεία 4	
3.8.3	στο 100% των δωματίων				Y	Y	Y	σημεία 5	5

3.9	Αξεσουάρ στα δωμάτια								
3.9.1	τεκμηρίωση ξενοδοχείου		Y	Y	Y	Y	Y	σημεία 1	√
3.9.2	σακούλα για βρώμικα ρούχα				Y	Y	Y	σημεία 1	1
3.9.3	γραφική ύλη				Y	Y	Y	σημεία 2	2
3.9.4	σαγιονάρες				Y	Y	Y	σημεία 3	
3.9.5	τεκμηρίωση για την περιοχή					Y	Y	σημεία 2	2
3.9.6	πρόσθετη κουβέρτα					Y	Y	σημεία 2	2
3.9.7	υποαλλεργικά και ανθεκτικά στα ακάρεα κλινოსκεπάσματα					Y	Y	σημεία 3	3
3.9.8	απαραίτητα για το ράψιμο						Y	σημεία 2	2
3.9.9	ράφι για παλτό						Y	σημεία 2	
3.9.10	βραστήρα με σετ για την παρασκευή τσαγιού ή καφέ κατόπιν αιτήματος του πελάτη						Y	σημεία 2	
3.9.11	πρόσθετο μαξιλάρι						Y	σημεία 2	2
3.9.12	μοντέρνα, καλοδιατηρημένα μαξιλάρια και κουβέρτες						Y	σημεία 2	2
3.9.13	υποδοχές για επαναφόρτιση usb κατόπιν αιτήματος του πελάτη						Y	σημεία 2	

3.9.14	διεθνείς υποδοχές προσαρμογέα κατόπιν αιτήματος του πελάτη						Y	σημεία 2	
3.9.15	σετ καθαρισμού παπουτσιών						Y	σημεία 3	
3.9.16	κέρατο παπουτσιών							σημεία 2	2
3.9.17	'pillow menu'							σημεία 2	
3.9.18	σιδερώστρα							σημεία 2	2
3.9.19	ρυθμιζόμενο κρεβάτι κατόπιν αιτήματος							σημεία 2	
3.9.20	πλένεται κρεβάτι							σημεία 2	
3.9.21	δυνατότητα συσκότισης δωματίου							σημεία 2	2
3.9.22	ματάκι							σημεία 2	2
3.9.23	πρόσθετος μηχανισμός κλειδώματος στην πόρτα του δωματίου							σημεία 2	2
3.9.24	επικάλυψη στρώματος							σημεία 3	2
3.9.25	πρέσα παντελονιών							σημεία 3	
3.9.26	ελάχιστο ύψος στρώματος 20 cm							σημεία 4	4

3.10	Μπάνια στα δωμάτια								
3.10.1	ιδιωτικό μπάνιο (βλ. σημείωση 1)			Y	Y	Y	Y	σημεία 2	
3.10.2	ντους/μπανιέρα				Y			σημεία 2	2
3.10.3	γυάλινη ή κρυστάλλινη καμπίνα ντους/μπανιέρα					Y	Y	σημεία 4	
3.10.4	ντους + μπανιέρα							σημεία 4	
3.10.5	μπανιέρα ή ντους με υδρομασάζ							σημεία 6	
3.10.6	αυξημένο μέγεθος μπάνιου (από 6 έως 10 τετραγωνικά μέτρα)							σημεία 5	
3.10.7	μεγαλύτερο μέγεθος μπάνιου (πάνω από 10 τετραγωνικά μέτρα)							σημεία 6	
3.10.8	διαρθρωτική ανανέωση τα τελευταία 5 χρόνια							σημεία 5	5
3.10.9	2ος νιπτήρας							σημεία 5	

3.11	Αξεσουάρ μπάνιου στα δωμάτια								
3.11.1	Εξοπλισμός ανά κρεβάτι: μπάρα σαπουνιού ή διανομέας σαπουνιού, καλάθι αχρήστων, σκαμνί, πετσέτες cm. 100x60, πετσέτα μπάνιου cm. 100x180, υποδοχή οδοντόβουρτσας, χαρτί τουαλέτας.	Y	Y	Y	Y	Y	Y		√
3.11.2	αποχέτευση ντους ή/και μπανιέρας	Y	Y	Y	Y	Y	Y		√
3.11.3	στεγνωτήρα μαλλιών κατόπιν αιτήματος	Y	Y						
3.11.4	σεσουάρ μαλλιών συμπεριλαμβάνεται			Y	Y	Y	Y	σημεία 2	√
3.11.5	πρόσθετες λαβές ασφαλείας				Y	Y	Y	σημεία 2	
3.11.6	ευγενική γραμμή στο check-in για την προσωπική υγιεινή (σκουφάκι, λίμα, μπατονέτες, αποστάγματα και λουσιόν)				Y	Y	Y	σημεία 2	
3.11.7	αναλώσιμα (αφρόλουτρο, σαμπουάν, απορρυπαντικό, απόθεμα χαρτιού τουαλέτας)				Y	Y	Y	σημεία 2	2
3.11.8	μπουρνούζι κατόπιν αιτήματος				Y			σημεία 2	
3.11.9	Παρέχεται μπουρνούζι					Y	Y	σημεία 4	
3.11.10	επίτοιχος καλλυντικός καθρέφτης							σημεία 2	2
3.11.11	πετσέτα μεγαλύτερη από 100x60 cm.							σημεία 2	2
3.11.12	πετσέτα μπάνιου μεγαλύτερη από 100x180 cm.							σημεία 3	3
3.11.13	ζυγαριά μπάνιου							σημεία 4	
3.11.14	καλοριφέρ ή παρόμοιο							σημεία 6	

4 Υπηρεσίες δωματίου

4.1	<i>Αλλαγή σεντονιών και μαξιλαροθηκών</i>								
4.1.1	τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα ή ανά αλλαγή φιλοξενούμενου	Y	Y						
4.1.2	τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα ή/και καθημερινά κατόπιν αιτήματος χωρίς χρέωση			Y				σημεία 4	
4.1.3	τουλάχιστον 3 φορές την εβδομάδα ή/και καθημερινά κατόπιν αιτήματος χωρίς χρέωση				Y			σημεία 6	6
4.1.4	κάθε μέρα					Y	Y	σημεία 8	

4.2	<i>Καθαρισμός στρωμάτων και μαξιλαριών</i>								
4.2.1	ετήσιος καθαρισμός των στρωμάτων κατά των ακάρεων	Y	Y	Y	Y	Y	Y		√
4.2.2	διμηνιαίος καθαρισμός μαξιλαριών						Y	σημεία 2	
4.2.3	περιοδική αντικατάσταση των στρωμάτων (τουλάχιστον κάθε 5 χρόνια)							σημεία 4	4

4.3	<i>Αλλαγή πετσετών</i>								
4.3.1	τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα ή ανά αλλαγή φιλοξενούμενου	Y	Y						
4.3.2	τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα ή/και καθημερινά κατόπιν αιτήματος χωρίς χρέωση			Y				σημεία 4	√
4.3.3	τουλάχιστον 3 φορές την εβδομάδα ή/και καθημερινά κατόπιν αιτήματος χωρίς χρέωση				Y			σημεία 6	6
4.3.4	κάθε μέρα					Y	Y	σημεία 8	

4.4	Πλύσιμο και σιδέρωμα για τους επισκέπτες								
4.4.1	υπηρεσία πλύσης ενδυμάτων που παρέχεται εντός 24 ωρών, εξαιρουμένων των αργιών και των εορτών.					Y	Y	σημεία 4	4
4.4.2	υπηρεσία σιδερώματος εντός 2 ωρών						Y	σημεία 4	
4.4.3	υπηρεσία πλυσίματος ενδυμάτων που παρέχεται εντός 12 ωρών (εάν παραδοθεί έως τις 9.00 π.μ.), εξαιρουμένων των αργιών και των εορτών							σημεία 8	

4.5	Καθαριότητα στα δωμάτια								
4.5.1	μία φορά την ημέρα	Y	Y	Y					√
4.5.2	μία φορά την ημέρα, με καθαρισμό του πομ.				Y	Y	Y	σημεία 3	

5	Κοινές υπηρεσίες								
----------	-------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

5.1	Πρόσβαση στο Internet WIFI και υπηρεσίες ηλεκτρονικών υπολογιστών								
5.1.1	δωρεάν wifi στους κοινόχρηστους χώρους			Y	Y	Y	Y	σημεία 3	√
5.1.2	εκτύπωση κατόπιν αιτήματος στον κοινόχρηστο χώρο					Y	Y	σημεία 4	4
5.1.3	δωρεάν wifi σε όλο το ξενοδοχείο και σε κάθε δωμάτιο					Y	Y	σημεία 6	6
5.1.4	υπολογιστής στο δωμάτιο κατόπιν αιτήματος							σημεία 5	
5.1.5	εκτυπωτής στο δωμάτιο κατόπιν αιτήματος							σημεία 5	

5.2	Υπηρεσία αφύπνισης					Y	Y	σημεία 3	
------------	---------------------------	--	--	--	--	---	---	----------	--

5.3	Υπηρεσίες ευεξίας και προσωπικής φροντίδας								
5.3.1	κομμωτήριο							σημεία 5	
5.3.2	κέντρο ομορφιάς							σημεία 6	
5.3.3	γυμναστήριο							σημεία 6	
5.3.4	σάουνα/τουρκικά λουτρά							σημεία 6	
5.3.5	σπα ή ιαματικά λουτρά							σημεία 8	

5.4	Υποδοχή και υπηρεσίες θυρωρείου - πληροφορίες								
5.4.1	12/24 ώρες από συνοδό	Y	Y	Y					
5.4.2	16/24 ώρες με τουλάχιστον έναν συνοδό				Y			σημεία 6	6
5.4.3	16/24 ώρες με τουλάχιστον έναν συνοδό ανά υπηρεσία					Y	Y	σημεία 10	

5.5	Νυχτερινή υπηρεσία								
5.5.1	συνόδος εφημερίας	Y	Y	Y					
5.5.2	νυχτοφύλακας				Y	Y	Y	σημεία 10	10

5.6	Εσωτερική μεταφορά και αποθήκευση αποσκευών								
5.6.1	υπηρεσία αποθήκευσης αποσκευών		Y	Y	Y	Y	Y	σημεία 2	
5.6.2	με καροτσάκι στη διάθεση των πελατών		Y	Y				σημεία 2	
5.6.3	από το προσωπικό				Y	Y	Y	σημεία 6	6

5.7	Υπηρεσία μεταφορών								
5.7.1	ιδιωτικό αυτοκίνητο ή minibus κατόπιν αιτήματος - έναντι πληρωμής							σημεία 3	3
5.7.2	αυτοκίνητο ή μικρό λεωφορείο αποκλειστικά για τη μεταφορά πελατών και αποσκευών - δωρεάν							σημεία 7	

5.8	Υπηρεσία φόρτισης ηλεκτρικών αυτοκινήτων							σημεία 7	
-----	--	--	--	--	--	--	--	----------	--

5.9	Υπηρεσία φόρτισης για ποδήλατα ή άλλα ηλεκτρικά οχήματα							σημεία 5	
-----	---	--	--	--	--	--	--	----------	--

5.10	Υπηρεσία πρωινού								
5.10.1	σε κοινόχρηστους χώρους που προορίζονται και για άλλες χρήσεις	Y	Y	Y					
5.10.2	σε ειδική αίθουσα				Y	Y	Y	σημεία 3	3
5.10.3	για υπηρεσίες που παρέχονται επίσης σε δωμάτια				Y	Y	Y	σημεία 5	5
5.10.4	χρήση τυπικών τοπικών προϊόντων							σημεία 5	5
5.10.5	a la carte μενού πρωινού							σημεία 5	

5.11	Υπηρεσία μπαρ στην εγκατάσταση								
5.11.1	παρουσία αυτόματων πωλητών	Y							
5.11.2	ασφαλισμένο για περίοδο μικρότερη των 12/ 24 ωρών από το υπεύθυνο προσωπικό		Y					σημεία 1	
5.11.3	12/ 24 ώρες από το προσωπικό			Y				σημεία 2	
5.11.4	16/24 ώρες από το προσωπικό				Y	Y	Y	σημεία 3	

5.12	Υπηρεσία μπαρ στα δωμάτια								
5.12.1	εξασφαλίζεται τουλάχιστον 12 ώρες την ημέρα από το υπεύθυνο προσωπικό			Y				σημεία 5	
5.12.2	τουλάχιστον το 50 % των δωματίων να διαθέτουν μίνι μπαρ ή 24ωρη υπηρεσία με προσωπικό				Y			σημεία 8	
5.12.3	100% των δωματίων με μίνι μπαρ ή 24ωρη εξυπηρέτηση από το προσωπικό					Y	Y	σημεία 10	10

5.13	Τουαλέτες στις εγκαταστάσεις εκτός από τα μπάνια en-suite								
5.13.1	τουαλέτα με νιπτήρα					Y	Y	σημεία 1	1
5.13.2	για κάθε πρόσθετη τουαλέτα με νιπτήρα							σημεία 1	
5.14	Στολές προσωπικού								
5.14.1	εύκολα αναγνωρίσιμες στολές προσωπικού				Y			σημεία 3	
5.14.2	εύκολα αναγνωρίσιμες στολές του προσωπικού που διαφοροποιούνται ανά τμήμα					Y	Y	σημεία 6	
5.15	Καθαρισμός παπουτσιών								
5.15.1	αυτόματες μηχανές ελεύθερης χρήσης							σημεία 2	
5.15.2	από το προσωπικό					Y	Y	σημεία 4	
5.16	Ξένες γλώσσες που ομιλεί ο διευθυντής ή ο διευθυντής:								
5.16.1	1 γλώσσα	Y	Y	Y					
5.16.2	2 γλώσσες				Y	Y	Y	σημεία 2	2
5.16.3	3 ή περισσότερες γλώσσες							σημεία 5	
5.17	Ξένες γλώσσες που μιλούν οι προϊστάμενοι των υπηρεσιών:								
5.17.1	1 γλώσσα	Y	Y	Y					
5.17.2	2 γλώσσες				Y	Y	Y	σημεία 2	
5.17.3	3 ή περισσότερες γλώσσες							σημεία 5	
5.18	Υπηρεσίες ιστού και ανάλυση ποιότητας								
5.18.1	ιστοσελίδα καταλύματος με δυνατότητα άμεσης κράτησης				Y	Y	Y	σημεία 5	5

5.18.2	δικτυακός τόπος διαμονής με δυνατότητα αναθεώρησης από τους επισκέπτες					Y	Y	σημεία 5	
5.18.3	σιτεματική ανάλυση των αναθεωρήσεων					Y	Y	σημεία 5	5
5.18.4	συστηματικός χειρισμός των καταγγελιών					Y	Y	σημεία 5	5
5.18.5	εφαρμογή							σημεία 5	
5.18.6	υπηρεσία self check-in/check-out							σημεία 3	
5.18.7	ποιοτικός έλεγχος με μυστηριώδη επισκέπτη							σημεία 5	
5.18.8	σύστημα διαχείρισης/πιστοποίησης ποιότητας							σημεία 5	

5.19	Περιβαλλοντική βιωσιμότητα - Υιοθέτηση πράσινων πολιτικών								
5.19.1	Εξοικονόμηση ενέργειας και περιορισμός της κατανάλωσης								
5.19.1.1	φωτισμός με τεχνολογία led							σημεία 5	5
5.19.1.2	χρήση φωτοβολταϊκών πάνελ							σημεία 5	
5.19.2	Περιβαλλοντική βιωσιμότητα								
5.19.2.1	Ανάκτηση βρόχινου νερού							σημεία 5	5
5.19.2.2	Χρήση επιστρεφόμενου γυαλιού							σημεία 5	
5.19.2.3	Περιβαλλοντικές πιστοποιήσεις							σημεία 5	
6	Κοινόχρηστοι χώροι								

6.1	Κοινόχρηστοι χώροι								
6.1.1	μια αίθουσα κοινής χρήσης (η οποία μπορεί να συμπίπτει με την αίθουσα του εστιατορίου)	Y	Y	Y	Y	Y	Y		

6.1.2	μια αίθουσα κοινής χρήσης με συνολική επιφάνεια (εξαιρουμένης της αίθουσας εστιατορίου) τουλάχιστον 4 τετραγωνικά μέτρα για κάθε ένα από τα δέκα πρώτα δωμάτια, 1 τετραγωνικό μέτρο για κάθε ένα από τα επόμενα δωμάτια μέχρι το εικοστό, 0,5 τετραγωνικό μέτρο για κάθε δωμάτιο πάνω από το εικοστό				Y			σημεία 2	2
6.1.3	όπως η απαίτηση 6.1.2 με αυξημένες διαστάσεις κατά 10%.					Y		σημεία 3	
6.1.4	αυξήθηκε κατά 20%.						Y	σημεία 4	
6.1.5	αυξήθηκε κατά 30%.							σημεία 5	
6.1.6	αυξήθηκε κατά 40%							σημεία 6	
6.1.7	αυξήθηκε κατά 50%							σημεία 8	
6.1.8	αυξήθηκε κατά 80%							σημεία 11	
6.1.9	αυξήθηκε κατά 100%							σημεία 15	
6.2	Εστιατόριο								
6.2.1	στο κοινό δωμάτιο							σημεία 2	2
6.2.2	σε ειδική αίθουσα							σημεία 4	
6.2.3	με χρήση τοπικών προϊόντων							σημεία 5	5
6.2.4	με εθνική κουζίνα							σημεία 4	
6.2.5	με διεθνή κουζίνα							σημεία 4	
6.2.6	με υπηρεσία à la carte							σημεία 5	
6.3	Μπαρ								
6.3.1	πάγκος μπαρ στην κοινή αίθουσα				Y			σημεία 7	7
6.3.2	πάγκος μπαρ που βρίσκεται σε ξεχωριστό δωμάτιο					Y	Y	σημεία 8	

6.4	Αθλητικές και ψυχαγωγικές εγκαταστάσεις								
6.4.1	γήπεδο τένις (κάθε γήπεδο)							σημεία 5	
6.4.2	εξωτερική πισίνα							σημεία 6	6
6.4.3	εσωτερική πισίνα							σημεία 8	
6.4.4	γήπεδο γκολφ							σημεία 8	
6.4.5	για άλλες εγκαταστάσεις (μίνι γκολφ, μπόουλινγκ, επιτραπέζιο ποδόσφαιρο κ.λπ.)							σημεία 2	
6.5	Ξεχωριστές αίθουσες για ανάγνωση, τηλεόραση, συνέδρια, παιχνίδια ενηλίκων κ.λπ.							σημεία 3	
6.6	Χώρος παιδιών								
6.6.1	έκταση 25 έως 30 τετραγωνικών μέτρων							σημεία 2	
6.6.2	εμβαδού άνω των 30 m2							σημεία 3	
6.6.3	εάν με βοηθό							σημεία 3	
6.7	Περιοχή του καταλύματος που είναι διαθέσιμη στους πελάτες								
6.7.1	τουλάχιστον 5 τετραγωνικά μέτρα ανά δωμάτιο							σημεία 2	2
6.7.2	τουλάχιστον 25 m2 ανά δωμάτιο							σημεία 5	
6.7.3	τουλάχιστον 50 m2 ανά δωμάτιο							σημεία 8	
6.7.4	τουλάχιστον 100 m2 ανά δωμάτιο							σημεία 12	
6.8									
6.8.1	τουλάχιστον μία κατά τη διάρκεια του οικονομικού έτους							σημεία 2	
6.8.2	σε κάθε όροφο					Y	Y	σημεία 3	
								σύνολο	252

Παράρτημα Η.2.3 « Κριτήρια κατάταξης στο τουρκικό σύστημα ξενοδοχείου Β »

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙ 3* ΜΕΛΕΤΗΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΤΟΥΡΚΙΑΣ		ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ 3*
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΚΑΙ ΓΕΝΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ			
1	Εξωτερική επένδυση και εμφάνιση του κτιρίου ή των κτιρίων, - Ειδικό υλικό - Έτοιμος σοβάς, ψηφιδωτό κ.λπ. - Ζωγραφική, ασβέστης	3 2 1	3
2	Γενική εμφάνιση της εγκατάστασης και αρμονία με το περιβάλλον	3	3
3	Έχοντας μια διαφημιστική πινακίδα στην είσοδο της εγκατάστασης, - Φωτεινές επιγραφές - Άλλοι	2 1	2
4	Λήψη γενικών μέτρων ασφαλείας στην είσοδο της εγκατάστασης και τοποθέτηση της εγκεκριμένης από το Υπουργείο πινακίδας		2
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΉΠΩΝ ΚΑΙ ΥΠΑΪΘΡΙΩΝ ΧΩΡΩΝ			
5	Διαμόρφωση κήπου ανοικτού για χρήση από τον πελάτη	3	3
6	Καθαριότητα και συνεχής συντήρηση	3	3
7	Φωτισμός	2	2
8	Διάταξη ανοιχτών χώρων για την ενίσχυση της θέας	2	2
ΑΙΘΟΥΣΑ ΕΙΣΟΔΟΥ – ΥΠΟΔΟΧΗΣ			
9	Πόρτα εισόδου- (προστίθεται 1 πόντος εάν διαθέτει φωτοκύτταρο) - Περιστρεφόμενη πόρτα ή spoiler - Κανονική πόρτα	3 1	1
10	Επένδυση δαπέδου, - Ειδικό υλικό - Γρανίτης, μάρμαρο, κεραμικά πλακίδια, παρκέ από μασίφ ξύλο - Πλακάκια, παρκέ κ.λπ.	6 4 2	4
11	Διακόσμηση, - Ειδικός διακανονισμός - Καλή οργάνωση - Κανονική οργάνωση	5 3 1	5
12	Εμφάνιση τιμών στη ρεσεψιόν (Οι εφαρμοζόμενες τιμές θα πρέπει να εμφανίζονται σε ξένο νόμισμα ή/και YTL).	2	2

13	Επίδειξη πιστοποιητικού τουριστικής επιχείρησης στη ρεσεψιόν	1	1
14	Σχέσεις με πελάτες και συμβουλευτικές υπηρεσίες,		
	- Σε ανεξάρτητο γραφείο	4	
	- Ξεχωριστά από την υποδοχή	3	
	- Ξεχωριστός χώρος υποδοχής	2	
	- Υποδοχή	1	
15	Χώρος φύλαξης αποσκευών	2	2
16	Παραλαβή των αντικειμένων του πελάτη από την είσοδο των αποσκευών και μεταφορά τους στα δωμάτια μέσω υπηρεσιακής σκάλας ή υπηρεσιακού ανελκυστήρα	2	
17	Υπεύθυνος μεταφοράς εμπορευμάτων	1	
	(Εάν η υπηρεσία αυτή παρέχεται 24 ώρες την ημέρα και από ένστολο προσωπικό, προστίθενται 2 βαθμοί).		
18	Χρηματοκιβώτιο πελατών (επαρκές για τη χωρητικότητα)	2	2
19	Διαδικασίες εξαγωγής λογαριασμού και κράτησης,		
	(1 πόντος προστίθεται εάν η κράτηση μπορεί να γίνει μέσω διαδικτύου).	1	
	- Μηχανογράφηση όλων των συναλλαγών	3	4
	- Μηχανογράφηση μόνο των συναλλαγών λογαριασμού ή κράτησης	1	
20	Σύστημα αποστολής μηνυμάτων για τα δωμάτια	2	
21	Κοσμήματα, αναμνηστικά, αρώματα, μπουτίκ, γραφική ύλη, «εφημερίδες – περιοδικά – καρτ ποστάλ» κ.λπ. σημεία πώλησης (2 βαθμοί για κάθε σημείο πώλησης, σύνολο 10 βαθμοί που δεν μπορούν να ξεπεραστούν)	2	
22	Έκθεση ή/και πώληση εθνικών ή τοπικών προϊόντων χειροτεχνίας	2	
23	Κουρέας-κομμωτής	2	
	(προστίθενται 2 βαθμοί εάν διοργανώνονται σε διαφορετικούς χώρους).		
24	Εθνική ή διεθνής τηλεφωνική υπηρεσία χωρίς τηλεφωνικό κέντρο και σύνδεση υποδοχής, όπου οι πελάτες δεν θα ενοχλούνται και δεν θα ενοχλούν το περιβάλλον	2	
25	Υπηρεσία βαφής παπουτσιών	2	
	(Θα πρέπει να αναφέρεται στο έγγραφο του ξενοδοχείου ότι παρέχεται αυτή η υπηρεσία).		
26	Υπηρεσία Internet στο λόμπι ή/και στο σαλόνι	2	2
27	Εκπομπή μουσικής σε δημόσιους χώρους	2	

28	Περιοδική έντυπη έκδοση (περιοδικό κ.λπ.) που προωθεί το ξενοδοχείο	1	
<u>LIFT – ΑΝΕΛΚΙΣΤΗΡΕΣ</u>			
29	Ανύψωση ανάλογη της χωρητικότητας, - Πλήρως αυτόματο (φωτοκύτταρο)	4	
	- Ημιαυτόματο	2	
	- Κανονικό	1	
30	Γενική άποψη του ανελκυστήρα, - Πολύ καλά	3	
	- Καλή	2	
	- Κανονικό	1	
31	Ανελκυστήρας υπηρεσίας και κλιμακοστάσιο (εκτός από την έξοδο κινδύνου, το κλιμακοστάσιο και τον ανελκυστήρα πελάτη) - Ανελκυστήρας και σκάλες	3	
	-Ανελκυστήρας προσωπικού	2	
	- Σκάλα προσωπικού	1	
<u>ΔΙΑΔΡΟΜΟΙ ΚΑΙ ΣΚΑΛΕΣ ΟΡΟΦΩΝ</u>			
32	Επένδυση δαπέδου, - Χαλί ή ειδικό υλικό με ειδικό υφαντό έμβλημα	6	
	- Γρανίτης, μάρμαρο, κεραμικά πλακίδια, μάλλινος τάπητας, παρκέ από μασίφ ξύλο	4	4
	- Συνθετικός τάπητας ή παρκέ	2	
	- Ψηφιδωτό κ.λπ.	1	
33	Φωτισμός στους διαδρόμους ώστε να εξασφαλίζεται η εύκολη ανάγνωση των αριθμών των δωματίων	2	2
34	Ομάδα καθισμάτων στον ανελκυστήρα ή στα κλιμακοστάσια, που επιτρέπει στους πελάτες να κάθονται και να περιμένουν εάν είναι απαραίτητο	2	
35	Στα δάπεδα, -Γραφείο ορόφου (προστίθενται 2 βαθμοί εάν συνδέεται άμεσα με το κλιμακοστάσιο ή τον ανελκυστήρα)	2	
	-Καθαρισμός ντουλαπιού	1	
36	Τηλεφωνική εξυπηρέτηση στους διαδρόμους σε συνεργασία με τη ρεσεψιόν (2	
<u>ΥΠΝΟΔΩΜΑΤΙΑ</u>			
37	Κλειδαριές πορτών, - Σύστημα κρυπτογραφημένων καρτών	5	
	- Ανοίγει εξωτερικά μόνο με κλειδί, εσωτερικά με χερούλι πόρτας ή πόμολο	3	3

	- Ανοίγει από έξω και από μέσα με χερούλι ή πόμολο πόρτας	1	
38	Επένδυση δαπέδου,		
	- Χαλί ή ειδικό υλικό με ειδικό υφαντό έμβλημα	6	
	- Γρανίτης, μάρμαρο, κεραμικά πλακίδια, μάλλινος τάπητας, παρκέ από μασίφ ξύλο	4	4
	- Συνθετικός τάπητας ή παρκέ	2	
	- Μωσαϊκό κ.λπ.	1	
39	Καναπέδες, καρέκλες καλής ποιότητας και τραπέζι του καφέ (εκτός από τα τραπέζια και τις καρέκλες που χρησιμοποιούνται στο μπαλκόνι).		
	- Σε δίκλινα δωμάτια (συμπεριλαμβανομένου του γαλλικού κρεβατιού), μία πολυθρόνα ή καρέκλα καλής ποιότητας και ένα τραπεζάκι σαλονιού για κάθε κρεβάτι	3	3
	- Μια πολυθρόνα ή μια καρέκλα καλής ποιότητας και ένα τραπεζάκι στο δωμάτιο	1	
40	Φωτιστικό νυκτός/λαμπτήρας ανάγνωσης	1	1
41	Χρηματοκιβώτιο πολύτιμων αντικειμένων,		
	(2 βαθμοί προστίθενται εάν ο φορητός υπολογιστής μπορεί να τοποθετηθεί και υπάρχουν εγκαταστάσεις φόρτισης).	2	
	- Κρυπτογραφημένο	3	5
	- Με κλειδί	1	
42	Φωτισμός του καθρέφτη τουαλέτας	1	1
43	Καθρέφτης πλήρους μήκους	2	2
44	Γενικός φωτισμός του χώρου	2	2
45	Τηλεφωνική εξυπηρέτηση στα δωμάτια	2	2
46	Επίπλωση και διακόσμηση των δωματίων,		
	- Ειδική επίπλωση	6	6
	- Έπιπλα στο σύνολό τους	4	
	- Επίπλωση με χωριστά στοιχεία	2	
47	Γραφείο στα δωμάτια (2	
48	Βαλίτσες στα δωμάτια	1	
49	Κρεβάτι (χωρίς επιφυλάξεις),		
	- Κρεβάτι ειδικής ποιότητας (5	5
	- Στρώμα με ελατήριο	3	
50	Σύστημα διακόπτη που ελέγχει το φωτισμό του δωματίου (εκτός του μπάνιου) δίπλα στο κρεβάτι	2	2
51	Κλινοσκεπάσματα σε αρμονία με τη διακόσμηση του δωματίου	2	2
52	Η ποιότητα των μαξιλαριών, των σεντονιών, των παπλωματοθηκών κ.λπ.,		
	- Πολύ καλή ποιότητα	3	
	- Καλή ποιότητα	2	2

	- Κανονική ποιότητα	1	
53	Η ύπαρξη μενού μαξιλαριών ή παπλωμάτων και η παροχή αυτής της υπηρεσίας (2 βαθμοί το καθένα)	2	
54	Αλλαγή μαξιλαροθηκών και κλινοσκεπασμάτων,		
	- Αλλαγή κάθε μέρα	3	
	- Αλλαγή κάθε 2 ημέρες	1	1
55	Υπηρεσία προετοιμασίας του δωματίου και του κρεβατιού για χρήση (Στροφή προς τα κάτω)	2	
56	Κουρτίνα σε αρμονία με τη διακόσμηση του δωματίου,		
	(1 πόντος προστίθεται εάν υπάρχει κουρτίνα συγκράτησης του ηλιακού φωτός).		
	- Ποιοτικές κουρτίνες και τούλι με επένδυση	5	6
	- Περσίδες ή ρολά και τούλι	4	
	- Ποιοτικές χοντρές κουρτίνες και τούλι	3	
	- Μοναχική παχιά κουρτίνα	1	
57	Βερνίκι παπουτσιών, πανί για σκούπισμα παπουτσιών, υλικό για ράψιμο, σακούλα για βρώμικα ρούχα, παντόφλες μιας χρήσης, σίδερο, κρεμάστρες, ομπρέλες, σημειωματάρια, στυλό κ.λπ.		
	(1 βαθμός για κάθε ένα, όχι πάνω από 6 βαθμούς συνολικά)	1	6
58	Υπηρεσία Διαδικτύου στα δωμάτια	2	2
59	Κιάλια πόρτας, κλειδαριά ασφαλείας πόρτας (1 πόντος το καθένα)	1	1
60	Έγγραφα ξενοδοχείων,		
	(Τιμοκατάλογοι διαφόρων μονάδων, πληροφορίες σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες, εισαγωγικές εκδόσεις)		
	- Παρουσίαση του εγγράφου του ξενοδοχείου σε πολύ καλής ποιότητας kit	3	
	- Παρουσίαση του εγγράφου του ξενοδοχείου σε κανονικό kit ποιότητας	1	1
61	Ηχομόνωση μεταξύ των δωματίων	2	2
62	Συστήματα εξοικονόμησης ενέργειας σε χώρους	3	3
63	Τηλεόραση στα δωμάτια	4	4
	(2 βαθμοί προστίθενται εάν η ρύθμιση του ρυθμιστή έντασης ήχου είναι σταθερή, 1 βαθμός προστίθεται εάν παρέχονται πληροφορίες σχετικά με τα τηλεοπτικά κανάλια).	1	
64	Εκπομπές που διαφημίζουν το ξενοδοχείο στις τηλεοράσεις των δωματίων (Κάθε γλώσσα 1 πόντος δεν μπορεί να υπερβαίνει τους 3 πόντους)	1	

65	Δορυφορική ή καλωδιακή τηλεόραση στα δωμάτια	2	2
66	Σύστημα διαδραστικής τηλεόρασης	4	
67	DVD player, VCD player, MP3 player, συνδρομητική τηλεόραση κ.λπ.	1	
	(Αξιολογείται αν υπάρχει σε όλα τα δωμάτια.)		
68	Ψυγείο στα δωμάτια (αν περιέχει είδη τροφίμων και ποτών, τιμοκατάλογο και υλικά παροχής υπηρεσιών που σχετίζονται με τα υπάρχοντα είδη τροφίμων και ποτών, θεωρείται μίνι μπαρ).		
	- Σε κάθε δωμάτιο (Ψυγείο 2 πόντοι, μίνι μπαρ 6 πόντοι)	2	2
	- Τουλάχιστον το 50% των δωματίων (Ψυγείο 1 πόντος, μίνι μπαρ 3 πόντοι)	1	
69	Να υπάρχει βραστήρας, φλιτζάνια, τσάι, καφές κ.λπ. στα δωμάτια όπου ο πελάτης μπορεί να ετοιμάσει το δικό του τσάι και καφέ	2	
70	Μέτρα που λαμβάνονται κατά των ενοχλητικών παραγόντων στο περιβάλλον (τρένο, σταθμός λεωφορείων, αεροδρόμιο, εργοστάσια και εργαστήρια, διαδρομή αυτοκινητοδρόμου κ.λπ.)	4	4
71	Διαμόρφωση δωματίου και ορόφου για μη καπνίζοντες,		
	(Αξιολογείται εάν υπάρχει ειδική πινακίδα στην πόρτα του δωματίου ή στο πάτωμα, δεν υπάρχουν σταχτοδοχεία, σπέρτα στα δωμάτια και οι πληροφορίες περιλαμβάνονται στο φυλλάδιο, δεν αξιολογείται εάν είναι λιγότερο από το 5% της συνολικής χωρητικότητας του δωματίου)		
	- Πλήρης διαχωρισμός ενός ορόφου της εγκατάστασης	4	4
	- Διαμόρφωση δωματίου μόνο	2	
<u>ΜΠΑΝΙΑ</u>			
72	Επιστρώσεις δαπέδων,		
	- Ειδικό υλικό	6	
	- Γρανίτης, μάρμαρο, κεραμικό κ.λπ.	4	4
	- Πλακάκια κ.λπ.	2	
73	Χώρος κολύμβησης (μπανιέρα, ντουζιέρα κ.λπ.),		
	- Πολύ καλή ποιότητα	4	
	- Καλή ποιότητα	2	2
	- Κανονική ποιότητα	1	
74	Αξεσουάρ,		

	(Θήκη ασφαλείας, διανομέας σαπουνιού, θήκη πετσέτας, άγκιστρο ρούχων, θήκη χαρτιού τουαλέτας, πρίζα με αναγραφόμενη τάση) (1 πόντος για κάθε μία).	1	4
75	Μεγεθυντικός καθρέφτης,		
	- Φωτισμένο	2	
	- Κανονικό	1	1
76	Επαρκής φωτισμός του μπάνιου	2	2
77	Πετσέτα ποδιών μπάνιου	1	1
78	Κουρτίνα μπάνιου ή διαχωριστικό με την ίδια λειτουργία,		
	- Γυαλί κ.λπ. ειδικό υλικό	3	
	- Σκληρό πλαστικό κ.λπ. υλικό	2	2
	- Άλλοι	1	
79	Νιπτήρας, φωτιζόμενος καθρέφτης και αιθάλη,		
	(1 βαθμός προστίθεται εάν ο καθρέφτης εμποδίζει τη συγκράτηση υδρατμών).	1	
	- Νιπτήρας με πάγκο και μεγάλο καθρέφτη	4	
	- Νιπτήρας με βάθρο, καλής ποιότητας υλικό	3	3
	- Κανονικός νεροχύτης, υλικό καλής ποιότητας	1	
80	Βραχίονες και βρύσες,		
	- Ρυθμιζόμενο ή φωτοκύτταρο	3	
	- Καλή ποιότητα	2	
	- Κανονική ποιότητα	1	1
81	μπάνιερes	3	
	(1 βαθμός προστίθεται εάν υπάρχει σύστημα εξοικονόμησης νερού)	1	
82	Τηλέφωνο στο μπάνιο	2	
83	Σύστημα συναγερμού στο μπάνιο σε σχέση με τη ρεσεψιόν	1	
84	Στεγνωτήρας μαλλιών στο μπάνιο	2	2
	(Εάν υπάρχει σύστημα ρύθμισης και ελέγχου της θερμοκρασίας, προστίθεται 1 βαθμός).	1	
85	Σαπούνι, σαμπουάν, τσάντα υγιεινής, σκουφάκι για το ντους, βαμβάκι για το μακιγιάζ, μπουρνούζι, σετ οδοντιατρικής φροντίδας, αφρός για το ντους, χαρτί υγείας, χτένα, πανί πλύσης, λουσιόν σώματος, μαλακτικό, ζυγαριά κ.λπ.		
	(1 βαθμός το καθένα, που δεν υπερβαίνει τους 10 βαθμούς συνολικά)	1	6
86	Πετσέτες χεριών και μπάνιου που δεν έχουν χάσει την ποιότητά τους (προστίθεται 1 βαθμός αν έχουν έμβλημα)	1	

	-Αλλαγή κάθε μέρα ή περιβαλλοντικά ευαίσθητο σύστημα (υπό την προϋπόθεση ότι ο πελάτης ενημερώνεται)	4	
	- Αλλαγή κάθε 2 ημέρες	1	
87	Σύστημα ακρόασης τηλεόρασης ή/και μουσικής μετάδοσης στο μπάνιο	1	
ΑΪΘΟΥΣΑ ΚΑΘΙΣΜΑΤΩΝ – ΚΟΙΝΟΥ			
88	Επίπεδα,		
	- Χαλί ή ειδικό υλικό με ειδικό υφαντό έμβλημα	6	
	- Γρανίτης, μάρμαρο, κεραμικά πλακίδια, μάλλινος τάπητας, παρκέ από μασίφ ξύλο	4	4
	- Συνθετικός τάπητας ή παρκέ	2	
	- Μωσαϊκό κ.λπ.	1	
89	Διακόσμηση,		
	- Ειδικός διακανονισμός	5	
	- Καλή οργάνωση	3	3
	- Κανονική οργάνωση	1	
90	Στοιχεία επίπλωσης,		
	- Ειδικό υλικό	5	
	- Καλό υλικό	3	3
	- Κανονικό υλικό	1	
91	Αναγνώστηριο ή κατάλληλος χώρος	2	
	(προστίθενται 2 βαθμοί εάν διατηρούνται τουλάχιστον 5 είδη περιοδικών ή τουρκικών έργων μεταφρασμένων σε ξένες γλώσσες).		
92	Δυνατότητα παρακολούθησης τηλεόρασης- (προστίθενται 2 βαθμοί εάν υπάρχει υπηρεσία cinevision κ.λπ.)	2	
	- Ξεχωριστή αίθουσα ή περιοχή τηλεόρασης	2	
	- Σε κατάλληλο σημείο στο σαλόνι	1	
93	Ζωντανή μουσική στο λόμπι ή στο σαλόνι, με συνοδεία πιάνου, άρπας κ.λπ. στο πλαίσιο του προγράμματος (οι βαθμοί απονέμονται εφόσον ο πελάτης έχει ενημερωθεί και υπάρχει προηγούμενο πρόγραμμα ή συμφωνία με τον καλλιτέχνη).		
	- 6 ημέρες την εβδομάδα	6	
	- 4 ημέρες την εβδομάδα	4	
	- 2 ημέρες την εβδομάδα	2	
ΜΠΑΡΕΣ			
94	Ξεχωριστό σαλόνι όπου παρέχεται υπηρεσία αμερικανικού μπαρ (Αξιολογείται εάν είναι ενεργό)	4	4

95	Μπαρ που σερβίρουν ποτά εκτός από το βαθμολογημένο αμερικανικό μπαρ-σαλόνι		
	(Αξιολογούνται οι ενεργές μπάρες) (2 βαθμοί η καθεμία, που δεν υπερβαίνουν τους 6 βαθμούς συνολικά)	2	
96	Υλικά και εξοπλισμός μπαρ,		
	- Χρήση υλικών και εξοπλισμού κατάλληλων για το είδος του ποτού	3	3
	- Αν και τα υλικά και ο εξοπλισμός που είναι κατάλληλα για το είδος του ποτού δεν είναι πλήρη, βρίσκονται σε επίπεδο που δεν διαταράσσει την υπηρεσία .	1	
97	Παγομηχανή	3	3
ΠΡΩΙΝΟ, ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΩΜΑΤΙΟΥ ΚΑΙ ΜΠΟΥΦΕΣ			
98	Αίθουσα πρωινού,		
	- Εγκαταστάσεις που σερβίρουν πρωινό στην αίθουσα πρωινού	6	6
	- Εγκαταστάσεις που σερβίρουν πρωινό σε εστιατόριο	4	
	- Εγκαταστάσεις που σερβίρουν πρωινό στο σαλόνι	2	
99	κουζίνα πρωινού (συνδέεται με την αίθουσα όπου παρέχεται η υπηρεσία πρωινού),		
	- Αυτοτελές γραφείο πρωινού	4	
	- Ξεχωριστός χώρος στην κουζίνα ή με μπουφέ	2	2
100	Εξοπλισμός του χώρου πρωινού,		
	- Υλικά και εξοπλισμός κατάλληλοι για το είδος του φαγητού και του ποτού	3	3
	- Αν και τα υλικά και ο εξοπλισμός που είναι κατάλληλα για το είδος του φαγητού και του ποτού δεν είναι πλήρη, βρίσκονται σε επίπεδο που δεν διαταράσσει την εξυπηρέτηση .	1	
101	Υλικά εξυπηρέτησης (πιρούνι, κουτάλι, μαχαίρι, ποτήρι κ.λπ.),		
	- Πολύ καλή ποιότητα και εμβληματική	3	
	- Καλή ποιότητα	2	2
	- Κανονική ποιότητα	1	
102	Υπηρεσία μπουφέ,		
	(Αξιολογείται σε δωμάτια ή/και σε τουλάχιστον μία τοποθεσία υπό την προϋπόθεση ότι ο πελάτης ενημερώνεται)		
	- 24ωρη εξυπηρέτηση	4	
	- Ανοιχτά μέχρι τις 24:00	2	
103	Υπηρεσία δωματίου,		
	(Αξιολογείται εάν αναφέρεται στο έγγραφο του ξενοδοχείου, εάν υπάρχει τιμοκατάλογος		

	στα δωμάτια και εάν υπάρχει υπηρεσιακή σκάλα ή ανελκυστήρας όπου μπορεί να παρασχεθεί αυτή η υπηρεσία)		
	- 24ωρη εξυπηρέτηση	4	
	- Ανοιχτά 06:00 – 24:00	2	
104	Συσκευή κρύου και ζεστού φαγητού που χρησιμοποιείται κατά τη στιγμή του σερβιρίσματος για τη διατήρηση των τροφίμων που σερβίρονται στην υπηρεσία δωματίου	2	
105	Παρασκευή και σερβίρισμα τουρκικού καφέ και τσαγιού σύμφωνα με τις παραδόσεις	2	2
ΑΪΘΟΥΣΕΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ ΚΑΙ ΖΑΧΑΡΟΠΛΑΣΤΕΪΑ			
106	Εστιατόριο ή καφετέρια στην εγκατάσταση (10 βαθμοί)	10	2
107	Εκτός από το εστιατόριο, ξεχωριστές αίθουσες εστίασης συνδεδεμένες με την κουζίνα ή με ειδικές κουζίνες (τουρκικές, κινεζικές, ιταλικές, γαλλικές, μεξικανικές κ.λπ.). (5 βαθμοί έκαστος, που δεν υπερβαίνουν συνολικά τους 20 βαθμούς)	5	
108	Παροχή υπηρεσιών εστίασης εξ ολοκλήρου με προσωπικό εξυπηρέτησης (Δεν αξιολογείται σε εγκαταστάσεις που λειτουργούν με σύστημα all-inclusive).	5	5
109	Ζαχαροπλαστείο, - Ξεχωριστό σαλόνι	5	
	- Καροτσάκι εξυπηρέτησης κέικ ή υπηρεσία σε ένα σημείο	2	
ΜΟΝΑΔΕΣ ΨΥΧΑΓΩΓΙΑΣ			
110	Νυχτερινό κέντρο ή ντισκοτέκ, - Κουζίνα εξυπηρέτησης σε περίπτωση τροφοδοσίας - Μπουφές χωρίς φαγητό	4	
111	Επένδυση δαπέδου, - Χαλί ή ειδικό υλικό με ειδικό υφαντό έμβλημα - Γρανίτης, μάρμαρο, κεραμικά πλακίδια, μάλλινος τάπητας, παρκέ από μασίφ ξύλο - Συνθετικός τάπητας ή παρκέ - Μωσαϊκό κ.λπ.	6 4 2 1	
112	Διακόσμηση, - Ειδικός διακανονισμός - Καλή οργάνωση - Κανονική οργάνωση	5 3 1	
113	Στοιχεία επίπλωσης, - Ειδικό υλικό	5	

	- Καλό υλικό	3	
	- Κανονικό υλικό	1	
114	Απομόνωση για την αποφυγή θορύβου	4	
115	Στοιχεία σερβιρίσματος (πιρουνία, κουτάλια, μαχαίρια, πιάτα, ποτήρια κατάλληλα για το συγκεκριμένο ποτό, τραπεζομάντιλα, χαρτοπετσέτες κ.λπ.)		
	- Πολύ καλή ποιότητα, με έμβλημα	3	
	- Καλή ποιότητα	2	
	- Κανονική ποιότητα	1	
116	Δωμάτιο προετοιμασίας καλλιτεχνών (αξιολογείται αν υπάρχει ντους, τουαλέτα και τραπέζι μακιγιάζ) ή χώρος για δισκοθέτες	3	
<u>ΑΪΘΟΥΣΕΣ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΕΩΝ, ΣΥΣΚΕΨΕΩΝ – ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΧΡΗΣΕΩΝ</u>			
117	Αίθουσα συνεδριάσεων,		
	(Τουλάχιστον 3 αίθουσες εργασίας, αίθουσες μετάφρασης και διερμηνείας, γραμματειακές υπηρεσίες και φουαγιέ, διάταξη καθισμάτων για το συνέδριο) (10 βαθμοί)	10	
118	Υπηρεσία άμεσης μετάφρασης (ταυτόχρονης) στην αίθουσα συνεδριάσεων,		
	- Σταθερό σύστημα	4	
	- Ανάθεση αυτής της υπηρεσίας σε εξωτερικούς συνεργάτες	2	
119	Κινηματογράφος ή αίθουσα θεάτρου	4	
120	Αίθουσες συνεδριάσεων ή πολλαπλών χρήσεων (3 βαθμοί για κάθε αίθουσα, σύνολο 15 βαθμοί)	15	
	(Οι αίθουσες εκτός από τις αίθουσες που έχουν βαθμολογηθεί αξιολογούνται.)		
121	Συναντήσεις, σεμινάρια κ.λπ. εγκαταστάσεις και εξοπλισμός που απαιτούνται για τις εκδηλώσεις (ηχοσύστημα, προβολέας, προβολέας, μηχανή διαφανειών, κινηματογραφική μηχανή, φορητή κινηματογραφική οθόνη, βήμα, κασετόφωνο κ.λπ.		
<u>ΠΙΣΪΝΕΣ ΔΕΞΑΜΕΝΕΣ ΚΟΛΥΜΒΗΣΗΣ</u>			
122	Πισίνες,		
	(Αξιολογείται εάν υπάρχουν πλευρικές μονάδες και σύστημα φιλτραρίσματος).		
	(προστίθενται 2 βαθμοί για κάθε πισίνα που είναι ανοικτή σε γενική χρήση, εκτός από τις αξιολογημένες πισίνες, το σύνολο δεν μπορεί να υπερβαίνει τους 6 βαθμούς).	2	
	- Εσωτερική και εξωτερική πισίνα μαζί (10 πόντοι)	10	

	- Εσωτερική ή εξωτερική πισίνα	5	5
123	Εκτός από τις αξιολογημένες πισίνες, πισίνες με νεροτσουλήθρες κ.λπ. για ψυχαγωγία στο νερό	3	
124	Αντιολισθητικό δάπεδο γύρω από την πισίνα	1	1
125	Ένδειξη των μετρήσεων βάθους	1	1
126	Ναυαγοσώστης με άδεια κατά τις ώρες χρήσης της πισίνας	2	2
127	Πινακίδες που αναφέρουν τις προφυλάξεις ασφαλείας σε τουλάχιστον 3 γλώσσες	1	
128	Ντουλάπι και ντουλάπα για αλλαγή μαγιό	2	2
129	Τουαλέτα και ντους για άνδρες και γυναίκες	2	2
130	Μπουφές ή μπαρ που περιλαμβάνει μπουφέ	2	2
131	Εσωτερικός και περιβαλλοντικός φωτισμός της πισίνας	1	1
132	Εγκατάσταση όπου λαμβάνονται προφυλάξεις ασφαλείας στα στόμια όπου εκβάλλει το νερό της πισίνας	1	1
<u>ΆΛΛΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ</u>			
133	Ράφτης, υπηρεσία πλυντηρίου, σιδερώματος και στεγνού καθαρισμού, (Λαμβάνεται υπόψη εάν παρέχονται σακούλες πλυντηρίου στα δωμάτια και ο τιμοκατάλογος αναφέρεται στο έγγραφο του ξενοδοχείου).		
	(2 βαθμοί ο καθένας, σύνολο 8 βαθμοί. Εάν οι υπηρεσίες αυτές εκτελούνται εκτός της εγκατάστασης, κάθε μία από αυτές είναι 1 βαθμός, σύνολο 4 βαθμοί)	4	
134	Τουρκικά λουτρά (Σε περίπτωση οργάνωσης σύμφωνα με παραδοσιακές μεθόδους, προστίθεται 1 βαθμός).	3	
		1	
135	Σάουνα, χαμάμ, γυμναστήριο, (Αξιολογείται αν υπάρχει χώρος για αποδυτήρια, ντους, τουαλέτα και ανάπαυση).		
	(3 βαθμοί έκαστος, που δεν υπερβαίνουν συνολικά τους 9 βαθμούς)	3	
136	Μονάδες όπως μασάζ, θαλάσσια σπορ, τοξοβολία, σκοποβολή, ιππασία κ.λπ. που λειτουργούν με πιστοποιημένο προσωπικό (3 βαθμοί η καθεμία, που δεν υπερβαίνει τους 12 βαθμούς συνολικά)	3	
137	Δυνατότητες αξιοποίησης του ελεύθερου χρόνου (δραστηριότητες χόμπι, πινγκ πονγκ, μπιλιάρδο, βελάκια, σκάκι κ.λπ.) (1 βαθμός για	1	

	κάθε μία, που δεν υπερβαίνει τους 5 βαθμούς συνολικά)		
138	Αθλητικές εγκαταστάσεις: γήπεδο βόλεϊ, γήπεδο μπάσκετ, γήπεδο ποδοσφαίρου, γήπεδο τένις, γήπεδο γκολφ, σκουός, μπόουλινγκ κ.λπ.		
	(3 βαθμοί έκαστος, που δεν υπερβαίνουν συνολικά τους 15 βαθμούς)	3	
139	Μονάδες υγείας, κέντρων ομορφιάς, θερμαλισμού κ.λπ.	1	
	(5 βαθμοί έκαστος, που δεν υπερβαίνουν τους 10 βαθμούς συνολικά)	5	
140	Εξοπλισμός και οργάνωση της υπηρεσίας πρώτων βοηθειών,		
	- Ιατρείο	3	
	- Εργαλεία και εξοπλισμός για την πλήρη παροχή υπηρεσιών πρώτων βοηθειών	1	1
141	Παροχή υπηρεσιών πρώτων βοηθειών,		
	- Με συμβεβλημένο γιατρό (εξαιρουμένης της ιατρικής της εργασίας)	5	
	- Με υγειονομικό προσωπικό	2	
	- Προσωπικό με πιστοποιητικό πρώτων βοηθειών	1	1
ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΤΟΥΑΛΕΤΕΣ			
142	Επένδυση δαπέδων και τοίχων,		
	- Ειδικό υλικό	6	
	- Γρανίτης, μάρμαρο, κεραμικό κ.λπ.	4	
	- Πλακάκια κ.λπ.	2	2
143	Επενδύσεις τοίχων,		
	- Μέχρι το ταβάνι	3	3
	- Μισή επίστρωση	2	
144	Καθαριότητα και συνεχής φροντίδα,		
	- Πολύ καθαρό και καλά συντηρημένο	7	7
	- Καθαρό και καλά συντηρημένο	2	
145	Επαρκής αερισμός	3	3
146	Μπανιέρες ντους νιπτήρες (1 βαθμός προστίθεται εάν υπάρχει σύστημα εξοικονόμησης νερού)	1	
	- Ενσωματωμένο ή φωτοκύτταρο	3	
	- Πορσελάνη, κεραμικά	2	
	- Άλλο	1	1
147	Υγιεινό χαρτί κάλυψης καθίσματος τουαλέτας,		
	- Μηχανικό σύστημα	3	
	- Άλλοι	2	
148	Κάδος απορριμμάτων,		
	- Φωτοκύτταρο	3	
	- Πετάλι	2	2

	- Άλλοι	1	
149	Η ποιότητα και η συμβατότητα του νιπτήρα και της εταζέρας,		
	- Νιπτήρας με πάγκο και μεγάλο καθρέφτη	4	
	- Ποδικός νιπτήρας και βάθρο, καλής ποιότητας	2	
	- Κανονικός νιπτήρας και βάθρο, καλής ποιότητας	1	1
150	Εμφάνιση και ποιότητα του καθρέφτη	3	3
151	Εγκατάσταση στεγνώματος χεριών,		
	- Με φωτοκύτταρο για χαρτί κουζίνας	3	
	- Με χαρτοπετσέτα ή ρολό πετσέτας	2	
	- Με μηχανή	1	1
152	Φωτιστικά σώματα,		
	- Ρυθμιζόμενο ή φωτοκύτταρο	3	
	- Καλή ποιότητα	2	
	- Κανονική ποιότητα	1	1
ΔΙΟΪΚΗΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ			
153	Διευθυντής, διευθυντής λογιστηρίου, διευθυντής προσωπικού κ.λπ.	1	
	(1 βαθμός έκαστος, που δεν υπερβαίνει τους 5 βαθμούς συνολικά)		1
154	Επίπεδο επαγγελματικών γνώσεων και τρόπων συμπεριφοράς του διοικητικού προσωπικού (εκπαιδευμένο και έμπειρο),	3	3
155	Προγράμματα κατάρτισης στο χώρο εργασίας που εφαρμόζονται από τη διοίκηση σε ορισμένες περιόδους με σκοπό την αύξηση του επιπέδου των υπηρεσιών και παραδείγματα εφαρμογής (3 μονάδες)	3	
156	Μονάδες προσωπικού,		
	- Αλλαγή θέσεων	1	
	- Ντους, τουαλέτα και νιπτήρες	1	
	- Καθιστικά και χώροι φαγητού	1	
	- Κοιτώνες	1	
	(1 πόντος το καθένα)		
157	Καθαρισμός και συνεχής συντήρηση των διαμερισμάτων του προσωπικού,		
	- Πολύ καθαρό και καλά συντηρημένο	7	
	- Καθαρό και καλά συντηρημένο	2	
158	Αναλογία του συνολικού αριθμού προσωπικού προς τη δυναμικότητα των εγκαταστάσεων,		
	- 1 μέλος του προσωπικού για 1-2 κρεβάτια (10 πόντοι)	10	
	- 1 μέλος του προσωπικού για 3-4 κρεβάτια	6	
	- 1 μέλος του προσωπικού για 5-6 κρεβάτια	3	

159	Το επίπεδο των επαγγελματικών γνώσεων και των τρόπων συμπεριφοράς του προσωπικού εκτός του διοικητικού προσωπικού και η συμπεριφορά του απέναντι στους πελάτες,		
	- Εξαιρετικές υπηρεσίες με εξειδικευμένο προσωπικό	5	
	- Καλή εξυπηρέτηση με καταρτισμένο προσωπικό	3	
	- Καλή εξυπηρέτηση με κανονικό προσωπικό	1	1
160	Ειδικός και καθαρός ρουχισμός κατάλληλος για την εργασία και τους χώρους εργασίας τους	4	
	(προστίθενται 2 βαθμοί εάν το προσωπικό φέρει κονκάρδα με το όνομά του).		
161	Ο λόγος του αριθμού του προσωπικού υποδοχής και εξυπηρέτησης που μιλάει μια ξένη γλώσσα προς το συνολικό αριθμό του προσωπικού υποδοχής και εξυπηρέτησης,		
	- 50% και άνω γνωρίζουν μια ξένη γλώσσα	3	
	- Λιγότερο από το 50% γνωρίζει μια ξένη γλώσσα	1	1
162	Εξωτερική εμφάνιση, φροντίδα και καθαριότητα του προσωπικού	4	4
163	Χρόνος εκπλήρωσης του αιτήματος του πελάτη	2	2
ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ			
164	Περιβαλλοντική καθαριότητα,		
	- Πολύ καθαρό	5	5
	- Καθαρό	2	
165	Καθαριότητα των χώρων πελατών,		
	(Αξιολογούνται οι χώροι κοινής χρήσης που βρίσκονται σε συνεχή εξυπηρέτηση των πελατών).		
	- Πολύ καθαρό και καλά συντηρημένο	8	8
	- Καθαρό και καλά συντηρημένο	3	
166	Καθαρισμός των μονάδων εκτός των χώρων πελατών,		
	- Πολύ καθαρό και καλά συντηρημένο	8	8
	- Καθαρό και καλά συντηρημένο	3	
ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ			
167	Κλιματισμός (σύστημα θέρμανσης – ψύξης)		
	- Όλοι οι τόμοι (10 μονάδες) (συμπεριλαμβανομένων των μονάδων προσωπικού, των τεχνικών υπηρεσιών κ.λπ. άλλων τμημάτων)	10	
	- Μόνο σε κοινόχρηστους χώρους και υπνοδωμάτια	7	7

	- Μόνο σε δημόσιους χώρους ή υπνοδωμάτια	5	
168	Ζεστό και κρύο νερό σε σταθερή και επαρκή πίεση	2	2
169	Δεξαμενή για την κάλυψη των αναγκών της εγκατάστασης σε περίπτωση διακοπής νερού	2	2
170	Εγκατάσταση επεξεργασίας για το οικιακό νερό του πελάτη που παρέχεται εκτός του δικτύου	3	
	(Αξιολογείται εάν υπάρχει έκθεση επεξεργασίας λυμάτων)		
171	Σύστημα αποσκλήρυνσης νερού	2	
172	Παροχή συνεχούς και επαρκούς ηλεκτρικού ρεύματος με την υποστήριξη γεννήτριας	4	4
173	Τα καλύμματα δαπέδου και τοίχων είναι κατάλληλα, χώρος εγκατάστασης με επαρκή φωτισμό και εξαερισμό	2	2
	(1 βαθμός προστίθεται εάν ο χώρος εγκατάστασης βρίσκεται σε ανεξάρτητο κτίριο).	1	
174	Απασχόληση διπλωματούχου ή πιστοποιημένου προσωπικού σε χώρους εγκατάστασης	1	
175	Διατήρηση της υφιστάμενης εγκατάστασης στους χώρους εγκατάστασης και των οδηγιών χρήσης του χώρου εγκατάστασης και των προειδοποιητικών πινακίδων ασφαλείας σε εμφανή σημεία	1	
ΣΤΑΘΜΕΥΣΗ, ΓΚΑΡΑΖ (Αξιολογείται εάν βρίσκεται εντός της εγκατάστασης και είναι ενεργή.)			
176	Γκαράζ	6	
	(Αξιολογείται εάν η εγκατάσταση υπερβαίνει το 20% της χωρητικότητας της αίθουσας)		
177	Χώρος στάθμευσης αυτοκινήτων (προστίθενται 2 βαθμοί αν είναι καλυμμένος)	2	
	- Ο όροφος είναι καλά συντηρημένος σε ποσοστό 50% του αριθμού των δωματίων	3	3
	- Η εγκατάσταση διαθέτει το 30% του αριθμού των δωματίων με καλά συντηρημένα δάπεδα	2	
	- Η εγκατάσταση διαθέτει το 15% του αριθμού των δωματίων με καλά συντηρημένα δάπεδα	1	
178	Υπεύθυνο προσωπικό γκαράζ ή χώρου στάθμευσης	1	
	(Εάν η υπηρεσία αυτή παρέχεται επί 24 ώρες, προστίθενται 2 βαθμοί).	2	
ΠΡΟΦΥΛΑΞΕΙΣ ΚΑΤΑ ΤΗΣ ΠΥΡΚΑΓΙΑΣ			

179	Σύστημα προειδοποίησης πυρκαγιάς,		
	- Αυτόματο σύστημα συναγερμού με κεντρικό πίνακα ελέγχου ευαίσθητο στη θερμότητα και τον καπνό	5	
	- Αυτόματο σύστημα συναγερμού με κεντρικό πίνακα ελέγχου ευαίσθητο μόνο στη θερμότητα ή στον καπνό	3	
	- Αυτόματο ή τυπικό σύστημα συναγερμού ευαίσθητο στη θερμότητα ή τον καπνό	2	
180	Φωτεινές πινακίδες χωριστά από το ηλεκτρικό δίκτυο που δείχνουν τις οδούς εξόδου σε περίπτωση πυρκαγιάς σε κατάλληλα σημεία	3	
181	Φωτισμός του κάδου διαφυγής χωριστά από το ηλεκτρικό δίκτυο	3	
	(Δεν αξιολογείται αν υπάρχουν ζητήματα που θα εμποδίσουν την εκκένωση).		
182	Σύστημα απομόνωσης πυρκαγιάς σε ορόφους και διαδρόμους	3	
183	Για τη διευκόλυνση της εκκένωσης σε περίπτωση πυρκαγιάς, να υπάρχει κάτοψη ορόφου στην οποία να φαίνεται η θέση της εξόδου κινδύνου στα δωμάτια	1	1
184	Εκπαίδευση του προσωπικού σε θέματα πυρκαγιάς, διατήρηση των στοιχείων επικοινωνίας των οργανισμών που πρέπει να ειδοποιούνται κατά τη διάρκεια πυρκαγιάς στα αρμόδια πρόσωπα, κατανομή καθηκόντων και σχέδιο έκτακτης ανάγκης σε περίπτωση πυρκαγιάς	2	
185	Σύστημα κλειδαριάς πόρτας που επιτρέπει το άνοιγμα των θυρών εξόδου κινδύνου από μέσα προς τα έξω χωρίς τη βοήθεια κλειδιού,		
	- Σύστημα κλειδώματος με μπάρα	4	
	- Άλλοι	2	2
186	Πυροσβεστήρες,		
	- Αυτόματο σύστημα πυρόσβεσης με κεντρικό σύστημα ελέγχου (4 σημεία)	4	
	(Σε περίπτωση παρουσίας σε όλες τις μονάδες, προστίθενται 2 βαθμοί)	2	
	- Βαλβίδα και σωλήνας πυρόσβεσης	2	
	- Χημικοί πυροσβεστήρες	1	1
ΑΠΟΘΗΚΕΣ			
187	Διάταξη των αποθηκών εξοπλισμού και υλικών σύμφωνα με τη δυναμικότητα των εγκαταστάσεων		
	(Κάθε αποθήκη αξίζει 1 πόντο, όχι πάνω από 5 πόντους συνολικά)	1	

188	Αποθήκευση αλκοολούχων ποτών,		
	- Κελλάρι ποτών (προστίθενται 2 βαθμοί για την παρουσία και την πώληση συλλεκτικών οίνων)	3	
	- Ντουλάπα ποτών	1	
<u>ΣΚΟΥΠΙΔΙΑ</u>			
189	Αποθήκευση σκουπιδιών,		
	- Αποθήκευση των απορριμμάτων σε κλειστές νάilon σακούλες στο χώρο αποθήκευσης απορριμμάτων	3	
	(Σε περίπτωση συστήματος ψυχρού αέρα, προστίθεται 1 βαθμός).	1	
	- Αποθήκευση κλειστών νάilon σακουλών σε κλειστά βαρέλια	1	
190	Διαχωρισμός των στερεών αποβλήτων σε πλαστικό, χαρτί, γυαλί, μέταλλο κ.λπ. για ανακύκλωση	3	
<u>ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ</u>			
191	Τήρηση των κανόνων υγιεινής και υγιεινής κατά την Παρασκευή τροφίμων και ποτών,	2	2
192	Μέτρα που λαμβάνονται για την ασφάλεια της υγείας στην κολυμβητική δεξαμενή με οικιακό νερό και εγκλιματισμένο αέρα	2	2
	(Αξιολογείται σε περίπτωση σύμβασης συντήρησης)	2	
193	Συμμόρφωση του εργατικού προσωπικού με τους κανόνες υγιεινής ανάλογα με την εργασία και τους χώρους εργασίας του	2	2
194	Τακτική καταπολέμηση παρασίτων	2	2
	(Αξιολογείται εάν υπάρχει σύμβαση ή πρόγραμμα ψεκασμού)		
195	Η παρουσία σταθερών εγκαταστάσεων ψύξης και θέρμανσης κάτω από το τραπέζι σε ανοικτούς μπουφέδες	2	
<u>ΡΥΘΜΙΣΗ ΓΙΑ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΣΩΜΑΤΙΚΉ ΑΝΑΠΗΡΊΑ</u>			
196	Διαρρύθμιση για άτομα με ειδικές ανάγκες στην είσοδο της εγκατάστασης	2	2
197	Μέριμνα για τα άτομα με ειδικές ανάγκες στον κήπο που είναι ανοικτός για χρήση από τους πελάτες	2	2
198	Διατάξεις για άτομα με κινητικά προβλήματα στον ανελκυστήρα	2	
199	Διάταξη νιπτήρα και τουαλέτας που αναγράφεται στις πόρτες ως προοριζόμενη για άτομα με κινητική αναπηρία	2	



	(προστίθενται 2 βαθμοί εάν είναι διαμορφωμένη ως κοινή χρήση ανδρών-γυναικών σε ξεχωριστό χώρο εκτός των γενικών τουαλετών).		
200	Διάταξη υπνοδωματίων για άτομα με σωματική αναπηρία	2	2
201	Οργανωμένα μπάνια δωματίων για άτομα με ειδικές ανάγκες	2	
202	Διαμόρφωση τουλάχιστον 3 μονάδων, όπως η είσοδος, το σαλόνι, το εστιατόριο, η πισίνα, το νυχτερινό κέντρο κ.λπ., κατάλληλων για την πρόσβαση και τη χρήση από άτομα με κινητικά προβλήματα	2	
ΣΥΝΟΛΟ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ:		311	
ΕΛΑΧΙΣΤΗ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ		285	

Παράρτημα Η.2.4 « Κριτήρια κατάταξης στο ισπανικό σύστημα ξενοδοχείου Β »

Παράρτημα Η.2.4.1 « Κριτήρια κατάταξης στο ισπανικό σύστημα ξενοδοχείου Β – Περιφέρεια Ανδαλουσίας »

ΠΕΡΙΟΧΗ / ΥΠΟΠΕΡΙΟΧΗ / ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	A/A		ΣΗΜΕΙΑ	ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ 3*	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΜΕΛΕΤΗΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ HOTEL 3*
I. Γενικοί όροι / Κοινόχρηστοι χώροι					
I.1. Γενικοί όροι					
Ολόκληρη η εγκατάσταση πρέπει να είναι καθαρή και με καλές συνθήκες υγιεινής..	1		NP	M	
Όλοι οι μηχανισμοί και ο εξοπλισμός (έπιπλα, εξοπλισμός γραφείου κ.λπ.) βρίσκονται σε άριστη κατάσταση λειτουργίας.	2		NP	M	
Τα χαρακτηριστικά της εγκατάστασης πρέπει να είναι σύμφωνα με την κατηγορία της*.	3		NP	M	
Το κατάλυμα βρίσκεται σε κτίριο που περιλαμβάνεται σε πολεοδομικά σχέδια ή βρίσκεται σε περιοχές ειδικής προστασίας ή έχει άμεση πρόσβαση στην παραλία.		4	5		5
Εγκατάσταση που βρίσκεται σε κτίριο ή/και κτήριο που έχει κηρυχθεί πολιτιστικού ενδιαφέροντος.			15		
I.2. κοινόχρηστοι χώροι					
Κύρια είσοδος με στέγαστρο	5		2		2
Υπάρχει θέρμανση/ψύξη με σταθερά στοιχεία στους κοινόχρηστους χώρους της εγκατάστασης (εστιατόριο, λόμπι, είσοδος...) *.		6	5		5
Στους κοινόχρηστους χώρους της εγκατάστασης (εστιατόριο, λόμπι.			10	M	10



είσοδος...) υπάρχει κλιματισμός.					
Υπάρχουν ξεχωριστές τουαλέτες/τουαλέτες για άνδρες και γυναίκες σε κοινόχρηστους χώρους, σαλόνια ή χώρους συνάντησης*.		7	3	M	3
Αίθουσα τηλεόρασης		8	3		
Αίθουσα οπτικοακουστικών μέσων		9	2		
Αναγνωστήριο / αίθουσα γραφής / βιβλιοθήκη		10	2		
Πρωτότυπα έργα τέχνης στους κοινόχρηστους χώρους		11	10		
Φυσικά φυτά ή λουλούδια		12	6		
Τερματικό Internet προσβάσιμο στους επισκέπτες (1 ανά 50 μονάδες διαμονής)*.		13	3		3
Πρόσβαση στο Διαδίκτυο σε κοινοχρήστους χώρους (π.χ. ευρυζωνική σύνδεση, WLAN, Wi-Fi)*		14	5	M	5
Μπαρ*		15	5		
Το μπαρ* είναι ανοιχτό τις ίδιες ημέρες με τις ημέρες λειτουργίας του ξενοδοχείου			7		7
Υπάρχει ένας χώρος με πάγκους/πίνακες πληροφοριών για τους μεσίτες τουριστικών υπηρεσιών.		16	3		
I.3. Υποδοχή					
Λειτουργικά ξεχωριστός χώρος για την υπηρεσία υποδοχής (οπτικά διαχωρισμένος)		17	1		
Ξεχωριστή και ανεξάρτητη ρεσεψιόν για την εξυπηρέτηση			6	M	6
Λόμπι με καθιστικό		18	5		
Λόμπι με δωρεάν καθίσματα και υπηρεσία ποτών			10		
Τηλέφωνο στη διάθεση των πελατών			1	M	1

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η. – Μελέτη Περίπτωσης Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη στο
Σύστημα της Ισπανίας περιφέρεια Ανδαλουσίας

Υπηρεσία εκτυπωτών/φωτοτυπικών μηχανημάτων	21	2		2
Πολύγλωσση περιοχή πληροφοριών υπηρεσιών (πίνακες/κατάλογοι)	22	1	M	1
Πολύγλωσση περιοχή πληροφοριών υπηρεσιών σε ηλεκτρονική μορφή		2		
Στη ρεσεψιόν διατίθεται ενημερωτικό υλικό σχετικά με τα περιφερειακά τουριστικά αξιοθέατα .	23	1	M	1
Δίγλωσσο προσωπικό	24	2	M	2
Πολύγλωσσο προσωπικό		4		
24ωρη υπηρεσία υποδοχής αυτοπροσώπως *	25	6	M	6
Προσωπικό με γνώσεις νοηματικής γλώσσας	26	2		
Εγχειρίδιο καλωσορίσματος ή πληροφορίες ξενοδοχείου σε γραφή Braille	27	5		5
Προσωπικό στάθμευσης οχημάτων	28	5		
Θυρωρός (με ξεχωριστό προσωπικό)	29	8		8
Concierge (με ξεχωριστό προσωπικό)	30	8		
Αγθοφόρος (με ξεχωριστό προσωπικό)	31	8		
Υπηρεσία αποσκευών, κατόπιν αιτήματος	32	2		2
Υπηρεσία αποσκευών (παράδοση και παραλαβή στο δωμάτιο)	32	5		
Υπηρεσία φύλαξης αποσκευών για τους πελάτες που φθάνουν και αναχωρούν	33	5	M	5
Υπηρεσία δημοσίων σχέσεων χωριστά από την υπηρεσία υποδοχής και θυρωρείου	34	3		
I.4. Εγκαταστάσεις για άτομα με αναπηρίες				
Οι πελάτες έχουν στη διάθεσή τους μπουτον σήμανσης έκτακτης ανάγκης συνδεδεμένα με τη ρεσεψιόν.	35	3		

Εγκατάσταση μαγνητικού βρόχου για άτομα με προβλήματα ακοής	36	2		
Συμπληρωματικές συσκευές για άτομα με προβλήματα ακοής για την εκτέλεση της υπηρεσίας αφύπνισης	37	2		
Υπολογιστές προσαρμοσμένοι για άτομα με αναπηρίες	38	2		
Στύλοι σε κοινόχρηστους χώρους	39	1		
Διαθεσιμότητα χαμηλού σκαμνιού για εύκολη πρόσβαση σε νιπτήρες και τουαλέτες.	40	2		
Επίτοιχες τουαλέτες	41	2		
Εγκαταστάσεις αλλαγής βρεφών στις γενικές τουαλέτες ανδρών και γυναικών	42	1		
Εγκατάσταση νιπτήρων ρυθμιζόμενου ύψους	43	2		
Μηχανισμοί ανοίγματος πόρτας μέσω μαγνητικής κάρτας (αποφυγή συστήματος εισαγωγής κάρτας).	44	2		
Πλαίσιο πρόσβασης στην ταράτσα από το δωμάτιο ενσωματωμένο στο δάπεδο	45	2		
Θερμοστάτες που περιορίζουν τη θερμοκρασία του ζεστού νερού σε 40°* κατ' ανώτατο όριο.	46	2		
Κρεβάτια ρυθμιζόμενου ύψους και κλίσης του κεφαλιού και των ποδιών	47	4		
Συστήματα οικιακού αυτοματισμού ανίχνευσης πτώσης	48	2		
Μόνωση σωλήνων ζεστού νερού σε νιπτήρες *	49	2		
Ισχυατρική υποστήριξη σε εξωτερικούς και κοινόχρηστους χώρους	50	3		3
Καθρέφτες πάνω από το μπαρ του μπουφέ για να είναι πιο εύκολο να δει κανείς τι φαγητό είναι διαθέσιμο	51	2		

Χώροι στάθμευσης με επαρκή χώρο για τη χρήση ανυψωτικών πλατφορμών.	52	3		
Προσαρμοσμένα τηλέφωνα με συστήματα ενίσχυσης ήχου	53	2		
Αναδιπλούμενο κάθισμα και αυτόματη επιστροφή σε ανελκυστήρες	54	1		
Γενικό σύστημα πληροφόρησης προσαρμοσμένο για άτομα με οπτικοακουστικές αναπηρίες	55	2		
Εγχειρίδια / κώδικες δεοντολογίας για τη φροντίδα των ατόμων με αναπηρία	56	2		
I.5. Χώρος στάθμευσης				
Χώρος στάθμευσης για τη χρήση της εγκατάστασης (για τουλάχιστον 20% των μονάδων διαμονής)*.		2		
Χώρος στάθμευσης για τη χρήση της εγκατάστασης (για τουλάχιστον το 50% των μονάδων διαμονής)*.		5		
Χώρος στάθμευσης για χρήση της εγκατάστασης (για το 100% των μονάδων διαμονής)*.		7		7
Χώρος στάθμευσης για λεωφορεία	58	1		
Γκαράζ (για τουλάχιστον 20% των μονάδων διαμονής)*.		4		
Γκαράζ (για τουλάχιστον το 50% των μονάδων διαμονής)*.		7		
Γκαράζ (για τουλάχιστον το 100% των μονάδων στέγασης)*.		10		
Σταθμός φόρτισης για ηλεκτρικά οχήματα (αυτοκίνητα, ποδήλατα κ.λπ.)		5		
I.6. Άλλες γενικές εγκαταστάσεις				
Η είσοδος των πελατών είναι ανεξάρτητη από την	61	12		

πρόσβαση προσωπικού και εμπορευμάτων *.				
Λινοθήκη για κάθε τρεις ορόφους*.	62	4		
Λινοθήκη σε κάθε όροφο*.		7		
Σκάλα προσωπικού	63	5		
Ανελκυστήρες προσωπικού	64	5		
Ιδιόκτητοι κήποι 5 m2 ανά τετράγωνο	65	4		5
Ιδιόκτητοι κήποι 10 m2 ανά τετράγωνο		7		
Διάδρομοι με πλάτος μεγαλύτερο από 1,50 μέτρα	66	4		
Σκάλες πελατών με πλάτος άνω των 1,50 μέτρων	67	4		
I.7. Υπηρεσίες				
Καθημερινός καθαρισμός του δωματίου	68	1	M	1
Καθημερινή αλλαγή πετσετών κατόπιν αιτήματος	69	1	M	1
Αλλαγή κλινοσκεπασμάτων κάθε πέντε ημέρες διαμονής.	70	1	M	
Αλλαγή κλινοσκεπασμάτων κάθε τρεις ημέρες της διαμονής.		2		2
Καθημερινή αλλαγή κλινοσκεπασμάτων κατόπιν αιτήματος	71	2		2
Πληρωμή με τραπεζική κάρτα με σαφή επεξήγηση του τρόπου πληρωμής	72	2	M	2
Αποστολή ξεχασμένων αντικειμένων κατόπιν αιτήματος του πελάτη, με χρέωση του	73	2	M	2
Υπηρεσία αφύπνισης	74	1	M	1
Ομπρέλες στη ρεσεψιόν/δωμάτιο	75	1		
Ενημερωμένα και δωρεάν περιοδικά	75	1		
Εθνικός ή/και διεθνής ημερήσιος τύπος	76	2		
Υπηρεσία ραπτικής	78	2		
Υπηρεσία μεταφορών (μεταφορά πελατών)	79	2		2



Υπηρεσία γυαλίσματος παπουτσιών		80	2		
24ωρη υπηρεσία συντήρησης		81	4		
WC/ντους για καθυστερημένες αναχωρήσεις		82	5		5
Δωμάτιο για check-in και check-out (μόνο για αυτή τη χρήση)			7		
Προσφορά προϊόντων υγιεινής σε δωμάτιο υπη			2		
Προσωπικός χαιρετισμός σε κάθε επισκέπτη με φρέσκα λουλούδια ή μια λεπτομέρεια στο δωμάτιο (όχι μόνο ένα μήνυμα καλωσορίσματος στην τηλεόραση).		84	6		
Συνοδεία του πελάτη πελάτη στο δωμάτιο κατά την άφιξή του.		85	2		
Υπηρεσία ενοικίασης αναπηρικού αμαξιδίου		86	2		
Υπηρεσία ζύγισης αποσκευών (ζυγαριά)		87	2		
Φυσικά φυτά ή/και λουλούδια στα δωμάτια		88	5		
Πρόσθετη βραδινή υπηρεσία (δεύτερη υπηρεσία) για τον έλεγχο των δωματίων (αλλαγή πετσετών, άνοιγμα κλινοσκεπασμάτων, καθαρισμός καλαθιών απορριμμάτων κ.λπ.).			8		
Υπηρεσία σιδερώματος (επιστροφή εντός μίας ώρας)		90	2		
Υπηρεσία πλυντηρίου και σιδερώματος (επιστροφή κατόπιν συνεννόησης)		91	1	M	1
Υπηρεσία πλυντηρίου και σιδερώματος (παράδοση πριν από τις 9:00 π.μ., επιστροφή εντός 24 ωρών, εκτός από τα Σαββατοκύριακα).			3		
Υπηρεσία πλυντηρίου και σιδερώματος (παράδοση πριν από τις 9:00 π.μ., επιστροφή εντός 12 ωρών)			5		



Πλυντήριο ρούχων για χρήση από τους πελάτες		92	5		
Χημικός καθαρισμός/στεγνό καθάρισμα (παραλαβή πριν από τις 9:00, παράδοση εντός 48 ωρών)		93	1		
Χημικός καθαρισμός / στεγνό καθάρισμα (παραλαβή πριν από τις 9:00, παράδοση εντός 24 ωρών).			3		3
Υπηρεσία ανταλλαγής συναλλάγματος		94	1		
Νοσηλευτική υπηρεσία – ιδιόκτητες εγκαταστάσεις για την παροχή υγειονομικής περίθαλψης		95	4		
Εξωτερική υπηρεσία υγειονομικής περίθαλψης κατά παραγγελία		96	2		
Υπηρεσίες ενοικίασης αυτοκινήτων ή άλλων μέσων μεταφοράς		97	2		
Υπηρεσία ενοικίασης παιδικού καροτσιού		98	2		
II. Μονάδες στέγασης (Ε.Α.)					
II.1. Διαστάσεις					
Τουλάχιστον το 80% των εα. με τις διαστάσεις που απαιτούνται για την κατηγορία τους.		99	15	M	
100% των εα με τις διαστάσεις που απαιτούνται για την κατηγορία τους			25		25
Junior σουίτα (δίκλινο με σαλόνι)		100	1 νεανική σουίτα (μέγιστο 10)		
Σουίτα		101	2 σουίτες (μέγιστο 14)		
Μονάδες διαμονής με επικοινωνία		102	2		2
Μπαλκόνια ή βεράντες σε τουλάχιστον 20% των μονάδων.		103	2		



Μπαλκόνια ή βεράντες σε τουλάχιστον 50% των μονάδων.			5		5
Μπαλκόνια ή βεράντες σε τουλάχιστον 75% των μονάδων.			8		
Έπιπλα βεράντας (τουλάχιστον 3 έπιπλα), σε τουλάχιστον 85% των βεραντών των υπνοδωματίων		104	2		2
Π.2. Διαστάσεις δωματίων σε ξενοδοχεία – διαμερίσματα					
Τουλάχιστον το 80% των α.ε. με τις διαστάσεις που απαιτούνται για την κατηγορία τους.		HA1	2	M	
100% των μονάδων με τις διαστάσεις που απαιτούνται για την κατηγορία τους.			10		
Π.3. Εξοπλισμός κουζίνας σε ξενοδοχεία – διαμερίσματα					
Κουζίνα		HA2	2	M	
Φούρνος		HA3	6		
Απορροφητήρας		HA4	2	M	
Νεροχύτης		HA5	2	M	
Καφετιέρα και τσαγιέρα με καπάκια καφέ και τσαγιού μιας δόσης		HA6	3	M	
Φούρνος μικροκυμάτων		HA7	2	M	
Σκεύη κουζίνας και τραπεζαρίας (πιατικά, μαχαιροπήρουνα, γυάλινα σκεύη κ.λπ.)		HA8	5	M	
Ψυγείο		HA9	2	M	
Σκεύη καθαρισμού		HA10	2	M	
Μικρές οικιακές συσκευές (μπλέντερ, τοστιέρα, αποχυμωτής...)		HA11	2 ανά αντικείμενο (μέγιστο 14)		
Πλυντήριο ρούχων		HA12	2		
Πλυντήριο πιάτων		HA13	6		
Π.4. Διατάξεις ύπνου					

Μονά κρεβάτια με ελάχιστες διαστάσεις 0,90 m x 1,90 m και διπλά κρεβάτια με ελάχιστες διαστάσεις 1,35 m x 1,90 m.		106	1	M	1
Μονόκλινα κρεβάτια με ελάχιστες διαστάσεις 1,00 m x 1,90 m και δίκλινα κρεβάτια με ελάχιστες διαστάσεις 1,50x1,90 m.			5		
Μονά κρεβάτια με ελάχιστες διαστάσεις 1,00 m x 2,00 m και διπλά κρεβάτια με ελάχιστες διαστάσεις 1,50x2,00 m.			10		
Μονά κρεβάτια με ελάχιστες διαστάσεις 1,00 m x 2,00 m και διπλά κρεβάτια με ελάχιστες διαστάσεις 2,00x2,00 m.			15		
10% των κρεβατιών με ελάχιστο μήκος 2,10 m		107	5		
Καλά διατηρημένα στρώματα πάχους τουλάχιστον 18 cm		108	5	M	5
Στρώματα με πάχος 22 cm ή περισσότερο			10		
Εργονομικά ρυθμιζόμενα στρώματα		109	5		
Υπηρεσία κάλυψης παπλώματος		110	3		3
Σεντόνια και καλύμματα στρωμάτων		111	3	M	3
Υγιεινά καλύμματα στρωμάτων (πλένονται με θερμοχημικά προϊόντα, αναπνέουν, είναι απαλλαγμένα από ακάρεα σκόνης και τα περιττώματά τους). Ένα απλό σεντόνι στρώματος δεν επιτρέπεται.			10		
Εξονυχιστικός καθαρισμός των στρωμάτων σε ετήσια βάση με χρήση μη χημικών συστημάτων που εγγυώνται την εξαφάνιση των ακάρεων της σκόνης, επαληθεύσιμη με ρητή επαλήθευση.		112	10		10
Κούνια κατόπιν αιτήματος		113	3		3
Συσκευή ξυπνητηριού στο δωμάτιο		114	1		1

Καλά διατηρημένες κουβέρτες ή παπλώματα	115		1	M	1
Καλοδιατηρημένα μαξιλάρια	116		1	M	1
<u>ΠΕΡΙΟΧΗ / ΥΠΟΠΕΡΙΟΧΗ / ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ</u>	Όχι. Απαίτηση.		ΣΗΜΕΙΑ	3*	
Καλύμματα μαξιλαριών υγιεινής	117		5	M	5
Πρόσθετο μαξιλάρι κατόπιν αιτήματος	118		1	M	1
Δύο μαξιλάρια ανά άτομο	119		4		4
Οι πελάτες μπορούν να επιλέξουν μεταξύ διαφορετικών τύπων μαξιλαριών (μενού μαξιλαριών).	120		4		4
Πρόσθετη κουβέρτα κατόπιν αιτήματος	121		2	M	2
Δυνατότητα συσκότισης του δωματίου		122	1	M	
Δυνατότητα πλήρους συσκότισης του δωματίου			5		5
<u>II.5. Εξοπλισμός της μονάδας στέγασης</u>					
Καθαρή κουρτίνα	123		1		1
Χαλί	124		1		
Κρεμάστρα	125		1		1
Κρεμάστρα ρούχων	126		1		
Επαρκής χώρος για ντουλάπα ή ρούχα	127		1	M	1
Ράφι για ρούχα	128		1	M	1
Κρεμάστρες από ομοιογενές υλικό και χρώμα	129		1	M	1
Κατάλληλος έλεγχος του εξωτερικού θορύβου μέσω των παραθύρων	130		8		8
Πόρτες απορρόφησης θορύβου ή διπλές πόρτες	131		8		
Ανεμιστήρες οροφής ή τοιχίου	132		2		
Η θέρμανση και η ψύξη μπορούν να ρυθμιστούν με σταθερά στοιχεία		133	8	M	8
Κλιματισμός στα δωμάτια			15		
Μία θέση		134	1		
Μία θέση ανά κάθισμα			2	M	2

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η. – Μελέτη Περίπτωσης Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη στο
Σύστημα της Ισπανίας περιφέρεια Ανδαλουσίας

Ένα άνετο κάθισμα (καρέκλα ή πολυθρόνα) με τραπέζι		135	4		4
Ένα επιπλέον άνετο κάθισμα (καρέκλα ή πολυθρόνα με επένδυση) στα δίκλινα δωμάτια ή στις σουίτες.		136	4		4
Τραπέζι ή γραφείο		137	1		1
Τραπέζι, γραφείο – με ελάχιστο μέγεθος εργασίας – και επαρκής φωτισμός			5	M	5
Δύο πρίζες στο δωμάτιο		138	1	M	1
Πρόσθετη πρίζα κοντά στο τραπέζι και το γραφείο		139	2	M	2
Δύο πρίζες κοντά στο κρεβάτι		140	1	M	1
Επαρκής φωτισμός στο δωμάτιο		141	1	M	1
Κομοδίνο		142	2	M	1
Φως ανάγνωσης κοντά στο κρεβάτι		143	2		2
Διακόπτης για το φωτισμό όλων των δωματίων στην είσοδο		144	3		3
Διακόπτης φωτισμού δωματίου κοντά στο κρεβάτι		145	2	M	2
Διακόπτης για όλο το φωτισμό του δωματίου κοντά στο κρεβάτι			4		
Καθρέφτης πλήρους μήκους		146	2	M	2
Πρόσθετος καθρέφτης πλήρους μήκους			3		
Χώρος ή έπιπλο για αποσκευές		147	1	M	1
Κάδος απορριμμάτων		148	2	M	2
Ραδιοσυσκευή (η ραδιομετάδοση μπορεί να γίνεται μέσω τηλεόρασης ή μέσω του κεντρικού τηλεπικοινωνιακού συστήματος του ξενοδοχείου)		149	1	M	
Συσκευή αναπαραγωγής ήχου ή πολυμέσων		150	2		
Έγχρωμη τηλεόραση με τηλεχειριστήριο		151	2		2
Τηλεχειριζόμενη έγχρωμη τηλεόραση, με επισκόπηση της διαμόρφωσης των			4	M	4



καναλιών και του εθνικού και διεθνούς προγράμματος.					
Έξυπνη τηλεόραση με τηλεχειριστήριο			6		
Πρόσθετη έγχρωμη τηλεόραση στα σαλόνια των σουιτών και των junior σουιτών με τηλεχειριστήριο		152	2		
συνδρομητική τηλεόραση ή βιντεοπαιχνίδια με δυνατότητα κλειδώματος για παιδιά με τηλεχειριστήριο		153	5		
Διατίθενται διεθνείς προσαρμογείς πριζών (κατόπιν αιτήματος).		154	2		
Πρωτότυπα έργα τέχνης στα δωμάτια		155	8		
Τηλέφωνο με εσωτερική και εξωτερική γραμμή, κατόπιν αιτήματος, στα δωμάτια με εγχειρίδιο οδηγιών (ο πελάτης πρέπει να ενημερωθεί κατά το check in).		156	3	M	3
Τηλέφωνο στο δωμάτιο με εσωτερική και εξωτερική γραμμή και πολύγλωσσες οδηγίες χρήσης		156	5		
Πρόσβαση στο διαδίκτυο στο δωμάτιο (ευρυζωνική σύνδεση, WiFi,...)*.		157	10	M	10
Συσκευή (pc, tablet ή παρόμοια) με σύνδεση στο διαδίκτυο στο δωμάτιο, κατόπιν αιτήματος.		158	1		1
Συσκευή (pc, tablet ή παρόμοια) με σύνδεση στο διαδίκτυο στο δωμάτιο			3		
Κεντρικό χρηματοκιβώτιο στη ρεσεψιόν ή σε κατάλληλο χώρο		159	3	M	
Χρηματοκιβώτιο / χρηματοκιβώτιο στο δωμάτιο			8		8
Π.6. Εγκαταστάσεις και ανέσεις μπάνιου					
Τουλάχιστον 50% των λουτρών με φυσικό φως		160	2		2

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η. – Μελέτη Περίπτωσης Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη στο
Σύστημα της Ισπανίας περιφέρεια Ανδαλουσίας

Το 100% των μπάνιων διαθέτει ντους ή μπανιέρα, τουαλέτα και νιπτήρα.		161	1	M	1
Μπανιέρα ή/και ντους με κουρτίνα. *		162	1	M	1
Μπανιέρα ή/και ντους με οθόνη*.			5		
Υδρομασάζ, σε τουλάχιστον 30% των δωματίων		163	4		
Μπανιέρα σε τουλάχιστον 30% των μπάνιων		164	2		
Στήλη ντους υδρομασάζ, σε τουλάχιστον 30% των δωματίων		165	2		
Μπιντέ*		166	2		
Διπλός νιπτήρας ή μονός νιπτήρας με διπλές βρύσες σε δίκλινα δωμάτια, junior σουίτες και σουίτες		167	5		
Βασικός εξοπλισμός (σαπούνι χεριών, τζελ, σαμπουάν, 1 πετσέτα χεριών ανά άτομο, 1 πετσέτα μπάνιου ανά άτομο, αντιολισθητικό δάπεδο σε ντους και μπανιέρες, πλένεται το χαλάκι μπάνιου, κατάλληλος φωτισμός μπάνιου, καθρέφτης, γάντζοι για πετσέτες, επιπλέον ρολό χαρτιού τουαλέτας, βούρτσα τουαλέτας, πρίζα δίπλα στον καθρέφτη, ράφι, σεσουάρ μαλλιών και κουβάς τουαλέτας)*.		168	2	M	
Μεσαίος εξοπλισμός (βασικός εξοπλισμός, πετσέτες/μάντηλα προσώπου, μεγεθυντικός καθρέφτης και σκαμνί)			4		4
Παροχή 2 πρόσθετων ανέσεων		169	2		
Παροχή 4 πρόσθετων ανέσεων			4		
Εγκατάσταση θέρμανσης στο μπάνιο		170	5		
Περιλαμβάνεται θερμαινόμενη ράγα πετσετών		171	3		
Ηχεία στο μπάνιο		172	1		



Πρόσθετο τηλέφωνο στα μπάνια		173	1		
Γel και σαμπουάν σε φιάλες μίας δόσης		174	2		
Επιπλέον πετσέτες		175	1		1
Μπουρνούζι κατόπιν αιτήματος του χρήστη		176	2		
Μπουρνούζι			4		
Παντόφλες κατόπιν αιτήματος του χρήστη		177	1		
Παντόφλες κατόπιν αιτήματος του χρήστη			3		
Παντόφλες μπάνιου					
II.7. Διάφορα στην Α.Ε.					
Πληροφορίες ξενοδοχείου		178	1		
Εγχειρίδιο δίγλωσσων υπηρεσιών ξενοδοχείων			2	M	2
Πολύγλωσσο εγχειρίδιο υπηρεσιών ξενοδοχείου			3		
Περιοδικό πελατών		179	1		
Ημερήσιος τύπος (ψηφιακός ή έντυπος)		180	2		
Σκεύη γραφής και σημειωματάρια		181	1	M	1
Φάκελος αλληλογραφίας		182	3		
Σίδερο και σιδερώστρα διαθέσιμα κατόπιν αιτήματος		183	2		
Σίδερο και σιδερώστρα			4		4
Σετ ραπτικής κατόπιν αιτήματος		184	1		1
Σετ ραπτικής			2		
Διαθέσιμη τσάντα πλυντηρίου		185	1	M	1
Κέρατο παπουτσιών		186	1		
Σετ καθαρισμού παπουτσιών κατόπιν αιτήματος*.		187	1		
Σετ καθαρισμού παπουτσιών*			2		
Ματάκι πόρτας		188	2		
Πρόσθετοι μηχανισμοί ασφάλισης/κλειδώματος στην πόρτα του δωματίου		189	3		3
Ηλεκτρονική κλειδαριά κάρτας		190	3		3
Σύστημα ανοίγματος στο κινητό			5		

III. Αποκατάσταση

III.1. Ποτά

Προσφορά ποτών στους χώρους εκτός των ωρών λειτουργίας της καντίνας/του μπαρ ή του αυτόματου πωλητή ποτών.	191		1	M	1
Maxibar στο ισόγειο	192		1		1
16 ώρες εξυπηρέτησης ποτών για την υπηρεσία δωματίου		193	2		2
24ωρη υπηρεσία ποτών για υπηρεσία δωματίου			4		
Μίνι μπαρ στις μονάδες διαμονής με μενού ποτών και σνακ κατόπιν αιτήματος		194	6		6
Μίνι μπαρ στις μονάδες διαμονής			4		
Ψυγείο	195		2		2
Καφετιέρα και βραστήρας με καφέ και τσάι από βότανα σε μία δόση στη μονάδα διαμονής		196	8		
Βραστήρας ή τσαγιέρα με στιγμιαίο καφέ μιας δόσης και αφεψήματα στη μονάδα διαμονής			4		4
III.2. Πρωινό*.					
Ευρωπαϊκό πρωινό (ζεστό ρόφημα, αρτοσκευάσματα, ψωμί, λάδι/βούτυρο/μαργαρίνη, αλλαντικά και μαρμελάδες, χυμοί)		197	1		
Πλήρης μπουφές πρωινού (ευρωπαϊκό πρωινό που περιλαμβάνει επίσης διάφορους χυμούς φρούτων, δημητριακά, αυγά, φρούτα ή φρουτοσαλάτα, διάφορα αρτοσκευάσματα, γιαούρτια, ποικιλία ψωμιού, τυριά και αλλαντικά).			2	M	
Πρωινό à la carte (πλήρες πρωινό σε μπουφέ με επιπλέον ζεστό μπουφέ, ζωντανό μαγείρεμα ή ζεστό μπουφέ à la carte)			5		5
A la carte μενού πρωινού ισοδύναμο για την υπηρεσία δωματίου	198		5		5

Χρόνος πρωινού άνω των δυόμισι ωρών	199	3		3
Πρωινό εκτός ωραρίου	200	3		
III.3. Γεύματα/εστίαση*.				
Προσφορά γεύματος στο ξενοδοχείο (τουλάχιστον γεύμα ή δείπνο)	201	4		
Ελάχιστες ώρες γεύματος δύο ωρών	202	2		
Ελάχιστες ώρες δείπνου δυόμισι ωρών	203	3		
Κρύο γεύμα/δείπνο για τις καθυστερημένες αφίξεις στην εγκατάσταση	204	3		
Προσφορά γεύματος για 14ωρη υπηρεσία δωματίου	205	5		5
24ωρη υπηρεσία δωματίου με προσφορές φαγητού		10		
Εστιατόρια a la carte και μπουφέ ανοιχτά 5 ημέρες την εβδομάδα (κάθε εστιατόριο διαφέρει ως προς την ιδέα, την επιλογή των φαγητών και την τοποθεσία)	206	5 ανά τεμάχιο.(max. 10)		
A la carte ή μπουφέ εστιατόρια ανοιχτά 6 ημέρες την εβδομάδα (κάθε εστιατόριο διαφέρει ως προς την ιδέα, την επιλογή των τροφίμων και την τοποθεσία)		8 ανά ud. (max. 16)		
A la carte ή εστιατόρια με μπουφέ που λειτουργούν 7 ημέρες την εβδομάδα (κάθε εστιατόριο διαφέρει ως προς την ιδέα, την επιλογή των φαγητών και την τοποθεσία).		10 ανά τεμάχιο. (max. 20)		
Τραπεζαρία με εξωτερική βεράντα για πρωινό και δείπνο.	207	8		8
Υπηρεσία σνακ	208	3		3
Ειδικά μενού κατόπιν αιτήματος (παιδικό μενού, κοιλιοκάκη, αλλεργικά, διαβητικά κ.λπ.).	209	8		
Μαγειρική με τοπικά προϊόντα	210	4		4



Καρεκλάκια στο εστιατόριο/τραπεζαρία κατόπιν αιτήματος	211	2		
Πληροφορίες για το μενού ή τον μπουφέ σε περισσότερες από μία γλώσσες	212	4		4
Πληροφορίες για το μενού ή τον μπουφέ σε γραφή Braille	213	8		8
IV. Συμπληρωματική προσφορά (αναψυχή και άλλες δραστηριότητες)				
IV.1. Αθλητισμός				
Γυμναστήριο με τουλάχιστον τέσσερις διαφορετικούς τύπους μηχανημάτων γυμναστικής	214	8		
Αθλητικές δραστηριότητες ενσωματωμένες στην εγκατάσταση (με εκπαιδευτές)	215	4		
ιδιόκτητες αθλητικές εγκαταστάσεις κατάλληλες για εξάσκηση σε εσωτερικούς ή εξωτερικούς χώρους (τένις, σκουός, padel, ποδόσφαιρο εσωτερικού χώρου, μπάσκετ κ.λπ.). Τα γήπεδα πολλαπλών αθλημάτων ισοδυναμούν με 1 εγκατάσταση.	216	2 ανά αντικείμενο (max. 10)		
Γήπεδο γκολφ στους χώρους της εγκατάστασης	217			
Παροχή εξοπλισμού για την εξάσκηση των αθλημάτων που περιλαμβάνονται στα προηγούμενα κριτήρια.	218	5		
Ενοικίαση αθλητικού εξοπλισμού (π.χ. σκι, βάρκες, ποδήλατα κ.λπ.)	219	2 ανά αντικείμενο (max. 10)		
Θαλάσσια σπορ: ιστιοπλοΐα, σέρφινγκ, ιστιοσανίδα, καταδύσεις κ.λπ.	220	2 ανά αντικείμενο (max. 10)		



IV.2. Υγεία-Ομορφιά					
Υποδοχή με προσωπική παρουσία		221	5		
<u>ΠΕΡΙΟΧΗ /</u> <u>ΥΠΟΠΕΡΙΟΧΗ /</u> <u>ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ</u>		Όχι. Απαίτηση.	ΣΗΜΕΙΑ	3*	
Υπηρεσία ποτών στο σπα		222	2		
Πώληση καλλυντικών ή κομμωτικών προϊόντων		223	2		
Καμπίνες μασάζ/θεραπείας (πρέπει να έχουν μέγεθος τουλάχιστον 10m2)			2 ανά τεμάχιο (max.6)		
Ξεχωριστό δωμάτιο χαλάρωσης (πρέπει να έχει μέγεθος τουλάχιστον 20 m2)		225	3		
Σάουνα με τουλάχιστον έξι θέσεις		226	5 ανά τύπο σάουνας (μέγ.10)		
Τζακούζι / Υδρομασάζ		227	3		3
Παραμονή ομορφιάς με τουλάχιστον 4 θεραπείες (πρόσωπο, μανικιούρ, πεντικιούρ, μασάζ κατά του στρες κ.λπ.).		228	5		
SPA με τουλάχιστον 4 διαφορετικούς τύπους θεραπειών (μασάζ, λουτρά, υδροθεραπεία, χαμάμ, βάλτος/ λάσπη, ντους με αιθέρια έλαια, ατμόλουτρο, μεταλλικό-θεραπευτικό νερό κ.λπ.).		229	5		
Παγωμένη σπηλιά για τοπικές εφαρμογές μετά τη σάουνα		230	2		
Αιώρες στο χώρο λουτρού του σπα		231	2		
Εσωτερική θερμαινόμενη πισίνα		232	15		
Σολάριουμ		233	2		
Μουσική χαλάρωσης		234	1		
IV.3. Παιδιά					
Παιδική περιοχή (παιδική χαρά)		235	4		
Εγκαταστάσεις Miniclub		236	8		



Παιδική πισίνα (ξεχωριστή πισίνα)	237	8		
Βοηθός φροντίδας παιδιών/παιδαγωγός κατόπιν αιτήματος	238	1		
Φροντίδα παιδιών εντός της εγκατάστασης (για παιδιά από	239	8		
έως 3 έτη), τουλάχιστον 3 ώρες ημερησίως, από εξειδικευμένο προσωπικό				
Φροντίδα παιδιών (για παιδιά άνω των 3 ετών), τουλάχιστον 3 ώρες την ημέρα.	240	8		
Παιδικό ψυχαγωγικό πρόγραμμα	241	3		
IV.4. Άλλη προσφορά				
Κομμωτήριο	242	5		
ΠΕΡΙΟΧΗ /				
ΥΠΟΠΕΡΙΟΧΗ /				
ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ				
	Όχι. Απαίτηση.	ΣΗΜΕΙΑ	3*	
Καταστήματα	243	3		
Πώληση 3 προϊόντων από την Ανδαλουσία	244	5		
Πώληση περισσότερων από 3 προϊόντων από την Ανδαλουσία		8		
Θερμαινόμενη εξωτερική πισίνα	245	15		
Εξωτερική πισίνα	246	10		
Εξωτερική πισίνα υπερχείλισης	247	15		15
Αριθμός ξαπλώστρων για το 25% έως 50% των θέσεων με τραπέζι δίπλα τους.	248	4		
Αριθμός ξαπλώστρων για περισσότερο από το 50% των θέσεων με τραπέζι δίπλα τους.		8		8
Πετσέτα πισίνας/παραλίας	249	4		4
Πρόγραμμα εμφύχωσης και καλωσορίσματος		3		
V. Υπηρεσίες συνεδριάσεων και εκδηλώσεων*.				

Αίθουσα συνεδριάσεων από 36 m2 έως τουλάχιστον 100 m2 και με ύψος οροφής τουλάχιστον 2,50 m		5		
Αίθουσα συνεδριάσεων μεγαλύτερη από 100 m2 με ύψος οροφής τουλάχιστον 2,75 m		10		
Αίθουσα συνεδριάσεων μεγαλύτερη από 250 m2 με ύψος οροφής τουλάχιστον 3,50 m		15		
Αίθουσα συνεδριάσεων μεγαλύτερη από 500 m2 με ύψος οροφής τουλάχιστον 3,50 m	251	20		
Αίθουσα συνεδριάσεων	252	1		
Αίθουσα ομάδων εργασίας, ως συμπλήρωμα μιας αίθουσας συνεδριάσεων	253	2 ανά δωμάτιο		
		(max.4)		
VI. Ποιότητα και ΤΠΕ (διαδικτυακές δραστηριότητες) VI.1 Συστήματα ποιότητας				
Σύστημα διαχείρισης παραπόνων. Περιλαμβάνει τον κύκλο αποδοχής, αξιολόγησης και αντιμετώπισης καταγγελιών.	254	3	M	3
Ερωτηματολόγιο ικανοποίησης πελατών. Περιλαμβάνει, από την πλευρά της εγκατάστασης, ερωτηματολόγια ικανοποίησης, αξιολόγηση των αποτελεσμάτων, προγράμματα βελτίωσης και παρακολούθησης και δημοσίευση των αποτελεσμάτων στην ιστοσελίδα της ίδιας της εγκατάστασης.	255	5		
ΠΕΡΙΟΧΗ / ΥΠΟΠΕΡΙΟΧΗ / ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ				
Όχι. Απαίτηση.				
ΣΗΜΕΙΑ				
3*				

Σύνδεση στο ηλεκτρονικό σύστημα καταγγελιών και απαιτήσεων της περιφερειακής κυβέρνησης της Ανδαλουσίας.	256	3		
Μυστικός επισκέπτης: διενεργείται τουλάχιστον ετησίως από εξωτερικούς επαγγελματίες με πρωτοβουλία και έξοδα του ξενοδοχείου, αναλύεται και τεκμηριώνεται. Ή εσωτερικοί (ινκόγκνιτο) έλεγχοι, π.χ. έλεγχοι από την αλυσίδα ξενοδοχείων ή από συνεργάτες.	257	3		
Πιστοποιητικό συστήματος διαχείρισης ποιότητας σύμφωνα με το SICTED	258	10		
Πιστοποιητικό συστήματος διαχείρισης ποιότητας ISO 9001	259	10		
Πιστοποιητικό συστήματος διαχείρισης ποιότητας UNE 182001 («Q»)	260	10		
Πιστοποιητικό συστημάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης (ISO 14001 ή EMAS)	261	10		
Πιστοποιητικό συστήματος κοινωνικής ευθύνης ISO 26000	262	10		
Πιστοποιητικό καθολικής προσβασιμότητας UNE 17001	263	10		
Σφραγίδα ή πιστοποιητικό ασφάλειας και προστασίας της υγείας	264	10		
VI.2. ΤΠΕ (διαδικτυακές δραστηριότητες)				
Ιδιος δικτυακός τόπος με ρεαλιστικές και ουσιαστικές φωτογραφίες της εγκατάστασης (τουλάχιστον εξωτερικές όψεις, κοινόχρηστοι χώροι και δωμάτια). Οι εγκαταστάσεις 3, 4 και 5 αστέρων πρέπει να είναι σε τουλάχιστον δύο γλώσσες.	265	5	M	5

Δυνατότητα online κρατήσεων μέσω του ηλεκτρονικού συστήματος κρατήσεων. Περισσότερο από ένα απλό e-mail με ένα κανάλι επικοινωνίας για αιτήματα ή ερωτήσεις πελατών.	266	5		5
Προσβάσιμος ιστός	267	8		8
Εικονικός βοηθός εφαρμογή	268	10		
Τηλεματική πρόσκληση σε αποχωρούντες ή νέους πελάτες έχουν φύγει για να αφήσουν ένα σχόλιο σε μια πύλη ή στον ιστότοπο	269	5		
Χάρτης τοποθεσίας ή συντεταγμένες γεωεντοπισμού, κατόπιν αιτήματος ή μέσω του Διαδικτύου	270	1	M	1
ΠΕΡΙΟΧΗ / ΥΠΟΠΕΡΙΟΧΗ / ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ VII. Μέτρα για το περιβάλλον, την ενεργειακή απόδοση και την κυκλική οικονομία * VII. VII.1. Ενεργειακή απόδοση και ανανεώσιμες πηγές ενέργειας				
Όχι. Απαίτηση. ΣΗΜΕΙΑ 3*				
Στοιχεία ανίχνευσης παρουσίας που ενεργοποιούν και απενεργοποιούν αυτόματα τα φωτιστικά σώματα σε διαδρόμους	271	6		
Σύστημα αυτόματης διακοπής ρεύματος κατά την έξοδο από τα δωμάτια	272	5		
Σύστημα ενεργοποίησης και απενεργοποίησης με βάση την ανίχνευση του βαθμού φυσικού φωτισμού σε εξωτερικούς κήπους.	273	5		
Εξωτερικά φωτιστικά LED στις περιοχές μόνιμου νυχτερινού φωτισμού	274	5		5
Λαμπτήρες ή φωτιστικά σώματα με μέγιστη απόδοση φωτός και	275	4		4

ελάχιστη κατανάλωση ενέργειας στο εσωτερικό του κτιρίου				
Χρήση ηλιακής ενέργειας για φωτισμό εξωτερικών χώρων με φωτοβολταϊκά και αυτόνομα φωτιστικά σώματα	276	5		
Χρήση ηλιακής ενέργειας για παραγωγή ζεστού νερού χρήσης.	277	5		5
Χρήση ανανεώσιμων/εναλλακτικών πηγών ενέργειας πλην της ηλιακής.	278	5		
Χρήση υγρών και αερίων καυσίμων κατά προτίμηση στην ηλεκτρική ενέργεια, με προτεραιότητα στο φυσικό αέριο και κατάργηση των συσκευών μαζούτ.	278	2		2
Συσκευές για την απενεργοποίηση του κλιματισμού όταν ανοίγουν πόρτες και παράθυρα στη μονάδα κλιματισμού.	280	4		
Θερμοστάτες σε όλα τα δωμάτια, τους κοινόχρηστους χώρους και τις μονάδες κλιματισμού όπου παρέχεται κλιματισμός.	281	4		
VII.2. Νερό				
Συσκευές εξοικονόμησης νερού στις βρύσες σε νιπτήρες, μπανιέρες και ντους (βρύσες με ανάμιξη, κεφαλές ψεκασμού, περιοριστές πίεσης και ροής κ.λπ.) σε όλη την εγκατάσταση.	282	5		5
Διπλό μπουτόν ή μπουτόν με διακοπή του καζανιού στις τουαλέτες σε όλη την εγκατάσταση	283	4		4
Ηλεκτρονικά ασφαλιζόμενες βρύσες κουζίνας για το πλύσιμο των σκευών	284	4		

<u>ΠΕΡΙΟΧΗ /</u> <u>ΥΠΟΠΕΡΙΟΧΗ /</u> <u>ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ</u>	Όχι. Απαίτηση.	ΣΗΜΕΙΑ	3*	
Χρήση ανακτημένου / βρόχινου νερού, προηγούμενως επεξεργασμένου και αποθηκευμένου, για την πλήρωση δεξαμενών τουαλέτας	285	4		
VII.3. Εξωτερικοί κήποι				
Ενδημικά ή μεσογειακά είδη με χαμηλή κατανάλωση νερού στον κήπο	286	6		6
Άρδευση κήπου τη νύχτα με υπόγειο σύστημα στάγδην και προγραμματισμό καταιονισμού.	287	4		
VII.4. Απόβλητα				
Επιλεκτική συλλογή των αποβλήτων που παράγονται από τη δραστηριότητα της εγκατάστασης.	288	4		4
Επαναχρησιμοποίηση των αποβλήτων στο χώρο και/ή κομποστοποίηση	289	7		
Διευκόλυνση της διαλογής αποβλήτων για τους πελάτες, συμπεριλαμβανομένων των μπαταριών.	300	4		
VII.5.μειωση αποτυπώματος ανθρακα				
Ξεκίνησε η μεθοδολογία για τη μέτρηση του ανθρακικού αποτυπώματος		3		
Εγγεγραμμένοι στο Σύστημα Αντιστάθμισης Εκπομπών της Ανδαλουσίας ή ισοδύναμο με πεδίο εφαρμογής 1+2+3		10		
ΕΛΑΧΙΣΤΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΤΗΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ			3 αστέρια	444

Παράρτημα Η.2.4.2 « Κριτήρια Κατάταξης στο ισπανικό σύστημα ξενοδοχείου Β –hotel stars »

Περιοχή	Όχι	Κριτήριο 2025-2030	Σημεία	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ B
I. Γενικές πληροφορίες για το ξενοδοχείο								
Καθαριότητα / Υγιεινή	1	Η καθαριότητα και η υγιεινή είναι προαπαιτούμενα που βασικές προϋποθέσεις σε όλες τις κατηγορίες.	-	Y	Y	Y	Y	√
Σωστή συντήρηση και συντήρηση	2	Όλα τα έπιπλα, η επίπλωση, τα εξαρτήματα και ο εξοπλισμός, καθώς και ολόκληρη η εσωτερική και εξωτερική υποδομή του ξενοδοχείου είναι πλήρως λειτουργικά και διατηρούνται σε άψογη κατάσταση.	-	Y	Y	Y	Y	√
Συνολική εντύπωση	3	Η συνολική εντύπωση του ξενοδοχείου είναι επαρκής για _____ απαιτήσεις.	-	basic ²	μέσο ³	προηγμένο ⁴	high ⁵	√
	4	Περιβάλλον - Αρμονική/ευχάριστη ατμόσφαιρα στους κοινόχρηστους χώρους (φως, μυρωδιά, μουσική, χρώμα κλπ.)	3					3
Προσωπικό	5	Οι υπηρεσίες παρέχονται από ικανό και αναγνωρίσιμο προσωπικό.	-	Y	Y	Y	Y	√
	6	Δίγλωσσο προσωπικό (front liners)	3			Y	Y	3
	7	Ταχεία αναγνώριση των γλωσσών που ομιλούνται από το προσωπικό του ξενοδοχείου (μέσω δεικτών όπως καρφίτσες σημαίας κλπ.)	3					3
Χώρος στάθμευσης	8	Ιδιωτικός χώρος στάθμευσης απευθείας στο ξενοδοχείο	3					3
	9	Ζώνη αποβίβασης λεωφορείων απευθείας στο ξενοδοχείο	3					3
	10	Γκαράζ	5					
	11	Σταθμός φόρτισης για ηλεκτρικά αυτοκίνητα	10					

12	Ειδικός σταθμός φόρτισης για ηλεκτρικά ποδήλατα ή άλλους τύπους ηλεκτρικών οχημάτων μεταφοράς	3					
13	Ασφαλής χώρος αποθήκευσης ποδηλάτων	3					

Περιοχή	Όχι.	Κριτήριο	Σημεία	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆ ☆☆	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ B
Διάφορα	14	Min. 50% των δωματίων με μπαλκόνι ή βεράντα	5					5
	15	Ανελκυστήρας ⁷	10				Y	
Εγκαταστάσεις για άτομα με αναπηρία ⁸	16	Προσβασιμότητα χωρίς εμπόδια Αναπηρικό αμαξίδιο ή βοήθεια	5					5
	17	Προσβασιμότητα χωρίς εμπόδια Ηλεκτρονικό αναπηρικό αμαξίδιο	10					
	18	Προσβασιμότητα χωρίς εμπόδια Τυφλοί ή άτομα με προβλήματα όρασης	5					
	19	Προσβασιμότητα χωρίς εμπόδια Κωφοί ή άτομα με προβλήματα ακοής	5					

II. Υποδοχή και υπηρεσίες								
Χώρος υποδοχής	20	Καθορισμένος (σχεδιασμένος και σηματοδοτημένος) χώρος ή γραφείο που διασφαλίζει την ιδιωτικότητα	1	Y	Y	Y	Y	1
	21	Ξεχωριστός και καθορισμένος χώρος υποδοχής ή γραφείο που διασφαλίζει την ιδιωτικότητα	3					
	22	Σαλόνι ⁹ στο χώρο υποδοχής	5			Y		5

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η. – Μελέτη Περίπτωσης Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη στο Σύστημα της Hotelstars

	23	Lobby ⁹ με καθίσματα και υπηρεσία ποτών	7				Y	7
	24	Αίθουσα υποδοχής ⁹ με πολλά καθίσματα και υπηρεσία ποτών	10					
	25	24ωρη ψηφιακή ή τηλεφωνική εξυπηρέτηση πελατών	1	Y	Y	Y	Y	1
	26	8 ώρες ⁽¹⁰⁾ φυσικής διαθεσιμότητας ¹¹ στο ξενοδοχείο Ή 24ωρη υπηρεσία αυτόματου check-in και -out	5	Y	Y			

Περιοχή	Όχι	Κριτήριο	Σημεία	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆ ☆☆	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ B
	27	10 ώρες ⁽¹⁰⁾ φυσικής διαθεσιμότητας ¹¹ στο ξενοδοχείο Ή 8 ώρες ¹⁰ φυσικής διαθεσιμότητας ¹¹ στο , επιπλέον, 24ωρη υπηρεσία αυτόματου check-in και -out	10			Y		
	28	14 ώρες επανδρωμένη ¹² ρεσεψιόν, 24 ώρες φυσικά διαθέσιμη κατόπιν αιτήματος	15				Y	15
	29	24ωρη επανδρωμένη υποδοχή ¹²	20					
	30	Εγκατάσταση/υπηρεσία αυτοελέγχου	1					
	31	Εγκατάσταση/υπηρεσία αυτόματου check-out	1					
	32	Υπηρεσία στάθμευσης Valet	10					
	33	Θυρωρός (ξεχωριστό προσωπικό)	15					
	34	Θυρωρός / Διευθυντής σχέσεων με τους επισκέπτες (ξεχωριστό προσωπικό)	15					
	35	Bell boy (ξεχωριστό προσωπικό)	15					

	36	Υπηρεσία αποσκευών κατόπιν αιτήματος	5			Y	Y	
	37	Υπηρεσία αποσκευών	10					10
	38	Ασφαλής υπηρεσία αποσκευών για τους επισκέπτες	5			Y	Y	5
	39	Επιχειρηματικό κέντρο (προσωρινό γραφείο με υπολογιστή, εκτυπωτή και φωτοτυπικό μηχάνημα και διαθέσιμο προσωπικό)	5					
Καθαρισμός δωματίων / αλλαγή πλυντηρίου	40	Καθημερινός καθαρισμός δωματίου ¹³	1	Y	Y	Y	Y	1
	41	Αλλαγή πετσετών κατόπιν αιτήματος	1	Y	Y	Y	Y	1

Περιοχή	Όχι	Κριτήριο	Σημεία	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆ ☆☆	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ B
	42	Αλλαγή κλινοσκεπασμάτων τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα ¹³	1	Y	Y	Y	Y	1
	43	Πρόσθετη αλλαγή κλινοσκεπασμάτων κατόπιν αιτήματος	3				Y	3
Υπηρεσία πλυντηρίου και σιδερώματος	44	Υπηρεσία σιδερώματος (επιστροφή εντός 1 ώρας)	3					
	45	Υπηρεσία πλυντηρίου και σιδερώματος (επιστροφή σύμφωνα με τη συμφωνία- παρέχεται σακούλα πλυντηρίου)	1			Y	Y	1
	46	Χημικός καθαρισμός / στεγνό καθάρισμα (παράδοση πριν από τις 9 π.μ., επιστροφή σύμφωνα με τη συμφωνία - εξαιρείται το Σαββατοκύριακο, παρέχεται σακούλα πλυντηρίου)	5					
	47	Πλυντήριο ρούχων	3					
Πληρωμή	48	Πληρωμή χωρίς μετρητά	1	Y	Y	Y	Y	1
Διάφορα	49	Ομπρέλα στη ρεσεψιόν ή στο δωμάτιο	3			Y	Y	3

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η. – Μελέτη Περίπτωσης Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη στο Σύστημα της Hotelstars

50	Ενημερωμένα μέσα ενημέρωσης στην αίθουσα (έντυπα ή ψηφιακά) ¹⁴	3					
51	Σετ ραπτικής κατά παραγγελία	1		Y	Y	Y	1
52	Υπηρεσία ραπτικής	3					
53	Μηχανή στίλβωσης παπουτσιών στο ξενοδοχείο ή κιτ στίλβωσης παπουτσιών κατόπιν ζήτησης	3				Y	3
54	Υπηρεσία στίλβωσης παπουτσιών	5					
55	Υπηρεσία μεταφοράς με λεωφορείο ή λιμουζίνα	5					5
56	Προσφορά προϊόντων υγιεινής κατά παραγγελία (τουλάχιστον οδοντόβουρτσα, οδοντόκρεμα, σετ ξυρίσματος, τζελ μπάνιου/ντους)	1	Y	Y	Y	Y	1
57	Εξατομικευμένο καλωσόρισμα κατά την άφιξη για κάθε επισκέπτη, π.χ. με λουλούδια ή ένα δωροεπιταγή στο δωμάτιο	5					

Περιοχή	Όχι	Κριτήριο	Σημεία	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆ ☆☆	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ B
	58	Συνοδεία του επισκέπτη στο δωμάτιο κατά την άφιξη	5					5
	59	Υπηρεσία Turndown ¹⁵ το βράδυ ως πρόσθετος έλεγχος δωματίου	7					

III. Δωμάτια								
Γενικές πληροφορίες δωματίου	60	Μέγεθος δωματίων (με μπάνιο) $\geq 14\text{m}^2$ ⁽¹⁶⁾	10					10
	61	Μέγεθος δωματίων (με μπάνιο) $\geq 18\text{m}^2$ ⁽¹⁶⁾	15					
	62	Μέγεθος δωματίων (με μπάνιο) $\geq 22\text{m}^2$ ¹⁶	25					

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η. – Μελέτη Περίπτωσης Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη στο Σύστημα της Hotelstars

	63	Μέγεθος δωματίων (με μπάνιο) $\geq 30\text{m}^2$ ¹⁶	30					
	64	Αριθμός σουιτών ¹⁷	3 ανά σουίτα, max. 9					
Άνεση ύπνου	65	Σύστημα κρεβατιού με καλοδιατηρημένο στρώμα τουλάχιστον 13 cm	1	Y	Y			
	66	Σύστημα κρεβατιού με καλοδιατηρημένο στρώμα με συνολικό ύψος τουλάχιστον 18 cm	5			Y	Y	5
	67	Σύστημα κρεβατιού με καλοδιατηρημένο στρώμα με συνολικό ύψος τουλάχιστον 22 cm	7					
	68	Σύστημα κρεβατιού με καλοδιατηρημένο στρώμα με συνολικό ύψος τουλάχιστον 25 cm	10					
Πλάτος στρώματος ¹⁸	69.1	Μονά κρεβάτια με στρώματα με ελάχιστο πλάτος 0,80m ¹⁹	1					
	69.2	Μονά κρεβάτια με στρώματα με ελάχιστο πλάτος 0,90m ¹⁹	5					5

Περιοχή	Όχι.	Κριτήριο	Σημεία	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆ ☆☆	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ B
	69.3	Μονά κρεβάτια με στρώματα με ελάχιστο πλάτος 1.00m ¹⁹	10					
	69.4	Μονά κρεβάτια με στρώματα με ελάχιστο πλάτος 1,20m ¹⁹	15					
	70.1	Διπλά κρεβάτια με στρώματα με ελάχιστο πλάτος 1,40m ¹⁹	1					
	70.2	Διπλά κρεβάτια με στρώματα με ελάχιστο πλάτος 1,60m ¹⁹	5					5
	70.3	Διπλά κρεβάτια με στρώματα με ελάχιστο πλάτος 1,80m ¹⁹	10					
	70.4	Διπλά κρεβάτια με στρώματα με ελάχιστο πλάτος 2.00m ¹⁹	15					

Μήκος στρώματος	71.1	Κρεβάτια με στρώματα με ελάχιστο μήκος 1,90m	1					
	71.2	Κρεβάτια με στρώματα με ελάχιστο μήκος 2.00m	5					5
	71.3	Κρεβάτια με στρώματα με ελάχιστο μήκος 2,10m	10					
	71.4	Κρεβάτια με στρώματα με ελάχιστο μήκος 2,20m	15					
Διάφορα	72	Βρεφική κούνια κατόπιν ζήτησης	1	Y	Y	Y	Y	1
	73	Καλύμματα υγιεινής για στρώματα ²⁰	10					10
	74	Ετήσιο πλύσιμο του καλύμματος των στρωμάτων και σχολαστικός καθαρισμός των στρωμάτων ²¹	15					15
	75	Φιλικά προς τις αλλεργίες κλινοσκεπάσματα και κλινοσκεπάσματα διαθέσιμα κατόπιν αιτήματος ²²	3					

Περιοχή	Όχι	Κριτήριο	Σημεία	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆ ☆☆	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ B
	76	Καλοδιατηρημένη κουβέρτα	1	Y	Y	Y	Y	1
	77	Πρόσθετη κουβέρτα κατά παραγγελία	1			Y	Y	1
	78	Καλοδιατηρημένο μαξιλάρι	1	Y	Y	Y	Y	1
	79	Καλύμματα υγιεινής για μαξιλάρια ²³	7					7
	80	Ετήσιος καθαρισμός μαξιλαριών ²⁴	1	Y	Y	Y	Y	1
	81	Πρόσθετο χρηστικό, μη διακοσμητικό μαξιλάρι κατόπιν ζήτησης	1			Y	Y	1

	82	Δύο χρηστικά, μη διακοσμητικά μαξιλάρια ανά άτομο	5					5
	83	Μενού μαξιλαριού με επιλογή διαφορετικών τύπων	5				Y	5
	84	Δυνατότητα συσκότισης του δωματίου (π.χ. κουρτίνα)	1	Y	Y	Y	Y	
	85	Δυνατότητα πλήρους συσκότισης του δωματίου (π.χ. παντζούρι ή κουρτίνα συσκότισης)	5					5
	86	Διαφανείς κουρτίνες/οθόνες/περσίδες ή ισοδύναμο	3					3
	87	Υπηρεσία αφύπνισης	1			Y	Y	1
Εξοπλισμός δωματίου	88	Επαρκής χώρος αποθήκευσης ρούχων (ανοιχτός ή με πόρτες) επαρκή αριθμό κρεμαστρών ²⁵	1	Y	Y	Y	Y	1
	89	Ράφια ή συρτάρια για σεντόνια	1			Y	Y	1
	90	Επαρκής αριθμός κρεμαστρών διαφόρων τύπων	3				Y	3
	91	Ξεχωριστός γάντζος για παλτό	1	Y	Y	Y	Y	1

Περιοχή	Όλ.	Κριτήριο	Σημεία	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆ ☆☆	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ B
	92	1 εγκατάσταση καθισμάτων	3	Y	Y			
	93	1 θέση ανά άτομο	5			Y	Y	5
	94	1 άνετο καθιστικό (επικαλυμμένη καρέκλα/αγκαλιά/καναπές) με τραπέζι/ακτ/τραπέζι ²⁶	10				Y	

95	1 επιπλέον άνετη επικαλυμμένη καρέκλα ή διπλός καναπές σε δίκλινα δωμάτια ή σουίτες	10						
96	Τραπέζι, επιφάνεια εργασίας ή παρόμοιος σταθμός εργασίας	1	Y	Y				
97	Τραπέζι, επιφάνεια εργασίας ή παρόμοια θέση εργασίας με ελεύθερο χώρο εργασίας, πρόσβαση σε πρίζα και επαρκή φωτισμό ²⁷	5			Y	Y	5	
98	Τραπέζι, επιφάνεια εργασίας ή παρόμοια θέση εργασίας με ελεύθερο ελάχιστο χώρο εργασίας 0,6 m ² , πρόσβαση σε πρίζα και επαρκή φωτισμό ²⁷	10						
99	Κομοδινό/πίατο	1			Y	Y	1	
100	Προσβάσιμη πρίζα στο δωμάτιο ²⁷	1	Y	Y	Y	Y	1	
101	Πρόσθετη προσβάσιμη πρίζα δίπλα στο τραπέζι/γραφείο ή στην επιφάνεια του γραφείου ²⁷	3						
102	Πρόσθετη προσβάσιμη πρίζα δίπλα στο κρεβάτι ⁽²⁷⁾	3			Y	Y	3	
103	Προσβάσιμη πρίζα ρεύματος στο δωμάτιο (π.χ. USB-A ή -C)	3						
104	Αναγνωρίσιμη, μόνιμα χρησιμοποιήσιμη πρίζα ρεύματος (ενεργή πρίζα)	3						
105	Κεντρικός διακόπτης φωτισμού για το φως ολόκληρου του δωματίου	3					3	
106	Διακόπτης φωτός δίπλα στο κρεβάτι για το φως ολόκληρου του δωματίου	3					3	

Περιοχή	Όχι	Κριτήριο	Σημεία	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆ ☆☆	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ B
	107	Φως νύχτας	1					

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η. – Μελέτη Περίπτωσης Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη στο Σύστημα της Hotelstars

	108	Επαρκής φωτισμός δωματίου	1	Y	Y	Y	Y	1
	109	Φωτιστικό ανάγνωσης δίπλα στο κρεβάτι	3		Y	Y	Y	3
	110	Καθρέφτης ντύσιμο	1			Y	Y	1
	111	Κατάλληλο μέρος ή ράφι για την τοποθέτηση των αποσκευών/της βαλίτσας	5			Y	Y	5
	112	Καλάθι απορριμμάτων χαρτιού	1			Y	Y	1
Φύλαξη	113	Εγκαταστάσεις φύλαξης (π.χ. στη ρεσεψιόν)	1	Y	Y			
	114	Κεντρικό χρηματοκιβώτιο (π.χ. στη ρεσεψιόν)	3			Y ²⁸	Y ²⁸	3
	115	Χρηματοκιβώτιο στο δωμάτιο	7					7
Έλεγχος θορύβου / κλιματισμός	116	Επαρκής προστασία από τον θόρυβο (παράθυρα)	7					7
	117	Θύρες απορρόφησης ήχου ή διπλές πόρτες	10					
	118	Δωμάτια με κεντρικά ρυθμιζόμενο κλιματισμό	7					
	119	Δωμάτια με ατομικά ρυθμιζόμενο κλιματισμό	10					10
	120	Κλιματισμός στους κοινόχρηστους χώρους (εστιατόριο, λόμπι, αίθουσα υποδοχής, αίθουσα προינוύ)	10					10
Ηλεκτρονικά είδη ψυχαγωγίας	121	Ψυχαγωγία με ήχο ή πολυμέσα ²⁹	5					
	122	Σταθερά ηλεκτρονικά μέσα στο μπάνιο	3					

Περιοχή	Όχι	Κριτήριο	Σημεία	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆ ☆☆	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ B
---------	-----	----------	--------	---	----	-----	-----------	-----------------

	123	Υπηρεσίες τηλεόρασης με οθόνη κατάλληλου μεγέθους για το με τηλεχειριστήριο	1	Y	Y	Y	Y	1
	124	Πρόσθετες υπηρεσίες τηλεόρασης με οθόνη στις σουίτες σε μέγεθος κατάλληλο για το δωμάτιο	3					
	125	Διαθέσιμα διεθνή τηλεοπτικά κανάλια	5				Y	5
	126	Διεθνές βύσμα προσαρμογέα ρεύματος, σταθμός φόρτισης (για πολλαπλές ηλεκτρονικές συσκευές) ή/και διαφορετικοί προσαρμογείς κατά παραγγελία	1	Y	Y	Y	Y	1
Τηλεπικοινωνίες	127	Συσκευή εσωτερικής και εξωτερικής επικοινωνίας κατ' απαίτηση με εγχειρίδιο οδηγιών (έντυπο ή ψηφιακό) ³⁰	5			Y	Y	
	128	Συσκευή εσωτερικής και εξωτερικής επικοινωνίας στο δωμάτιο με δίγλωσσο εγχειρίδιο οδηγιών (έντυπο ή ψηφιακό)	10					10
	129	Wi-Fi πρόσβαση στο διαδίκτυο στους κοινόχρηστους χώρους και στα δωμάτια	1	Y	Y	Y	Y	1
	130	Επιλογή εκτύπωσης κατά παραγγελία	1				Y	1
Διάφορα	131	Κατάλογος επισκεπτών (έντυπος ή ψηφιακός) ³¹	1	Y	Y			
	132	Δίγλωσσος κατάλογος επισκεπτών (έντυπος ή ψηφιακός)	5			Y	Y	5
	133	Διαθέσιμο περιφερειακό ενημερωτικό υλικό (έντυπο ή ψηφιακό)	1					
	134	Σκεύη γραφής και σημειωματάριο	3					3
	135	Φάκελος αλληλογραφίας	3					3
	136	Πρέσα παντελονιών	3					
	137	Σίδερο ή ατμόπλοιο και σιδερώστρα κατά παραγγελία ή αίθουσα σιδερώματος	1					

Περιοχή	Όχι	Κριτήριο	Σημεία	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ B
	138	Σίδερο και σιδερώστρα στο δωμάτιο	3					3
	139	Κέρατο παπουτσιών στο δωμάτιο	1				Y	1
	140	Θέατρο πόρτας	3					
	141	Πρόσθετος μηχανισμός κλειδώματος στην πόρτα του δωματίου	5					5
Γενικές πληροφορίες για το μπάνιο	142	Μπάνιο/εγκαταστάσεις υγιεινής $\geq 5\text{m}^2$ ³²	10					
	143	Μπάνιο/εγκαταστάσεις υγιεινής $\geq 7,5\text{m}^2$ ³²	15					
	144	100% των δωματίων με ντους/WC ή μπανιέρα/WC	1	Y ³³	Y ³³	Y	Y	1
	145	100% των δωματίων με ντους/τουαλέτα ή μπανιέρα/τουαλέτα <u>και</u> 50% των δωματίων με μπανιέρα και ξεχωριστή καμπίνα ντους	10					
	146	30% των δωματίων με τουαλέτα (χωριστά από το μπάνιο)	5					
	147	30% των δωματίων με ντουζιέρα-τουαλέτα	5					
	148	Ντους με κουρτίνα ή ισοδύναμα διαχωριστικά	1	Y	Y	Y	Y	
	149	Ντους με σήτα ή ισοδύναμα διαχωριστικά	5					5
	150	Νιπτήρας χειρός	1	Y	Y	Y	Y	1
	151	Διπλός νιπτήρας σε δίκλινα δωμάτια και σουίτες	5					



152	Πλένεται το χαλάκι μπάνιου	1			Y	Y	1
-----	----------------------------	---	--	--	---	---	---

Περιοχή	Όχι.	Κριτήριο	Σημεία	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ B
	153	Επαρκής φωτισμός πάνω από το νιπτήρα	1	Y	Y	Y	Y	1
	154	Μόνιμη ή αφαιρούμενη αντιολισθητική διάταξη στο ντους και τη μπανιέρα	1					1
	155	Μπάρα χειρολαβής ασφαλείας	3					
	156	Καθρέφτης	1	Y	Y	Y	Y	1
	157	Προσβάσιμη πρίζα κοντά στον καθρέφτη	1	Y	Y	Y	Y	1
	158	Καθρέφτης ματαιοδοξίας	1					1
	159	Ρυθμιζόμενος καθρέφτης ματαιοδοξίας	3				Y	
	160	Φωτιζόμενος καθρέφτης ματαιοδοξίας	1					
	161	Ράγες πετσετών ή γάντζοι πετσετών	1	Y	Y	Y	Y	1
	162	Επιλογή θέρμανσης στο μπάνιο (π.χ. θερμαινόμενη πετσετοθήκη)	5					
	163	Επιφάνεια αποθήκευσης	1	Y	Y	Y		1
	164	Μεγάλη επιφάνεια αποθήκευσης	3				Y	
	165	Ποτήρι ή θήκη για οδοντόβουρτσα	1	Y	Y	Y	Y	1



166	Αφρόλουτρο ή αφρόλουτρο	1	Y	Y	Y	Y	1
167	Σαμπουάν ³⁴	1	Y	Y	Y	Y	1
168	Πρόσθετα καλλυντικά και προϊόντα υγιεινής	1				Y	1

Περιοχή	Όχι	Κριτήριο	Σημεία	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆ ☆☆☆	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ B
169		Μαντηλάκια προσώπου	3			Y	Y	1
170		Χαρτί τουαλέτας σε απόθεμα	1	Y	Y	Y	Y	1
171		1 πετσέτα χεριών ανά άτομο	1		Y	Y	Y	1
172		1 πετσέτα μπάνιου ανά άτομο	1	Y	Y	Y	Y	1
173		Μπουρνούζι κατά παραγγελία	3				Y	
174		Μπουρνούζι	5					
175		Παντόφλες κατά παραγγελία	1				Y	
176		Παντόφλες	3					
177		Στεγνωτήρας μαλλιών κατά παραγγελία	1					
178		Στεγνωτήρας μαλλιών	3			Y	Y	3
179		Σκαμνί στο μπάνιο κατ' απαίτηση	3					

	180	Κάδος απορριμμάτων		1	Y	Y	Y	Y	1
--	-----	--------------------	--	---	---	---	---	---	---

IV. Τρόφιμα και ποτά									
Ποτά	181	Προσφορά ποτών στο ξενοδοχείο		1	Y	Y	Y	Y	1
	182	Προσφορά ποτών στο δωμάτιο		3			Y	Y	3
	183	Ψυγείο στο δωμάτιο ³⁵		3					3

Περιοχή	Όχι.	Κριτήριο		Σημεία	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆ ☆☆	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ B
	184	Μίνι μπαρ (με ποτά και σνακ)		5				Y ³⁶	5
	185	Maxibar ή κατάστημα με 24ωρη αυτοεξυπηρέτηση		3					
	186	12 ώρες ποτά μέσω υπηρεσίας δωματίου ³⁷		10				Y ³⁸	10
	187	24 ώρες ποτά μέσω υπηρεσίας δωματίου		15					
	188	Ηλεκτρικός βραστήρας για τσάι/καφέ μαζί με αξεσουάρ στο δωμάτιο		3					
	189	Καφετιέρα με αξεσουάρ στο δωμάτιο		5					
Μπαρ	190	Εξυπηρετούμενο μπαρ ή σαλόνι ³⁹ (ανοικτό τουλάχιστον 5 ημέρες την εβδομάδα)		7				Y	
	191	Εξυπηρετούμενο μπαρ ή σαλόνι ³⁹ (ανοικτό 7 ημέρες την εβδομάδα)		10					10
Πρωινό	192	Χώρος πρωινού		1	Y	Y	Y	Y	1

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η .– Μελέτη Περίπτωσης Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη στο Σύστημα της Hotelstars

193	Continental πρωινό	3	Y	Y			
194	Μπουφές πρωινού ή ισοδύναμη κάρτα μενού πρωινού ⁴⁰	5			Y		5
195	Προσωπικός μπουφές πρωινού ή ισοδύναμη κάρτα μενού πρωινού	10				Y	
196	Σερβιρισμένοι μπουφές πρωινού ή ισοδύναμη κάρτα μενού πρωινού	15					
197	Κάρτα μενού πρωινού μέσω υπηρεσίας δωματίου	5					5
198	Προϊόντα φιλικά προς τα αλλεργιογόνα (χωρίς γλουτένη, λακτόζη κ.λπ.)	1	Y	Y	Y	Y	1

Περιοχή	Όχι	Κριτήριο	Σημεία	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆ ☆☆	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ B
Τρόφιμα ⁴¹	199	Περιφερειακά προϊόντα ⁴²	5					5
	200	12 ώρες προσφορά φαγητού μέσω υπηρεσίας δωματίου ³⁷	10				Y	10
	201	24ωρη προσφορά φαγητού μέσω υπηρεσίας δωματίου	15					
	202	Εστιατόριο ^{43, 44}	5 το καθένα, max. 10	Y	Y	Y	Y	
	203	Εστιατόριο ⁴³ ανοιχτό 7 ημέρες την εβδομάδα	10 το καθένα, max. 20					10

V. Εγκαταστάσεις εκδηλώσεων (MICE)								
Επιλογές δεξιώσεων	204	Επιλογές δεξιώσεων για τουλάχιστον 50 άτομα ⁴⁵	1					
	205	Επιλογές δεξιώσεων για τουλάχιστον 100 άτομα ⁴⁵	3					

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η. – Μελέτη Περίπτωσης Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη στο Σύστημα της Hotelstars

	206	Επιλογές δεξιώσεων για τουλάχιστον 250 άτομα ⁴⁵	5					
Αίθουσες συνεδριάσεων	207	Καθορισμένοι χώροι συνεργασίας / αίθουσες ομαδικής εργασίας ⁴⁶	10					
	208	Αίθουσα(-ες) συνεδριάσεων τουλάχιστον 100 m ² , ύψος οροφής τουλάχιστον 2,75 m ⁴⁷	10					
	209	Υπηρεσία συνεδριάσεων ⁴⁸ (ξεχωριστό τμήμα, ειδικό προσωπικό)	5					

Περιοχή	Όχι	Κριτήριο	Σημεία	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆ ☆☆	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ B
	210	Ημερήσιος φωτισμός στην αίθουσα συνεδριάσεων και συσκότισης της αίθουσας ^{48, 49}	1					
	211	Ατομικά ρυθμιζόμενος κλιματισμός των αιθουσών συνεδριάσεων ⁴⁸	3					

VI. Αναψυχή								
Αθλητισμός/αναψυχή ⁵⁰	212	Επαρκείς εγκαταστάσεις αναψυχής ή/και ψυχαγωγίας (εσωτερικές ή εξωτερικές) ⁵¹ (π.χ. ιδιωτικός κήπος, γήπεδο τένις, παραλία ή πρόσβαση σε λίμνη, γήπεδο γκολφ, αίθουσα σκι)	3 ανά εγκατάσταση, μέγ. 9					
	213	Ενοικίαση αθλητικού εξοπλισμού (π.χ. σκι, βάρκες, ποδήλατα)	3					
	214	Γυμναστήριο ⁵² με τουλάχιστον 4 διαφορετικά μηχανήματα γυμναστικής (π.χ. εργόμετρο, κουδούνι, μηχανήμα για προπόνηση με βάρη, διάδρομος, κωπηλατικό μηχανήμα, stairmaster)	5					
Σπα/Υγεία ^{50, 53}	215	Καμπίνες θεραπείας μασάζ ⁵⁴ (π.χ. ολόσωμο μασάζ, λεμφική αποστράγγιση, σιάτσου, ρεφλεξολογία ποδιών)	3 ανά καμπίνα, max. 9					
	216	Ξεχωριστή αίθουσα χαλάρωσης ⁵⁵	3					
	217	Whirlpool ή ισοδύναμο	3					3

218	Σάουνα	3 ανά τύπο σάουνας ⁵⁶ , max. 9					
219	Κέντρο αισθητικής ⁵⁴ με τουλάχιστον 4 διαφορετικά είδη θεραπειάς (π.χ. προσφέρονται περιποίηση προσώπου, μανικιούρ, πεντικιούρ, peeling και μασάζ χαλάρωσης του στρες)	5					
220	Spa ⁵⁴ με τουλάχιστον 4 διαφορετικά είδη θεραπειάς (π.χ. λουτρό, Kneipp, υδροθεραπεία, βάλτος, χαμάμ, ατμόλουτρο)	10					

Περιοχή	Όχι	Κριτήριο	Σημεία	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ B
	221	Ιδιωτική καμπίνα σπα	5					
	222	Πισίνα (εξωτερική) ⁵⁷ ή κολυμβητική λίμνη ⁵⁸	10					10
	223	Πισίνα (εσωτερική) ⁵⁹	10					
Παιδιά	224	Εσωτερική φροντίδα παιδιών (για παιδιά κάτω των 3 ετών) για τουλάχιστον 3 ώρες τις καθημερινές από εξειδικευμένο προσωπικό	10					
	225	Εσωτερική φροντίδα παιδιών (για παιδιά άνω των 3) για τουλάχιστον 3 ώρες τις καθημερινές από εξειδικευμένο προσωπικό	10					
	226	Παιδική περιοχή (παιδότοπος/παιδική χαρά)	3					
	227	Βρεφικός εξοπλισμός κατά παραγγελία (π.χ. καρεκλάκι φαγητού, εξοπλισμός θέρμανσης φαγητού, αλλαξιέρα, baby monitor)	3					
Διάφορα	228	Κεντρικές εγκαταστάσεις υγιεινής για τους επισκέπτες του ξενοδοχείου	3					3
	229	Πρόγραμμα υποδοχής/animation ή οργανωμένες δραστηριότητες αναψυχής και αθλητισμού	5					

VII. Ποιότητα και διαδικτυακές δραστηριότητες									
Συστήματα ποιότητας	230	Συστηματικό σύστημα διαχείρισης καταγγελιών ⁶⁰		1			Y	Y	1
	231	Συστηματική ανάλυση κριτικών επισκεπτών ⁶¹		3				Y	3
	232	Ποιοτικοί έλεγχοι με μυστηριώδεις επισκέψεις ⁶²		5					
	233	Σύστημα διαχείρισης ποιότητας σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2015 ή ισοδύναμο		15					

Περιοχή	Όχι	Κριτήριο		Σημεία	★	★★	★★★	★★★★ ★★★★	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Α
Online δραστηριότητες	234	Δίγλωσσος ⁶³ δικτυακός τόπος του ξενοδοχείου με ενημερωμένες πληροφορίες, συμπεριλαμβανομένων των μεγεθών των κρεβατιών και ρεαλιστικών φωτογραφιών ⁶⁴ , της τοποθεσίας του ξενοδοχείου και πληροφορίες για τις συνδέσεις με τα μέσα μαζικής μεταφοράς.		1	Y	Y	Y	Y	1
	235	Ιστοσελίδα ή εφαρμογή για κινητά που ανταποκρίνεται σε κινητά δυνατότητα άμεσης κράτησης		5					5
	236	Ιστοσελίδα με κριτικές επισκεπτών		3					
	237	Ενεργή πρόσκληση στους επισκέπτες που αναχωρούν/αναχωρούν να γράψουν μια κριτική σε μια πύλη ή στον ιστότοπο		5					
Διάφορα	238	Σήμα/πιστοποιητικό βιωσιμότητας ⁶⁵ στο πλαίσιο της επικείμενης οδηγίας της ΕΕ για τις πράσινες αξιώσεις (COM(2023) 166 τελικό)		20					
	239	Ένδειξη του ανθρακικού αποτυπώματος του ξενοδοχείου σύμφωνα με την Πρωτοβουλία για τη μέτρηση του άνθρακα στα ξενοδοχεία (HCMI) ⁶⁶		10					
	ΣΥΝΟΛΟ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑΣ								418

VIII. Ελάχιστοι βαθμοί ⁶⁷									
Ξενοδοχεία					95	180	270	410	610
Συμπλήρωμα "Superior" ⁶⁸					180	270	410	610	710

Παράρτημα Η.2.5. « Κριτήρια Κατάταξης στο γαλλικό σύστημα ξενοδοχείου Β»

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Κατάσταση		3*			
Κεφάλαιο 1: Εξοπλισμός							
Έξωτερικά από το ξενοδοχείο							
1	Πινακίδα σε καλή κατάσταση	X	2	X	2	-	
2	Οι κήποι και τα έπιπλα πρέπει να είναι καθαρά και σε καλή κατάσταση	X ή NA	5	X / NA	5	-	
3	Καθαρές προσόψεις σε καλή κατάσταση	X ή 0	5	X	5	-	
4	Πάρκο ή κήπος (τουλάχιστον 200 m2)	0 LAO	5	O	-	-	
5	Ιδιωτική βεράντα (τουλάχιστον 50 m2)	LAO	4	O	-	4	
6	Οι εξωτερικοί χώροι είναι φωτισμένοι	X ή 0 ή NA	3	X / NA	5	-	
7	Ενίσχυση των κτιρίων με βλάστηση ή λουλούδια	X ή 0 LAO	5	0	-	5	

	Κοινόχρηστοι χώροι					
8	Οι κοινόχρηστοι χώροι είναι καθαροί και σε καλή κατάσταση	X ONC	2	X ONC	2	
9	Ενίσχυση των κοινόχρηστων χώρων με ανθοστολισμό	0 LAO	2		-	-
	Υποδοχή					
10	Ανεξάρτητη, ιδιωτική είσοδος στο ξενοδοχείο	X ή 0	2	X	2	-
11	Το προσωπικό υποδοχής πρέπει να φοράει καθαρά ρούχα	X ONC	2	X ONC	2	-
12	Σύστημα θέρμανσης σε λειτουργία στην αίθουσα	X	2	X	2	-
13	Σύστημα κλιματισμού σε λειτουργία στην αίθουσα	0	3	0	-	3
	Οι ελάχιστες διαστάσεις του συγκροτήματος που περιλαμβάνει το μπαρ, την τραπεζαρία και το σαλόνι είναι οι εξής	πρωινό	Το σαλόνι	Min 50m ²		

14	Ελάχιστη επιφάνεια σεβαστή	X	2	X	2	-
15	Αυξημένη συνολική επιφάνεια	0	1 à 5	O	-	2
Χώρος υποδοχής						
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Κατάσταση των κριτήρια	Σημεία	3*		
16	Υπαρξη χώρου υποδοχής	Xor 0 ΑΟ	5	X	5	-
17	Ένα λειτουργικό σύστημα κλιματισμού στο χώρο υποδοχής	0	3	0	-	3
18	Ένα χρηματοκιβώτιο σε λειτουργική κατάσταση είναι διαθέσιμο στους επισκέπτες του ξενοδοχείου.	ο ή NA	2	0	-	2
19	Παροχή ενός καθαρού καροτσιού αποσκευών σε καλή κατάσταση	X ή 0	2	0	-	-
Restaurant και αίθουσα πρωινού						
20			3	0	-	3

	Υπαρξη λειτουργικού συστήματος κλιματισμού στην αίθουσα πρωινού					
21	Υπαρξη λειτουργικού συστήματος κλιματισμού στο εστιατόριο	X ή 0 ή NA	3	0 / NA	-	-
22	Εμφανίζονται οι ώρες λειτουργίας του εστιατορίου	X ή NA LAO	5	X / NA	5	
23	Αυτόματος πωλητής με πληρωμή με κρύα ή ζεστά ποτά	0	3	0	-	-
Κοινοχρηστα wc						
24	Καθαρές τουαλέτες σε καλή κατάσταση στους κοινόχρηστους χώρους	X	3	X	3	
Εξοπλισμός Ηλεκτρική ενέργεια						
25	Λειτουργικός φωτισμός σε διαδρόμους, διαδρόμους και διαδρόμους	X LAO	2	X	2	-
Πρόσβαση διαδίκτυο						
26		X LAO	5	X	5	-

	Πρόσβαση στο Διαδίκτυο μέσω ασύρματου LAN (WiFi) στους κοινόχρηστους χώρους κοινές εγκαταστάσεις					
27	Πρόσβαση στο Διαδίκτυο μέσω δωρεάν ασύρματου τοπικού δικτύου (WiFi) στα μέρη κοινού	0	5	0	-	5
Λουτρά και εγκαταστάσεις υγιεινής						
28	Τα δωμάτια είναι καθαρά και σε καλή κατάσταση (τοίχοι, δάπεδο, οροφή)	X ONC	5	X ONC	5	-
Επιφάνεια (m2)						
Επιφάνεια εκτός των εγκαταστάσεων υγιεινής						
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Κατάσταση των κριτήρια	Σημεία	3*		
29	Ελάχιστο εμβαδόν για ένα ενιαίο δωμάτιο χωρίς τις εγκαταστάσεις υγιεινής της κατηγορίας 1*.				-	-

30	Ελάχιστη επιφάνεια για δωμάτιο 2 ατόμων χωρίς τις εγκαταστάσεις υγιεινής της κατηγορίας 1*.				-	-
31	Ελάχιστη επιφάνεια για δωμάτιο 3 ατόμων χωρίς τις εγκαταστάσεις υγιεινής της κατηγορίας 1*.				-	-
32	Ελάχιστη επιφάνεια για δωμάτιο 4 ατόμων χωρίς τις εγκαταστάσεις υγιεινής της κατηγορίας 1*.				-	-
33	Ελάχιστη επιφάνεια για δωμάτιο 5 ατόμων χωρίς τις εγκαταστάσεις υγιεινής στην κατηγορία 1*.				-	-
34	Ελάχιστη επιφάνεια για δωμάτιο 6 ατόμων χωρίς τις εγκαταστάσεις υγιεινής της κατηγορίας 1*.				-	-
35	Ελάχιστη επιφάνεια για εγκαταστάσεις υγιεινής κατηγορίας 1				-	-
Συμπεριλαμβανομένων των χώρων υγιεινής						
36	Ελάχιστη επιφάνεια για δωμάτιο 1 ατόμου, συμπεριλαμβανομένων των εγκαταστάσεων υγιεινής			11,5	-	-

37	Ελάχιστη επιφάνεια για δωμάτιο 2 ατόμων, συμπεριλαμβανομένων των εγκαταστάσεων υγιεινής			13,5	-	-
38	Ελάχιστη επιφάνεια για δωμάτιο 3 ατόμων, συμπεριλαμβανομένων των εγκαταστάσεων υγιεινής			14,5	-	-
39	Ελάχιστη επιφάνεια για δωμάτιο 4 ατόμων, συμπεριλαμβανομένων των εγκαταστάσεων υγιεινής			17,5	-	-
40	Ελάχιστο μέγεθος δωματίου 5 άτομα, συμπεριλαμβανομένων των εγκαταστάσεων υγιεινής			24,5	-	-
41	Ελάχιστο μέγεθος δωματίου 6 άτομα, συμπεριλαμβανομένων των εγκαταστάσεων υγιεινής			29,5	-	-
42	Ελάχιστη συνολική επιφάνεια του συμμορφούμενου χώρου	X	5	X	5	-
43	Αυξημένη συνολική επιφάνεια δωματίου	0 LAO	1 à 5	0	-	-

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Κατάσταση των κριτήρια	Σημεία	3»		
44	Δωμάτια με ιδιωτική βεράντα (τουλάχιστον 6 m2) σε τουλάχιστον 25% των δωματίων δωμάτια	LAO	1 à 4	0	-	2
45	Δωμάτια με μπαλκόνι ή χαγιάτι (τουλάχιστον 2 m2) σε τουλάχιστον 25% των δωματίων δωμάτια	0 LAO	1 à 2	0	-	-
Εξοπλισμός και έπιπλα						
46	Υπαρξη αίθουσας τηλεόρασης ή/και κοινής τηλεόρασης	ο	3	0	-	-
47	Όλα τα δωμάτια διαθέτουν τηλεόραση επίπεδης οθόνης.	X ή 0	5	X	5	-
48	Πρόσβαση σε διεθνή κανάλια	X ή 0 LAO	3	0	-	3

49	Παροχή συστήματος αναπαραγωγής βίντεο στην τηλεόραση σε όλα τα δωμάτια	ο	3	0	-	-
50	Συμμόρφωση με τις ελάχιστες διαστάσεις κρεβατιών στο 100% των δωματίων: Ελάχιστο μέγεθος μονόκλινου κρεβατιού: 0,80 x 1,90 Ελάχιστο μέγεθος διπλού lit: 1,40 x 1,90	X ή NA	5	X	5	-
51	Εγκατάσταση κρεβατιών με αυξημένες διαστάσεις στο 100% των δωματίων Ελάχιστο μέγεθος μονόκλινου κρεβατιού: τουλάχιστον 0,90 x 2,00		3	0	-	3
	Ελάχιστο μέγεθος διπλού lit: τουλάχιστον 1,60 x 2,00	X ή 0				
52	Παρουσία μεγάλων κρεβατιών (στρώμα ενός ή δύο τεμαχίων, ελάχιστο μέγεθος: 180 CM X 200 cm)	0	1 à 5	0	-	-
53		X ή 0	3	X	3	-

	Βρεφική κούνια διαθέσιμη κατόπιν αιτήματος, καθαρή και σε καλή κατάσταση	ΑΟ				
54	Πρόσθετο μαξιλάρι	X LAO	2	X	2	-
55	Διατίθενται διάφοροι τύποι μαξιλαριού	LAO	3	0	-	3
56	Πρόσθετη κάλυψη	X LAO	2	X	2	-
57	Τα σεντόνια είναι καθαρά και σε καλή κατάσταση	X ONC	5	X ONC	5	-
58	Τα κλινοσκεπάσματα είναι καθαρά και σε καλή κατάσταση	X ONC	5	X ONC	5	-
59	Ύπαρξη συσκευής προστασίας μαξιλαριού (προστατευτικό μαξιλαριού ή κάλυμμα μαξιλαριού) προστασία)	0	3	0	-	3
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Κατάσταση των κριτήρια	Σημεία	3*		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η .– Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη
στο Εθνικό Σύστημα αστερών της Γαλλίας

60	Υπαρξη προστατευτικών στρωμάτων (κάτω φύλλο ή κάλυμμα προστασία)	X LAO	3	X	3	-
61	Συσκευή που διευκολύνει την αλλαγή lit linen στο 100% των περιπτώσεων δωματία	0 LAO	3	0	-	-
Πετσέτες μπάνιου						
62	Παροχή επαρκών πετσετών μπάνιου	X	5	X	5	-
63	Επιπλέον πετσέτες διαθέσιμες	X VM	2	X	2	-
64	Μπουρνούζι σε επαρκή ποσότητα	X ή 0	3	0	-	-
65	Τα σεντόνια πέτσες είναι καθαρά και σε καλή κατάσταση	X ONC	5	X ONC	5	-
Ηλεκτρικός εξοπλισμός στην κρεβατοκάμαρα						
66	Όλος ο φωτισμός λειτουργεί και είναι σε καλή κατάσταση	X LAO	3	X	3	-

67	Φωτισμός στο γραφείο ή στο τραπέζι σε λειτουργία τραπέζι ή σε κοντινή απόσταση	X ή 0	2	X	2	-
68	Φωτισμός στην κεφαλή του lit με ανεξάρτητο διακόπτη	X	2	X	2	-
69	Ρυθμιζόμενο φως ανάγνωσης στο κεφάλι του lit	0	3	O	-	3
70	Ελεύθερη πρίζα για χρήση στο υπονομάτιο	X	3	X 1 υποδοχή	1	-
71	Πρόσθετη πρίζα, ελεύθερη για χρήση, κοντά στο lit	0	2	0	-	-
72	Πρόσθετη πρίζα, ελεύθερη για χρήση, κοντά στο τραπέζι ή στο γραφείο	0	2	0	-	2
73	Κεντρικός διακόπτης φωτισμού κοντά στο lit (προς και από)	X or 0	5	0	-	5
74	Ρυθμιστής για τη ρύθμιση της έντασης	0	4	O	-	-

	του φωτός του κεντρικού φωτισμού					
Έπιπλα κρεβατοκάμαρας						
75	Όλος ο εξοπλισμός και η επίπλωση είναι καθαρά και σε καλή κατάσταση	X ONC	5	X ONC	5	-
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Κατάσταση των κριτήρια	Σημεία	3*		
76	Παρουσία συσκευής «Μην ενοχλείτε»	LAO	2	X	2	-
77	Ντουλάπα ή ισοδύναμο σύστημα εξοπλισμένο με τουλάχιστον 6 ποιοτικές κρεμάστρες	X	3	X	3	-
78	Στο δώματιο αποθήκευση σεντονιών για χρήση	X ή 0	4	X	4	-
79	Κομοδίνο	X	2	X	2	-
80	Καθίσματα	X LAO	2	X	2	-

81	Πολυθρόνα ή κάθισμα πάγκου	0 LAO	3	O	-	3
82	Τραπέζι ή γραφείο	X ή O	2	X	2	-
83	Πρόσθετο τραπέζι ή κομοδίνο	0	2	0	-	2
84	Πτυσσόμενη ή σταθερή σχάρα αποσκευών	X ή 0	2	O	-	2
85	Καθρέφτης	X	2	X	2	-
86	Μόνιμος καθρέφτης	X ή 0	3	0	-	3
87	Καθαρό, λειτουργικό μίνι μπαρ	X ή 0 LAO	2	0	-	2
88	Καλάθι απορριμμάτων στην κρεβατοκάμαρα	X ή 0	2	0	-	2

Τηλεφωνία και πρόσβαση στο διαδίκτυο						
89	Τηλέφωνο στο δωμάτιο για πρόσβαση στις υπηρεσίες του ξενοδοχείου	X ή 0	2	X	2	-
90	Πρόσβαση στο Internet μέσω ασύρματου LAN (WiFi) σε όλα τα δωμάτια	X LAO	5	X	5	-
91	Δωρεάν WiFi internet σε όλα τα δωμάτια δωμάτια	0	5	0	-	5
Εξοπλισμός ασφαλείας πελατών						
92	Χρηματοκιβώτιο στο δωμάτιο σε λειτουργία	X ή 0	4	0	-	4
93	Διάταξη ασφαλείας θαλάμου	LAO	2	0	-	2
Εγκαταστάσεις για την άνεση των πελατών						
94	Συσκευή αφύπνισης	X LAO	2	X	2	-
95		X	2	X	2	-

	Υπαρξη λειτουργικού συστήματος θέρμανσης					
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Κατάσταση των	Σημεία	3*		
		κριτήρια				
96	Σύστημα κλιματισμού σε λειτουργία	X ή 0	3	0	-	3
97	Αδιαφανής εξωτερική συσκότιση (ρολά, περσίδες κ.λπ.) ή εσωτερική διακόσμηση (κουρτίνες, διπλές κουρτίνες κ.λπ.) σε κάθε δωμάτιο	X LAO	5	X	5	-
98	Όλα τα δωμάτια διαθέτουν διπλά τζάμια	0	4	0	-	4
99	Ακουστική άνεση: το περιβάλλον της κρεβατοκάμαρας είναι ήσυχο	X ή NA VM	5	NA	-	-
100	Υπαρξη καθαρού, λειτουργικού βραστήρα με δίσκο	x ή 0 LAO	3	0	-	-
					-	3
101		0 LAO	2	0	-	-

	Παρουσία καθαρής και λειτουργικής μηχανής espresso					
102	Στο δωμάτιό σας διατίθεται υπολογιστής ή tablet με οθόνη αφής, κατόπιν αιτήματος. αίτημα	0 LAO	2	0	-	2
103	Οδηγός υπηρεσιών με όλες τις υπηρεσίες και τις τιμές του ξενοδοχείου (κατάλογος δωματίων)	X ή 0 LAO	3	X	3	-
104	Οδηγός υπηρεσιών με όλες τις υπηρεσίες και τις τιμές του ξενοδοχείου σε 1 ξένη γλώσσα (κατάλογος δωματίων)	X ή 0 LAO	2	0	-	2
105	Valet	0	2	0	-	-
106	Διατίθενται ατομικές εγκαταστάσεις σιδερώματος κατόπιν αιτήματος	X ή 0	4	0	-	-
107	Ατομικές εγκαταστάσεις σιδερώματος στο 100% των δωματίων	0	2	0	-	2
108	Κιτ αλληλογραφίας	X or 0	3	0	-	3



109	Κιτ παπουτσιών κατόπιν αιτήματος	X ή 0	1	0	-	-
110	Σετ ραπτικής κατόπιν αιτήματος	X ή 0	1	0	-	1
111	Παρουσία σουιτών	0 LAO	5	0	-	-
112	Ιδιωτική πισίνα ή τζακούζι στο δωμάτιο	0 LAO	1 à 5	0	-	-
113	Είσοδος σε τουλάχιστον 50% των δωματίων	0 LAO	3	0	-	-
114	Τουλάχιστον το 50% των δωματίων με κουζινάκι εξοπλισμένα με σύστημα εξαερισμού	0	5	0	-	-
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Κατάσταση των κριτήρια	Σημεία	3*		

115	Καθαρός, λειτουργικός φούρνος μικροκυμάτων	0	1	0	-	-
Sanitaires εγκαταστάσεις υγιεινής						
116	Όλες οι τουαλέτες είναι καθαρές και σε καλή κατάσταση	X ONC	5	X ONC	5	-
	100% των εγκαταστάσεων υγιεινής που είναι εξοπλισμένες με αυτόν τον τρόπο: ιδιωτικά λουτρά ή ντους				5	-
117	εξοπλισμένο με ντους ή μπανιέρα, WC, νιπτήρα, ζεστό και κρύο τρεχούμενο νερό όλο το 24ωρο, βρύση, φωτισμό σε λειτουργία	X ONC	5	X ONC	-	-
118	Εγκατάσταση ντους ή μπανιέρας μεγαλύτερης από τις τυποποιημένες διαστάσεις.	0 LAO	1 à 5	0	-	-
	πρότυπα σε τουλάχιστον 10				-	-
	των δωματίων				-	-
	Standard ντους: 80cm x 80cm Standard μπανιέρες: 160cm x 70cm				-	-

119	WC χωριστά από το μπάνιο σε τουλάχιστον 20% των υπνοδωματίων	0 LAO	1 à 5	0	-	-
120	Ξεχωριστό ντους και μπανιέρα σε τουλάχιστον 20% των κατοικιών δωμάτια	ο Έφηβοι	1 à 5	0	-	-
Εξοπλισμός εγκατάστασης λουτρών						
121	Όλα τα εξαρτήματα του μπάνιου είναι καθαρά και σε καλή κατάσταση	X ONC	5	X ONC	5	-
122	Κύριος φωτισμός με φωτισμό πάνω από τον νιπτήρα	X	3	X	3	-
123	Υπάρχει πρίζα κοντά στον νιπτήρα	X	2	X	2	-
124	Στεγνωτήρας μαλλιών	X or 0	4	X	4	-
125	Σετ υγιεινής που παρέχεται κατόπιν αιτήματος για κάθε πιθανό ένοικο του δωματίου	X ή 0 LAO	1	0	-	1
126	Καλώς ήρθατε προϊόντα	X LAO	5	X	5	-

127	Ένας κάδος απορριμμάτων κοντά στον νιπτήρα	X	3	X	3	-
128	Ρυθμιζόμενος μεγεθυντικός καθρέφτης	0	3	0	-	3
129	Ύπαρξη θερμαντήρα πετσετών σε λειτουργία	0	3	0	-	-
130	Ένας γάντζος παλτού	X	2	X	2	-
Ειδικός εξοπλισμός						
Ειδικές εγκαταστάσεις και εξοπλισμός						
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Κατάσταση των κριτήρια	Σημεία	3*		
131	Διατίθεται παιδικός εξοπλισμός κατόπιν αιτήματος: καρεκλάκι μωρού, εξοπλισμός για τη θέρμανση των τροφίμων, στρώματα αλλαγής ρούχων – καθαρά και σε καλή κατάσταση	X LAO	3	X	3	-

132	Υπηρεσίες σιδερώματος στη διάθεση των πελατών (σίδερο + σιδερώστρα)	Ο	2	Ο	-	2
133	Μηχανή γυαλίσματος παπουτσιών διαθέσιμη στους πελάτες	Ο	2	Ο	-	-
Χώροι στάθμευσης και γκαράζ						
134	Ιδιωτικός χώρος στάθμευσης ή γκαράζ	Ο	5	Ο	-	5
135	Εγκαταστάσεις αποθήκευσης ή στάθμευσης ποδηλάτων	0	2	0	-	-
Βοηθητικές υπηρεσίες						
136	Ιδιωτικό λεωφορείο προς το ξενοδοχείο	0 LAO	3	0	-	3
137	Εφημερίδες	X ή 0 LAO	2	2 κομμάτια Ο	-	-
Παιχνίδια σε εξωτερικούς χώρους						
138	Χώρος άσκησης ενός υπαίθριου αθλήματος	0 LAO	5	0	-	-
139		0	4	0	-	-

	Χώρος παιδικής χαράς με τουλάχιστον δύο είδη εξοπλισμού παιχνιδιού	LAO				
Εσωτερικός εξοπλισμός ψυχαγωγίας						
140	Εσωτερική αίθουσα επιτραπέζιων παιχνιδιών με παιχνίδια για όλες τις ηλικίες	0 LAO	5	5 παιχνίδια 0	-	-
141	Τραπέζι μπιλιάρδου	O	3	0	-	-
142	Αίθουσα βιντεοπαιχνιδιών	0	3	0	-	-
143	Ιδιωτική αίθουσα προβολής	O	3	0	-	-
Εγκαταστάσεις γυμναστικής και χαλάρωσης						
144	Εξοπλισμένο γυμναστήριο , καθαρό και σε καλή κατάσταση	0 LAO	3	3	-	-
				εξοπλισμός	-	-
				0	-	-

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Κατάσταση των κριτήρια	Σημεία	3*		
145	Ένα καθαρό σπα σε καλή κατάσταση με τουλάχιστον δύο κομμάτια εξοπλισμού	0 LAO	4	0	-	-
146	Θεραπεία ομορφιάς ή μασάζ στην καμπίνα ατομικό	0 LAO	3	0	-	-
147	Μια καθαρή εξωτερική πισίνα σε καλή κατάσταση	0	4	0	-	-
148	Καθαρή εσωτερική πισίνα σε καλή κατάσταση	0	4	0	-	-
Χώροι εργασίας						
149	Παροχή καθαρού χώρου εργασίας σε καλή κατάσταση	0 LAO	4	0	-	-
150	Παροχή ενός καθαρού και καλά συντηρημένου χώρου για διοργάνωση συνάντησης για τουλάχιστον 15 άτομα	0 LAO	4	0	-	-

Ανελκυστήρες						
151	5 επίπεδα (4 όροφοι) ή περισσότερα	X ή 0 ή	5	NA	-	-
		NA AJO				
152	4 επίπεδα (3 όροφοι)	X ή 0 ή	5	X	5	-
		NA AJO				
153	3 επίπεδα (2 όροφοι)	X ή 0	5	0	-	-
		LAO				
154	2 επίπεδα (1 όροφος)	0	5	0	-	-
		LAO				
155	Ανελκυστήρας εμπορευμάτων ή 2 ^{ος} ανελκυστήρας	X ή 0 LAO	5	o	-	-
Ποιότητα και αξιοπιστία των πληροφοριών για τους πελάτες						
156	Υπαρξη δικτυακού τόπου που παρουσιάζει την εγκατάσταση, τις υπηρεσίες της και τα ποσοστά του	X LAO	3	X	3	-
157	Μια ενότητα ηλεκτρονικών κρατήσεων είναι διαθέσιμη απευθείας στον ιστότοπο	X ή 0 LAO	5	0	-	5

158	Οι πελάτες μπορούν να υποβάλουν αίτημα κράτησης από ένα ασφαλές σημείο πρόσβασης στο	x ή NA Έφηβοι	3	X	3	-
	την ιστοσελίδα					
159	Ύπαρξη δικτυακού τόπου που παρουσιάζει την εγκατάσταση, τις υπηρεσίες της και τις τιμές του σε ξένη γλώσσα	X ή 0 LAO	3	X	3	-
160	Ύπαρξη δικτυακού τόπου που παρουσιάζει την εγκατάσταση, τις υπηρεσίες της και τιμές σε δύο ξένες γλώσσες	X ή 0 LAO	3	0	-	-
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Κατάσταση των κριτήρια	Σημεία	3*		
161	Ύπαρξη δικτυακού τόπου που παρουσιάζει την εγκατάσταση, τις υπηρεσίες της και τιμές σε τρεις ξένες γλώσσες	0	2	0	-	-

162	Όλες οι πληροφορίες που δημοσιεύονται στον ιστότοπο είναι ενημερωμένες και επικαιροποιημένες. Το περιεχόμενό του πρέπει να ανταποκρίνεται στις υπηρεσίες που προσφέρει η ίδρυση	X LAO	5	X	3	-
Επεξεργασία κρατήσεων						
163	Τηλεφωνητή, ώστε να μπορείτε να αφήνετε μήνυμα ή να ακούτε τι έχετε να πείτε. ένα μήνυμα με τις ώρες λειτουργίας της υποδοχής και άλλες χρήσιμες πληροφορίες	X	3	X	3	-
164	Οι κρατήσεις μπορούν να γίνουν 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα.	X ή 0	3	0	-	3
165	Λεπτομερής και συστηματική επιβεβαίωση της κράτησης με οποιοδήποτε μέσο	Xor 0	4	X	4	-
Υποδοχή						

				12h min/ ημέρα		
Ελάχιστη συμμετοχή υποδοχη						
166	Ελάχιστης ωρες υποδοχή ς	X LAO	5	X	5	-
167	Παρούσα στη ρεσεψιόν 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα	0	5	0	-	-
Υπηρεσίες υποδοχής						
168	Τα στοιχεία της κράτησης επαναδιατυπώνονται κατά τη στιγμή της εγγραφής.	x ή 0 VM	4	0	-	4
	πελάτης					
169	Οι πελάτες λαμβάνουν σαφείς οδηγίες για την εγκατάστασή τους	X ή 0 VM	2	0	-	2
170	Ο πελάτης υποστηρίζεται στην εγκατάστασή του	X ή 0 VM	3	0	-	3
171	Το προσωπικό είναι σε θέση να παρέχει στους πελάτες πληροφορίες σχετικά με τα τουριστικά αξιοθέατα	x ή 0 VM	4	0	-	4

	που προσφέρονται στην περιοχή τους. τη γύρω περιοχή					
172	Οι πληροφορίες σχετικά με την τοπική τουριστική προσφορά είναι προσβάσιμες και διαθέσιμες	X ή 0 LAO	2	X	2	-
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Κατάσταση των	Σημεία	3*		
		κριτήρια				
173	Παρουσία κιβωτίου πρώτων βοθηθιών	X LAO	4	X	4	-
174	Παρουσία μιας υπηρεσίας θυρωρού εύκολα αναγνωρίσιμης από τους πελάτες	X ή 0 VM	4	0	-	4
175	Χειρισμός αποσκευών	X ή 0 VM	2	0	-	2
176	Ασφαλής αποθήκευση αποσκευών	X ή 0	2	0	-	2
177	Διατίθεται χώρος στάθμευσης με παρκαδόρο	X ή 0	5	ο	-	-

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η .– Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη
στο Εθνικό Σύστημα αστερών της Γαλλίας

178	Διαθέσιμο συνάλλαγμα	0	3	0	-	-
179	Ηλεκτρικός προσαρμογέας(-ές) διαθέσιμος(-ες) στη ρεσεψιόν	X ή 0	3	X	3	-
180	Παροχή ερωτηματολογίου ικανοποίησης πελατών		3	0	-	-
181	Ύπαρξη συστήματος συλλογής και επεξεργασίας των καταγγελιών που λαμβάνονται στην εγκατάσταση	X LAO	5	X	5	-
182	Προσωπικό που μιλάει μια επίσημη ευρωπαϊκή γλώσσα εκτός από τα γαλλικά	X ή 0 LAO	2	X	2	-
183	Προσωπικό που μιλάει δύο ξένες γλώσσες, συμπεριλαμβανομένων των αγγλικών	X ή 0 LAO	3	0	-	-
184	Προσωπικό που μιλάει τρεις ξένες γλώσσες, συμπεριλαμβανομένων των αγγλικών	0	5	0	-	-
185	Οι πελάτες μπορούν να αναγνωρίζουν γρήγορα τις γλώσσες που ομιλεί το προσωπικό του καταστήματος.	X ή 0 LAO	3		3	-



186	Υπηρεσία καθαρισμού ρούχων	X ή 0	3	0	-	3
187	Οι ομάδες δεσμεύονται για μια ποιοτική προσέγγιση	0 LAO	3	0	-	-
Δωμάτια						
188	Υπηρεσία κάλυψης	X ή 0 VM	2	0	-	
189	Υπηρεσία φροντίδας παπουτσιών κατόπιν αιτήματος		4	0	-	-
Υπηρεσία τροφοδοσίας, πρωινό, ποτά						
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Κατάσταση των κριτήρια	Σημεία	3*		
Υπηρεσία πρωινού						
190	Το ευρωπαϊκό πρωινό σεββίρεται σε εσωτερικό χώρο σε ειδικό χώρο	X LAO	5	X	5	-
Αριθμός ελάχιστων σειρών προϊόντων πρωινού				γκάμα προϊόντων		
191	Πρωινό σε μπουφέ ή à la carte με τον ίδιο	X LAO	5	X	5	-

	αριθμό σειρών προϊόντων					
Αριθμός σειρών που υπερβαίνουν τον ελάχιστο αριθμό σειρών προϊόντων πρωινού				σειρές των προϊόντων		
192	Πρωινό σε μπουφέ ή à la carte, ανάλογα με τον αριθμό των σειρών	0 LAO	5	0	-	5
	ελάχιστος αριθμός προϊόντων				-	-
193	Το πρωινό σερβίρεται στη βεράντα	0	2	0	-	2
194	Το πρωινό μπορεί να σερβιριστεί στα δωμάτια	X or 0	4	0	-	4
195	Υπηρεσία πρωινού take away	0 LAO	2	0	-	2
Catering						
196	Εστιατόριο που σερβίρει μεσημεριανό γεύμα ή/και δείπνο	X ή 0 LAO	3	o	-	3
197	Παρουσία δεύτερου εστιατορίου με μεσημεριανό ή/και βραδινό γεύμα	0 LAO	3		-	-
198		X ή 0 LAO	3	0	-	-

	Διατίθενται δίσκοι γεύματος ή «en-Cas»					
199	Υπηρεσία δωματίου 19 ώρες την ημέρα, οι ώρες πρέπει να εμφανίζονται	X ή 0 VM	3	0	-	3
200	Υπηρεσία δωματίου 24 ώρες την ημέρα, οι ώρες πρέπει να εμφανίζονται	0 VM	3	0	-	-
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Κατάσταση των κριτήρια	Σημεία	3*		
Υπηρεσία ποτών						
201	Παρουσία μπαρ με υπηρεσία ποτών τουλάχιστον κατηγορίας 1	X ή 0 ή NA AJO	2	X	2	-
202	Μπαρ που σερβίρει όλους τους τύπους ποτών	X ή 0 LAO	4	0		4
Υπηρεσίες						
203	Κομμωτήριο	LAO	3	0	-	-

204	Διαθέσιμος εκπαιδευτής γυμναστικής	0 LAO	3	0	-	-
205	Διατίθενται χαλαρωτικά μασάζ	0 LAO	3	0	-	-
206	Υπηρεσία παιδικής μέριμνας	0 AJO	5	0	-	-
207	Επιτρέπονται κατοικίδια	0 LAO	3	0	-	-
	Προσβασιμότητα για άτομα με αναπηρία ή/και μειωμένη κινητικότητα					
208	Πληροφορίες για την προσβασιμότητα στα μέσα πληροφόρησης (οδηγός, διαδίκτυο κ.λπ.)	X LAO	2	X	2	-
209	Ευαισθητοποίηση του προσωπικού σχετικά με τον τρόπο υποδοχής των πελατών με αναπηρία	X LAO	3	X	-	-
210	Εκπαίδευση του προσωπικού για την υποδοχή πελατών με αναπηρία	0 LAO	5	0	-	-
211	Παροχή φορητού μαγνητικού βρόχου	0	2	0	-	-

212	Παροχή αναπηρικού αμαξιδίου	0	2	0	-	-
213	Κάρτες κλειδιών με δείκτες αφής	0	2	0	-	-
214	Διατίθενται τηλεχειριστήρια τηλεόρασης με μεγάλα κουμπιά και χρώματα αντίθεσης	0	1	0	-	-
215	Παροχή τηλεφώνου με μεγάλα πλήκτρα	0	1	0	-	-
216	Διατίθενται φωτιζόμενα ή δονητικά ξυπνητήρια	0	1	0	-	-
Περιβάλλον και Αειφόρος Ανάπτυξη						
Εξοικονόμηση ενέργειας						
217	Εφαρμογή τουλάχιστον ενός μέτρου για τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας	X LAO	2	X	2	-
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Κατάσταση των κριτήρια	Σημεία	3*		
218	Εφαρμογή τουλάχιστον ενός	0 LAO	1	0	-	-

	μέτρου μείωσης της κατανάλωσης πρόσθετης ενέργειας					
219	Δωμάτια εξοπλισμένα με 100% λαμπτήρες χαμηλής κατανάλωσης ενέργειας, που ανήκουν σε τουλάχιστον κατηγορίας Α	0 LAO	1	0	-	1
220	Κοινόχρηστοι χώροι ανοιχτοί στο κοινό εξοπλισμένοι με λαμπτήρες χαμηλής κατανάλωσης ενέργειας 100%. κατανάλωση, τουλάχιστον κατηγορίας Α	0 LAO	1	0	-	1
221	Κάθε δωμάτιο διαθέτει ένα αυτόματο σύστημα που σβήνει τα φώτα. όλος ο φωτισμός όταν οι καλεσμένοι φεύγουν από το δωμάτιο	0 LAO	3	0	-	-
222	Σημείο φόρτισης ηλεκτρικών οχημάτων	0 LAO	2	0	-	-
Οικονομία και διαχείριση των υδάτων						

223	Εφαρμογή τουλάχιστον ενός μέτρου μείωσης της κατανάλωσης	X LAO	2	X	2	-
	νερό					
224	Εφαρμογή τουλάχιστον ενός μέτρου μείωσης της κατανάλωσης πρόσθετου νερού	0 LAO	1	0	-	-
Εγκαταστάσεις υγιεινής εξοικονόμησης νερού						
225	Σύστημα μείωσης του νερού σε κάθε εγκατάσταση υγιεινής για τη χρήση τουαλέτες ή ουρητήρια	X LAO	1	X	2	-
Μείωση του περιβαλλοντικού αντίκτυπου της διαχείρισης λευκών ειδών						
226	Σε όλα τα δωμάτια προσφέρεται ένα μέσο για τη μείωση της πετσετών σεντονιών μπάνιου που πρέπει να πλυθούν	X LAO	2	X	2	-
227	Σε όλα τα υπνοδωμάτια προτείνεται μια μέθοδος μείωσης της ποσότητας των	X LAO	2	X	2	-

	κλινοσκεπασμάτων που πρέπει να πλυθούν					
	ποσότητα των ρούχων που πρέπει να πλυθούν					
Ανακύκλωση βρόχινου και γκρίζου νερού						
228	Χρήση εναλλακτικών πηγών νερού (βρόχινο νερό, γκρίζο νερό, νερό συμπύκνωσης κ.λπ.) για την κάλυψη των αναγκών σε νερό για μη οικιακές και μη οικιακές χρήσεις. πόσιμο	0 LAO	2	0	-	-
Διαχείριση αποβλήτων						
Μέτρα μείωσης των αποβλήτων						
229	Εφαρμογή τουλάχιστον ενός μέτρου μείωσης των αποβλήτων	X LAO	2	X	2	-
230	Εφαρμογή τουλάχιστον ενός μέτρου μείωσης των αποβλήτων επιπλέον	0 LAO	1	0	-	-
231	Οι πετσέτες και τα κλινοσκεπάσματα είναι	0 LAO	3	0	-	3

	όλα πλενόμενα και μπορούν να πλυθούν. επαναχρησιμοποιήσιμο					
Διαλογή και ανακύκλωση						
232	Σύστημα διαλογής αποβλήτων στη διάθεση των πελατών	X LAO	2	X	2	-
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Κατάσταση των κριτήρια	Σημεία	3*		
233	Σύστημα διαλογής αποβλήτων που εφαρμόζει η εγκατάσταση	X ή NA LAO	2	X	2	-
Προϊόντα φιλοξενίας						
234	Παρουσία τουλάχιστον δύο φιλικών προς το περιβάλλον προϊόντων στην αίθουσα υποδοχής	0 LAO	3	0	-	-
	λουτρά					

235	Τουλάχιστον ένα φιλικό προς το περιβάλλον δοχείο για προϊόντα φιλοξενίας	0 LAO	3	0	-	-
Προϊόντα καθαρισμού						
236	Χρήση τουλάχιστον ενός φιλικού προς το περιβάλλον προϊόντος καθαρισμού	X LAO	1	X	-	-
	το περιβάλλον					
Διαχείριση της εγκατάστασης						
Εκπαίδευση προσωπικού						
237	Εκπαίδευση του προσωπικού στη διαχείριση της εξοικονόμησης ενέργειας, μέτρα	X LAO	5	X	5	-
	εξοικονόμηση νερού και διαχείριση αποβλήτων					
238	Η ευαισθητοποίηση του προσωπικού της επιχείρησης καθώς και των υπεργολάβους σε θέματα ενεργειακά αποδοτικής διαχείρισης, μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας και	0 LAO	2	0	-	-

	και διαχείριση αποβλήτων					
Πληροφορίες πελατών						
239	Ενημέρωση των πελατών για τα μέσα μεταφοράς χαμηλής όχλησης	X LAO	1	X	1	-
	περιβαλλοντικό					
Σήμανση και περιβαλλοντικές δράσεις						
240	Τακτική χρήση τουλάχιστον τριών προϊόντων από τη γαλλική, περιφερειακή ή μικρών αποστάσεων παραγωγή ή τη γεωργία	X ή NA LAO	5	X	5	-
241	Τακτική χρήση τουλάχιστον τριών προϊόντων βιολογικών προϊόντων	x ή NA LAO	5	X	-	-
242	Δωρεά ή πώληση μη πωληθέντων τροφίμων σε χαμηλές τιμές	0 ή NA LAO	3	0	-	-
243		0 LAO	5	0	-	-



	Απόκτηση περιβαλλοντικής ετικέτας					
ΣΥΝΟΛΟ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑΣ					277	170

Παράρτημα Η.2.6. « Κριτήρια Κατάταξης στο αιγυπτιακό σύστημα αστερών ξενοδοχείου Β »

A	B	C	D	G	G
Περιορισμοί	Στοιχεία	N°	Κριτήρια ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ	3*	3*
	1-Ορισμός.	1	Το ξενοδοχείο είναι μια εγκατάσταση με ελάχιστο χωρητικότητα 10 μονάδων διαμονής, η οποία προσφέρει ενοικιαζόμενα καταλύματα επιπλωμένα και εξοπλισμένα ως δωμάτια, σουίτες, εξοχικές κατοικίες, καταφύγια ή βίλες. Hotel παρέχει επίσης εστιατόριο / μπαρ υπηρεσία σε ορισμένες κατηγορίες. Κάθε μονάδα στέγασης μπορεί να φιλοξενήσει μόνο ένα μέγιστο 4 άτομα χωρίς επιπλέον κρεβάτι που μπορεί να εγκατασταθεί κατόπιν ζήτησης	M	M
*	2-Γκαράζ , Χώρος στάθμευσης και αυτοκίνητο χώρος αναμονής	2	Παρέχονται υπηρεσίες γκαράζ ή στάθμευσης (εξωτερική σύμβαση που προσφέρει την ίδια υπηρεσία είναι δεκτές αν βρίσκονται κοντά στο ξενοδοχείο).	3	3
		3	Το γκαράζ ή/και ο χώρος στάθμευσης είναι κάτω από το βίντεο επιτήρηση	M	M
		4	Φύλακας στάθμευσης ή γκαράζ σε υπηρεσία 24h/24H και 7/7	3	
		5	Παρέχεται χώρος αναμονής αυτοκινήτων / λεωφορείων μπροστά από την είσοδο του ξενοδοχείου		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η- Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη στο Εθνικό Σύστημα αστερών της Αίγυπτου

				N/r	N/r
		6	Παρέχεται υπηρεσία στάθμευσης valet στο γκαράζ ή χώρο αναμονής αυτοκινήτων.	N/r	N/r
		7	Χώρος στάθμευσης, γκαράζ και χώρος αναμονής αυτοκινήτων είναι καλά διατηρείται	M	M
		8	Ο χώρος στάθμευσης, το γκαράζ και ο χώρος αναμονής αυτοκινήτων είναι καθαροί	3	3
*		9	Παρέχεται χώρος πρασίνου.	2	2
	3-Landscaping		Το τοπίο / η περιοχή πρασίνου είναι καλά διατηρημένη και καθαρή.	3	3
		10	Όλοι οι κύριοι διάδρομοι είναι κατασκευασμένοι από σκληρές επιφάνειες και αποστραγγίζονται καλά (με τεχνητά ή φυσικά μέσα - απουσία λακκουβών).		
		11		3	3
		12	Όλες οι καταπακτές τεχνικής επιθεώρησης ή/και οι αίθουσες ελέγχου καλύπτονται στο ίδιο επίπεδο του εδάφους.	3	3
		13	Τουλάχιστον οι κύριοι διάδρομοι είναι κατάλληλοι για χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων και διαθέτουν ράμπες όταν απαιτείται.	4	4
		14	Όλοι οι διάδρομοι είναι καλά συντηρημένοι.	4	4
		15	Όλοι οι διάδρομοι είναι καθαροί.	3	3

*	4-κτίριο	16	Το κτίριο είναι εντελώς ανεξάρτητο (δεν κοινό κτίριο με ιδιωτική/οικογενειακή κατοικία ή άλλες δραστηριότητες).	N/r	N/r
*		17	<p>Το ξενοδοχείο θα μπορούσε να είναι ανεξάρτητο κτίριο ή μέρος ενός κτιρίου με ιδιωτική είσοδο με τους ακόλουθους όρους:</p> <p>1 - Εάν βρίσκεται στο ισόγειο και έχει πολλούς συνδεδεμένους ορόφους, είναι απαραίτητο να προβλεφθεί ξεχωριστή είσοδος και ξεχωριστή σκάλα. Εάν υπάρχουν περισσότεροι από 3 όροφοι, απαιτείται ανελκυστήρας.</p> <p>2 - Εάν βρίσκονται σε ανώτερους ορόφους, απαιτείται ξεχωριστός ανελκυστήρας (που θα χρησιμοποιείται μόνο από τους επισκέπτες του ξενοδοχείου). 3 - Σε περίπτωση που υπάρχουν περισσότερα από ένα ξενοδοχεία σε ένα κτίριο, εφαρμόζεται ένα στις ακόλουθες προϋποθέσεις: -</p> <p>α- Εάν τα ξενοδοχεία βρίσκονται στο ισόγειο, απαιτείται ξεχωριστή είσοδος για κάθε ξενοδοχείο με ξεχωριστή σκάλα στο εσωτερικό του (εάν υπάρχει).</p> <p>β - Εάν τα ξενοδοχεία βρίσκονται σε ανώτερους ορόφους, απαιτείται ανελκυστήρας ξεχωριστά για κάθε ξενοδοχείο ή από κοινού για τα δύο ξενοδοχεία, αλλά διαφορετικός από αυτόν του κτιρίου.</p>	M	M
		18	Εάν το ξενοδοχείο αποτελεί μέρος του κτιρίου και βρίσκεται σε ανώτερους ορόφους, στην είσοδο του κτιρίου υπάρχει σήμανση κατεύθυνσης, η οποία υποδεικνύει τους ανελκυστήρες και τους αριθμούς των ορόφων.	M	M
		19	<p>Όταν το κτίριο είναι ανεξάρτητο, όλος ο αέρας</p> <p>οι μονάδες κλιματισμού, θέρμανσης και δορυφορικών συσκευών πρέπει να είναι κρυμμένες από τη θέα των επισκεπτών από το ισόγειο, σε όλες τις προσόψεις του κτιρίου.</p>	N/r	N/r

*		20	Κάθε εξωτερική ή εσωτερική σκάλα/σκάλα με περισσότερα από 4 σκαλοπάτια και πλάτος άνω των 110 cm πρέπει να διαθέτει κιγκλίδωμα ασφαλώς τοποθετημένο σε ύψος 85-96 cm, με διάμετρο λαβής 5 cm.	M	M
*		21	Οποιοδήποτε μπαλκόνι ή βεράντα πάνω από το έδαφος να διαθέτει κιγκλίδωμα ή τοίχο σε ύψος τουλάχιστον 1,1 m, εάν χρησιμοποιούνται μπροστινές μπάρες, η απόσταση των μπάρων δεν πρέπει να υπερβαίνει τα 10 cm μεταξύ κάθε μπάρας.	M	M
		22	Εξωτερική και εσωτερική σήμανση κατεύθυνσης τουλάχιστον σε 2 γλώσσες ή εικονογράμματα σε όλα τα καταστήματα του ξενοδοχείου, που υποδεικνύουν τις υπηρεσίες και τις εγκαταστάσεις.	3	3
*		23	Όλες οι βαφές, οι αρμολογήσεις, τα υδραυλικά και τα άλλα τελειώματα της πρόσοψης είναι καλά συντηρημένα.	3	3
				3	3
		24	Υπάρχει μία κύρια είσοδος για τους επισκέπτες	M	M
	5-Είσοδος	25	Μία ξεχωριστή είσοδος στο κεντρικό κτίριο για προσωπικό και προμηθευτές	M	M
		26	Η κύρια είσοδος είναι κατάλληλη για χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων.	3	3

*		27	Παρέχεται πόρτα με αισθητήρα ή/και θυρωρός	4	4
		28	Τα τασάκια είναι διαθέσιμα και καθαρά	3	3
*	6-Περιοχή φιλοξενίας	29	Διατίθεται χώρος φιλοξενίας (check in, check out, λόμπι και λόμπι μπαρ περιλαμβάνονται).	M	M
				N/r	N/r
		30	Τουλάχιστον 3 τ.μ. για κάθε μονάδα καταλύματος από τις πρώτες 100 μονάδες καταλύματος, 1 τ.μ. για κάθε επιπλέον μονάδα καταλύματος (ο χώρος που συνδέεται με τον προθάλαμο και τα καθίσματα περιλαμβάνονται στον υπολογισμό).	N/r	N/r
		31	Τουλάχιστον 2,5 τ.μ. για κάθε μονάδα φιλοξενίας από τις πρώτες 100 μονάδες φιλοξενίας, 1 τ.μ. για κάθε επιπλέον μονάδα φιλοξενίας (ο χώρος που συνδέεται με το λόμπι και τα καθίσματα περιλαμβάνονται στον υπολογισμό).		
		32	Τουλάχιστον 2 τ.μ. για κάθε μονάδα καταλύματος των πρώτων 100 μονάδων, 1 τ.μ. για κάθε επιπλέον μονάδα καταλύματος (ο χώρος που συνδέεται με το λόμπι και τα καθίσματα περιλαμβάνονται στον υπολογισμό).	M	M
*		33	Τουλάχιστον 1,5 τ.μ. για κάθε μονάδα καταλύματος από τις πρώτες 50 μονάδες, 0,5 τ.μ. για κάθε επιπλέον μονάδα καταλύματος (ο χώρος που συνδέεται με το λόμπι και τα καθίσματα περιλαμβάνονται στον υπολογισμό).	N/r	N/r
*		34	Τουλάχιστον 1,5 τ.μ. για κάθε μονάδα καταλύματος από τις πρώτες 20 μονάδες, 0,5 τ.μ. για κάθε επιπλέον μονάδα καταλύματος (ο χώρος που συνδέεται με το λόμπι και τα καθίσματα περιλαμβάνονται στον υπολογισμό).	N/r	N/r
		35	Παρέχεται κλιματισμός	N/r	N/r

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η- Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη στο Εθνικό Σύστημα αστερών της Αίγυπτου

		36	Παρέχεται κλιματισμός (κρυμμένος ή ενσωματωμένος)	M	M
		37	Η θερμοκρασία του κλιματιστικού είναι μεταξύ 18° και 26° C	M	M
		38	Ο χώρος φιλοξενίας αερίζεται και αερίζεται καλά	M	M
		39	Φωτισμός με λαμπτήρες εξοικονόμησης ενέργειας - χαμηλή κατανάλωση.	3	3
		40	Διατίθενται φρέσκα κομμένα λουλούδια	3	
		41	Οι υπηρεσίες φιλοξενίας παρέχονται 24 ώρες την ημέρα, 7/7 ημέρες την εβδομάδα.	M	M
		42	Η υπηρεσία Internet παρέχεται μέσω Wi-Fi	M	M
		43	Οι τιμές των επίσημων μονάδων διαμονής υπογεγραμμένες από τον εκπρόσωπο του Υπουργείου Τουρισμού στα αραβικά και σε άλλη γλώσσα, πρέπει να είναι ορατές από τον πελάτη είτε στη ρεσεψιόν είτε στην κεντρική πόρτα.	M	M
		44	Το προσωπικό είναι καλά περιποιημένο και με στολή	M	M
		45	Οι στολές του προσωπικού είναι καθαρές και με ευδιάκριτη ετικέτα ονόματος (επώνυμο ή/και όνομα).	3	

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η- Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη στο Εθνικό Σύστημα αστερών της Αίγυπτου

			Παρέχονται υπηρεσίες VIP, μπορεί να βρίσκονται σε χώρο φιλοξενίας ή σε συγκεκριμένο όροφο μονάδων φιλοξενίας.	N/r	N/r
		46			
			Οι υπηρεσίες ανταλλαγής συναλλάγματος παρέχονται μέσω τράπεζας ή μηχανήματος ΑΤΜ στο εσωτερικό του ξενοδοχείου	3	
		47			
		48	Τα έπιπλα είναι καλά συντηρημένα	4	4
		49	Τα έπιπλα είναι καθαρά	3	3
		50	Τα δάπεδα είναι καλά συντηρημένα	4	4
		51	Τα δάπεδα είναι καθαρά	3	3
		52	Οι τοίχοι είναι καλά συντηρημένοι	4	4
		53	Οι τοίχοι είναι καθαροί	3	3
		54	Τα ταβάνια είναι καλά διατηρημένα	4	4
		55	Τα ταβάνια είναι καθαρά	3	3
*					

		56	Στο χώρο φιλοξενίας, διατίθεται ξεχωριστός κλειδωτός χώρος με ράφια και κρεμάστρες - που χρησιμοποιείται αποκλειστικά για την αποθήκευση αποσκευών και για την αποθήκευση αναπηρικού αμαξιδίου και πατερίτσας για άτομα με ειδικές ανάγκες.	3	3
*	7-Χώρος αποσκευών	57	Σε κάθε κατάθεση αποσκευών εκδίδεται απόδειξη	3	3
		58	Ο χώρος αποσκευών είναι καλά συντηρημένος και καθαρός	3	3
A		59	Το κατάστημα δώρων είναι διαθέσιμο	3	
*	8-Κατάστημα δώρων/εφημερίδα	60	Οι εφημερίδες είναι διαθέσιμες στα αραβικά και σε τουλάχιστον μία ξένη γλώσσα και - υπάρχει δυνατότητα εκτύπωσης των ειδήσεων του Α4 μέσω του διαδικτύου.	N/r	N/r
*					
	B	C	D	G	G
*	9-Business Services	61	Τουλάχιστον ένα γραφείο με υπολογιστή, εκτυπωτής, σύνδεση στο διαδίκτυο είναι διαθέσιμη για τους πελάτες	3	3
			Όλα τα υλικά και τα καλώδια είναι καθαρά και σωστά τοποθετημένα		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η- Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη στο Εθνικό Σύστημα αστερών της Αίγυπτου

		62		3	3
			Παρέχεται 1 αίθουσα πολλαπλών χρήσεων		
		63		3	
		64	Παρέχονται 2 αίθουσες πολλαπλών χρήσεων (τουλάχιστον για 200 άτομα)	N/r	N/r
		65	Τα έπιπλα είναι καλά συντηρημένα	4	4
		66	Τα έπιπλα είναι καθαρά	3	3
		67	Τα δάπεδα είναι καλά συντηρημένα	4	4
A		68	Τα δάπεδα είναι καθαρά	3	3
		69	Οι τοίχοι είναι καλά συντηρημένοι	4	4
		70	Οι τοίχοι είναι καθαροί	3	3
	B	C	D	G	G
*		71	Τα ταβάνια είναι καλά διατηρημένα	4	4
		72	Τα ταβάνια είναι καθαρά	3	3
	11-Δημόσιες τουαλέτες	73	Διατίθενται ξεχωριστές τουαλέτες για άνδρες και γυναίκες, με σαφή σήμανση.	M	M

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η- Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη στο Εθνικό Σύστημα αστερών της Αίγυπτου

		74	Η πόρτα εισόδου δημόσιας τουαλέτας έχει ελάχιστο πλάτος 90 cm και πρέπει να κλείνει μόνη της.	M	M
		75	Παρέχεται καθρέφτης πλήρους μήκους	M	M
		76	Ηλεκτρικός απορροφητήρας - καλός εξαερισμός σε κάθε καμπίνα	M	M
		77	Εξατμιστήρας - τα πλέγματα εξαγωγής είναι καλά συντηρημένα και καθαρά	3	3
		78	Ο καθρέφτης παρέχεται πάνω από τις λεκάνες	M	M
		79	Οι υδραυλικές εγκαταστάσεις είναι κρυμμένες από τους επισκέπτες	3	3
		80	Παρέχεται νιπτήρας	M	M
		81	Όλες οι τουαλέτες διαθέτουν σύστημα διπλής έκπλυσης με εξοικονόμηση νερού	3	3
		82	Όλες οι κεφαλές βρυσών διαθέτουν αφρόλουτρο εξοικονόμησης (μίξερ αέρα)	3	3
		83	Όλες οι συσκευές μπάνιου είναι καλά συντηρημένες και καθαρές	3	3
		84	Διατίθεται γάντζος για ρούχα στην περιοχή του νιπτήρα	3	3

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η- Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη στο Εθνικό Σύστημα αστερών της Αίγυπτου

		85	Παρέχεται επαρκής φωτισμός	M	M
		86	Κρύο και ζεστό νερό είναι μόνιμα διαθέσιμα	M	M
		87	Το ζεστό και το κρύο νερό φτάνει γρήγορα (όχι περισσότερο από ένα λεπτό, κύκλωμα βρόχου)	3	3
		88	Παρέχονται διανεμητές σαπουνιού, χαρτί κουζίνας.	M	M
		89	Παρέχεται στεγνωτήρας χεριών	3	
		90	Παρέχονται βαμβακερές πετσέτες χειρός	N/r	N/r
		91	Η πόρτα της καμπίνας τουαλέτας έχει ελάχιστο καθαρό πλάτος 70 cm	M	M
		92	Παρέχονται κλειστές καμπίνες τουαλέτας με κλειδαριές	M	M
		93	Οι καμπίνες τουαλέτας είναι εντελώς κλειστές από το δάπεδο έως την οροφή	3	3
		94	Παρέχονται γάντζοι στις καμπίνες	M	M
		95	Το κάθισμα τουαλέτας είναι κάθισμα με εσωτερικό ή εξωτερικό πίδακα νερού	M	M
			Οι καμπίνες τουαλέτας έχουν καλυμμένο καλάθι απορριμμάτων για να ανοίγει με το πόδι, από ανοξείδωτο ατσάλι και άλλο ένα στην περιοχή του νιπτήρα		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η- Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη στο Εθνικό Σύστημα αστερών της Αίγυπτου

				M	M
		96			
*		97	Στις καμπίνες τουαλέτας διατίθεται χαρτί τουαλέτας για ζετυλίγματα	M	M
		98	Ένα επιπλέον ρολό χαρτί τουαλέτας για στήριξη στην καμπίνα τουαλέτας	3	3
		99	Εάν υπάρχουν ανδρικά ουρητήρια, έχουν διαχωριστικό με πλευρική θέα στις δημόσιες τουαλέτες ανδρών	M	M
		100	Τα δάπεδα είναι αντιολισθητική επιφάνεια	M	M
		101	Τα έπιπλα είναι καλά συντηρημένα	4	4
		102	Τα έπιπλα είναι καθαρά	3	3
		103	Τα δάπεδα είναι καλά συντηρημένα	4	4
		104	Τα δάπεδα είναι καθαρά	3	3
		105	Οι τοίχοι είναι καλά συντηρημένοι	4	4
*		106	Οι τοίχοι είναι καθαροί	3	3

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η- Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη στο Εθνικό Σύστημα αστερών της Αίγυπτου

		107	Τα ταβάνια είναι καλά διατηρημένα	4	4
		108	Τα ταβάνια είναι καθαρά	3	3
	12-Δημόσια τουαλέτα για χρήστες αναπηρικών καρεκλών	109	Απαιτείται τουλάχιστον μία κατάλληλα προσαρμοσμένη τουαλέτα, η οποία θα μπορούσε να είναι unisex όταν είναι εντελώς ξεχωριστή από τις δημόσιες τουαλέτες ανδρών και γυναικών.	3	
*		110	Όλες οι απαιτήσεις και τα πρότυπα για τις δημόσιες τουαλέτες περιοχή εφαρμόζεται σε δημόσιες τουαλέτες εφαρμόζονται σε toits για τα άτομα με ειδικές ανάγκες? και να εφαρμόσει τις πρόσθετες ακόλουθες προδιαγραφές:	M	M
		111	Η πόρτα των ατόμων με ειδικές ανάγκες είναι ανοιγόμενη προς τα έξω, με πλάτος τουλάχιστον 100 cm και με χειρολαβή σε ύψος 90cm -120 cm από το επίπεδο του δαπέδου. Όταν οι τουαλέτες των ατόμων με ειδικές ανάγκες βρίσκονται σε κάθε τμήμα ανδρών και γυναικών, όλες οι πόρτες που οδηγούν στην καμπίνα πρέπει να έχουν τα ίδια χαρακτηριστικά.	3	
		112	Το ελάχιστο μέγεθος της καμπίνας τουαλέτας είναι 120 cm x 150 cm, με ελάχιστο δίκτυ 100 cm, ελεύθερο μπροστά από το κάθισμα τουαλέτας.	3	

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η- Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη στο Εθνικό Σύστημα αστερών της Αίγυπτου

		113	Το ύψος του καθίσματος τουαλέτας είναι μεταξύ 43 cm - 49 cm με εσωτερικό ή εξωτερικό πίδακα νερού	3	
*		114	Ο νιπτήρας έχει πλάτος 50 cm και ύψος 72-74 cm από το επίπεδο του δαπέδου με επαρκή χώρο κάτω από τον νιπτήρα και καθρέφτη πάνω από τον νιπτήρα με ύψος μεταξύ 50-80 cm και με βρύση με μακρύ βραχίονα.	3	
		115	Οριζόντιες και κάθετες ράγες ασφαλείας δίπλα στο νιπτήρα και το κάθισμα τουαλέτας	3	
		116	Όλες οι προμήθειες (είδη υγιεινής) βρίσκονται σε ύψος 90 -120 cm από το επίπεδο του δαπέδου.	3	
*	13- Ανελκυστήρες	117	Για κτίρια με 2 ή περισσότερους ορόφους πάνω από το επίπεδο του εδάφους θα πρέπει να προβλέπεται τουλάχιστον ένας ανελκυστήρας επισκεπτών. Ένας επιπλέον ανελκυστήρας θα πρέπει να προστίθεται για κάθε 50 επιπλέον δωμάτια.	N/r	N/r
			Θα πρέπει να προβλέπεται τουλάχιστον ένας ανελκυστήρας επισκεπτών για κτίρια με 3 ή περισσότερους ορόφους πάνω από το επίπεδο του εδάφους. Ένας επιπλέον ανελκυστήρας θα πρέπει να προστίθεται για κάθε 50 επιπλέον δωμάτια - τα κριτήρια ισχύουν σε περίπτωση ανεξάρτητου κτιρίου.		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η- Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη στο Εθνικό Σύστημα αστερών της Αίγυπτου

		118		M	M
		119	Διατίθεται ανελκυστήρας υπηρεσίας	3	
		120	Όλες οι καμπίνες ανελκυστήρων είναι καλά συντηρημένες	4	
*		121	Όλα τα ερμάρια των ανελκυστήρων είναι καθαρά	3	
*		122	Οι αριθμοί των ορόφων είναι ευδιάκριτοι στον πίνακα του ανελκυστήρα	3	
		123	Πρέπει να παρέχεται σύμβαση συντήρησης	3	
	14- Διάδρομοι πρόσβασης	124	Οι διάδρομοι των μονάδων διαμονής πρέπει να έχουν ελάχιστο πλάτος 1,2 m καθαρά	3	3
		125	Οι διάδρομοι των μονάδων διαμονής πρέπει να έχουν ελάχιστο πλάτος 1,5 m καθαρά	N/r	N/r
		126	Όλοι οι διάδρομοι είναι κατάλληλοι για χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων	3	3
		127	Οι διάδρομοι είναι καλά φωτισμένοι	3	3
		128	Οι ανιχνευτές κίνησης είναι λειτουργικοί στο σύστημα φωτισμού	3	
		129	Οι διάδρομοι αερίζονται και αερίζονται	M	M

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η- Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη στο Εθνικό Σύστημα αστερών της Αίγυπτου

		130	Φωτισμός με λαμπτήρες εξοικονόμησης ενέργειας - χαμηλή κατανάλωση.	3	3
		131	Τα δάπεδα είναι καλά συντηρημένα	4	4
		132	Τα δάπεδα είναι καθαρά	3	3
		133	Οι τοίχοι είναι καλά συντηρημένοι	4	4
		134	Οι τοίχοι είναι καθαροί	3	3
		135	Τα ταβάνια είναι καλά διατηρημένα	4	4
		136	Τα ταβάνια είναι καθαρά	3	3
		137	Εάν υπάρχει εξοπλισμός διαδρόμων, συντηρείται καλά	4	
		138	Εάν υπάρχει εξοπλισμός διαδρόμου, είναι καθαρός	3	
*		139	Πινακίδες κατεύθυνσης στους διαδρόμους για την ένδειξη των δωματίων και άλλων σημείων πώλησης	3	3
*	15- Χώροι τροφίμων και ποτών	140	Παρέχεται ένας κύριος χώρος τροφίμων και ποτών (κύριο εστιατόριο)	M	M
*			Παρέχεται ένας κύριος χώρος τροφίμων και ποτών (

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η- Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη στο Εθνικό Σύστημα αστερών της Αίγυπτου

		141	περιοχή πρωινού)	N/r	N/r
*		142	Ελάχιστη επιφάνεια 1,75 τ.μ. ανά άτομο για το 60% της χωρητικότητας του ξενοδοχείου	N/r	N/r
		143	Ελάχιστη επιφάνεια 1,5 τ.μ. ανά άτομο για το 60% της χωρητικότητας του ξενοδοχείου	N/r	N/r
*		144	Ελάχιστη επιφάνεια 1 τ.μ. ανά άτομο για το 60% της χωρητικότητας του ξενοδοχείου	M	M
		145	Διατίθεται μια δεύτερη περιοχή φαγητού - παράδειγμα "la carte" ή "Specialty food".	N/r	N/r
		146	Παρέχεται 1 χώρος μπαρ (ανοικτός ή κλειστός χώρος)	M	M
		147	Παρέχεται 1 επιπλέον χώρος για μπαρ (ανοικτός ή κλειστός χώρος)	N/r	N/r
		148	Θα πρέπει να υπάρχει χώρος μη καπνιζόντων σε όλους τους εσωτερικούς χώρους τροφίμων και ποτών.	3	3
		149	Διατίθεται τιμοκατάλογος τροφίμων και ποτών (στα αραβικά και σε άλλη γλώσσα) σε αιγυπτιακές λίρες, συμπεριλαμβανομένων των φόρων και της χρέωσης υπηρεσιών.	M	M
		150	Τα τραπεζομάντιλα, τα σερβίτσια, οι χαρτοπετσέτες είναι σε καλή κατάσταση και καθαρά	3	3

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η- Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη στο Εθνικό Σύστημα αστερών της Αίγυπτου

			Ο μπουφές μπορεί να είναι από σταθερές ή κινητές μονάδες, είναι περιέχει ζεστά και κρύα τμήματα - Τα πιάτα Chafing έχουν πλήρη κυλινδρική επιφάνεια και είναι εξοπλισμένα για να λειτουργούν με ηλεκτρικό ρεύμα.	3	3
		151			
		152	Εάν υπάρχουν πλευρικοί σταθμοί, είναι καλά συντηρημένοι και καθαροί	3	3
		153	Εάν υπάρχουν σταθμοί ζωντανής μαγειρικής, διαθέτουν απορροφητήρα με φίλτρα.	M	M
		154	Η καλωδίωση του εξοπλισμού και όλος ο εξοπλισμός εργασίας είναι καλά οργανωμένος ώστε να έχει σωστή θέα ή να είναι κρυμμένος από την οπτική επαφή των επισκεπτών.	3	3
		155	Η μόνιμα εγκατεστημένη καλωδίωση του ηλεκτρικού εξοπλισμού (διανομείς, μηχανές καφέ, παγομηχανές κ.λπ.) είναι κρυμμένη από τη θέα των επισκεπτών.	3	3
		156	Τα ποτηρια είναι χωρίς λεκέδες και σε άριστη κατάσταση για χρήση από τον πελάτη.	4	4
		157	Τα είναι καθαρά	3	3
		158	Σκεύη χωρίς λεκέδες, γυαλιστερά και σε άριστη κατάσταση για χρήση από τον πελάτη	4	4
		159	Τα πορσελάνινα σκεύη είναι καθαρά	3	3

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η- Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη στο Εθνικό Σύστημα αστερών της Αίγυπτου

*					
		160	Τα ασημένια είναι χωρίς λεκέδες, γυαλιστερά και σε άριστη κατάσταση για χρήση από τους πελάτες.	4	4
		161	Τα ασημένια είναι καθαρά	3	3
		162	Η θερμοκρασία του κλιματιστικού είναι μεταξύ 18°-26° C	M	M
		163	Ο κλιματισμός είναι κρυμμένος ή ενσωματωμένος	3	3
		164	Τα τραπέζια και οι καρέκλες είναι στερεά και σταθερά	4	4
		165	Οι παιδικές καρέκλες είναι διαθέσιμες για ηλικίες από 1 έως 3 ετών	3	3
		166	Οι παιδικές καρέκλες είναι καλά συντηρημένες και καθαρές	3	3
		167	Τα έπιπλα είναι καλά συντηρημένα	4	4
		168	Τα έπιπλα είναι καθαρά	3	3
		169	Τα δάπεδα είναι καλά συντηρημένα	4	4
		170	Τα δάπεδα είναι καθαρά	3	3
		171	Οι τοίχοι είναι καλά συντηρημένοι	4	4

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η- Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη στο Εθνικό Σύστημα αστερών της Αίγυπτου

		172	Οι τοίχοι είναι καθαροί	3	3
		173	Τα ταβάνια είναι καλά διατηρημένα	4	4
		174	Τα ταβάνια είναι καθαρά	3	3
		175	Η υπηρεσία σνακ έχει λεπτομερή τιμοκατάλογο (αραβικά και άλλη γλώσσα) σε αιγυπτιακές λίρες περιλαμβάνονται φόροι και χρέωση υπηρεσιών περιλαμβάνονται	M	M
*		176	Οι υπηρεσίες σνακ παρέχονται 24 ώρες το 24ωρο	N/r	N/r
		177	Υπηρεσίες σνακ παρέχονται 18 ώρες	N/r	N/r
		178	Οι υπηρεσίες σνακ παρέχονται 16 ώρες	3	
		179	Διατίθεται πισίνα (-ες)	3	3
	16- Κολυμβητήριο	180	Τουλάχιστον μία πισίνα είναι θερμαινόμενη	N/r	N/r
		181	Εάν υπάρχει πισίνα, πιστοποιημένος ναυαγοσώστης είναι διαθέσιμος κατά τις περιόδους λειτουργίας της πισίνας.	M	M

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η- Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη στο Εθνικό Σύστημα αστερών της Αίγυπτου

*		182	Ο ναυαγοσώστης είναι εύκολα αναγνωρίσιμος	M	M
			Τήρηση ενός βιβλίου σημειώσεων όπου καταγράφονται καθημερινά τα αρχεία ποιότητας του νερού.		
		183		M	M
		184	Τουλάχιστον 1 ντους είναι ορατό και διαθέσιμο γύρω από κάθε πισίνα	M	M
		185	Δίπλα σε κάθε πισίνα διατίθεται λεκάνη ποδιών	M	M
		186	Οι ενδείξεις βάθους της πισίνας είναι σαφώς ορατές στο δίπλα στην πισίνα	M	M
		187	Πίνακας πληροφοριών με τις ώρες λειτουργίας, οι κανόνες και οι κανονισμοί των χρηστών είναι διαθέσιμοι δίπλα σε κάθε χώρο της πισίνας και σε τουλάχιστον δύο γλώσσες	M	M
		188	Παρέχονται ξαπλώστρες, ανθεκτικές στον ήλιο και με ρυθμιζόμενη πλάτη.	M	M
		189	Εάν παρέχονται στρώματα για τις ξαπλώστρες, πρέπει να έχουν ύψος 5 cm και να είναι κατασκευασμένα από υλικό που καθαρίζεται εύκολα.	M	M
		190	Εάν υπάρχουν στρώματα είναι καλά συντηρημένα	4	4
		191	Αν υπάρχουν στρώματα είναι καθαρά	3	3

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η- Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη στο Εθνικό Σύστημα αστερών της Αίγυπτου

		192	Οι ξαπλώστρες είναι καλά συντηρημένες	4	4
		193	Οι ξαπλώστρες είναι καθαρές	3	3
		194	Διατίθενται τραπέζια μπιλιάρδου με ελάχιστο μέγεθος 25 x 25 cm	3	
		195	Τα τραπέζια δίπλα στην πισίνα είναι καλά συντηρημένα	4	4
		196	Τα τραπέζια της πισίνας είναι καθαρά	3	3
		197	Διατίθενται ομπρέλες σταθερές ή τοποθετημένες στο δάπεδο ή με ασφαλή για τον άνεμο ποδοστάτη.	3	3
		198	Οι ομπρέλες της πισίνας είναι καλά συντηρημένες	4	4
		199	Οι ομπρέλες της πισίνας είναι καθαρές	3	3
		200	Παρέχονται καθαρές πετσέτες	M	M
		201	Διαθέσιμος χώρος καλαθιών απορριμμάτων, καλά συντηρημένος και καθαρός	4	4
		202	Η πισίνα είναι καλά συντηρημένη	4	4

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η- Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη στο Εθνικό Σύστημα αστερών της Αίγυπτου

*		203	Η πισίνα είναι καθαρή	3	3
		204	Η πισίνα που περιβάλλει είναι καλά διατηρημένη	4	4
		205	Εάν η πισίνα -το περιβάλλον είναι καθαρό	3	3
	17-Παιδική πισίνα	206	Παιδική πισίνα παρέχεται, μπορεί να είναι μέρος της κύριας πισίνας με διαχωρισμό ασφαλείας μεταξύ των δύο τμημάτων	M	M
		207	Οι ενδείξεις βάθους της πισίνας είναι σαφώς ορατές στο δίπλα στην πισίνα	M	M
		208	Η πισίνα είναι θερμαινόμενη	3	
		209	Η πισίνα είναι υπό συνεχή επιτήρηση κατά τις ώρες λειτουργίας.	M	M
		210	Η πισίνα είναι καλά συντηρημένη	4	4
		211	Η πισίνα είναι καθαρή	3	3
		212	Η πισίνα που περιβάλλει είναι καλά διατηρημένη	4	4
		213	Η πισίνα που περιβάλλει είναι καθαρή	3	3

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η- Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη στο Εθνικό Σύστημα αστερών της Αίγυπτου

	18-Fitness / Health Club	214	Αίθουσα γυμναστικής εξοπλισμένη με αθλητικό εξοπλισμό ή/και bodybuilding είναι διαθέσιμα - μπορεί να είναι unisex	3	
		215	Ο εξοπλισμός εκγύμνασης είναι καλά συντηρημένος	4	
		216	Ο εξοπλισμός εκγύμνασης είναι καθαρός	3	
*			Εάν υπάρχουν καθρέφτες στο γυμναστήριο, είναι κατασκευασμένοι από σκληρυμένο γυαλί ή έχουν επεξεργασία κατά της θραύσης.	3	
		217			
		218	Το εύρος θερμοκρασίας κυμαίνεται μεταξύ 18° και 26°C	M	M
		219	Το γυμναστήριο αερίζεται και αερίζεται	3	
		220	Διατίθενται 2 σάουνες - μία για άνδρες και μία για γυναίκες	3	
			Ο εξοπλισμός της σάουνας είναι κατασκευασμένος από φυσικό ξύλο και είναι εξοπλισμένος με θερμόμετρο, υδρόμετρο, κλεψύδρα, ξύλινη σφραγίδα και κουτάλα, προστασία πέτρας και προστασία λάμπας.	3	
*		221			
		222	Ο εξοπλισμός της σάουνας είναι καλά συντηρημένος	4	
		223	Ο εξοπλισμός της σάουνας είναι καθαρός	3	

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η- Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη στο Εθνικό Σύστημα αστερών της Αίγυπτου

*					
		224	Διατίθενται 2 ατμόλουτρα - ένα για άνδρες και ένα για γυναίκες	3	
		225	Το ατμόλουτρο είναι καλά συντηρημένο	4	
		226	Το χαμάμ είναι καθαρό	3	
*		227	Διατίθενται καμπίνες μασάζ εξοπλισμένες με τραπέζι μασάζ και νιπτήρα.	M	M
		228	Η καμπίνα μασάζ και ο εξοπλισμός είναι καλά συντηρημένα	4	
		229	Η καμπίνα μασάζ και ο εξοπλισμός είναι καθαρά	3	
		230	Διατίθεται τζακούζι (μέσα ή έξω)	3	3
*		231	Jaccuzi είναι καλά συντηρημένα	4	4
		232	Τα τζακούζι είναι καθαρά	3	3
		233	Εμφάνιση εσωτερικού κανονισμού για τη χρήση σάουνας, χαμάμ και τζακούζι	M	M

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η- Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη στο Εθνικό Σύστημα αστερών της Αίγυπτου

		234	Διατίθενται ξεχωριστές τουαλέτες με κλειδαριά, ντους, αποδυτήρια για άνδρες και γυναίκες.	M	M
		235	Πρέπει να υπάρχει μόνιμα διαθέσιμο κρύο και ζεστό νερό	M	M
		236	Τιμοκατάλογος περίθαλψης (2 γλώσσες) σε αιγυπτιακές λίρες συμπεριλαμβανομένων των φόρων και της χρέωσης υπηρεσιών είναι διαθέσιμος	M	M
		237	Φωτισμός με λαμπτήρες εξοικονόμησης ενέργειας - χαμηλή κατανάλωση.	3	3
		238	Τα δάπεδα είναι καλά συντηρημένα	4	4
		239	Τα δάπεδα είναι καθαρά	3	3
		240	Οι τοίχοι είναι καλά συντηρημένοι	4	4
		241	Οι τοίχοι είναι καθαροί	3	3
		242	Τα ταβάνια είναι καλά διατηρημένα	4	4
		243	Τα ταβάνια είναι καθαρά	3	3
		244	Όλος ο εξοπλισμός (υποδοχή, διακόσμηση, αίθουσα ανάπαυσης, βεστιάρια) βρίσκεται σε καλή κατάσταση συντήρησης.	4	4

*		245	Όλος ο εξοπλισμός (υποδοχή, διακόσμηση, αίθουσα ανάπαυσης, αποδυτήρια) είναι καθαρός	3	3
*		246	Οι μονάδες διαμονής είναι εξοπλισμένες για τουλάχιστον 2 άτομα σε ένα διπλό κρεβάτι ή δύο μονά κρεβάτια.	M	M
*	19-Περιοχή διαμονής	247	Ο χώρος διαμονής, συμπεριλαμβανομένου του μπάνιου και της εισόδου, είναι τουλάχιστον 28 τ.μ. χωρίς βεράντα/μπαλκόνι.	N/r	N/r
*		248	Ο χώρος διαμονής, συμπεριλαμβανομένου του μπάνιου και της εισόδου, έχει ελάχιστο εμβαδόν 24 τ.μ. χωρίς βεράντα/μπαλκόνι.	N/r	N/r
*		249	Ο χώρος διαμονής, συμπεριλαμβανομένου του μπάνιου και της εισόδου, έχει ελάχιστο εμβαδόν 21 τ.μ. χωρίς βεράντα/μπαλκόνι.	M	M

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η- Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη στο Εθνικό Σύστημα αστερών της Αίγυπτου

		250	Ο χώρος διαμονής, συμπεριλαμβανομένου του μπάνιου και της εισόδου, είναι τουλάχιστον 18 τ.μ. χωρίς βεράντα/μπαλκόνι.	N/r	N/r
		251	Ο χώρος διαμονής, συμπεριλαμβανομένου του μπάνιου και της εισόδου, έχει ελάχιστο εμβαδόν 16 τ.μ. χωρίς βεράντα/μπαλκόνι.	N/r	N/r
		252	Σε περίπτωση που η επιχείρηση δεν εμφανίζει στην περιοχή ενημέρωσης των πελατών της (διαδίκτυο, φυλλάδια, περιοχή φιλοξενίας) ότι όλα τα οι μονάδες διαμονής είναι για μη καπνιστές, τουλάχιστον το 30% των μονάδων διαμονής είναι για μη καπνιστές και διαθέτουν κατάλληλη σήμανση που τις χαρακτηρίζει ως τέτοιες.	3	3
*					
		253	Η πόρτα της μονάδας διαμονής είναι συμπαγής με ελάχιστο καθαρό πλάτος 80 cm και ύψος 210 cm.	M	M
		254	Κάθε μονάδα καταλύματος αναγνωρίζεται από έναν αριθμό ή ονόματα που τις διαφοροποιούν.	M	M
*		255	Η πόρτα της μονάδας διαμονής κλείνει μόνη της	M	M
		256	Εφόσον προβλέπεται, οι πόρτες των καταλυμάτων διαθέτουν διάταξη ασφάλισης σε κάθε πλευρά.	M	M
		257	Οι μονάδες Connected Lodging διαθέτουν δύο συμπαγείς πόρτες με ελάχιστο πλάτος 70 cm net		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η- Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη στο Εθνικό Σύστημα αστερών της Αίγυπτου

				M	M
		258	Πρέπει να παρέχεται ηλεκτρονικό κλειδί πόρτας	M	M
		259	Πρέπει να παρέχεται μηχανικό κλειδί πόρτας	N/r	N/r
		260	Μην ενοχλείτε / Παρακαλώ φτιάξτε την κάρτα δωματίου είναι διαθέσιμη - η νέα τεχνολογία ως ηλεκτρονικό σύστημα επικυρώνει τα κριτήρια.	3	3
		261	Η αλυσίδα ασφαλείας και η τρύπα κατασκοπείας είναι εγκατεστημένες στις πόρτες των καταλυμάτων σε ύψος 160 cm από το δάπεδο.	M	M
		262	Οι επίσημες τιμές των καταλυμάτων υπογεγραμμένες από τον εκπρόσωπο του Υπουργείου Τουρισμού πρέπει να είναι ορατές από τον πελάτη είτε πίσω από την κεντρική πόρτα είτε μέσα από την πόρτα της ντουλάπας.	M	M
		263	Το σχέδιο εκκένωσης έκτακτης ανάγκης πρέπει να είναι σαφώς που αναγράφεται στο πίσω μέρος της πόρτας του υπνοδωματίου, υποδεικνύοντας τη θέση του δωματίου, τις οδούς διαφυγής και το σημείο συνάντησης. Το σχέδιο πρέπει να είναι τουλάχιστον σε δύο γλώσσες	M	M
		264	Το εύρος θερμοκρασίας κλιματισμού κυμαίνεται μεταξύ 18° και 26°C	M	M
		265	Ο κλιματισμός είναι κρυμμένος ή ενσωματωμένος	3	3

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η- Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη στο Εθνικό Σύστημα αστερών της Αίγυπτου

			Από την είσοδο του καταλύματος 1		
			Διακόπτης ελέγχου ή παρόμοιος ως εξοικονόμηση ενέργειας - (ο παραδοσιακός διακόπτης δεν γίνεται δεκτός) μπορεί να ενεργοποιήσει ή να απενεργοποιήσει όλες τις ηλεκτρικές εγκαταστάσεις. Μόνη παρέκκλιση το μίνι μπαρ.		
		266		3	
			Ηλεκτρικός διακόπτης φωτός βρίσκεται στην είσοδο της μονάδας φιλοξενίας και δίπλα στο κρεβάτι, μερικά από τα οποία είναι αναστρέψιμα μεταξύ τους		
		267		3	3
			Όλοι οι ηλεκτρικοί διακόπτες είναι καλά συντηρημένοι και καθαροί		
		268		3	3
		269	Ολόκληρο το δωμάτιο διαθέτει 5 μονάδες φωτισμού, συμπεριλαμβανομένων των φώτων δίπλα στο κρεβάτι	N/r	N/r
		270	Ολόκληρο το δωμάτιο διαθέτει 4 μονάδες φωτισμού, συμπεριλαμβανομένων των φώτων δίπλα στο κρεβάτι	3	3
		271	Φωτισμός με λαμπτήρες εξοικονόμησης ενέργειας - χαμηλή κατανάλωση.	3	3
		272	Διατίθεται ντουλάπα	M	M
		273	Το βάθος της ντουλάπας είναι 60 cm και το ύψος 210 cm	3	3
		274	Διατίθεται αίθουσα αποδυτηρίων	N/r	N/r
		275	Παρέχεται σετ ραπτικής	N/r	N/r

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η- Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη στο Εθνικό Σύστημα αστερών της Αίγυπτου

		276	Παρέχεται σετ παπουτσιών	N/r	N/r
		277	Παρέχονται τουλάχιστον 4 κρεμάστρες με ράβδους και 2 με κλιπς της ίδιας κατηγορίας και εμφάνισης (απουσία συρμάτων κρεμάστρων) ανά άτομο.	N/r	N/r
		278	Παρέχονται τουλάχιστον 3 κρεμάστρες με ράβδους και 1 με κλιπς της ίδιας κατηγορίας και εμφάνισης (απουσία συρμάτων κρεμάστρων) ανά άτομο.	M	M
		279	Θα πρέπει να παρέχονται τουλάχιστον 3 κρεμάστρες ανά άτομο της ίδιας κατηγορίας και εμφάνισης (απουσία συρμάτων κρεμάστρων).	N/r	N/r
		280	Παρέχονται υπηρεσίες πλυντηρίου, στεγνού καθαρισμού και σιδερώματος	3	3
		281	Διατίθενται σάκοι πλυντηρίου και τιμοκατάλογοι με αναλυτική περιγραφή και τιμές που αναφέρουν τους ισχύοντες φόρους και τις χρεώσεις υπηρεσιών.	3	3
		282	Διατίθενται χρηματοκιβώτια σταθερά στερεωμένα και κρυμμένα με ασφάλεια	M	M
		283	Διατίθεται ράφι αποσκευών -Μπορεί να είναι σταθερό ή αναδιπλούμενο.	M	M
			Διατίθεται επιπλέον ράφι αποσκευών - μπορεί να είναι σταθερό ή αναδιπλούμενο.		

		284		3	
		285	Μεγέθη κρεβατιών: μονόκλινο: 120 x 200 cm, δίκλινο: 160 x 200 cm, δίδυμα: 2 κρεβάτια 100 x 200 cm	N/r	N/r
		286	Μεγέθη κρεβατιών: μονόκλινο: 100 x 200 cm, διπλό: 150 x 200 cm, δίδυμα 2 κρεβάτια 90 x 200 cm	M	M
		287	Μεγέθη κρεβατιών: μονό: 90 x 190 cm, διπλό: 140 x 190 cm, δίδυμα 2 κρεβάτια 90 x 190 cm	N/r	N/r
		288	Διατίθεται κεφαλάρι κρεβατιού	M	M
		289	Το ύψος του στρώματος είναι τουλάχιστον 25 cm	N/r	N/r
		290	Το ύψος του στρώματος είναι τουλάχιστον 20 cm	3	3
		291	Το στρώμα είναι ίσιο, σε καλή κατάσταση και καθαρό	3	3
		292	Υπάρχει πλενόμενο προστατευτικό στρώματος (Melton) πάνω από το στρώμα	M	M
		293	Το προστατευτικό στρώματος (Melton) πάνω από το στρώμα είναι σε καλή κατάσταση και καθαρό	M	M

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η- Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη στο Εθνικό Σύστημα αστερών της Αίγυπτου

		294	Τα επιπλέον κρεβάτια, όπως τα κρεβάτια Ζ και οι καναπέδες-κρεβάτια, πρέπει να έχουν στρώμα με ελάχιστο βάθος 10 cm.	M	M
		295	Το κρεβάτι ξύλινες διαφάνειες και οι πλευρές καλύπτονται σε καλή κατάσταση, εκτός αν η βάση του ειδικού σχεδιασμού	3	3
		296	Παρέχεται πάπλωμα που καλύπτει το σώμα με παπλωματοθήκη	M	M
		297	Παρέχεται κουβέρτα κάλυψης σώματος	N/r	N/r
		298	Όλα τα κλινοσκεπάσματα δεν είναι φθαρμένα και δεν έχουν τρύπες	M	M
		299	Όλα τα κλινοσκεπάσματα είναι καθαρά	3	3
		300	Το σεντόνι έχει καλό μέγεθος για να ταιριάζει στο μέγεθος του στρώματος	3	3
		301	Διατίθεται ένα μαξιλάρι ανά άτομο	N/r	N/r
		302	Διατίθενται δύο μαξιλάρια ανά άτομο	M	M
		303	Παρέχεται προστασία μαξιλαριού σε όλα τα μαξιλάρια	M	M
		304	Μαξιλαροθήκη σε όλα τα μαξιλάρια παρέχονται	M	M

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η- Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη στο Εθνικό Σύστημα αστερών της Αίγυπτου

		305	1 κομοδίνο ανά άτομο	M	M
		306	Κομοδίνα: 50 x 50 cm ανά άτομο. Όταν υπάρχουν δύο μονά κρεβάτια, μπορεί να γίνει δεκτό μόνο ένα κομοδίνο μεταξύ των δύο κρεβατιών, υπό την προϋπόθεση ότι το μέγεθος των δύο κομοδίνων είναι ίσο.	N/r	N/r
		307	Μέγεθος κομοδίνου: 40 x 40 cm ανά άτομο. Όταν υπάρχουν δύο μονά κρεβάτια, μπορεί να γίνει δεκτό μόνο ένα κομοδίνο μεταξύ των δύο κρεβατιών, υπό την προϋπόθεση ότι το μέγεθος των δύο κομοδίνων.	M	M
		308	Παρέχονται τραπέζι ή/και γραφείο, καθρέφτης και κάθισμα	3	3
		309	1 πρίζα στο γραφείο ή στο κομοδίνο διατίθεται δωρεάν για χρήση από τους επισκέπτες	3	3
		310	Παρέχεται τουλάχιστον μία συμπληρωματική πολυθρόνα	M	M
		311	Παρέχονται τουλάχιστον δύο συμπληρωματικές πολυθρόνες	3	3
		312	Διατίθεται καθρέφτης πλήρους μήκους με ελάχιστο μέγεθος 120 cm x 40 cm	3	3
		313	Διατίθεται καλάθι απορριμμάτων (πυρίμαχο που απαιτείται στα δωμάτια για καπνιστές)	M	M

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η- Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη στο Εθνικό Σύστημα αστερών της Αίγυπτου

		314	Ο κατάλογος εξυπηρέτησης επισκεπτών υπάρχει σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή και μπορεί επίσης να εμφανίζεται στην οθόνη της τηλεόρασης.	3	3
		315	Η κουρτίνα από δίχτυ ή ύφασμα είναι διαθέσιμη όταν υπάρχει οπτική επαφή και ο πελάτης στερείται την ιδιωτική του ζωή.	M	M
		316	Η κουρτίνα από δίχτυ ή ύφασμα και το black-out είναι καθαρά	3	3
		317	Οι ράγες κουρτινών δεν πρέπει να είναι ορατές (εκτός από ειδική διακόσμηση)	3	3
		318	Διατίθενται κουρτίνες διακόσμησης	3	3
		319	Διατίθενται διευκολύνσεις συσκότισης	M	M
		320	Οι εγκαταστάσεις συσκότισης είναι αποτελεσματικές	3	3
		321	Εσωτερικές (από δωμάτιο σε δωμάτιο, από δωμάτιο σε καταστήματα, στη ρεσεψιόν κ.λπ.) Οι τοπικές και διεθνείς κλήσεις είναι δυνατές απευθείας ή μέσω των υπηρεσιών της εγκατάστασης.	M	M
		322	Η υπηρεσία Internet παρέχεται είτε ενσύρματα αλλά ξεχωριστά από την τηλεφωνική γραμμή είτε μέσω Wi-Fi.	M	M
		323	Ο κατάλογος εξυπηρέτησης επισκεπτών υπάρχει σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή, μπορεί επίσης να εμφανίζεται στην οθόνη της τηλεόρασης.	3 4 5	3

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η- Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη στο Εθνικό Σύστημα αστερών της Αίγυπτου

		324	Διατίθενται πληροφορίες μέσω τηλεφώνου και διαδικτύου	3	3
		325	Διατίθεται τηλεόραση	N/r	N/r
		326	Παρέχεται επίπεδη τηλεόραση με ελάχιστο μέγεθος 30 ιντσών και τηλεχειριστήριο.	M	M
		327	Παρέχεται επίπεδη τηλεόραση με ελάχιστο μέγεθος 40 ιντσών και τηλεχειριστήριο.	N/r	N/r
		328	Διατίθενται μπλοκ σημειώσεων και μολύβι/στυλό.	3	3
		329	Διατίθενται εθνικά και διεθνή κανάλια	M	M
		330	Διατίθενται εσωτερικά κανάλια	N/r	N/r
		331	Ένας κατάλογος των διαθέσιμων αλυσίδων που προσδιορίζονται ανά κανάλι είναι διαθέσιμο κοντά στην τηλεόραση ή σε ηλεκτρονική μορφή μπορεί επίσης να είναι στην οθόνη της τηλεόρασης.	3	3
		332	Το μίνι μπαρ είναι διαθέσιμο και λειτουργεί.	M	M
		333	Το μίνι μπαρ είναι εφοδιασμένο κατόπιν αιτήματος με ένα τουλάχιστον τέσσερα διαφορετικά ποτά και εμφανίζει έναν τιμοκατάλογο που αναφέρει όλους τους ισχύοντες φόρους και τις χρεώσεις υπηρεσιών.	3	3

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η- Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη στο Εθνικό Σύστημα αστερών της Αίγυπτου

		334	Το μίνι μπαρ είναι καθαρό	3	3
		335	Εάν το μίνι μπαρ είναι εφοδιασμένο, διατίθενται ποτήρια για το μίνι μπαρ - τουλάχιστον 1 ποτήρι ανά άτομο (επιπλέον των ποτηριών του μπάνιου)	3	3
		336	Όλες οι καλωδιώσεις τηλεόρασης, μίνι μπαρ είναι κρυφές	3	3
		337	Η υπηρεσία δωματίου είναι διαθέσιμη 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα	N/r	N/r
		338	Η υπηρεσία δωματίου είναι διαθέσιμη 16 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα.	3	
		339	Ο κατάλογος υπηρεσιών δωματίου είναι διαθέσιμος σε 2 γλώσσες με τιμές, αναφέροντας τις χρεώσεις υπηρεσιών και τους φόρους, το εύρος της υπηρεσίας και τον αριθμό επικοινωνίας.	M	M
		340	Βεράντα: εάν προβλέπεται να έχει επιφάνεια μεγαλύτερη από 6 τ.μ., πρέπει να είναι επιπλωμένη με 1 τραπέζι και 2 πολυθρόνες.	N/r	N/r
		341	Τα έπιπλα είναι καλά συντηρημένα	4	4
		342	Τα έπιπλα είναι καθαρά	3	3
		343	Τα δάπεδα είναι καλά συντηρημένα	4	4

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η- Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη στο Εθνικό Σύστημα αστερών της Αίγυπτου

		344	Τα δάπεδα είναι καθαρά	3	3
		345	Οι τοίχοι είναι καλά συντηρημένοι	4	4
		346	Οι τοίχοι είναι καθαροί	3	3
		347	Τα ταβάνια είναι καλά διατηρημένα	4	4
		348	Τα ταβάνια είναι καθαρά	3	3
		349	Όλα τα καταλύματα διαθέτουν μπάνιο και τουαλέτα - ίσως κλειστό, ημι-ανοιχτό ή ανοιχτό χώρο. Όταν πρόκειται για ανοιχτό χώρο, η τουαλέτα και το ντους πρέπει να είναι κλειστά.	M	M
		350	Εάν το μπάνιο έχει πόρτα, το ελάχιστο πλάτος του είναι 70 cm καθαρό	M	M
		351	1 γάντζο ρούχων πρέπει να παρέχεται	N/r	N/r
		352	Παρέχονται 2 γάντζοι ρούχων ή διπλός γάντζος	M	M
		353	Παρέχεται ηλεκτρική εξαγωγή	M	M
		354	Το πλέγμα εξαγωγής είναι καλά συντηρημένο και καθαρό	3	3
			Ένας νιπτήρας διατίθεται σε όλα τα μπάνια		

		355		M	M
		356	Διατίθεται χώρος για την αποθήκευση ειδών μπάνιου	3	3
		357	Ο χώρος και/ή ο δίσκος για την αποθήκευση των ειδών μπάνιου είναι καλά διατηρημένος και καθαρός	3	3
		358	Οι σωλήνες νερού είναι κρυμμένοι από τη θέα των επισκεπτών	3	3
		359	Παρέχονται σφραγισμένα ποτήρια ή με καπάκια (1 ανά άτομο)	M	M
		360	Κρύο και ζεστό νερό είναι μόνιμα διαθέσιμο	M	M
		361	Το κρύο και το ζεστό νερό είναι ημιδιαφανές	3	3
		362	Το ζεστό και το κρύο νερό φτάνει γρήγορα (όχι περισσότερο από ένα λεπτό, κύκλωμα βρόχου)	3	3
		363	Σε περίπτωση που υπάρχουν λέβητες, είναι κρυμμένοι από την οπτική επαφή των επισκεπτών.	M	M
		364	Παρέχεται καλυμμένο καλάθι απορριμμάτων από ανοξείδωτο χάλυβα που ανοίγει με το πόδι (στα 1* & 2* μπορεί να είναι από πλαστική ύλη).	M	M
		365	Οι βρύσες και όλες οι συσκευές μπάνιου είναι καλά συντηρημένες	4	4

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η- Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη στο Εθνικό Σύστημα αστερών της Αίγυπτου

		366	Οι βρύσες και όλες οι συσκευές μπάνιου είναι καθαρές	3	3
		367	Το κουτί για χαρτομάντιλα είναι διαθέσιμο στην περιοχή της λεκάνης	3	3
		368	Το κουτί χαρτιού είναι από ανοξείδωτο ατσάλι	3	3
		369	Παρέχεται καθρέφτης με φωτισμό πάνω από το νιπτήρα	M	M
		370	Παρέχεται στεγνωτήρας μαλλιών	3	3
		371	Παρέχεται 1 ελεύθερη πρίζα τύπου ξυραφιού με μετασχηματιστή χαμηλής τάσης (μπορεί να ενσωματωθεί στο επίτοιχο στεγνωτήριο).	3	3
		372	Διατίθεται μεγεθυντικός καθρέφτης	4	4
		373	Ο μεγεθυντικός καθρέφτης διαθέτει φως	N/r	N/r
		374	Παρέχεται τουαλέτα με κάθισμα και με εσωτερικό ή εξωτερικό πίδακα νερού - ενσωματωμένη στο μπάνιο	M	M
		375	Βούρτσα τουαλέτας, καθαρή, σε καλή κατάσταση και κλειστό σε στήριγμα από ανοξείδωτο χάλυβα (σε 1* & 2* μπορεί να είναι από πλαστική ύλη)	M	M

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η- Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη στο Εθνικό Σύστημα αστείων της Αίγυπτου

		376	Παρέχεται χαρτί τουαλέτας σε θήκη	M	M
		377	Παρέχεται ένας επιπλέον ρόλος χαρτιού τουαλέτας στη θήκη	3	3
		378	Παρέχονται σακούλες υγιεινής σε θήκη	M	M
		379	Διατίθεται μπανιέρα ή καμπίνα ντους ή περίπατος στο ντους	M	M
		380	Η κεφαλή του ντους είναι ρυθμιζόμενη μεταξύ 140 και 210 cm ύψος πρέπει να παρέχεται	3	3
		381	Διατίθεται γυαλί ασφαλείας ή ακρυλική σήτα νερού - Οι κουρτίνες ντους δεν γίνονται δεκτές	M	M
		382	Διατίθεται γυάλινη σήτα ασφαλείας στο ντους ή στην μπανιέρα - Οι κουρτίνες ντους δεν γίνονται δεκτές	N/r	N/r
		383	Η κουρτίνα ντους είναι διαθέσιμη-	N/r	N/r
		384	Η κουρτίνα ντους ή η οθόνη νερού είναι καλά συντηρημένες και καθαρές.	3	3
		385	Διατίθεται χειρολαβή ασφαλείας στην μπανιέρα και στον τοίχο του ντους	M	M
		386	Υπάρχει διαθέσιμος σπάγκος ανάρτησης ή παρόμοια λύση (για εσωτερικούς ή εξωτερικούς χώρους)	3	3

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η- Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη στο Εθνικό Σύστημα αστερών της Αίγυπτου

		387	Τοποθετείται στήριγμα πετσέτας δίπλα στον νιπτήρα	M	M
		388	Τοποθετείται στήριγμα για πετσέτες δίπλα στην μπανιέρα ή/και το ντους	M	M
		389	Παρέχονται 1 πετσέτα μπάνιου, 1 πετσέτα χεριών και 1 πετσέτα προσώπου ανά άτομο, 100% βαμβακερή	N/r	N/r
		390	Παρέχονται 1 πετσέτα μπάνιου, 1 πετσέτα χεριών ανά άτομο, 100% βαμβακερή	M	M
		391	Παρέχεται 1 πετσέτα ανά άτομο	N/r	N/r
		392	Διατίθενται 2 χαλάκια μπάνιου	N/r	N/r
		393	Διατίθεται 1 χαλάκι μπάνιου	M	M
		394	Πετσέτα μπάνιου 150 x 100 cm, πετσέτα χεριών 100 x 50, πετσέτα προσώπου 30 x 30 cm, χαλάκι μπάνιου 60 x 90 cm.	N/r	N/r
		395	Πετσέτα μπάνιου 140 x 70 cm, πετσέτα χεριών 100 x 50 cm, πετσέτα προσώπου 30 x 30cm, χαλάκι μπάνιου 60 x 90 cm.	M	M
		396	Διατίθεται πετσέτα μπάνιου 140 x 70 cm, πετσέτα χεριών 70 x 50 cm, χαλάκι μπάνιου 60 x 90 cm.	N/r	N/r

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η- Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη στο Εθνικό Σύστημα αστερών της Αίγυπτου

		397	1 μπουρνούζι ανά άτομο, διατίθεται 100% βαμβακερό	N/r	N/r
		398	1 μπουρνούζι 100% βαμβακερό - κατόπιν αιτήματος - είναι διαθέσιμο	3	3
		399	Διατίθενται παντόφλες	N/r	N/r
		400	Διατίθενται παντόφλες κατόπιν αιτήματος	3	3
		401	Διατίθεται τηλέφωνο	N/r	N/r
		402	Διατίθεται κλίμακα ζύγισης	N/r	N/r
		403	Παρέχονται τα εξής ανά άτομο: 1 σαμπουάν, 1 αφρόλουτρο, 1 σαπούνι, λοσιόν σώματος ή/και conditioner.	N/r	N/r
		404	Παρέχονται τα εξής ανά άτομο: 1 σαμπουάν, , 1 αφρόλουτρο (το σαμπουάν και το αφρόλουτρο μπορεί να είναι 2 σε 1 ή σε διανομέα) 1 σαπούνι.	M	M
		405	Ανά άτομο θα πρέπει να παρέχονται τα εξής: 1 σαμπουάν, 1 σαπούνι	N/r	N/r
			Κατόπιν αιτήματος: 1 μαλακτικό, 1 λοσιόν σώματος, 1 διατίθεται καπάκι ντους, σετ ξυρίσματος, οδοντόβουρτσα και οδοντόκρεμα και λίμα νυχιών		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η- Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη στο Εθνικό Σύστημα αστερών της Αίγυπτου

		406		N/r	N/r
		407	Όλα τα παραπάνω είναι επώνυμα με την ίδια ονομασία/ετικέτα και πρέπει να είναι τουλάχιστον 30 ml ανά είδος (τα δείγματα δεν γίνονται δεκτά).	3	3
		408	Όλες οι δεξαμενές νερού της τουαλέτας διαθέτουν σύστημα διπλής έκπλυσης με εξοικονόμηση νερού	3	3
		409	Όλες οι βρύσες και οι κεφαλές ντους διαθέτουν οικονομικό αφρόλουτρο (μίξερ αέρα)	3	3
		410	Τα λουτρά, οι νιπτήρες και τα ντους είναι σε καλή κατάσταση, καλά συντηρημένα και καθαρά (η αποχέτευση των λυμάτων λειτουργεί κανονικά).	3	3
*		411	Τα έπιπλα είναι καλά συντηρημένα	4	4
		412	Τα έπιπλα είναι καθαρά	3	3
		413	Το δάπεδο είναι αντιολισθητική επιφάνεια	M	M
		414	Τα δάπεδα είναι καλά συντηρημένα	4	4
		415	Τα δάπεδα είναι καθαρά	3	3
		416	Οι τοίχοι είναι καλά συντηρημένοι	4	4

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η- Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη στο Εθνικό Σύστημα αστερών της Αίγυπτου

*					
*		417	Οι τοίχοι είναι καθαροί	3	3
*		418	Τα ταβάνια είναι καλά διατηρημένα	4	4
		419	Τα ταβάνια είναι καθαρά	3	3
	21-Μονάδα διαμονής και μπάνιο- για χρήστες αναπηρικού αμαξιδίου	420	1% του συνόλου των δωματίων με ελάχιστο όριο το 1 διαθέσιμο δωμάτιο	3	3
		421	Εάν το δωμάτιο των ατόμων με ειδικές ανάγκες δεν βρίσκεται στο ισόγειο, παρέχεται ανελκυστήρας.	M	M
		422	Η πόρτα του δωματίου επισκεπτών έχει πλάτος τουλάχιστον 1m net	3	3
		423	Τα χερούλια της πόρτας βρίσκονται σε απόσταση 90-120 cm από το επίπεδο του δαπέδου	3	3
			Διατίθενται αλυσίδα ασφαλείας και οπές Spy τοποθετημένες μεταξύ 110-120 cm από το επίπεδο του δαπέδου.		
		424		3	3
		425	Το δάπεδο είναι από σκληρή επιφάνεια - μπορεί να έχει σταθερό ή κολλημένο ξυρισμένο χαλί (δεν επιτρέπονται χαλιά).	3	3
		426	Τα φώτα του κύριου δωματίου μπορούν να ελεγχθούν από το κρεβάτι	3	3
		427	Η σταθερή επιφάνεια του κρεβατιού έχει ύψος μεταξύ 45-54 cm	3	3

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η- Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη στο Εθνικό Σύστημα αστερών της Αίγυπτου

		428	Τα τραπέζια/γραφεία με ελεύθερο χώρο από κάτω τους έχουν ύψος τουλάχιστον 65 cm και πλάτος 75 cm.	3	3
		429	Οι καθρέφτες στο επίπεδο των καθισμάτων με κάτω άκρο δεν υπερβαίνουν τα 90 cm από το δάπεδο.	3	3
		430	Η ράγα ρούχων έχει μέγιστο ύψος 140 cm	3	3
		431	Ο ηλεκτρικός εξοπλισμός (τηλεόραση, κλιματισμός) διαθέτει τηλεχειριστήριο	3	3
		432	Τα τηλέφωνα διαθέτουν μεγαλύτερα κουμπιά και ένα κουμπί για την κλήση βοήθειας σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης.	3	
		433	Διατίθεται τουλάχιστον ένα κάθισμα καρέκλας με άκαμπτα μπράτσα	3	3
		434	Η πόρτα του μπάνιου είναι ανοιγόμενη ή συρόμενη προς τα έξω, με καθαρό πλάτος τουλάχιστον 100 cm και με χειρολαβή σε ύψος 90 -120 cm από το επίπεδο του δαπέδου.	3	3
		435	Το ελάχιστο μέγεθος της καμπίνας τουαλέτας είναι 120 cm x 150 cm με ελάχιστο ελεύθερο χώρο 1 m μπροστά από το κάθισμα τουαλέτας.	3	3
			Το ύψος του καθίσματος τουαλέτας είναι μεταξύ 43-49 cm με εσωτερικό ή εξωτερικό πίδακα νερού		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η- Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη στο Εθνικό Σύστημα αστερών της Αίγυπτου

		436		M	M
		437	Ο νιπτήρας έχει πλάτος 50 cm και ύψος 72- 74 cm από το επίπεδο του δαπέδου με επαρκή χώρο κάτω από τον νιπτήρα και καθρέφτη πάνω από τον νιπτήρα με ύψος μεταξύ 50 -80 cm και βρύση με μακρύ βραχίονα.	M	M
		438	Παρέχονται οριζόντιες και κάθετες ράγες ασφαλείας δίπλα στον νιπτήρα και το κάθισμα τουαλέτας	3	
		439	Όλες οι προμήθειες (είδη υγιεινής) βρίσκονται σε ύψος 90 -120 cm από το επίπεδο του δαπέδου.	3	
		440	Το δάπεδο είναι αντιολισθητική επιφάνεια	3	3
		441	Walk In ντους είναι 90cm x 90 cm χωρίς κουρτίνα ντους	M	M
		442	Διατίθεται ρυθμιζόμενη κεφαλή ντους μεταξύ 120-150 cm και αρθρωτό κάθισμα ντους 50 cm από το επίπεδο του δαπέδου.	M	M
		443	Ένας γιατρός έχει σύμβαση για ταχεία παρέμβαση	M	M
	23-Ιατρική ιατρική υπηρεσία	444	Η κλινική είναι διαθέσιμη	N/r	N/r
		445	Τα δάπεδα των κλινικών είναι καλά συντηρημένα και καθαρά	N/r	N/r
		446	Οι τοίχοι της κλινικής είναι καλά συντηρημένοι και καθαροί	N/r	N/r

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η- Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείου Β - Κατάταξη στο Εθνικό Σύστημα αστερών της Αίγυπτου

		447	Τα ταβάνια της κλινικής είναι καλά συντηρημένα και καθαρά	N/r	N/r
		448	Όλα τα έπιπλα της κλινικής είναι καλά συντηρημένα	N/r	N/r
		449	Όλα τα έπιπλα της κλινικής είναι καθαρά	N/r	N/r
		450	Διατίθεται εξοπλισμένο κουτί πρώτων βοηθειών	M	M
	26- Περιβαλλοντική διαχείριση	451	Εάν μια προσέγγιση καλής περιβαλλοντικής η διαχείριση και η αειφόρος ανάπτυξη αποδεικνύεται από την τήρηση του πράσινου κλειδιού ή την τήρηση των κριτηρίων που δημοσιεύονται από το GSTC (Παγκόσμιο Συμβούλιο Αειφόρου Τουρισμού) ή από τη θέσπιση εσωτερικών κανονισμών ή/και εσωτερικού σχεδίου κατάρτισης στην εταιρεία (στις δύο περιπτώσεις πρέπει να προσκομίζονται τα δικαιολογητικά).	10	
	27-Κάτοικοι προσωπικού	452	Το παράρτημα που αφορά το εστιατόριο, τα ντουλάπια, τα ντους, τις τουαλέτες και τις κατοικίες του προσωπικού θα πρέπει να καλύπτει το 100% των υποχρεωτικών κριτηρίων και τουλάχιστον το 70% των συνολικών κριτηρίων.	20	
	28-Καθαριότητα και συντήρηση	453	Για τα σημεία που σχετίζονται με τη συντήρηση και την καθαριότητα των διαδρόμων, των διαδρόμων, των πισινών, των εστιατορίων/μπαρ και των μονάδων φιλοξενίας. θα πρέπει να φτάσει το 70% του συνολικού αριθμού των σημείων αυτών των κριτηρίων.	30	30
			Σύνολο υποχρεωτικών κριτηρίων		<u>694</u>
			Σύνολο μη συμμορφούμενων υποχρεωτικών κριτηρίων		

			Συνολικοί βαθμοί κριτήρια		
			Σύνολο μη συμμορφούμενων βαθμών		
			Ελάχιστες ποσοστιαίες μονάδες		
			Ποσοστό βαθμών		

ΣΗΜΕΙΩΣΗ:

M = Υποχρεωτικό στοιχείο που πρέπει να υπάρχει, αριθμός A = στοιχείο με ευέλικτη βαθμολογία

N/r = δεν απαιτείται

Παράρτημα Η.3 «ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΓΙΑ ΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Α»

Παράρτημα Η.3.1 « Κριτήρια κατάταξης στο ελληνικό σύστημα ξενοδοχείου Γ »

/Α	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙΑ	5*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
1.1	ΥΠΑΙΘΡΙΟΣ ΧΩΡΟΣ ΣΤΑΘΕΥΣΗΣ ΕΝΤΟΣ ΤΟΥ ΟΙΚΟΠΕΔΟΥ/ ΓΗΠΕΔΟΥ	100	Π	
1.3	ΧΩΡΟΣ ΣΤΑΣΗΣ - ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΛΕΩΦΟΡΕΙΟΥ	100	Π	
1.5	ΣΤΑΘΜΟΣ ΦΟΡΤΙΣΗΣ ΓΙΑ ΗΛΕΚΤΡΙΚΑ ΟΧΗΜΑΤΑ	100	Π	
1.8	Σύστημα ψύξης - θέρμανσης σε όλους τους χώρους για ξ/χ λειτουργίας όλο το χρόνο		Υ	Εξαιρούνται ως προς τα συστήματα ψύξης, τα καταλύματα που βρίσκονται σε ορεινές περιοχές με υψόμετρο 600μ. υπό την προϋπόθεση ότι εξασφαλίζεται θερμοκρασία 20 βαθμών C
1.9	ΘΕΡΜΑΝΣΗ ή ΚΛΙΜΑΤΙΣΜΟΣ ΣΕ ΟΛΟΥ ΤΟΥ ΧΩΡΟΥΣ ΓΙΑ ΕΠΟΧΙΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ Ξ/Χ		Υ	
1.10	Θερμονωτικά κουφώματα με δίπλα τζάμια στα παράθυρα		Υ	
1.11	ΦΥΣΙΚΟΣ ΦΩΤΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΕΡΙΣΜΟΣ ΣΕ ΟΛΑ ΤΑ ΔΩΜΑΤΙΑ - ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΑ		Υ	
1.12	ΤΟ 50% ΤΩΝ ΔΩΜΑΤΙΩΝ - ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΩΝ ΔΙΑΘΕΤΟΥΝ ΜΠΑΛΚΟΝΙ ή ΒΕΡΑΝΤΑ	100	Π	
1.13	Εγκατάσταση μέσων παροχής ρευματος ικανής να υποστηρίξει πλήρη και αδιάλειπτη λειτουργία του καταλύματος	300	Υ	
A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙΑ	5*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

2.1	Ελάχιστο εμβαδόν χώρου υποδοχής για Ξ/Χ από 1-100 κλίνες (τ.μ.)		60	Τα εμβαδά υπολογίζονται βάσει των καθαρών διαστάσεων των χώρων, (χωρίς τοίχους). Οι χώροι υποδοχής μπορεί να είναι ενοποιημένοι ή χωρισμένοι ανάλογα με την χρήση τους
2.6	Υποδοχή ανοικτή επί 24 ώρες	300	Υ	Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου ή στο hotel directory ή σχετική πινακίδα σε εμφανές σημείο της υποδοχής
2.7	Υπηρεσία για γρήγορη αναχώρηση, (express check out service)	100	ΠΡ	Δήλωση υπηρεσίας στο site και στο Hotel Directory ή σχετική πινακίδα σε εμφανές σημείο της υποδοχής
2.8	ΚΕΝΤΡΙΚΟ ΧΡΗΜΑΤΟΚΙΒΩΤΙΟ	100	Υ 100	ΑΝ ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΧΡΗΜΑΤΟΚΙΒΩΡΙΑ ΣΤΑ ΔΩΜΑΤΙΑ, ΤΟΤΕ ΚΑΘΙΣΤΑΤΑΙ ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΟ ΚΑΙ ΒΑΘΜΟΛΟΓΕΙΤΑΙ ΜΕ 100 ΜΟΡΙΑ

2.11	Εξωτερικός θυρωρός, (Doorman)	100	ΠΡ	Πίνακας προσωπικού με το συνολικό αριθμο εργαζομένων και υπεύθυνη δήλωση της επίχειρησης για την εξειδίκευση των ειδικοτήτων αν δεν προκύπτουν εμφανώς από τον πίνακα προσωπικού. Επιπλέον σε περίπτωση ανάθεσης υπηρεσιών σε εξωτερικό συνεργάτη, (outsourcing) σύμβαση και τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών. Σε διακριτό χώρο στην υποδοχή
2.12	ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ		Υ	
2.13	Βοηθός υποδοχής, (Groom- pageboy)	100	Υ	Πίνακας προσωπικού με το συνολικό αριθμο εργαζομένων και υπεύθυνη δήλωση της επίχειρησης για την εξειδίκευση των ειδικοτήτων αν δεν προκύπτουν εμφανώς από τον πίνακα προσωπικού. Επιπλέον σε περίπτωση ανάθεσης υπηρεσιών σε εξωτερικό συνεργάτη, (outsourcing) σύμβαση και τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών. Σε διακριτό χώρο στην υποδοχή
2.14	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΦΥΛΑΞΗΣ ΑΠΟΣΚΕΥΩΝ ΣΕ ΔΙΑΚΡΙΤΙΚΟ ΧΩΡΟ	50	Υ	

2.15	Κοινόχρηστος/οι υπολογιστής/ες για τους πελάτες και δυνατότητα εκτύπωσης φαξ, φωτοαντιγράφησης και σάρωση	50	Υ	Η υπηρεσία μπορεί να παρέχεται με χρέωση
2.16	Επιχειρηματικό Κέντρο (Business Center) με υπολογιστές για δυνατότητα εκτύπωσης. Φαξ, φωτοαντιγράφησης και σάρωσης σε διακριτό και όχι απαραίτητα σε ξεχωριστό χώρο με την σχετική σημαση	100	Υ	Τα Ξ/Ν που διαθέτουν Επιχειρηματικό Κέντρο, (Business Center), θα βαθμολογούνται μόνο γι'αυτό και όχι επιπλέον και με τα 50 μόρια που πρόβλεπονται ανώτερω υπό 2.15
2.17	ΣΥΓΧΡΟΝΟ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΜΕ ΣΥΝΔΕΣΗ ΣΤΑ ΔΩΜΑΤΙΑ		Υ	
2.18	Αιθουσα πολλαπλών χρήσεων			Τα μόρια πολλαπλασιάζονται επι το πλήθος των αιθουσών πολλαπλών χρήσεων
	α. από 36 τ.μ. έως 100 τ.μ.	100	ΠΡ	
	β. μεγαλύτερη των 100 τ.μ.	150	ΠΡ 300	
2.19	ΦΥΣΙΚΟΣ ΦΩΤΙΣΜΟΣ ΑΙΘΟΥΣΑΣ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΧΡΗΣΕΩΝ	100	ΠΡ	
2.20	ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΕΣ ΤΟΥΑΛΕΤΕΣ ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ (WC) Α) ΓΙΑ Ξ/Χ 1-100 Β) ΓΙΑ Ξ/Χ>100 ΚΛΙΝΩΝ	100 100	Υ τουλάχιστον 2 τουλάχιστον 4	ΤΟ ΕΜΒΑΔΟ(τ.μ.) ΤΩΝ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΩΝ ΤΟΥΑΛΕΤΩΝ ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ (wc) ΔΕΝ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑ-ΝΕΤΑΙ ΣΤΟ ΕΛΑΧΙΣΤΟ ΑΠΙΤΟΥΜΕΝΟ ΕΜΒΑΔΟ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΩΝ ΧΩΡΩΝ
2.21	Για τα δωμάτια ΑμεΑ να εξασφαλίζεται η οριζόντια και κατακόρυφη αυτόνομη και ασφαλής προσπέλαση των ενοίκων τους		Υ	
2.22	Κουπαστή σε κάθε κλιμακοστάσιο	100	ΠΡ	
A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙΑ	5*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

3.1	ΕΛΑΧΙΣΤΟ ΕΜΒΑΔΟΝ ΜΟΝΟΚΛΙΝΟΥ (τ.μ.)		18	ΣΤΟ ΕΜΒΑΔΟ ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑ ΝΕΤΑΙ ΤΟ ΛΟΥΤΡΟ
3.2	ΕΛΑΧΙΣΤΟ ΕΜΒΑΔΟΝ ΔΙΚΛΙΝΟΥ (τ.μ.)		20	ΣΤΟ ΕΜΒΑΔΟ ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑ ΝΕΤΑΙ ΤΟ ΛΟΥΤΡΟ
3.3	ΕΛΑΧΙΣΤΟ ΕΜΒΑΔΟΝ ΤΡΙΚΛΙΝΟΥ (τ.μ.)		24	ΣΤΟ ΕΜΒΑΔΟ ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑ ΝΕΤΑΙ ΤΟ ΛΟΥΤΡΟ
3.4	Σουίτες		Υ τουλάχιστον δυο (2)	Συνδυασμός ενός ή περισσότερων δωματίων με καθιστικό
3.5	Προσαύξηση του υποχρεωτικού εμβαδού δωματίου (τ.μ.)		ΠΡ 20%	Για το 70% του συνολου των δωματίων
	α. κατά 10%	50		
	β. κατά 20%	100		
	γ. κατά 30%	150		
	δ. κατά 40%	200		
	ε. κατά 50%	250		
	στ. κατά 60%	300		
	ζ. κατά 70%	350		
	η. κατά 80%	400		
	θ. κατά 90%	450		
	ι. κατά 100%	500		
3.6	ΕΝΙΑΙΟΣ ΧΩΡΟΣ ΕΛΑΧΙΣΤΟ ΕΜΒΑΔΟΝ (τ.μ.)		32	ΣΤΟ ΕΜΒΑΔΟΝ ΤΩΝ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΩΝ ΣΥΝΥΠΟΛΟΓΙΖΟΝΤΑΙ ΚΑΘΙΣΤΙΚΟ, ΧΩΡΟΙ ΥΠΝΟΥ, ΚΟΥΖΙΝΑ, ΛΟΥΤΡΟ
	Α) ΚΑΤΑ 10%	50		
	Β) ΚΑΤΑ 20%	100		
	Γ) ΚΑΤΑ 30%	150		
	Δ) ΚΑΤΑ 40%	200		
	Ε) ΚΑΤΑ 50%	250		
	ΣΤ) ΚΑΤΑ 60%	300		
	Ζ) ΚΑΤΑ 70%	350		
	Η) ΚΑΤΑ 80%	400		
	Θ) ΚΑΤΑ 90%	450		
	Ι) ΚΑΤΑ 100%	500		
A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙΑ	5*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
4.1	ΚΡΕΒΑΤΙ ΜΕ ΣΥΓΧΡΟΝΟ ΚΑΙ ΚΑΛΟΔΙΑΤΗΡΗΜΕΝΟ ΣΤΡΩΜΑ		Υ	

4.2	ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΜΟΝΩΝ ΚΡΕΒΑΤΙΩΝ 0,90μ. X 1,90μ. ΚΑΙ ΔΙΠΛΩΝ 1,60μ. X 2,00μ.		Υ	
4.3	ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΡΕΒΑΤΙΩΝ ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΕΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΚΡΙΤΗΡΙΟ 4.2	150	Π	
4.6	Τηλεόραση κατ'ελάχιστον 28" νέας τεχνολογίας	100	Υ	
4.7	ΔΟΥΦΟΡΙΚΗ ΤΗΛΕΟΡΑΣΗ	100	Π	
4.8	ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ		Υ	
4.9	ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΠΑΡΟΧΗΣ LAPTOP ή tablet	50	Π	
4.10	PAY TV- MOVIE CHANNELS	50	Π	
4.11	CD PLAYER- DVD- M3 PLAYER ΜΕ ΗΧΕΙΑ	50	Π	
4.12	ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΤΗΛΕΟΡΑΣΕΙΣ ΝΕΑΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΣΤΑ ΥΠΟΔΩΜΑΤΙΑ ΤΩΝ ΣΟΥΙΤΩΝ	100	Π	
4.13	ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΑΣΦΑΛΟΥΣ ΚΛΕΙΔΩΜΑΤΟΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΗΣ ΠΟΡΤΑΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΘΥΡΩΝ	100	Π	
4.14	ΜΑΓΝΗΤΙΚΑ/ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΚΛΕΙΔΙΑ	100	Π	
4.15	ΨΥΞΕΙΟ ΜΙΝΙ ΜΠΑΡ		Υ	
4.16	ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΘΗΚΗΣ ΠΑΙΔΙΚΟΥ ΚΡΕΒΑΤΙΟΥ	50	Π	
4.17	ΧΡΗΜΑΤΟΚΙΒΩΤΙΟ	50	Π	
4.18	ΒΑΣΤΗΡΑΣ ΝΕΡΟΥ ΚΑΙ ΥΛΙΚΑ ΓΙΑ ΚΑΦΕ/ ΤΣΑΙ	50	Υ	
4.19	ΜΗΧΑΝΗ ΚΑΦΕ ΕΣΠΡΕΣΟ	50	Π	
4.20	ΣΙΔΕΡΟ ΚΑΙ ΣΑΝΙΔΑ ΣΙΔΕΡΩΜΑΤΟΣ	50	Π	
4.21	ΠΡΕΣΑ ΠΑΝΤΕΛΟΝΙΩΝ	50	Π	
4.22	ΛΟΙΠΕΣ ΑΤΟΜΙΚΕΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΕΙΣ (ΣΑΚΟΣ ΡΟΥΧΩΝ ΓΙΑ ΚΑΘΑΡΙΣΤΗΡΙΟ, ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΑ ΥΛΙΚΑ ΓΙΑ ΡΑΨΙΜΟ, ΦΑΚΕΛΟΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ, ΓΡΑΦΙΚΗ ΥΛΗ, ΒΕΡΝΙΚΗ ΚΑΙ ΚΟΚΑΛΟ ΥΠΟΔΗΜΑΤΩΝ)	50	Υ	
4.23	ΟΔΗΓΟΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΕ ΤΟΥΛΑΧΙΣΤΟΝ ΔΥΟ	50	Υ	

	ΓΛΩΣΣΕΣ (ΕΝΤΥΠΟΣ ή ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ)			
4.25	ΕΠΑΡΚΗΣ ΙΜΑΤΙΣΜΟΣ ΣΕ ΑΡΙΣΤΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ		Υ	ΜΑΞΙΛΑΡΙΑ, ΣΕΝΤΟΝΙΑ, ΚΟΥΒΕΡΤΑ, ΚΑΛΟΚΑΙΡΙΝΗ, ΧΕΙΜΕΡΙΝΟ ΠΑΠΛΩΜΑ ή ΚΟΥΒΕΡΤΑ ΑΝΑΛΟΓΑ ΜΕ ΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ
4.26	ΚΑΛΥΜΜΑΤΑ ΥΞΙΕΙΝΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΓΙΑ ΤΑ ΣΤΡΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΤΑ ΜΑΞΙΛΑΡΙΑ	50	Υ	
4.27	Καθαρισμός στρωμάτων σε ετήσια βάση		Υ	Απαιτείται πιστοποιητικό ή σχετική απόδειξη καθαριστηρίου ή ύπαρξη ειδικής συσκευής καθαρισμού στρωμάτων, (ατμοκαθαριστής) στο ξενοδοχείο, εκτός αν καλύπτεται το συγκεκριμένο κριτήριο με άλλο τρόπο, π.χ. εγγύηση κατασκευαστή
4.28	ΕΠΙΛΟΓΗ ΜΑΞΙΛΑΡΙΩΝ	50	Π	ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΤΥΠΩΝ ΥΠΟΑΛΛΕΡΓΙΚΑ
4.29	ΝΤΟΥΛΑΠΑ ΜΕ ΙΚΑΝΟ ΑΡΙΘΜΟ ΚΡΕΜΑΣΤΡΩΝ		Υ	
4.30	ΚΡΕΜΑΣΤΡΕΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΤΥΠΩΝ- ΤΟΥΛΑΧΙΣΤΟΝ ΔΥΟ	25	Υ	(Π.Χ. ΠΑΝΤΕΛΟΝΙΩΝ, ΦΟΥΣΤΩΝ, ΚΟΥΣΤΟΥΜΙΩΝ)
4.31	ΈΝΑ ΚΑΘΙΣΜΑ/ ΚΑΡΕΚΛΑ ΑΝΑ ΚΛΙΝΗ		Υ	
4.32	Τραπεζάκι	50	Υ	
4.33	ΤΡΑΠΕΖΙ ή ΓΡΑΦΕΙΟ ή ΆΛΛΗ ΕΠΙΦΑΝΕΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	50	Υ	
4.34	ΚΟΜΟΔΙΝΑ ή ΆΛΛΗ ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΗ ΕΠΙΦΑΝΕΙΑ		Υ	
4.35	ΕΠΙΠΛΟ ΤΟΥΑΛΕΤΑΣ ΚΡΕΒΑΤΟΚΑΜΑΡΑΣ ΜΕ ΚΑΘΡΕΦΤΗ	50	Π	
4.36	ΦΩΤΙΣΜΟΣ ΑΝΑΓΝΩΣΗΣ ΔΙΠΛΑ ΣΤΟ ΚΡΕΒΑΤΙ		Υ	

4.37	ΚΕΝΤΡΙΚΟΣ ΔΙΑΚΟΠΤΗΣ ΦΩΤΙΣΜΟΥ ΔΩΜΑΤΙΟΥ ΣΤΗΝ ΕΙΣΟΔΟ	50	Π	
4.38	ΚΕΝΤΡΙΚΟΣ ΔΙΑΚΟΠΤΗΣ ΦΩΤΙΣΜΟΥ ΔΩΜΑΤΙΟΥ ΣΔΙΠΛΑ ΣΤΟ ΚΡΕΒΑΤΙ	50	Π	
4.39	Ελεύθερες πρίζες ρεύματος στο δωμάτιο, (2 τουλάχιστον)		Υ	
4.40	ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΠΛΗΡΟΥΣ ΣΥΣΚΟΤΙΣΗΣ ΤΟΥ ΔΩΜΑΤΙΟΥ		Υ	ΠΧ ΠΑΡΑΘΥΡΟΦΥΛΛΑ, ΚΟΥΡΤΙΝΑ ΣΥΣΚΟΤΙΣΗΣ
4.41	ΠΑΓΚΟΣ ΑΠΟΣΚΕΥΩΝ		Υ	ΠΤΥΣΣΟΜΕΝΟΣ ή ΜΗ
4.42	ΚΑΛΛΑΘΙ ΑΧΡΗΣΤΩΝ		Υ	
4.43	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ή ΣΥΣΚΕΥΗ ΑΦΥΠΝΙΣΗΣ		Υ	
4.44	Πίνακας με ανάγλυφες οδηγίες διαφυγής στα δωμάτια ΑμεΑ		Υ	
4.45	Κατάλογος υπηρεσιών σε σύστημα γραφής και ανάγνωσης τυφλών, (braille) στα δωμάτια ΑμεΑ		Υ	
4.46	Τιμοκατάλογος παρεχόμενων εδεσμάτων ποτών σε σύστημα γραφής και ανάγνωσης τυφλών, (Braille) στα δωμάτια ΑμεΑ		Υ	
4.47	Ανάγλυφη αναγραφή αριθμού δωματίου σε σύστημα γραφής και ανάγνωσης τυφλών, (braille) στα δωμάτια ΑμεΑ		Υ	
A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙΑ	5*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙΑ	5*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
6.1	ΜΠΑΝΙΕΡΑ ή ΝΤΟΥΖΙΕΡΑ ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΟ ΤΩΝ ΔΩΜΑΤΙΩΝ / ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΩΝ ΜΕ ΤΑ ΛΟΙΠΑ ΕΙΔΗ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ ΜΠΑΝΙΟΥ ΚΑΙ ΠΑΡΟΧΗ ΧΑΡΤΙΟΥ ΥΓΕΙΑΣ, ΣΑΠΟΥΝΙΟΥ, ΑΦΡΟΛΟΥΤΡΟΥ, ΣΑΜΠΟΥΑΝ		Υ	
6.1.α	Ιδιαίτερο λουτό για κάθε δωμάτιο/διαμέρισμα		Υ	

6.1.β	Μπανιέρα ή ντουζιέρα στο σύνολο των λουτρών με τα λοιπά είδη υγιεινής και εξοπλισμό μπάνιου και παροχή χαρτιού υγείας, σαπουνιού, αφρόλουτρου, σαμπουάν		Υ	Στην υποχρέωση για τοποθέτηση μπανιέρας ή ντουζιέρας δεν εμπίπτουν τα λουτρά των δωματίων για Α.Μ.Κ. Τα δε λοιπά είδη υγιεινής ακολουθούν τις ειδικές προδιαγραφές
6.2	ΜΠΑΝΙΕΡΑ ΚΑΙ ΝΤΟΥΖΙΕΡΑ:		Π	
	Α) ΣΤΟ 30% ΤΩΝ ΔΩΜΑΤΙΩΝ	100		
	Β) ΣΤΟ 60% ΤΩΝ ΔΩΜΑΤΙΩΝ	150		
	Γ) ΣΤΟ 100% ΤΩΝ ΔΩΜΑΤΙΩΝ	200		
6.3	ΜΠΑΝΙΕΡΑ ή ΝΤΟΥΖΙΕΡΑ ΜΕ ΥΔΡΟΜΑΣΑΖ:		Π	
	Α) ΣΤΟ 30% ΤΩΝ ΔΩΜΑΤΙΩΝ	100		
	Β) ΣΤΟ 60% ΤΩΝ ΔΩΜΑΤΙΩΝ	150		
	Γ) ΣΤΟ 100% ΤΩΝ ΔΩΜΑΤΙΩΝ	200		
6.4	ΑΝΤΙΟΛΙΣΘΗΤΙΚΗ ΕΠΙΦΑΝΕΙΑ ΣΤΗΝ ΜΠΑΝΙΕΡΑ ή ΝΤΟΥΖΙΕΡΑ		Υ	Η ΕΠΙΦΑΝΕΙΑ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΕΧΕΙ ΜΟΝΙΜΗ ή ΌΧΙ
6.5	ΧΕΙΡΟΛΑΒΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΣΤΗ ΜΠΑΝΙΕΡΑ	25	Π	
6.6	ΔΙΠΛΟΣ ΝΙΠΤΗΡΑΣ	50	Π	
6.7	ΔΙΑΧΩΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΚΥΡΙΩΣ WC ΑΠΟ ΤΟ ΧΩΡΟ ΟΠΟΥ ΒΡΙΣΚΟΝΤΑΙ Η ΜΠΑΝΙΕΡΑ, Η ΝΤΟΥΖΙΕΡΑ ΚΑΙ Ο ΝΙΠΤΗΡΑΣ	100	Π	
6.8	ΚΑΘΡΕΠΤΗΣ		Υ	
6.9	Προσβάσιμη πρίζα δίπλα στο καθρέπτη		Υ	Μπορεί να είναι τοποθετημένη και έξω από την πόρτα σε σημείο που την καθιστά εύκολα προσβάσιμη
6.10	ΜΕΓΕΘΥΝΤΙΚΟΣ ΚΑΘΡΕΠΤΗΣ	25	Π	
6.11	ΣΤΕΓΝΩΤΗΡΑΣ ΜΑΛΛΙΩΝ	25	Υ	
6.12	ΣΥΣΚΕΥΗ ΤΗΛΕΦΩΝΟΥ ΣΤΟ ΛΟΥΤΡΟ	50	Π	
6.13	ΜΠΟΥΡΝΟΥΖΙ ΚΑΙ ΜΠΑΝΤΟΦΛΕΣ ΜΠΑΝΙΟΥ (ΑΝΑ ΚΛΙΝΗ)	25	Υ	



6.14	ΕΠΑΡΚΗΣ ΚΑΙ ΚΑΛΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΙΑΜΑΤΙΣΜΟΥ ΑΝΑΛΟΓΟΣ ΤΗΣ ΔΥΝΑΜΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ		Υ	
6.15	ΖΥΓΑΡΙΑ	25	Π	
6.16	ΠΕΤΣΕΤΕΣ ΠΙΣΙΝΑΣ ή ΘΑΛΑΣΣΗΣ	25	Π	
6.17	ΠΑΡΟΧΗ ΖΕΣΤΟΥ ΝΕΡΟΥ ΕΠΙ 24 ΩΡΕΣ		Υ	
6.18	ΠΡΟΣΘΕΤΑ ΕΙΔΗ ΚΟΣΜΗΤΙΚΗΣ (ΚΑΤΑΛΥΜΜΑΤΑ ΚΕΦΑΛΗΣ, ΒΑΜΒΑΚΙ, ΞΥΡΑΦΑΚΙΑ ΜΙΑΣ ΧΡΗΣΕΩΣ, ΜΠΑΤΟΝΕΤΕΣ ΑΥΤΙΩΝ, ΛΟΣΙΟΝ ή ΓΑΛΑΚΤΩΜΑ ΣΩΜΑΤΟΣ- ΧΕΡΙΩΝ, ΚΡΕΜΑ ΜΑΛΛΙΩΝ, ΛΙΜΑ ΝΥΧΙΩΝ, ΣΑΚΟΥΛΕΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ, ΟΔΟΝΤΟΒΟΥΡΤΣΑ ΜΕ ΟΔΟΝΤΟΠΑΣΤΑ ΜΙΑΣ ΧΡΗΣΕΩΣ, ΧΑΡΤΟΜΑΝΤΙΛΑ)	5	Υ	
A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙΑ	5*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
7.1	Παροχή πρωινού σε ενδεδειγμένη αίθουσα		Υ	Σύμφωνα με τις ισχύουσες υγειονομικές διατάξεις
7.2	ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑΤΟΣ ΠΡΩΙΝΟΥ ΣΤΑ ΔΩΜΑΤΙΑ	100	Υ	

7.3	Υπαρξη καταστήματος μαζικής εστίασης	250/κατάστημα, (500 μέγιστο)	ΠΡ 250	Σύμφωνα με τον πίνακα προσωπικού που υποβάλλεται στο Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας σε Ξ/Χ: α.Εποχικής λειτουργίας η δυναμικότητα του εστιατορίου να αντιστοιχεί στο 60% των κλινών. β.Συνεχούς, (όλο το χρόνο) λειτουργίας η δυναμικότητα του εστιατορίου να αντιστοιχεί στο 30% των κλινών, (βαθμολογούνται εως 2 εστιατόρια ανά Ξ/Χ)
7.4	Παροχή φαγητού στο ξενοδοχείο σε συνεργασία με εστιατόριο επιπλέον του υποχρεωτικού καταστήματος εστίασης	150	ΠΡ 150	
7.5	ΣΥΝΘΕΣΗ ΠΡΩΙΝΟΥ (ΕΛΑΧΙΣΤΗ): ΚΑΦΕΣ (ΦΙΛΤΡΟΥ, ΣΤΙΓΜΙΑΙΟΣ, ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ), ΤΣΑΙ, ΓΑΛΛΑ, 2 ΕΙΔΗ ΦΡΕΣΚΟΥ ΨΩΜΙΟΥ, ΦΡΥΓΑΝΙΕΣ, ΚΕΙΚ, ΒΟΥΤΥΡΟ, ΜΑΡΓΑΡΙΝΗ, 2 ΕΙΔΗ ΜΑΡΜΕΛΑΔΑΣ, ΜΕΛΙ, ΤΥΡΙ, ΑΛΛΑΝΤΙΚΑ, ΑΥΓΑ (ΖΕΣΤΑ/ΚΡΥΑ), ΓΙΑΟΥΡΤΙ, ΔΗΜΗΤΡΙΑΚΑ, ΧΥΜΟΙ ΦΡΟΥΤΩΝ, ΦΡΕΣΚΑ ΦΡΟΥΤΑ		Υ	
7.6	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΡΩΙΝΟΥ ΑΝΩ ΤΩΝ 3 ΩΡΩΝ	100	Υ	
7.7	Υπηρεσία Δωματίου, (room service)		Υ	
	α. για 12 ώρες	100	Υ	
	β. για 24 ώρες	200	Υ	
7.8	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΠΡΩΙΝΟΥ ΝΩΡΙΣ ΤΟ ΠΡΩΙ	100	Π	
7.9	ΠΑΡΟΧΗ ΦΑΓΗΤΟΥ ή ΠΡΩΙΝΟΥ ΣΕ ΠΕΛΑΤΕΣ ΣΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΕΣ, ΕΦΟΣΟΝ ΖΗΤΗΘΕΙ	50	Π	

7.10	Κατάστημα αναψυχής, (Κυλικείο/μαπρ)	250 κατάστημα, (500 μέγιστο)	Υ 500	Βαθμολογούνται έως 2 κυλικεία/μαπρ ανά Ξ/Χ
A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙΑ	5*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
8.1	ΛΙΘΟΥΣΑ ΨΥΧΑΓΩΓΙΑΣ- ΠΑΙΧΝΙΔΙΩΝ(Π.Χ. ΕΠΙΤΡΑΠΕΖΙΑ ΠΑΙΧΝΙΔΙΑ, ΜΠΙΛΙΑΡΔΟ)	100	ΠΡ	
8.2	Οργανωμένος παιδότοπος κλειστός τουλάχιστον 20 τ.μ. ή υπαίθριος, (περιφραγμένος εκτός κτιρίου)	100	Π	Απαιτείται πιστοποίηση
8.3	ΚΟΛΥΜΒΗΤΙΚΗ ΔΕΞΑΜΕΝΗ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΗ:			
	A) ΕωΣ 150τ.μ.	150	Π	ΒΑΘΜΟΛΟΓΟΥΝΤΑΙ ΕΩΣ 2 ΚΟΛΥΜΒΗΤΙΚΕΣ ΔΕΞΑΜΕΝΕΣ ΑΝΑ Ξ/Χ
	B) ΑΝΩ ΤΩΝ 150τ.μ.	200		
8.4	ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΥΔΡΟΜΑΣΑΖ ΣΤΗ ΚΟΛΥΜΒΗΤΙΚΗ ΔΕΞΑΜΕΝΗ	50	Π	
8.5	ΚΟΛΥΜΒΗΤΙΚΗ ΔΕΞΑΜΕΝΗ ΠΑΙΔΙΚΗ	100	Π	ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΙΣ ΙΣΧΥΟΥΣΕΣ ΥΓΙΕΝΟΜΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
8.6	ΚΟΛΥΜΒΗΤΙΚΗ ΔΕΞΑΜΕΝΗ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΗ ΚΛΕΙΣΤΗ ΘΕΡΜΑΙΝΟΜΕΝΗ	200	Π	ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΙΣ ΙΣΧΥΟΥΣΕΣ ΥΓΙΕΝΟΜΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
8.7	ΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΚΟΛΥΜΒΗΤΙΚΕΣ ΔΕΞΑΜΕΝΕΣ:		Π	ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΙΣ ΙΣΧΥΟΥΣΕΣ ΥΓΙΕΝΟΜΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
	A) ΣΤΟ 20% ΤΩΝ ΔΩΜΑΤΙΩΝ	150		
	B) ΣΤΟ 50% ΤΩΝ ΔΩΜΑΤΙΩΝ	300		
8.8	Χώρος στον οποίο προσφέρονται υπηρεσίες αναζωογόνησης που περιλαμβάνουν τουλάχιστον δύο από τα Sauna, Steam bath, Jacuzzi και δύο είδη θεραπειών ή μασάζ	200	ΠΡ	
8.9	Κέντρο ομορφιάς, (Salon de beaute)/εργαστήριο αισθητικής που περιλαμβάνει τουλάχιστον θεραπείες προσώπου, θεραπείες άκρων, μακιγιάζ, αποτρίχωση	150	ΠΡ	Απαιτείται πιστοποίηση σύμφωνα με τις ισχύουσες υγειονομικές διατάξεις



8.10	ΧΩΡΟΣ ΑΘΛΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΕΜΒΑΔΟΥ ΤΟΥΛΑΧΙΣΤΟΝ 20τ.μ. ΠΟΥ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΙ ΚΑΤ' ΕΛΑΧΙΣΤΟ 4 ΟΡΓΑΝΑ ΝΕΑΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ (Π.Χ. STEP MACHINE, ΔΙΑΔΡΟΜΟΣ, ΠΟΔΗΛΑΤΟ, ΚΩΠΗΛΑΤΟ- ΕΡΓΟΜΕΤΡΟ, ΠΑΓΚΟΙ , ΑΛΤΗΡΕΣ)	100	ΠΡ	
8.11	θεάτρο ή κινηματογράφος	100	ΠΡ	Απαιτείται πιστοποίηση σύμφωνα με τις ισχύουσες υγειονομικές διατάξεις
8.12	ΓΗΠΕΔΟ/Α ΓΙΑ ΑΘΛΟΠΑΙΔΙΕΣ	150	Π	Π.Χ. ΤΕΝΙΣ, ΜΠΑΣΚΕΤ, ΒΟΛΕΪ
8.13	ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ- ΨΥΧΑΓΩΓΙΑ (ANIMATION)	100	Π	
8.14	ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ	100	Π	ΔΙΑΚΡΙΤΙΚΟΣ ΧΩΡΟΣ ΓΙΑ ΑΝΑΞΝΩΣΗ
A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙΑ	5*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
9.1	Προστασία Ξ/Χ με υπηρεσία ασφαλείας (security) όλο το 24ώρο	150	ΠΡ	Σύμφωνα με τον πίνακα προσωπικού στον οποίο θα περιλαμβάνεται η συγκεκριμένη ειδικότητα ή σε περίπτωση ανάθεσης υπηρεσιών σε εξωτερικό συνεργάτη, (outsourcing), συμβαση και τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών
9.2	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΑΠΟ ΚΑΙ ΠΡΟΣ ΤΟ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟ, ΛΙΜΑΝΙ, ΣΤΑΘΜΟ	200	Π	ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΑ ΟΡΙΖΟΜΕΝΑ ΣΤΗΝ ΠΑΡΑΓΡΑΦΟ Η2 ΠΕΡ.5 ΤΟΥ ΑΡΘΡΟΥ ΠΡΩΤΟΥ ΤΟΥ Ν.40.93/12 ΌΠΩΣ ΙΣΧΥΕΙ
9.3	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΟΔΗΓΟΥ ΑΠΟ ΚΑΙ ΠΡΟΣ ΤΟ ΧΩΡΟ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ	100	Π	
9.4	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΕΓΝΟΥ ΚΑΘΑΡΙΣΜΑΤΟΣ- ΠΛΥΣΙΜΑΤΟΣ- ΣΙΔΕΡΩΜΑΤΟΣ	100	Π	
9.5	Ιδιωτική ασφάλιση πελατών	200	ΠΡ	Ασφάλιση αστικής ευθύνης

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η .– Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείου Γ - Κατάταξη στο Εθνικό Σύστημα της Ελλάδας

9.6	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΦΥΛΑΞΗΣ ΠΑΙΔΙΩΝ	100	Π	ΑΠΟ ΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ
9.7	ΠΑΡΟΧΗ ΗΜΕΡΗΣΙΩΝ ΕΦΗΜΕΡΙΔΩΝ ΚΑΙ ΠΕΡΙΟΔΙΚΩΝ	50	Π	
9.8	Καταστήματα εντός Ξ/Δ	50/κατ/μα Μέγιστος αριθμός μορίων 150	ΠΡ 100	Ενδεικτικά : μινι μαρκετ, ανθοπωλείο, κοσμημ/λειο κλπ). Απαιτείται η αδειοδότηση τους
A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙΑ	5*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
10.1	ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ- ΠΡΟΤΥΠΩΝ:		Π 150	ΤΑ ΜΟΡΙΑ ΠΟΛΛΑΠΛΑΣΙΑΖΟΝΤΑΙ ΕΠΙ ΚΑΘΕ ΔΙΑΤΕΘΙΜΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ
	A) ECOLABEL, EMAS, ISO 14001	200		
	B) GREEN GLOBE, GREEN KEY, TRAVELIFE ή ΑΛΛΑ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΑ ΔΗΜΟΣΙΑ ή ΙΔΙΩΤΙΚΑ ΠΡΟΤΥΠΑ	150		
	Γ) ΒΙΟΛΟΓΙΚΗ ΓΕΩΡΓΙΑ ή ΚΑΙ ΧΡΗΣΗ ΒΙΟΛΟΓΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ	150		
10.7	ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ (ΑΝ ΔΕΝ ΔΙΑΘΕΤΕΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ)	100	Π	
A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙΑ	5*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
11.1	ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΤΟΥΛΑΧΙΣΤΟΝ ΤΟΥ 10% ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΕ ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΧΕΤΙΚΟ ΜΕ ΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΔΙΑΡΚΕΙΑΣ ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΗΣ ΤΩΝ 20 ΩΡΩΝ ΣΕ ΕΤΗΣΙΑ ΒΑΣΗ	150	Π	ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ Η ΣΧΕΤΙΚΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ
11.2	ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ ΣΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	50	Π	
11.3	ΑΠΟΔΕΔΕΙΓΜΕΝΗ ΓΝΩΣΗ ΞΕΝΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ:		Π 50	
	A) 50% ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	100		
	B) 40% ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	70		
	Γ) 30% ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	50		
11.4	ΑΠΟΦΟΙΤΟΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΣΧΟΛΩΝ:		Π	

	Α) 50% ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	150		
	Β) 40% ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	100		
	Γ) 30% ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	70		
11.5	ΑΝΑΛΟΓΙΑ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΑΡΙΘΜΟ ΤΩΝ ΚΛΙΝΩΝ (ΓΙΑ ΚΑΘΕ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ ΣΕ ΠΛΗΡΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ):		Π 200	
	Α) ΤΟΥΛΑΧΙΣΤΟΝ ΕΝΑΣ(ΜΙΑ)/4 ΚΛΙΝΕΣ	200		
	Β) ΤΟΥΛΑΧΙΣΤΟΝ ΕΝΑΣ(ΜΙΑ)/6 ΚΛΙΝΕΣ	150		
	Γ) ΤΟΥΛΑΧΙΣΤΟΝ ΕΝΑΣ(ΜΙΑ)/8 ΚΛΙΝΕΣ	100		
	Δ) ΤΟΥΛΑΧΙΣΤΟΝ ΕΝΑΣ(ΜΙΑ)/10 ΚΛΙΝΕΣ	50		
A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙΑ	5*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
12.1	ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΩΝ ΧΩΡΩΝ		Υ	
12.2	ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ ΔΩΜΑΤΙΩΝ		Υ	
12.3	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΑΛΛΑΓΗΣ ΚΛΙΝΟΣΚΕΠΑΣΜΑΤΩΝ		Υ ΚΑΘΕ ΜΕΡΑ	
12.4	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΑΛΛΑΓΗΣ ΙΜΑΤΙΣΜΟΥ ΜΠΑΝΙΟΥ		Υ ΚΑΘΕ ΜΕΡΑ	
12.5	ΔΕΥΤΕΡΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟ ΒΡΑΔΥ ΩΣ ΠΡΟΣΘΕΤΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΔΩΜΑΤΙΟΥ (ΑΛΛΑΓΗ ΠΕΤΣΕΤΩΝ, ΑΠΟΜΑΚΡΥΝΣΗΣ ΚΑΛΥΜΑΤΟΣ ΚΡΕΒΑΤΙΟΥ, ΑΔΕΙΑΣΜΑ ΚΑΛΑΘΙΟΥ ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΩΝ)	150	Υ	
12.6	ΑΛΛΑΓΗ ΠΕΤΣΕΤΩΝ ΚΑΤΟΠΙΝ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ	50	Υ	
12.7	ΤΗΡΗΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΑΠΕΝΤΟΜΩΣΗΣ- ΜΥΟΚΤΟΝΙΑΣ ΑΠΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΑ ΣΥΝΕΡΓΕΙΑ		Υ	ΜΕ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ
A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙΑ	5*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

13.1	ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ ΔΙΓΛΩΣΣΗ ΜΕ ΕΠΙΚΑΙΡΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ, ΜΕ ΡΕΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΕΣ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ (ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΧΩΡΟΙ, ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΟΙ ΧΩΡΟΙ, ΔΩΜΑΤΙΑ)		Υ	
13.2	ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ ΜΕ ΕΠΙΛΟΓΗ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ	50	Π	
13.3	ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ- ΔΙΑΝΟΜΗ ΦΥΛΛΑΔΙΩΝ		Υ	
ΣΥΝΟΛΟ			<u>6000</u>	

Παράρτημα Η.3.2 « Κριτήρια Κατάταξης στα ιταλικά συστήματα ξενοδοχείου Γ »

Παράρτημα Η.3.2.α « Κριτήρια κατάταξης στο Εθνικό σύστημα της Ιταλίας ξενοδοχείου Γ »

ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ <u>ΙΤΑΛΙΑΣ</u>			
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ			5*
1	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ		
	- Υποδοχή ανοιχτή τουλάχιστον 12 ώρες την ημέρα νυχτερινός αχθοφόρος		
	- Υποδοχή ανοιχτή τουλάχιστον 16 ώρες την ημέρα νυχτερινός αχθοφόρος		
	- Υποδοχή ανοιχτή 24/7	Υ	✓
	- διαθέσιμος εργαζόμενος σε εφημερία	Υ	✓
	- υπηρεσία αποσκευών κατά τις ώρες υποδοχής	Υ	✓
	- πρέπει να διαθέτει καλάθι αποσκευών	Υ	✓
	- πρέπει να διαθέτει χώρο αποσκευών	Υ	✓
	- χρηματοκιβώτιο του ξενοδοχείου διαθέσιμο για τους επισκέπτες	Υ	✓
	- Χρηματοκιβώτιο στο δωμάτιο για τους επισκέπτες	Υ	✓
	- Νυχτοφύλακας	Υ	✓
2	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΜΠΑΡ		
	- ανοικτή τουλάχιστον 16 ώρες την ημέρα, με προσωπικό	Υ	✓
	- ανοικτή τουλάχιστον 12 ώρες την ημέρα, με προσωπικό		
	- υπηρεσία μπαρ στα δωμάτια διαθέσιμο 24 ώρες την ημέρα, με προσωπικό	Υ	✓
	διαθέσιμο τουλάχιστον 16 ώρες την ημέρα, με προσωπικό		
	διαθέσιμο τουλάχιστον 12 ώρες την ημέρα, με προσωπικό		
3	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΩΙΝΟΥ		
	- στα δωμάτια ή στο εστιατόριο	Υ	✓
	- υπηρεσία δωματίου κατά τη διάρκεια του πρωινού	Υ	✓
	- σε χώρους ή κοινόχρηστους χώρους που προορίζονται και για άλλες χρήσεις		
4	ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ		
	- Εάν υπάρχει υπηρεσία εστιατορίου, μπορεί να προσφέρεται στην αίθουσα πρωινού Υπηρεσία δωματίου κατά τις ώρες των γευμάτων	Υ	✓
5	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΛΩΜΑΤΙΟΥ		
	- υπηρεσία καθαριότητας στα δωμάτια μία φορά την ημέρα		
	- αλλαγή των κλινοσκεπασμάτων μία φορά την εβδομάδα, εκτός αν ο πελάτης επιλέξει να προστατεύσει το περιβάλλον		

	- αλλαγή πετσετών δύο φορές την εβδομάδα, εκτός αν ο πελάτης επιλέξει να προστατεύσει το περιβάλλον		
	- αλλαγή κλινοσκεπασμάτων δύο φορές την εβδομάδα, εκτός αν ο πελάτης επιλέξει να προστατεύσει το περιβάλλον		
	- αλλαγή πετσετών τρεις φορές την εβδομάδα, εκτός αν ο πελάτης επιλέξει να προστατεύσει το περιβάλλον		
	- υπηρεσία καθαριότητας στα δωμάτια μία φορά την ημέρα, με τακτοποίηση το απόγευμα	Υ	✓
	- αλλαγή κλινοσκεπασμάτων κάθε μέρα, εκτός αν ο πελάτης επιλέξει να προστατεύσει το περιβάλλον	Υ	✓
	- Αλλαγή πετσετών κάθε μέρα, εκτός αν ο πελάτης επιλέξει να προστατεύσει το περιβάλλον	Υ	✓
6	ΞΕΝΕΣ ΓΛΩΣΣΕΣ		
	- Τουλάχιστον μία ξένη γλώσσα		
	- Τουλάχιστον δύο ξένες γλώσσες		
	- Τουλάχιστον τρεις ξένες γλώσσες	Υ	✓
7	ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ		
	- υπηρεσία φαξ και φωτοτυπίας	Υ	✓
	- στολές προσωπικού	Υ	✓
	- Υπηρεσία Internet αποκλειστικά για τους κατοίκους	Υ	✓
	- στολές προσωπικού	Υ	✓
	- Υπηρεσία πλυντηρίου και σιδερώματος, με παράδοση εντός 24 ωρών	Υ	✓
	- διαθέσιμος χώρος στάθμευσης 24 ώρες το 24ωρο για τουλάχιστον το 80% των δωματίων	Υ	✓
	- διαθέσιμος χώρος στάθμευσης 8 έως 22 για τουλάχιστον το 50% των δωματίων		
8	ΠΡΟΣΘΕΤΟΙ ΧΩΡΟΙ ΓΙΑ ΧΡΗΣΗ ΑΠΟ ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣ		
	- δωμάτιο που χρησιμοποιείται ως γκαρνταρόμπα και χώρος αποθήκευσης αποσκευών	Υ	✓
9	ΠΑΡΟΧΕΣ ΔΩΜΑΤΙΟΥ		
	- βασική επίπλωση (κρεβάτι με κομοδίνο ή ράφι για κάθε κρεβάτι, καρέκλα ή άλλο κάθισμα στο κρεβάτι, τραπέζι, ντουλάπα, καθρέφτης, καλάθι απορριμμάτων, φως στο κομοδίνο)	Υ	✓
	- νεροχύτη με ζεστό και κρύο νερό με καθρέφτη και πρίζα (αν δεν υπάρχει τουαλέτα)		
	- κουμπί κλήσης έκτακτης ανάγκης με ενδοσυνεννόηση ή κουδούνι	Υ	✓
	- πολυθρόνα	Υ	✓
	- σκαμπό ή ράφι κατάλληλο για αποσκευές	Υ	✓
	- mini-bar	Υ	✓
	- τηλεόραση	Υ	✓
	- τηλεόραση και δορυφορική τηλεόραση δικτύου	Υ	✓
	- τηλέφωνο με απευθείας κλήση	Υ	✓
	- σύνδεση στο διαδίκτυο	Υ	✓

	- όλα τα δωμάτια πρέπει να διαθέτουν χρηματοκιβώτιο στο δωμάτιο	Υ	✓
	- μέτρα για τη μείωση του θορύβου	Υ	✓
	- τουλάχιστον το 50% των δωματίων πρέπει να διαθέτουν χρηματοκιβώτιο στο δωμάτιο		
10	ΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΠΑΡΟΧΕΣ ΜΠΑΝΙΟΥ (νιπτήρας, τουαλέτα, μπιντέ, μπανιέρα ή ντους)		
	- κουμπί κλήσης έκτακτης ανάγκης σε όλες τις τουαλέτες (ιδιωτικές και κοινές)	Υ	✓
	- πετσέτες προσώπου, πετσέτες μπάνιου και χαλάκια μπάνιου ανάλογα με τον αριθμό των επισκεπτών	Υ	✓
	- σαπούνι	Υ	✓
	- καλάθι και σάκοι απορριμμάτων	Υ	✓
	- ένα μπουρνούζι ανά άτομο	Υ	✓
	- σεσουάρ μαλλιών	Υ	✓
11	ΧΩΡΟΙ ΚΟΙΝΟΥ		
	- τουλάχιστον έναν χώρο κοινής χρήσης που μπορεί να περιλαμβάνει την τραπεζαρία ή την αίθουσα πρωινού	Υ	✓
	- διαθεσιμότητα κάποιου είδους φαγητού και ποτού, ακόμη και με ένα μόνο μηχάνημα αυτόματης πώλησης		
	- τραπεζαρία (εάν παρέχεται υπηρεσία)	Υ	✓
	- τουλάχιστον 4 τ.μ. για κάθε ένα από τα 10 πρώτα δωμάτια ή μονάδες διαμονής, 1 τ.μ. για κάθε ένα από τα επόμενα δωμάτια ή μονάδες διαμονής μέχρι το 20ό, 0,5 τ.μ. για κάθε ένα από τα ακόλουθα δωμάτια άνω των 20	Υ	✓
	- τραπεζαρία (εάν παρέχεται υπηρεσία) διαθεσιμότητα κάποιου είδους φαγητού και ποτού, ακόμη και με ένα μόνο μηχάνημα αυτόματης πώλησης	Υ	✓
	- αίθουσα ή χώρος που προορίζεται για συνεδριάσεις	Υ	✓
12	ΠΩΛΗΣΗ Ή ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΟΙ ΧΩΡΟΙ		
	- εστιατόριο	Υ	✓
	- περιοχή μπαρ	Υ	✓
	- καθιστικό / ανάγνωση / ψυχαγωγία	Υ	✓
	- περιοχή πρωινού	Υ	✓
	- αίθουσα ή χώρος που προορίζεται για συνεδριάσεις	Υ	✓
13	ΜΠΑΝΙΑ ΚΟΙΝΗΣ ΧΡΗΣΗΣ		
	- Χώροι υγιεινής σε κάθε κοινόχρηστο χώρο, διαχωρισμένοι ανάλογα με το φύλο.	Υ	✓
	- Για τα υπνοδωμάτια χωρίς ιδιωτικό μπάνιο, πρέπει να υπάρχει ένα πλήρες κοινόχρηστο μπάνιο για κάθε 8 κρεβάτια ή τουλάχιστον ένα μπάνιο ανά όροφο.		
	- Τουλάχιστον το 40% του συνόλου των δωματίων πρέπει να διαθέτει ιδιωτικό μπάνιο με ζεστό και κρύο νερό.		
	- Για τα υπνοδωμάτια χωρίς ιδιωτικό μπάνιο, πρέπει να υπάρχει ένα πλήρες κοινόχρηστο μπάνιο για κάθε 6 κρεβάτια ή τουλάχιστον ένα μπάνιο ανά όροφο.		

	- Τουλάχιστον το 80% όλων των δωματίων πρέπει να διαθέτουν ιδιωτικό μπάνιο με ζεστό και κρύο νερό.		
	- Για τα υπνοδωμάτια χωρίς ιδιωτικό μπάνιο, πρέπει να υπάρχει ένα πλήρες κοινόχρηστο μπάνιο για κάθε 8 κρεβάτια ή τουλάχιστον ένα μπάνιο ανά όροφο.		
	- Το 100% όλων των δωματίων πρέπει να διαθέτουν ιδιωτικό μπάνιο με ζεστό και κρύο νερό.	Υ	√
	- Ιδιωτικά μπάνια στα δωμάτια		
14	ΔΩΜΑΤΙΑ		
	- ελάχιστος αριθμός επτά δωματίων	Υ	√
	- Το συνολικό εμβαδόν του δωματίου και του μπάνιου του πρέπει να είναι τουλάχιστον το εξής μονόκλινο δωμάτιο: ελάχιστο εμβαδόν 8 τετραγωνικά μέτρα. δίκλινο δωμάτιο: ελάχιστο εμβαδόν 14 τετραγωνικά		
	- το ιδιωτικό μπάνιο πρέπει να είναι τουλάχιστον 3 τετραγωνικά μέτρα		
	- Το συνολικό εμβαδόν του δωματίου και του μπάνιου του πρέπει να είναι τουλάχιστον το εξής:		
	- μονόκλινο δωμάτιο: ελάχιστο εμβαδόν 9 τετραγωνικά μέτρα		
	- δίκλινο δωμάτιο: ελάχιστο εμβαδόν 15 τετραγωνικά		
	- το ιδιωτικό μπάνιο πρέπει να είναι τουλάχιστον 4 τετραγωνικά μέτρα		
	- μονόκλινο δωμάτιο: ελάχιστο εμβαδόν 9 τετραγωνικά μέτρα	Υ	√
	- δίκλινο δωμάτιο: ελάχιστο εμβαδόν 16 τετραγωνικά	Υ	√
	- το ιδιωτικό μπάνιο πρέπει να είναι τουλάχιστον 5 τετραγωνικά μέτρα	Υ	√
15	ΤΥΠΙΚΕΣ ΑΝΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ		
	- θέρμανση καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, εκτός από τα ξενοδοχεία με περιορισμένο άνοιγμα για τη θερινή περίοδο.	Υ	√
	- Τηλεόραση στον κοινόχρηστο χώρο	Υ	√
	- τηλέφωνο κοινής χρήσης		
	- ανεγκυστήρας για τους επισκέπτες υποχρεωτική για κτίρια άνω των δύο ορόφων	Υ	√
	- θέρμανση καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, εκτός από τα ξενοδοχεία με περιορισμένο άνοιγμα για τη θερινή περίοδο. Κλιματισμός στους κοινόχρηστους χώρους και ρυθμιζόμενο από τον χρήστη στα δωμάτια διάφορος εξοπλισμός Τηλεόραση στον κοινόχρηστο χώρο τηλέφωνο κοινής χρήσης είσοδος που προστατεύεται από στοά ή βεράντα (εκτός αν εξαιρούνται οι κατασκευές που υπόκεινται σε περιορισμούς)	Υ	√
	- Κλιματισμός στους κοινόχρηστους χώρους και ρυθμιζόμενο από τον χρήστη στα δωμάτια	Υ	√

Παράρτημα Η.3.2.β« Κριτήρια κατάταξης στο περιφερειακό σύστημα της Τοσκάνης -ξενοδοχείου Γ»

	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ	5 αστέρια	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ 5* ΜΕΛΕΤΗΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ
1	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ		✓ πληρούνται X δεν πληρούνται
1.1	Αριθμός ωρών ανά ημέρα κατά τις οποίες παρέχονται υπηρεσίες υποδοχής και θυρωρείου - πληροφορίες από το προσωπικό (1)	24	✓
	(1) Ως "προσαρτημένο προσωπικό" νοείται το πρόσωπο (ιδιοκτήτης, βοηθός, υπάλληλος) που έχει οριστεί για τη συγκεκριμένη υπηρεσία κατά κύριο λόγο		
1.2	Νυχτερινή υπηρεσία: διαθέσιμος συνοδός κατόπιν κλήσης		
1.3	Υπηρεσία κεντρικής φύλαξης, η οποία παρέχεται από τον φορέα εκμετάλλευσης μέσω του κεντρικού χρηματοκιβωτίου	Υ	✓
1.4	Αριθμός ημερήσιων ωρών κατά τις οποίες εξασφαλίζεται η εσωτερική μεταφορά αποσκευών με καροτσάκι. Το καροτσάκι είναι διαθέσιμο στους πελάτες για χρήση χωρίς τη βοήθεια του προσωπικού.		
1.5	Αριθμός ημερήσιων ωρών κατά τις οποίες παρέχεται εσωτερική μεταφορά αποσκευές από το προσωπικό	24	✓
1.6	Υπηρεσία πρωινού		
1.6.1	Σε ειδική αίθουσα ή επίσης για τροφοδοσία	Υ	✓
1.6.2	Σε κοινόχρηστους χώρους που προορίζονται και για άλλες χρήσεις		
1.6.3	Υπηρεσίες που παρέχονται στα δωμάτια κατόπιν αιτήματος του πελάτη	Υ	✓
1.7	Υπηρεσία μπαρ		
1.7.1	Αριθμός ημερήσιων ωρών κατά τις οποίες παρέχεται υπηρεσία μπαρ από το προσωπικό	16	✓
1.7.2	Αριθμός ημερήσιων ωρών κατά τις οποίες παρέχεται υπηρεσία μπαρ σε κοινή χρήση		
1.7.3	Χώρος αναψυκτηρίου, επίσης με μηχανήματα αυτόματης πώλησης, στις εγκαταστάσεις για χρήση		
1.7.4	Αριθμός ημερήσιων ωρών κατά τις οποίες παρέχεται υπηρεσία μπαρ στα δωμάτια ή μονάδες	16	✓
1.8	Αναγνωριστικά προσωπικού		
1.8.1	Πινακίδα ονόματος προσωπικού	Υ	✓
1.8.2	Στολές προσωπικού υποδοχής και εστιατορίου	Υ	✓
1.9	Αριθμός ξένων γλωσσών που γνωρίζουν με ευχέρεια το προσωπικό θυρωρός και ρεσεψιονίστ (2)	3	✓
	(2) Απαιτείται επαγγελματική γνώση της γλώσσας που δεν τεκμηριώνεται απαραίτητα με πτυχίο. Σε ξενοδοχεία 5 αστερών, η γνώση ξένων γλωσσών απαιτείται από όλο το προσωπικό, με ελάχιστη γνώση δύο ξένων γλωσσών από τον καθένα να περιορίζεται στο προσωπικό που παρέχει υπηρεσίες απευθείας στον πελάτη		

1.10	Αλλαγή ιματισμού μπάνιου (3)		√
1.10.1	κάθε δεύτερη ημέρα, εκτός εάν ο πελάτης επιλέξει διαφορετικά για την προστασία του περιβάλλοντος		
1.10.2	κάθε μέρα, εκτός αν ο πελάτης επιλέξει διαφορετικά για την προστασία του περιβάλλοντος	Y	√
	(3) Ως "σεντόνια μπάνιου" νοούνται οι πετσέτες μπάνιου, οι πετσέτες χεριών, οι φανέλες και τα χαλάκια μπάνιου. Πρέπει να αλλάζουν χωρίς εξαίρεση κάθε φορά που ο πελάτης αλλάζει		
1.11	Αλλαγή κλινοσκεπασμάτων (4)		
1.11.1	Κάθε μέρα, εκτός αν ο πελάτης επιλέξει διαφορετικά για την προστασία του περιβάλλοντος	Y	√
1.11.2	Κάθε δεύτερη ημέρα, εκτός εάν ο πελάτης επιλέξει διαφορετικά για την προστασία του περιβάλλοντος		
1.11.3	Κάθε 3 ημέρες, εκτός εάν ο πελάτης επιλέξει διαφορετικά για την προστασία του περιβάλλοντος		
	(4) Ως "κλινοσκεπάσματα" νοούνται τα σεντόνια και οι μαξιλαροθήκες. Τα κλινοσκεπάσματα πρέπει να αλλάζονται, χωρίς εξαίρεση, σε κάθε αλλαγή φιλοξενούμενων, ανεξάρτητα από τη διάρκεια της διαμονής.		
1.12	Υπηρεσία πλυσίματος και σιδερώματος για τους πελάτες		
1.12.1	Με παράδοση αυθημερόν εάν παραδοθεί πριν από τις 9 π.μ. μεσημέρι	Y	√
1.12.2	Με παράδοση εντός των επόμενων 24 ωρών		
1.13	Καθαρισμός σε δωμάτια ή μονάδες		
1.13.1	Μία φορά την ημέρα		
1.13.2	Μία φορά την ημέρα με απογευματινό συμμάζεμα (5)	Y	√
	(5) Για τα καταλύματα 4 αστερών, η υπηρεσία θα παρέχεται κατόπιν αιτήματος του πελάτη		
1.14	Υπηρεσίες στάθμευσης (6)		
1.14.1	Υπηρεσία στάθμευσης και γκαράζ για τα οχήματα των πελατών, που παρέχεται 24 ώρες το 24ωρο από το προσωπικό, στο γκαράζ της επιχείρησης ή σε υπαίθριο γκαράζ	Y	√
1.14.2	Διαθέσιμος χώρος στάθμευσης για τουλάχιστον το 50% των δωματίων/μονάδων επίσης με τη σύμβαση (7)		
	(6) Η υποχρέωση αυτή δεν υφίσταται εάν ο ιδιοκτήτης του ξενοδοχείου έχει καταβάλει στον δήμο αναφοράς οικονομικά τέλη αντί της υποχρέωσης στάθμευσης κατά τον καθορισμό του πολεοδομικού σχεδίου και την έγκριση της δραστηριότητας. Η έλλειψη της εν λόγω υπηρεσίας πρέπει να επισημαίνεται υποχρεωτικά στα εργαλεία επικοινωνίας της εγκατάστασης καταλύματος και στις διαδικτυακές πύλες διαμεσολάβησης		
	(7) Για τις εγκαταστάσεις που υπήρχαν κατά την ημερομηνία έναρξης ισχύος του DPGR 87/R/2012, η υποχρέωση υφίσταται εάν είναι τεχνικά εφικτό ή εάν στην παρακείμενη περιοχή (200 ml) υ π ά ρ χ ε ι καλή διαθεσιμότητα χώρων στάθμευσης που πρέπει να βρεθούν κατόπιν συμφωνίας		

2	ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ, ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ		
2.1	Κοινές εγκαταστάσεις μπάνιου και τουαλέτας		
2.1.1	Τουαλέτες που προορίζονται για κοινόχρηστους χώρους ή/και χώρους τροφίμων και ποτών και χώρους με ξεχωριστές τουαλέτες για κάθε φύλο που εξασφαλίζουν προσβασιμότητα	Y	√
2.1.2	Πλήρη λουτρά για κοινή χρήση σε δωμάτια χωρίς ιδιωτικό λουτρό σε έκταση ενός λουτρού για κάθε 8 κρεβάτια ή κλάσμα αυτών που δεν εξυπηρετούνται από τουαλέτα, με τουλάχιστον ένα ανά όροφο (8)		
2.1.3	Πλήρη λουτρά για κοινή χρήση σε δωμάτια χωρίς ιδιωτικό λουτρό σε έκταση ενός λουτρού για κάθε 6 κρεβάτια ή κλάσμα αυτών που δεν εξυπηρετούνται από τουαλέτα, με τουλάχιστον ένα ανά όροφο (8)		
	(8) Πλήρες κοινόχρηστο μπάνιο νοείται ότι είναι εξοπλισμένο με νιπτήρα, αγγλική τουαλέτα με καζανάκι, μπανιέρα ή ντους, μπιντέ ή ειδική ισοδύναμη λύση όταν υπάρχουν αντικειμενικά εμπόδια που σχετίζονται με τα δομικά χαρακτηριστικά, καθρέφτη με πρίζα, ζεστό και κρύο νερό, συναγερμό κλήσης		
2.2	Θέρμανση σε όλη την εγκατάσταση. Η υποχρέωση αυτή δεν ισχύει για ξενοδοχειακές μονάδες 1, 2 και 3 αστερών που λειτουργούν από την 1η Μαΐου έως τις 30 Σεπτεμβρίου (9)	Y	√
	(9) Για ξενοδοχειακές μονάδες 4 και 5 αστερών, υπάρχει υποχρέωση για το 100% των δωματίων και μονάδες για να είναι η θέρμανση ρυθμιζόμενη από τον πελάτη		
2.3	Κλιματισμός σε όλους τους κοινόχρηστους χώρους και στο δωμάτια/συστήματα διαβίωσης (10)	Y	√
	(10) Η απαίτηση κλιματισμού δεν ισχύει για ξενοδοχεία που βρίσκονται σε υψόμετρο άνω των 500 μέτρων.		
2.4	Ανελκυστήρας για χρήση από πελάτες (11)	Y	√
2.5	Ανελκυστήρας εξυπηρέτησης ή ανελκυστήρας εμπορευμάτων (11)	Y	√
	(11) Για τα κτίρια που υφίστανται κατά την ημερομηνία έναρξης ισχύος του DPGR 87/R/2012, η υποχρέωση για ανελκυστήρες και ανελκυστήρες εμπορευμάτων υφίσταται εφόσον, κατά την ανακαίνιση, είναι τεχνικά ή/και διοικητικά εφικτό. Για τα ξενοδοχεία 2 και 3 αστερών που βρίσκονται σε κτίρια που υπήρχαν στις 28 Δεκεμβρίου 2012, η υποχρέωση υφίσταται μόνο για εκείνα με δωμάτια πάνω από τους δύο πρώτους ορόφους (εξαιρουμένου του ισογείου)		
2.6	Υπηρεσίες σύνδεσης		
2.6.1	Τηλεόραση κοινής χρήσης	Y	√
2.6.2	Υπολογιστές στη διάθεση των επισκεπτών με δωρεάν πρόσβαση στο διαδίκτυο ή δωρεάν Wi-Fi σε κοινόχρηστους χώρους (12)	Y	√
	(12) Εκτός από τις περιπτώσεις όπου η υπηρεσία δεν είναι τεχνικά εφικτή ή όπου η εγκατάσταση δηλώνει σε όλα τα εργαλεία επικοινωνίας και μάρκετινγκ ότι είναι "ψηφιακή αποτοξίνωση".		

2.7	Τηλέφωνο κοινής χρήσης	Y	√
2.8	Υπηρεσία φαξ	Y	√
2.9	Κοινοί χώροι υποδοχής και αναμονής για την εξυπηρέτηση των πελατών (13)		
2.9.3	Ελάχιστη αύξηση (εκφρασμένη ως ποσοστό) των μέτρων στο πλαίσιο 2.9.2 για τις εγκαταστάσεις που υφίστανται κατά την ημερομηνία έναρξης ισχύος του DPGR 87/R/2012	30%	√
2.9.4	Ελάχιστη αύξηση (εκφρασμένη ως ποσοστό) των μέτρων στο πλαίσιο 2.9.2 για τις εγκαταστάσεις που πραγματοποιούνται μετά την ημερομηνία έναρξης ισχύος του DPGR 87/R/2012	40%	
2.9.5	Ελάχιστο ποσοστό του χώρου υποδοχής σε σχέση με τα μέτρα που αναφέρεται στο σημείο 2.9.3 με ελάχιστο όριο 25 (τιμ 14)	20%	√
	(13) Οι υποχρεώσεις που αναφέρονται στο παρόν σημείο δεν ισχύουν για τις ξενοδοχειακές μονάδες που βρίσκονται σε κτίρια που υπόκεινται στους περιορισμούς που προβλέπονται από το νομοθετικό διάταγμα αριθ. 490 της 29ης Οκτωβρίου 1999, όπως τροποποιήθηκε		
	(14) Για υφιστάμενα κτίρια που υπόκεινται σε ανακαίνιση ή/και μετατροπή ή υποχρέωση υφίσταται εάν είναι τεχνικά ή/και διοικητικά εφικτό		
2.10	Μπαρ		
2.10.1	Χώρος μπαρ	Y	√
2.10.2	Πάγκος μπαρ στην κοινόχρηστη αίθουσα (15)		
	(15) Ο πάγκος του μπαρ χαρακτηρίζεται από την παρουσία εξοπλισμού όπως καφετιέρα, νεροχύτη, ψυγείο, τρεχούμενο νερό		
2.11	Εστιατόριο		
2.11.1	Βρίσκεται σε ξεχωριστή και διακριτή αίθουσα από τους άλλους κοινόχρηστους χώρους, με δυνατότητα χρήσης επίσης ως αίθουσα πρωινού	Y	√
2.12	Ξεχωριστά δωμάτια		
2.12.1	Ξεχωριστό δωμάτιο για διαβίωση και αναψυχή	Y	√
2.12.2	Ξεχωριστή αίθουσα συνεδριάσεων	Y	√
2.13	Γκαρνταρόμπα ή/και χώρος αποσκευών (16)	Y	√
	(16) Δεν εφαρμόζεται σε ξενοδοχειακές μονάδες που υφίστανται κατά την ημερομηνία έναρξης ισχύος του κανονισμού		
3	ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ, ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΔΩΜΑΤΙΟΥ ΚΑΙ ΜΟΝΑΔΑΣ		
3.1	Ελάχιστο ποσοστό δωματίων ή μονάδων με πλήρες ιδιωτικό μπάνιο (17)	100%	√
	(17) Μπάνιο εξοπλισμένο με νιπτήρα, λεκάνη τουαλέτας με καζανάκι, μπανιέρα ή ντους, μπιντέ ή ειδική ισοδύναμη λύση όταν υπάρχουν αντικειμενικά εμπόδια που σχετίζονται με τα δομικά χαρακτηριστικά, καθρέφτη με π ρ ί ζ α , ζεστό και κρύο νερό, κουδούνι κλήσης		

	(18) Η απαίτηση αυτή είναι υποχρεωτική για τις κατασκευές που κατασκευάζονται μετά τη νημερομηνία έναρξης ισχύος του DPGR 87/R/2012		
3.2	Θέρμανση (βλέπε σημείο 2.2 και σχετικές σημειώσεις)		√
3.3	Κλιματισμός (βλέπε σημείο 2.3 και σχετικές σημειώσεις)		√
3.4	Επίπλωση και προμήθειες δωματίων και μονάδων		√
3.4.1	Βασική επίπλωση που αποτελείται από ένα κρεβάτι με ένα κομοδίνο με φωτιστικό, μια καρέκλα ή πολυθρόνα για κάθε κρεβάτι, φωτισμό τοίχου ή οροφής, ένα μικρό τραπέζι με φωτιστικό, μια ντουλάπα, έναν καθρέφτη, ένα καλάθι απορριμμάτων. Το τραπέζακι του καφέ ή/και τα κομοδίνα μπορούν να αντικατασταθούν από λύσεις λειτουργικά ισοδύναμο	Y	√
3.4.2	Σκαμπό αποσκευών ή ράφι	Y	√
3.4.3	Ένα γραφείο με ένα σημείο φωτισμού για ανάγνωση που μπορεί να αντικατασταθεί από λειτουργικά ισοδύναμες λύσεις (19)	Y	√
	(19) Δεν είναι ο ίδιος πίνακας όπως στο 3,4,1		
3.4.4	Νιπτήρας εξοπλισμένος με ζεστό και κρύο νερό με καθρέφτη, πρίζα ρεύματος σε δωμάτια που δεν διαθέτουν ιδιωτικό μπάνιο		
3.4.5	Τεκμηρίωση ξενοδοχείου	Y	√
3.4.6	Τεκμηρίωση σχετικά με την περιοχή και/ή τις εκδηλώσεις, επίσης μέσω υπολογιστές και εγκαταστάσεις εκτύπωσης	Y	√
3.4.7	Υλικό γραφής και σύνδεση στο διαδίκτυο μέσω wi-fi ή καλώδιο σύνδεσης (20)	Y	√
	(20) Εκτός από τις περιπτώσεις όπου η υπηρεσία δεν είναι τεχνικά εφικτή ή όπου η εγκατάσταση δηλώνει ότι είναι "Digital DetoY" σε όλα τα εργαλεία επικοινωνίας και μάρκετινγκ		
3.4.8	Σαλόνι επιπλωμένο με τουλάχιστον μία πολυθρόνα ή καναπέ-καθισμα για κάθε κρεβάτι	Y	√
3.4.9	Ποσοστό δωματίων ή μονάδων εξοπλισμένων με τηλεόραση (21)	100%	√
	(21) Για τις εγκαταστάσεις 4 και 5 αστερών, παρέχεται τηλεόραση με πρόγραμμα διεθνών καναλιών και δορυφορική τηλεόραση (ή παρόμοια προσφορά, ακόμη και αν χρησιμοποιείται διαφορετική τεχνολογία μετάδοσης)		
3.4.10	Ποσοστό δωματίων ή μονάδων εξοπλισμένων με μίνι μπαρ	100%	√
3.4.11	Ποσοστό δωματίων ή μονάδων εξοπλισμένων με χρηματοκιβώτιο	100%	√
3.4.12	Τηλέφωνο	Y	
	(22) Σε ξενοδοχεία 2 αστερών, τα τηλέφωνα σε μεμονωμένα δωμάτια δεν επιτρέπεται να ενεργοποιούνται για απευθείας εξωτερικές κλήσεις.		
3.5	Επίπλωση και προμήθειες δωματίων και μονάδων (23)		
	(23) Σε δωμάτια που δεν εξυπηρετούνται από ιδιωτικό μπάνιο, το ιδιωτικό παροχή του σημείου 3.5.1		

3.5.1	Σετ πετσετών ανά άτομο (αποτελούμενο από πετσέτα μπάνιου, πετσέτα χεριών και φανέλα), χαλάκι μπάνιου, σαπούνι ή υγρό απορρυπαντικό, απόθεμα χαρτιού τουαλέτας, σακούλες υγιεινής, κάδος απορριμμάτων	Y	√
3.5.2	Σαμπουάν, αφρόλουτρο μπάνιου, σκουφάκι ντους	Y	√
3.5.3	Στεγνωτήρας μαλλιών	Y	√
3.5.4	Υλικό καθαρισμού παπουτσιών (ελλείπει αυτόματων συσκευών), οδοντόβουρτσα και οδοντόκρεμα μίας χρήσης ή εναλλακτικές υπηρεσίες	Y	√
3.5.5	Μπουρνούζι ανά άτομο	Y	√
3.6	Ηχομονωτικά δωμάτια ή μονάδες	Y	√
	(24) Η απαίτηση αυτή είναι υποχρεωτική για τις κατασκευές που κατασκευάζονται μετά τη ν ημερομηνία έναρξης ισχύος του DPGR 87/R/2012		
3.7	Κλήση προσωπικού		
3.7.1	Άπευθείας τηλεφωνική κλήση	Y	√
3.7.2	Κλήση κουδουνιού ή ενδοεπικοινωνίας	-	

Παράρτημα Η.3.2.γ« Κριτήρια κατάταξης στο περιφερειακό σύστημα της του
Βένετο -ξενοδοχείου Γ»

ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΡΩΤΗ				
N	ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ VENETO ΠΔ 807 της 27ης Μαΐου 2014	STARS	√ αποδεκτό X μη αποδεκτό	
	ΔΙΑΣΤΑΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΔΟΜΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΜΟΝΟ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΝΕΩΝ ΝΕΩΝ ΟΓΚΩΝ Ή ΔΟΜΩΝ			5 *
	ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΗ ΑΙΘΟΥΣΑ ΠΡΩΙΝΟΥ			
1	έναν ή περισσότερους χώρους κοινής χρήσης συνολικής επιφάνειας τουλάχιστον 15 τετραγωνικών μέτρων			
2	έναν ή περισσότερους χώρους κοινής χρήσης, οι οποίοι μπορεί να συμπίπτουν με την αίθουσα εστιατορίου, με συνολική επιφάνεια 2 τ.μ. για κάθε ένα από τα είκοσι πρώτα κρεβάτια, 0,75 τ.μ. τ.μ. για κάθε ένα από τα επιπλέον κρεβάτια μέχρι το τεσσαρακοστό κρεβάτι και 0,50 για κάθε κρεβάτι πέραν του τεσσαρακοστού κρεβατιού			370< 661
3	ως Νο 2, αυξήθηκε κατά δεκαπέντε τοις εκατό			
4	ως Νο 2, αυξήθηκε κατά είκοσι πέντε τοις εκατό			
5	ως Νο 2, αυξήθηκε κατά πενήντα τοις εκατό		Y	√
	ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ			
6	σε ειδική αίθουσα		Y	√
7	υπηρεσία εστιατορίου παρέχεται επίσης στα δωμάτια/σουίτες/junior , κατόπιν αιτήματος του πελάτη		Y	√
	ΜΠΑΡ ΚΑΙ ΑΝΑΨΥΚΤΗΡΙΟ			
8	μπαρ σε ειδικούς χώρους ή αίθουσες		Y	√
9	μπαρ στην αίθουσα κοινοού			
10	σημείο αναψυκτηρίου με υπάλληλο ή μηχανήμα αυτόματης πώλησης ποτών στην κοινόχρηστη αίθουσα			
	ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΗ ΑΙΘΟΥΣΑ ΓΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΕΙΣ			
11	αποκλειστική αίθουσα για συνεδριάσεις		Y	√
	ΕΙΣΟΔΟΣ ΠΟΥ ΠΡΟΣΤΑΤΕΥΕΤΑΙ ΑΠΟ ΒΕΡΑΝΤΑ Ή ΣΤΕΓΑΣΤΡΟ			
12	είσοδος που προστατεύεται από βεράντα ή στέγαστρο		Y	√
	ΑΙΘΟΥΣΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΣΕ ΟΡΟΦΟΥΣ			
13	δωμάτιο υπηρεσίας στους ορόφους στους ορόφους ή ντουλάπι με λευκά είδη		Y	√
	ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ / ΓΚΑΡΑΖ			
14	αποκλειστικό χώρο στάθμευσης για τουλάχιστον το 80 % των δωματίων / σουιτών / junior σουιτών μονάδων		Y	√
15	αποκλειστική υπηρεσία στάθμευσης για τουλάχιστον το 50 % των δωματίων / σουιτών // junior σουιτών μονάδων			
	ΔΩΜΑΤΙΑ ΠΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣ			
16	ντουλάπα και χώρος αποθήκευσης αποσκευών		Y	√
17	καθιστικό / αναγνώστηριο / αίθουσα ψυχαγωγίας/ χώρος		Y	√
18	σαλόνι καθιστικό ή / αίθουσα ανάγνωσης / ψυχαγωγίας / συνεδριάσεων αίθουσα / γυμναστήριο με τουλάχιστον 4 είδη εξοπλισμού			
	ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΕΠΙΦΑΝΕΙΕΣ ΥΠΝΟΔΩΜΑΤΙΩΝ ΚΑΙ ΛΟΥΤΡΩΝ			

ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΕΠΙΦΑΝΕΙΕΣ ΜΟΝΟΚΛΙΝΩΝ ΔΩΜΑΤΙΩΝ			
19	μονόκλινο δωμάτιο με ελάχιστο εμβαδόν 8 τετραγωνικά μέτρα χωρίς ιδιωτικό μπάνιο		
20	μονόκλινο δωμάτιο με ελάχιστη επιφάνεια 9 τετραγωνικών μέτρων χωρίς ιδιωτικό μπάνιο	Y	√
ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΕΠΙΦΑΝΕΙΕΣ ΔΙΚΛΙΝΩΝ ΔΩΜΑΤΙΩΝ			
21	δίκλινο δωμάτιο με ελάχιστο εμβαδόν 14 τετραγωνικά μέτρα χωρίς ιδιωτικό μπάνιο		
22	δίκλινο δωμάτιο με ελάχιστο εμβαδόν 15 τετραγωνικά μέτρα χωρίς ιδιωτικό μπάνιο		
23	δίκλινο δωμάτιο με ελάχιστο εμβαδόν 16 τετραγωνικά μέτρα χωρίς ιδιωτικό μπάνιο	Y	√
ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΕΠΙΦΑΝΕΙΕΣ ΔΩΜΑΤΙΩΝ ΜΕ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ ΑΠΟ ΔΥΟ ΚΡΕΒΑΤΙΑ			
24	το μέτρο του αριθμού 21 αυξάνεται κατά 6 τετραγωνικά μέτρα τουλάχιστον για κάθε πρόσθετο κρεβάτι χωρίς ιδιωτικά μπάνια		
25	το μέτρο του αριθ. 22 αυξάνεται κατά 6 τετραγωνικά μέτρα τουλάχιστον για κάθε πρόσθετο κρεβάτι καθαρού ιδιωτικού μπάνιου		
26	το μέτρο του αριθμού 23 αυξάνεται κατά 6 τετραγωνικά μέτρα τουλάχιστον για κάθε πρόσθετο κρεβάτι χωρίς ιδιωτικό μπάνιο	Y	√
ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΕΠΙΦΑΝΕΙΕΣ ΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΛΟΥΤΡΩΝ ΣΕ ΔΩΜΑΤΙΑ / JUNIOR ΣΟΥΙΤΕΣ // ΣΟΥΙΤΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ			
27	ελάχιστη επιφάνεια 3 τετραγωνικών μέτρων ιδιωτικού μπάνιου		
28	ελάχιστη επιφάνεια μπάνιου 4 τετραγωνικά μέτρα		
29	ελάχιστη επιφάνεια 5 τετραγωνικών μέτρων ιδιωτικού μπάνιου	Y	√
ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΕΠΙΦΑΝΕΙΕΣ ΜΟΝΑΔΑΣ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ (άθροισμα όλων των δωματίων, εκτός των λουτρών)			
30	μονάδες ενός υπνοδωματίου: 10 m ²		
31	μονάδες ενός υπνοδωματίου: 12 m ²	Y	-
32	μονάδες δύο υπνοδωματίων: 16 m ²		
33	μονάδες δύο υπνοδωματίων: 18 m ²	Y	-
34	μονάδες τριών υπνοδωματίων: 22 m ²		
35	μονάδες τριών υπνοδωματίων: 24 m ²	Y	-
36	μονάδες τεσσάρων υπνοδωματίων: 28 m ²		
37	μονάδες τεσσάρων υπνοδωματίων: 30 m ²	Y	-
ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΕΠΙΦΑΝΕΙΕΣ ΣΟΥΙΤΕΣ (άθροισμα όλων των δωματίων, εξαιρουμένων των λουτρών)			
38	σουίτα ενός υπνοδωματίου: 16 τ.μ.	Y	√
39	σουίτα δύο υπνοδωματίων: 25 τ.μ.	Y	
40	τρίκλινη : σουίτα 32 τμ	Y	
41	τετράκλινη : σουίτα 40 τετραγωνικά μέτρα	Y	-
ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΕΠΙΦΑΝΕΙΕΣ ΤΗΣ ΤΖΟΥΝΙΟΡ ΣΟΥΙΤ (άθροισμα όλων των δωματίων, εκτός των λουτρών)			
42	junior σουίτα ενός υπνοδωματίου: 12 τ.μ.	Y	√
43	junior σουίτα με δύο κρεβάτια: 18 τ.μ.	Y	√
ΧΩΡΟΣ ΔΩΜΑΤΙΟΥ / ΘΥΡΩΡΕΙΟΥ			
44	δωμάτιο/χώρος θυρωρείου για την υποδοχή πελατών	Y	√
ΤΟΥΑΛΕΤΕΣ ΓΙΑ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ			
45	εγκαταστάσεις την εγκατάσταση υγιεινής για για χώρους τροφίμων και ποτών με ξεχωριστές τουαλέτες για κάθε φύλο, ολόκληρη	Y	√
ΔΩΜΑΤΙΑ ΜΕ ΜΠΑΝΙΟ ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΩΣ ΠΟΣΟΣΤΟ ΤΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΤΩΝ ΔΩΜΑΤΙΩΝ/ΣΟΥΙΤΩΝ/ΜΟΝΑΔΩΝ ΝΕΕΣ Ή ΑΝΑΚΑΙΝΙΣΜΕΝΕΣ ΚΑΤΟΙΚΙΕΣ			
46	εκατό τοις εκατό	Y	√

ΚΛΗΣΗ ΣΥΝΑΓΕΡΜΟΥ ΣΕ ΌΛΑ ΤΑ ΜΠΑΝΙΑ (ΙΔΙΩΤΙΚΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΑ)		
47	κλήση συναγερμού σε όλα τα μπάνια (ιδιωτικά και κοινόχρηστα)	Y ✓
ΘΕΡΜΑΝΣΗ		
48	καθ' όλη τη διάρκεια του οικονομικού έτους	Y ✓
49	ρυθμιζόμενο από τον πελάτη στο κατάλυμα διανυκτέρευσης	Y
ΚΛΙΜΑΤΙΣΜΟΣ ΚΛΙΜΑΤΙΣΜΟΥ Ή ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ		
50	σε ολόκληρη την εγκατάσταση και ρυθμιζόμενο από τον πελάτη στα δωμάτια / σουίτες // junior σουίτες μονάδες	Y ✓
ΗΧΟΜΟΝΩΣΗ		
51	ηχομόνωση όλων των δωματίων / σουιτών // junior σουιτών μονάδων	Y ✓
ΥΠΗΡΕΣΙΑΚΟ LIFT		
52	υπηρεσία ανύψωσης	Y ✓
LIFT ΠΕΛΑΤΩΝ		
53	ανεξάρτητα από αριθμό των τονορόφων	Y ✓
54	υποχρεωτική για κτίρια άνω των δύο επιπέδων (συμπεριλαμβανομένων των υπογείων ορόφων, εάν διαθέτουν, έστω και εν μέρει, δωμάτια φιλοξενίας)	

ΤΥΠΙΚΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΔΙΕΘΝΩΝ ΑΣΚΗΣΕΩΝ		2
55	Επιλογή από τα ακόλουθα: τουλάχιστον 5 παρόντα για την κατάταξη ως Hotel / Hotel 5 Stars Luxury	
55-1	μπουτίκ	
55-2	κοσμήματα και ρολόγια	
55-3	καπνοπωλείο	
55-4	καταστήματα για δώρα ή αναμνηστικά	
55-5	καταστήματα εσωρούχων	
55-6	κομμωτήριο για γυναίκες ή/και άνδρες	✓
55-7	καταστήματα παπουτσιών	
55-8	τυπικά τοπικά προϊόντα	✓
55-9	αίθουσα εκθέσεων και παρελάσεων	
55-10	αίθουσα τηλεπικοινωνιών	
55-11	φαρμακείο	
55-12	παραφαρμακείο	
55-13	εσωτερική υπηρεσία φύλαξης παιδιών	✓
55-14	παιδική αίθουσα παιχνιδιού	
55-15	καζίνο	
55-16	νυχτερινό κέντρο	
55-17	γυμναστήριο	✓
55-18	κέντρο (κέντρο ευεξίας ομορφιάς, σάουνα ή/και ατμόλουτρο, UV σολάριουμ, υδρομασάζ)	✓
55-19	ATM	
55-20	υπαίθριες ή κλειστές αθλητικές και ψυχαγωγικές εγκαταστάσεις ξενοδοχείων με συνολική επιφάνεια άνω των 1.800 τετραγωνικών μέτρων	
55-21	εσωτερική πισίνα	
55-22	εξωτερική πισίνα με συνολική επιφάνεια νερού 200 τετραγωνικά μέτρα ή περισσότερο	✓
55-23	γήπεδο γκολφ ξενοδοχείου που πληροί τις προϋποθέσεις για έγκριση	
55-	στάβλους και τα άλογα του ξενοδοχείου	



24			
	ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΕΩΝ	5	
	ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΓΙΑ ΟΛΕΣ ΤΙΣ ΕΙΣΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ		
	ΥΠΟΔΟΧΗ ΚΑΙ ΚΑΙ ΘΥΡΩΡΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ		
56	16/24 ώρες με τουλάχιστον μία μονάδα να εργάζεται αποκλειστικά για κάθε υπηρεσία	Y	√
57	16/24 ώρες με τουλάχιστον μία μονάδα να λειτουργεί αποκλειστικά		
58	16/24 ώρες με συνοδό		
59	12/24 ώρες από συνοδό		
	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΦΥΛΑΞΗΣ		
60	χρηματοκιβώτιο σε όλα τα δωμάτια / σουίτες // junior σουίτες μονάδες	Y	√
61	στο χρηματοκιβώτιο χρηματοκιβώτια του ξενοδοχείου και σε ατομικά τουλάχιστον στο 50% των δωματίων / σουιτών // junior σουιτών μονάδων		
62	χρηματοκιβώτιο του ξενοδοχείου		
	ΝΥΧΤΕΡΙΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ		
63	νυχτερινός νυχτερινή αχθοφόρος και ρεσεψιόν	Y	√
64	νυχτοφύλακας		
65	συνοδός εφημερίας		
	ΥΠΟΔΟΧΗ ΚΑΙ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΑΠΟΣΚΕΥΩΝ		
66	24/24 ώρες με αποκλειστικό συνοδό	Y	√
67	24/24 ώρες με συνοδό, εάν το κτίριο δεν διαθέτει ανελκυστήρα		
68	16/24 ώρες με συνοδό		
69	12/24 ώρες ενδεχομένως με τρόλεϊ		
	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΩΙΝΟΥ		
70	σε ειδικό δωμάτιο ή χώρο	Y	√
71	κατόπιν αιτήματος , τουεπίσης σε δωμάτια / σουίτες // junior σουίτες μονάδες	Y	√
	ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕ ΜΠΑΡ ΣΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΟΠΟΥ ΒΡΙΣΚΕΤΑΙ Ο ΠΑΓΚΟΣ Ή ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΑΝΑΨΥΚΤΗΡΙΟΥ		
72	16/24 ώρες από το προσωπικό	Y	√
73	12/24 ώρες από το προσωπικό		
74	12/24 ώρες από το προσωπικό ή από το μηχάνημα αυτόματης πώλησης ποτών στο χώρο αναψυκτηρίων		
	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΜΠΑΡ ΣΤΟΥΣ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ		
75	16/24 ώρες από το προσωπικό	Y	√
76	12/24 ώρες από το προσωπικό		
	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΜΠΑΡ ΣΤΑ ΔΩΜΑΤΙΑ / ΣΟΥΙΤΕΣ // JUNIOR ΣΟΥΙΤΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ		
77	24/24 ώρες από ειδική μονάδα	Y	√
78	16/24 ώρες		
79	12/24 ώρες		
	ΜΙΝΙ ΜΠΑΡ ΣΕ ΟΛΑ ΤΑ ΔΩΜΑΤΙΑ / ΣΟΥΙΤΕΣ // JUNIOR ΣΟΥΙΤΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ		
80	μίνι μπαρ σε όλα τα δωμάτια / σουίτες // junior σουίτες μονάδες	Y	√
	ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ		
81	για το προσωπικό	Y	√
82	για ρεσεψιόν, μπαρ, εστιατόριο, διανυκτέρευση εργαζομένων		
	ΕΤΙΚΕΤΑ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗΣ		
83	για το προσωπικό	Y	√
	ΑΡΙΣΤΗ ΓΙΝΩΣΗ ΞΕΝΩΝ ΓΛΩΣΣΩΝ		
84	από τον διευθυντή διευθυντή (ξενοδοχεία 5/4 αστέρων: 2 γλώσσες- ξενοδοχεία 3 αστέρων: 1 γλώσσα)	Y	√

85	ή το προσωπικό υποδοχής και πληροφοριών (ξενοδοχεία : 3 γλώσσες- ξενοδοχεία ξενοδοχείο : 2 γλώσσες- 3 αστερών: 1 γλώσσα)	Y	√
ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΚΑΙ ΑΛΛΑΓΗ ΣΕΝΤΟΝΙΩΝ			
86	σεντόνια και μαξιλαροθήκες: καθημερινά	Y	√
87	σεντόνια και μαξιλαροθήκες: σε κάθε αλλαγή πελάτη και τουλάχιστον τρεις φορές την εβδομάδα		
88	σεντόνια και μαξιλαροθήκες: σε κάθε αλλαγή πελάτη και τουλάχιστον δύο φορές την εβδομάδα		
89	πετσέτες στα δωμάτια ή στα μπάνια: καθημερινά	Y	√
90	πετσέτες στα δωμάτια ή στα μπάνια: σε κάθε αλλαγή επισκεπτών και τουλάχιστον τρεις φορές την εβδομάδα		
ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΜΠΑΝΙΟ			
91	κάδος απορριμμάτων	Y	√
92	μία πετσέτα μία φανέλα και ανά άτομο	Y	√
93	ένα μπουρνούζι ή πετσέτα ανά άτομο	Y	√
94	χαρτί υγείας, τουαλέτας σακούλες και σαπούνι	Y	√
95	σκαμνί	Y	√
96	στεγνωτήρα μαλλιών	Y	√
97	ζυγαριά , μεγεθυντικός καθρέφτης	Y	√
98	Αυτόματος εξοπλισμός υλικό καθαρισμού παπουτσιών ή καθαρισμού παπουτσιών	Y	√
ΕΛΑΧΙΣΤΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΣΕ ΔΩΜΑΤΙΑ / ΣΟΥΙΤΕΣ / JUNIOR ΣΟΥΙΤΕΣ			
99	μονό κρεβάτι με ελάχιστες διαστάσεις 0,80 m X 1,90 m	Y	√
100	διπλό κρεβάτι με ελάχιστες διαστάσεις 1,60 m X 1,90 m	Y	√
101	ένα πάπλωμα ή μια κουβέρτα ανά θέση ύπνου	Y	√
102	ένα μαξιλάρι ανά θέση ύπνου	Y	√
103	ένα επιπλέον μαξιλάρι ανά θέση ύπνου	Y	√
104	στρώμα με πάχος τουλάχιστον 13 cm	Y	√
105	γενικός φωτισμός, μικρό τραπέζι, ντουλάπα, κομοδίνοκαλάθι , καθρέφτης, και καρέκλα	Y	√
106	λαμπτήρες κομοδίνου ή φωτιστικά τοίχου	Y	√
107	επαρκή φωτισμό για ανάγνωση και γραφή	Y	√
108	τοποθέτηση αποσκευών, ενδεχομένως ενσωματωμένη σε άλλα στοιχεία επίπλων	Y	√
109	πολυθρόνα	Y	√
110	τεκμηρίωση ξενοδοχείου	Y	√
111	τεκμηρίωση στην επικράτεια, τουλάχιστον δημοτική	Y	√
112	γραφική ύλη	Y	√
ΕΛΑΧΙΣΤΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΟΙΚΙΣΤΙΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ			
ΓΙΑ ΔΙΑΜΟΝΗ ΔΙΑΝΥΚΤΕΡΕΥΣΗΚΑΙ			
113	μονό κρεβάτι με ελάχιστες διαστάσεις 0,80 m X 1,90 m	Y	-
114	διπλό κρεβάτι με ελάχιστες διαστάσεις 1,60 m X 1,90 m	Y	-
115	ένα πάπλωμα ή μια κουβέρτα ανά θέση ύπνου	Y	-
116	ένα μαξιλάρι ανά θέση ύπνου	Y	-
117	στρώμα με πάχος τουλάχιστον 13 cm	Y	-
118	γενικό φωτισμό, ντουλάπα, κομοδίνο, καθρέφτη και καλάθι	Y	-
119	τραπέζι με καρέκλες ίσο με τον αριθμό των κρεβατιών	Y	-
120	πολυθρόνες ή καναπέδες στο σαλόνι με θέσεις ίσες με αριθμό των τονκρεβατιών	Y	-
121	πολυθρόνες ή καναπές στο σαλόνι		-
122	τεκμηρίωση ξενοδοχείου	Y	-
123	τεκμηρίωση στην επικράτεια, τουλάχιστον δημοτική	Y	-

124	γραφική ύλη	Y	-
	ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ ΤΡΟΦΙΜΩΝ		
125	κουζίνα με δύο εστίες μαγειρέματος ή εστίες και παροχή ρεύματος	Y	-
126	ψυγείο	Y	-
127	νεροχύτης με στραγγιστήρι	Y	-
128	για κάθε : 2 μαχαίρια, 2 πιρούνια, 2 κουτάλια, 2 πιάτα/πιάτο , , σούπας 1 2 ποτήρια, 1 κούπα, 1 φλιτζάνι,	Y	-
129	για κάθε μονάδα στέγασης: 1 σετ κουζίνας, 2 μαχαίρια , 1 ζαχαροθήκη, 1 καφετιέρα, 1 σουρωτήρικουτάλα, 1 , 1 σαλατιέρα, 1 τρίφτης, 1 αποχυμωτής, 1 ανοιχτήρι/κοχλίας, 1 κανάτα γάλακτος, τουλάχιστον 1 κάδος απορριμμάτων με σακούλες.	Y	-
130	κουζίνα με φούρνο/φούρνο μικροκυμάτων	Y	-
	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΤΩΝ ΧΩΡΩΝ ΣΤΕΓΑΣΗΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΩΝ ΧΩΡΩΝ		
131	συντήρηση των καταλυμάτων και των κοινόχρηστων χώρων	Y	✓
	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΠΙΣΚΕΥΗΣ Ή ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΓΙΑ ΚΑΤΕΣΤΡΑΜΜΕΝΟ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ		
132	υπηρεσία επισκευής ή αντικατάστασης για κατεστραμμένο υποχρεωτικό εξοπλισμό	Y	✓
	ΠΛΥΣΙΜΟ ΚΑΙ ΣΙΔΕΡΩΜΑ ΡΟΥΧΩΝ		
133	επιστροφή εντός 24 ωρών	Y	✓
	ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ ΣΕ ΔΩΜΑΤΙΑ / ΣΟΥΙΤΕΣ // JUNIOR ΣΟΥΙΤΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ		
134	μία φορά την ημέρα με απογευματινό συμμάζωμα	Y	✓
135	μία φορά την ημέρα		
	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΦΥΠΝΙΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΤΟΠΙΝ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ		
136	υπηρεσία αφύπνισης πελατών κατόπιν αιτήματος	Y	✓
	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΛΕΟΡΑΣΗΣ ΚΑΙ ΤΗΛΕΦΩΝΟΥ, ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ		
137	Τηλεόραση σε όλα τα δωμάτια / σουίτες // junior σουίτες μονάδες	Y	✓
138	Τηλεόραση κοινής χρήσης		
139	δίκτυο δορυφορικής τηλεόρασης σε όλα τα δωμάτια / σουίτες // junior σουίτες μονάδες	Y	✓
140	wi-fi πρόσβαση στο internet στους κοινόχρηστους χώρους και σε όλα τα δωμάτια / σουίτες // junior σουίτες μονάδες	Y	✓
141	wi-fi πρόσβαση στο διαδίκτυο τουλάχιστον στους κοινόχρηστους χώρους		
	ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΓΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ		
142	απευθείας τηλεφωνική κλήση	Y	✓
143	κλήση ενδοεπικοινωνίας		
	ΤΗΛΕΦΩΝΟ ΣΕ ΔΩΜΑΤΙΑ / ΣΟΥΙΤΕΣ // JUNIOR ΣΟΥΙΤΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ		
144	ενεργοποιημένη για απευθείας εξωτερική κλήση	Y	✓
145	δεν είναι ενεργοποιημένη για απευθείας εξωτερική κλήση		
	ΕΞΩΤΕΡΙΚΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΓΡΑΜΜΕΣ		
146	τηλεφωνική γραμμή με συσκευή κοινής χρήσης	Y	✓
147	φαξ με ειδική γραμμή και διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	Y	✓
148	φαξ και διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου		
149	υπηρεσία φωτοτυπίας	Y	✓
150	τηλεματική επικοινωνία με την περιφέρεια των στατιστικών στοιχείων στοιχείων για τις κινήσεις των πελατών και όλων των τουριστικών	Y	✓
151	μηχανογραφημένη υπηρεσία κρατήσεων καταλυμάτων, την οποία διαχειρίζεται απευθείας ο ιδιοκτήτης ή μέσω τρίτου μέρους	Y	✓
152	αποδοχή πληρωμής από τον πελάτη με πιστωτική κάρτα	Y	✓

Παράρτημα Η.3.2.δ« Κριτήρια κατάταξης στο περιφερειακό σύστημα της της Σαρδηνίας -ξενοδοχείου Γ»

	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗΣ	★★★★★	
	ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ (εφαρμόζονται σε όλες τις εγκαταστάσεις)		
1	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ		
1.1	RECEPTION		
1.1.1	Υπηρεσία υποδοχής: 12/24 ώρες		
1.1.2	Υποδοχή και τηλεφωνικό κέντρο: 16/24 ώρες		
1.1.3	Υποδοχή και τηλεφωνικό κέντρο: 18/24 h		
1.1.4	Υποδοχή και τηλεφωνικό κέντρο: 24/24 h	Y	√
1.1.5	Νυχτερινή υπηρεσία :διαθέσιμος συνοδός κατόπιν κλήσης		
1.1.6	Νυχτερινή νυχτερινός υπηρεσία: αχθοφόρος	Y	√
1.1.7	Υπηρεσία μεταφοράς αποσκευών κατά τις ώρες λειτουργίας της ρεσεψιόν: με καροτσάκι		
1.1.8	μεταφοράς αποσκευών κατά τις ώρες υποδοχής: από συνοδό	Y	√
1.1.9	Υπηρεσία αποθήκευσης αποσκευών	Y	√
1.1.10	Υπηρεσία φύλαξης: χρηματοκιβώτιο του ξενοδοχείου		
1.1.11	Υπηρεσία εκτύπωσης αρχείων και φωτοτυπίας	Y	√
1.2	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΜΠΑΡ		
1.2.1	12 ώρες την ημέρα με συνοδό		
1.2.2	16 ώρες την ημέρα με συνοδό	Y	√
1.2.3	Εγγυημένη υπηρεσία δωματίου τις ίδιες ώρες με το μπαρ	Y	√
1.3	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΩΙΝΟΥ		
1.3.1	Σε κοινόχρηστους χώρους ή χώρους που προορίζονται και για άλλες χρήσεις		
1.3.2	Στο χώρο της αίθουσας ή του εστιατορίου	Y	√
1.3.3	Η υπηρεσία δωματίου είναι εγγυημένη τις ίδιες ώρες με το πρωινό	Y	√

1.4	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ		
1.4.1	Εάν παρέχεται υπηρεσία, στην αίθουσα πρωινού πρωινού ή στον χώρο του		
1.4.2	σε ειδική αίθουσα	Y	√
1.4.3	υπηρεσία εστιατορίου γευμάτων παρέχεται επίσης στα δωμάτια κατά τη διάρκεια των	Y	√
1.5	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΩΜΑΤΙΟΥ		
1.5.1	υπηρεσία καθαρισμού δωματίου: μία φορά την ημέρα		
1.5.2	υπηρεσία καθαρισμού δωματίου: μία φορά την ημέρα με απογευματινό καθαρισμό κατόπιν αιτήματος		
1.5.3	υπηρεσία καθαρισμού δωματίου: μία φορά την ημέρα με απογευματινό καθαρισμό	Y	√
1.5.4	Αλλαγή σεντονιών δωματίου: μία φορά εβδομάδα και σε κάθε αλλαγή πελάτη, εκτός αν ισχύει διαφορετικά. επιλογές των πελατών για την προστασία περιβάλλοντος		
1.5.5	Αλλαγή σεντονιών δωματίου: δύο φορές την εβδομάδα και στις κάθε αλλαγή από τον πελάτη, εκτός εάν ο πελάτης επιλέξει διαφορετικά για την προστασία περιβάλλοντος		
1.5.7	Αλλαγή σεντονιών δωματίου: καθημερινά και σε κάθε αλλαγή πελάτη , εκτός αν ο πελάτης επιλέξει διαφορετικά. πελάτης για την προστασία περιβάλλοντος	Y	√
1.5.8	Αλλαγή πετσετών: δύο φορές την εβδομάδα και σε κάθε αλλαγή πελάτη , εκτός αν ισχύει διαφορετικά. επιλογές των πελατών για την προστασία περιβάλλοντος		
1.5.9	Αλλαγή πετσετών: τρεις φορές την εβδομάδα και σε κάθε αλλαγή πελάτη , εκτός αν ισχύει διαφορετικά. επιλογές των πελατών για την προστασία περιβάλλοντος		
1.5.10	αλλαγή πετσετών κάθε μέρα , εκτός αν ο πελάτης επιλέξει διαφορετικά για την προστασία περιβάλλοντος	Y	√

	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗΣ	★★★★★	
1.6	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ		
1.6.1	γνώση μιας ξένης γλώσσας (μεταξύ των επίσημων γλωσσών της ΕΕ), την οποία ομιλεί το προσωπικό υποδοχής, θυρωρός-πληροφορίες		
1.6.2	γνώση δύο ξένων γλωσσών (μεταξύ των επίσημων γλωσσών της ΕΕ), τις οποίες ομιλεί το προσωπικό υποδοχής, θυρωρός-πληροφορίες		
1.6.3	γνώση τριών ξένων γλωσσών (μεταξύ των επίσημων γλωσσών της ΕΕ), τις οποίες ομιλεί το προσωπικό υποδοχής, θυρωρός-πληροφορίες	Y	√

1.6.4	διακριτικά σήματα που καθιστούν το προσωπικό αναγνωρίσιμο (π.χ. πινακίδες)		
1.6.5	Στολές	Y	√
1.7	ΓΕΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ		
1.7.1	Υπηρεσία πλυντηρίου και σιδερώματος με παράδοση εντός 24 ωρών	Y	√
1.7.2	Υπηρεσία σιδερώματος, με επιστροφή εντός 1 ώρας	Y	√
1.7.3	Διαθεσιμότητα χώρου στάθμευσης από τις 8 π.μ. έως τις 10 μ.μ. (τουλάχιστον το 50 % των δωματίων), συμπεριλαμβανομένης της διάρκειας συμφωνίες με εξωτερικές (1), εκτός εάν περιοχές ή κατασκευές υπάρχουν αντικειμενικά εμπόδια πολεοδομικού, χαρακτήρα οποία τεκμηριώνονται με έκθεση πιστοποιημένη τεχνικά από ειδικευμένο		
1.7.4	24ωρη διαθεσιμότητα χώρου στάθμευσης (80% των δωματίων), επίσης κατόπιν συμφωνίας με τις περιοχές ή εξωτερικές εγκαταστάσεις	Y	√
1.7.5	Υπηρεσία λεωφορείου στάθμευσης-ξενοδοχείου (Α/Α) εάν, για τεχνικούς-αρχιτεκτονικούς λόγους, ο χώρος στάθμευσης βρίσκεται σε απόσταση άνω των 500 μέτρων από το ξενοδοχείο	Y	√
1.7.6	Δωρεάν πρόσβαση στο διαδίκτυο στους κοινόχρηστους χώρους, εφόσον είναι τεχνικά εφικτό	Y	√
1.7.7	Πετσέτα παραλίας/πισίνας κατόπιν αιτήματος σε περίπτωση παραθαλάσσιου θέρετρου ή αν υπάρχει πισίνα	Y	√
1.7.8	παρουσία απινιδωτή D.A.E.	Y	√
2	ΔΙΑΦΘΩΤΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ		
2.1	ΔΩΜΑΤΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΩΝ		
2.1.1	Γκαρνταρόμπα και χώρος αποσκευών, μόνο για κατασκευές μετά τις 18 Αυγούστου 2009 (δεν απαιτείται για εξαρτήσεις)	Y	√
2.1.2	Δωμάτια εξυπηρέτησης στους ορόφους	Y	√
2.1.3	Ξεχωριστή είσοδος αποσκευών	Y	√
2.2	ΑΪΘΟΥΣΕΣ Ή ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ		
2.2.1	Όλοι οι κοινόχρηστοι χώροι ή τα δωμάτια πρέπει να είναι εξοπλισμένα με τηλεόραση επίπεδης οθόνης	Y	√
2.2.2	Κοινόχρηστος χώρος που μπορεί να συμπίπτει με το εστιατόριο/την πρωινού αίθουσα		
2.2.3	Κοινόχρηστος χώρος συνολικής, εξαιρουμένης κάθε αίθουσας εστιατορίου, τουλάχιστον 4 τ.μ. για τα πρώτα 10 δωμάτια, 1 τ.μ. για κάθε επιπλέον δωμάτιο δωμάτιο μέχρι το 20ο, 0,5 τ.μ. για κάθε		
2.2.4	Κοινόχρηστος χώρος συνολική επιφάνεια, εξαιρουμένης κάθε αίθουσας εστιατορίου, τουλάχιστον 4 τ.μ. για τα πρώτα 10 δωμάτια, 1 τ.μ. για κάθε επιπλέον δωμάτιο, όλα προσαυξημένα κατά 10%. μέχρι το 20ό, 0,5 για κάθε		

2.2.5	Κοινόχρηστος χώρος συνολική επιφάνεια, εξαιρουμένης κάθε αίθουσας εστιατορίου, τουλάχιστον 4 τ.μ. για τα πρώτα 10 δωμάτια, 1 τ.μ. ..μ. για κάθε ένα από τα πρόσθετα δωμάτια δωμάτιομέχρι το 20ό, 0,5 για κάθε πρόσθετο δωμάτιο, όλα αυξημένα κατά 30% ¹		
2.2.6	Κοινόχρηστος χώρος συνολική επιφάνεια, εξαιρουμένης κάθε αίθουσας εστιατορίου, τουλάχιστον 4 τ.μ. για τα πρώτα 10 δωμάτια, 1 τ.μ. τ.μ. για κάθε ένα από τα πρόσθετα δωμάτια μέχρι το 20ό, 0,5 για κάθε πρόσθετο δωμάτιο, όλα αυξημένα κατά 100 τοις εκατό	Y	√
2.2.7	Food court επίσης με μηχανήμα αυτόματης πώλησης ¹		
2.2.8	Αίθουσα εστιατορίου που μπορεί να συμπέσει με την αίθουσα πρωινού	Y	√
2.2.9	Αίθουσα ή χώρος πρωινού ¹	Y	√
2.2.10	Καθορισμένη αίθουσα ή χώρος μπαρ	Y	√
2.2.11	Σαλόνι/αναγνωστήριο/ψυχαγωγικό δωμάτιο δωμάτιοή σαλόνι σε ξεχωριστό	Y	√

	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗΣ	★★★★★	
2.3	ΔΩΜΑΤΙΑ		
2.3.1	Ελάχιστος αριθμός επτά δωματίων	Y	√
	Στέγαση που υπήρχε πριν από τις 18 Αυγούστου 2009		
2.3.2	Ελάχιστη επιφάνεια μονόκλινων δωματίων, εκτός εάν εξαιρούνται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς: τουλάχιστον 8 τετραγωνικά μέτρα καθαρά σε ιδιωτικά μπάνια	Y	√
2.3.3	Ελάχιστη επιφάνεια δίκλινων δωματίων, εκτός εάν εξαιρούνται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς: τουλάχιστον 14 τετραγωνικά μέτρα καθαρά ιδιωτικών λουτρών	Y	√
	Στέγαση που υφίσταται μετά τις 18 Αυγούστου 2009¹		
2.3.4	Ελάχιστη επιφάνεια μονόκλινων δωματίων, εκτός εάν εξαιρούνται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς: τουλάχιστον 8 τετραγωνικά μέτρα καθαρά σε ιδιωτικά μπάνια		
2.3.5	Ελάχιστη επιφάνεια μονόκλινων δωματίων, εκτός εάν εξαιρούνται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς: τουλάχιστον 9 τετραγωνικά μέτρα καθαρά ιδιωτικών λουτρών	Y	√
2.3.6	Ελάχιστη επιφάνεια δίκλινων δωματίων, εκτός εάν εξαιρούνται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς: τουλάχιστον 14 τετραγωνικά μέτρα καθαρά ιδιωτικών λουτρών		
2.3.7	Ελάχιστη επιφάνεια δίκλινων δωματίων, εκτός εάν εξαιρούνται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς:		

	τουλάχιστον 15 τετραγωνικά μέτρα καθαρά ιδιωτικών λουτρών		
2.3.8	Ελάχιστη επιφάνεια δίκλινων δωματίων , εκτός εάν εξαιρούνται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς: τουλάχιστον 16 τετραγωνικά μέτρα καθαρά ιδιωτικών λουτρών	Y	√
	Νέα καταλύματα²		
2.3.9	Ελάχιστη επιφάνεια μονόκλινων δωματίων , εκτός εάν εξαιρούνται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς: τουλάχιστον 9 τετραγωνικά μέτρα καθαρά ιδιωτικών λουτρών		
2.3.10	Ελάχιστη επιφάνεια μονόκλινων δωματίων , εκτός εάν εξαιρούνται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς: τουλάχιστον 15 τετραγωνικά μέτρα καθαρά ιδιωτικών λουτρών	Y	
2.3.11	Ελάχιστη επιφάνεια δίκλινων δωματίων , εκτός εάν εξαιρούνται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς: τουλάχιστον 14 τετραγωνικά μέτρα καθαρά ιδιωτικών λουτρών		
2.3.12	Ελάχιστη επιφάνεια δίκλινων δωματίων , εκτός εάν εξαιρούνται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς: τουλάχιστον 15 τετραγωνικά μέτρα καθαρά ιδιωτικών λουτρών		
2.3.13	Ελάχιστη επιφάνεια δίκλινων δωματίων , εκτός εάν εξαιρούνται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς: τουλάχιστον 25 τετραγωνικά μέτρα καθαρά ιδιωτικών λουτρών	Y	
	Πρόσθετα κρεβάτια		
2.3.14	Για , αποτελούμενη απόκάθε πρόσθετο πρόσθετη επιφάνεια 6 τετραγωνικών μέτρων κρεβάτι: ελάχιστη καθαρού ιδιωτικού μπάνιου εξαίρεση για το επιπλέον κρεβάτι στο δίκλινο δωμάτιο κατόπιν ρητής αίτησης του πελάτη, το οποίο πρέπει να αφαιρεθεί μέχρι την επομένη της αναχώρησης του πελάτη.	Y	
	Junior Σουίτα		
2.3.15	Ελάχιστο εμβαδόν 18 τ.μ. της σουίτας junior ^h εάν η δομή είναι ήδη υπάρχουσα		
2.3.16	Ελάχιστο εμβαδόν 21 τ.μ. της σουίτας junior ^h εάν η δομή είναι ήδη υπάρχουσα	Y	
2.3.17	Ελάχιστο εμβαδόν 19 τετραγωνικών μέτρων της junior σουίτας ¹ των νέων κατασκευών ²		
2.3.18	Ελάχιστη επιφάνεια 22 m2 της σουίτας junior ¹ των νέων κατασκευών ²		
2.3.19	Ελάχιστη επιφάνεια 27 τ.μ. της σουίτας junior ^h των νέων κατασκευών ²	Y	
	Σουίτα		
2.3.20	Ελάχιστο εμβαδόν 19 τ.μ. της σουίτας ^(των σουιτών) εάν η δομή υπάρχει ήδη		
2.3.21	Ελάχιστο εμβαδόν 22 τ.μ. της σουίτας ^(των σουιτών) εάν η δομή είναι ήδη υπάρχουσα	Y	
2.3.22	Ελάχιστη επιφάνεια 22 m2 της σουίτας ιτών(των σου) των νέων εγκαταστάσεων ²		

2.3.23	Ελάχιστο εμβαδόν 26 τ.μ της σουίτας των νέων κατασκευών ²		
2.3.24	Ελάχιστη επιφάνεια 31 τ.μ. της σουίτας ιτών ^(των σου) των νέων κατασκευών ²	Y	
	Διαμέρισμα σαλονιού		
2.3.25	Ελάχιστη επιφάνεια κατοικίας 6 τετραγωνικών μέτρων σε νέες κατασκευές ²		
2.3.26	Ελάχιστο 7 τ.μ. επιφάνεια κατοικίας της σουίτας των σουιτών των νέων κατασκευών ²	Y	
2.3.27	Για κάθε πρόσθετο πρόσθετη κρεβάτι: ελάχιστη επιφάνεια 6 τετραγωνικών μέτρων καθαρού ιδιωτικού μπάνιου.	Y	
2.3.28	έκταση 9 τετραγωνικών μέτρων για ένα επιπλέον κρεβάτι κρεβάτια και 14 τετραγωνικών μέτρων για δύο επιπλέον	Y	

	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗΣ	★★★★★	
2.4	ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΔΩΜΑΤΙΟΥ		
2.4.1	Βασική επίπλωση (κρεβάτι με κομοδίνο κρεβάτι, ή ράφι για κάθε καρέκλα ή άλλο κάθισμα για το κρεβάτι, τραπεζάκι του καφέ, ντουλάπα με πόρτες ή ανοιχτή, καθρέφτης, καλάθι αχρήστων, φωτιστικό στο κομοδίνο ή στο σποτ. υποστήριξη)	Y	✓
2.4.2	Σκαμπό αποσκευών ή ράφι	Y	✓
2.4.3	Πολυθρόνα	Y	✓
2.4.4	Πρόσβαση στο Internet μέσω καλωδίου ή Wi-Fi	Y	✓
2.4.5	Τηλεόραση επίπεδης οθόνης	Y	✓
2.4.6	Τηλεόραση επίπεδης οθόνης με πρόγραμμα που περιλαμβάνει διεθνή κανάλια ²	Y	✓
2.4.7	Τηλέφωνο με δυνατότητα εξωτερικής κλήσης ¹	Y	✓
2.4.8	Τηλέφωνο με πολύγλωσσες οδηγίες χρήσης ²	Y	✓
2.4.9	Χρηματοκιβώτιο στο 50% των δωματίων ¹		
2.4.10	Χρηματοκιβώτιο στο 100% των δωματίων ¹	Y	✓
2.4.11	Μέτρα μείωσης του θορύβου ²	Y	✓
2.4.12	Κλήση προσωπικού μέσω ενδοσυνεννόησης ή κουδουνιού ¹		
2.4.13	Τηλεφωνική κλήση προσωπικού	Y	✓
2.4.14	Ψυγείο μπαρ (η τιμή των ποτών πρέπει να αναγράφεται)	Y	✓
2.4.15	Βραστήρας καφέ/τσάι και αξεσουάρ	Y	✓
2.4.16	Γραφική ύλη	Y	✓
2.4.17	Τεκμηρίωση ξενοδοχείου	Y	✓
2.4.18	Παντόφλες από βαμβάκερο ύφασμα ή παρόμοιο υλικό (* κατόπιν αιτήματος)	Y	✓

2.4.19	Σετ ραπτικής κατόπιν αιτήματος	Y	✓
2.4.20	Πυράντοχο στρώμα	Y	✓
2.5	ΙΔΙΩΤΙΚΑ ΜΠΑΝΙΑ ΣΤΑ ΔΩΜΑΤΙΑ		
2.5.1	Μόνο για καταλύματα που υπήρχαν πριν από τις 18 Αυγούστου : Παρόντες σε τουλάχιστον 5 % των δωμάτια		
2.5.2	Μόνο για καταλύματα που υπήρχαν πριν από τις 18 Αυγούστου : Παρόντες στο 40% τουλάχιστον του δωμάτια		
2.5.3	Μόνο για καταλύματα που υπήρχαν πριν από τις 18 Αυγούστου : Παρόντες στο 70 % τουλάχιστον του δωμάτια		
2.5.4	Μόνο για καταλύματα που υπήρχαν πριν από τις 18 Αυγούστου : Παρόντες στο 100 % τουλάχιστον του δωμάτια	Y	✓
2.5.5	Για εγκαταστάσεις που υφίστανται μετά τις 18 Αυγούστου 2009 ¹ : υπάρχουν σε τουλάχιστον 40 % των δωματίων		
2.5.6	Για εγκαταστάσεις που υφίστανται μετά τις 18 Αυγούστου 2009 ¹ : .Υπάρχουν σε τουλάχιστον 80% των δωματίων		
2.5.7	Για κατασκευές που υφίστανται μετά τις 18 Αυγούστου 2009 ¹ : Παρόντες στο 100 % των δωματίων		
2.5.8	Για νέες κατασκευές ² : Παρόντες στο 100% των δωματίων	Y	✓
2.5.9	Ζεστό και κρύο , νερόνιπτήρας, WC, μπιντέ ή εναλλακτικά , συστήματαμπανιέρα ή ντους, καθρέφτης με πρίζα τρέχουσα	Y	✓
2.5.10	Για ένα πλήρες : ιδιωτικό μπάνιοελάχιστη επιφάνεια 3 τ.μ.		
2.5.11	Για ένα πλήρες : ιδιωτικό μπάνιοελάχιστη επιφάνεια 4 τετραγωνικών μέτρων		
2.5.12	Για ένα πλήρες : ιδιωτικό μπάνιοελάχιστο εμβαδόν 5 τετραγωνικά μέτρα μόνο για τις υπάρχουσες εγκαταστάσεις του ξενοδοχείου	Y	✓
2.5.13	Για ένα πλήρες : ιδιωτικό μπάνιοελάχιστη επιφάνεια 8 τ.μ. για νέες ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις κατασκευή ²	Y	✓
2.5.14	Κλήση έκτακτης ανάγκης σε όλες τις τουαλέτες (ιδιωτικές και κοινόχρηστες) ^{(1) ε) 2}	Y	✓

2.6	ΙΔΙΩΤΙΚΑ ΑΞΕΣΟΥΑΡ ΜΠΑΝΙΟΥ		
2.6.1	Μπουρνούζι ανά άτομο	Y	✓
2.6.2	Επαρκής αριθμός πετσετών πετσετών μπάνιου και και ένα για τους επισκέπτες χαλάκι	Y	✓
2.6.3	Είδη προσωπικής υγιεινής (χαρτί τουαλέτας, σαπούνι, και σαμπουάν αφρόλουτρο)	Y	✓
2.6.4	Αντικείμενα (σκουφάκι ντους, λίμα νυχιών, , , λοσιόν σώματος)	Y	✓

2.6.5	Καθρέφτης μακιγιάζ	Y	√
2.6.6	Στεγνωτήρας μαλλιών κατόπιν αιτήματος		
2.6.7	Στεγνωτήρας μαλλιών τοίχου		
2.6.8	Στεγνωτήρας μαλλιών με εξωτερική πρίζα	Y (≥ 1800 w ισχύος)	√
2.6.9	Κάδος απορριμμάτων και σακούλες υγιεινής	Y	√

	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗΣ	★★★★★	
2.7	ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ		
2.7.1	Υποδοχή: λειτουργικός χώρος, εξοπλισμένος με κατάλληλο τραπέζι ή γραφείο ²	Y	√
2.7.2	Ανελκυστήρας πελατών (εκτός αν εξαιρείται από εθνικούς ή περιφερειακούς) κανονισμούς υποχρεωτικός για τα κτίρια υψηλότερα των δύο επιπέδων (συμπεριλαμβανομένων των υπογείων ορόφων, εφόσον διαθέτουν επίσης εν μέρει δωμάτια φιλοξενίας), εφόσον είναι τεχνικά και διοικητικά εφικτό	Y	√
2.7.3	Ανελκυστήρας ανελκυστήρας εμπορευμάτων εξυπηρέτησης ή για ξενοδοχεία με περισσότερα από 51 δωμάτια, εφόσον είναι τεχνικά και διοικητικά εφικτό (εξαιρέσεις που προβλέπονται από εθνικούς ή περιφερειακούς κανονισμούς) ⁽¹⁾	Y	√
2.7.4	Θέρμανση σε ολόκληρη την εγκατάσταση, εκτός από τα ξενοδοχεία που λειτουργούν μόνο κατά τη θερινή περίοδο ¹	Y	√
2.7.5	Κλιματισμός στους κοινόχρηστους χώρους και κλιματισμός ελεγχόμενος από τον πελάτη στα δωμάτια	Y	√
2.7.6	Είσοδος που προστατεύεται από βεράντα ή στέγαστρο (εκτός από την περίπτωση διατηρητέων κατασκευών) ⁽¹⁾	Y	√
2.7.7	Διαθεσιμότητα σουιτών	Y	√

2.8	ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΕΣ ΤΟΥΑΛΕΤΕΣ ΜΠΑΝΙΑΚΑΙ		
2.8.1	Μόνο καταλύματα που υπήρχαν πριν από τις 18 Αυγούστου 2009: Μία για κάθε 10 κλίνες που δεν εξυπηρετούνται από ιδιωτικό μπάνιο.		
2.8.2	Μόνο καταλύματα που υπήρχαν πριν από τις 18 Αυγούστου 2009: Μία για κάθε 8 κλίνες που δεν εξυπηρετούνται από ιδιωτικό μπάνιο.		
2.8.3	Για εγκαταστάσεις που υφίστανται μετά τις 18 Αυγούστου 2009 ¹ : Μία για κάθε 8 κλίνες χωρίς .λουτρό		

	ιδιωτικό.		
2.8.4	Για εγκαταστάσεις που υφίστανται μετά τις 18 Αυγούστου 2009 ¹ : Μία για κάθε 6 κλίνες χωρίς λουτρό ιδιωτικό.		
2.8.5	Τουαλέτες που προορίζονται για κοινόχρηστους χώρους και περιοχές και/ή τρόφιμα και ποτά με ερμάριο χωρισμένο κατά φύλο ¹	Y	
2.8.6	Επίτοιχο ηλεκτρικό στεγνωτήριο χεριών	Y	
2.8.7	Χαρτοπετσέτες ζιγκ ζαγκ ή ρολό	Y	
2.8.8	Είδη προσωπικής υγιεινής (σαπούνι διανομής)	Y	
2.8.9	Κάδος απορριμμάτων και σακούλες υγιεινής	Y	

Παράρτημα Η.3.2.ε« Κριτήρια κατάταξης στο περιφερειακό σύστημα της
Καμπανίας -ξενοδοχείου Γ»

ΜΟΝΤΕΛΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ					
ΌΝΟΜΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΟΣ :					
ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ		*** ** min 170 plus Y	**** * L min 140 plus Y	Βαθμολογία που αντιστοιχεί στην ατομική απαίτηση (εάν δεν είναι υποχρεωτική)	Δηλωθέν σκορ
1	Τοποθεσία και εμφάνιση				
1.1	<i>Εξωτερική εμφάνιση</i>				
1.1.1	καλή	Y	Y		√
1.1.2	εξαιρετικό			σημεία 3	
1.1.3	άψογη			σημεία 5	5
1.2	<i>Τύπος</i>				
1.2.1	ιστορικό κτίριο/ κατοικία εποχής				
1.2.2	κάστρο			σημεία 7	
1.2.3	χαρακτηριστική κατοικία			σημεία 7	
1.3	<i>Τοποθεσία στην περιοχή (θέα, κεντρική θέση, πάρκο κ.λπ.)</i>				
1.3.1	καλή			σημεία 2	
1.3.2	εξαιρετικό			σημεία 4	
1.3.3	Άψογη			σημεία 6	6
1.4	<i>Πρόσβαση με δημόσια μέσα μεταφοράς (ταξί, λεωφορείο κ.λπ.)</i>				
1.4.1	κανονικό			σημεία 2	2
1.4.2	εξαιρετικό			σημεία 3	
1.5	<i>Πρόσβαση με ιδιωτικά οχήματα</i>				
1.5.1	κανονικό	Y	Y		√
1.5.2	εξαιρετικό			σημεία 3	3

1.6 Προσβασιμότητα και υπέρβαση των αρχιτεκτονικών εμποδίων					
1.6.1	προσβασιμότητα ή βοήθεια στην προσβασιμότητα για αναπηρικά αμαξίδια (πρόσβαση στο επίπεδο του δρόμου ή διευκολυνόμενη, ανελκυστήρας 75x130 cm με αυτόματες πόρτες, δωμάτια με πόρτες εισόδου πλάτους τουλάχιστον 75 cm)			σημεία 3	
1.6.2	βοήθεια πρόσβασης για άτομα με προβλήματα όρασης			σημεία 3	3
1.6.3	βοήθεια πρόσβασης για άτομα με προβλήματα ακοής			σημεία 3	3
1.7 Χώροι στάθμευσης, στην εγκατάσταση ή σε κοντινή απόσταση, χωρίς χρονικό περιορισμό και ως ποσοστό του αριθμού των δωματίων					
1.7.1	θέσεις στάθμευσης ίσες με το 30% του αριθμού των δωματίων			σημεία 2	
1.7.2	θέσεις στάθμευσης ίσες με το 60 % του αριθμού των δωματίων			σημεία 4	
1.7.3	θέσεις στάθμευσης ίσες με το 80% του αριθμού των δωματίων			σημεία 6	
1.7.4	θέσεις στάθμευσης ίσες με το 100 % του αριθμού των δωματίων			σημεία 8	8
1.7.5	εσωτερικό γκαράζ			σημεία 6	
1.7.6	εγκαταστάσεις στάθμευσης για τουριστικά λεωφορεία			σημεία 6	6
2 Δομή και εξοπλισμός					

2.1 Είσοδος					
2.1.1	θυρωρός και ταμίας στο μπροστινό γραφείο	Y	Y		
2.1.2	φύλαξη και διάφορες υπηρεσίες back office	Y	Y	σημεία 1	
2.1.3	ρεσεψιόν μπροστινού γραφείου	Y	Y	σημεία 3	
2.1.4	ξεχωριστή είσοδο για αποσκευές	Y	Y	σημεία 3	
2.1.5	συνοδεία των επισκεπτών στα δωμάτιά τους κατά την άφιξη	Y	Y	σημεία 4	
2.1.6	είσοδος σε κλιματιζόμενο χώρο που προστατεύεται από βεράντα ή στέγαστρο			σημεία 4	

2.2 Ανελκυστήρας πελατών					
2.2.1	για κατασκευές με χώρους πάνω από τους δύο πρώτους ορόφους (εκτός του ισογείου)			σημεία 2	

2.2.2	ανεξάρτητα από τον αριθμό των ορόφων	Υ	Υ	σημεία 3	√
2.2.3	ανελκυστήρας για την αποκλειστική χρήση των πελατών	Υ	Υ	σημεία 3	√

2.3	<i>Ανελκυστήρας υπηρεσίας ή ανελκυστήρας εμπορευμάτων</i>	Υ	Υ	σημεία 3	√
-----	---	---	---	----------	---

2.4	<i>Dumbwaiter</i>			σημεία 3	√
-----	-------------------	--	--	----------	---

2.5	<i>Μπαλκόνι ή βεράντα σε τουλάχιστον 50% των δωματίων</i>			σημεία 5	5
-----	---	--	--	----------	---

3	Δωμάτια				
---	----------------	--	--	--	--

3.1	Εξοπλισμός				
3.1.1	κρεβάτι, 1 καρέκλα ανά κρεβάτι, φωτισμός, ντουλάπα, σκαμπό αποσκευών, καλάθι αχρήστων και κομοδίνα ανά κρεβάτι	Υ	Υ		√
3.1.2	μία πολυθρόνα ανά δωμάτιο	Υ	Υ	σημεία 3	√
3.1.3	μίνι μπαρ	Υ	Υ	σημεία 4	√
3.1.4	ασφάλεια σε τουλάχιστον 50 % των δωματίων			σημεία 2	
3.1.5	χρηματοκιβώτιο στο 100% των δωματίων	Υ	Υ	σημεία 3	√
3.1.6	καθιστικό που γειτνιάζει με το δωμάτιο σε περισσότερο από το 10% των δωματίων			σημεία 5	
3.2	Διαστάσεις				
3.2.1	μεγέθη δωματίων (συμπεριλαμβανομένου του μπάνιου) μεγαλύτερα από 14 τετραγωνικά μέτρα			σημεία 2	
3.2.2	μεγέθη δωματίων (συμπεριλαμβανομένου του μπάνιου) μεγαλύτερα από 18 τετραγωνικά μέτρα			σημεία 4	
3.2.3	μεγέθη δωματίων (συμπεριλαμβανομένου του μπάνιου) μεγαλύτερα από 22 τετραγωνικά μέτρα			σημεία 6	6
3.2.4	μεγέθη δωματίων (συμπεριλαμβανομένου του μπάνιου) μεγαλύτερα από 30 τετραγωνικά μέτρα			σημεία 8	
3.3	Ηχομόνωση				
3.3.1	40% των δωματίων χωρίς θόρυβο ή ηχομόνωση			σημεία 2	

3.3.2	60% των δωματίων χωρίς θόρυβο ή ηχομόνωση			σημεία 4	
3.3.3	100% δωμάτια χωρίς θόρυβο ή με ηχομόνωση	Y	Y	σημεία 8	√

3.4	Θέρμανση (βλέπε σημείωση 2)				
3.4.1	σε κοινόχρηστους χώρους				
3.4.2	στους κοινόχρηστους χώρους και στο 50 % τουλάχιστον των δωματίων			σημεία 2	
3.4.3	στους κοινόχρηστους χώρους και σε όλα τα δωμάτια	Y	Y	σημεία 5	√

3.5	Κλιματισμός (βλέπε σημείωση 2)				
3.5.1	σε κοινόχρηστους χώρους			σημεία 1	
3.5.2	στους κοινόχρηστους χώρους και σε τουλάχιστον 50 % των χώρων που δεν μπορούν να ρυθμιστούν από τον πελάτη			σημεία 2	
3.5.3	στους κοινόχρηστους χώρους και τουλάχιστον στο 50 % των δωματίων και ρυθμιζόμενο από τον πελάτη			σημεία 3	
3.5.4	σε όλη την εγκατάσταση και σε όλα τα δωμάτια που ρυθμίζονται από τον πελάτη	Y	Y	σημεία 5	√

3.6	Τηλεόραση				
3.6.1	σε τουλάχιστον 50% των δωματίων				
3.6.2	σε όλα τα δωμάτια			σημεία 2	
3.6.3	σε όλα τα δωμάτια - smart TV	Y	Y	σημεία 5	√

3.7	Τηλέφωνο για εσωτερική χρήση				
3.7.1	τουλάχιστον το 25% των δωματίων				
3.7.2	τουλάχιστον στο 70 % των δωματίων			σημεία 3	
3.7.3	στο 100% των δωματίων	Y	Y	σημεία 4	√

3.8	Τηλέφωνο με δυνατότητα άμεσης εξωτερικής κλήσης				
3.8.1	σε τουλάχιστον 25% των δωματίων			σημεία 2	
3.8.2	σε τουλάχιστον 50% των δωματίων			σημεία 4	
3.8.3	στο 100% των δωματίων	Y	Y	σημεία 5	√

3.9	Αξεσουάρ στα δωμάτια				
3.9.1	τεκμηρίωση ξενοδοχείου	Y	Y	σημεία 1	√
3.9.2	σακούλα για βρώμικα ρούχα	Y	Y	σημεία 1	√

3.9.3	γραφική ύλη	Y	Y	σημεία 2	√
3.9.4	σαγιονάρες	Y	Y	σημεία 3	√
3.9.5	τεκμηρίωση για την περιοχή	Y	Y	σημεία 2	√
3.9.6	πρόσθετη κουβέρτα	Y	Y	σημεία 2	√
3.9.7	υποαλλεργικά και ανθεκτικά στα ακάρεα κλινοσκεπάσματα	Y	Y	σημεία 3	√
3.9.8	απαραίτητα για το ράνσιμο		Y	σημεία 2	√
3.9.9	ράφι για παλτό		Y	σημεία 2	√
3.9.10	βραστήρα με σετ για την παρασκευή τσαγιού ή καφέ κατόπιν αιτήματος του πελάτη		Y	σημεία 2	√
3.9.11	πρόσθετο μαξιλάρι		Y	σημεία 2	√
3.9.12	μοντέρνα, καλοδιατηρημένα μαξιλάρια και κουβέρτες		Y	σημεία 2	√
3.9.13	υποδοχές για επαναφόρτιση usb κατόπιν αιτήματος του πελάτη		Y	σημεία 2	√
3.9.14	διεθνείς υποδοχές προσαρμογέα κατόπιν αιτήματος του πελάτη		Y	σημεία 2	√
3.9.15	σετ καθαρισμού παπουτσιών		Y	σημεία 3	√
3.9.16	κέρατο παπουτσιών			σημεία 2	2
3.9.17	'pillow menu'			σημεία 2	2
3.9.18	σιδερώστρα			σημεία 2	2
3.9.19	ρυθμιζόμενο κρεβάτι κατόπιν αιτήματος			σημεία 2	2
3.9.20	πλένεται κρεβάτι			σημεία 2	
3.9.21	δυνατότητα συσκότισης δωματίου			σημεία 2	2
3.9.22	ματάκι			σημεία 2	2
3.9.23	πρόσθετος μηχανισμός κλειδώματος στην πόρτα του δωματίου			σημεία 2	2
3.9.24	επικάλυψη στρώματος			σημεία 3	3
3.9.25	πρέσα παντελονιών			σημεία 3	3
3.9.26	ελάχιστο ύψος στρώματος 20 cm			σημεία 4	4

3.10	Μπάνια στα δωμάτια				
3.10.1	ιδιωτικό μπάνιο (βλ. σημείωση 1)	Y	Y	σημεία 2	√
3.10.2	ντους/μπανιέρα			σημεία 2	

3.10. 3	γυάλινη ή κρυστάλλινη καμπίνα ντους/μπανιέρα	Υ	Υ	σημεία 4	√
3.10. 4	ντους + μπανιέρα			σημεία 4	4
3.10. 5	μπανιέρα ή ντους με υδρομασάζ			σημεία 6	6
3.10. 6	αυξημένο μέγεθος μπάνιου (από 6 έως 10 τετραγωνικά μέτρα)			σημεία 5	5
3.10. 7	μεγαλύτερο μέγεθος μπάνιου (πάνω από 10 τετραγωνικά μέτρα)			σημεία 6	
3.10. 8	διαρθρωτική ανανέωση τα τελευταία 5 χρόνια			σημεία 5	5
3.10. 9	2ος νιπτήρας			σημεία 5	5

3.11	Αξεσουάρ μπάνιου στα δωμάτια				
3.11.1	Εξοπλισμός ανά κρεβάτι: μπάρα σαπουνιού ή διανομέας σαπουνιού, καλάθι αχρήστων, σκαμνί, πετσέτες cm. 100x60, πετσέτα μπάνιου cm. 100x180, υποδοχή οδοντόβουρτσας, χαρτί τουαλέτας.	Y	Y		√
3.11.2	αποχέτευση ντους ή/και μπανιέρας	Y	Y		√
3.11.3	στεγνωτήρα μαλλιών κατόπιν αιτήματος				
3.11.4	σεσουάρ μαλλιών συμπεριλαμβάνεται	Y	Y	σημεία 2	√
3.11.5	πρόσθετες λαβές ασφαλείας	Y	Y	σημεία 2	√
3.11.6	ευγενική γραμμή στο check-in για την προσωπική υγιεινή (σκουφάκι, λίμα, μπατονέτες, αποστάγματα και λουσίων)	Y	Y	σημεία 2	√
3.11.7	αναλώσιμα (αφρόλουτρο, σαμπουάν, απορρυπαντικό, απόθεμα χαρτιού τουαλέτας)	Y	Y	σημεία 2	√
3.11.8	μπουρνούζι κατόπιν αιτήματος			σημεία 2	
3.11.9	Παρέχεται μπουρνούζι	Y	Y	σημεία 4	√
3.11.10	επίτοιχος καλλυντικός καθρέφτης			σημεία 2	2
3.11.11	πετσέτα μεγαλύτερη από 100x60 cm.			σημεία 2	2
3.11.12	πετσέτα μπάνιου μεγαλύτερη από 100x180 cm.			σημεία 3	3
3.11.13	ζυγαριά μπάνιου			σημεία 4	4
3.11.14	καλοριφέρ ή παρόμοιο			σημεία 6	
4 Υπηρεσίες δωματίου					
4.1	Αλλαγή σεντονιών και μαξιλαροθηκών				
4.1.1	τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα ή ανά αλλαγή φιλοξενούμενου				
4.1.2	τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα ή/και			σημεία 4	

	καθημερινά κατόπιν αιτήματος χωρίς χρέωση				
4.1.3	τουλάχιστον 3 φορές την εβδομάδα ή/και καθημερινά κατόπιν αιτήματος χωρίς χρέωση			σημεία 6	
4.1.4	κάθε μέρα	Y	Y	σημεία 8	
4.2	Καθαρισμός στρωμάτων και μαξιλαριών				
4.2.1	ετήσιος καθαρισμός των στρωμάτων κατά των ακάρεων	Y	Y		
4.2.2	διμηνιαίος καθαρισμός μαξιλαριών		Y	σημεία 2	
4.2.3	περιοδική αντικατάσταση των στρωμάτων (τουλάχιστον κάθε 5 χρόνια)			σημεία 4	4
4.3	Αλλαγή πετσετών				
4.3.1	τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα ή ανά αλλαγή φιλοξενούμενου				
4.3.2	τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα ή/και καθημερινά κατόπιν αιτήματος χωρίς χρέωση			σημεία 4	
4.3.3	τουλάχιστον 3 φορές την εβδομάδα ή/και καθημερινά κατόπιν αιτήματος χωρίς χρέωση			σημεία 6	
4.3.4	κάθε μέρα	Y	Y	σημεία 8	
4.4	Πλύσιμο και σιδέρωμα για τους επισκέπτες				
4.4.1	υπηρεσία πλύσης ενδυμάτων που παρέχεται εντός 24 ωρών, εξαιρουμένων των αργιών και των εορτών.	Y	Y	σημεία 4	
4.4.2	υπηρεσία σιδερώματος εντός 2 ωρών		Y	σημεία 4	
4.4.3	υπηρεσία πλυσίματος ενδυμάτων που παρέχεται εντός 12 ωρών (εάν παραδοθεί έως τις 9.00 π.μ.), εξαιρουμένων των αργιών και των εορτών			σημεία 8	8
4.5	Καθαριότητα στα δωμάτια				

4.5.1	μία φορά την ημέρα				
4.5.2	μία φορά την ημέρα, με καθαρισμό του πομ.	Υ	Υ	σημεία 3	√

5	Κοινές υπηρεσίες				
----------	-------------------------	--	--	--	--

5.1	Πρόσβαση στο Internet WIFI και υπηρεσίες ηλεκτρονικών υπολογιστών				
5.1.1	δωρεάν wifi στους κοινόχρηστους χώρους	Υ	Υ	σημεία 3	√
5.1.2	εκτύπωση κατόπιν αιτήματος στον κοινόχρηστο χώρο	Υ	Υ	σημεία 4	√
5.1.3	δωρεάν wifi σε όλο το ξενοδοχείο και σε κάθε δωμάτιο	Υ	Υ	σημεία 6	√
5.1.4	υπολογιστής στο δωμάτιο κατόπιν αιτήματος			σημεία 5	5
5.1.5	εκτυπωτής στο δωμάτιο κατόπιν αιτήματος			σημεία 5	

5.2	Υπηρεσία αφύπνισης	Υ	Υ	σημεία 3	
------------	---------------------------	---	---	----------	--

5.3	Υπηρεσίες ευεξίας και προσωπικής φροντίδας				
5.3.1	κομμωτήριο			σημεία 5	
5.3.2	κέντρο ομορφιάς			σημεία 6	6
5.3.3	γυμναστήριο			σημεία 6	6
5.3.4	σάουνα/τουρκικά λουτρά			σημεία 6	6
5.3.5	σπα ή ιαματικά λουτρά			σημεία 8	8

5.4	Υποδοχή και υπηρεσίες θυρωρείου - πληροφορίες				
5.4.1	12/24 ώρες από συνοδό				
5.4.2	16/24 ώρες με τουλάχιστον έναν συνοδό			σημεία 6	
5.4.3	16/24 ώρες με τουλάχιστον έναν συνοδό ανά υπηρεσία	Υ	Υ	σημεία 10	√

5.5	Νυχτερινή υπηρεσία				
5.5.1	συνοδός εφημερίας				
5.5.2	νυχτοφύλακας	Υ	Υ	σημεία 10	√

5.6	Εσωτερική μεταφορά και αποθήκευση αποσκευών				

5.6.1	υπηρεσία αποθήκευσης αποσκευών	Y	Y	σημεία 2	√
5.6.2	με καροτσάκι στη διάθεση των πελατών			σημεία 2	
5.6.3	από το προσωπικό	Y	Y	σημεία 6	√

5.7	Υπηρεσία μεταφορών				
5.7.1	ιδιωτικό αυτοκίνητο ή minibus κατόπιν αιτήματος - έναντι πληρωμής			σημεία 3	3
5.7.2	αυτοκίνητο ή μικρό λεωφορείο αποκλειστικά για τη μεταφορά πελατών και αποσκευών - δωρεάν			σημεία 7	7

5.8	Υπηρεσία φόρτισης ηλεκτρικών αυτοκινήτων			σημεία 7	7
------------	---	--	--	----------	---

5.9	Υπηρεσία φόρτισης για ποδήλατα ή άλλα ηλεκτρικά οχήματα			σημεία 5	
------------	--	--	--	----------	--

5.10	Υπηρεσία πρωινού				
5.10.1	σε κοινόχρηστους χώρους που προορίζονται και για άλλες χρήσεις				
5.10.2	σε ειδική αίθουσα	Y	Y	σημεία 3	√
5.10.3	για υπηρεσίες που παρέχονται επίσης σε δωμάτια	Y	Y	σημεία 5	√
5.10.4	χρήση τυπικών τοπικών προϊόντων			σημεία 5	5
5.10.5	a la carte μενού πρωινού			σημεία 5	5

5.11	Υπηρεσία μπαρ στην εγκατάσταση				
5.11.1	παρουσία αυτόματων πωλητών				
5.11.2	ασφαλισμένο για περίοδο μικρότερη των 12/ 24 ωρών από το υπεύθυνο προσωπικό			σημεία 1	
5.11.3	12/ 24 ώρες από το προσωπικό			σημεία 2	
11.4	16/24 ώρες από το προσωπικό	Y	Y	σημεία 3	√

5.12	Υπηρεσία μπαρ στα δωμάτια				
-------------	----------------------------------	--	--	--	--

5.12.1	εξασφαλίζεται τουλάχιστον 12 ώρες την ημέρα από το υπεύθυνο προσωπικό			σημεία 5	
5.12.2	τουλάχιστον το 50 % των δωματίων να διαθέτουν μίνι μπαρ ή 24ωρη υπηρεσία με προσωπικό			σημεία 8	
5.12.3	100% των δωματίων με μίνι μπαρ ή 24ωρη εξυπηρέτηση από το προσωπικό	Υ	Υ	σημεία 10	√

5.13	Τουαλέτες στις εγκαταστάσεις εκτός από τα μπάνια en-suite				
5.13.1	τουαλέτα με νιπτήρα	Υ	Υ	σημεία 1	√
5.13.2	για κάθε πρόσθετη τουαλέτα με νιπτήρα			σημεία 1	

5.14	Στολές προσωπικού				
5.14.1	εύκολα αναγνωρίσιμες στολές προσωπικού			σημεία 3	
5.14.2	εύκολα αναγνωρίσιμες στολές του προσωπικού που διαφοροποιούνται ανά τμήμα	Υ	Υ	σημεία 6	√

5.15	Καθαρισμός παπουτσιών				
5.15.1	αυτόματες μηχανές ελεύθερης χρήσης			σημεία 2	
5.15.2	από το προσωπικό	Υ	Υ	σημεία 4	√

5.16	Ξένες γλώσσες που ομιλεί ο διευθυντής ή ο διευθυντής:				
5.16.1	1 γλώσσα				
5.16.2	2 γλώσσες	Υ	Υ	σημεία 2	√
5.16.3	3 ή περισσότερες γλώσσες			σημεία 5	5
5.17	Ξένες γλώσσες που μιλούν οι προϊστάμενοι των υπηρεσιών:				
5.17.1	1 γλώσσα				
5.17.2	2 γλώσσες	Υ	Υ	σημεία 2	√
5.17.3	3 ή περισσότερες γλώσσες			σημεία 5	5

5.18	Υπηρεσίες ιστού και ανάλυση ποιότητας				
5.18.1	ιστοσελίδα καταλύματος με δυνατότητα άμεσης κράτησης	Υ	Υ	σημεία 5	√
5.18.2	δικτυακός τόπος διαμονής με δυνατότητα	Υ	Υ	σημεία 5	√

	αναθεώρησης από τους επισκέπτες				
5.18.3	σιτεματική ανάλυση των αναθεωρήσεων	Υ	Υ	σημεία 5	√
5.18.4	συστηματικός χειρισμός των καταγγελιών	Υ	Υ	σημεία 5	√
5.18.5	εφαρμογή			σημεία 5	
5.18.6	υπηρεσία self check-in/check-out			σημεία 3	
5.18.7	ποιοτικός έλεγχος με μυστηριώδη επισκέπτη			σημεία 5	
5.18.8	σύστημα διαχείρισης/πιστοποίησης ποιότητας			σημεία 5	

5.19	Περιβαλλοντική βιωσιμότητα - Υιοθέτηση πράσινων πολιτικών				
5.19.1	Εξοικονόμηση ενέργειας και περιορισμός της κατανάλωσης				
5.19.1.1	φωτισμός με τεχνολογία led			σημεία 5	5
5.19.1.2	χρήση φωτοβολταϊκών πάνελ			σημεία 5	
5.19.2	Περιβαλλοντική βιωσιμότητα				
5.19.2.1	Ανάκτηση βρόχινου νερού			σημεία 5	5
5.19.2.2	Χρήση επιστρεφόμενου γυαλιού			σημεία 5	
5.19.2.3	Περιβαλλοντικές πιστοποιήσεις			σημεία 5	
6	Κοινόχρηστοι χώροι				

6.1	Κοινόχρηστοι χώροι				
6.1.1	μια αίθουσα κοινής χρήσης (η οποία μπορεί να συμπίπτει με την αίθουσα του εστιατορίου)	Υ	Υ		√
6.1.2	μια αίθουσα κοινής χρήσης με συνολική επιφάνεια (εξαιρουμένης της αίθουσας εστιατορίου) τουλάχιστον 4 τετραγωνικά μέτρα για κάθε ένα από τα δέκα πρώτα δωμάτια, 1 τετραγωνικό μέτρο για κάθε ένα από τα επόμενα δωμάτια μέχρι το εικοστό,			σημεία 2	

	0,5 τετραγωνικό μέτρο για κάθε δωμάτιο πάνω από το εικοστό					
6.1.3	όπως η απαίτηση 6.1.2 με αυξημένες διαστάσεις κατά 10%.	Y		σημεία 3		
6.1.4	αυξήθηκε κατά 20%.		Y	σημεία 4		√
6.1.5	αυξήθηκε κατά 30%.			σημεία 5		
6.1.6	αυξήθηκε κατά 40%			σημεία 6		
6.1.7	αυξήθηκε κατά 50%			σημεία 8		
6.1.8	αυξήθηκε κατά 80%			σημεία 11		
6.1.9	αυξήθηκε κατά 100%			σημεία 15		
6.2	Εστιατόριο					
6.2.1	στο κοινό δωμάτιο			σημεία 2		
6.2.2	σε ειδική αίθουσα			σημεία 4		4
6.2.3	με χρήση τοπικών προϊόντων			σημεία 5		5
6.2.4	με εθνική κουζίνα			σημεία 4		4
6.2.5	με διεθνή κουζίνα			σημεία 4		4
6.2.6	με υπηρεσία à la carte			σημεία 5		
6.3	Μπαρ					
6.3.1	πάγκος μπαρ στην κοινή αίθουσα			σημεία 7		
6.3.2	πάγκος μπαρ που βρίσκεται σε ξεχωριστό δωμάτιο	Y	Y	σημεία 8		
6.4	Αθλητικές και ψυχαγωγικές εγκαταστάσεις					
6.4.1	γήπεδο τένις (κάθε γήπεδο)			σημεία 5		5
6.4.2	εξωτερική πισίνα			σημεία 6		6
6.4.3	εσωτερική πισίνα			σημεία 8		8
6.4.4	γήπεδο γκολφ			σημεία 8		
6.4.5	για άλλες εγκαταστάσεις (μίνι γκολφ, μπόουλινγκ, επιτραπέζιο ποδόσφαιρο κ.λπ.)			σημεία 2		

6.5	Ξεχωριστές αίθουσες για ανάγνωση, τηλεόραση, συνέδρια, παιχνίδια ενηλίκων κ.λπ.			σημεία 3		3
6.6	Χώρος παιδιών					
6.6.1	έκταση 25 έως 30 τετραγωνικών μέτρων			σημεία 2		
6.6.2	εμβαδού άνω των 30 m2			σημεία 3		
6.6.3	εάν με βοηθό			σημεία 3		
6.7	Περιοχή του καταλύματος που είναι διαθέσιμη στους πελάτες					
6.7.1	τουλάχιστον 5 τετραγωνικά μέτρα ανά δωμάτιο			σημεία 2		
6.7.2	τουλάχιστον 25 m2 ανά δωμάτιο			σημεία 5		
6.7.3	τουλάχιστον 50 m2 ανά δωμάτιο			σημεία 8		
6.7.4	τουλάχιστον 100 m2 ανά δωμάτιο			σημεία 12		
6.8						
6.8.1	τουλάχιστον μία κατά τη διάρκεια του οικονομικού έτους			σημεία 2		2
6.8.2	σε κάθε όροφο	Y	Y	σημεία 3		√
				σύνολο		233



Παράρτημα Η.3.3. « Κριτήρια κατάταξης στο τουρκικό σύστημα ξενοδοχείου Γ»

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ 5 *	ΒΑΘΜΟΙ	ΒΑΘΜΟΣ 5*
<u>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΚΑΙ ΓΕΝΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ</u>		
Εξωτερική επένδυση και εμφάνιση του κτιρίου ή των κτιρίων,		
- Ειδικό υλικό	3	3
- Έτοιμος σοβάς, ψηφιδωτό κ.λπ.	2	
- Ζωγραφική, ασβέστης	1	
Γενική εμφάνιση της εγκατάστασης και αρμονία με το περιβάλλον	3	3
Έχοντας μια διαφημιστική πινακίδα στην είσοδο της εγκατάστασης,		
- Φωτεινές επιγραφές	2	2
- Άλλοι	1	
Λήψη γενικών μέτρων ασφαλείας στην είσοδο της εγκατάστασης και τοποθέτηση της εγκεκριμένης από το Υπουργείο πινακίδας		2
<u>ΟΡΓΑΝΩΣΗ Κ'ΗΠΩΝ ΚΑΙ ΥΠΑΙΘΡΙΩΝ ΧΩΡΩΝ</u>		
Διαμόρφωση κήπου ανοικτού για χρήση από τον πελάτη	3	3
Καθαριότητα και συνεχής συντήρηση	3	3
Φωτισμός	2	2
Διάταξη ανοιχτών χώρων για την ενίσχυση της θέας	2	2
<u>ΑΙΘΟΥΣΑ ΕΙΣΟΔΟΥ – ΥΠΟΔΟΧΗΣ</u>		
Πόρτα εισόδου- (προστίθεται 1 πόντος εάν διαθέτει φωτοκύτταρο)		
- Περιστρεφόμενη πόρτα ή spoiler	3	2
- Κανονική πόρτα	1	
Επένδυση δαπέδου,		
- Ειδικό υλικό	6	
- Γρανίτης, μάρμαρο, κεραμικά πλακίδια, παρκέ από μασίφ ξύλο	4	4
- Πλακάκια, παρκέ κ.λπ.	2	
Διακόσμηση,		
- Ειδικός διακανονισμός	5	5
- Καλή οργάνωση	3	
- Κανονική οργάνωση	1	
Εμφάνιση τιμών στη ρεσεψιόν	2	2
(Οι εφαρμοζόμενες τιμές θα πρέπει να εμφανίζονται σε ξένο νόμισμα ή/και YTL).		
Επίδειξη πιστοποιητικού τουριστικής επιχείρησης στη ρεσεψιόν	1	1
Σχέσεις με πελάτες και συμβουλευτικές υπηρεσίες,		
- Σε ανεξάρτητο γραφείο	4	
- Ξεχωριστά από την υποδοχή	3	3



- Ξεχωριστός χώρος υποδοχής	2	
- Υποδοχή	1	
Χώρος φύλαξης αποσκευών	2	2
Παραλαβή των αντικειμένων του πελάτη από την είσοδο των αποσκευών και μεταφορά τους στα δωμάτια μέσω υπηρεσιακής σκάλας ή υπηρεσιακού ανελκυστήρα	2	2
Υπεύθυνος μεταφοράς εμπορευμάτων	1	1
(Εάν η υπηρεσία αυτή παρέχεται 24 ώρες την ημέρα και από ένστολο προσωπικό, προστίθενται 2 βαθμοί).		
Χρηματοκιβώτιο πελατών (επαρκές για τη χωρητικότητα)	2	2
Διαδικασίες εξαγωγής λογαριασμού και κράτησης,		
(1 πόντος προστίθεται εάν η κράτηση μπορεί να γίνει μέσω διαδικτύου).	1	
- Μηχανογράφηση όλων των συναλλαγών	3	4
- Μηχανογράφηση μόνο των συναλλαγών λογαριασμού ή κράτησης	1	
Σύστημα αποστολής μηνυμάτων για τα δωμάτια	2	2
Κοσμήματα, αναμνηστικά, αρώματα, μπουτίκ, γραφική ύλη, "εφημερίδες - περιοδικά - καρτ ποστάλ" κ.λπ. σημεία πώλησης (2 βαθμοί για κάθε σημείο πώλησης, σύνολο 10 βαθμοί που δεν μπορούν να ξεπεραστούν)	2	4
Έκθεση ή/και πώληση εθνικών ή τοπικών προϊόντων χειροτεχνίας	2	2
Κουρέας-κομμωτής	2	2
(προστίθενται 2 βαθμοί εάν διοργανώνονται σε διαφορετικούς χώρους).		
Εθνική ή διεθνής τηλεφωνική υπηρεσία χωρίς τηλεφωνικό κέντρο και σύνδεση υποδοχής, όπου οι πελάτες δεν θα ενοχλούνται και δεν θα ενοχλούν το περιβάλλον	2	2
Υπηρεσία βαφής παπουτσιών	2	2
(Θα πρέπει να αναφέρεται στο έγγραφο του ξενοδοχείου ότι παρέχεται αυτή η υπηρεσία).		
Υπηρεσία Internet στο λόμπι ή/και στο σαλόνι (2 πόντοι)	2	2
Εκπομπή μουσικής σε δημόσιους χώρους	2	2
Περιοδική έντυπη έκδοση (περιοδικό κ.λπ.) που προωθεί το ξενοδοχείο	1	1
<u>LIFT – ΑΝΕΛΚΙΣΤΗΡΕΣ</u>		
Ανύψωση ανάλογη της χωρητικότητας,		
- Πλήρως αυτόματο (φωτοκύτταρο)	4	4
- Ημιαυτόματο	2	
- Κανονικό	1	
Γενική άποψη του ανελκυστήρα,		
- Πολύ καλά	3	3
- Καλή	2	
- Κανονικό	1	
Ανελκυστήρας υπηρεσίας και κλιμακοστάσιο (εκτός από την έξοδο κινδύνου, το κλιμακοστάσιο και τον ανελκυστήρα πελάτη)		
- Ανελκυστήρας και σκάλες	3	1
- Lonely lift	2	
- Μοναχική σκάλα	1	



ΔΙΑΔΡΟΜΟΙ ΚΑΙ ΣΚΑΛΕΣ ΟΡΟΦΩΝ		
Επένδυση δαπέδου,		
- Χαλί ή ειδικό υλικό με ειδικό υφαντό έμβλημα	6	
- Γρανίτης, μάρμαρο, κεραμικά πλακίδια, μάλλινος τάπητας, παρκέ από μασίφ ξύλο	4	4
- Συνθετικός τάπητας ή παρκέ	2	
- Ψηφιδωτό κ.λπ.	1	
Φωτισμός στους διαδρόμους ώστε να εξασφαλίζεται η εύκολη ανάγνωση των αριθμών των δωματίων	2	2
Ομάδα καθισμάτων στον ανελκυστήρα ή στα κλιμακοστάσια, που επιτρέπει στους πελάτες να κάθονται και να περιμένουν εάν είναι απαραίτητο	2	2
Στα δάπεδα,		
-Γραφείο ορόφου (προστίθενται 2 βαθμοί εάν συνδέεται άμεσα με το κλιμακοστάσιο ή τον ανελκυστήρα)	2	2
-Καθαρισμός ντουλαπιού	1	
Τηλεφωνική εξυπηρέτηση στους διαδρόμους σε συνεργασία με τη ρεσεψιόν	2	
ΥΠΝΟΔΩΜΑΤΙΑ		
Κλειδαριές πορτών,		
- Σύστημα κρυπτογραφημένων καρτών	5	5
- Ανοίγει εξωτερικά μόνο με κλειδί, εσωτερικά με χερούλι πόρτας ή πόμολο	3	
- Ανοίγει από έξω και από μέσα με χερούλι ή πόμολο πόρτας	1	
Επένδυση δαπέδου,		
- Χαλί ή ειδικό υλικό με ειδικό υφαντό έμβλημα	6	
- Γρανίτης, μάρμαρο, κεραμικά πλακίδια, μάλλινος τάπητας, παρκέ από μασίφ ξύλο	4	4
- Συνθετικός τάπητας ή παρκέ	2	
- Μωσαϊκό κ.λπ.	1	
Καναπές, καρέκλες καλής ποιότητας και τραπέζι του καφέ (εκτός από τα τραπέζια και τις καρέκλες που χρησιμοποιούνται στο μπαλκόνι).		
- Σε δίκλινα δωμάτια (συμπεριλαμβανομένου του γαλλικού κρεβατιού), μία πολυθρόνα ή καρέκλα καλής ποιότητας και ένα τραπεζάκι σαλονιού για κάθε κρεβάτι	3	3
- Μια πολυθρόνα ή μια καρέκλα καλής ποιότητας και ένα τραπεζάκι στο δωμάτιο	1	
Φωτιστικό νυκτός/λαμπτήρας ανάγνωσης	1	1
Χρηματοκιβώτιο πολύτιμων αντικειμένων,		
(2 βαθμοί προστίθενται εάν ο φορητός υπολογιστής μπορεί να τοποθετηθεί και υπάρχουν εγκαταστάσεις φόρτισης).	2	
- Κρυπτογραφημένο	3	5
- Με κλειδί	1	
Φωτισμός του καθρέφτη τουαλέτας	1	1
Καθρέφτης πλήρους μήκους	2	2
Γενικός φωτισμός του χώρου	2	2
Τηλεφωνική εξυπηρέτηση στα δωμάτια	2	2

Επίπλωση και διακόσμηση των δωματίων,		
- Ειδική επίπλωση	6	6
- Έπιπλα στο σύνολό τους	4	
- Επίπλωση με χωριστά στοιχεία	2	
Γραφείο στα δωμάτια	2	2
Βαλίτσες στα δωμάτια	1	1
Κρεβάτι (χωρίς επιφυλάξεις),		
- Κρεβάτι ειδικής ποιότητας	5	5
- Στρώμα με ελατήριο	3	
Σύστημα διακόπτη που ελέγχει το φωτισμό του δωματίου (εκτός του μπάνιου) δίπλα στο κρεβάτι	2	2
Κλινοσκεπάσματα σε αρμονία με τη διακόσμηση του δωματίου	2	2
Η ποιότητα των μαξιλαριών, των σεντονιών, των παπλωματοθηκών κ.λπ,		
- Πολύ καλή ποιότητα	3	3
- Καλή ποιότητα	2	
- Κανονική ποιότητα	1	
Η ύπαρξη μενού μαξιλαριών ή παπλωμάτων και η παροχή αυτής της υπηρεσίας (2 βαθμοί το καθένα)	2	4
Αλλαγή μαξιλαροθηκών και κλινοσκεπασμάτων,		
- Αλλαγή κάθε μέρα	3	3
- Αλλαγή κάθε 2 ημέρες	1	
Υπηρεσία προετοιμασίας του δωματίου και του κρεβατιού για χρήση (Στροφή προς τα κάτω)	2	2
Κουρτίνα σε αρμονία με τη διακόσμηση του δωματίου,		
(1 πόντος προστίθεται εάν υπάρχει κουρτίνα συγκράτησης του ηλιακού φωτός).		
- Ποιοτικές κουρτίνες και τούλι με επένδυση	5	6
- Περσίδες ή ρολά και τούλι	4	
- Ποιοτικές χοντρές κουρτίνες και τούλι	3	
- Μοναχική παχιά κουρτίνα	1	
Βερνίκι παπουτσιών, πανί για σκούπισμα παπουτσιών, υλικό για ράψιμο, σακούλα για βρώμικα ρούχα, παντόφλες μιας χρήσης, σίδερο, κρεμάστρες, ομπρέλες, σημειωματάρια, στυλό κ.λπ.		
(1 βαθμός για κάθε ένα, όχι πάνω από 6 βαθμούς συνολικά)	1	6
Υπηρεσία Διαδικτύου στα δωμάτια	2	2
Κιάλια πόρτας, κλειδαριά ασφαλείας πόρτας (1 πόντος το καθένα)	1	3
Έγγραφα ξενοδοχείων,		
(Τιμοκατάλογοι διαφόρων μονάδων, πληροφορίες σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες, εισαγωγικές εκδόσεις)		
- Παρουσίαση του εγγράφου του ξενοδοχείου σε πολύ καλής ποιότητας κιτ	3	3
- Παρουσίαση του εγγράφου του ξενοδοχείου σε κανονικό κιτ ποιότητας	1	
Ηχομόνωση μεταξύ των δωματίων	2	2
Συστήματα εξοικονόμησης ενέργειας σε χώρους	3	3
Τηλεόραση στα δωμάτια	4	5

(2 βαθμοί προστίθενται εάν η ρύθμιση του ρυθμιστή έντασης ήχου είναι σταθερή, 1 βαθμός προστίθεται εάν παρέχονται πληροφορίες σχετικά με τα τηλεοπτικά κανάλια).	1	
Εκπομπές που διαφημίζουν το ξενοδοχείο στις τηλεοράσεις των δωματίων (Κάθε γλώσσα 1 πόντος δεν μπορεί να υπερβαίνει τους 3 πόντους)	1	2
Δορυφορική ή καλωδιακή τηλεόραση στα δωμάτια	2	2
Σύστημα διαδραστικής τηλεόρασης	4	
DVD player, VCD player, MP3 player, συνδρομητική τηλεόραση κ.λπ.	1	1
(Αξιολογείται αν υπάρχει σε όλα τα δωμάτια.)		
Ψυγείο στα δωμάτια (αν περιέχει είδη τροφίμων και ποτών, τιμοκατάλογο και υλικά παροχής υπηρεσιών που σχετίζονται με τα υπάρχοντα είδη τροφίμων και ποτών, θεωρείται μίνι μπαρ).		
- Σε κάθε δωμάτιο (Ψυγείο 2 πόντοι, μίνι μπαρ 6 πόντοι)	2	6
- Τουλάχιστον το 50% των δωματίων (Ψυγείο 1 πόντος, μίνι μπαρ 3 πόντοι)	1	
Να υπάρχει βραστήρας, φλιτζάνια, τσάι, καφές κ.λπ. στα δωμάτια όπου ο πελάτης μπορεί να ετοιμάσει το δικό του τσάι και καφέ	2	2
Μέτρα που λαμβάνονται κατά των ενοχλητικών παραγόντων στο περιβάλλον (τρένο, σταθμός λεωφορείων, αεροδρόμιο, εργοστάσια και εργαστήρια, διαδρομή αυτοκινητοδρόμου κ.λπ.)	4	4
Διαμόρφωση δωματίου και ορόφου για μη καπνίζοντες,		
(Αξιολογείται εάν υπάρχει ειδική πινακίδα στην πόρτα του δωματίου ή στο πάτωμα, δεν υπάρχουν σταχτοδοχεία, σπέρτα στα δωμάτια και οι πληροφορίες περιλαμβάνονται στο φυλλάδιο, δεν αξιολογείται εάν είναι λιγότερο από το 5% της συνολικής χωρητικότητας του δωματίου)		
- Πλήρης διαχωρισμός ενός ορόφου της εγκατάστασης	4	4
- Διαμόρφωση δωματίου μόνο	2	
ΜΠΑΝΙΑ		
Επιστρώσεις δαπέδων,		
- Ειδικό υλικό	6	6
- Γρανίτης, μάρμαρο, κεραμικό κ.λπ.	4	
- Πλακάκια κ.λπ.	2	
Χώρος κολύμβησης (μπανιέρα, ντουζιέρα κ.λπ.),		
- Πολύ καλή ποιότητα	4	4
- Καλή ποιότητα	2	
- Κανονική ποιότητα	1	
Αξεσουάρ,		
(Θήκη ασφαλείας, διανομέας σαπουνιού, θήκη πετσέτας, άγκιστρο ρούχων, θήκη χαρτιού τουαλέτας, πρίζα με αναγραφόμενη τάση) (1 πόντος για κάθε μία).	1	6
Μεγεθυντικός καθρέφτης,		
- Φωτισμένο	2	2
- Κανονικό	1	
Επαρκής φωτισμός του μπάνιου	2	2
Πετσέτα ποδιών μπάνιου	1	1
Κουρτίνα μπάνιου ή διαχωριστικό με την ίδια λειτουργία,		
- Γυαλί κ.λπ. ειδικό υλικό	3	3

- Σκληρό πλαστικό κ.λπ. υλικό	2	
- Άλλοι	1	
Νιπτήρας, φωτιζόμενος καθρέφτης και αιθάλη, (1 βαθμός προστίθεται εάν ο καθρέφτης εμποδίζει τη συγκράτηση υδρατμών).	1	
- Νιπτήρας με πάγκο και μεγάλο καθρέφτη	4	4
- Νιπτήρας με βάθρο, καλής ποιότητας υλικό	3	
- Κανονικός νεροχύτης, υλικό καλής ποιότητας	1	
Βραχίονες και βρύσες,		
- Ρυθμιζόμενο ή φωτοκύτταρο	3	
- Καλή ποιότητα	2	2
- Κανονική ποιότητα	1	
μπάνιερς	3	4
(1 βαθμός προστίθεται εάν υπάρχει σύστημα εξοικονόμησης νερού)	1	
Τηλέφωνο στο μπάνιο	2	
Σύστημα συναγερμού στο μπάνιο σε σχέση με τη ρεσεψιόν	1	
Στεγνωτήρας μαλλιών στο μπάνιο	2	2
(Εάν υπάρχει σύστημα ρύθμισης και ελέγχου της θερμοκρασίας, προστίθεται 1 βαθμός).	1	
Σαπούνι, σαμπουάν, τσάντα υγιεινής, σκουφάκι για το ντους, βαμβάκι για το μακιγιάζ, μπουρνούζι, σετ οδοντιατρικής φροντίδας, αφρός για το ντους, χαρτί υγείας, χτένα, πανί πλύσης, λουσιόν σώματος, μαλακτικό, ζυγαριά κ.λπ.		
(1 βαθμός το καθένα, που δεν υπερβαίνει τους 10 βαθμούς συνολικά)	1	10
Πετσέτες χεριών και μπάνιου που δεν έχουν χάσει την ποιότητά τους (προστίθεται 1 βαθμός αν έχουν έμβλημα)	1	
-Αλλαγή κάθε μέρα ή περιβαλλοντικά ευαίσθητο σύστημα (υπό την προϋπόθεση ότι ο πελάτης ενημερώνεται)	4	4
- Αλλαγή κάθε 2 ημέρες	1	
Σύστημα ακρόασης τηλεόρασης ή/και μουσικής μετάδοσης στο μπάνιο	1	1
ΑΪΘΟΥΣΑ ΚΑΘΙΣΜΑΤΩΝ – ΚΟΙΝΟΥ		
Επίπεδα,		
- Χαλί ή ειδικό υλικό με ειδικό υφαντό έμβλημα	6	
- Γρανίτης, μάρμαρο, κεραμικά πλακίδια, μάλλινος τάπητας, παρκέ από μασίφ ξύλο	4	4
- Συνθετικός τάπητας ή παρκέ	2	
- Μωσαϊκό κ.λπ.	1	
Διακόσμηση,		
- Ειδικός διακανονισμός	5	5
- Καλή οργάνωση	3	
- Κανονική οργάνωση	1	
Στοιχεία επίπλωσης,		
- Ειδικό υλικό	5	5
- Καλό υλικό	3	
- Κανονικό υλικό	1	

Αναγνωστήριο ή κατάλληλος χώρος	2	4
(προστίθενται 2 βαθμοί εάν διατηρούνται τουλάχιστον 5 είδη περιοδικών ή τουρκικών έργων μεταφρασμένων σε ξένες γλώσσες).		
Δυνατότητα παρακολούθησης τηλεόρασης- (προστίθενται 2 βαθμοί εάν υπάρχει υπηρεσία cinevision κ.λπ.)	2	
- Ξεχωριστή αίθουσα ή περιοχή τηλεόρασης	2	
- Σε κατάλληλο σημείο στο σαλόνι	1	
Ζωντανή μουσική στο λόμπι ή στο σαλόνι, με συνοδεία πιάνου, άρπας κ.λπ. στο πλαίσιο του προγράμματος (οι βαθμοί απονέμονται εφόσον ο πελάτης έχει ενημερωθεί και υπάρχει προηγούμενο πρόγραμμα ή συμφωνία με τον καλλιτέχνη).		
- 6 ημέρες την εβδομάδα	6	
- 4 ημέρες την εβδομάδα	4	
- 2 ημέρες την εβδομάδα	2	
<u>ΜΠΑΡΕΣ</u>		
Ξεχωριστό σαλόνι όπου παρέχεται υπηρεσία αμερικανικού μπαρ (Αξιολογείται εάν είναι ενεργό)	4	4
Μπαρ που σερβίρουν ποτά εκτός από το βαθμολογημένο αμερικανικό μπαρ-σαλόνι		
(Αξιολογούνται οι ενεργές μπάρες) (2 βαθμοί η καθεμία, που δεν υπερβαίνουν τους 6 βαθμούς συνολικά)	2	2
Υλικά και εξοπλισμός μπαρ,		
- Χρήση υλικών και εξοπλισμού κατάλληλων για το είδος του ποτού	3	3
- Αν και τα υλικά και ο εξοπλισμός που είναι κατάλληλα για το είδος του ποτού δεν είναι πλήρη, βρίσκονται σε επίπεδο που δεν διαταράσσει την υπηρεσία .	1	
Παγομηχανή	3	3
<u>ΠΡΩΙΝΟ, ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΩΜΑΤΙΟΥ ΚΑΙ ΜΠΟΥΦΕΣ</u>		
Αίθουσα πρωινού,		
- Εγκαταστάσεις που σερβίρουν πρωινό στην αίθουσα πρωινού	6	6
- Εγκαταστάσεις που σερβίρουν πρωινό σε εστιατόριο	4	
- Εγκαταστάσεις που σερβίρουν πρωινό στο σαλόνι	2	
κουζίνα πρωινού (συνδέεται με την αίθουσα όπου παρέχεται η υπηρεσία πρωινού),		
- Αυτοτελές χώρος πρωινού	4	4
- Ξεχωριστός χώρος στην κουζίνα ή με μπουφέ	2	
Εξοπλισμός του γραφείου πρωινού,		
- Υλικά και εξοπλισμός κατάλληλοι για το είδος του φαγητού και του ποτού	3	3
- Αν και τα υλικά και ο εξοπλισμός που είναι κατάλληλα για το είδος του φαγητού και του ποτού δεν είναι πλήρη, βρίσκονται σε επίπεδο που δεν διαταράσσει την εξυπηρέτηση .	1	
Υλικά εξυπηρέτησης (πιρούνι, κουτάλι, μαχαίρι, ποτήρι κ.λπ.),		
- Πολύ καλή ποιότητα και εμβληματική	3	3
- Καλή ποιότητα	2	



- Κανονική ποιότητα	1	
Υπηρεσία μπουφέ,		
(Αξιολογείται σε δωμάτια ή/και σε τουλάχιστον μία τοποθεσία υπό την προϋπόθεση ότι ο πελάτης ενημερώνεται)		
- 24ωρη εξυπηρέτηση	4	
- Ανοιχτά μέχρι τις 24:00	2	
Υπηρεσία δωματίου,		
(Αξιολογείται εάν αναφέρεται στο έγγραφο του ξενοδοχείου, εάν υπάρχει τιμοκατάλογος στα δωμάτια και εάν υπάρχει υπηρεσιακή σκάλα ή ανελκυστήρας όπου μπορεί να παρασχεθεί αυτή η υπηρεσία)		
- 24ωρη εξυπηρέτηση	4	4
- Ανοιχτά 06:00 - 24:00	2	
Συσκευή κρύου και ζεστού φαγητού που χρησιμοποιείται κατά τη στιγμή του σερβιρίσματος για τη διατήρηση των τροφίμων που σερβίρονται στην υπηρεσία δωματίου	2	2
Παρασκευή και σερβίρισμα τουρκικού καφέ και τσαγιού σύμφωνα με τις παραδόσεις	2	2
<u>ΔΙΘΟΥΣΕΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ ΚΑΙ ΖΑΧΑΡΟΠΛΑΣΤΕΙΑ</u>		
Εστιατόριο ή καφετέρια στην εγκατάσταση (10 βαθμοί)	10	10
Εκτός από το εστιατόριο, ξεχωριστές αίθουσες εστίασης συνδεδεμένες με την κουζίνα ή με ειδικές κουζίνες (τουρκικές, κινεζικές, ιταλικές, γαλλικές, μεξικανικές κ.λπ.).	5	5
(5 βαθμοί έκαστος, που δεν υπερβαίνουν συνολικά τους 20 βαθμούς)		
Παροχή υπηρεσιών εστίασης εξ ολοκλήρου με προσωπικό εξυπηρέτησης	5	5
(Δεν αξιολογείται σε εγκαταστάσεις που λειτουργούν με σύστημα all-inclusive).		
Ζαχαροπλαστείο,		
- Ξεχωριστό σαλόνι	5	5
- Καροτσάκι εξυπηρέτησης κέικ ή υπηρεσία σε ένα σημείο	2	
<u>ΜΟΝΑΔΕΣ ΨΥΧΑΓΩΓΙΑΣ</u>		
Νυχτερινό κέντρο ή ντισκοτέκ,		
- Κουζίνα εξυπηρέτησης σε περίπτωση τροφοδοσίας	4	
- Μπουφές χωρίς φαγητό	2	
Επένδυση δαπέδου,		
- Χαλί ή ειδικό υλικό με ειδικό υφαντό έμβλημα	6	
- Γρανίτης, μάρμαρο, κεραμικά πλακίδια, μάλλινος τάπητας, παρκέ από μασίφ ξύλο	4	4
- Συνθετικός τάπητας ή παρκέ	2	
- Μωσαϊκό κ.λπ.	1	
Διακόσμηση,		
- Ειδικός διακανονισμός	5	5
- Καλή οργάνωση	3	
- Κανονική οργάνωση	1	
Στοιχεία επίπλωσης,		



- Ειδικό υλικό	5	5
- Καλό υλικό	3	
- Κανονικό υλικό	1	
Απομόνωση για την αποφυγή θορύβου	4	4
Στοιχεία σερβιρίσματος (πιρουνία, κουτάλια, μαχαίρια, πιάτα, ποτήρια κατάλληλα για το συγκεκριμένο ποτό, τραπεζομάντιλα, χαρτοπετσέτες κ.λπ.)		
- Πολύ καλή ποιότητα, με έμβλημα	3	3
- Καλή ποιότητα	2	
- Κανονική ποιότητα	1	
Δωμάτιο προετοιμασίας καλλιτεχνών (αξιολογείται αν υπάρχει ντους, τουαλέτα και τραπέζι μακιγιάζ) ή χώρος για δισκοθήκες	3	
<u>ΑΙΘΟΥΣΕΣ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΕΩΝ, ΣΥΣΚΕΨΕΩΝ - ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΧΡΗΣΕΩΝ</u>		
Αίθουσα συνεδριάσεων,		
(Τουλάχιστον 3 αίθουσες εργασίας, αίθουσες μετάφρασης και διερμηνείας, γραμματειακές υπηρεσίες και φουαγιέ, διάταξη καθισμάτων για το συνέδριο) (10 βαθμοί)	10	10
Υπηρεσία άμεσης μετάφρασης (ταυτόχρονης) στην αίθουσα συνεδριάσεων,		
- Σταθερό σύστημα	4	
- Ανάθεση αυτής της υπηρεσίας σε εξωτερικούς συνεργάτες	2	2
Κινηματογράφος ή αίθουσα θεάτρου	4	
Αίθουσες συνεδριάσεων ή πολλαπλών χρήσεων (3 βαθμοί για κάθε αίθουσα, σύνολο 15 βαθμοί)	15	
(Οι αίθουσες εκτός από τις αίθουσες που έχουν βαθμολογηθεί αξιολογούνται.)		
Συναντήσεις, σεμινάρια κ.λπ. εγκαταστάσεις και εξοπλισμός που απαιτούνται για τις εκδηλώσεις (ηχοσύστημα, προβολέας, προβολέας, μηχανή διαφανειών, κινηματογραφική μηχανή, φορητή κινηματογραφική οθόνη, βήμα, κασετόφωνο κ.λπ.		
<u>ΠΙΣΙΝΕΣ ΛΕΞΑΜΕΝΕΣ ΚΟΛΥΜΒΗΣΗΣ</u>		
Πισίνες,		
(Αξιολογείται εάν υπάρχουν πλευρικές μονάδες και σύστημα φιλτραρίσματος).		
(προστίθενται 2 βαθμοί για κάθε πισίνα που είναι ανοικτή σε γενική χρήση, εκτός από τις αξιολογημένες πισίνες, το σύνολο δεν μπορεί να υπερβαίνει τους 6 βαθμούς).	2	
- Εσωτερική και εξωτερική πισίνα μαζί (10 πόντοι)	10	10
- Εσωτερική ή εξωτερική πισίνα	5	
Εκτός από τις αξιολογημένες πισίνες, πισίνες με νεροτσουλήθρες κ.λπ. για ψυχαγωγία στο νερό	3	
Αντιολισθητικό δάπεδο γύρω από την πισίνα	1	1
Ένδειξη των μετρήσεων βάθους	1	1
Ναυαγοσώστης με άδεια κατά τις ώρες χρήσης της πισίνας	2	2
Πινακίδες που αναφέρουν τις προφυλάξεις ασφαλείας σε τουλάχιστον 3 γλώσσες	1	1



Ντουλάπι και ντουλάπα για αλλαγή μαγιό	2	2
Τουαλέτα και ντους για άνδρες και γυναίκες	2	2
Μπουφές ή μπαρ που περιλαμβάνει μπουφέ	2	2
Εσωτερικός και περιβαλλοντικός φωτισμός της πισίνας	1	1
Εγκατάσταση όπου λαμβάνονται προφυλάξεις ασφαλείας στα στόμια όπου εκβάλλει το νερό της πισίνας	1	1
ΆΛΛΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ		
Ράφτης, υπηρεσία πλυντηρίου, σιδερώματος και στεγνού καθαρισμού, (Λαμβάνεται υπόψη εάν παρέχονται σακούλες πλυντηρίου στα δωμάτια και ο τιμοκατάλογος αναφέρεται στο έγγραφο του ξενοδοχείου).		
(2 βαθμοί ο καθένας, σύνολο 8 βαθμοί. Εάν οι υπηρεσίες αυτές εκτελούνται εκτός της εγκατάστασης, κάθε μία από αυτές είναι 1 βαθμός, σύνολο 4 βαθμοί)	4	2
Τουρκικά λουτρά	3	
(Σε περίπτωση οργάνωσης σύμφωνα με παραδοσιακές μεθόδους, προστίθεται 1 βαθμός).	1	
Σάουνα, χαμάμ, γυμναστήριο,		
(Αξιολογείται αν υπάρχει χώρος για αποδυτήρια, ντους, τουαλέτα και ανάπαυση).		
(3 βαθμοί έκαστος, που δεν υπερβαίνουν συνολικά τους 9 βαθμούς)	3	9
Μονάδες όπως μασάζ, θαλάσσια σπορ, τοξοβολία, σκοποβολή, ιππασία κ.λπ. που λειτουργούν με πιστοποιημένο προσωπικό (3 βαθμοί η καθεμία, που δεν υπερβαίνει τους 12 βαθμούς συνολικά)	3	
Δυνατότητες αξιοποίησης του ελεύθερου χρόνου (δραστηριότητες χόμπι, πινγκ πονγκ, μπιλιάρδο, βελάκια, σκάκι κ.λπ.) (1 βαθμός για κάθε μία, που δεν υπερβαίνει τους 5 βαθμούς συνολικά)	1	
Αθλητικές εγκαταστάσεις: γήπεδο βόλεϊ, γήπεδο μπάσκετ, γήπεδο ποδοσφαίρου, γήπεδο τένις, γήπεδο γκολφ, σκουός, μπόουλινγκ κ.λπ.		3
(3 βαθμοί έκαστος, που δεν υπερβαίνουν συνολικά τους 15 βαθμούς)	3	
Μονάδες υγείας, κέντρων ομορφιάς, θερμαλισμού κ.λπ.	1	
(5 βαθμοί έκαστος, που δεν υπερβαίνουν τους 10 βαθμούς συνολικά)	5	5
Εξοπλισμός και οργάνωση της υπηρεσίας πρώτων βοηθειών,		
- Ιατρείο	3	
- Εργαλεία και εξοπλισμός για την πλήρη παροχή υπηρεσιών πρώτων βοηθειών	1	1
Παροχή υπηρεσιών πρώτων βοηθειών,		
- Με συμβεβλημένο γιατρό (εξαιρουμένης της ιατρικής της εργασίας)	5	
- Με υγειονομικό προσωπικό	2	
- Προσωπικό με πιστοποιητικό πρώτων βοηθειών	1	1
ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΤΟΥΑΛΕΤΕΣ		
Επένδυση δαπέδων και τοίχων,		
- Ειδικό υλικό	6	
- Γρανίτης, μάρμαρο, κεραμικό κ.λπ.	4	4
- Πλακάκια κ.λπ.	2	
Επενδύσεις τοίχων,		
- Μέχρι το ταβάνι	3	3



- Μισή επίστρωση	2	
Καθαριότητα και συνεχής φροντίδα,		
- Πολύ καθαρό και καλά συντηρημένο	7	7
- Καθαρό και καλά συντηρημένο	2	
Επαρκής αερισμός	3	3
Μπανιέρες ντους νιπτήρες (1 βαθμός προστίθεται εάν υπάρχει σύστημα εξοικονόμησης νερού)	1	
- Ενσωματωμένο ή φωτοκύτταρο	3	
- Πορσελάνη, κεραμικά	2	2
- Άλλο	1	
Υγιεινό χαρτί κάλυψης καθίσματος τουαλέτας,		
- Μηχανικό σύστημα	3	
- Άλλοι	2	2
Κάδος απορριμμάτων,		
- Φωτοκύτταρο	3	
- Πετάλι	2	2
- Άλλοι	1	
Η ποιότητα και η συμβατότητα του νιπτήρα και της εταζέρας,		
- Νιπτήρας με πάγκο και μεγάλο καθρέφτη	4	4
- Ποδικός νιπτήρας και βάθρο, καλής ποιότητας	2	
- Κανονικός νιπτήρας και βάθρο, καλής ποιότητας	1	
Εμφάνιση και ποιότητα του καθρέφτη	3	3
Εγκατάσταση στεγνώματος χεριών,		
- Με φωτοκύτταρο για χαρτί κουζίνας	3	3
- Με χαρτοπετσέτα ή ρολό πετσέτας	2	
- Με μηχανή	1	
Φωτιστικά σώματα,		
- Ρυθμιζόμενο ή φωτοκύτταρο	3	3
- Καλή ποιότητα	2	
- Κανονική ποιότητα	1	
<u>ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ</u>		
Διευθυντής, διευθυντής λογιστηρίου, διευθυντής προσωπικού κ.λπ.	1	
(1 βαθμός έκαστος, που δεν υπερβαίνει τους 5 βαθμούς συνολικά)		5
Επίπεδο επαγγελματικών γνώσεων και τρόπων συμπεριφοράς του διοικητικού προσωπικού (εκπαιδευμένο και έμπειρο),	3	3
Προγράμματα κατάρτισης στο χώρο εργασίας που εφαρμόζονται από τη διοίκηση σε ορισμένες περιόδους με σκοπό την αύξηση του επιπέδου των υπηρεσιών και παραδείγματα εφαρμογής (3 μονάδες)	3	3
Μονάδες προσωπικού,		
- Αλλαγή θέσεων	1	1
- Ντους, τουαλέτα και νιπτήρες	1	1
- Καθιστικά και χώροι φαγητού	1	1
- Κοιτώνες	1	1



(1 πόντος το καθένα)		
Καθαρισμός και συνεχής συντήρηση των διαμερισμάτων του προσωπικού,		
- Πολύ καθαρό και καλά συντηρημένο	7	7
- Καθαρό και καλά συντηρημένο	2	
Αναλογία του συνολικού αριθμού προσωπικού προς τη δυναμικότητα των εγκαταστάσεων,		
- 1 μέλος του προσωπικού για 1-2 κρεβάτια (10 πόντοι)	10	
- 1 μέλος του προσωπικού για 3-4 κρεβάτια	6	3
- 1 μέλος του προσωπικού για 5-6 κρεβάτια	3	
Το επίπεδο των επαγγελματικών γνώσεων και των τρόπων συμπεριφοράς του προσωπικού εκτός του διοικητικού προσωπικού και η συμπεριφορά του απέναντι στους πελάτες,		
- Εξαιρετικές υπηρεσίες με εξειδικευμένο προσωπικό	5	
- Καλή εξυπηρέτηση με καταρτισμένο προσωπικό	3	3
- Καλή εξυπηρέτηση με κανονικό προσωπικό	1	
Ειδικός και καθαρός ρουχισμός κατάλληλος για την εργασία και τους χώρους εργασίας τους	4	
(προστίθενται 2 βαθμοί εάν το προσωπικό φέρει κονκάρδα με το όνομά του).		6
Ο λόγος του αριθμού του προσωπικού υποδοχής και εξυπηρέτησης που μιλάει μια ξένη γλώσσα προς το συνολικό αριθμό του προσωπικού υποδοχής και εξυπηρέτησης,		
- 50% και άνω γνωρίζουν μια ξένη γλώσσα	3	
- Λιγότερο από το 50% γνωρίζει μια ξένη γλώσσα	1	1
Εξωτερική εμφάνιση, φροντίδα και καθαριότητα του προσωπικού	4	4
Χρόνος εκπλήρωσης του αιτήματος του πελάτη	2	2
<u>ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ</u>		
Περιβαλλοντική καθαριότητα,		
- Πολύ καθαρό	5	5
- Καθαρό	2	
Καθαριότητα των χώρων πελατών,		
(Αξιολογούνται οι χώροι κοινής χρήσης που βρίσκονται σε συνεχή εξυπηρέτηση των πελατών).		
- Πολύ καθαρό και καλά συντηρημένο	8	8
- Καθαρό και καλά συντηρημένο	3	
Καθαρισμός των μονάδων εκτός των χώρων πελατών,		
- Πολύ καθαρό και καλά συντηρημένο	8	8
- Καθαρό και καλά συντηρημένο	3	
<u>ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ</u>		
Κλιματισμός (σύστημα θέρμανσης - ψύξης)		
- Όλοι οι τόμοι (10 μονάδες) (συμπεριλαμβανομένων των μονάδων προσωπικού, των τεχνικών υπηρεσιών κ.λπ. άλλων τμημάτων)	10	
- Μόνο σε κοινόχρηστους χώρους και υπνοδωμάτια	7	7
- Μόνο σε δημόσιους χώρους ή υπνοδωμάτια	5	



Ζεστό και κρύο νερό σε σταθερή και επαρκή πίεση	2	2
Δεξαμενή για την κάλυψη των αναγκών της εγκατάστασης σε περίπτωση διακοπής νερού	2	2
Εγκατάσταση επεξεργασίας για το οικιακό νερό του πελάτη που παρέχεται εκτός του δικτύου	3	
(Αξιολογείται εάν υπάρχει έκθεση επεξεργασίας λυμάτων)		
Σύστημα αποσκλήρυνσης νερού	2	2
Παροχή συνεχούς και επαρκούς ηλεκτρικού ρεύματος με την υποστήριξη γεννήτριας	4	4
Τα καλύμματα δαπέδου και τοίχων είναι κατάλληλα, χώρος εγκατάστασης με επαρκή φωτισμό και εξαερισμό	2	2
(1 βαθμός προστίθεται εάν ο χώρος εγκατάστασης βρίσκεται σε ανεξάρτητο κτίριο).	1	
Απασχόληση διπλωματούχου ή πιστοποιημένου προσωπικού σε χώρους εγκατάστασης	1	
Διατήρηση της υφιστάμενης εγκατάστασης στους χώρους εγκατάστασης και των οδηγιών χρήσης του χώρου εγκατάστασης και των προειδοποιητικών πινακίδων ασφαλείας σε εμφανή σημεία	1	
<u>ΣΤΑΘΜΕΥΣΗ, ΓΚΑΡΑΖ (Αξιολογείται εάν βρίσκεται εντός της εγκατάστασης και είναι ενεργή.)</u>		
Γκαράζ	6	
(Αξιολογείται εάν η εγκατάσταση υπερβαίνει το 20% της χωρητικότητας της αίθουσας)		
Χώρος στάθμευσης αυτοκινήτων (προστίθενται 2 βαθμοί αν είναι καλυμμένος)	2	
- Ο όροφος είναι καλά συντηρημένος σε ποσοστό 50% του αριθμού των δωματίων	3	3
- Η εγκατάσταση διαθέτει το 30% του αριθμού των δωματίων με καλά συντηρημένα δάπεδα	2	
- Η εγκατάσταση διαθέτει το 15% του αριθμού των δωματίων με καλά συντηρημένα δάπεδα	1	
Υπεύθυνο προσωπικό γκαράζ ή χώρου στάθμευσης	1	
(Εάν η υπηρεσία αυτή παρέχεται επί 24 ώρες, προστίθενται 2 βαθμοί).	2	3
<u>ΠΡΟΦΥΛΑΞΕΙΣ ΚΑΤΑ ΤΗΣ ΠΥΡΚΑΓΙΑΣ</u>		
Σύστημα προειδοποίησης πυρκαγιάς,		
- Αυτόματο σύστημα συναγερμού με κεντρικό πίνακα ελέγχου ευαίσθητο στη θερμότητα και τον καπνό	5	5
- Αυτόματο σύστημα συναγερμού με κεντρικό πίνακα ελέγχου ευαίσθητο μόνο στη θερμότητα ή στον καπνό	3	
- Αυτόματο ή τυπικό σύστημα συναγερμού ευαίσθητο στη θερμότητα ή τον καπνό	2	
Φωτεινές πινακίδες χωριστά από το ηλεκτρικό δίκτυο που δείχνουν τις οδούς εξόδου σε περίπτωση πυρκαγιάς σε κατάλληλα σημεία	3	3
Φωτισμός του κάδου διαφυγής χωριστά από το ηλεκτρικό δίκτυο	3	

(Δεν αξιολογείται αν υπάρχουν ζητήματα που θα εμποδίσουν την εκκένωση).		
Σύστημα απομόνωσης πυρκαγιάς σε ορόφους και διαδρόμους	3	
Για τη διευκόλυνση της εκκένωσης σε περίπτωση πυρκαγιάς, να υπάρχει κάτοψη ορόφου στην οποία να φαίνεται η θέση της εξόδου κινδύνου στα δωμάτια	1	1
Εκπαίδευση του προσωπικού σε θέματα πυρκαγιάς, διατήρηση των στοιχείων επικοινωνίας των οργανισμών που πρέπει να ειδοποιούνται κατά τη διάρκεια πυρκαγιάς στα αρμόδια πρόσωπα, κατανομή καθηκόντων και σχέδιο έκτακτης ανάγκης σε περίπτωση πυρκαγιάς	2	2
Σύστημα κλειδαριάς πόρτας που επιτρέπει το άνοιγμα των θυρών εξόδου κινδύνου από μέσα προς τα έξω χωρίς τη βοήθεια κλειδιού,		
- Σύστημα κλειδώματος με μπάρα	4	
- Άλλοι	2	2
Πυροσβεστήρες,		
- Αυτόματο σύστημα πυρόσβεσης με κεντρικό σύστημα ελέγχου (4 σημεία)	4	
(Σε περίπτωση παρουσίας σε όλες τις μονάδες, προστίθενται 2 βαθμοί)	2	
- Βαλβίδα και σωλήνας πυρόσβεσης	2	
- Χημικοί πυροσβεστήρες	1	1
ΑΠΟΘΗΚΕΣ		
Διάταξη των αποθηκών εξοπλισμού και υλικών σύμφωνα με τη δυναμικότητα των εγκαταστάσεων		
(Κάθε αποθήκη αξίζει 1 πόντο, όχι πάνω από 5 πόντους συνολικά)	1	5
Αποθήκευση αλκοολούχων ποτών,		
- Κελλάρι ποτών (προστίθενται 2 βαθμοί για την παρουσία και την πώληση συλλεκτικών οίνων)	3	3
- Ντουλάπα ποτών	1	
ΣΚΟΥΠΙΔΙΑ		
Αποθήκευση σκουπιδιών,		
- Αποθήκευση των απορριμμάτων σε κλειστές νάilon σακούλες στο χώρο αποθήκευσης απορριμμάτων	3	3
(Σε περίπτωση συστήματος ψυχρού αέρα, προστίθεται 1 βαθμός).	1	
- Αποθήκευση κλειστών νάilon σακουλών σε κλειστά βαρέλια	1	
Διαχωρισμός των στερεών αποβλήτων σε πλαστικό, χαρτί, γυαλί, μέταλλο κ.λπ. για ανακύκλωση	3	3
ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ		
Τήρηση των κανόνων υγιεινής και υγιεινής κατά την παρασκευή τροφίμων και ποτών,	2	2
Μέτρα που λαμβάνονται για την ασφάλεια της υγείας στην κολυμβητική δεξαμενή με οικιακό νερό και εγκλιματισμένο αέρα	2	2
(Αξιολογείται σε περίπτωση σύμβασης συντήρησης)	2	
Συμμόρφωση του εργατικού προσωπικού με τους κανόνες υγιεινής ανάλογα με την εργασία και τους χώρους εργασίας του	2	2



Τακτική καταπολέμηση παρασίτων	2	2
(Αξιολογείται εάν υπάρχει σύμβαση ή πρόγραμμα ψεκασμού)		
Η παρουσία σταθερών εγκαταστάσεων ψύξης και θέρμανσης κάτω από το τραπέζι σε ανοικτούς μπουφές	2	
ΡΥΘΜΙΣΗ ΓΙΑ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΣΩΜΑΤΙΚΗ ΑΝΑΠΗΡΙΑ		
Διαρρύθμιση για άτομα με ειδικές ανάγκες στην είσοδο της εγκατάστασης	2	2
Μέριμνα για τα άτομα με ειδικές ανάγκες στον κήπο που είναι ανοικτός για χρήση από τους πελάτες	2	2
Διατάξεις για άτομα με κινητικά προβλήματα στον ανελκυστήρα	2	2
Διάταξη νιπτήρα και τουαλέτας που αναγράφεται στις πόρτες ως προοριζόμενη για άτομα με κινητική αναπηρία	2	2
(προστίθενται 2 βαθμοί εάν είναι διαμορφωμένη ως κοινή χρήση ανδρών-γυναικών σε ξεχωριστό χώρο εκτός των γενικών τουαλετών).		
Διάταξη υπνοδωματίων για άτομα με σωματική αναπηρία	2	2
Οργανωμένα μπάνια δωματίων για άτομα με ειδικές ανάγκες	2	
Διαμόρφωση τουλάχιστον 3 μονάδων, όπως η είσοδος, το σαλόνι, το εστιατόριο, η πισίνα, το νυχτερινό κέντρο κ.λπ., κατάλληλων για την πρόσβαση και τη χρήση από άτομα με κινητικά προβλήματα	2	
ΣΥΝΟΛΟ:	-	567
	MIN 560	

Παράρτημα Η.3.4. « Κριτήρια κατάταξης στο ισπανικό σύστημα αστερών ξενοδοχείου Γ»

Παράρτημα Η.3.4.1 « Κριτήρια κατάταξης στο ισπανικό σύστημα αστερών ξενοδοχείου Γ Περιφέρεια της Ανδαλουσίας»

<u>ΠΕΡΙΟΧΗ / ΥΠΟΠΕΡΙΟΧΗ / ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ</u>	Όχι. Απαίτηση	ΣΗΜΕΙΑ	5*	
Ι. Γενικοί όροι / Κοινόχρηστοι χώροι				
Ι.1. Γενικοί όροι				
Ολόκληρη η εγκατάσταση πρέπει να είναι καθαρή και με καλές συνθήκες υγιεινής..	1	NP	M	
Όλοι οι μηχανισμοί και ο εξοπλισμός (έπιπλα, εξοπλισμός γραφείου κ.λπ.) βρίσκονται σε άριστη κατάσταση λειτουργίας.	2	NP	M	
Τα χαρακτηριστικά της εγκατάστασης πρέπει να είναι σύμφωνα με την κατηγορία της*.	3	NP	M	
Το κατάλυμα βρίσκεται σε κτίριο που περιλαμβάνεται σε πολεοδομικά σχέδια ή βρίσκεται σε περιοχές ειδικής προστασίας ή έχει άμεση πρόσβαση στην παραλία.	4	5		
Εγκατάσταση που βρίσκεται σε κτίριο ή/και κτήμα που έχει κηρυχθεί πολιτιστικού ενδιαφέροντος.		15		
Ι.2. κοινόχρηστοι χώροι				
Κύρια είσοδος με στέγαστρο	5	2		2
Υπάρχει θέρμανση/ψύξη με σταθερά στοιχεία στους κοινόχρηστους χώρους της εγκατάστασης (εστιατόριο, λόμπι, είσοδος...) *.	6	5		
Στους κοινόχρηστους χώρους της εγκατάστασης (εστιατόριο, λόμπι, είσοδος...) υπάρχει κλιματισμός.		10	M	10

Υπάρχουν ξεχωριστές τουαλέτες/τουαλέτες για άνδρες και γυναίκες σε κοινόχρηστους χώρους, σαλόνια ή χώρους συνάντησης*.	7	3	M	3
Αίθουσα τηλεόρασης	8	3		3
Αίθουσα οπτικοακουστικών μέσων	9	2		
Αναγνώστηριο / αίθουσα γραφής / βιβλιοθήκη	10	2		
Πρωτότυπα έργα τέχνης στους κοινόχρηστους χώρους	11	10		
Φυσικά φυτά ή λουλούδια	12	6		6
Τερματικό Internet προσβάσιμο στους επισκέπτες (1 ανά 50 μονάδες διαμονής)*.	13	3		3
Πρόσβαση στο Διαδίκτυο σε κοινοχρήστους χώρους (π.χ. ευρυζωνική σύνδεση, WLAN, Wi-Fi)*	14	5	M	5

ΠΕΡΙΟΧΗ / ΥΠΟΠΕΡΙΟΧΗ / ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	Όχι. Απαίτηση.	ΣΗΜΕΙΑ	5*	
Μπαρ*	15	5		5
Το μπαρ* είναι ανοιχτό τις ίδιες ημέρες με τις ημέρες λειτουργίας του ξενοδοχείου		7	M	7
Υπάρχει ένας χώρος με πάγκους/πίνακες πληροφοριών για τους μεσίτες τουριστικών υπηρεσιών.	16	3		3

I.3. Υποδοχή

Λειτουργικά ξεχωριστός χώρος για την υπηρεσία υποδοχής (οπτικά διαχωρισμένος)	17	1		
Ξεχωριστή και ανεξάρτητη ρεσεψιόν για την εξυπηρέτηση		6	M	6
Λόμπι με καθιστικό	18	5		5
Λόμπι με δωρεάν καθίσματα και υπηρεσία ποτών	19	10	M	10
Τηλέφωνο στη διάθεση των πελατών	20	1	M	
Υπηρεσία εκτυπωτών/φωτοτυπικών μηχανημάτων	21	2	M	2
Πολύγλωσση περιοχή πληροφοριών υπηρεσιών (πίνακες/κατάλογοι)	22	1	M	

Πολύγλωσση περιοχή πληροφοριών υπηρεσιών σε ηλεκτρονική μορφή		2		2
Στη ρεσεψιόν διατίθεται ενημερωτικό υλικό σχετικά με τα περιφερειακά τουριστικά αξιοθέατα	23	1	M	1
Δίγλωσσο προσωπικό	24	2		
Πολύγλωσσο προσωπικό		4	M	4
24ωρη υπηρεσία υποδοχής αυτοπροσώπως *	25	6	M	6
Προσωπικό με γνώσεις νοηματικής γλώσσας	26	2		
Εγχειρίδιο καλωσορίσματος ή πληροφορίες ξενοδοχείου σε γραφή Braille	27	5		5
Προσωπικό στάθμευσης οχημάτων	28	5	M	5
Θυρωρός (με ξεχωριστό προσωπικό)	29	8		
Concierge (με ξεχωριστό προσωπικό)	30	8	M	8
Αχθοφόρος (με ξεχωριστό προσωπικό)	31	8	M	
Υπηρεσία αποσκευών, κατόπιν αιτήματος	32	2		
Υπηρεσία αποσκευών (παράδοση και παραλαβή στο δωμάτιο)	32	5	M	5
Υπηρεσία φύλαξης αποσκευών για τους πελάτες που φθάνουν και αναχωρούν	33	5	M	5
Υπηρεσία δημοσίων σχέσεων χωριστά από την υπηρεσία υποδοχής και θυρωρείου	34	3		3
<u>ΠΕΡΙΟΧΗ / ΥΠΟΠΕΡΙΟΧΗ / ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ</u>	Όχι. Απαίτηση.	ΣΗΜΕΙΑ	5*	
Ι.4. Εγκαταστάσεις για άτομα με αναπηρίες				
Οι πελάτες έχουν στη διάθεσή τους μπουτον σήμανσης έκτακτης ανάγκης συνδεδεμένα με τη ρεσεψιόν.	35	3		
Εγκατάσταση μαγνητικού βρόχου για άτομα με προβλήματα ακοής	36	2		
Συμπληρωματικές συσκευές για άτομα με προβλήματα ακοής για	37	2		

την εκτέλεση της υπηρεσίας αφύπνισης				
Υπολογιστές προσαρμοσμένοι για άτομα με αναπηρίες	38	2		
Στύλοι σε κοινόχρηστους χώρους	39	1		
Διαθεσιμότητα χαμηλού σκαμνιού για εύκολη πρόσβαση σε νιπτήρες και τουαλέτες.	40	2		
Επίτοιχες τουαλέτες	41	2		2
Εγκαταστάσεις αλλαγής βρεφών στις γενικές τουαλέτες ανδρών και γυναικών	42	1		
Εγκατάσταση νιπτήρων ρυθμιζόμενου ύψους	43	2		2
Μηχανισμοί ανοίγματος πόρτας μέσω μαγνητικής κάρτας (αποφυγή συστήματος εισαγωγής κάρτας).	44	2		2
Πλαίσιο πρόσβασης στην ταράτσα από το δωμάτιο ενσωματωμένο στο δάπεδο	45	2		
Θερμοστάτες που περιορίζουν τη θερμοκρασία του ζεστού νερού σε 40°* κατ' ανώτατο όριο.	46	2		
Κρεβάτια ρυθμιζόμενου ύψους και κλίσης του κεφαλιού και των ποδιών	47	4		
Συστήματα οικιακού αυτοματισμού ανίχνευσης πτώσης	48	2		
Μόνωση σωλήνων ζεστού νερού σε νιπτήρες *	49	2		
Ισχυατρική υποστήριξη σε εξωτερικούς και κοινόχρηστους χώρους	50	3		
Καθρέφτες πάνω από το μπαρ του μπουφέ για να είναι πιο εύκολο να δει κανείς τι φαγητό είναι διαθέσιμο	51	2		
Χώροι στάθμευσης με επαρκή χώρο για τη χρήση ανυψωτικών πλατφορμών.	52	3		
Προσαρμοσμένα τηλέφωνα με συστήματα ενίσχυσης ήχου	53	2		
Αναδιπλούμενο κάθισμα και αυτόματη επιστροφή σε ανελκυστήρες	54	1		

Γενικό σύστημα πληροφόρησης προσαρμοσμένο για άτομα με οπτικοακουστικές αναπηρίες	55	2		
ΠΕΡΙΟΧΗ / ΥΠΟΠΕΡΙΟΧΗ / ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	Όχι. Απαίτηση.	ΣΗΜΕΙΑ	5*	
Εγχειρίδια / κώδικες δεοντολογίας για τη φροντίδα των ατόμων με αναπηρία	56	2		
I.5. Χώρος στάθμευσης				
Χώρος στάθμευσης για τη χρήση της εγκατάστασης (για τουλάχιστον 20% των μονάδων διαμονής)*.	57	2		
Χώρος στάθμευσης για τη χρήση της εγκατάστασης (για τουλάχιστον το 50% των μονάδων διαμονής)*.		5	M	
Χώρος στάθμευσης για χρήση της εγκατάστασης (για το 100% των μονάδων διαμονής)*.		7		7
Χώρος στάθμευσης για λεωφορεία	58	1		
Γκαράζ (για τουλάχιστον 20% των μονάδων διαμονής)*.	59	4		
Γκαράζ (για τουλάχιστον το 50% των μονάδων διαμονής)*.		7		
Γκαράζ (για τουλάχιστον το 100% των μονάδων στέγασης)*.		10		
Σταθμός φόρτισης για ηλεκτρικά οχήματα (αυτοκίνητα, ποδήλατα κ.λπ.)		5		5
Η είσοδος των πελατών είναι ανεξάρτητη από την πρόσβαση προσωπικού και εμπορευμάτων *.	61	12	M	12
Εμπόριο για κάθε τρεις ορόφους*.	62	4	M	4
Εμπόριο σε κάθε όροφο*.		7		
Σκάλα προσωπικού	63	5		
Ανελκυστήρες προσωπικού	64	5		
Ιδιόκτητοι κήποι 5 m2 ανά τετράγωνο	65	4		5
Ιδιόκτητοι κήποι 10 m2 ανά τετράγωνο		7		
Διάδρομοι με πλάτος μεγαλύτερο από 1,50 μέτρα	66	4		

Σκάλες πελατών με πλάτος άνω των 1,50 μέτρων	67	4		
I.7. Υπηρεσίες				
Καθημερινός καθαρισμός του δωματίου	68	1	M	1
Καθημερινή αλλαγή πετσετών κατόπιν αιτήματος	69	1	M	1
Αλλαγή κλινοσκεπασμάτων κάθε πέντε ημέρες διαμονής.	70	1		
Αλλαγή κλινοσκεπασμάτων κάθε τρεις ημέρες της διαμονής.		2	M	2
Καθημερινή αλλαγή κλινοσκεπασμάτων κατόπιν αιτήματος	71	2	M	2
Πληρωμή με τραπεζική κάρτα με σαφή επεξήγηση του τρόπου πληρωμής	72	2	M	2

<u>ΠΕΡΙΟΧΗ / ΥΠΟΠΕΡΙΟΧΗ / ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ</u>	Όχι. Απαίτηση.	ΣΗΜΕΙΑ	5*	
Αποστολή ξεχασμένων αντικειμένων κατόπιν αιτήματος του πελάτη, με χρέωση του	73	2	M	2
Υπηρεσία αφύπνισης	74	1	M	1
Ομπρέλες στη ρεσεψιόν/δωμάτιο	75	1	M	1
Ενημερωμένα και δωρεάν περιοδικά	75	1	M	1
Εθνικός ή/και διεθνής ημερήσιος τύπος	76	2	M	2
Υπηρεσία ραπτικής	78	2	M	2
Υπηρεσία μεταφορών (μεταφορά πελατών)	79	2		2
Υπηρεσία γυαλίσματος παπουτσιών	80	2		
24ωρη υπηρεσία συντήρησης	81	4	M	4
WC/ντους για καθυστερημένες αναχωρήσεις	82	5		5
Δωμάτιο για check-in και check-out (μόνο για αυτή τη χρήση)		7		
Προσφορά προϊόντων υγιεινής σε δωμάτιο υπη		2		
Προσωπικός χαιρετισμός σε κάθε επισκέπτη με φρέσκα λουλούδια ή μια λεπτομέρεια στο δωμάτιο (όχι μόνο ένα μήνυμα καλωσορίσματος στην τηλεόραση).	84	6	M	6

Συνοδεία του πελάτη πελάτη στο δωμάτιο κατά την άφιξή του.	85	2		2
Υπηρεσία ενοικίασης αναπηρικού αμαξιδίου	86	2		
Υπηρεσία ζύγισης αποσκευών (ζυγαριά)	87	2		
Φυσικά φυτά ή/και λουλούδια στα δωμάτια	88	5		
Πρόσθετη βραδινή υπηρεσία (δεύτερη υπηρεσία) για τον έλεγχο των δωματίων (αλλαγή πετσετών, άνοιγμα κλινοσκεπασμάτων, καθαρισμός καλαθιών απορριμμάτων κ.λπ.).		8	M	8
Υπηρεσία σιδερώματος (επιστροφή εντός μίας ώρας)	90	2		
Υπηρεσία πλυντηρίου και σιδερώματος (επιστροφή κατόπιν συνεννόησης)	91	1		
Υπηρεσία πλυντηρίου και σιδερώματος (παράδοση πριν από τις 9:00 π.μ., επιστροφή εντός 24 ωρών, εκτός από τα Σαββατοκύριακα).		3		
Υπηρεσία πλυντηρίου και σιδερώματος (παράδοση πριν από τις 9:00 π.μ., επιστροφή εντός 12 ωρών)		5	M	5
Πλυντήριο ρούχων για χρήση από τους πελάτες	92	5		
Χημικός καθαρισμός/στεγνό καθάρισμα (παραλαβή πριν από τις 9:00, παράδοση εντός 48 ωρών)	93	1		
Χημικός καθαρισμός / στεγνό καθάρισμα (παραλαβή πριν από τις 9:00, παράδοση εντός 24 ωρών).		3		3
Υπηρεσία ανταλλαγής συναλλάγματος	94	1		
<u>ΠΕΡΙΟΧΗ / ΥΠΟΠΕΡΙΟΧΗ / ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ</u>	Όχι. Απαίτηση.	ΣΗΜΕΙΑ	5*	
Νοσηλευτική υπηρεσία - ιδιόκτητες εγκαταστάσεις για την παροχή υγειονομικής περίθαλψης	95	4		
Εξωτερική υπηρεσία υγειονομικής περίθαλψης κατά παραγγελία	96	2		2

Υπηρεσίες ενοικίασης αυτοκινήτων ή άλλων μέσων μεταφοράς	97	2		
Υπηρεσία ενοικίασης παιδικού καροτσιού	98	2		
II. Μονάδες στέγασης (Ε.Α.)				
II.1. Διαστάσεις				
Τουλάχιστον το 80% των εα. με τις διαστάσεις που απαιτούνται για την κατηγορία τους.	99	15	M	
100% των εα με τις διαστάσεις που απαιτούνται για την κατηγορία τους		25		25
Junior σουίτα (δίκλινο με σαλόνι)	100	1 νεανική σουίτα (μέγιστο 10)	M (τουλάχιστον 2)	10
Σουίτα	101	2 σουίτες (μέγιστο 14)	M (τουλάχιστον 5% εα.)	14
Μονάδες διαμονής με επικοινωνία	102	2		2
Μπαλκόνια ή βεράντες σε τουλάχιστον 20% των μονάδων.	103	2		
Μπαλκόνια ή βεράντες σε τουλάχιστον 50% των μονάδων.		5		5
Μπαλκόνια ή βεράντες σε τουλάχιστον 75% των μονάδων.		8		
Έπιπλα βεράντας (τουλάχιστον 3 έπιπλα), σε τουλάχιστον 85% των βεραντών των υπνοδωματίων	104	2		2
Αιώρα στις βεράντες (τουλάχιστον στο 50% των βεραντών των δωματίων)	105	4		
II.2. Διαστάσεις δωματίων σε ξενοδοχεία - διαμερίσματα				
Τουλάχιστον το 80% των α.ε. με τις διαστάσεις που απαιτούνται για την κατηγορία τους.	HA1	2	M	

100% των μονάδων με τις διαστάσεις που απαιτούνται για την κατηγορία τους.		10		
Π.3. Εξοπλισμός κουζίνας σε ξενοδοχεία - διαμερίσματα				
Κουζίνα	HA2	2	M	
Φούρνος	HA3	6		
Απορροφητήρας	HA4	2	M	
Νεροχύτης	HA5	2	M	
Καφετιέρα και τσαγιέρα με καπάκια καφέ και τσαγιού μιας δόσης	HA6	3	M	
ΠΕΡΙΟΧΗ / ΥΠΟΠΕΡΙΟΧΗ / ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ				
	Όχι. Απαίτηση.	ΣΗΜΕΙΑ	5*	
Φούρνος μικροκυμάτων	HA7	2	M	
Σκεύη κουζίνας και τραπεζαρίας (πιατικά, μαχαιροπήρουνα, γυάλινα σκεύη κ.λπ.)	HA8	5	M	
Ψυγείο	HA9	2	M	
Σκεύη καθαρισμού	HA10	2	M	
Μικρές οικιακές συσκευές (μπλέντερ, τοστιέρα, αποχυμωτής...)	HA11	2 ανά αντικείμενο (μέγιστο 14)		
Πλυντήριο ρούχων	HA12	2		
Πλυντήριο πιάτων	HA13	6		
Π.4. Διατάξεις ύπνου				
Μονά κρεβάτια με ελάχιστες διαστάσεις 0,90 m x 1,90 m και διπλά κρεβάτια με ελάχιστες διαστάσεις 1,35 m x 1,90 m.	106	1		
Μονόκλινα κρεβάτια με ελάχιστες διαστάσεις 1,00 m x 1,90 m και δίκλινα κρεβάτια με ελάχιστες διαστάσεις 1,50x1,90 m.		5		
Μονά κρεβάτια με ελάχιστες διαστάσεις 1,00 m x 2,00 m και διπλά κρεβάτια με ελάχιστες διαστάσεις 1,50x2,00 m.		10	M	

Μονά κρεβάτια με ελάχιστες διαστάσεις 1,00 m x 2,00 m και διπλά κρεβάτια με ελάχιστες διαστάσεις 2,00x2,00 m.		15		15
10% των κρεβατιών με ελάχιστο μήκος 2,10 m	107	5		5
Καλά διατηρημένα στρώματα πάχους τουλάχιστον 18 cm	108	5	M	
Στρώματα με πάχος 22 cm ή περισσότερο		10		10
Εργονομικά ρυθμιζόμενα στρώματα	109	5		
Υπηρεσία κάλυψης παπλώματος	110	3		3
Σεντόνια και καλύμματα στρωμάτων	111	3	M	3
Υγιεινά καλύμματα στρωμάτων (πλένονται με θερμοχημικά προϊόντα, αναπνέουν, είναι απαλλαγμένα από ακάρεα σκόνης και τα περιττώματά τους). Ένα απλό σεντόνι στρώματος δεν επιτρέπεται.		10		
Εξονυχιστικός καθαρισμός των στρωμάτων σε ετήσια βάση με χρήση μη χημικών συστημάτων που εγγυώνται την εξαφάνιση των ακάρεων της σκόνης, επαληθεύσιμη με ρητή επαλήθευση.		10		10
Κούνια κατόπιν αιτήματος	113	3		3
Συσκευή ξυπνητηριού στο δωμάτιο	114	1		1
Καλά διατηρημένες κουβέρτες ή παπλώματα	115	1	M	1
Καλοδιατηρημένα μαξιλάρια		1	M	1
<u>ΠΕΡΙΟΧΗ / ΥΠΟΠΕΡΙΟΧΗ / ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ</u>	Όχι. Απαίτηση.	ΣΗΜΕΙΑ	5*	
Καλύμματα μαξιλαριών υγιεινής	117	5	M	5
Πρόσθετο μαξιλάρι κατόπιν αιτήματος	118	1		1
Δύο μαξιλάρια ανά άτομο	119	4	M	4
Οι πελάτες μπορούν να επιλέξουν μεταξύ διαφορετικών τύπων μαξιλαριών (μενού μαξιλαριών).	120	4	M	4

Πρόσθετη κουβέρτα κατόπιν αιτήματος	121	2	M	2
Δυνατότητα συσκότισης του δωματίου	122	1		
Δυνατότητα πλήρους συσκότισης του δωματίου		5	M	5
<u>II.5. Εξοπλισμός της μονάδας στέγασης</u>				
Καθαρή κουρτίνα	123	1		1
Χαλί	124	1		
Κρεμάστρα	125	1		1
Κρεμάστρα ρούχων	126	1		1
Επαρκής χώρος για ντουλάπα ή ρούχα	127	1	M	1
Ράφι για ρούχα	128	1	M	1
Κρεμάστρες από ομοιογενές υλικό και χρώμα	129	1	M	1
Κατάλληλος έλεγχος του εξωτερικού θορύβου μέσω των παραθύρων	130	8	M	8
Πόρτες απορρόφησης θορύβου ή διπλές πόρτες	131	8	M	8
Ανεμιστήρες οροφής ή τοίχου	132	2		
Η θέρμανση και η ψύξη μπορούν να ρυθμιστούν με σταθερά στοιχεία	133	8		
Κλιματισμός στα δωμάτια		15	M	15
Μία θέση	134	1		
Μία θέση ανά κάθισμα		2	M	2
Ένα άνετο κάθισμα (καρέκλα ή πολυθρόνα) με τραπεζάκι	135	4	M	4
Ένα επιπλέον άνετο κάθισμα (καρέκλα ή πολυθρόνα με επένδυση) στα δίκλινα δωμάτια ή στις σουίτες.	136	4	M	4
Τραπέζι ή γραφείο	137	1		1
Τραπέζι, γραφείο - με ελάχιστο μέγεθος εργασίας - και επαρκής φωτισμός		5	M	5
Δύο πρίζες στο δωμάτιο	138	1	M	1
<u>ΠΕΡΙΟΧΗ / ΥΠΟΠΕΡΙΟΧΗ / ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ</u>				
Όχι. Απαίτηση. ΣΗΜΕΙΑ 5*				

Πρόσθετη πρίζα κοντά στο τραπέζι και το γραφείο	139	2	M	2
Δύο πρίζες κοντά στο κρεβάτι	140	1	M	1
Επαρκής φωτισμός στο δωμάτιο	141	1	M	1
Κομοδίνο	142	2	M	2
Φως ανάγνωσης κοντά στο κρεβάτι	143	2	M	2
Διακόπτης για το φωτισμό όλων των δωματίων στην είσοδο	144	3		3
Διακόπτης φωτισμού δωματίου κοντά στο κρεβάτι	145	2	M	2
Διακόπτης για όλο το φωτισμό του δωματίου κοντά στο κρεβάτι		4		
Καθρέφτης πλήρους μήκους	146	2	M	2
Πρόσθετος καθρέφτης πλήρους μήκους		3		
Χώρος ή έπιπλο για αποσκευές	147	1	M	1
Κάδος απορριμμάτων	148	2	M	2
Ραδιοσυσκευή (η ραδιομετάδοση μπορεί να γίνεται μέσω τηλεόρασης ή μέσω του κεντρικού τηλεπικοινωνιακού συστήματος του ξενοδοχείου)	149	1	M	1
Συσκευή αναπαραγωγής ήχου ή πολυμέσων	150	2		
Έγχρωμη τηλεόραση με τηλεχειριστήριο	151	2		
Τηλεχειριζόμενη έγχρωμη τηλεόραση, με επισκόπηση της διαμόρφωσης των καναλιών και του εθνικού και διεθνούς προγράμματος.		4	M	4
Έξυπνη τηλεόραση με τηλεχειριστήριο		6		
Πρόσθετη έγχρωμη τηλεόραση στα σαλόνια των σουιτών και των junior σουιτών με τηλεχειριστήριο	152	2	M	2
συνδρομητική τηλεόραση ή βιντεοπαιχνίδια με δυνατότητα κλειδώματος για παιδιά με τηλεχειριστήριο	153	5		5
Διατίθενται διεθνείς προσαρμογείς πριζών (κατόπιν αιτήματος).	154	2		2
Πρωτότυπα έργα τέχνης στα δωμάτια	155	8		

Τηλέφωνο με εσωτερική και εξωτερική γραμμή, κατόπιν αιτήματος, στα δωμάτια με εγχειρίδιο οδηγίων (ο πελάτης πρέπει να ενημερωθεί κατά το check in).				
		3		
Τηλέφωνο στο δωμάτιο με εσωτερική και εξωτερική γραμμή και πολύγλωσσες οδηγίες χρήσης	156	5	M	5
Πρόσβαση στο διαδίκτυο στο δωμάτιο (ευρυζωνική σύνδεση, WiFi,...)*.	157	10	M	10
ΠΕΡΙΟΧΗ / ΥΠΟΠΕΡΙΟΧΗ / ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ				Όχι. Απαίτηση.
ΣΗΜΕΙΑ				5*
Συσκευή (pc, tablet ή παρόμοια) με σύνδεση στο διαδίκτυο στο δωμάτιο, κατόπιν αιτήματος.	158	1	M	1
Συσκευή (pc, tablet ή παρόμοια) με σύνδεση στο διαδίκτυο στο δωμάτιο		3		
Κεντρικό χρηματοκιβώτιο στη ρεσεψιόν ή σε κατάλληλο χώρο	159	3		
Χρηματοκιβώτιο / χρηματοκιβώτιο στο δωμάτιο		8	M	8
Π.6. Εγκαταστάσεις και ανέσεις μπάνιου				
Τουλάχιστον 50% των λουτρών με φυσικό φως	160	2		2
Το 100% των μπάνιων διαθέτει ντους ή μπανιέρα, τουαλέτα και νιπτήρα.	161	1	M	1
Μπανιέρα ή/και ντους με κουρτίνα.*	162	1		
Μπανιέρα ή/και ντους με οθόνη*.		5	M	5
Υδρομασάζ, σε τουλάχιστον 30% των δωματίων	163	4		
Μπανιέρα σε τουλάχιστον 30% των μπάνιων	164	2		
Στήλη ντους υδρομασάζ, σε τουλάχιστον 30% των δωματίων	165	2		
Μπιντέ*	166	2	M	2
Διπλός νιπτήρας ή μονός νιπτήρας με διπλές βρύσες σε δίκλινα δωμάτια, junior σουίτες και σουίτες	167	5	M	5

Βασικός εξοπλισμός (σαπούνι χεριών, τζελ, σαμπουάν, 1 πετσέτα χεριών ανά άτομο, 1 πετσέτα μπάνιου ανά άτομο, αντιολισθητικό δάπεδο σε ντους και μπανιέρες, πλένεται το χαλάκι μπάνιου, κατάλληλος φωτισμός μπάνιου, καθρέφτης, γάντζοι για πετσέτες, επιπλέον ρολό χαρτιού τουαλέτας, βούρτσα τουαλέτας, πρίζα δίπλα στον καθρέφτη, ράφι, σεσουάρ μαλλιών και κουβάς τουαλέτας)*.	168	2		
Μεσαίος εξοπλισμός (βασικός εξοπλισμός, πετσέτες/μάντηλα προσώπου, μεγεθυντικός καθρέφτης και σκαμνί)		4	M	4
Παροχή 2 πρόσθετων ανέσεων	169	2		
Παροχή 4 πρόσθετων ανέσεων		4	M	4
Εγκατάσταση θέρμανσης στο μπάνιο	170	5	M	5
Περιλαμβάνεται θερμαινόμενη ράγα πετσετών	171	3		
Ηχεία στο μπάνιο	172	1		
Πρόσθετο τηλέφωνο στα μπάνια	173	1	M	1
Gel και σαμπουάν σε φιάλες μίας δόσης	174	2		
Επιπλέον πετσέτες	175	1		1
ΠΕΡΙΟΧΗ / ΥΠΟΠΕΡΙΟΧΗ / ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ				
	Όχι. Απαίτηση.	ΣΗΜΕΙΑ	5*	
Μπουρνούζι κατόπιν αιτήματος του χρήστη	176	2		
Μπουρνούζι		4	M	4
Παντόφλες κατόπιν αιτήματος του χρήστη	177	1		
Παντόφλες μπάνιου		3	M	3

Π.7. Διάφορα στην Α.Ε.

Πληροφορίες ξενοδοχείου	178	1		
Εγχειρίδιο δίγλωσσων υπηρεσιών ξενοδοχείων		2		
Πολύγλωσσο εγχειρίδιο υπηρεσιών ξενοδοχείου		3	M	3
Περιοδικό πελατών	179	1	M	1

Ημερήσιος τύπος (ψηφιακός ή έντυπος)	180	2		2
Σκεύη γραφής και σημειωματάρια	181	1	M	1
Φάκελος αλληλογραφίας	182	3		3
Σίδερο και σιδερώστρα διαθέσιμα κατόπιν αιτήματος	183	2		
Σίδερο και σιδερώστρα		4		4
Σετ ραπτικής κατόπιν αιτήματος	184	1		
Σετ ραπτικής		2		2
Διαθέσιμη τσάντα πλυντηρίου	185	1	M	1
Κέρατο παπουτσιών	186	1	M	1
Σετ καθαρισμού παπουτσιών κατόπιν αιτήματος*.	187	1		
Σετ καθαρισμού παπουτσιών		2	M	2
Ματάκι πόρτας	188	2		
Πρόσθετοι μηχανισμοί ασφάλισης/κλειδώματος στην πόρτα του δωματίου	189	3		3
Ηλεκτρονική κλειδαριά κάρτας	190	3		3
Σύστημα ανοίγματος στο κινητό		5		
III. Αποκατάσταση				
III.1. Ποτά				
Προσφορά ποτών στους χώρους εκτός των ωρών λειτουργίας της καντίνας/του μπαρ ή του αυτόματου πωλητή ποτών.	191	1	M	1
Maxibar στο ισόγειο	192	1		1
16 ώρες εξυπηρέτησης ποτών για την υπηρεσία δωματίου	193	2		
24ωρη υπηρεσία ποτών για υπηρεσία δωματίου		4	M	4
<u>ΠΕΡΙΟΧΗ / ΥΠΟΠΕΡΙΟΧΗ / ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ</u>		Όχι. Απαίτηση.	ΣΗΜΕΙΑ	5*
Μίνι μπαρ στις μονάδες διαμονής με μενού ποτών και σνακ κατόπιν αιτήματος	194	6		6
Μίνι μπαρ στις μονάδες διαμονής		4	M	
Ψυγείο	195	2		

Καφετιέρα και βραστήρας με καφέ και τσάι από βότανα σε μία δόση στη μονάδα διαμονής	196	8	M	8
Βραστήρας ή τσαγιέρα με στιγμιαίο καφέ μιας δόσης και αφεψήματα στη μονάδα διαμονής		4		
III.2. Πρωινό*.				
Ευρωπαϊκό πρωινό (ζεστό ρόφημα, αρτοσκευάσματα, ψωμί, λάδι/βούτυρο/μαργαρίνη, αλλαντικά και μαρμελάδες, χυμοί)	197	1		
Πλήρης μπουφές πρωινού (ευρωπαϊκό πρωινό που περιλαμβάνει επίσης διάφορους χυμούς φρούτων, δημητριακά, αυγά, φρούτα ή φρουτοσαλάτα, διάφορα αρτοσκευάσματα, γιαούρτια, ποικιλία ψωμιού, τυριά και αλλαντικά).		2		
Πρωινό à la carte (πλήρες πρωινό σε μπουφέ με επιπλέον ζεστό μπουφέ, ζωντανό μαγείρεμα ή ζεστό μπουφέ à la carte)		5	M	5
A la carte μενού πρωινού ισοδύναμο για την υπηρεσία δωματίου	198	5	M	5
Χρόνος πρωινού άνω των δυόμισι ωρών	199	3		3
Πρωινό εκτός ωραρίου	200	3		3
III.3. Γεύματα/εστίαση*.				
Προσφορά γεύματος στο ξενοδοχείο (τουλάχιστον γεύμα ή δείπνο)	201	4	M	4
Ελάχιστες ώρες γεύματος δύο ωρών	202	2		
Ελάχιστες ώρες δείπνου δυόμισι ωρών	203	3		
Κρύο γεύμα/δείπνο για τις καθυστερημένες αφίξεις στην εγκατάσταση	204	3		
Προσφορά γεύματος για 14ωρη υπηρεσία δωματίου	205	5		
24ωρη υπηρεσία δωματίου με προσφορές φαγητού		10	M	10

<u>ΠΕΡΙΟΧΗ / ΥΠΟΠΕΡΙΟΧΗ /</u> <u>ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ</u>	Όχι. Απαίτηση.	ΣΗΜΕΙΑ	5*
Εστιατόρια a la carte και μπουφέ ανοιχτά 5 ημέρες την εβδομάδα (κάθε εστιατόριο διαφέρει ως προς την ιδέα, την επιλογή των φαγητών και την τοποθεσία)	206	5 ανά τεμάχιο.(max. 10)	
A la carte ή μπουφέ εστιατόρια ανοιχτά 6 ημέρες την εβδομάδα (κάθε εστιατόριο διαφέρει ως προς την ιδέα, την επιλογή των τροφίμων και την τοποθεσία)		8 ανά ud. (max. 16)	
A la carte ή εστιατόρια με μπουφέ που λειτουργούν 7 ημέρες την εβδομάδα (κάθε εστιατόριο διαφέρει ως προς την ιδέα, την επιλογή των φαγητών και την τοποθεσία).		10 ανά τεμάχιο. (max. 20)	M (min. 1) 20
Τραπεζαρία με εξωτερική βεράντα για πρωινό και δείπνο.	207	8	8
Υπηρεσία σνακ	208	3	3
Ειδικά μενού κατόπιν αιτήματος (παιδικό μενού, κοιλιοκάκη, αλλεργικά, διαβητικά κ.λπ.).	209	8	
Μαγειρική με τοπικά προϊόντα	210	4	4
Καρεκλάκια στο εστιατόριο/τραπεζαρία κατόπιν αιτήματος	211	2	2
Πληροφορίες για το μενού ή τον μπουφέ σε περισσότερες από μία γλώσσες	212	4	4
Πληροφορίες για το μενού ή τον μπουφέ σε γραφή Braille	213	8	8
IV. Συμπληρωματική προσφορά (αναψυχή και άλλες δραστηριότητες)			
IV.1. Αθλητισμός			
Γυμναστήριο με τουλάχιστον τέσσερις διαφορετικούς τύπους μηχανημάτων γυμναστικής	214	8	8
Αθλητικές δραστηριότητες ενσωματωμένες στην εγκατάσταση (με εκπαιδευτές)	215	4	4

ιδιόκτητες αθλητικές εγκαταστάσεις κατάλληλες για εξάσκηση σε εσωτερικούς ή εξωτερικούς χώρους (τένις, σκουός, padel, ποδόσφαιρο εσωτερικού χώρου, μπάσκετ κ.λπ.). Τα γήπεδα πολλαπλών αθλημάτων ισοδυναμούν με 1 εγκατάσταση.	216	2 ανά αντικείμενο (max. 10)		2
Γήπεδο γκολφ στους χώρους της εγκατάστασης	217			
Παροχή εξοπλισμού για την εξάσκηση των αθλημάτων που περιλαμβάνονται στα προηγούμενα κριτήρια.	218	5		
Ενοικίαση αθλητικού εξοπλισμού (π.χ. σκι, βάρκες, ποδήλατα κ.λπ.)	219	2 ανά αντικείμενο (max. 10)		
Θαλάσσια σπορ: ιστιοπλοΐα, σέρφινγκ, ιστιοσανίδα, καταδύσεις κ.λπ.	220	2 ανά αντικείμενο (max. 10)		
IV.2. Υγεία-Ομορφιά				
Δεξίωση με προσωπική παρουσία		5		
<u>ΠΕΡΙΟΧΗ / ΥΠΟΠΕΡΙΟΧΗ / ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ</u>		Όχι. Απαίτηση.	ΣΗΜΕΙΑ	5*
Υπηρεσία ποτών στο spa	222	2		2
Πώληση καλλυντικών ή κομμωτικών προϊόντων	223	2		2
Καμπίνες μασάζ/θεραπείας (πρέπει να έχουν μέγεθος τουλάχιστον 10m ²)		2 ανά τεμάχιο (max.6)		2
Ξεχωριστό δωμάτιο χαλάρωσης (πρέπει να έχει μέγεθος τουλάχιστον 20 m ²)	225	3		
Σάουνα με τουλάχιστον έξι θέσεις	226	5 ανά τύπο σάουνας (μέγ.10)		10
Τζακούζι / Υδρομασάζ	227	3		3
Παραμονή ομορφιάς με τουλάχιστον 4 θεραπείες (πρόσωπο, μανικιούρ, πεντικιούρ, μασάζ κατά του στρες κ.λπ.).	228	5		4

SPA με τουλάχιστον 4 διαφορετικούς τύπους θεραπειών (μασάζ, λουτρό, υδροθεραπεία, χαμάμ, βάλτος/ λάσπη, ντους με αιθέρια έλαια, ατμόλουτρο, μεταλλικό-θεραπευτικό νερό κ.λπ.).	229	5		5
Παγωμένη σπηλιά για τοπικές εφαρμογές μετά τη σάουνα	230	2		
Αιώρες στο χώρο λουτρού του σπα	231	2		
Εσωτερική θερμαινόμενη πισίνα	232	15		15
Σολάριουμ	233	2		
Μουσική χαλάρωσης	234	1		
IV.3. Παιδιά				
Παιδική περιοχή (παιδική χαρά)	235	4		
Εγκαταστάσεις Miniclub	236	8		
Παιδική πισίνα (ξεχωριστή πισίνα)	237	8		
Βοηθός φροντίδας παιδιών/παιδαγωγός κατόπιν αιτήματος	238	1		
Φροντίδα παιδιών εντός της εγκατάστασης (για παιδιά από έως 3 έτη), τουλάχιστον 3 ώρες ημερησίως, από εξειδικευμένο προσωπικό	239	8		
Φροντίδα παιδιών (για παιδιά άνω των 3 ετών), τουλάχιστον 3 ώρες την ημέρα.	240	8		
Παιδικό ψυχαγωγικό πρόγραμμα	241	3		
IV.4. Άλλη προσφορά				
Κομμωτήριο	242	5		5
<u>ΠΕΡΙΟΧΗ / ΥΠΟΠΕΡΙΟΧΗ / ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ</u>	Όχι. Απαίτηση.	ΣΗΜΕΙΑ	5*	
Καταστήματα	243	3		3
Πώληση 3 προϊόντων από την Ανδαλουσία	244	5		
Πώληση περισσότερων από 3 προϊόντων από την Ανδαλουσία		8		
Θερμαινόμενη εξωτερική πισίνα	245	15		
Εξωτερική πισίνα	246	10		
Εξωτερική πισίνα υπερχείλισης	247	15		15

Αριθμός ξαπλώστρων για το 25% έως 50% των θέσεων με τραπέζι δίπλα τους.	248	4		
Αριθμός ξαπλώστρων για περισσότερο από το 50% των θέσεων με τραπέζι δίπλα τους.		8		8
Πετσέτα πισίνας/παραλίας	249	4		4
Πρόγραμμα εμφύχωσης και καλωσορίσματος		3		

V. Υπηρεσίες συνεδριάσεων και εκδηλώσεων*.

Αίθουσα συνεδριάσεων από 36 m2 έως τουλάχιστον 100 m2 και με ύψος οροφής τουλάχιστον 2,50 m		5		
Αίθουσα συνεδριάσεων μεγαλύτερη από 100 m2 με ύψος οροφής τουλάχιστον 2,75 m		10		
Αίθουσα συνεδριάσεων μεγαλύτερη από 250 m2 με ύψος οροφής τουλάχιστον 3,50 m		15		15
Αίθουσα συνεδριάσεων μεγαλύτερη από 500 m2 με ύψος οροφής τουλάχιστον 3,50 m	251	20		
Αίθουσα συνεδριάσεων	252	1		
Αίθουσα ομάδων εργασίας, ως συμπλήρωμα μιας αίθουσας συνεδριάσεων	253	2 ανά δωμάτιο		4
		(max.4)		

VI. Ποιότητα και ΤΠΕ (διαδικτυακές δραστηριότητες)

VI.1 Συστήματα ποιότητας

Σύστημα διαχείρισης παραπόνων. Περιλαμβάνει τον κύκλο αποδοχής, αξιολόγησης και αντιμετώπισης καταγγελιών.	254	3	M	3
Ερωτηματολόγιο ικανοποίησης πελατών. Περιλαμβάνει, από την πλευρά της εγκατάστασης, ερωτηματολόγια ικανοποίησης, αξιολόγηση των αποτελεσμάτων, προγράμματα βελτίωσης και παρακολούθησης και δημοσίευση των αποτελεσμάτων στην ιστοσελίδα της ίδιας της εγκατάστασης.	255	5		5

<u>ΠΕΡΙΟΧΗ / ΥΠΟΠΕΡΙΟΧΗ /</u> <u>ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ</u>	Όχι. Απαίτηση.	ΣΗΜΕΙΑ	5*	
Σύνδεση στο ηλεκτρονικό σύστημα καταγγελιών και απαιτήσεων της περιφερειακής κυβέρνησης της Ανδαλουσίας.	256	3		
Μυστικός επισκέπτης: διενεργείται τουλάχιστον ετησίως από εξωτερικούς επαγγελματίες με πρωτοβουλία και έξοδα του ξενοδοχείου, αναλύεται και τεκμηριώνεται. Ή εσωτερικοί (ινκόγκνιτο) έλεγχοι, π.χ. έλεγχοι από την αλυσίδα ξενοδοχείων ή από συνεργάτες.	257	3		
Πιστοποιητικό συστήματος διαχείρισης ποιότητας σύμφωνα με το SICTED	258	10		
Πιστοποιητικό συστήματος διαχείρισης ποιότητας ISO 9001	259	10		
Πιστοποιητικό συστήματος διαχείρισης ποιότητας UNE 182001 ("Q")	260	10		
Πιστοποιητικό συστημάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης (ISO 14001 ή EMAS)	261	10		
Πιστοποιητικό συστήματος κοινωνικής ευθύνης ISO 26000	262	10		
Πιστοποιητικό καθολικής προσβασιμότητας UNE 17001	263	10		
Σφραγίδα ή πιστοποιητικό ασφάλειας και προστασίας της υγείας	264	10		
VI.2. ΤΠΕ (διαδικτυακές δραστηριότητες)				
Ιδιος δικτυακός τόπος με ρεαλιστικές και ουσιαστικές φωτογραφίες της εγκατάστασης (τουλάχιστον εξωτερικές όψεις, κοινόχρηστοι χώροι και δωμάτια). Οι εγκαταστάσεις 3, 4 και 5 αστερών πρέπει να είναι σε τουλάχιστον δύο γλώσσες.	265	5	M	5

Δυνατότητα online κρατήσεων μέσω του δικού μας ηλεκτρονικού συστήματος κρατήσεων. Περισσότερο από ένα απλό e-mail με ένα κανάλι επικοινωνίας για αιτήματα ή ερωτήσεις πελατών.	266	5		5
Προσβάσιμος ιστός	267	8		8
Εικονικός βοηθός εφαρμογή	268	10		
Τηλεματική πρόσκληση σε αποχωρούντες ή νέους πελάτες έχουν φύγει για να αφήσουν ένα σχόλιο σε μια πύλη ή στον ιστότοπο	269	5		
Χάρτης τοποθεσίας ή συντεταγμένες γεωεντοπισμού, κατόπιν αιτήματος ή μέσω του Διαδικτύου	270	1	M	1
<u>ΠΕΡΙΟΧΗ / ΥΠΟΠΕΡΙΟΧΗ / ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ</u> VII. Μέτρα για το περιβάλλον, την ενεργειακή απόδοση και την κυκλική οικονομία * VII. VII.1. Ενεργειακή απόδοση και ανανεώσιμες πηγές ενέργειας	Όχι. ΣΗΜΕΙΑ Απαίτηση. 5*			
Στοιχεία ανίχνευσης παρουσίας που ενεργοποιούν και απενεργοποιούν αυτόματα τα φωτιστικά σώματα σε διαδρόμους	271	6		
Σύστημα αυτόματης διακοπής ρεύματος κατά την έξοδο από τα δωμάτια	272	5		5
Σύστημα ενεργοποίησης και απενεργοποίησης με βάση την ανίχνευση του βαθμού φυσικού φωτισμού σε εξωτερικούς κήπους.	273	5		
Εξωτερικά φωτιστικά LED στις περιοχές μόνιμου νυχτερινού φωτισμού	274	5		5
Λαμπτήρες ή φωτιστικά σώματα με μέγιστη απόδοση φωτός και ελάχιστη κατανάλωση ενέργειας στο εσωτερικό του κτιρίου	275	4		4
Χρήση ηλιακής ενέργειας για φωτισμό εξωτερικών χώρων με φωτοβολταϊκά και αυτόνομα φωτιστικά σώματα	276	5		

Χρήση ηλιακής ενέργειας για παραγωγή ζεστού νερού χρήσης.	277	5		5
Χρήση ανανεώσιμων/εναλλακτικών πηγών ενέργειας πλην της ηλιακής.	278	5		
Χρήση υγρών και αερίων καυσίμων κατά προτίμηση στην ηλεκτρική ενέργεια, με προτεραιότητα στο φυσικό αέριο και κατάργηση των συσκευών μαζούτ.	278	2		2
Συσκευές για την απενεργοποίηση του κλιματισμού όταν ανοίγουν πόρτες και παράθυρα στη μονάδα κλιματισμού.	280	4		
Θερμοστάτες σε όλα τα δωμάτια, τους κοινόχρηστους χώρους και τις μονάδες κλιματισμού όπου παρέχεται κλιματισμός.	281	4		
VII.2. Νερό				
Συσκευές εξοικονόμησης νερού στις βρύσες σε νιπτήρες, μπανιέρες και ντους (βρύσες με ανάμιξη, κεφαλές ψεκασμού, περιοριστές πίεσης και ροής κ.λπ.) σε όλη την εγκατάσταση.	282	5		5
Διπλό μπουτόν ή μπουτόν με διακοπή του καζανιού στις τουαλέτες σε όλη την εγκατάσταση	283	4		4
Ηλεκτρονικά ασφαλιζόμενες βρύσες κουζίνας για το πλύσιμο των σκευών	284	4		
<u>ΠΕΡΙΟΧΗ / ΥΠΟΠΕΡΙΟΧΗ / ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ</u>				
	Όχι. Απαίτηση.	ΣΗΜΕΙΑ	5*	
Χρήση ανακτημένου / βρόχινου νερού, προηγούμενος επεξεργασμένου και αποθηκευμένου, για την πλήρωση δεξαμενών τουαλέτας	285	4		4
VII.3. Εξωτερικοί κήποι				
Ενδημικά ή μεσογειακά είδη με χαμηλή κατανάλωση νερού στον κήπο	286	6		6
Άρδευση κήπου τη νύχτα με υπόγειο σύστημα στάγδην και προγραμματισμό καταιονισμού.	287	4		



VII.4. Απόβλητα				
Επιλεκτική συλλογή των αποβλήτων που παράγονται από τη δραστηριότητα της εγκατάστασης.	288	4		4
Επαναχρησιμοποίηση των αποβλήτων στο χώρο και/ή κομποστοποίηση	289	7		
Διευκόλυνση της διαλογής αποβλήτων για τους πελάτες, συμπεριλαμβανομένων των μπαταριών.	300	4		4
VII.5.μειωση αποτυπώματος ανθρακα				
Ξεκίνησε η μεθοδολογία για τη μέτρηση του ανθρακικού αποτυπώματος	301	3		
Εγγεγραμμένοι στο σύστημα αντιστάθμισης εκπομπών της Ανδαλουσίας ή σε ισοδύναμο σύστημα με πεδίο εφαρμογής 1+2.		6		
Εγγεγραμμένοι στο Σύστημα Αντιστάθμισης Εκπομπών της Ανδαλουσίας ή ισοδύναμο με πεδίο εφαρμογής 1+2+3		10		
ΕΛΑΧΙΣΤΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΤΗΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ			5 αστέρια	
Ξενοδοχεία			650	
Ξενοδοχεία-διαμερίσματα			690	
(Πρόσθετα κριτήρια αύξησης, τμήματα II.2 και II.3)			(650 + 40)	
ΠΕΡΙΟΧΗ / ΥΠΟΠΕΡΙΟΧΗ / ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ		ΣΗΜΕΙΑ	5*	
MIN 650				791

GRAND LUXURY

ΠΕΡΙΟΧΗ / ΥΠΟΠΕΡΙΟΧΗ / ΚΡΙΤΗΡΙΟ	N.- REQ.	ΣΗΜΕΙΑ
1. Γενικοί όροι / Κοινόχρηστοι χώροι		
1.2 Δημόσιοι χώροι		
Ζωντανή μουσική κάθε Σαββατοκύριακο	GU	2

Ζωντανή μουσική κάθε μέρα		6
Έπιπλα, φωτιστικά, εξαρτήματα, υλικά και διακόσμηση κορυφαίων ποιοτικών ή επώνυμων σχεδιαστών της εθνικής και διεθνούς αγοράς σε όλους τους χώρους του ξενοδοχείου *.	GL2	20
Σαλόνι αυτοεξυπηρέτησης με καφέδες, τσάγια, αναψυκτικά, γλυκά, φρούτα, γλυκά/αλμυρά καναπεδάκια, σνακ που διατίθενται δωρεάν.	GL3	8
Υπηρεσία πρώτων βοηθειών, συμπεριλαμβανομένου αυτοματοποιημένου εξωτερικού απινιδωτή (AED)	GL4	4
1.3 Υποδοχή		
Πιστωτική γραμμή για ξενοδοχειακές υπηρεσίες	GL5	1
1.4. Εγκαταστάσεις για άτομα με αναπηρία		
Εφαρμογή μέτρων καθολικής προσβασιμότητας σε τουλάχιστον 20% των μονάδων διαμονής	GL6	10

1.7. Υπηρεσίες		
Υπηρεσία πλυσίματος αυτοκινήτου κατά την κράτηση στάθμευσης χωρίς χρέωση	GL7	5
Το προσωπικό να σταθμεύει το αυτοκίνητο και να το θέτει στη διάθεση του πελάτη κατόπιν αιτήματος.	GL8	5
Δωρεάν ιδιωτική υπηρεσία μεταφοράς εντός του χωριού	GL9	2
Υπηρεσία φύλαξης 8 ώρες	GL10	8
24ωρη υπηρεσία μπάτλερ		14
Δωρεάν υπηρεσία αλλαγής / επιδιόρθωσης ενδυμάτων	GL11	2
Χειροκίνητη υπηρεσία γυαλίσματος παπουτσιών	GL12	2
Υπηρεσία προετοιμασίας αποσκευών	GL13	2
Υπηρεσία προσωπικού βοηθού	GL14	6
Προσωπικός βοηθός αγορών (Personal Shopper)	GL15	8
Δωρεάν κινητό (internet + κλήσεις) για τους πελάτες σε τουλάχιστον 50% των μονάδων διαμονής.	GL16	8

II. ΜΟΝΑΔΕΣ ΣΤΕΓΑΣΗΣ: ΕΠΙΠΛΑ/ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ

II.1 Διαστάσεις		
Περισσότερο από το 10 % των σουιτών	GL17	15
Περισσότερο από το 15% των junior σουιτών	GL18	15
Τζακούζι στο 10 % των δωματίων	GL19	8
Τουλάχιστον 3% των ειδικών σουιτών, οι οποίες νοούνται ως σουίτες με μεγαλύτερη επιφάνεια, εγκαταστάσεις και εξαρτήσεις από τις υπόλοιπες μονάδες τύπου σουίτας.	GL20	15
Για δωμάτια που υπερβαίνουν τις ελάχιστες μετρήσεις πέντε αστερών κατά 20 % (0,5 βαθμοί ανά μονάδα καταλύματος - μέγιστο 20 βαθμοί)	GL21	20
Σουίτα με ιδιωτική πισίνα	GL22	8
II.4 Εγκαταστάσεις ύπνου (ανάπαυσης)		
Αξεσουάρ για τη ρύθμιση της σκληρότητας των στρωμάτων	GL23	6
Μενού κλινοσκεπασμάτων (βαμβακερά, μεταξωτά ή λινά)	GL24	6
320 κλωστές 100% βαμβακερά κλινοσκεπάσματα	GL25	2
II.5 Εγκαταστάσεις στέγασης		
Χάρτη αρωμάτων	GL26	1
Χώρος εργασίας ή ανάπαυσης με ειδικά έπιπλα	GL27	6
Χρηματοκιβώτιο με χωρητικότητα για τουλάχιστον έναν φορητό υπολογιστή	GL28	2
	GL29	8

Ξεχωριστή γκαρνταρόμπα με καθρέφτη πλήρους μήκους στις σουίτες και τις junior σουίτες		
II.6. Εγκαταστάσεις και ανέσεις μπάνιου		
Χειροκίνητο ντους με εφέ βροχής	GL30	2
Υποαλλεργικά ή υψηλής ποιότητας είδη υγιεινής ανάλογα με την πληρότητα της μονάδας διαμονής (τουλάχιστον 8 διαφορετικά είδη).	GL31	2
Υποαλλεργικά ή υψηλής ποιότητας είδη υγιεινής ανάλογα με την πληρότητα της μονάδας διαμονής (τουλάχιστον 10 διαφορετικά είδη).		4
Υποαλλεργικά ή υψηλής ποιότητας είδη υγιεινής ανάλογα με την πληρότητα της μονάδας διαμονής (τουλάχιστον 14 διαφορετικά είδη).		6
Πετσέτες βάρους άνω των 700 γραμμαρίων	GL32	3

ΠΕΡΙΟΧΗ / ΥΠΟΠΕΡΙΟΧΗ / ΚΡΙΤΗΡΙΟ	N.- REQ.	ΣΗΜΕΙΑ
III. ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ		
III. 1. Ποτά		
Δωρεάν υπηρεσία σνακ στο δωμάτιο με καθημερινή αναπλήρωση	GL33	4
Υπηρεσία κοκτέιλ	GL34	4
III.3. Γεύματα/αναψυχή.		
Χώροι εστίασης με ταυτόχρονη χωρητικότητα για το 80% της μέγιστης χωρητικότητας του καταστήματος.	GL35	8
Χώροι εστίασης με ταυτόχρονη χωρητικότητα για το 100% της μέγιστης χωρητικότητας του καταστήματος.		10
Εστιατόριο με εθνική/διεθνή διάκριση	GL36	10
Εστιατόριο με προσφορά που εκπονήθηκε από σεφ με εθνικές/διεθνείς διακρίσεις.	GL37	6
Υπηρεσία δεκατιανού	GL38	4
Ιδιωτική/κρατούμενη τραπεζαρία	GL39	2
Ζωντανή μαγειρική (show cooking)	GL40	4
Sommelier	GL41	4
Κελλάρι κρασιών	GL42	4
Προετοιμασία των πιάτων σε πλήρη θέα του πελάτη (φλαμπέ, σκαλισμένα, αποκομμένα)	GL43	4
IV. ΑΝΑΨΥΧΗ / ΕΛΕΥΘΕΡΟΣ ΧΡΟΝΟΣ		
IV.1. Αθλητισμός		
Υπηρεσία προσωπικού γυμναστή	GL44	8
Δωρεάν πρόσβαση σε αθλητικές εγκαταστάσεις (3 βαθμοί για κάθε εγκατάσταση - μέγιστο 15 βαθμοί)	GL45	15
IV.2. Υγεία-Ομορφιά		
Ελεύθερη πρόσβαση στον χώρο του Spa (3 βαθμοί για κάθε εγκατάσταση - μέγιστο 15 βαθμοί)	GL46	15
Δωρεάν υπηρεσία ποτών ή φρούτων στον χώρο του Spa	GL47	2
IV.3. Παιδιά		
Δώρα για τα παιδιά κατά την άφιξη	GL48	1
Παιδικά είδη υγιεινής	GL49	2
IV.4 Άλλες υπηρεσίες		
Πρόσθετη πισίνα ενηλίκων	GL50	8

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι. – Μελέτη Περίπτωσης- Ξενοδοχείου Γ - Κατάταξη στο
Σύστημα της Ισπανίας Περιφέρεια Ανδαλουσίας

Μπαρ / υπηρεσία σερβιτόρου στην περιοχή με τις ξαπλωστρες	GL51	8
Πετσέτα πισίνας στη διάθεση των επισκεπτών.	GL52	4
Εμπορική γκαλερί	GL53	15
Δωρεάν ψηφιακό βιβλιοπωλείο (online/downloads)	GL54	8
Η εγκατάσταση είναι ανοιχτή όλο το χρόνο	GL55	15
Τουλάχιστον το 75% των απασχολούμενων με μόνιμες συμβάσεις	GL56	10
Παροχή όλων των υπηρεσιών από προσωπικό που απασχολείται από τον φορέα εκμετάλλευσης (δεν απαιτείται για την υπηρεσία βιομηχανικού πλυντηρίου).	GL57	10
ΣΥΝΟΛΟ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑΣ		155

ΣΕΛΑΧΙΣΤΟ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΟ ΣΚΟΡ ΠΡΟΚΡΙΜΑΤΙΚΑ ΜΕΓΑΛΗ ΠΟΛΥΤΕΛΕΙΑ:

Ξενοδοχεία: 800 ΜΟΝΑΔΕΣ (650 βαθμοί από το παράρτημα II + 150 βαθμοί κριτήρια τύπου GL)
Ξενοδοχεία-διαμερίσματα: 840 ΜΟΝΑΔΕΣ (690 βαθμοί από το παράρτημα II + 150 βαθμοί κριτήρια τύπου GL)

Παράρτημα Η.3.4.2 « Κριτήρια κατάταξης στο ισπανικό σύστημα αστερών ξενοδοχείου Γ-Hotelstars»

Περιοχή	Όχι	Κριτήριο 2025-2030	Σημεία	☆☆☆	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Γ
I. Γενικές πληροφορίες για το ξενοδοχείο					
Καθαριότητα / Υγιεινή	1	Η καθαριότητα και η υγιεινή είναι προαπαιτούμενα που βασικές προϋποθέσεις σε όλες τις κατηγορίες.	-	Y	√
Σωστή συντήρηση και συντήρηση	2	Όλα τα έπιπλα, η επίπλωση, τα εξαρτήματα και ο εξοπλισμός, καθώς και ολόκληρη η εσωτερική και εξωτερική υποδομή του ξενοδοχείου είναι πλήρως λειτουργικά και διατηρούνται σε άψογη κατάσταση.	-	Y	√
Συνολική εντύπωση	3	Η συνολική εντύπωση του ξενοδοχείου είναι επαρκής για _____ απαιτήσεις.	-	υψηλότερο ⁶	√
	4	Περιβάλλον - Αρμονική/ευχάριστη ατμόσφαιρα στους κοινόχρηστους χώρους (φως, μυρωδιά, μουσική, χρώμα κ.λπ.)	3		3
Προσωπικό	5	Οι υπηρεσίες παρέχονται από ικανό και αναγνωρίσιμο προσωπικό.	-	Y	√
	6	Δίγλωσσο προσωπικό (front liners)	3	Y	3
	7	Ταχεία αναγνώριση των γλωσσών που ομιλούνται από το προσωπικό του ξενοδοχείου (μέσω δεικτών όπως καρφίτσες σημαίας κ.λπ.)	3		3
Χώρος στάθμευσης	8	Ιδιωτικός χώρος στάθμευσης απευθείας στο ξενοδοχείο	3		3
	9	Ζώνη αποβίβασης λεωφορείων απευθείας στο ξενοδοχείο	3		3
	10	Γκαράζ	5		5
	11	Σταθμός φόρτισης για ηλεκτρικά αυτοκίνητα	10		10

	12	Ειδικός σταθμός φόρτισης για ηλεκτρικά ποδήλατα ή άλλους τύπους ηλεκτρικών οχημάτων μεταφοράς		3		
	13	Ασφαλής χώρος αποθήκευσης ποδηλάτων		3		3

Περιοχή	Όχι	Κριτήριο		Σημεία	☆☆☆ ☆☆☆	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Γ
Διάφορα	14	Min. 50% των δωματίων με μπαλκόνι ή βεράντα		5		5
	15	Ανελκυστήρας ⁷		10	Y	10
Εγκαταστάσεις για άτομα με αναπηρία ⁸	16	Προσβασιμότητα χωρίς εμποδία Αναπηρικό αμαξίδιο ή βοήθεια		5		5
	17	Προσβασιμότητα χωρίς εμποδία Ηλεκτρονικό αναπηρικό αμαξίδιο		10		10
	18	Προσβασιμότητα χωρίς εμποδία Τυφλοί ή άτομα με προβλήματα όρασης		5		
	19	Προσβασιμότητα χωρίς εμποδία Κωφοί ή άτομα με προβλήματα ακοής		5		

II. Υποδοχή και υπηρεσίες						
Χώρος υποδοχής	20	Καθορισμένος (σχεδιασμένος και σηματοδοτημένος) χώρος ή γραφείο που διασφαλίζει την ιδιωτικότητα		1	Y	
	21	Ξεχωριστός και καθορισμένος χώρος υποδοχής ή γραφείο που διασφαλίζει την ιδιωτικότητα		3		3
	22	Σαλόνι ⁹ στο χώρο υποδοχής		5		

23	Lobby ⁹ με καθίσματα και υπηρεσία ποτών	7	Y	
24	Αίθουσα υποδοχής ⁹ με πολλά καθίσματα και υπηρεσία ποτών	10		10
25	24ωρη ψηφιακή ή τηλεφωνική εξυπηρέτηση πελατών	1	Y	1
26	8 ώρες ⁽¹⁰⁾ φυσικής διαθεσιμότητας ¹¹ στο ξενοδοχείο Ή 24ωρη υπηρεσία αυτόματου check-in και -out	5		

Περιοχή	Όχι	Κριτήριο	Σημεία	☆☆☆ ☆☆☆	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Γ
	27	10 ώρες ⁽¹⁰⁾ φυσικής διαθεσιμότητας ¹¹ στο ξενοδοχείο Ή 8 ώρες ¹⁰ φυσικής διαθεσιμότητας ¹¹ στο , επιπλέον, 24ωρη υπηρεσία αυτόματου check-in και -out	10		
	28	14 ώρες επανδρωμένη ¹² ρεσεψιόν, 24 ώρες φυσικά διαθέσιμη κατόπιν αιτήματος	15		
	29	24ωρη επανδρωμένη υποδοχή ¹²	20	Y	20
	30	Εγκατάσταση/υπηρεσία αυτοελέγχου	1		
	31	Εγκατάσταση/υπηρεσία αυτόματου check-out	1		
	32	Υπηρεσία στάθμευσης Valet	10	Y	10
	33	Θυρωρός (ξεχωριστό προσωπικό)	15		15
	34	Θυρωρός / Διευθυντής σχέσεων με τους επισκέπτες (ξεχωριστό προσωπικό)	15	Y	15

	35	Bell boy (ξεχωριστό προσωπικό)	15		15
	36	Υπηρεσία αποσκευών κατόπιν αιτήματος	5		
	37	Υπηρεσία αποσκευών	10	Y	10
	38	Ασφαλής υπηρεσία αποσκευών για τους επισκέπτες	5	Y	5
	39	Επιχειρηματικό κέντρο (προσωρινό γραφείο με υπολογιστή, εκτυπωτή και φωτοτυπικό μηχάνημα και διαθέσιμο προσωπικό)	5		5
Καθαρισμός δωματίων / αλλαγή πλυντηρίου	40	Καθημερινός καθαρισμός δωματίου ¹³	1	Y	1
	41	Αλλαγή πετσετών κατόπιν αιτήματος	1	Y	1

Περιοχή	Όχι	Κριτήριο	Σημεία	☆☆☆ ☆☆☆	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Γ
	42	Αλλαγή κλινοσκεπασμάτων τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα ¹³	1	Y	1
	43	Πρόσθετη αλλαγή κλινοσκεπασμάτων κατόπιν αιτήματος	3	Y	3
Υπηρεσία πλυντηρίου και σιδερώματος	44	Υπηρεσία σιδερώματος (επιστροφή εντός 1 ώρας)	3	Y	3
	45	Υπηρεσία πλυντηρίου και σιδερώματος (επιστροφή σύμφωνα με τη συμφωνία- παρέχεται σακούλα πλυντηρίου)	1	Y	
	46	Χημικός καθαρισμός / στεγνό καθάρισμα (παράδοση πριν από τις 9 π.μ., επιστροφή σύμφωνα με τη συμφωνία - εξαιρείται το Σαββατοκύριακο, παρέχεται σακούλα πλυντηρίου)	5		5
	47	Πλυντήριο ρούχων	3		
Πληρωμή	48	Πληρωμή χωρίς μετρητά	1	Y	1

Διάφορα	49	Ομπρέλα στη ρεσεψιόν ή στο δωμάτιο		3	Y	3
	50	Ενημερωμένα μέσα ενημέρωσης στην αίθουσα (έντυπα ή ψηφιακά) ¹⁴		3	Y	3
	51	Σετ ραπτικής κατά παραγγελία		1	Y	1
	52	Υπηρεσία ραπτικής		3	Y	3
	53	Μηχανή στύλβωσης παπουτσιών στο ξενοδοχείο ή κιτ στύλβωσης παπουτσιών κατόπιν ζήτησης		3	Y	3
	54	Υπηρεσία στύλβωσης παπουτσιών		5	Y	5
	55	Υπηρεσία μεταφοράς με λεωφορείο ή λιμουζίνα		5	Y	5
	56	Προσφορά προϊόντων υγιεινής κατά παραγγελία (τουλάχιστον οδοντόβουρτσα, οδοντόκρεμα, σετ ξυρίσματος, τζελ μάνιου/ντους)		1	Y	1
	57	Εξατομικευμένο καλωσόρισμα κατά την άφιξη για κάθε επισκέπτη, π.χ. με λουλούδια ή ένα δωροεπιταγή στο δωμάτιο		5	Y	5

Περιοχή	Όχι	Κριτήριο		Σημεία	★★★ ★★★★	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Γ
	58	Συνοδεία του επισκέπτη στο δωμάτιο κατά την άφιξη		5		5
	59	Υπηρεσία Turn-down ¹⁵ το βράδυ ως πρόσθετος έλεγχος δωματίου		7	Y	7

III. Δωμάτια						
Γενικές πληροφορίες δωματίου	60	Μέγεθος δωματίων (με μπάνιο) $\geq 14m^2$ ⁽¹⁶⁾		10		

	61	Μέγεθος δωματίων (με μπάνιο) $\geq 18\text{m}^2$ ⁽¹⁶⁾	15		
	62	Μέγεθος δωματίων (με μπάνιο) $\geq 22\text{m}^2$ ¹⁶	25	25	
	63	Μέγεθος δωματίων (με μπάνιο) $\geq 30\text{m}^2$ ¹⁶	30		
	64	Αριθμός σουιτών ¹⁷	3 ανά σουίτα, max. 9	Y	6
Άνεση ύπνου	65	Σύστημα κρεβατιού με καλοδιατηρημένο στρώμα τουλάχιστον 13 cm	1		
	66	Σύστημα κρεβατιού με καλοδιατηρημένο στρώμα με συνολικό ύψος τουλάχιστον 18 cm	5	Y	
	67	Σύστημα κρεβατιού με καλοδιατηρημένο στρώμα με συνολικό ύψος τουλάχιστον 22 cm	7		7
	68	Σύστημα κρεβατιού με καλοδιατηρημένο στρώμα με συνολικό ύψος τουλάχιστον 25 cm	10		
Πλάτος στρώματος ¹⁸	69.1	Μονά κρεβάτια με στρώματα με ελάχιστο πλάτος 0,80m ¹⁹	1		
	69.2	Μονά κρεβάτια με στρώματα με ελάχιστο πλάτος 0,90m ¹⁹	5	Y	

Περιοχή	Όχι.	Κριτήριο	Σημεία	☆☆☆ ☆☆☆	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Γ
	69.3	Μονά κρεβάτια με στρώματα με ελάχιστο πλάτος 1,00m ¹⁹	10		15
	69.4	Μονά κρεβάτια με στρώματα με ελάχιστο πλάτος 1,20m ¹⁹	15		
	70.1	Διπλά κρεβάτια με στρώματα με ελάχιστο πλάτος 1,40m ¹⁹	1		
	70.2	Διπλά κρεβάτια με στρώματα με ελάχιστο πλάτος 1,60m ¹⁹	5		

	70.3	Διπλά κρεβάτια με στρώματα με ελάχιστο πλάτος 1,80m ¹⁹		10	Y	10
	70.4	Διπλά κρεβάτια με στρώματα με ελάχιστο πλάτος 2.00m ¹⁹		15		15
Μήκος στρώματος	71.1	Κρεβάτια με στρώματα με ελάχιστο μήκος 1,90m		1		
	71.2	Κρεβάτια με στρώματα με ελάχιστο μήκος 2.00m		5	Y	5
	71.3	Κρεβάτια με στρώματα με ελάχιστο μήκος 2,10m		10		
	71.4	Κρεβάτια με στρώματα με ελάχιστο μήκος 2,20m		15		
Διάφορα	72	Βρεφική κούνια κατόπιν ζήτησης		1	Y	1
	73	Καλύμματα υγιεινής για στρώματα ²⁰		10		10
	74	Ετήσιο πλύσιμο του καλύμματος των στρωμάτων και σχολαστικός καθαρισμός των στρωμάτων ²¹		15		15
	75	Φιλικά προς τις αλλεργίες κλινοσκεπάσματα και κλινοσκεπάσματα διαθέσιμα κατόπιν αιτήματος ²²		3		

Περιοχή	Όχι.	Κριτήριο		Σημεία	☆☆☆ ☆☆☆	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Γ
	76	Καλοδιατηρημένη κουβέρτα		1	Y	1
	77	Πρόσθετη κουβέρτα κατά παραγγελία		1	Y	1
	78	Καλοδιατηρημένο μαξιλάρι		1	Y	1

	79	Καλύμματα υγιεινής για μαξιλάρια ²³	7		7
	80	Ετήσιος καθαρισμός μαξιλαριών ²⁴	1	Y	1
	81	Πρόσθετο χρηστικό, μη διακοσμητικό μαξιλάρι κατόπιν ζήτησης	1	Y	1
	82	Δύο χρηστικά, μη διακοσμητικά μαξιλάρια ανά άτομο	5	Y	5
	83	Μενού μαξιλαριού με επιλογή διαφορετικών τύπων	5	Y	5
	84	Δυνατότητα συσκότισης του δωματίου (π.χ. κουρτίνα)	1		
	85	Δυνατότητα πλήρους συσκότισης του δωματίου (π.χ. παντζούρι ή κουρτίνα συσκότισης)	5	Y	5
	86	Διαφανείς κουρτίνες/οθόνες/περσίδες ή ισοδύναμο	3		
Εξοπλισμός δωματίου	87	Υπηρεσία αφύπνισης	1	Y	1
	88	Επαρκής χώρος αποθήκευσης ρούχων (ανοιχτός ή με πόρτες) επαρκή αριθμό κρεμαστρών ²⁵	1	Y	1
	89	Ράφια ή συρτάρια για σεντόνια	1	Y	1
	90	Επαρκής αριθμός κρεμάστρων διαφόρων τύπων	3	Y	3
	91	Ξεχωριστός γάντζος για παλτό	1	Y	1

Περιοχή	Όχι	Κριτήριο	Σημεία	☆☆☆ ☆☆☆	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Γ
	92	1 εγκατάσταση καθισμάτων	3		

93	1 θέση ανά άτομο	5	Y	5
94	1 άνετο καθιστικό (επικαλυμμένη καρέκλα/αγκαλιά/καναπές) με τραπέζι ²⁶	10	Y	10
95	1 επιπλέον άνετη επικαλυμμένη καρέκλα ή διπλός καναπές σε δίκλινα δωμάτια ή σουίτες	10	Y	10
96	Τραπέζι, επιφάνεια εργασίας ή παρόμοιος σταθμός εργασίας	1		
97	Τραπέζι, επιφάνεια εργασίας ή παρόμοια θέση εργασίας με ελεύθερο χώρο εργασίας, πρόσβαση σε πρίζα και επαρκή φωτισμό ²⁷	5		
98	Τραπέζι, επιφάνεια εργασίας ή παρόμοια θέση εργασίας με ελεύθερο ελάχιστο χώρο εργασίας 0,6 m ² , πρόσβαση σε πρίζα και επαρκή φωτισμό ²⁷	10	Y	10
99	Κομοδίνο/πιάτο	1	Y	1
100	Προσβάσιμη πρίζα στο δωμάτιο ²⁷	1	Y	1
101	Πρόσθετη προσβάσιμη πρίζα δίπλα στο τραπέζι/γραφείο ή στην επιφάνεια του γραφείου ²⁷	3		3
102	Πρόσθετη προσβάσιμη πρίζα δίπλα στο κρεβάτι ⁽²⁷⁾	3	Y	3
103	Προσβάσιμη πρίζα ρεύματος στο δωμάτιο (π.χ. USB-A ή -C)	3		3
104	Αναγνωρίσιμη, μόνιμα χρησιμοποιήσιμη πρίζα ρεύματος (ενεργή πρίζα)	3		3
105	Κεντρικός διακόπτης φωτισμού για το φως ολόκληρου του δωματίου	3		3
106	Διακόπτης φωτός δίπλα στο κρεβάτι για το φως ολόκληρου του δωματίου	3		3

Περιοχή	Όχι	Κριτήριο		Σημεία	☆☆☆ ☆☆☆	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Γ
	107	Φως νύχτας		1		1
	108	Επαρκής φωτισμός δωματίου		1	Y	1
	109	Φωτιστικό ανάγνωσης δίπλα στο κρεβάτι		3	Y	3
	110	Καθρέφτης ντύσιμο		1	Y	1
	111	Κατάλληλο μέρος ή ράφι για την τοποθέτηση των αποσκευών/της βαλίτσας		5	Y	5
	112	Καλάθι απορριμμάτων χαρτιού		1	Y	1
Φύλαξη	113	Εγκαταστάσεις φύλαξης (π.χ. στη ρεσεψιόν)		1		
	114	Κεντρικό χρηματοκιβώτιο (π.χ. στη ρεσεψιόν)		3	Y	3
	115	Χρηματοκιβώτιο στο δωμάτιο		7	Y	7
Έλεγχος θορύβου / κλιματισμός	116	Επαρκής προστασία από τον θόρυβο (παράθυρα)		7		7
	117	Θύρες απορρόφησης ήχου ή διπλές πόρτες		10	Y	10
	118	Δωμάτια με κεντρικά ρυθμιζόμενο κλιματισμό		7		
	119	Δωμάτια με ατομικά ρυθμιζόμενο κλιματισμό		10		10

	120	Κλιματισμός στους κοινόχρηστους χώρους (εστιατόριο, λόμπι, αίθουσα υποδοχής, αίθουσα πρωινού)	10		10
Ηλεκτρονικά είδη ψυχαγωγίας	121	Ψυχαγωγία με ήχο ή πολυμέσα ²⁹	5		
	122	Σταθερά ηλεκτρονικά μέσα στο μπάνιο	3		

Περιοχή	Όχι.	Κριτήριο	Σημεία	☆☆☆ ☆☆☆	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Γ
	123	Υπηρεσίες τηλεόρασης με οθόνη κατάλληλου μεγέθους για το με τηλεχειριστήριο	1	Y	1
	124	Πρόσθετες υπηρεσίες τηλεόρασης με οθόνη στις σουίτες σε μέγεθος κατάλληλο για το δωμάτιο	3		3
	125	Διαθέσιμα διεθνή τηλεοπτικά κανάλια	5	Y	5
	126	Διεθνές βύσμα προσαρμογέα ρεύματος, σταθμός φόρτισης (για πολλαπλές ηλεκτρονικές συσκευές) ή/και διαφορετικοί προσαρμογείς κατά παραγγελία	1	Y	1
Τηλεπικοινωνίες	127	Συσκευή εσωτερικής και εξωτερικής επικοινωνίας κατ' απαίτηση με εγχειρίδιο οδηγιών (έντυπο ή ψηφιακό) ³⁰	5		
	128	Συσκευή εσωτερικής και εξωτερικής επικοινωνίας στο δωμάτιο με δίγλωσσο εγχειρίδιο οδηγιών (έντυπο ή ψηφιακό)	10	Y	10
	129	Wi-Fi πρόσβαση στο διαδίκτυο στους κοινόχρηστους χώρους και στα δωμάτια	1	Y	1
	130	Επιλογή εκτύπωσης κατά παραγγελία	1	Y	1
Διάφορα	131	Κατάλογος επισκεπτών (έντυπος ή ψηφιακός) ³¹	1		
	132	Δίγλωσσος κατάλογος επισκεπτών (έντυπος ή ψηφιακός)	5	Y	5

133	Διαθέσιμο περιφερειακό ενημερωτικό υλικό (έντυπο ή ψηφιακό)	1		1
134	Σκεύη γραφής και σημειωματάριο	3		3
135	Φάκελος αλληλογραφίας	3		3
136	Πρέσα παντελονιών	3		
137	Σίδερο ή ατμόπλοιο και σιδερώστρα κατά παραγγελία ή αίθουσα σιδερώματος	1	Y	1

Περιοχή	Όχι	Κριτήριο	Σημεία	Ξενοδοχείο Γ
	138	Σίδερο και σιδερώστρα στο δωμάτιο	3	3
	139	Κέρατο παπουτσιών στο δωμάτιο	1	Y
	140	Θέατρο πόρτας	3	
	141	Πρόσθετος μηχανισμός κλειδώματος στην πόρτα του δωματίου	5	5
Γενικές πληροφορίες για το μπάνιο	142	Μπάνιο/εγκαταστάσεις υγιεινής $\geq 5\text{m}^2$ ³²	10	5
	143	Μπάνιο/εγκαταστάσεις υγιεινής $\geq 7,5\text{m}^2$ ³²	15	
	144	100% των δωματίων με ντους/WC ή μπανιέρα/WC	1	Y
	145	100% των δωματίων με ντους/τουαλέτα ή μπανιέρα/τουαλέτα και 50% των δωματίων με μπανιέρα και ξεχωριστή καμπίνα ντους	10	10

146	30% των δωματίων με τουαλέτα (χωριστά από το μπάνιο)	5		5
147	30% των δωματίων με ντουζιέρα-τουαλέτα	5		
148	Ντους με κουρτίνα ή ισοδύναμα διαχωριστικά	1	Y	
149	Ντους με σήτα ή ισοδύναμα διαχωριστικά	5		5
150	Νιπτήρας χειρός	1	Y	
151	Διπλός νιπτήρας σε δίκλινα δωμάτια και σουίτες	5		5
152	Πλένεται το χαλάκι μπάνιου	1	Y	1

Περιοχή	Όχι	Κριτήριο	Σημεία	☆☆☆ ☆☆☆	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Γ
	153	Επαρκής φωτισμός πάνω από το νιπτήρα	1	Y	1
	154	Μόνιμη ή αφαιρούμενη αντιολισθητική διάταξη στο ντους και τη μπανιέρα	1		1
	155	Μπάρα χειρολαβής ασφαλείας	3		3
	156	Καθρέφτης	1	Y	1
	157	Προσβάσιμη πρίζα κοντά στον καθρέφτη	1	Y	1
	158	Καθρέφτης ματαιοδοξίας	1		
	159	Ρυθμιζόμενος καθρέφτης ματαιοδοξίας	3	Y	3

160	Φωτιζόμενος καθρέφτης ματαιοδοξίας		1		1
161	Ράγες πετσετών ή γάντζοι πετσετών		1	Y	1
162	Επιλογή θέρμανσης στο μπάνιο (π.χ. θερμαινόμενη πετσετοθήκη)		5	Y	1
163	Επιφάνεια αποθήκευσης		1		
164	Μεγάλη επιφάνεια αποθήκευσης		3	Y	3
165	Ποτήρι ή θήκη για οδοντόβουρτσα		1	Y	1
166	Αφρόλουτρο ή αφρόλουτρο		1	Y	1
167	Σαμπουάν ³⁴		1	Y	1
168	Πρόσθετα καλλυντικά και προϊόντα υγιεινής		1	Y	1

Περιοχή	Όχι.	Κριτήριο		Σημεία	☆☆☆ ☆☆☆	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Γ
	169	Μαντηλάκια προσώπου		3	Y	3
	170	Χαρτί τουαλέτας σε απόθεμα		1	Y	1
	171	1 πετσέτα χεριών ανά άτομο		1	Y	1
	172	1 πετσέτα μπάνιου ανά άτομο		1	Y	1
	173	Μπουρνούζι κατά παραγγελία		3		

	174	Μπουρνούζι		5	Y	5
	175	Παντόφλες κατά παραγγελία		1		
	176	Παντόφλες		3	Y	3
	177	Στεγνωτήρας μαλλιών κατά παραγγελία		1		
	178	Στεγνωτήρας μαλλιών		3	Y	3
	179	Σκαμνί στο μπάνιο κατ' απαίτηση		3	Y	3
	180	Κάδος απορριμμάτων		1	Y	1
Ποτά	181	Προσφορά ποτών στο ξενοδοχείο		1	Y	1
	182	Προσφορά ποτών στο δωμάτιο		3	Y	3
	183	Ψυγείο στο δωμάτιο ³⁵		3		3

Περιοχή	Όχι.	Κριτήριο		Σημεία	☆☆ ☆☆☆	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Γ
	184	Μίνι μπαρ (με ποτά και σνακ)		5	Y	5
	185	Maxibar ή κατάστημα με 24ωρη αυτοεξυπηρέτηση		3		
	186	12 ώρες ποτά μέσω υπηρεσίας δωματίου ³⁷		10		
	187	24 ώρες ποτά μέσω υπηρεσίας δωματίου		15	Y	15

	188	Ηλεκτρικός βραστήρας για τσάν/καφέ μαζί με αξεσουάρ στο δωμάτιο	3		3
	189	Καφετιέρα με αξεσουάρ στο δωμάτιο	5		
Μπαρ	190	Εξυπηρετούμενο μπαρ ή σαλόνι ³⁹ (ανοικτό τουλάχιστον 5 ημέρες την εβδομάδα)	7		
	191	Εξυπηρετούμενο μπαρ ή σαλόνι ³⁹ (ανοικτό 7 ημέρες την εβδομάδα)	10	Y	10
Πρωινό	192	Χώρος πρωινού	1	Y	1
	193	Continental πρωινό	3		
	194	Μπουφές πρωινού ή ισοδύναμη κάρτα μενού πρωινού ⁴⁰	5		
	195	Προσωπικός μπουφές πρωινού ή ισοδύναμη κάρτα μενού πρωινού	10		
	196	Σερβιρισμένοι μπουφές πρωινού ή ισοδύναμη κάρτα μενού πρωινού	15	Y	15
	197	Κάρτα μενού πρωινού μέσω υπηρεσίας δωματίου	5	Y	5
	198	Προϊόντα φιλικά προς τα αλλεργιογόνα (χωρίς γλουτένη, λακτόζη κ.λπ.)	1	Y	1

Περιοχή	Όχι	Κριτήριο	Σημεία	☆☆☆ ☆☆☆	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Γ
Τρόφιμα ⁴¹	199	Περιφερειακά προϊόντα ⁴²	5		5
	200	12 ώρες προσφορά φαγητού μέσω υπηρεσίας δωματίου ³⁷	10		10
	201	24ωρη προσφορά φαγητού μέσω υπηρεσίας δωματίου	15	Y	15

	202	Εστιατόριο ^{43, 44}	5 το καθένα, max. 10		10
	203	Εστιατόριο ⁴³ ανοιχτό 7 ημέρες την εβδομάδα	10 το καθένα, max. 20	Y	20

V. Εγκαταστάσεις εκδηλώσεων (MICE)					
Επιλογές δεξιώσεων	204	Επιλογές δεξιώσεων για τουλάχιστον 50 άτομα ⁴⁵	1		
	205	Επιλογές δεξιώσεων για τουλάχιστον 100 άτομα ⁴⁵	3		
	206	Επιλογές δεξιώσεων για τουλάχιστον 250 άτομα ⁴⁵	5		5
Αίθουσες συνεδριάσεων	207	Καθορισμένοι χώροι συνεργασίας / αίθουσες ομαδικής εργασίας ⁴⁶	10		
	208	Αίθουσα(-ες) συνεδριάσεων τουλάχιστον 100 m ² , ύψος οροφής τουλάχιστον 2,75 m ⁴⁷	10		10
	209	Υπηρεσία συνεδριάσεων ⁴⁸ (ξεχωριστό τμήμα, ειδικό προσωπικό)	5		

Περιοχή	Όχι	Κριτήριο	Σημεία	☆☆☆ ☆☆☆	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Γ
	210	Ημερήσιος φωτισμός στην αίθουσα συνεδριάσεων και συσκότισης της αίθουσας ^{48, 49}	1		1
	211	Ατομικά ρυθμιζόμενος κλιματισμός των αιθουσών συνεδριάσεων ⁴⁸	3		3

VI. Αναψυχή					
Αθλητισμός/αναψυχή ⁵⁰	212	Επαρκείς εγκαταστάσεις αναψυχής ή/και ψυχαγωγίας (εσωτερικές ή εξωτερικές) ⁵¹ (π.χ. ιδιωτικός κήπος, γήπεδο τένις, παραλία ή πρόσβαση σε λίμνη, γήπεδο γκολφ, αίθουσα σκι)	3 ανά εγκατάσταση, μέγ. 9		6
	213	Ενοικίαση αθλητικού εξοπλισμού (π.χ. σκι, βάρκες, ποδήλατα)	3		
	214	Γυμναστήριο ⁵² με τουλάχιστον 4 διαφορετικά μηχανήματα γυμναστικής (π.χ. εργόμετρο, κουδούνι, μηχανήμα για προπόνηση με βάρη, διάδρομος, κοπηλατικό μηχανήμα, stairmaster)	5		5
Σπα/Υγεία ^{50, 53}	215	Καμπίνες θεραπείας μασάζ ⁵⁴ (π.χ. ολόσωμο μασάζ, λεμφική αποστράγγιση, σιάτσου, ρεφλεξολογία ποδιών)	3 ανά καμπίνα, max. 9		6
	216	Ξεχωριστή αίθουσα χαλάρωσης ⁵⁵	3		3
	217	Whirlpool ή ισοδύναμο	3		
	218	Σάουνα	3 ανά τύπο σάουνας ⁵⁶ , max. 9		6
	219	Κέντρο αισθητικής ⁵⁴ με τουλάχιστον 4 διαφορετικά είδη θεραπείας (π.χ. προσφέρονται περιποίηση προσώπου, μανικιούρ, πεντικιούρ, reeling και μασάζ χαλάρωσης του στρες)	5		
	220	Spa ⁵⁴ με τουλάχιστον 4 διαφορετικά είδη θεραπειών (π.χ. λουτρό, Kneipp, υδροθεραπεία, βάλτος, χαμάμ, ατμόλουτρο)	10		10

Περιοχή	Όχι.	Κριτήριο	Σημεία	★★★★	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Γ
	221	Ιδιωτική καμπίνα σπα	5		

	222	Πισίνα (εξωτερική) ⁵⁷ ή κολυμβητική λίμνη ⁵⁸	10		10
	223	Πισίνα (εσωτερική) ⁵⁹	10		10
Παιδιά	224	Εσωτερική φροντίδα παιδιών (για παιδιά κάτω των 3 ετών) για τουλάχιστον 3 ώρες τις καθημερινές από εξειδικευμένο προσωπικό	10		
	225	Εσωτερική φροντίδα παιδιών (για παιδιά άνω των 3) για τουλάχιστον 3 ώρες τις καθημερινές από εξειδικευμένο προσωπικό	10		
	226	Παιδική περιοχή (παιδότοπος/παιδική χαρά)	3		
	227	Βρεφικός εξοπλισμός κατά παραγγελία (π.χ. καρεκλάκι φαγητού, εξοπλισμός θέρμανσης φαγητού, αλλαξιέρα, baby monitor)	3		
Διάφορα	228	Κεντρικές εγκαταστάσεις υγιεινής για τους επισκέπτες του ξενοδοχείου	3		3
	229	Πρόγραμμα υποδοχής/animation ή οργανωμένες δραστηριότητες αναψυχής και αθλητισμού	5		

VII. Ποιότητα και διαδικτυακές δραστηριότητες					
Συστήματα ποιότητας	230	Συστηματικό σύστημα διαχείρισης καταγγελιών ⁶⁰	1	Y	1
	231	Συστηματική ανάλυση κριτικών επισκεπτών ⁶¹	3	Y	3
	232	Ποιοτικοί έλεγχοι με μυστηριώδεις επισκέψεις ⁶²	5		
	233	Σύστημα διαχείρισης ποιότητας σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2015 ή ισοδύναμο	15		

Περιοχή	Όχι	Κριτήριο		Σημεία	☆☆☆ ☆☆☆	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Γ
Online δραστηριότητες	234	Διγλωσσος ⁶³ δικτυακός τόπος του ξενοδοχείου με ενημερωμένες πληροφορίες, συμπεριλαμβανομένων των μεγεθών των κρεβατιών και ρεαλιστικών φωτογραφιών ⁶⁴ , της τοποθεσίας του ξενοδοχείου και πληροφορίες για τις συνδέσεις με τα μέσα μαζικής μεταφοράς.		1	Y	1
	235	Ιστοσελίδα ή εφαρμογή για κινητά που ανταποκρίνεται σε κινητά δυνατότητα άμεσης κράτησης		5		5
	236	Ιστοσελίδα με κριτικές επισκεπτών		3		
	237	Ενεργή πρόσκληση στους επισκέπτες που αναχωρούν/αναχωρούν να γράψουν μια κριτική σε μια πύλη ή στον ιστότοπο		5		
Διάφορα	238	Σήμα/πιστοποιητικό βιωσιμότητας ⁶⁵ στο πλαίσιο της επικείμενης οδηγίας της ΕΕ για τις πράσινες αξιώσεις (COM(2023) 166 τελικό)		20		
	239	Ένδειξη του ανθρακικού αποτυπώματος του ξενοδοχείου σύμφωνα με την Πρωτοβουλία για τη μέτρηση του άνθρακα στα ξενοδοχεία (HCM1) ⁶⁶		10		
	ΣΥΝΟΛΟ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑΣ					819

VIII. Ελάχιστοι βαθμοί ⁶⁷								
Ξενοδοχεία				95	180	270	410	610
Συμπλήρωμα "Superior" ⁶⁸				180	270	410	610	710

Παράρτημα Η.3.5. « Κριτήρια κατάταξης στο γαλλικό σύστημα αστερών ξενοδοχείου Γ »

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ 5* ΜΕΛΕΤΗΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΓΑΛΛΙΑ		Κατάσταση του κριτηρίου Σημεία κατάταξης Γαλλίας 5*			Ξ/Χ 5* ΚΡΙΤΗΡΙ Α X	Ξ/Χ 5* ΚΡΙΤΗΡΙ Α Ο
Κεφάλαιο 1: Εξοπλισμός						
Έξωτερικά από το ξενοδοχείο						
1	Πινακίδα σε καλή κατάσταση	X	2	X	2	-
2	Οι κήποι και τα έπιπλα πρέπει να είναι καθαρά και σε καλή κατάσταση	X ή NA	5	X / NA	5	-
3	Καθαρές προσόψεις σε καλή κατάσταση	X ή 0	5	X	5	-
4	Πάρκο ή κήπος (τουλάχιστον 200 m2)	0 LAO	5	0	-	5
5	Ιδιωτική βεράντα (τουλάχιστον 50 m2)	LAO	4	0	-	4
6	Οι εξωτερικοί χώροι είναι φωτισμένοι	X ή 0 ήNA	3	X / NA	3	-
7	Ενίσχυση των κτιρίων με βλάστηση ή λουλούδια	X ή 0 LAO	5	X	5	-
	Κοινόχρηστοι χώροι					
8	Οι κοινόχρηστοι χώροι είναι καθαροί και σε καλή κατάσταση	X ONC	2	X ONC	2	-
9	Ενίσχυση των κοινόχρηστων χώρων με ανθοστολισμό	0 LAO	2	0	-	2
	Υποδοχή					
10	Ανεξάρτητη, ιδιωτική είσοδος στο ξενοδοχείο	X ή 0	2	X	2	-

11	Το προσωπικό υποδοχής πρέπει να φοράει καθαρά ρούχα	X ONC	2	X ONC	2	-
12	Σύστημα θέρμανσης σε λειτουργία στην αίθουσα	X	2	X	2	-
13	Σύστημα κλιματισμού σε λειτουργία στην αίθουσα	0	3	O	-	3
	Οι ελάχιστες διαστάσεις του συγκροτήματος που περιλαμβάνει το μπαρ, την τραπεζαρία και το σαλόνι είναι οι εξής	πρωινό	Το σαλόνι	Min 90m ²		
14	Ελάχιστη επιφάνεια σεβαστή	X	2	X	2	-
15	Αυξημένη συνολική επιφάνεια	0	1 à 5	O	-	-

Χώρος υποδοχής

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Κατάστασ η των κριτήρια	Σημεί α	5*		
16	Ύπαρξη χώρου υποδοχής	X or 0 AO	5	X	5	-
17	Ένα λειτουργικό σύστημα κλιματισμού στο χώρο υποδοχής	0	3	O	-	3
18	Ένα χρηματοκιβώτιο σε λειτουργική κατάσταση είναι διαθέσιμο στους επισκέπτες του ξενοδοχείου.	ο ή NA	2	NA	-	
19	Παροχή ενός καθαρού καροτσιού αποσκευών σε καλή κατάσταση	X ή 0	2	X	2	-
Restaurant και αίθουσα πρωινού						

20	Υπαρξη λειτουργικού συστήματος κλιματισμού στην αίθουσα πρωινού	0	3	0	-	3
21	Υπαρξη λειτουργικού συστήματος κλιματισμού στο εστιατόριο "f-".	X ή 0 ή NA	3	X / NA	3	-
22	Εμφανίζονται οι ώρες λειτουργίας του εστιατορίου	X ή NA LAO	5	X / NA	5	-
23	Αυτόματος πωλητής με πληρωμή με κρύα ή ζεστά ποτά	0	3	0	-	-
Sanitaires						
24	Καθαρές τουαλέτες σε καλή κατάσταση στους κοινόχρηστους χώρους	X	3	X	3	-
Εξοπλισμός Ηλεκτρική ενέργεια						
25	Λειτουργικός φωτισμός σε διαδρόμους, διαδρόμους και διαδρόμους	X LAO	2	X	2	-
Πρόσβαση διαδίκτυο						
26	Πρόσβαση στο Διαδίκτυο μέσω ασύρματου LAN (WiFi) στους κοινόχρηστους χώρους κοινές εγκαταστάσεις	X LAO	5	X	5	-
27	Πρόσβαση στο Διαδίκτυο μέσω δωρεάν ασύρματου τοπικού δικτύου (WiFi)	0	5	0	-	5
Λουτρά και εγκαταστάσεις υγιεινής						

28	Τα δωμάτια είναι καθαρά και σε καλή κατάσταση (τοίχοι, δάπεδο, οροφή)	X ONC	5	X ONC	5	-
Επιφάνεια (m2)						
Επιφάνεια εκτός των εγκαταστάσεων υγιεινής						
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Κατάστασ η των κριτήρια	Σημεί α	5*		
29	Ελάχιστο εμβαδόν για ένα ενιαίο δωμάτιο χωρίς τις εγκαταστάσεις υγιεινής της κατηγορίας 1*.				-	-
30	Ελάχιστη επιφάνεια για δωμάτιο 2 ατόμων χωρίς τις εγκαταστάσεις υγιεινής της κατηγορίας 1*.				-	-
31	Ελάχιστη επιφάνεια για δωμάτιο 3 ατόμων χωρίς τις εγκαταστάσεις υγιεινής της κατηγορίας 1*.				-	-
32	Ελάχιστη επιφάνεια για δωμάτιο 4 ατόμων χωρίς τις εγκαταστάσεις υγιεινής της κατηγορίας 1*.				-	-
33	Ελάχιστη επιφάνεια για δωμάτιο 5 ατόμων χωρίς τις εγκαταστάσεις υγιεινής στην κατηγορία 1*.				-	-
34	Ελάχιστη επιφάνεια για δωμάτιο 6 ατόμων χωρίς τις εγκαταστάσεις υγιεινής της κατηγορίας 1*.				-	-

35	Ελάχιστη επιφάνεια για εγκαταστάσεις υγιεινής κατηγορίας 1				-	-
Συμπεριλαμβανομένων των χώρων υγιεινής						
36	Ελάχιστη επιφάνεια για δωμάτιο 1 ατόμου, συμπεριλαμβανομένων των εγκαταστάσεων υγιεινής			20	-	-
37	Ελάχιστη επιφάνεια για δωμάτιο 2 ατόμων, συμπεριλαμβανομένων των εγκαταστάσεων υγιεινής			24	-	-
38	Ελάχιστη επιφάνεια για δωμάτιο 3 ατόμων, συμπεριλαμβανομένων των εγκαταστάσεων υγιεινής			26	-	-
39	Ελάχιστη επιφάνεια για δωμάτιο 4 ατόμων, συμπεριλαμβανομένων των εγκαταστάσεων υγιεινής			30	-	-
40	Ελάχιστο μέγεθος δωματίου 5 άτομα, συμπεριλαμβανομένων των εγκαταστάσεων υγιεινής			35	-	-
41	Ελάχιστο μέγεθος δωματίου 6 άτομα, συμπεριλαμβανομένων των εγκαταστάσεων υγιεινής			40	-	-
42		X	5	X	5	-

	Ελάχιστη συνολική επιφάνεια του συμμορφούμενου χώρου					
43	Αυξημένη συνολική επιφάνεια δωματίου	0 LAO	1 à 5	0	-	5
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Κατάστασ η των κριτήρια	Σημεί α	5*		
44	Δωμάτια με ιδιωτική βεράντα (τουλάχιστον 6 m2) σε τουλάχιστον 25% των δωματίων δωμάτια	LAO	1 à 4	0	4	-
45	Δωμάτια με μπαλκόνι ή χαγιάτι (τουλάχιστον 2 m2) σε τουλάχιστον 25% των δωματίων δωμάτια	0 LAO	1 à 2	0	-	2
Εξοπλισμός και έπιπλα						
46	Υπαρξη αίθουσας τηλεόρασης ή/και κοινής τηλεόρασης	ο	3	0	-	3
47	Όλα τα δωμάτια διαθέτουν τηλεόραση επίπεδης οθόνης.	X ή 0	5	X	5	-
48	Πρόσβαση σε διεθνή κανάλια	X ή 0 LAO	3	X	3	-
49	Παροχή συστήματος αναπαραγωγής βίντεο στην τηλεόραση σε όλα τα δωμάτια	ο	3	0	-	-
50	Συμμόρφωση με τις ελάχιστες διαστάσεις κρεβατιών στο 100% των δωματίων: Ελάχιστο	X ή NA	5	NA	-	-

	μέγεθος μονόκλινου κρεβατιού: 0,80 x 1,90					
	Ελάχιστο μέγεθος διπλού lit: 1,40 x 1,90					
51	Εγκατάσταση κρεβατιών με αυξημένες διαστάσεις στο 100% των δωματίων Ελάχιστο μέγεθος μονόκλινου κρεβατιού: τουλάχιστον 0,90 x 2,00 Ελάχιστο μέγεθος διπλού lit: τουλάχιστον 1,60 x 2,00	X ή 0	3	X	3	-
52	Παρουσία μεγάλων κρεβατιών (στρώμα ενός ή δύο τεμαχίων, ελάχιστο μέγεθος: 180 CM X 200 cm)	0	1 à 5	O	-	5
53	Βρεφική κούνια διαθέσιμη κατόπιν αιτήματος, καθαρή και σε καλή κατάσταση	X ή 0 AO	3	X	3	-
54	Πρόσθετο μαξιλάρι	X LAO	2	X	2	-
55	Διατίθενται διάφοροι τύποι μαξιλαριού	LAO	3	0	-	3
56	Πρόσθετη κάλυψη	X LAO	2	X	2	-
57	Τα σεντόνια είναι καθαρά και σε καλή κατάσταση	X ONC	5	X ONC	5	-
58	Τα κλινοσκεπάσματα είναι καθαρά και σε καλή κατάσταση	X ONC	5	X ONC	5	-
59	Υπαρξη συσκευής προστασίας	O	3	O	-	3

	μαξιλαριού (προστατευτικό μαξιλαριού ή κάλυμμα μαξιλαριού) προστασία)					
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Κατάστασ η των κριτήρια	Σημεί α	5*		
60	Υπαρξη προστατευτικών στρωμάτων (κάτω φύλλο ή κάλυμμα) προστασία)	X LAO	3	X	3	-
61	Συσκευή που διευκολύνει την αλλαγή Iit linen στο 100% των περιπτώσεων δωμάτια	0 LAO	3	0	-	3
Πετσέτες μπάνιου						
62	Παροχή επαρκών πετσετών μπάνιου	X	5	X	5	-
63	Επιπλέον πετσέτες διαθέσιμες	X VM	2	X VM	2	-
64	Μπουρνούζι σε επαρκή ποσότητα	X ή 0	3	X	3	-
65	Οι πετσέτες μπάνιου είναι καθαρές και σε καλή κατάσταση	X ONC	5	X ONC	5	-
Ηλεκτρικός εξοπλισμός στην κρεβατοκάμαρα						
66	Όλος ο φωτισμός λειτουργεί και είναι σε καλή κατάσταση	X LAO	3	X	3	-
67	Φωτισμός στο γραφείο ή στο τραπέζι σε λειτουργία τραπέζι ή σε κοντινή απόσταση	X ή 0	2	X	2	-
68	Φωτισμός στην κεφαλή του Iit με ανεξάρτητο διακόπτη	X	2	X	2	-

69	Ρυθμιζόμενο φως ανάγνωσης στο κεφάλι του lit	0	3	0	-	3
70	Ελεύθερη πρίζα για χρήση στο υπνοδωμάτιο	X	3	X 2 υποδοχές	2	-
71	Πρόσθετη πρίζα, ελεύθερη για χρήση, κοντά στο lit	O	2	O	-	2
72	Πρόσθετη πρίζα, ελεύθερη για χρήση, κοντά στο τραπέζι ή στο γραφείο	O	2	O	-	2
73	Κεντρικός διακόπτης φωτισμού κοντά στο lit (προς και από)	X or 0	5	X	5	-
74	Ρυθμιστής για τη ρύθμιση της έντασης του φωτός του κεντρικού φωτισμού	0	4	O	-	4
Έπιπλα κρεβατοκάμαρας						
75	Όλος ο εξοπλισμός και η επίπλωση είναι καθαρά και σε καλή κατάσταση	X ONC	5	X ONC	5	-
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Κατάστασ η των κριτήρια	Σημεί α	5*		
76	Παρουσία συσκευής "Μην ενοχλείτε"	LAO	2	X	2	-
77	Ντουλάπα ή ισοδύναμο σύστημα εξοπλισμένο με τουλάχιστον 6 ποιοτικές κρεμάστρες	X	3	X	3	-
78	Επίπεδη επίπεδη αποθήκευση σεντονιών	X ή 0	4	X	4	-
79	Κομοδίνο	X	2	X	2	-
80	Καθίσματα	X LAO	2	X	2	-

81	Πολυθρόνα ή κάθισμα πάγκου	0 LAO	3	O	-	3
82	Τραπέζι ή γραφείο	X ή O	2	X	2	-
83	Πρόσθετο τραπέζι ή κομοδίνο	0	2	0	-	2
84	Πτυσσόμενη ή σταθερή σχάρα αποσκευών	X ή 0	2	X	2	-
85	Καθρέφτης	X	2	X	2	-
86	Μόνιμος καθρέφτης	X ή 0	3	X	3	-
87	Καθαρό, λειτουργικό μίνι μπαρ	X ή 0 LAO	2	X	2	-
88	Καλάθι απορριμμάτων στην κρεβατοκάμαρα	X ή 0	2	X	2	-
Τηλεφωνία και πρόσβαση στο διαδίκτυο						
89	Τηλέφωνο στο δωμάτιο για πρόσβαση στις υπηρεσίες του ξενοδοχείου	X ή 0	2	X	2	-
90	Πρόσβαση στο Internet μέσω ασύρματου LAN (WiFi) σε όλα τα δωμάτια	X LAO	5	X	5	-
91	Δωρεάν WiFi internet σε όλα τα δωμάτια	O	5	O	-	5
Εξοπλισμός ασφαλείας πελατών						
92	Χρηματοκιβώτιο στο δωμάτιο σε λειτουργία	X ή 0	4	X	4	-
93	Διάταξη ασφαλείας θαλάμου	LAO	2	O	-	2
Εγκαταστάσεις για την άνεση των πελατών						

94	Συσκευή αφύπνισης	X LAO	2	X	2	-
95	Ύπαρξη λειτουργικού συστήματος θέρμανσης	X	2	X	2	-
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Κατάστασ η των κριτήρια	Σημεί α	5*		
96	Σύστημα κλιματισμού σε λειτουργία	X ή 0	3	X	3	-
97	Αδιαφανής εξωτερική συσκότιση (ρολά, περσίδες κ.λπ.) ή εσωτερική διακόσμηση (κουρτίνες, διπλές κουρτίνες κ.λπ.) σε κάθε δωμάτιο	X LAO	5	X	5	-
98	Όλα τα δωμάτια διαθέτουν διπλά τζάμια	0	4	0	-	4
99	Ακουστική άνεση: το περιβάλλον της κρεβατοκάμαρας είναι ήσυχο	X ή NA VM	5	X VM	5	-
100	Ύπαρξη καθαρού, λειτουργικού βραστήρα με δίσκο	x ή 0 LAO	3	X	3	-
					-	
101	Παρουσία καθαρής και λειτουργικής μηχανής espresso	0 LAO	2	0	-	2
102	Στο δωμάτιό σας διατίθεται υπολογιστής ή tablet με οθόνη αφής, κατόπιν αιτήματος. αίτημα	0 LAO	2	0	-	2
103	Οδηγός υπηρεσιών με όλες τις υπηρεσίες και τις τιμές	X ή 0 LAO	3	X	3	-

	του ξενοδοχείου (κατάλογος δωματίων)					
104	Οδηγός υπηρεσιών με όλες τις υπηρεσίες και τις τιμές του ξενοδοχείου σε 1 ξένη γλώσσα (κατάλογος δωματίων)	X ή 0 LAO	2	X	2	-
105	Valet	0	2	0	-	
106	Διατίθενται ατομικές εγκαταστάσεις σιδερώματος κατόπιν αιτήματος	X ή 0	4	X	4	-
107	Ατομικές εγκαταστάσεις σιδερώματος στο 100% των δωματίων	0	2	0	-	2
108	Κιτ αλληλογραφίας	X or 0	3	X	3	-
109	Κιτ παπουτσιών κατόπιν αιτήματος	X ή 0	1	X	1	-
110	Σετ ραπτικής κατόπιν αιτήματος	X ή 0	1	X	1	-
111	Παρουσία σουιτών	0 LAO	5	O	-	5
112	Ιδιωτική πισίνα ή τζακούζι στο δωμάτιο	0 LAO	1 à 5	O	-	5
113	Είσοδος σε τουλάχιστον 50% των δωματίων	0 LAO	3	O	-	3
114	Τουλάχιστον το 50% των δωματίων με κουζινάκι εξοπλισμένα με σύστημα εξαερισμού	0	5	0	-	-
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Κατάστασ η των	Σημεί α	5*		

		κριτήρια				
115	Καθαρός, λειτουργικός φούρνος μικροκυμάτων	0	1	0	-	-
Sanitaires εγκαταστάσεις υγιεινής						
116	Όλες οι τουαλέτες είναι καθαρές και σε καλή κατάσταση	X ONC	5	X ONC	5	-
	100% των εγκαταστάσεων υγιεινής που είναι εξοπλισμένες με αυτόν τον τρόπο: ιδιωτικά λουτρά ή ντους					-
117	εξοπλισμένο με ντους ή μπανιέρα, WC, νιπτήρα, ζεστό και κρύο τρεχούμενο νερό όλο το 24ωρο, βρύση, φωτισμό σε λειτουργία	X ONC	5	X ONC	5	-
118	Εγκατάσταση ντους ή μπανιέρας μεγαλύτερης από τις τυποποιημένες διαστάσεις. πρότυπα σε τουλάχιστον 10 των δωματίων Standard ντους: 80cm x 80cm Standard μπανιέρες: 160cm x 70cm	0 LAO	1 à 5	0	-	-
					-	-
					-	2
					-	-
119	WC χωριστά από το μπάνιο σε τουλάχιστον 20% των υπνοδωματίων	0 LAO	1 à 5	0	-	1
120	Ξεχωριστό ντους και μπανιέρα σε τουλάχιστον 20% των κατοικιών δωμάτια	ο Έφηβοι	1 à 5	0	-	-

Εξοπλισμός εγκατάστασης λουτρών						
121	Όλα τα εξαρτήματα του μπάνιου είναι καθαρά και σε καλή κατάσταση	X ONC	5	X ONC	5	-
122	Κύριος φωτισμός με φωτισμό πάνω από τον νιπτήρα	X	3	X	3	-
123	Υπάρχει πρίζα κοντά στον νιπτήρα	X	2	X	2	-
124	Στεγνωτήρας μαλλιών	X or 0	4	X	4	-
125	Σετ υγιεινής που παρέχεται κατόπιν αιτήματος για κάθε πιθανό ένοικο του δωματίου	X ή 0 LAO	1	X	1	-
126	Καλώς ήρθατε προϊόντα	X LAO	5	X	5	-
127	Ένας κάδος απορριμμάτων κοντά στον νιπτήρα	X	3	X	3	-
128	Ρυθμιζόμενος μεγεθυντικός καθρέφτης	0	3	0		3
129	Υπαρξη θερμαντήρα πετσετών σε λειτουργία	0	3	0		-
130	Ένας γάντζος παλτού	X	2	X	2	-
Ειδικός εξοπλισμός						
Ειδικές εγκαταστάσεις και εξοπλισμός						
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Κατάστασ η των κριτήρια	Σημεί α	5*		
131	Διατίθεται παιδικός εξοπλισμός κατόπιν αιτήματος: καρεκλάκι μωρού, εξοπλισμός για τη θέρμανση των τροφίμων,	X LAO	3	X	3	-

	στρώματα αλλαγής ρούχων - καθαρά και σε καλή κατάσταση					
132	Υπηρεσίες σιδερώματος στη διάθεση των πελατών (σίδερο + σιδερώστρα)	O	2	0	-	2
133	Μηχανή γυαλίσματος παπουτσιών διαθέσιμη στους πελάτες	O	2	0	-	-
Χώροι στάθμευσης και γκαράζ						
134	Ιδιωτικός χώρος στάθμευσης ή γκαράζ	O	5	0	-	5
135	Εγκαταστάσεις αποθήκευσης ή στάθμευσης ποδηλάτων	0	2	O	-	-
Βοηθητικές υπηρεσίες						
136	Ιδιωτικό λεωφορείο προς το ξενοδοχείο	0 LAO	3	O	-	3
137	Εφημερίδες	X ή 0 LAO	2	4 κομμάτια, εκ των οποίων ένα στα αγγλικά X	2	
					-	-
Παιχνίδια σε εξωτερικούς χώρους						
138	Χώρος άσκησης ενός υπαίθριου αθλήματος	0 LAO	5	0	-	5
139	Χώρος παιδικής χαράς με τουλάχιστον δύο είδη εξοπλισμού παιχνιδιού	0 LAO	4	O	-	-
Εσωτερικός εξοπλισμός ψυχαγωγίας						
140	Εσωτερική αίθουσα επιτραπέζιων παιγνιδιών με	0 LAO	5	8 παιχνίδια 0	-	-

	παιχνίδια για όλες τις ηλικίες					
141	Τραπέζι μπιλιάρδου	0	3	0	-	-
142	Αίθουσα βιντεοπαιχνιδιών	0	3	0	-	-
143	Ιδιωτική αίθουσα προβολής	0	3	0	-	-
Εγκαταστάσεις γυμναστικής και χαλάρωσης						
144	Εξοπλισμένο γυμναστήριο , καθαρό και σε καλή κατάσταση	0 LAO	3	5	-	-
				εξοπλισμός	-	3
				0	-	-
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Κατάστασ η των κριτήρια	Σημεί α	5*		
145	Ένα καθαρό σπα σε καλή κατάσταση με τουλάχιστον δύο κομμάτια εξοπλισμού	0 LAO	4	0	-	4
146	Θεραπεία ομορφιάς ή μασάζ στην καμπίνα ατομικό	0 LAO	3	0	-	3
147	Μια καθαρή εξωτερική πισίνα σε καλή κατάσταση	0	4	0	-	4
148	Καθαρή εσωτερική πισίνα σε καλή κατάσταση	0	4	0	-	4
Χώροι εργασίας						
149	Παροχή καθαρού χώρου εργασίας σε καλή κατάσταση	0 LAO	4	0	-	4
150	Παροχή ενός καθαρού και καλά συντηρημένου χώρου για διοργάνωση συνάντησης για	0 LAO	4	0	-	4

	τουλάχιστον 15 άτομα					
Ανελκυστήρες						
151	5 επίπεδα (4 όροφοι) ή περισσότερα	X ή 0 ή NA AJO	5	NA	-	-
152	4 επίπεδα (3 όροφοι)	X ή 0 ή NA AJO	5	NA	-	-
153	3 επίπεδα (2 όροφοι)	X ή 0 LAO	5	X	5	
154	2 επίπεδα (1 όροφος)	0 LAO	5	0	-	-
155	Ανελκυστήρας εμπορευμάτων ή 2ος ανελκυστήρας	X ή 0 LAO	5	x/ o	-	-
Ποιότητα και αξιοπιστία των πληροφοριών για τους πελάτες						
156	Ύπαρξη δικτυακού τόπου που παρουσιάζει την εγκατάσταση, τις υπηρεσίες της και τα ποσοστά του	X LAO	3	X	3	
157	Μια ενότητα ηλεκτρονικών κρατήσεων είναι διαθέσιμη απευθείας στον ιστότοπο	X ή 0 LAO	5	X	5	
158	Οι πελάτες μπορούν να υποβάλουν αίτημα κράτησης από ένα ασφαλές σημείο πρόσβασης στο την ιστοσελίδα	x ή NA Έφηβοι	3	NA	-	
159	Ύπαρξη δικτυακού τόπου που παρουσιάζει την εγκατάσταση, τις υπηρεσίες της και τις τιμές του σε ξένη γλώσσα	X ή 0 LAO	3	X	3	
160	Ύπαρξη δικτυακού τόπου που παρουσιάζει την	X ή 0 LAO	3	X	3	-

	εγκατάσταση, τις υπηρεσίες της και τιμές σε δύο ξένες γλώσσες					
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Κατάστασ η των κριτήρια	Σημεί α	5*		
161	Υπαρξη δικτυακού τόπου που παρουσιάζει την εγκατάσταση, τις υπηρεσίες της και τιμές σε τρεις ξένες γλώσσες	Ο	2	0	-	-
162	Όλες οι πληροφορίες που δημοσιεύονται στον ιστότοπο είναι ενημερωμένες και επικαιροποιημένες. Το περιεχόμενό του πρέπει να ανταποκρίνεται στις υπηρεσίες που προσφέρει η ίδρυση	X LAO	5	X	5	-
Επεξεργασία κρατήσεων						
163	Τηλεφωνητή, ώστε να μπορείτε να αφήνετε μήνυμα ή να ακούτε τι έχετε να πείτε. ένα μήνυμα με τις ώρες λειτουργίας της υποδοχής και άλλες χρήσιμες πληροφορίες	X	3	X	3	-
164	Οι κρατήσεις μπορούν να γίνουν 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα.	X ή 0	3	X	3	-
165	Λεπτομερής και συστηματική	Xor 0	4	X	4	-

	επιβεβαίωση της κράτησης με οποιοδήποτε μέσο					
Υποδοχή						
				12h min/ ημέρα		
Ελάχιστη συμμετοχή υποδοχ				< 30		
				δωμάτιο s - 24 h / 24 από 30		
				δωμάτιο s		
166	Ελάχιστες ώρες λειτουργίας της υποδοχής	X LAO	5	X	5	-
167	Παρούσα στη ρεσεψιόν 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα	O	5	0	-	5
Υπηρεσίες υποδοχής						
168	Τα στοιχεία της κράτησης επαναδιατυπώνονται κατά τη στιγμή της εγγραφής. πελάτης	x ή 0 VM	4	X VM	4	
169	Οι πελάτες λαμβάνουν σαφείς οδηγίες για την εγκατάστασή τους	X ή 0 VM	2	X VM	2	-
170	Ο πελάτης υποστηρίζεται στην εγκατάστασή του	X ή 0 VM	3	X VM	3	-
171	Το προσωπικό είναι σε θέση να παρέχει στους πελάτες πληροφορίες σχετικά με τα τουριστικά αξιοθέατα που προσφέρονται στην περιοχή τους. τη γύρω περιοχή	x ή 0 VM	4	X VM	4	-

172	Οι πληροφορίες σχετικά με την τοπική τουριστική προσφορά είναι προσβάσιμες και διαθέσιμες	X ή 0 LAO	2	X	2	-
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Κατάστασ η των κριτήρια	Σημεί α	5*		
173	Παρουσία κιβωτίου πρώτων βοηθειών	X LAO	4	X	4	-
174	Παρουσία μιας υπηρεσίας θυρωρού εύκολα αναγνωρίσιμης από τους πελάτες	X ή 0 VM	4	X VM	4	-
175	Χειρισμός αποσκευών	X ή 0 VM	2	X VM	2	-
176	Ασφαλής αποθήκευση αποσκευών	X ή 0	2	X	2	-
177	Διατίθεται χώρος στάθμευσης με παρκαδόρο	X ή 0	5	x/o	-	5
178	Διαθέσιμο συνάλλαγμα	0	3	O	-	-
179	Ηλεκτρικός προσαρμογέας(-ές) διαθέσιμος(-ες) στη ρεσεψιόν	X ή 0	3	X	3	-
180	Παροχή ερωτηματολογίου ικανοποίησης πελατών	O	3	O	-	3
181	Ύπαρξη συστήματος συλλογής και επεξεργασίας των καταγγελιών που λαμβάνονται στην εγκατάσταση	X LAO	5	X	5	-
182	Προσωπικό που μιλάει μια επίσημη ευρωπαϊκή γλώσσα	X ή 0 LAO	2	X	2	-

	εκτός από τα γαλλικά					
183	Προσωπικό που μιλάει δύο ξένες γλώσσες, συμπεριλαμβανομέν ων των αγγλικών	X ή 0 LAO	3	X	3	-
184	Προσωπικό που μιλάει τρεις ξένες γλώσσες, συμπεριλαμβανομέν ων των αγγλικών	O	5	O	-	5
185	Οι πελάτες μπορούν να αναγνωρίζουν γρήγορα τις γλώσσες που ομιλεί το προσωπικό του καταστήματος.	X ή 0 LAO	3	X	3	-
186	Υπηρεσία καθαρισμού ρούχων	X ή 0	3	X	3	-
187	Οι ομάδες δεσμεύονται για μια ποιοτική προσέγγιση	0 LAO	3	O	-	-
Δωμάτια						
188	Υπηρεσία κάλυψης	X ή 0 VM	2	X VM	2	-
189	Υπηρεσία φροντίδας παπουτσιών κατόπιν αιτήματος	O	4	0	-	-
Υπηρεσία τροφοδοσίας, πρωινό, ποτά						
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Κατάστασ η των κριτήρια	Σημεί α	5*		
Υπηρεσία πρωινού						
190	Το ευρωπαϊκό πρωινό σερβίρεται σε εσωτερικό χώρο σε ειδικό χώρο	X LAO	5	X	5	-
Αριθμός ελάχιστων σειρών προϊόντων πρωινού				13		
				γκάμα προϊόντω ν		
				s		

191	Πρωινό σε μπουφέ ή à la carte με τον ίδιο αριθμό σειρών προϊόντων	X LAO	5	X	5	-
Αριθμός σειρών που υπερβαίνουν τον ελάχιστο αριθμό σειρών προϊόντων πρωινού				14 σειρές των προϊόντων		
192	Πρωινό σε μπουφέ ή à la carte, ανάλογα με τον αριθμό των σειρών ελάχιστος αριθμός προϊόντων	0 LAO	5	O	-	5
193	Το πρωινό σερβίρεται στη βεράντα	0	2	O	-	2
194	Το πρωινό μπορεί να σερβιριστεί στα δωμάτια	X or 0	4	X	4	-
195	Υπηρεσία πρωινού take away	0 LAO	2	0	-	2
Catering						
196	Εστιατόριο που σερβίρει μεσημεριανό γεύμα ή/και δείπνο	X ή 0 LAO	3	x/ o	-	3
197	Παρουσία δεύτερου εστιατορίου με μεσημεριανό ή/και βραδινό γεύμα	0 LAO	3	0	-	3
198	Διατίθενται δίσκοι γεύματος ή "en-Cas"	X ή 0 LAO	3	X	3	-
199	Υπηρεσία δωματίου 19 ώρες την ημέρα, οι ώρες πρέπει να εμφανίζονται	X ή 0 VM	3	X VM	3	-
200	Υπηρεσία δωματίου 24 ώρες την ημέρα,	0 VM	3	O VM	-	3

	οι ώρες πρέπει να εμφανίζονται					
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Κατάστασ η των κριτήρια	Σημεί α	5*		
Υπηρεσία ποτών						
201	Παρουσία μπαρ με υπηρεσία ποτών τουλάχιστον κατηγορίας 1	X ή 0 ή NA AJO	2	NA	-	-
202	Μπαρ που σερβίρει όλους τους τύπους ποτών	X ή 0 LAO	4	X	4	-
Υπηρεσίες						
203	Κομμωτήριο	LAO	3	O	-	3
204	Διαθέσιμος εκπαιδευτής γυμναστικής	0 LAO	3	0	-	3
205	Διατίθενται χαλαρωτικά μασάζ	0 LAO	3	0	-	-
206	Υπηρεσία παιδικής μέριμνας	O AJO	5	0	-	-
207	Επιτρέπονται κατοικίδια	0 LAO	3		-	-
				O		
	Προσβασιμότητα για άτομα με αναπηρία ή/και μειωμένη κινητικότητα					
208	Πληροφορίες για την προσβασιμότητα στα μέσα πληροφόρησης	X LAO	2	X	2	-

	(οδηγός, διαδίκτυο κ.λπ.)					
209	Ευαισθητοποίηση του προσωπικού σχετικά με τον τρόπο υποδοχής των πελατών με αναπηρία	X LAO	3	X	3	-
210	Εκπαίδευση του προσωπικού για την υποδοχή πελατών με αναπηρία	0 LAO	5	O	-	-
211	Παροχή φορητού μαγνητικού βρόχου	0	2	O	-	-
212	Παροχή αναπηρικού αμαξιδίου	0	2	0	-	-
213	Κάρτες κλειδιών με δείκτες αφής	0	2	0	-	-
214	Διατίθενται τηλεχειριστήρια τηλεόρασης με μεγάλα κουμπιά και χρώματα αντίθεσης	0	1	O	-	-
215	Παροχή τηλεφώνου με μεγάλα πλήκτρα	0	1	O	-	-
216	Διατίθενται φωτιζόμενα ή δονητικά ξυπνητήρια	O	1	O	-	-
Περιβάλλον και Αειφόρος Ανάπτυξη						
Εξοικονόμηση ενέργειας						
217	Εφαρμογή τουλάχιστον ενός μέτρου για τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας	X LAO	2	X	2	-
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Κατάστασ η των κριτήρια	Σημεί α	5*		
218	Εφαρμογή τουλάχιστον ενός μέτρου μείωσης της κατανάλωσης πρόσθετης ενέργειας	0 LAO	1	0	-	-

219	Δωμάτια εξοπλισμένα με 100% λαμπτήρες χαμηλής κατανάλωσης ενέργειας, που ανήκουν σε τουλάχιστον κατηγορίας Α	0 LAO	1	O	-	1
220	Κοινόχρηστοι χώροι ανοιχτοί στο κοινό εξοπλισμένοι με λαμπτήρες χαμηλής κατανάλωσης ενέργειας 100%. κατανάλωση, τουλάχιστον κατηγορίας Α	0 LAO	1	O	-	1
221	Κάθε δωμάτιο διαθέτει ένα αυτόματο σύστημα που σβήνει τα φώτα. όλος ο φωτισμός όταν οι καλεσμένοι φεύγουν από το δωμάτιο	0 LAO	3	0	-	-
222	Σημείο φόρτισης ηλεκτρικών οχημάτων	0 LAO	2	O	-	-
Οικονομία και διαχείριση των υδάτων						
223	Εφαρμογή τουλάχιστον ενός μέτρου μείωσης της κατανάλωσης νερό	X LAO	2	X	2	-
224	Εφαρμογή τουλάχιστον ενός μέτρου μείωσης της κατανάλωσης πρόσθετου νερού	0 LAO	1	O	-	-
Εγκαταστάσεις υγιεινής εξοικονόμησης νερού						
225	Σύστημα μείωσης του νερού σε κάθε εγκατάσταση υγιεινής για τη χρήση	X LAO	1	X	1	-

	τουαλέτες ή ουρητήρια					
Μείωση του περιβαλλοντικού αντίκτυπου της διαχείρισης λευκών ειδών						
226	Σε όλα τα δωμάτια προσφέρεται ένα μέσο για τη μείωση της πετσετών σεντονιών μπάνιου που πρέπει να πλυθούν	X LAO	2	X	2	-
227	Σε όλα τα υπνοδωμάτια προτείνεται μια μέθοδος μείωσης της ποσότητας των κλινοσκεπασμάτων που πρέπει να πλυθούν	X LAO	2	X	2	-
	ποσότητα των ρούχων που πρέπει να πλυθούν					
Ανακύκλωση βρόχινου και γκριζου νερού						
228	Χρήση εναλλακτικών πηγών νερού (βρόχινο νερό, γκρίζο νερό, νερό συμπύκνωσης κ.λπ.) για την κάλυψη των αναγκών σε νερό για μη οικιακές και μη οικιακές χρήσεις. πόσιμο	0 LAO	2	O	-	-
Διαχείριση αποβλήτων						
Μέτρα μείωσης των αποβλήτων						
229	Εφαρμογή τουλάχιστον ενός μέτρου μείωσης των αποβλήτων	X LAO	2	X	2	-
230	Εφαρμογή τουλάχιστον ενός μέτρου μείωσης των αποβλήτων	0 LAO	1	0	-	-

	επιπλέον					
231	Οι πετσέτες και τα κλινοσκεπάσματα είναι όλα πλενόμενα και μπορούν να πλυθούν.	0 LAO	3	0	-	3
	επαναχρησιμοποιήσιμα					
Διαλογή και ανακύκλωση						
232	Σύστημα διαλογής αποβλήτων στη διάθεση των πελατών	X LAO	2	X	2	-
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ		Κατάστασ η των κριτήρια	Σημεί α	5*		
233	Σύστημα διαλογής αποβλήτων που εφαρμόζει η εγκατάσταση	X ή NA LAO	2	X	2	-
Προϊόντα φιλοξενίας						
234	Παρουσία τουλάχιστον δύο φιλικών προς το περιβάλλον προϊόντων στην αίθουσα υποδοχής λουτρά	0 LAO	3	O	-	-
235	Τουλάχιστον ένα φιλικό προς το περιβάλλον δοχείο για προϊόντα φιλοξενίας	0 LAO	3	O	-	-
Προϊόντα καθαρισμού						
236	Χρήση τουλάχιστον ενός φιλικού προς το περιβάλλον προϊόντος καθαρισμού	X LAO	1	X	-	-
	το περιβάλλον					
Διαχείριση της εγκατάστασης						
Εκπαίδευση προσωπικού						
237	Εκπαίδευση του προσωπικού στη	X LAO	5	X	5	-

	διαχείριση της εξοικονόμησης ενέργειας, μέτρα εξοικονόμηση νερού και διαχείριση αποβλήτων					
238	Η ευαισθητοποίηση του προσωπικού της επιχείρησης καθώς και των υπεργολάβους σε θέματα ενεργειακά αποδοτικής διαχείρισης, μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας και διαχείριση αποβλήτων	0 LAO	2	0	-	-
Πληροφορίες πελατών						
239	Ενημέρωση των πελατών για τα μέσα μεταφοράς χαμηλής όχλησης περιβαλλοντικό	X LAO	1	X	1	-
Σήμανση και περιβαλλοντικές δράσεις						
240	Τακτική χρήση τουλάχιστον τριών προϊόντων από τη γαλλική, περιφερειακή ή μικρών αποστάσεων παραγωγή ή τη γεωργία	X ή NA LAO	5	X	5	-
241	Τακτική χρήση τουλάχιστον τριών προϊόντων βιολογικών προϊόντων	x ή NA LAO	5	X	5	-
242	Δωρεά ή πώληση μη πωληθέντων τροφίμων σε χαμηλές τιμές	0 ή NA LAO	3	O	-	-
243	Απόκτηση περιβαλλοντικής ετικέτας	0 LAO	5	0	-	-
ΣΥΝΟΛΟ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑΣ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ X ΚΑΙ O					396	189

Υποχρεωτικά κριτήρια	X	Υποχρεωτικά μη αντισταθμίσιμα κριτήρια	X ONC		
Κριτήρια "A la carte"	O	Υποχρεωτικό τεστ μυστικής επίσκεψης	VM		
Κριτήρια "Δεν εφαρμόζεται"		NA			

Παράρτημα Η.3.6. « Κριτήρια κατάταξης στο αιγυπτιακό σύστημα αστερών ξενοδοχείου Γ »

A	B	C	D	I	I
Περιορισμοί	Στοιχεία	N°	Κριτήρια ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ	5*	5*
	1-Ορισμός.	1	Το ξενοδοχείο είναι μια εγκατάσταση με ελάχιστο χωρητικότητα 10 μονάδων διαμονής, η οποία προσφέρει ενοικιαζόμενα καταλύματα επιπλωμένα και εξοπλισμένα ως δωμάτια, σουίτες, εξοχικές κατοικίες, καταφύγια ή βίλες. Hotel παρέχει επίσης εστιατόριο / μπαρ υπηρεσία σε ορισμένες κατηγορίες. Κάθε μονάδα στέγασης μπορεί να φιλοξενήσει μόνο ένα μέγιστο 4 άτομα χωρίς επιπλέον κρεβάτι που μπορεί να εγκατασταθεί κατόπιν ζήτησης	M	M
*	2-Γκαράζ , Χώρος στάθμευσης και αυτοκίνητο χώρος αναμονής	2	Παρέχονται υπηρεσίες γκαράζ ή στάθμευσης (εξωτερική σύμβαση που προσφέρει την ίδια υπηρεσία είναι δεκτές αν βρίσκονται κοντά στο ξενοδοχείο).	M	M
		3	Το γκαράζ ή/και ο χώρος στάθμευσης είναι κάτω από το βίντεο επιτήρηση	M	M
		4	Φύλακας στάθμευσης ή γκαράζ σε υπηρεσία 24h/24H και 7/7	5	5
		5	Παρέχεται χώρος αναμονής αυτοκινήτων / λεωφορείων μπροστά από την είσοδο του ξενοδοχείου	5	5
		6	Παρέχεται υπηρεσία στάθμευσης valet στο γκαράζ		

			ή χώρο αναμονής αυτοκινήτων.	5	5
		7	Χώρος στάθμευσης, γκαράζ και χώρος αναμονής αυτοκινήτων είναι καλά διατηρείται	M	M
		8	Ο χώρος στάθμευσης, το γκαράζ και ο χώρος αναμονής αυτοκινήτων είναι καθαροί	3	3
*		9	Παρέχεται χώρος πρασίνου.	4	4
	3-Landscaping		Το τοπίο / η περιοχή πρασίνου είναι καλά διατηρημένη και καθαρή.	3	3
		10	Όλοι οι κύριοι διάδρομοι είναι κατασκευασμένοι από σκληρές επιφάνειες και αποστραγγίζονται καλά (με τεχνητά ή φυσικά μέσα - απουσία λακκουβών).		
		11		5	5
		12	Όλες οι καταπακτές τεχνικής επιθεώρησης ή/και οι αίθουσες ελέγχου καλύπτονται στο ίδιο επίπεδο του εδάφους.	5	5
		13	Τουλάχιστον οι κύριοι διάδρομοι είναι κατάλληλοι για χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων και διαθέτουν ράμπες όταν απαιτείται.	6	6
		14	Όλοι οι διάδρομοι είναι καλά συντηρημένοι.	6	6
		15	Όλοι οι διάδρομοι είναι καθαροί.	3	3
	4-κτίριο	16	Το κτίριο είναι εντελώς ανεξάρτητο (δεν		

*			κοινό κτίριο με ιδιωτική/οικογενειακή κατοικία ή άλλες δραστηριότητες).	M	M
*		17	<p>Το ξενοδοχείο θα μπορούσε να είναι ανεξάρτητο κτίριο ή μέρος ενός κτιρίου με ιδιωτική είσοδο με τους ακόλουθους όρους:</p> <p>1 - Εάν βρίσκεται στο ισόγειο και έχει πολλούς συνδεδεμένους ορόφους, είναι απαραίτητο να προβλεφθεί ξεχωριστή είσοδος και ξεχωριστή σκάλα. Εάν υπάρχουν περισσότεροι από 3 όροφοι, απαιτείται ανελκυστήρας.</p> <p>2 - Εάν βρίσκονται σε ανώτερους ορόφους, απαιτείται ξεχωριστός ανελκυστήρας (που θα χρησιμοποιείται μόνο από τους επισκέπτες του ξενοδοχείου). 3 - Σε περίπτωση που υπάρχουν περισσότερα από ένα ξενοδοχεία σε ένα κτίριο, εφαρμόζεται ένα στις ακόλουθες προϋποθέσεις: -</p> <p>α- Εάν τα ξενοδοχεία βρίσκονται στο ισόγειο, απαιτείται ξεχωριστή είσοδος για κάθε ξενοδοχείο με ξεχωριστή σκάλα στο εσωτερικό του (εάν υπάρχει).</p> <p>β - Εάν τα ξενοδοχεία βρίσκονται σε ανώτερους ορόφους, απαιτείται ανελκυστήρας ξεχωριστά για κάθε ξενοδοχείο ή από κοινού για τα δύο ξενοδοχεία, αλλά διαφορετικός από αυτόν του κτιρίου.</p>	N/r	N/r
		18	Εάν το ξενοδοχείο αποτελεί μέρος του κτιρίου και βρίσκεται σε ανώτερους ορόφους, στην είσοδο του κτιρίου υπάρχει σήμανση κατεύθυνσης, η οποία υποδεικνύει τους ανελκυστήρες και τους αριθμούς των ορόφων.	N/r	N/r
		19	<p>Όταν το κτίριο είναι ανεξάρτητο, όλος ο αέρας</p> <p>οι μονάδες κλιματισμού, θέρμανσης και δορυφορικών συσκευών πρέπει να είναι κρυμμένες από τη θέα των επισκεπτών από το ισόγειο, σε όλες τις προσόψεις του κτιρίου.</p>	M	M

*		20	Κάθε εξωτερική ή εσωτερική σκάλα/σκάλα με περισσότερα από 4 σκαλοπάτια και πλάτος άνω των 110 cm πρέπει να διαθέτει κιγκλίδωμα ασφαλώς τοποθετημένο σε ύψος 85-96 cm, με διάμετρο λαβής 5 cm.	M	M
*		21	Οποιοδήποτε μπαλκόνι ή βεράντα πάνω από το έδαφος να διαθέτει κιγκλίδωμα ή τοίχο σε ύψος τουλάχιστον 1,1 m, εάν χρησιμοποιούνται μπροστινές μπάρες, η απόσταση των μπάρων δεν πρέπει να υπερβαίνει τα 10 cm μεταξύ κάθε μπάρας.	M	M
		22	Εξωτερική και εσωτερική σήμανση κατεύθυνσης τουλάχιστον σε 2 γλώσσες ή εικονογράμματα σε όλα τα καταστήματα του ξενοδοχείου, που υποδεικνύουν τις υπηρεσίες και τις εγκαταστάσεις.	5	5
*		23	Όλες οι βαφές, οι αρμολογήσεις, τα υδραυλικά και τα άλλα τελειώματα της πρόσοψης είναι καλά συντηρημένα.	5	5
		24	Υπάρχει μία κύρια είσοδος για τους επισκέπτες	M	M
	5-Είσοδος	25	Μία ξεχωριστή είσοδος στο κεντρικό κτίριο για προσωπικό και προμηθευτές	M	M

		26	Η κύρια είσοδος είναι κατάλληλη για χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων.	M	M
*		27	Παρέχεται πόρτα με αισθητήρα ή/και θυρωρός	M	M
		28	Τα τασάκια είναι διαθέσιμα και καθαρά	3	3
		29	Διατίθεται χώρος φιλοξενίας (check in, check out, λόμπι και λόμπι μπαρ περιλαμβάνονται).	M	M
*				M	M
	6-Περιοχή φιλοξενίας	30	Τουλάχιστον 3 τ.μ. για κάθε μονάδα καταλύματος από τις πρώτες 100 μονάδες καταλύματος, 1 τ.μ. για κάθε επιπλέον μονάδα καταλύματος (ο χώρος που συνδέεται με τον προθάλαμο και τα καθίσματα περιλαμβάνονται στον υπολογισμό).		
*		31	Τουλάχιστον 2,5 τ.μ. για κάθε μονάδα φιλοξενίας από τις πρώτες 100 μονάδες φιλοξενίας, 1 τ.μ. για κάθε επιπλέον μονάδα φιλοξενίας (ο χώρος που συνδέεται με το λόμπι και τα καθίσματα περιλαμβάνονται στον υπολογισμό).	N/r	N/r
		32	Τουλάχιστον 2 τ.μ. για κάθε μονάδα καταλύματος των πρώτων 100 μονάδων, 1 τ.μ. για κάθε επιπλέον μονάδα καταλύματος (ο χώρος που συνδέεται με το λόμπι και τα καθίσματα περιλαμβάνονται στον υπολογισμό).	N/r	N/r
*		33	Τουλάχιστον 1,5 τ.μ. για κάθε μονάδα καταλύματος από τις πρώτες 50 μονάδες, 0,5 τ.μ. για κάθε επιπλέον μονάδα καταλύματος (ο χώρος που συνδέεται με το λόμπι και τα καθίσματα περιλαμβάνονται στον υπολογισμό).	N/r	N/r

*		34	Τουλάχιστον 1,5 τ.μ. για κάθε μονάδα καταλύματος από τις πρώτες 20 μονάδες, 0,5 τ.μ. για κάθε επιπλέον μονάδα καταλύματος (ο χώρος που συνδέεται με το λόμπι και τα καθίσματα περιλαμβάνονται στον υπολογισμό).	N/r	N/r
		35	Παρέχεται κλιματισμός	N/r	N/r
		36	Παρέχεται κλιματισμός (κρυμμένος ή ενσωματωμένος)	M	M
		37	Η θερμοκρασία του κλιματιστικού είναι μεταξύ 18° και 26° C	M	M
		38	Ο χώρος φιλοξενίας αερίζεται και αερίζεται καλά	M	M
		39	Φωτισμός με λαμπτήρες εξοικονόμησης ενέργειας - χαμηλή κατανάλωση.	5	5
		40	Διατίθενται φρέσκα κομμένα λουλούδια	5	5
		41	Οι υπηρεσίες φιλοξενίας παρέχονται 24 ώρες την ημέρα, 7/7 ημέρες την εβδομάδα.	M	M
		42	Η υπηρεσία Internet παρέχεται μέσω Wi-Fi	M	M
			Οι τιμές των επίσημων μονάδων διαμονής υπογεγραμμένες από τον εκπρόσωπο του Υπουργείου Τουρισμού στα αραβικά και σε άλλη γλώσσα, πρέπει να είναι ορατές από τον πελάτη είτε στη ρεσεψιόν είτε στην κεντρική πόρτα.	M	M

		43			
		44	Το προσωπικό είναι καλά περιποιημένο και με στολή	M	M
		45	Οι στολές του προσωπικού είναι καθαρές και με ευδιάκριτη ετικέτα ονόματος (επώνυμο ή/και όνομα).	3	3
			Παρέχονται υπηρεσίες VIP, μπορεί να βρίσκονται σε χώρο φιλοξενίας ή σε συγκεκριμένο όροφο μονάδων φιλοξενίας.		
		46		5	5
			Οι υπηρεσίες ανταλλαγής συναλλάγματος παρέχονται μέσω τράπεζας ή μηχανήματος ATM στο εσωτερικό του ξενοδοχείου		
		47		M	M
		48	Τα έπιπλα είναι καλά συντηρημένα	6	6
		49	Τα έπιπλα είναι καθαρά	3	3
		50	Τα δάπεδα είναι καλά συντηρημένα	6	6
		51	Τα δάπεδα είναι καθαρά	3	3
		52	Οι τοίχοι είναι καλά συντηρημένοι	6	6

		53	Οι τοίχοι είναι καθαροί	3	3
*		54	Τα ταβάνια είναι καλά διατηρημένα	6	6
		55	Τα ταβάνια είναι καθαρά	3	3
		56	Στο χώρο φιλοξενίας, διατίθεται ξεχωριστός κλειδωτός χώρος με ράφια και κρεμάστρες - που χρησιμοποιείται αποκλειστικά για την αποθήκευση αποσκευών και για την αποθήκευση αναπηρικού αμαξιδίου και πατερίτσας για άτομα με ειδικές ανάγκες.	M	M
*	7-Χώρος αποσκευών	57	Σε κάθε κατάθεση αποσκευών εκδίδεται απόδειξη	5	5
		58	Ο χώρος αποσκευών είναι καλά συντηρημένος και καθαρός	3	3
A	8-Κατάστημα δώρων/εφημερίδα	59	Το κατάστημα δώρων είναι διαθέσιμο	5	5

*					
		60	Οι εφημερίδες είναι διαθέσιμες στα αραβικά και σε τουλάχιστον μία ξένη γλώσσα και - υπάρχει δυνατότητα εκτύπωσης των ειδήσεων του Α4 μέσω του διαδικτύου.	M	M
*	B	C	D	I	I
*	9-Business Services	61	Τουλάχιστον ένα γραφείο με υπολογιστή, εκτυπωτής, σύνδεση στο διαδίκτυο είναι διαθέσιμη για τους πελάτες	M	M
		62	Όλα τα υλικά και τα καλώδια είναι καθαρά και σωστά τοποθετημένα	3	3
	10-Αίθουσα πολλαπλών χρήσεων	63	Παρέχεται 1 αίθουσα πολλαπλών χρήσεων	N/r	N/r
		64	Παρέχονται 2 αίθουσες πολλαπλών χρήσεων (τουλάχιστον για 200 άτομα)	M	M
		65	Τα έπιπλα είναι καλά συντηρημένα	6	6
		66	Τα έπιπλα είναι καθαρά	3	3
A		67	Τα δάπεδα είναι καλά συντηρημένα	6	6
		68	Τα δάπεδα είναι καθαρά	3	3

		69	Οι τοίχοι είναι καλά συντηρημένοι	6	6
		70	Οι τοίχοι είναι καθαροί	3	3
		71	Τα ταβάνια είναι καλά διατηρημένα	6	6
		72	Τα ταβάνια είναι καθαρά	3	3
		73	Διατίθενται ξεχωριστές τουαλέτες για άνδρες και γυναίκες, με σαφή σήμανση.	M	M
		74	Η πόρτα εισόδου δημόσιας τουαλέτας έχει ελάχιστο πλάτος 90 cm και πρέπει να κλείνει μόνη της.	M	M
		75	Παρέχεται καθρέφτης πλήρους μήκους	M	M
	11-Δημόσιες τουαλέτες	76	Ηλεκτρικός απορροφητήρας - καλός εξαερισμός σε κάθε καμπίνα	M	M
		77	Εξατμιστήρας - τα πλέγματα εξαγωγής είναι καλά συντηρημένα και καθαρά	3	3
		78	Ο καθρέφτης παρέχεται πάνω από τις λεκάνες	M	M
		79	Οι υδραυλικές εγκαταστάσεις είναι κρυμμένες από τους επισκέπτες	M	M
		80	Παρέχεται νιπτήρας	M	M

		81	Όλες οι τουαλέτες διαθέτουν σύστημα διπλής έκπλυσης με εξοικονόμηση νερού	5	5
		82	Όλες οι κεφαλές βρυσών διαθέτουν αφρόλουτρο εξοικονόμησης (μίξερ αέρα)	5	5
		83	Όλες οι συσκευές μπάνιου είναι καλά συντηρημένες και καθαρές	3	3
		84	Διατίθεται γάντζος για ρούχα στην περιοχή του νιπτήρα	5	5
		85	Παρέχεται επαρκής φωτισμός	M	M
		86	Κρύο και ζεστό νερό είναι μόνιμα διαθέσιμα	M	M
		87	Το ζεστό και το κρύο νερό φτάνει γρήγορα (όχι περισσότερο από ένα λεπτό, κύκλωμα βρόχου)	5	5
		88	Παρέχονται διανεμητές σαπουνιού, χαρτί κουζίνας.	M	M
		89	Παρέχεται στεγνωτήρας χεριών	M	M
		90	Παρέχονται βαμβακερές πετσέτες χειρός	5	5
			Η πόρτα της καμπίνας τουαλέτας έχει ελάχιστο καθαρό πλάτος 70 cm		

		91		M	M
		92	Παρέχονται κλειστές καμπίνες τουαλέτας με κλειδαριές	M	M
		93	Οι καμπίνες τουαλέτας είναι εντελώς κλειστές από το δάπεδο έως την οροφή	M	M
		94	Παρέχονται γάντζοι στις καμπίνες	M	M
		95	Το κάθισμα τουαλέτας είναι κάθισμα με εσωτερικό ή εξωτερικό πίδακα νερού	M	M
		96	Οι καμπίνες τουαλέτας έχουν καλυμμένο καλάθι απορριμμάτων για να ανοίγει με το πόδι, από ανοξείδωτο ατσάλι και άλλο ένα στην περιοχή του νιπτήρα	M	M
*		97	Στις καμπίνες τουαλέτας διατίθεται χαρτί τουαλέτας για ξετυλίγματα	M	M
		98	Ένα επιπλέον ρολό χαρτί τουαλέτας για στήριξη στην καμπίνα τουαλέτας	M	M
		99	Εάν υπάρχουν ανδρικά ουρητήρια, έχουν διαχωριστικό με πλευρική θέα στις δημόσιες τουαλέτες ανδρών	M	M
		100	Τα δάπεδα είναι αντλιοσθητική επιφάνεια	M	M
		101	Τα έπιπλα είναι καλά συντηρημένα	6	6

*		102	Τα έπιπλα είναι καθαρά	3	3
		103	Τα δάπεδα είναι καλά συντηρημένα	6	6
		104	Τα δάπεδα είναι καθαρά	3	3
		105	Οι τοίχοι είναι καλά συντηρημένοι	6	6
		106	Οι τοίχοι είναι καθαροί	3	3
		107	Τα ταβάνια είναι καλά διατηρημένα	6	6
		108	Τα ταβάνια είναι καθαρά	3	3
		12-Δημόσια τουαλέτα για χρήστες αναπηρικών καρεκλών	Απαιτείται τουλάχιστον μία κατάλληλα προσαρμοσμένη τουαλέτα, η οποία θα μπορούσε να είναι unisex όταν είναι εντελώς ξεχωριστή από τις δημόσιες τουαλέτες ανδρών και γυναικών.	5	5
			Όλες οι απαιτήσεις και τα πρότυπα για τις δημόσιες		

*		110	τουαλέτες περιοχή εφαρμόζεται σε δημόσιες τουαλέτες εφαρμόζονται σε τοίχους για τα άτομα με ειδικές ανάγκες? και να εφαρμόσει τις πρόσθετες ακόλουθες προδιαγραφές:	M	M
		111	Η πόρτα των ατόμων με ειδικές ανάγκες είναι ανοιγόμενη προς τα έξω, με πλάτος τουλάχιστον 100 cm και με χειρολαβή σε ύψος 90cm -120 cm από το επίπεδο του δαπέδου. Όταν οι τουαλέτες των ατόμων με ειδικές ανάγκες βρίσκονται σε κάθε τμήμα ανδρών και γυναικών, όλες οι πόρτες που οδηγούν στην καμπίνα πρέπει να έχουν τα ίδια χαρακτηριστικά.	5	5
		112	Το ελάχιστο μέγεθος της καμπίνας τουαλέτας είναι 120 cm x 150 cm, με ελάχιστο δίκτυ 100 cm, ελεύθερο μπροστά από το κάθισμα τουαλέτας.	5	5
		113	Το ύψος του καθίσματος τουαλέτας είναι μεταξύ 43 cm - 49 cm με εσωτερικό ή εξωτερικό πίδακα νερού	5	5
		114	Ο νιπτήρας έχει πλάτος 50 cm και ύψος 72-74 cm από το επίπεδο του δαπέδου με επαρκή χώρο κάτω από τον νιπτήρα και καθρέφτη πάνω από τον νιπτήρα με ύψος μεταξύ 50-80 cm και με βρύση με μακρύ βραχίονα.	5	5
*		115	Οριζόντιες και κάθετες ράγες ασφαλείας δίπλα στο νιπτήρα και το κάθισμα τουαλέτας		

				5	5
		116	Όλες οι προμήθειες (είδη υγιεινής) βρίσκονται σε ύψος 90 -120 cm από το επίπεδο του δαπέδου.	5	5
*	13- Ανελκυστήρες	117	Για κτίρια με 2 ή περισσότερους ορόφους πάνω από το επίπεδο του εδάφους θα πρέπει να προβλέπεται τουλάχιστον ένας ανελκυστήρας επισκεπτών. Ένας επιπλέον ανελκυστήρας θα πρέπει να προστίθεται για κάθε 50 επιπλέον δωμάτια.	M	M
		118	Θα πρέπει να προβλέπεται τουλάχιστον ένας ανελκυστήρας επισκεπτών για κτίρια με 3 ή περισσότερους ορόφους πάνω από το επίπεδο του εδάφους. Ένας επιπλέον ανελκυστήρας θα πρέπει να προστίθεται για κάθε 50 επιπλέον δωμάτια - τα κριτήρια ισχύουν σε περίπτωση ανεξάρτητου κτιρίου.	N/r	N/r
		119	Διατίθεται ανελκυστήρας υπηρεσίας	M	M
		120	Όλες οι καμπίνες ανελκυστήρων είναι καλά συντηρημένες	6	6
*		121	Όλα τα ερμάρια των ανελκυστήρων είναι καθαρά	3	3
*		122	Οι αριθμοί των ορόφων είναι ευδιάκριτοι στον πίνακα του ανελκυστήρα	5	5

*		123	Πρέπει να παρέχεται σύμβαση συντήρησης	3	3
	14- Διάδρομοι πρόσβασης	124	Οι διάδρομοι των μονάδων διαμονής πρέπει να έχουν ελάχιστο πλάτος 1,2 m καθαρά	N/r	N/r
		125	Οι διάδρομοι των μονάδων διαμονής πρέπει να έχουν ελάχιστο πλάτος 1,5 m καθαρά	5	5
		126	Όλοι οι διάδρομοι είναι κατάλληλοι για χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων	5	5
		127	Οι διάδρομοι είναι καλά φωτισμένοι	3	3
		128	Οι ανιχνευτές κίνησης είναι λειτουργικοί στο σύστημα φωτισμού	5	
		129	Οι διάδρομοι αερίζονται και αερίζονται	M	M
		130	Φωτισμός με λαμπτήρες εξοικονόμησης ενέργειας - χαμηλή κατανάλωση.	5	5
		131	Τα δάπεδα είναι καλά συντηρημένα	6	6
		132	Τα δάπεδα είναι καθαρά	3	3
		133	Οι τοίχοι είναι καλά συντηρημένοι	6	6

		134	Οι τοίχοι είναι καθαροί	3	3
		135	Τα ταβάνια είναι καλά διατηρημένα	6	6
		136	Τα ταβάνια είναι καθαρά	3	3
		137	Εάν υπάρχει εξοπλισμός διαδρόμων, συντηρείται καλά	6	6
		138	Εάν υπάρχει εξοπλισμός διαδρόμου, είναι καθαρός	3	3
*		139	Πινακίδες κατεύθυνσης στους διαδρόμους για την ένδειξη των δωματίων και άλλων σημείων πώλησης	5	5
*			Παρέχεται ένας κύριος χώρος τροφίμων και ποτών (κύριο εστιατόριο)		
*		140		M	M
		141	Παρέχεται ένας κύριος χώρος τροφίμων και ποτών (περιοχή πρωινού)	N/r	N/r
*		142	Ελάχιστη επιφάνεια 1,75 τ.μ. ανά άτομο για το 60% της χωρητικότητας του ξενοδοχείου	M	M
		143	Ελάχιστη επιφάνεια 1,5 τ.μ. ανά άτομο για το 60% της χωρητικότητας του ξενοδοχείου	N/r	N/r
			Ελάχιστη επιφάνεια 1 τ.μ. ανά άτομο για το 60% της χωρητικότητας του ξενοδοχείου		

*		144		N/r	N/r
		145	Διατίθεται μια δεύτερη περιοχή φαγητού - παράδειγμα "la carte" ή "Specialty food".	M	M
		146	Παρέχεται 1 χώρος μπαρ (ανοικτός ή κλειστός χώρος)	M	M
		147	Παρέχεται 1 επιπλέον χώρος για μπαρ (ανοικτός ή κλειστός χώρος)	M	M
		148	Θα πρέπει να υπάρχει χώρος μη καπνιζόντων σε όλους τους εσωτερικούς χώρους τροφίμων και ποτών.	5	5
		149	Διατίθεται τιμοκατάλογος τροφίμων και ποτών (στα αραβικά και σε άλλη γλώσσα) σε αιγυπτιακές λίρες, συμπεριλαμβανομένων των φόρων και της χρέωσης υπηρεσιών.	M	M
		150	Τα τραπεζομάντιλα, τα σερβίτσια, οι χαρτοπετσέτες είναι σε καλή κατάσταση και καθαρά	3	3
		151	Ο μπουφές μπορεί να είναι από σταθερές ή κινητές μονάδες, είναι περιέχει ζεστά και κρύα τμήματα - Τα πιάτα Chafing έχουν πλήρη κυλινδρική επιφάνεια και είναι εξοπλισμένα για να λειτουργούν με ηλεκτρικό ρεύμα.	5	5

		152	Εάν υπάρχουν πλευρικοί σταθμοί, είναι καλά συντηρημένοι και καθαροί	3	3
		153	Εάν υπάρχουν σταθμοί ζωντανής μαγειρικής, διαθέτουν απορροφητήρα με φίλτρα.	M	M
		154	Η καλωδίωση του εξοπλισμού και όλος ο εξοπλισμός εργασίας είναι καλά οργανωμένος ώστε να έχει σωστή θέα ή να είναι κρυμμένος από την οπτική επαφή των επισκεπτών.	5	5
		155	Η μόνιμα εγκατεστημένη καλωδίωση του ηλεκτρικού εξοπλισμού (διανομείς, μηχανές καφέ, παγομηχανές κ.λπ.) είναι κρυμμένη από τη θέα των επισκεπτών.	5	5
		156	Τα ποτηρια είναι χωρίς λεκέδες και σε άριστη κατάσταση για χρήση από τον πελάτη.	6	6
		157	Τα είναι καθαρά	3	3
		158	Σκεύη χωρίς λεκέδες, γυαλιστερά και σε άριστη κατάσταση για χρήση από τον πελάτη	6	6
		159	Τα πορσελάνινα σκεύη είναι καθαρά	3	3
*		160	Τα ασημένια είναι χωρίς λεκέδες, γυαλιστερά και σε άριστη κατάσταση για χρήση από τους πελάτες.	6	6
		161	Τα ασημένια είναι καθαρά	3	3

		162	Η θερμοκρασία του κλιματιστικού είναι μεταξύ 18°-26° C	M	M
		163	Ο κλιματισμός είναι κρυμμένος ή ενσωματωμένος	M	M
		164	Τα τραπέζια και οι καρέκλες είναι στερεά και σταθερά	6	6
		165	Οι παιδικές καρέκλες είναι διαθέσιμες για ηλικίες από 1 έως 3 ετών	5	5
		166	Οι παιδικές καρέκλες είναι καλά συντηρημένες και καθαρές	3	3
		167	Τα έπιπλα είναι καλά συντηρημένα	6	6
		168	Τα έπιπλα είναι καθαρά	3	3
		169	Τα δάπεδα είναι καλά συντηρημένα	6	6
		170	Τα δάπεδα είναι καθαρά	3	3
		171	Οι τοίχοι είναι καλά συντηρημένοι	6	6
		172	Οι τοίχοι είναι καθαροί	3	3

		173	Τα ταβάνια είναι καλά διατηρημένα	6	6
		174	Τα ταβάνια είναι καθαρά	3	3
			Η υπηρεσία σνακ έχει λεπτομερή τιμοκατάλογο (αραβικά και άλλη γλώσσα) σε αιγυπτιακές λίρες περιλαμβάνονται φόροι και χρέωση υπηρεσιών περιλαμβάνονται		
		175		M	M
*		176	Οι υπηρεσίες σνακ παρέχονται 24 ώρες το 24ωρο	M	M
		177	Υπηρεσίες σνακ παρέχονται 18 ώρες	N/r	N/r
		178	Οι υπηρεσίες σνακ παρέχονται 16 ώρες	N/r	N/r
		179	Διατίθεται πισίνα (-ες)	M	M
	16- Κολυμβητήριο	180	Τουλάχιστον μία πισίνα είναι θερμαινόμενη	M	M
		181	Εάν υπάρχει πισίνα, πιστοποιημένος ναυαγοσώστης είναι διαθέσιμος κατά τις περιόδους λειτουργίας της πισίνας.	M	M

*		182	Ο ναυαγοσώστης είναι εύκολα αναγνωρίσιμος	M	M
			Τήρηση ενός βιβλίου σημειώσεων όπου καταγράφονται καθημερινά τα αρχεία ποιότητας του νερού.		
		183		M	M
		184	Τουλάχιστον 1 ντους είναι ορατό και διαθέσιμο γύρω από κάθε πισίνα	M	M
		185	Δίπλα σε κάθε πισίνα διατίθεται λεκάνη ποδιών	M	M
		186	Οι ενδείξεις βάθους της πισίνας είναι σαφώς ορατές στο δίπλα στην πισίνα	M	M
			Πίνακας πληροφοριών με τις ώρες λειτουργίας, οι κανόνες και οι κανονισμοί των χρηστών είναι διαθέσιμοι δίπλα σε κάθε χώρο της πισίνας και σε τουλάχιστον δύο γλώσσες		
		187		M	M
		188	Παρέχονται ξαπλώστρες, ανθεκτικές στον ήλιο και με ρυθμιζόμενη πλάτη.	M	M
			Εάν παρέχονται στρώματα για τις ξαπλώστρες, πρέπει να έχουν ύψος 5 cm και να είναι κατασκευασμένα από υλικό που καθαρίζεται εύκολα.		
		189		M	M
		190	Εάν υπάρχουν στρώματα είναι καλά συντηρημένα	6	6

		191	Αν υπάρχουν στρώματα είναι καθαρά	3	3
		192	Οι ξαπλώστρες είναι καλά συντηρημένες	6	6
		193	Οι ξαπλώστρες είναι καθαρές	3	3
		194	Διατίθενται τραπέζια μπιλιάρδου με ελάχιστο μέγεθος 25 x 25 cm	5	5
		195	Τα τραπέζια δίπλα στην πισίνα είναι καλά συντηρημένα	6	6
		196	Τα τραπέζια της πισίνας είναι καθαρά	3	3
		197	Διατίθενται ομπρέλες σταθερές ή τοποθετημένες στο δάπεδο ή με ασφαλή για τον άνεμο ποδοστάτη.	5	5
		198	Οι ομπρέλες της πισίνας είναι καλά συντηρημένες	6	6
		199	Οι ομπρέλες της πισίνας είναι καθαρές	3	3
		200	Παρέχονται καθαρές πετσέτες	M	M
		201	Διαθέσιμος χώρος καλαθιών απορριμμάτων, καλά συντηρημένος και καθαρός	6	6

		202	Η πισίνα είναι καλά συντηρημένη	6	6
*		203	Η πισίνα είναι καθαρή	3	3
		204	Η πισίνα που περιβάλλει είναι καλά διατηρημένη	6	6
		205	Εάν η πισίνα -το περιβάλλον είναι καθαρό	3	3
			Παιδική πισίνα παρέχεται, μπορεί να είναι μέρος της κύριας πισίνας με διαχωρισμό ασφαλείας μεταξύ των δύο τμημάτων		
		206		M	M
		207	Οι ενδείξεις βάθους της πισίνας είναι σαφώς ορατές στο δίπλα στην πισίνα	M	M
		208	Η πισίνα είναι θερμαινόμενη	5	
	17-Παιδική πισίνα	209	Η πισίνα είναι υπό συνεχή επιτήρηση κατά τις ώρες λειτουργίας.	M	M
		210	Η πισίνα είναι καλά συντηρημένη	6	6
*		211	Η πισίνα είναι καθαρή	3	3
			Η πισίνα που περιβάλλει είναι καλά διατηρημένη		

		212		6	6
		213	Η πισίνα που περιβάλλει είναι καθαρή	3	3
	18-Fitness / Health Club	214	Αίθουσα γυμναστικής εξοπλισμένη με αθλητικό εξοπλισμό ή/και bodybuilding είναι διαθέσιμα - μπορεί να είναι unisex	M	M
		215	Ο εξοπλισμός εκγύμνασης είναι καλά συντηρημένος	6	6
		216	Ο εξοπλισμός εκγύμνασης είναι καθαρός	3	3
*		217	Εάν υπάρχουν καθρέφτες στο γυμναστήριο, είναι κατασκευασμένοι από σκληρυμένο γυαλί ή έχουν επεξεργασία κατά της θραύσης.	5	5
		218	Το εύρος θερμοκρασίας κυμαίνεται μεταξύ 18° και 26°C	M	M
		219	Το γυμναστήριο αερίζεται και αερίζεται	3	3
		220	Διατίθενται 2 σάουνες - μία για άνδρες και μία για γυναίκες	M	M
			Ο εξοπλισμός της σάουνας είναι κατασκευασμένος από φυσικό ξύλο και είναι εξοπλισμένος με θερμόμετρο, υδρόμετρο, κλεψύδρα, ξύλινη σφραγίδα και κουτάλα, προστασία πέτρας και προστασία λάμπας.		

*		221		5	5
		222	Ο εξοπλισμός της σάουνας είναι καλά συντηρημένος	6	6
		223	Ο εξοπλισμός της σάουνας είναι καθαρός	3	3
*		224	Διατίθενται 2 ατμόλουτρα - ένα για άνδρες και ένα για γυναίκες	5	5
		225	Το ατμόλουτρο είναι καλά συντηρημένο	6	6
		226	Το χαμάμ είναι καθαρό	3	3
*			Διατίθενται καμπίνες μασάζ εξοπλισμένες με τραπέζι μασάζ και νιπτήρα.		
		227		M	M
		228	Η καμπίνα μασάζ και ο εξοπλισμός είναι καλά συντηρημένα	6	6
		229	Η καμπίνα μασάζ και ο εξοπλισμός είναι καθαρά	3	3
		230	Διατίθεται τζακούζι (μέσα ή έξω)	5	5
		231	Jaccuzi είναι καλά συντηρημένα	6	6

*					
		232	Τα τζακούζι είναι καθαρά	3	3
		233	Εμφάνιση εσωτερικού κανονισμού για τη χρήση σάουνας, χαμάμ και τζακούζι	M	M
		234	Διατίθενται ξεχωριστές τουαλέτες με κλειδαριά, ντους, αποδυτήρια για άνδρες και γυναίκες.	M	M
		235	Πρέπει να υπάρχει μόνιμα διαθέσιμο κρύο και ζεστό νερό	M	M
		236	Τιμοκατάλογος περίθαλψης (2 γλώσσες) σε αιγυπτιακές λίρες συμπεριλαμβανομένων των φόρων και της χρέωσης υπηρεσιών είναι διαθέσιμος	M	M
		237	Φωτισμός με λαμπτήρες εξοικονόμησης ενέργειας - χαμηλή κατανάλωση.	5	5
		238	Τα δάπεδα είναι καλά συντηρημένα	6	6
		239	Τα δάπεδα είναι καθαρά	3	3
		240	Οι τοίχοι είναι καλά συντηρημένοι	6	6
		241	Οι τοίχοι είναι καθαροί	3	3
		242	Τα ταβάνια είναι καλά διατηρημένα	6	6

		243	Τα ταβάνια είναι καθαρά	3	3
		244	Όλος ο εξοπλισμός (υποδοχή, διακόσμηση, αίθουσα ανάπαυσης, βεστιάρια) βρίσκεται σε καλή κατάσταση συντήρησης.	6	6
*		245	Όλος ο εξοπλισμός (υποδοχή, διακόσμηση, αίθουσα ανάπαυσης, αποδυτήρια) είναι καθαρός	3	3
*		246	Οι μονάδες διαμονής είναι εξοπλισμένες για τουλάχιστον 2 άτομα σε ένα διπλό κρεβάτι ή δύο μονά κρεβάτια.	M	M
	19-Περιοχή διαμονής	247	Ο χώρος διαμονής, συμπεριλαμβανομένου του μπάνιου και της εισόδου, είναι τουλάχιστον 28 τ.μ. χωρίς βεράντα/μπαλκόνι.	M	M
*			Ο χώρος διαμονής, συμπεριλαμβανομένου του μπάνιου και της εισόδου, έχει ελάχιστο εμβαδόν 24 τ.μ. χωρίς βεράντα/μπαλκόνι.	N/r	N/r

*		248			
*		249	Ο χώρος διαμονής, συμπεριλαμβανομένου του μπάνιου και της εισόδου, έχει ελάχιστο εμβαδόν 21 τ.μ. χωρίς βεράντα/μπαλκόνι.	N/r	N/r
		250	Ο χώρος διαμονής, συμπεριλαμβανομένου του μπάνιου και της εισόδου, είναι τουλάχιστον 18 τ.μ. χωρίς βεράντα/μπαλκόνι.	N/r	N/r
		251	Ο χώρος διαμονής, συμπεριλαμβανομένου του μπάνιου και της εισόδου, έχει ελάχιστο εμβαδόν 16 τ.μ. χωρίς βεράντα/μπαλκόνι.	N/r	N/r
*		252	Σε περίπτωση που η επιχείρηση δεν εμφανίζει στην περιοχή ενημέρωσης των πελατών της (διαδίκτυο, φυλλάδια, περιοχή φιλοξενίας) ότι όλα τα οι μονάδες διαμονής είναι για μη καπνιστές, τουλάχιστον το 30% των μονάδων διαμονής είναι για μη καπνιστές και διαθέτουν κατάλληλη σήμανση που τις χαρακτηρίζει ως τέτοιες.	5	5
		253	Η πόρτα της μονάδας διαμονής είναι συμπαγής με ελάχιστο καθαρό πλάτος 80 cm και ύψος 210 cm.	M	M

*		254	Κάθε μονάδα καταλύματος αναγνωρίζεται από έναν αριθμό ή ονόματα που τις διαφοροποιούν.	M	M
		255	Η πόρτα της μονάδας διαμονής κλείνει μόνη της	M	M
		256	Εφόσον προβλέπεται, οι πόρτες των καταλυμάτων διαθέτουν διάταξη ασφάλισης σε κάθε πλευρά.	M	M
		257	Οι μονάδες Connected Lodging διαθέτουν δύο συμπαγείς πόρτες με ελάχιστο πλάτος 70 cm net	M	M
		258	Πρέπει να παρέχεται ηλεκτρονικό κλειδί πόρτας	M	M
		259	Πρέπει να παρέχεται μηχανικό κλειδί πόρτας	N/r	N/r
		260	Μην ενοχλείτε / Παρακαλώ φτιάξτε την κάρτα δωματίου είναι διαθέσιμη - η νέα τεχνολογία ως ηλεκτρονικό σύστημα επικυρώνει τα κριτήρια.	5	5
		261	Η αλυσίδα ασφαλείας και η τρύπα κατασκοπείας είναι εγκατεστημένες στις πόρτες των καταλυμάτων σε ύψος 160 cm από το δάπεδο.	M	M

		262	Οι επίσημες τιμές των καταλυμάτων υπογεγραμμένες από τον εκπρόσωπο του Υπουργείου Τουρισμού πρέπει να είναι ορατές από τον πελάτη είτε πίσω από την κεντρική πόρτα είτε μέσα από την πόρτα της ντουλάπας.	M	M
		263	Το σχέδιο εκκένωσης έκτακτης ανάγκης πρέπει να είναι σαφώς που αναγράφεται στο πίσω μέρος της πόρτας του υπνοδωματίου, υποδεικνύοντας τη θέση του δωματίου, τις οδούς διαφυγής και το σημείο συνάντησης. Το σχέδιο πρέπει να είναι τουλάχιστον σε δύο γλώσσες	M	M
		264	Το εύρος θερμοκρασίας κλιματισμού κυμαίνεται μεταξύ 18° και 26°C	M	M
		265	Ο κλιματισμός είναι κρυμμένος ή ενσωματωμένος	M	M
		266	Από την είσοδο του καταλύματος 1 Διακόπτης ελέγχου ή παρόμοιος ως εξοικονόμηση ενέργειας - (ο παραδοσιακός διακόπτης δεν γίνεται δεκτός) μπορεί να ενεργοποιήσει ή να απενεργοποιήσει όλες τις ηλεκτρικές εγκαταστάσεις. Μόνη παρέκκλιση το μίνι μπαρ.	5	5
		267	Ηλεκτρικός διακόπτης φωτός βρίσκεται στην είσοδο της μονάδας φιλοξενίας και δίπλα στο κρεβάτι, μερικά από τα οποία είναι αναστρέψιμα μεταξύ τους	M	M
		268	Όλοι οι ηλεκτρικοί διακόπτες είναι καλά συντηρημένοι και καθαροί	3	3

		269	Ολόκληρο το δωμάτιο διαθέτει 5 μονάδες φωτισμού, συμπεριλαμβανομένων των φώτων δίπλα στο κρεβάτι	5	5
		270	Ολόκληρο το δωμάτιο διαθέτει 4 μονάδες φωτισμού, συμπεριλαμβανομένων των φώτων δίπλα στο κρεβάτι	N/r	N/r
		271	Φωτισμός με λαμπτήρες εξοικονόμησης ενέργειας - χαμηλή κατανάλωση.	5	5
		272	Διατίθεται ντουλάπα	M	M
		273	Το βάθος της ντουλάπας είναι 60 cm και το ύψος 210 cm	5	5
		274	Διατίθεται αίθουσα αποδυτηρίων	3	3
		275	Παρέχεται σετ ραπτικής	5	5
		276	Παρέχεται σετ παπουτσιών	5	5
		277	Παρέχονται τουλάχιστον 4 κρεμάστρες με ράβδους και 2 με κλιπς της ίδιας κατηγορίας και εμφάνισης (απουσία συρμάτων κρεμάστρων) ανά άτομο.	M	M
			Παρέχονται τουλάχιστον 3 κρεμάστρες με ράβδους και 1 με κλιπς της ίδιας κατηγορίας και εμφάνισης (απουσία συρμάτων κρεμάστρων) ανά άτομο.		

		278		N/r	N/r
		279	Θα πρέπει να παρέχονται τουλάχιστον 3 κρεμάστρες ανά άτομο της ίδιας κατηγορίας και εμφάνισης (απουσία συρμάτων κρεμάστρων).	N/r	N/r
		280	Παρέχονται υπηρεσίες πλυντηρίου, στεγνού καθαρισμού και σιδερώματος	M	M
		281	Διατίθενται σάκοι πλυντηρίου και τιμοκατάλογοι με αναλυτική περιγραφή και τιμές που αναφέρουν τους ισχύοντες φόρους και τις χρεώσεις υπηρεσιών.	M	M
		282	Διατίθενται χρηματοκιβώτια σταθερά στερεωμένα και κρυμμένα με ασφάλεια	M	M
		283	Διατίθεται ράφι αποσκευών -Μπορεί να είναι σταθερό ή αναδιπλούμενο.	M	M
		284	Διατίθεται επιπλέον ράφι αποσκευών - μπορεί να είναι σταθερό ή αναδιπλούμενο.	5	5
		285	Μεγέθη κρεβατιών: μονόκλινο: 120 x 200 cm, δίκλινο: 160 x 200 cm, δίδυμο: 2 κρεβάτια 100 x 200 cm	M	M
		286	Μεγέθη κρεβατιών: μονόκλινο: 100 x 200 cm, διπλό: 150 x 200 cm, δίδυμο 2 κρεβάτια 90 x 200 cm	N/r	N/r
			Μεγέθη κρεβατιών:		

		287	μονό: 90 x 190 cm, διπλό: 140 x 190 cm, δίδυμα 2 κρεβάτια 90 x 190 cm	N/r	N/r
		288	Διατίθεται κεφαλάρι κρεβατιού	M	M
		289	Το ύψος του στρώματος είναι τουλάχιστον 25 cm	5	5
		290	Το ύψος του στρώματος είναι τουλάχιστον 20 cm	N/r	N/r
		291	Το στρώμα είναι ίσιο, σε καλή κατάσταση και καθαρό	3	3
		292	Υπάρχει πλενόμενο προστατευτικό στρώματος (Melton) πάνω από το στρώμα	M	M
		293	Το προστατευτικό στρώματος (Melton) πάνω από το στρώμα είναι σε καλή κατάσταση και καθαρό	M	M
		294	Τα επιπλέον κρεβάτια, όπως τα κρεβάτια Z και οι καναπέδες-κρεβάτια, πρέπει να έχουν στρώμα με ελάχιστο βάθος 10 cm.	M	M
		295	Το κρεβάτι ξύλινες διαφάνειες και οι πλευρές καλύπτονται σε καλή κατάσταση, εκτός αν η βάση του ειδικού σχεδιασμού	M	M
		296	Παρέχεται πάπλωμα που καλύπτει το σώμα με παπλωματοθήκη	M	M

		297	Παρέχεται κουβέρτα κάλυψης σώματος	N/r	N/r
		298	Όλα τα κλινοσκεπάσματα δεν είναι φθαρμένα και δεν έχουν τρύπες	M	M
		299	Όλα τα κλινοσκεπάσματα είναι καθαρά	3	3
		300	Το σεντόνι έχει καλό μέγεθος για να ταιριάζει στο μέγεθος του στρώματος	3	3
		301	Διατίθεται ένα μαξιλάρι ανά άτομο	N/r	N/r
		302	Διατίθενται δύο μαξιλάρια ανά άτομο	M	M
		303	Παρέχεται προστασία μαξιλαριού σε όλα τα μαξιλάρια	M	M
		304	Μαξιλαροθήκη σε όλα τα μαξιλάρια παρέχονται	M	M
		305	1 κομοδίνο ανά άτομο	M	M
		306	Κομοδίνα: 50 x 50 cm ανά άτομο. Όταν υπάρχουν δύο μονά κρεβάτια, μπορεί να γίνει δεκτό μόνο ένα κομοδίνο μεταξύ των δύο κρεβατιών, υπό την προϋπόθεση ότι το μέγεθος των δύο κομοδίνων είναι ίσο.	M	M

		307	Μέγεθος κομοδίνου: 40 x 40 cm ανά άτομο. Όταν υπάρχουν δύο μονά κρεβάτια, μπορεί να γίνει δεκτό μόνο ένα κομοδίνο μεταξύ των δύο κρεβατιών, υπό την προϋπόθεση ότι το μέγεθος των δύο κομοδίνων.	N/r	N/r
		308	Παρέχονται τραπέζι ή/και γραφείο, καθρέφτης και κάθισμα	M	M
		309	1 πρίζα στο γραφείο ή στο κομοδίνο διατίθεται δωρεάν για χρήση από τους επισκέπτες	M	M
		310	Παρέχεται τουλάχιστον μία συμπληρωματική πολυθρόνα	N/r	N/r
		311	Παρέχονται τουλάχιστον δύο συμπληρωματικές πολυθρόνες	M	M
		312	Διατίθεται καθρέφτης πλήρους μήκους με ελάχιστο μέγεθος 120 cm x 40 cm	5	5
		313	Διατίθεται καλάθι απορριμμάτων (πυρίμαχο που απαιτείται στα δωμάτια για καπνιστές)	M	M
		314	Ο κατάλογος εξυπηρέτησης επισκεπτών υπάρχει σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή και μπορεί επίσης να εμφανίζεται στην οθόνη της τηλεόρασης.	5	5
		315	Η κουρτίνα από δίχτυ ή ύφασμα είναι διαθέσιμη όταν υπάρχει οπτική επαφή και ο πελάτης στερείται την ιδιωτική του ζωή.	M	M
			Η κουρτίνα από δίχτυ ή ύφασμα και το black-out είναι καθαρά		

		316		3	3
		317	Οι ράγες κουρτινών δεν πρέπει να είναι ορατές (εκτός από ειδική διακόσμηση)	5	5
		318	Διατίθενται κουρτίνες διακόσμησης	5	5
		319	Διατίθενται διευκολύνσεις συσκότισης	M	M
		320	Οι εγκαταστάσεις συσκότισης είναι αποτελεσματικές	5	5
		321	Εσωτερικές (από δωμάτιο σε δωμάτιο, από δωμάτιο σε καταστήματα, στη ρεσεψιόν κ.λπ.) Οι τοπικές και διεθνείς κλήσεις είναι δυνατές απευθείας ή μέσω των υπηρεσιών της εγκατάστασης.	M	M
		322	Η υπηρεσία Internet παρέχεται είτε ενσύρματα αλλά ξεχωριστά από την τηλεφωνική γραμμή είτε μέσω Wi-Fi.	M	M
		323	Ο κατάλογος εξυπηρέτησης επισκεπτών υπάρχει σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή, μπορεί επίσης να εμφανίζεται στην οθόνη της τηλεόρασης.		5
		324	Διατίθενται πληροφορίες μέσω τηλεφώνου και διαδικτύου	M	M
		325	Διατίθεται τηλεόραση	N/r	N/r

		326	Παρέχεται επίπεδη τηλεόραση με ελάχιστο μέγεθος 30 ιντσών και τηλεχειριστήριο.	N/r	N/r
		327	Παρέχεται επίπεδη τηλεόραση με ελάχιστο μέγεθος 40 ιντσών και τηλεχειριστήριο.	M	M
		328	Διατίθενται μπλοκ σημειώσεων και μολύβι/στυλό.	M	M
		329	Διατίθενται εθνικά και διεθνή κανάλια	M	M
		330	Διατίθενται εσωτερικά κανάλια	4	4
			Ένας κατάλογος των διαθέσιμων αλυσίδων που προσδιορίζονται ανά κανάλι είναι διαθέσιμο κοντά στην τηλεόραση ή σε ηλεκτρονική μορφή μπορεί επίσης να είναι στην οθόνη της τηλεόρασης.	5	5
		331			
		332	Το μίνι μπαρ είναι διαθέσιμο και λειτουργεί.	M	M
			Το μίνι μπαρ είναι εφοδιασμένο κατόπιν αιτήματος με ένα τουλάχιστον τέσσερα διαφορετικά ποτά και εμφανίζει έναν τιμοκατάλογο που αναφέρει όλους τους ισχύοντες φόρους και τις χρεώσεις υπηρεσιών.		
		333		5	5
		334	Το μίνι μπαρ είναι καθαρό	3	3

		335	Εάν το μίνι μπαρ είναι εφοδιασμένο, διατίθενται ποτήρια για το μίνι μπαρ - τουλάχιστον 1 ποτήρι ανά άτομο (επιπλέον των ποτηριών του μπάνιου)	M	M
		336	Όλες οι καλωδιώσεις τηλεόρασης, μίνι μπαρ είναι κρυφές	5	5
		337	Η υπηρεσία δωματίου είναι διαθέσιμη 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα	M	M
		338	Η υπηρεσία δωματίου είναι διαθέσιμη 16 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα.	N/r	N/r
		339	Ο κατάλογος υπηρεσιών δωματίου είναι διαθέσιμος σε 2 γλώσσες με τιμές, αναφέροντας τις χρεώσεις υπηρεσιών και τους φόρους, το εύρος της υπηρεσίας και τον αριθμό επικοινωνίας.	M	M
		340	Βεράντα: εάν προβλέπεται να έχει επιφάνεια μεγαλύτερη από 6 τ.μ., πρέπει να είναι επιπλωμένη με 1 τραπέζι και 2 πολυθρόνες.	5	5
		341	Τα έπιπλα είναι καλά συντηρημένα	6	6
		342	Τα έπιπλα είναι καθαρά	3	3
		343	Τα δάπεδα είναι καλά συντηρημένα	6	6
		344	Τα δάπεδα είναι καθαρά	3	3

		345	Οι τοίχοι είναι καλά συντηρημένοι	6	6
		346	Οι τοίχοι είναι καθαροί	3	3
		347	Τα ταβάνια είναι καλά διατηρημένα	6	6
		348	Τα ταβάνια είναι καθαρά	3	3
		349	Όλα τα καταλύματα διαθέτουν μπάνιο και τουαλέτα - ίσως κλειστό, ημι-ανοιχτό ή ανοιχτό χώρο. Όταν πρόκειται για ανοιχτό χώρο, η τουαλέτα και το ντους πρέπει να είναι κλειστά.	M	M
		350	Εάν το μπάνιο έχει πόρτα, το ελάχιστο πλάτος του είναι 70 cm καθαρό	M	M
		351	1 γάντζο ρούχων πρέπει να παρέχεται	N/r	N/r
		352	Παρέχονται 2 γάντζοι ρούχων ή διπλός γάντζος	M	M
		353	Παρέχεται ηλεκτρική εξαγωγή	M	M
		354	Το πλέγμα εξαγωγής είναι καλά συντηρημένο και καθαρό	3	3

		355	Ένας νιπτήρας διατίθεται σε όλα τα μπάνια	M	M
		356	Διατίθεται χώρος για την αποθήκευση ειδών μπάνιου	5	5
		357	Ο χώρος και/ή ο δίσκος για την αποθήκευση των ειδών μπάνιου είναι καλά διατηρημένος και καθαρός	3	3
		358	Οι σωλήνες νερού είναι κρυμμένοι από τη θέα των επισκεπτών	M	M
		359	Παρέχονται σφραγισμένα ποτήρια ή με καπάκια (1 ανά άτομο)	M	M
		360	Κρύο και ζεστό νερό είναι μόνιμα διαθέσιμο	M	M
		361	Το κρύο και το ζεστό νερό είναι ημιδιαφανές	5	5
		362	Το ζεστό και το κρύο νερό φτάνει γρήγορα (όχι περισσότερο από ένα λεπτό, κύκλωμα βρόχου)	5	5
		363	Σε περίπτωση που υπάρχουν λέβητες, είναι κρυμμένοι από την οπτική επαφή των επισκεπτών.	M	M
		364	Παρέχεται καλυμμένο καλάθι απορριμμάτων από ανοξείδωτο χάλυβα που ανοίγει με το πόδι (στα 1* & 2* μπορεί να είναι από πλαστική ύλη).	M	M

		365	Οι βρύσες και όλες οι συσκευές μπάνιου είναι καλά συντηρημένες	6	6
		366	Οι βρύσες και όλες οι συσκευές μπάνιου είναι καθαρές	3	3
		367	Το κουτί για χαρτομάντιλα είναι διαθέσιμο στην περιοχή της λεκάνης	M	M
		368	Το κουτί χαρτιού είναι από ανοξείδωτο ατσάλι	5	5
		369	Παρέχεται καθρέφτης με φωτισμό πάνω από το νιπτήρα	M	M
		370	Παρέχεται στεγνωτήρας μαλλιών	M	M
		371	Παρέχεται 1 ελεύθερη πρίζα τύπου ξυραφιού με μετασχηματιστή χαμηλής τάσης (μπορεί να ενσωματωθεί στο επίτοιχο στεγνωτήριο).	M	M
		372	Διατίθεται μεγεθυντικός καθρέφτης	N/r	N/r
		373	Ο μεγεθυντικός καθρέφτης διαθέτει φως	M	M
		374	Παρέχεται τουαλέτα με κάθισμα και με εσωτερικό ή εξωτερικό πίδακα νερού - ενσωματωμένη στο μπάνιο	M	M
			Βούρτσα τουαλέτας, καθαρή, σε καλή κατάσταση και		

			κλειστό σε στήριγμα από ανοξείδωτο χάλυβα (σε 1* & 2* μπορεί να είναι από πλαστική ύλη)	M	M
		375			
		376	Παρέχεται χαρτί τουαλέτας σε θήκη	M	M
		377	Παρέχεται ένας επιπλέον ρόλος χαρτιού τουαλέτας στη θήκη	5	5
		378	Παρέχονται σακούλες υγιεινής σε θήκη	M	M
		379	Διατίθεται μπανιέρα ή καμπίνα ντους ή περίπατος στο ντους	M	M
		380	Η κεφαλή του ντους είναι ρυθμιζόμενη μεταξύ 140 και 210 cm ύψος πρέπει να παρέχεται	5	5
		381	Διατίθεται γυαλί ασφαλείας ή ακρυλική σήτα νερού - Οι κουρτίνες ντους δεν γίνονται δεκτές	N/r	N/r
		382	Διατίθεται γυάλινη σήτα ασφαλείας στο ντους ή στην μπανιέρα - Οι κουρτίνες ντους δεν γίνονται δεκτές	M	M
		383	Η κουρτίνα ντους είναι διαθέσιμη-	N/r	N/r
		384	Η κουρτίνα ντους ή η οθόνη νερού είναι καλά συντηρημένες και καθαρές.	3	3

		385	Διατίθεται χειρολαβή ασφαλείας στην μπανιέρα και στον τοίχο του ντους	M	M
		386	Υπάρχει διαθέσιμος σπάγκος ανάρτησης ή παρόμοια λύση (για εσωτερικούς ή εξωτερικούς χώρους)	5	5
		387	Τοποθετείται στήριγμα πετσέτας δίπλα στον νιπτήρα	M	M
		388	Τοποθετείται στήριγμα για πετσέτες δίπλα στην μπανιέρα ή/και το ντους	M	M
		389	Παρέχονται 1 πετσέτα μπάνιου, 1 πετσέτα χεριών και 1 πετσέτα προσώπου ανά άτομο, 100% βαμβακερή	M	M
		390	Παρέχονται 1 πετσέτα μπάνιου, 1 πετσέτα χεριών ανά άτομο, 100% βαμβακερή	N/r	N/r
		391	Παρέχεται 1 πετσέτα ανά άτομο	N/r	N/r
		392	Διατίθενται 2 χαλάκια μπάνιου	M	M
		393	Διατίθεται 1 χαλάκι μπάνιου	N/r	N/r
		394	Πετσέτα μπάνιου 150 x 100 cm, πετσέτα χεριών 100 x 50, πετσέτα προσώπου 30 x 30 cm, χαλάκι μπάνιου 60 x 90 cm.	M	M
			Πετσέτα μπάνιου 140 x 70 cm, πετσέτα χεριών 100 x 50		

		395	cm, πετσέτα προσώπου 30 x 30cm, χαλάκι μπάνιου 60 x 90 cm.	N/r	N/r
		396	Διατίθεται πετσέτα μπάνιου 140 x 70 cm, πετσέτα χεριών 70 x 50 cm, χαλάκι μπάνιου 60 x 90 cm.	N/r	N/r
		397	1 μπουρνούζι ανά άτομο, διατίθεται 100% βαμβακερό	M	M
		398	1 μπουρνούζι 100% βαμβακερό - κατόπιν αιτήματος - είναι διαθέσιμο	N/r	N/r
		399	Διατίθενται παντόφλες	M	M
		400	Διατίθενται παντόφλες κατόπιν αιτήματος	N/r	N/r
		401	Διατίθεται τηλέφωνο	5	5
		402	Διατίθεται κλίμακα ζύγισης	5	5
		403	Παρέχονται τα εξής ανά άτομο: 1 σαμπουάν, 1 αφρόλουτρο, 1 σαπούνι, λοσιόν σώματος ή/και conditioner.	M	M
		404	Παρέχονται τα εξής ανά άτομο: 1 σαμπουάν, , 1 αφρόλουτρο (το σαμπουάν και το αφρόλουτρο μπορεί να είναι 2 σε 1 ή σε διανομέα) 1 σαπούνι.		

				N/r	N/r
		405	Ανά άτομο θα πρέπει να παρέχονται τα εξής: 1 σαμπουάν, 1 σαπούνι	N/r	N/r
		406	Κατόπιν αιτήματος: 1 μαλακτικό, 1 λοσιόν σώματος, 1 διατίθεται καπάκι ντους, σετ ξυρίσματος, οδοντόβουρτσα και οδοντόκρεμα και λίμα νυχιών	5	5
		407	Όλα τα παραπάνω είναι επώνυμα με την ίδια ονομασία/ετικέτα και πρέπει να είναι τουλάχιστον 30 ml ανά είδος (τα δείγματα δεν γίνονται δεκτά).	5	5
		408	Όλες οι δεξαμενές νερού της τουαλέτας διαθέτουν σύστημα διπλής έκπλυσης με εξοικονόμηση νερού	5	5
		409	Όλες οι βρύσες και οι κεφαλές ντους διαθέτουν οικονομικό αφρόλουτρο (μίξερ αέρα)	5	5
		410	Τα λουτρά, οι νιπτήρες και τα ντους είναι σε καλή κατάσταση, καλά συντηρημένα και καθαρά (η αποχέτευση των λυμάτων λειτουργεί κανονικά).	3	3
		411	Τα έπιπλα είναι καλά συντηρημένα	6	6
		412	Τα έπιπλα είναι καθαρά	3	3

		413	Το δάπεδο είναι αντιολισθητική επιφάνεια	M	M
		414	Τα δάπεδα είναι καλά συντηρημένα	6	6
		415	Τα δάπεδα είναι καθαρά	3	3
		416	Οι τοίχοι είναι καλά συντηρημένοι	6	6
*		417	Οι τοίχοι είναι καθαροί	3	3
*		418	Τα ταβάνια είναι καλά διατηρημένα	6	6
*		419	Τα ταβάνια είναι καθαρά	3	3
	21-Μονάδα διαμονής και μπάνιο- για χρήστες αναπηρικού αμαξιδίου	420	1% του συνόλου των δωματίων με ελάχιστο όριο το 1 διαθέσιμο δωμάτιο	M	M
		421	Εάν το δωμάτιο των ατόμων με ειδικές ανάγκες δεν βρίσκεται στο ισόγειο, παρέχεται ανελκυστήρας.	M	M
		422	Η πόρτα του δωματίου επισκεπτών έχει πλάτος τουλάχιστον 1m net	5	5
		423	Τα χερούλια της πόρτας βρίσκονται σε απόσταση 90-120 cm από το επίπεδο του δαπέδου	5	5

		424	Διατίθενται αλυσίδα ασφαλείας και οπές Spy τοποθετημένες μεταξύ 110-120 cm από το επίπεδο του δαπέδου.	5	5
		425	Το δάπεδο είναι από σκληρή επιφάνεια - μπορεί να έχει σταθερό ή κολλημένο ξυρισμένο χαλί (δεν επιτρέπονται χαλιά).	5	5
		426	Τα φώτα του κύριου δωματίου μπορούν να ελεγχθούν από το κρεβάτι	5	5
		427	Η σταθερή επιφάνεια του κρεβατιού έχει ύψος μεταξύ 45-54 cm	5	5
		428	Τα τραπέζια/γραφεία με ελεύθερο χώρο από κάτω τους έχουν ύψος τουλάχιστον 65 cm και πλάτος 75 cm.	5	5
		429	Οι καθρέφτες στο επίπεδο των καθισμάτων με κάτω άκρο δεν υπερβαίνουν τα 90 cm από το δάπεδο.	5	5
		430	Η ράγα ρούχων έχει μέγιστο ύψος 140 cm	5	5
		431	Ο ηλεκτρικός εξοπλισμός (τηλεόραση, κλιματισμός) διαθέτει τηλεχειριστήριο	5	5
		432	Τα τηλέφωνα διαθέτουν μεγαλύτερα κουμπιά και ένα κουμπί για την κλήση βοήθειας σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης.	5	5
		433	Διατίθεται τουλάχιστον ένα κάθισμα καρέκλας με άκαμπτα μπράτσα	5	5

		434	Η πόρτα του μπάνιου είναι ανοιγόμενη ή συρόμενη προς τα έξω, με καθαρό πλάτος τουλάχιστον 100 cm και με χειρολαβή σε ύψος 90 -120 cm από το επίπεδο του δαπέδου.	5	5
		435	Το ελάχιστο μέγεθος της καμπίνας τουαλέτας είναι 120 cm x 150 cm με ελάχιστο ελεύθερο χώρο 1 m μπροστά από το κάθισμα τουαλέτας.	5	5
		436	Το ύψος του καθίσματος τουαλέτας είναι μεταξύ 43-49 cm με εσωτερικό ή εξωτερικό πίδακα νερού	M	M
		437	Ο νιπτήρας έχει πλάτος 50 cm και ύψος 72- 74 cm από το επίπεδο του δαπέδου με επαρκή χώρο κάτω από τον νιπτήρα και καθρέφτη πάνω από τον νιπτήρα με ύψος μεταξύ 50 -80 cm και βρύση με μακρύ βραχίονα.	M	M
		438	Παρέχονται οριζόντιες και κάθετες ράγες ασφαλείας δίπλα στον νιπτήρα και το κάθισμα τουαλέτας	5	5
		439	Όλες οι προμήθειες (είδη υγιεινής) βρίσκονται σε ύψος 90 -120 cm από το επίπεδο του δαπέδου.	5	5
		440	Το δάπεδο είναι αντιολισθητική επιφάνεια	5	5
		441	Walk In ντους είναι 90cm x 90 cm χωρίς κουρτίνα ντους	M	M

		442	Διατίθεται ρυθμιζόμενη κεφαλή ντους μεταξύ 120-150 cm και αρθρωτό κάθισμα ντους 50 cm από το επίπεδο του δαπέδου.	M	M
		443	Ένας γιατρός έχει σύμβαση για ταχεία παρέμβαση	M	M
		444	Η κλινική είναι διαθέσιμη	3	3
		445	Τα δάπεδα των κλινικών είναι καλά συντηρημένα και καθαρά	3	3
		446	Οι τοίχοι της κλινικής είναι καλά συντηρημένοι και καθαροί	3	3
		447	Τα ταβάνια της κλινικής είναι καλά συντηρημένα και καθαρά	3	3
		448	Όλα τα έπιπλα της κλινικής είναι καλά συντηρημένα	3	3
		449	Όλα τα έπιπλα της κλινικής είναι καθαρά	3	3
		450	Διατίθεται εξοπλισμένο κουτί πρώτων βοηθειών	M	M
	26-		Εάν μια προσέγγιση καλής περιβαλλοντικής		

	Περιβαλλοντική διαχείριση	451	η διαχείριση και η αιφόρος ανάπτυξη αποδεικνύεται από την τήρηση του πράσινου κλειδιού ή την τήρηση των κριτηρίων που δημοσιεύονται από το GSTC (Παγκόσμιο Συμβούλιο Αειφόρου Τουρισμού) ή από τη θέσπιση εσωτερικών κανονισμών ή/και εσωτερικού σχεδίου κατάρτισης στην εταιρεία (στις δύο περιπτώσεις πρέπει να προσκομίζονται τα δικαιολογητικά).	10	
	27-Κάτοικοι προσωπικού	452	Το παράρτημα που αφορά το εστιατόριο, τα ντουλάπια, τα ντους, τις τουαλέτες και τις κατοικίες του προσωπικού θα πρέπει να καλύπτει το 100% των υποχρεωτικών κριτηρίων και τουλάχιστον το 70% των συνολικών κριτηρίων.	20	
	28-Καθαριότητα και συντήρηση	453	Για τα σημεία που σχετίζονται με τη συντήρηση και την καθαριότητα των διαδρόμων, των διαδρόμων, των πισινών, των εστιατορίων/μπαρ και των μονάδων φιλοξενίας. θα πρέπει να φτάσει το 70% του συνολικού αριθμού των σημείων αυτών των κριτηρίων.	30	30
			Σύνολο υποχρεωτικών κριτηρίων		1063
			Σύνολο μη συμμορφούμενων υποχρεωτικών κριτηρίων		
			Συνολικοί βαθμοί κριτήρια		
			Σύνολο μη συμμορφούμενων βαθμών		
			Ελάχιστες ποσοστιαίες μονάδες		
			Ποσοστό βαθμών		
<p>ΣΗΜΕΙΩΣΗ:</p> <p>M = Υποχρεωτικό στοιχείο που πρέπει να υπάρχει, αριθμός A = στοιχείο με ευέλικτη βαθμολογία</p> <p>N/r = δεν απαιτείται</p>					



Παράρτημα ΕΥ – Εναρμονισμένα κριτήρια HotelStars.eu 2025-2030

Περιοχή	Όλ.	Κριτήριο 2025-2030	Σημεία	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆ ☆☆	☆☆☆ ☆☆☆
I. Γενικές πληροφορίες για το ξενοδοχείο								
Καθαριότητα / Υγιεινή	1	Η καθαριότητα και η υγιεινή είναι προαπαιτούμενα που βασικές προϋποθέσεις σε όλες τις κατηγορίες.	-	Y	Y	Y	Y	Y
Σωστή συντήρηση και συντήρηση	2	Όλα τα έπιπλα, η επίπλωση, τα εξαρτήματα και ο εξοπλισμός, καθώς και ολόκληρη η εσωτερική και εξωτερική υποδομή του ξενοδοχείου είναι πλήρως λειτουργικά και διατηρούνται σε άψογη κατάσταση.	-	Y	Y	Y	Y	Y
Συνολική εντύπωση	3	Η συνολική εντύπωση του ξενοδοχείου είναι επαρκής για _____ απαιτήσεις.	-	basic ²	μέσο ³	προηγμένο ⁴	high ⁵	υψηλότερο ⁶
	4	Περιβάλλον - Αρμονική/ευχάριστη ατμόσφαιρα στους κοινόχρηστους χώρους (φως, μυρωδιά, μουσική, χρώμα κλπ.)	3					
Προσωπικό	5	Οι υπηρεσίες παρέχονται από ικανό και αναγνωρίσιμο προσωπικό.	-	Y	Y	Y	Y	Y
	6	Δίγλωσσο προσωπικό (front liners)	3			Y	Y	Y
	7	Ταχεία αναγνώριση των γλωσσών που ομιλούνται από το προσωπικό του ξενοδοχείου (μέσω δεικτών όπως καρφίτσες σημαίας κλπ.)	3					
Χώρος στάθμευσης	8	Ιδιωτικός χώρος στάθμευσης απευθείας στο ξενοδοχείο	3					
	9	Ζώνη αποβίβασης λεωφορείων απευθείας στο ξενοδοχείο	3					
	10	Γκαράζ	5					
	11	Σταθμός φόρτισης για ηλεκτρικά αυτοκίνητα	10					
	12	Ειδικός σταθμός φόρτισης για ηλεκτρικά ποδήλατα ή άλλους τύπους ηλεκτρικών οχημάτων μεταφοράς	3					

	13	Ασφαλής χώρος αποθήκευσης ποδηλάτων	3					
--	----	-------------------------------------	---	--	--	--	--	--

-
- 1 Η συνολική εντύπωση του ξενοδοχείου από πλευράς υλικών ανταποκρίνεται στις βασικές απαιτήσεις. Η επίπλωση και ο εξοπλισμός είναι κατάλληλοι, συντηρημένοι και λειτουργικοί.
 - 2 Η συνολική εντύπωση του ξενοδοχείου όσον αφορά τα υλικά ανταποκρίνεται στις μέτριες απαιτήσεις. Η επίπλωση και ο εξοπλισμός είναι διατηρημένα, εναρμονισμένα και λειτουργικά.
 - 3 Η συνολική εντύπωση του ξενοδοχείου από πλευράς υλικών ανταποκρίνεται στις προηγμένες απαιτήσεις. Η επίπλωση και ο εξοπλισμός είναι συνεπείς σε μορφή και χρώμα και εξασφαλίζουν καλή άνεση.
 - 4 Η συνολική εντύπωση του ξενοδοχείου όσον αφορά τα υλικά ανταποκρίνεται σε υψηλές απαιτήσεις. Η επίπλωση και ο εξοπλισμός είναι συνεπείς σε μορφή και χρώμα, είναι υψηλής ποιότητας και εξασφαλίζουν υψηλό επίπεδο άνεσης.
 - 5 Η συνολική εντύπωση του ξενοδοχείου όσον αφορά τα υλικά πληροί τις υψηλότερες απαιτήσεις. Η επίπλωση και ο εξοπλισμός είναι συνεπείς σε μορφή και χρώμα, πολυτελείς και εξασφαλίζουν το υψηλότερο επίπεδο άνεσης.



Περιοχή	Όχι.	Κριτήριο	Σημεία	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆ ☆☆	☆☆☆ ☆☆☆
Διάφορα	14	Min. 50% των δωματίων με μπαλκόνι ή βεράντα	5					
	15	Ανελκυστήρας ⁷	10				Y	Y
Εγκαταστάσεις για άτομα με αναπηρία ⁸	16	Προσβασιμότητα χωρίς εμπόδια Αναπηρικό αμαξίδιο ή βοήθεια	5					
	17	Προσβασιμότητα χωρίς εμπόδια Ηλεκτρονικό αναπηρικό αμαξίδιο	10					
	18	Προσβασιμότητα χωρίς εμπόδια Τυφλοί ή άτομα με προβλήματα όρασης	5					
	19	Προσβασιμότητα χωρίς εμπόδια Κωφοί ή άτομα με προβλήματα ακοής	5					

II. Υποδοχή και υπηρεσίες

Χώρος υποδοχής	20	Καθορισμένος (σχεδιασμένος και σηματοδοτημένος) χώρος ή γραφείο που διασφαλίζει την ιδιωτικότητα	1	Y	Y	Y	Y	Y
	21	Ξεχωριστός και καθορισμένος χώρος υποδοχής ή γραφείο που διασφαλίζει την ιδιωτικότητα	3					
	22	Σαλόνι ⁹ στο χώρο υποδοχής	5			Y		
	23	Lobby ⁹ με καθίσματα και υπηρεσία ποτών	7				Y	Y
	24	Αίθουσα υποδοχής ⁹ με πολλά καθίσματα και υπηρεσία ποτών	10					
	25	24ωρη ψηφιακή ή τηλεφωνική εξυπηρέτηση πελατών	1	Y	Y	Y	Y	Y
	26	8 ώρες ⁽¹⁰⁾ φυσικής διαθεσιμότητας ¹¹ στο ξενοδοχείο Ή 24ωρη υπηρεσία αυτόματου check-in και -out	5	Y	Y			

Για ξενοδοχεία με περισσότερους από τρεις ορόους (συμπεριλαμβανομένου του ισόγειου).

6

Σύμφωνα με τους εθνικούς κανονισμούς.

7

Τα κριτήρια 22 έως 24 διαφέρουν ως προς το μέγεθος και την ερμηνεία των αισθήσεων (από μικρό έως μεγάλο, από μια απλή γωνιά καθισμάτων έως μια αντιπροσωπευτική αίθουσα).



- 8 Οι βασικές ώρες λειτουργίας πρέπει να καλύπτονται και να αναφέρονται στον ιστότοπο/στην επιβεβαίωση της κράτησης.
9 Ο υπεύθυνος βρίσκεται στο χώρο και σε κοντινή με τα πόδια .

Περιοχή	Όχι	Κριτήριο	Σημεία	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆ ☆☆	☆☆☆ ☆☆☆
	27	10 ώρες ¹⁰⁾ φυσικής διαθεσιμότητας ¹¹ στο ξενοδοχείο ΤΗ 8 ώρες ¹⁰ φυσικής διαθεσιμότητας ¹¹ στο , επιπλέον, 24ωρη υπηρεσία αυτόματου check-in και -out	10			Y		
	28	14 ώρες επανδρωμένη ¹² ρεσεψιόν, 24 ώρες φυσικά διαθέσιμη κατόπιν αιτήματος	15				Y	
	29	24ωρη επανδρωμένη υποδοχή ¹²	20					Y
	30	Εγκατάσταση/υπηρεσία αυτοελέγχου	1					
	31	Εγκατάσταση/υπηρεσία αυτόματου check-out	1					
	32	Υπηρεσία στάθμευσης Valet	10					Y
	33	Θυρωρός (ξεχωριστό προσωπικό)	15					
	34	Θυρωρός / Διευθυντής σχέσεων με τους επισκέπτες (ξεχωριστό προσωπικό)	15					Y
	35	Bell boy (ξεχωριστό προσωπικό)	15					
	36	Υπηρεσία αποσκευών κατόπιν αιτήματος	5			Y	Y	
	37	Υπηρεσία αποσκευών	10					Y
	38	Ασφαλής υπηρεσία αποσκευών για τους επισκέπτες	5			Y	Y	Y
	39	Επιχειρηματικό κέντρο (προσωρινό γραφείο με υπολογιστή, εκτυπωτή και φωτοτυπικό μηχάνημα και διαθέσιμο προσωπικό)	5					



Καθαρισμός δωματίων / αλλαγή πλυντηρίου	40	Καθημερινός καθαρισμός δωματίου ¹³	1	Y	Y	Y	Y	Y
	41	Αλλαγή πετσετών κατόπιν αιτήματος	1	Y	Y	Y	Y	Y

10
11

Υπεύθυνος είναι παρών στο χώρο υποδοχής.

Με τη δυνατότητα εξαίρεσης.

Περιοχή	Όχι	Κριτήριο	Σημεία	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆ ☆☆	☆☆☆ ☆☆☆
	42	Αλλαγή κλινοσκεπασμάτων τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα ¹³	1	Y	Y	Y	Y	Y
	43	Πρόσθετη αλλαγή κλινοσκεπασμάτων κατόπιν αιτήματος	3				Y	Y
Υπηρεσία πλυντηρίου και σιδερώματος	44	Υπηρεσία σιδερώματος (επιστροφή εντός 1 ώρας)	3					Y
	45	Υπηρεσία πλυντηρίου και σιδερώματος (επιστροφή σύμφωνα με τη συμφωνία- παρέχεται σακούλα πλυντηρίου)	1			Y	Y	Y
	46	Χημικός καθαρισμός / στεγνό καθάρισμα (παράδοση πριν από τις 9 π.μ., επιστροφή σύμφωνα με τη συμφωνία - εξαιρείται το Σαββατοκύριακο, παρέχεται σακούλα πλυντηρίου)	5					
	47	Πλυντήριο ρούχων	3					
Πληρωμή	48	Πληρωμή χωρίς μετρητά	1	Y	Y	Y	Y	Y
Διάφορα	49	Ομπρέλα στη ρεσεψιόν ή στο δωμάτιο	3			Y	Y	Y
	50	Ενημερωμένα μέσα ενημέρωσης στην αίθουσα (έντυπα ή ψηφιακά) ¹⁴	3					Y
	51	Σετ ραπτικής κατά παραγγελία	1		Y	Y	Y	Y
	52	Υπηρεσία ραπτικής	3					Y
	53	Μηχανή στίλβωσης παπουτσιών στο ξενοδοχείο ή κιτ στίλβωσης παπουτσιών κατόπιν ζήτησης	3				Y	Y
	54	Υπηρεσία στίλβωσης παπουτσιών	5					Y
	55	Υπηρεσία μεταφοράς με λεωφορείο ή λιμουζίνα	5					Y



56	Προσφορά προϊόντων υγιεινής κατά παραγγελία (τουλάχιστον οδοντόβουρτσα, οδοντόκρεμα, σέτ ξυρίσματος, τζελ μπάνιου/ντους)	1	Y	Y	Y	Y	Y
57	Εξατομικευμένο καλωσόρισμα κατά την άφιξη για κάθε επισκέπτη, π.χ. με λουλούδια ή ένα δωροεπιταγή στο δωμάτιο	5					Y

12

Εφημερίδες, έξυπνες τηλεοράσεις, ταμπλέτες κλπ.

Περιοχή	Όχι	Κριτήριο	Σημεία	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆ ☆☆	☆☆☆ ☆☆☆
	58	Συνοδεία του επισκέπτη στο δωμάτιο κατά την άφιξη	5					
	59	Υπηρεσία Turndown ¹⁵ το βράδυ ως πρόσθετος έλεγχος δωματίου	7					Y

III. Δωμάτια								
Γενικές πληροφορίες δωματίου	60	Μέγεθος δωματίων (με μπάνιο) $\geq 14\text{m}^2$ ⁽¹⁶⁾	10					
	61	Μέγεθος δωματίων (με μπάνιο) $\geq 18\text{m}^2$ ⁽¹⁶⁾	15					
	62	Μέγεθος δωματίων (με μπάνιο) $\geq 22\text{m}^2$ ¹⁶	25					
	63	Μέγεθος δωματίων (με μπάνιο) $\geq 30\text{m}^2$ ¹⁶	30					
	64	Αριθμός σουιτών ¹⁷	3 ανά σουίτα, max. 9					Y
Άνεση ύπνου	65	Σύστημα κρεβατιού με καλοδιατηρημένο στρώμα τουλάχιστον 13 cm	1	Y	Y			
	66	Εύκαμπτο σύστημα κρεβατιού με καλοδιατηρημένο στρώμα με συνολικό ύψος τουλάχιστον 18 cm	5			Y	Y	Y
	67	Εύκαμπτο σύστημα κρεβατιού με καλοδιατηρημένο στρώμα με συνολικό ύψος τουλάχιστον 22 cm	7					
	68	Εύκαμπτο σύστημα κρεβατιού με καλοδιατηρημένο στρώμα με συνολικό ύψος τουλάχιστον 25 cm	10					
Πλάτος στρώματος ¹⁸	69.1	Μονά κρεβάτια με στρώματα με ελάχιστο πλάτος 0,80m ¹⁹	1					



69.2	Μονά κρεβάτια με στρώματα με ελάχιστο πλάτος 0,90m ¹⁹	5					Y
------	--	---	--	--	--	--	---

13 Ονομάζεται επίσης "Δεύτερη υπηρεσία". Αλλαγή πετσετών, αφαίρεση του καλύμματος, άδειασμα του καλαθιού απορριμμάτων, κ.λπ.

14 Εάν το ξενοδοχείο διαθέτει περιορισμένο αριθμό δωματίων (μέγιστο 15 %) που είναι μικρότερα από αυτό το μέγεθος, ο επισκέπτης πρέπει να ενημερωθεί σχετικά πριν από τη σύναψη της σύμβασης διαμονής.

15 Δεν υπάρχουν "Junior σουίτες". Οι σουίτες αποτελούνται από τουλάχιστον δύο ξεχωριστά δωμάτια, εκ των οποίων το ένα είναι επιπλωμένο ως υπνοδωμάτιο και το άλλο ως καθιστικό. Τα δωμάτια δεν χρειάζεται να συνδέονται με πόρτα- αρκεί ένα άνοιγμα.

Ένα διαμέρισμα διακοπών σε μια κατοικία, διαμερίσματα ή στούντιο σε ανεξάρτητο κτίριο/α δεν μπορούν να θεωρηθούν σουίτα. Οι σουίτες πρέπει να βρίσκονται εντός του κτιρίου του ξενοδοχείου, ώστε να διασφαλίζεται ότι οι επισκέπτες μπορούν να χρησιμοποιούν πλήρως τις υπηρεσίες του ξενοδοχείου.

16 Εάν ένα ξενοδοχείο διαθέτει μόνο μονόκλινα ή μόνο δίκλινα, ο αριθμός των πόντων για το πλάτος του κρεβατιού διπλασιάζεται.

17 Κατά τη στιγμή της κράτησης, ο επισκέπτης πρέπει να ενημερωθεί εάν στο δωμάτιο υπάρχουν δύο μονά κρεβάτια αντί για ένα διπλό ή εάν ένα μονό κρεβάτι έχει κρατηθεί ως διπλό. Εάν ξενοδοχείο διαθέτει περιορισμένο αριθμό κρεβατιών (μέγιστο 15 %) με μικρότερο πλάτος, ο πελάτης πρέπει να ενημερωθεί σχετικά πριν από την κράτηση και την επιβεβαίωση της διαμονής.

Περιοχή	Όλ.	Κριτήριο	Σημεία	★	★★	★★★	★★★★ ★★★★	★★★★★ ★★★★★
	69.3	Μονά κρεβάτια με στρώματα με ελάχιστο πλάτος 1.00m ¹⁹	10					
	69.4	Μονά κρεβάτια με στρώματα με ελάχιστο πλάτος 1,20m ¹⁹	15					
	70.1	Διπλά κρεβάτια με στρώματα με ελάχιστο πλάτος 1,40m ¹⁹	1					
	70.2	Διπλά κρεβάτια με στρώματα με ελάχιστο πλάτος 1,60m ¹⁹	5					
	70.3	Διπλά κρεβάτια με στρώματα με ελάχιστο πλάτος 1,80m ¹⁹	10					Y
	70.4	Διπλά κρεβάτια με στρώματα με ελάχιστο πλάτος 2.00m ¹⁹	15					
Μήκος στρώματος	71.1	Κρεβάτια με στρώματα με ελάχιστο μήκος 1,90m	1					
	71.2	Κρεβάτια με στρώματα με ελάχιστο μήκος 2.00m	5					Y
	71.3	Κρεβάτια με στρώματα με ελάχιστο μήκος 2,10m	10					
	71.4	Κρεβάτια με στρώματα με ελάχιστο μήκος 2,20m	15					
Διάφορα	72	Βρεφική κούνια κατόπιν ζήτησης	1	Y	Y	Y	Y	Y
	73	Καλύμματα υγιεινής για στρώματα ²⁰	10					
	74	Ετήσιο πλύσιμο του καλύμματος των στρωμάτων και σχολαστικός καθαρισμός των στρωμάτων ²¹	15					



75	Φιλικά προς τις αλλεργίες κλινοσκεπάσματα και κλινοσκεπάσματα διαθέσιμα κατόπιν αιτήματος ²²	3					
----	---	---	--	--	--	--	--

- 18 Ένα ύφασμα "Molleton" ή παρόμοιο ύφασμα (με ελαστικές γωνίες) που πλένεται σε υψηλή θερμοκρασία μία φορά το μήνα σε συνδυασμό με ένα αφαιρούμενο κάλυμμα στρώματος που πλένεται μία φορά το χρόνο (εάν είναι εφικτό) Η περιβλήματα που πλένονται μία φορά το μήνα γίνονται δεκτά. Το περιβλήμα είναι ένα βαμβακερό ή συνθετικό κάλυμμα κρεβατιού που πλένεται (χημειοθερμικά), αναπνέει, είναι απαλλαγμένο από ακάρεα και περιττώματα ακάρεων και ανοικτό στην κάτω πλευρά.
- 19 Το κριτήριο αυτό πληρούται, εάν δεν υπάρχει υπολειμματική υγρασία, τα ακάρεα έχουν εξοντωθεί και δεν υπάρχει κίνδυνος επανεμφάνισης. Το πλύσιμο του καλύμματος του στρώματος, το οποίο συνήθως αφαιρείται με φερμουάρ, είναι προτιμότερο από οποιαδήποτε μορφή σκούπισμα με ηλεκτρική σκούπα ή ατμό. Ο πυρήνας του στρώματος πρέπει να πλένεται επαγγελματικά κάθε πέντε χρόνια.
- 20 Το "φίλικό προς τις αλλεργίες" δεν πρέπει να συγχέεται με το "απαλλαγμένο από αλλεργίες". Τα αλλεργικά μαξιλάρια, κουβέρτες και κλινοσκεπάσματα θα πρέπει να υποστηρίζονται από πιστοποιητικό. Τα ένθετα και τα καλύμματα των κλινοσκεπασμάτων θα πρέπει επίσης να είναι απαλλαγμένα από φτερά ή/και πούπουλα.

Περιοχή	Όχι.	Κριτήριο	Σημεία	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆ ☆☆	☆☆☆ ☆☆☆
	76	Καλοδιατηρημένη κουβέρτα	1	Y	Y	Y	Y	Y
	77	Πρόσθετη κουβέρτα κατά παραγγελία	1			Y	Y	Y
	78	Καλοδιατηρημένο μαξιλάρι	1	Y	Y	Y	Y	Y
	79	Καλύμματα υγιεινής για μαξιλάρια ²³	7					
	80	Ετήσιος καθαρισμός μαξιλαριών ²⁴	1	Y	Y	Y	Y	Y
	81	Πρόσθετο χρηστικό, μη διακοσμητικό μαξιλάρι κατόπιν ζήτησης	1			Y	Y	Y
	82	Δύο χρηστικά, μη διακοσμητικά μαξιλάρια ανά άτομο	5					Y
	83	Μενού μαξιλαριού με επιλογή διαφορετικών τύπων	5				Y	Y
	84	Δυνατότητα συσκώτισης του δωματίου (π.χ. κουρτίνα)	1	Y	Y	Y	Y	
	85	Δυνατότητα πλήρους συσκώτισης του δωματίου (π.χ. παντζούρι ή κουρτίνα συσκώτισης)	5					Y
	86	Διαφανείς κουρτίνες/οθόνες/περσίδες ή ισοδύναμο	3					
	87	Υπηρεσία αφύπνισης	1			Y	Y	Y



Εξοπλισμός δωματίου	88	Επαρκής χώρος αποθήκευσης ρούχων (ανοιχτός ή με πόρτες) επαρκή αριθμό κρεμαστρών ²⁵	1	Y	Y	Y	Y	Y
	89	Ράφια ή συρτάρια για σεντόνια	1			Y	Y	Y
	90	Επαρκής αριθμός κρεμάστρων διαφόρων τύπων	3				Y	Y
	91	Ξεχωριστός γάντζος για παλτό	1	Y	Y	Y	Y	Y

21
22
23

Εάν περιβλήματα, θα πρέπει να αναπνέουν και να πλένονται μία φορά το μήνα.

Η ετήσια αντικατάσταση των μαξιλαριών είναι επίσης αποδεκτή, εφόσον είναι κατάλληλη.

Οι απλές ενσύρματες κρεμάστρες δεν πληρούν αυτό το κριτήριο.

Περιοχή	Όχι	Κριτήριο	Σημεία	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆ ☆☆	☆☆☆ ☆☆☆
	92	1 εγκατάσταση καθισμάτων	3	Y	Y			
	93	1 θέση ανά άτομο	5			Y	Y	Y
	94	1 άνετο καθιστικό (επικαλυμμένη καρέκλα/αγκαλιά/καναπές) με τραπέζι/άκτι/τραπέζι ²⁶	10				Y	Y
	95	1 επιπλέον άνετη επικαλυμμένη καρέκλα ή διπλός καναπές σε δίκλινα δωμάτια ή σουίτες	10					Y
	96	Τραπέζι, επιφάνεια εργασίας ή παρόμοιος σταθμός εργασίας	1	Y	Y			
	97	Τραπέζι, επιφάνεια εργασίας ή παρόμοια θέση εργασίας με ελεύθερο χώρο εργασίας, πρόσβαση σε πρίζα και επαρκή φωτισμό ²⁷	5			Y	Y	
	98	Τραπέζι, επιφάνεια εργασίας ή παρόμοια θέση εργασίας με ελεύθερο ελάχιστο χώρο εργασίας 0,6 m ² , πρόσβαση σε πρίζα και επαρκή φωτισμό ²⁷	10					Y
	99	Κομοδίνο/πάτο	1			Y	Y	Y
	100	Προσβάσιμη πρίζα στο δωμάτιο ²⁷	1	Y	Y	Y	Y	Y
	101	Πρόσθετη προσβάσιμη πρίζα δίπλα στο τραπέζι/γραφείο ή στην επιφάνεια του γραφείου ²⁷	3					



102	Πρόσθετη προσβάσιμη πρίζα δίπλα στο κρεβάτι ⁽²⁷⁾	3			Y	Y	Y
103	Προσβάσιμη πρίζα ρεύματος στο δωμάτιο (π.χ. USB-A ή -C)	3					
104	Αναγνωρίσιμη, μόνιμα χρησιμοποιήσιμη πρίζα ρεύματος (ενεργή πρίζα)	3					
105	Κεντρικός διακόπτης φωτισμού για το φως ολόκληρου του δωματίου	3					
106	Διακόπτης φωτός δίπλα στο κρεβάτι για το φως ολόκληρου του δωματίου	3					

24

1 άνετο κάθισμα υποκαθιστά το κάθισμα για ένα άτομο (αριθ. 93).

25

Οι πρίζες πρέπει να είναι διαθέσιμες και να μην χρησιμοποιούνται από άλλες ηλεκτρικές συσκευές.

Περιοχή	Όχι	Κριτήριο	Σημεία	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	107	Φως νύχτας	1					
	108	Επαρκής φωτισμός δωματίου	1	Y	Y	Y	Y	Y
	109	Φωτιστικό ανάγνωσης δίπλα στο κρεβάτι	3		Y	Y	Y	Y
	110	Καθρέφτης ντύσιμο	1			Y	Y	Y
	111	Κατάλληλο μέρος ή ράφι για την τοποθέτηση των αποσκευών/της βαλίτσας	5			Y	Y	Y
	112	Καλάθι απορριμμάτων χαρτιού	1			Y	Y	Y
Φύλαξη	113	Εγκαταστάσεις φύλαξης (π.χ. στη ρεσεψιόν)	1	Y	Y			
	114	Κεντρικό χρηματοκιβώτιο (π.χ. στη ρεσεψιόν)	3			Y ²⁸	Y ²⁸	Y
	115	Χρηματοκιβώτιο στο δωμάτιο	7					Y
Έλεγχος θορύβου /	116	Επαρκής προστασία από τον θόρυβο (παράθυρα)	7					



κλιματισμός	117	Θύρες απορρόφησης ήχου ή διπλές πόρτες	10					Y
	118	Δωμάτια με κεντρικά ρυθμιζόμενο κλιματισμό	7					
	119	Δωμάτια με ατομικά ρυθμιζόμενο κλιματισμό	10					
	120	Κλιματισμός στους κοινόχρηστους χώρους (εστιατόριο, λόμπι, αίθουσα υποδοχής, αίθουσα προינוύ)	10					
Ηλεκτρονικά είδη ψυχαγωγίας	121	Ψυχαγωγία με ήχο ή πολυμέσα ²⁹	5					
	122	Σταθερά ηλεκτρονικά μέσα στο μπάνιο	3					

26

²⁶ Ή ένα χρηματοκιβώτιο στο δωμάτιο (βλέπε αριθ. 115).

27

²⁷ Οι επιλογές ψυχαγωγίας μπορεί να περιλαμβάνουν ραδιοφωνική λήψη, ξεχωριστές συσκευές αναπαραγωγής ή υπηρεσίες streaming.

Περιοχή	Όχι	Κριτήριο	Σημεία	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆ ☆☆	☆☆☆ ☆☆☆
	123	Υπηρεσίες τηλεόρασης με οθόνη κατάλληλου μεγέθους για το με τηλεχειριστήριο	1	Y	Y	Y	Y	Y
	124	Πρόσθετες υπηρεσίες τηλεόρασης με οθόνη στις σουίτες σε μέγεθος κατάλληλο για το δωμάτιο	3					
	125	Διαθέσιμα διεθνή τηλεοπτικά κανάλια	5				Y	Y
	126	Διεθνές βύσμα προσαρμογέα ρεύματος, σταθμός φόρτισης (για πολλαπλές ηλεκτρονικές συσκευές) ή/και διαφορετικοί προσαρμογείς κατά παραγγελία	1	Y	Y	Y	Y	Y
Τηλεπικοινωνίες	127	Συσκευή εσωτερικής και εξωτερικής επικοινωνίας κατ' απαίτηση με εγχειρίδιο οδηγιών (έντυπο ή ψηφιακό) ³⁰	5			Y	Y	
	128	Συσκευή εσωτερικής και εξωτερικής επικοινωνίας στο δωμάτιο με δίγλωσσο εγχειρίδιο οδηγιών (έντυπο ή ψηφιακό)	10					Y
	129	Wi-Fi πρόσβαση στο διαδίκτυο στους κοινόχρηστους χώρους και στα δωμάτια	1	Y	Y	Y	Y	Y
	130	Επιλογή εκτύπωσης κατά παραγγελία	1				Y	Y
Διάφορα	131	Κατάλογος επισκεπτών (έντυπος ή ψηφιακός) ³¹	1	Y	Y			



132	Δίγλωσσος κατάλογος επισκεπτών (έντυπος ή ψηφιακός)	5			Y	Y	Y
133	Διαθέσιμο περιφερειακό ενημερωτικό υλικό (έντυπο ή ψηφιακό)	1					
134	Σκεύη γραφής και σημειωματάριο	3					
135	Φάκελος αλληλογραφίας	3					
136	Πρέσα παντελονιών	3					
137	Σίδερο ή ατμόπλοιο και σιδερώστρα κατά παραγγελία ή αίθουσα σιδερώματος	1					Y

28 Ο επισκέπτης πρέπει να ενημερωθεί σχετικά με την προσφορά αυτή κατά το check-in. Μια οθόνη κ.λπ. είναι αποδεκτή.

29 Ο κατάλογος επισκεπτών περιλαμβάνει τουλάχιστον την ώρα πρωινού, την ώρα αναχώρησης και τις ώρες λειτουργίας των εγκαταστάσεων του ξενοδοχείου.

Περιοχή	Όχι	Κριτήριο	Σημεία	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆ ☆☆☆	☆☆☆ ☆☆☆
	138	Σίδερο και σιδερώστρα στο δωμάτιο	3					
	139	Κέρατο παπουτσιών στο δωμάτιο	1				Y	Y
	140	Θέατρο πόρτας	3					
	141	Πρόσθετος μηχανισμός κλειδώματος στην πόρτα του δωματίου	5					
Γενικές πληροφορίες για το μπάνιο	142	Μπάνιο/εγκαταστάσεις υγιεινής $\geq 5\text{m}^2$ ³²	10					
	143	Μπάνιο/εγκαταστάσεις υγιεινής $\geq 7,5\text{m}^2$ ³²	15					
	144	100% των δωματίων με ντους/WC ή μπανιέρα/WC	1	Y ³³	Y ³³	Y	Y	Y
	145	100% των δωματίων με ντους/τουαλέτα ή μπανιέρα/τουαλέτα <u>και</u> 50% των δωματίων με μπανιέρα και ξεχωριστή καμπίνα ντους	10					



146	30% των δωματίων με τουαλέτα (χωριστά από το μπάνιο)	5					
147	30% των δωματίων με ντουζιέρα-τουαλέτα	5					
148	Ντους με κουρτίνα ή ισοδύναμα διαχωριστικά	1	Y	Y	Y	Y	Y
149	Ντους με σήτα ή ισοδύναμα διαχωριστικά	5					
150	Νιπτήρας χειρός	1	Y	Y	Y	Y	Y
151	Διπλός νιπτήρας σε δίκλινα δωμάτια και σουίτες	5					
152	Πλένεται το χαλάκι μπάνιου	1			Y	Y	Y

30
31

Εάν το ξενοδοχείο διαθέτει περιορισμένο αριθμό μπάνιων (μέγιστο 15%) που είναι μικρότερου μεγέθους από αυτό το μέγεθος, ο επισκέπτης πρέπει να ενημερωθεί σχετικά πριν από τη σύναψη της σύμβασης διαμονής.

Εάν έως και το 15% των δωματίων του ξενοδοχείου δεν διαθέτουν ιδιωτικό ντους/τουαλέτα, αλλά προσφέρουν κοινόχρηστο ντους/τουαλέτα, ο επισκέπτης πρέπει να ενημερωθεί για το γεγονός ότι το δωμάτιο δεν ανταποκρίνεται στα συνήθη πρότυπα πριν από τη σύναψη της σύμβασης διαμονής. Αυτή η εξαίρεση της απόκλισης 15% δεν ισχύει για νέα κτίρια που σχεδιάζονται μετά την 01.01.2020.

Περιοχή	Όχι	Κριτήριο		Σημεία	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆ ☆☆	☆☆☆ ☆☆☆
	153	Επαρκής φωτισμός πάνω από το νιπτήρα		1	Y	Y	Y	Y	Y
	154	Μόνιμη ή αφαιρούμενη αντιολισθητική διάταξη στο ντους και τη μπανιέρα		1					
	155	Μπάρα χειρολαβής ασφαλείας		3					
	156	Καθρέφτης		1	Y	Y	Y	Y	Y
	157	Προσβάσιμη πρίζα κοντά στον καθρέφτη		1	Y	Y	Y	Y	Y
	158	Καθρέφτης ματαιοδοξίας		1					
	159	Ρυθμιζόμενος καθρέφτης ματαιοδοξίας		3				Y	Y



160	Φωτιζόμενος καθρέφτης ματαιοδοξίας	1					
161	Ράγες πετσετών ή γάντζοι πετσετών	1	Y	Y	Y	Y	Y
162	Επιλογή θέρμανσης στο μπάνιο (π.χ. θερμαινόμενη πετσετοθήκη)	5					Y
163	Επιφάνεια αποθήκευσης	1	Y	Y	Y		
164	Μεγάλη επιφάνεια αποθήκευσης	3				Y	Y
165	Ποτήρι ή θήκη για οδοντόβουρτσα	1	Y	Y	Y	Y	Y
166	Αφρόλουτρο ή αφρόλουτρο	1	Y	Y	Y	Y	Y
167	Σαμπουάν ³⁴	1	Y	Y	Y	Y	Y
168	Πρόσθετα καλλυντικά και προϊόντα υγιεινής	1				Y	Y

Περιοχή	Όχι	Κριτήριο	Σημεία	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆ ☆☆	☆☆☆ ☆☆☆
169	Μαντηλάκια προσώπου	3				Y	Y	Y
170	Χαρτί τουαλέτας σε απόθεμα	1	Y	Y	Y	Y	Y	Y
171	1 πετσέτα χεριών ανά άτομο	1			Y	Y	Y	Y
172	1 πετσέτα μπάνιου ανά άτομο	1	Y	Y	Y	Y	Y	Y
173	Μπουρνούζι κατά παραγγελία	3					Y	
174	Μπουρνούζι	5						Y
175	Παντόφλες κατά παραγγελία	1					Y	



176	Παντόφλες		3					Y
177	Στεγνωτήρας μαλλιών κατά παραγγελία		1					
178	Στεγνωτήρας μαλλιών		3			Y	Y	Y
179	Σκαμνί στο μπάνιο κατ' απαίτηση		3					Y
180	Κάδος απορριμμάτων		1	Y	Y	Y	Y	Y

IV. Τρόφιμα και ποτά

Ποτά	181	Προσφορά ποτών στο ξενοδοχείο		1	Y	Y	Y	Y	Y
	182	Προσφορά ποτών στο δωμάτιο		3			Y	Y	Y
	183	Ψυγείο στο δωμάτιο ³⁵		3					

Περιοχή	Όχι	Κριτήριο	Σημεία	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆ ☆☆	☆☆☆ ☆☆☆
	184	Μίνι μπαρ (με ποτά και σνακ)	5				Y ³⁶	Y
	185	Maxibar ή κατάστημα με 24ωρη αυτοεξυπηρέτηση	3					
	186	12 ώρες ποτά μέσω υπηρεσίας δωματίου ³⁷	10				Y ³⁸	
	187	24 ώρες ποτά μέσω υπηρεσίας δωματίου	15					Y
	188	Ηλεκτρικός βραστήρας για τσάι/καφέ μαζί με αζεσουάρ στο δωμάτιο	3					
	189	Καφετιέρα με αζεσουάρ στο δωμάτιο	5					
Μπαρ	190	Εξυπηρετούμενο μπαρ ή σαλόνι ³⁹ (ανοικτό τουλάχιστον 5 ημέρες την εβδομάδα)	7				Y	



	191	Εξυπηρετούμενο μπαρ ή σαλόνι ³⁹ (ανοιχτό 7 ημέρες την εβδομάδα)	10					Y
Πρωινό	192	Χώρος πρωινού	1	Y	Y	Y	Y	Y
	193	Continental πρωινό	3	Y	Y			
	194	Μπουφές πρωινού ή ισοδύναμη κάρτα μενού πρωινού ⁴⁰	5			Y		
	195	Προσωπικός μπουφές πρωινού ή ισοδύναμη κάρτα μενού πρωινού	10				Y	
	196	Σερβιρισμένος μπουφές πρωινού ή ισοδύναμη κάρτα μενού πρωινού	15					Y
	197	Κάρτα μενού πρωινού μέσω υπηρεσίας δωματίου	5					Y
	198	Προϊόντα φιλικά προς τα αλλεργιογόνα (χωρίς γλουτένη, λακτόζη κ.λπ.)	1	Y	Y	Y	Y	Y

³⁹ Η Maxibar (βλ. αρ. 185) ή 12 ώρες ποτά μέσω υπηρεσίας δωματίου (βλ. αρ. 186).

³⁶ Οι ώρες μπορούν να χωριστούν σύμφωνα με τις βασικές ώρες.

³⁷ Η Minibar (βλέπε αριθ. 184) ή Maxibar (βλέπε αριθ. 185).

³⁸ Πρέπει να υπάρχει κάρτα μενού ποτών (έντυπη ή ψηφιακή).

Περιοχή	Όχι	Κριτήριο	Σημεία	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆ ☆☆	☆☆☆ ☆☆☆
Τρόφιμα ⁴¹	199	Περιφερειακά προϊόντα ⁴²	5					
	200	12 ώρες προσφορά φαγητού μέσω υπηρεσίας δωματίου ³⁷	10				Y	
	201	24ωρη προσφορά φαγητού μέσω υπηρεσίας δωματίου	15					Y
	202	Εστιατόριο ^{43, 44}	5 το καθένα, max. 10	Y	Y	Y	Y	
	203	Εστιατόριο ⁴³ ανοιχτό 7 ημέρες την εβδομάδα	10 το καθένα, max. 20					Y



V. Εγκαταστάσεις εκδηλώσεων (MICE)									
Επιλογές δεξιώσεων	204	Επιλογές δεξιώσεων για τουλάχιστον 50 άτομα ⁴⁵		1					
	205	Επιλογές δεξιώσεων για τουλάχιστον 100 άτομα ⁴⁵		3					
	206	Επιλογές δεξιώσεων για τουλάχιστον 250 άτομα ⁴⁵		5					
Αίθουσες συνεδριάσεων	207	Καθορισμένοι χώροι συνεργασίας / αίθουσες ομαδικής εργασίας ⁴⁶		10					
	208	Αίθουσα(-ες) συνεδριάσεων τουλάχιστον 100 m ² , ύψος οροφής τουλάχιστον 2,75 m ⁴⁷		10					
	209	Υπηρεσία συνεδριάσεων ⁴⁸ (ξεχωριστό τμήμα, ειδικό προσωπικό)		5					

Για ένα ξενοδοχείο που σερβίρει μόνο πρωινό (μερικές φορές αναφέρεται ως "hotel garni"), τα κριτήρια αριθ. 200 και 202 δεν ισχύουν, γι' αυτό και η βαθμολογία που πρέπει να επιτευχθεί σε κάθε κατηγορία μειώνεται κατά 20 βαθμούς. Ένα "hotel garni" δεν μπορεί να λάβει 5 αστέρια.

41 Σημαντικό μερίδιο περιφερειακών προϊόντων.

42 Καθένα από αυτά με διαφορετική ιδέα, επιλογή φαγητού και τοποθεσία.

43 Οι ημέρες λειτουργίας πρέπει να αναγράφονται στον ιστότοπο.

44 Ο χώρος του εστιατορίου δεν περιλαμβάνεται.

45 Ένας χώρος συνεργασίας/αίθουσα ομαδικής εργασίας πρέπει να διαθέτει κατάλληλο φωτισμό (με τεχνητό φως 200lux), κατάλληλα τραπέζια και καρέκλες, WIFI και επαρκή αριθμό πριζών.

46 Μια αίθουσα συνεδριάσεων πρέπει να διαθέτει κατάλληλο φωτισμό (με τεχνητό φως 200lux), WIFI, βιντεοπροβολέα, οθόνη προβολής (ανάλογα με το ύψος της οροφής και το μέγεθος της αίθουσας), κρεμάστρα ή ντουλάπι επαρκή πριζών.

47 Αποδοχή μόνο εάν πληροῦνται το κριτήριο αριθ. 208.



Περιοχή	Όχι	Κριτήριο	Σημεία	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆ ☆☆	☆☆☆ ☆☆☆
	210	Ημερήσιος φωτισμός στην αίθουσα συνεδριάσεων και συσκότισης της αίθουσας ^{48, 49}	1					
	211	Ατομικά ρυθμιζόμενος κλιματισμός των αιθουσών συνεδριάσεων ⁴⁸	3					

VI. Αναψυχή								
Αθλητισμός/αναψυχή ⁵⁰	212	Επαρκείς εγκαταστάσεις αναψυχής ή/και ψυχαγωγίας (εσωτερικές ή εξωτερικές) ⁵¹ (π.χ. ιδιωτικός κήπος, γήπεδο τένις, παραλία ή πρόσβαση σε λίμνη, γήπεδο γκολφ, αίθουσα σκι)	3 ανά εγκατάσταση, μέγ. 9					
	213	Ενοικίαση αθλητικού εξοπλισμού (π.χ. σκι, βάρκες, ποδήλατα)	3					
	214	Γυμναστήριο ⁵² με τουλάχιστον 4 διαφορετικά μηχανήματα γυμναστικής (π.χ. εργόμετρο, κουδούνι, μηχανήμα για προπόνηση με βάρη, διάδρομος, κωπηλατικό μηχανήμα, stairmaster)	5					
Σπα/Υγεία ^{50, 53}	215	Καμπίνες θεραπείας μασάζ ⁵⁴ (π.χ. ολόσωμο μασάζ, λεμφική αποστράγγιση, σιάτσου, ρεφλεξολογία ποδιών)	3 ανά καμπίνα, max. 9					
	216	Ξεχωριστή αίθουσα χαλάρωσης ⁵⁵	3					
	217	Whirlpool ή ισοδύναμο	3					
	218	Σάουνα	3 ανά τύπο σάουνας ⁵⁶ , max. 9					
	219	Κέντρο αισθητικής ⁵⁴ με τουλάχιστον 4 διαφορετικά είδη θεραπείας (π.χ. προσφέρονται περιποίηση προσώπου, μανικιούρ, πεντικιούρ, peeling και μασάζ χαλάρωσης του στρες)	5					
	220	Spa ⁵⁴ με τουλάχιστον 4 διαφορετικά είδη θεραπείας (π.χ. λουτρό, Κνείρρ, υδροθεραπεία, βάλτος, χαμάμ, ατιμόλουτρο)	10					

Ελάχιστο κριτήριο για κάθε αίθουσα συνεδριάσεων.

- 48 Οι περίοδοι λειτουργίας πρέπει να αναφέρονται στον ιστότοπο.
49 Οι εγκαταστάσεις αποτελούν μέρος των χώρων του ξενοδοχείου και τυχόν χρεώσεις για τη χρήση τους μπορούν να χρεωθούν στο δωμάτιο.
50 Το γυμναστήριο έχει ελάχιστο μέγεθος 20m².
51 Ο χώρος του spa πρέπει να είναι άμεσα προσβάσιμος χωρίς να χρειάζεται να διασχίσει το του συνεδρίου ή του εστιατορίου.
52 Οι καμπίνες έχουν ελάχιστο μέγεθος 10m².
53 Η αίθουσα χαλάρωσης έχει ελάχιστο μέγεθος 20m².
54 Τύποι σάουνας: "π.χ. φινλανδική σάουνα), "ζεστή/ελαφρά υγρή" (π.χ. Tepidarium) ή "ζεστή/μεγάλη υγρασία" (π.χ. χαμάμ).

Περιοχή	Όχι	Κριτήριο	Σημεία	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆ ☆☆	☆☆☆ ☆☆☆
	221	Ιδιωτική καμπίνα σπα	5					
	222	Πισίνα (εξωτερική) ⁵⁷ ή κολυμβητική λίμνη ⁵⁸	10					
	223	Πισίνα (εσωτερική) ⁵⁹	10					
Παιδιά	224	Εσωτερική φροντίδα παιδιών (για παιδιά κάτω των 3 ετών) για τουλάχιστον 3 ώρες τις καθημερινές από εξειδικευμένο προσωπικό	10					
	225	Εσωτερική φροντίδα παιδιών (για παιδιά άνω των 3) για τουλάχιστον 3 ώρες τις καθημερινές από εξειδικευμένο προσωπικό	10					
	226	Παιδική περιοχή (παιδότοπος/παιδική χαρά)	3					
	227	Βρεφικός εξοπλισμός κατά παραγγελία (π.χ. καρεκλάκι φαγητού, εξοπλισμός θέρμανσης φαγητού, αλλαξιέρα, baby monitor)	3					
Διάφορα	228	Κεντρικές εγκαταστάσεις υγιεινής για τους επισκέπτες του ξενοδοχείου	3					
	229	Πρόγραμμα υποδοχής/animation ή οργανωμένες δραστηριότητες αναψυχής και αθλητισμού	5					

VII. Ποιότητα και διαδικτυακές δραστηριότητες								
Συστήματα ποιότητας	230	Συστηματικό σύστημα διαχείρισης καταγγελιών ⁶⁰	1			Y	Y	Y
	231	Συστηματική ανάλυση κριτικών επισκεπτών ⁶¹	3				Y	Y
	232	Ποιοτικοί έλεγχοι με μυστηριώδεις επισκέψεις ⁶²	5					
	233	Σύστημα διαχείρισης ποιότητας σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2015 ή ισοδύναμο	15					

55

Η εξωτερική πισίνα είναι θερμαινόμενη και έχει ελάχιστο μέγεθος 60μ².

56

Η κολυμβητική λίμνη είναι ένα τεχνητό, μόνιμο υδάτινο σώμα για κολύμπι ή κολύμβηση χωρίς χημική προετοιμασία του νερού.

57

Η εσωτερική πισίνα είναι θερμαινόμενη και έχει ελάχιστο μέγεθος 40μ².

58

Ένα συστηματικό σύστημα διαχείρισης καταγγελιών περιλαμβάνει μια δομημένη διαδικασία, αξιολόγηση και απάντηση.

59

Ενεργή και συστηματική συλλογή και αξιολόγηση των απόψεων των πελατών σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών του ξενοδοχείου, ανάλυση των αδυναμιών και εντοπισμός των τομέων που απαιτούν βελτίωση.

60

Για να γίνει αποδεκτή η μυστηριώδης φιλοξενία πρέπει να πληρούνται οι ακόλουθες τουλάχιστον μία φορά κατά τη διάρκεια μιας περιόδου ταξινόμησης: από επαγγελματίες εξωτερικούς φορείς με πρωτοβουλία και για λογαριασμό του ξενοδοχείου, να αναλύονται και να τεκμηριώνονται. Οι κρυφοί (εσωτερικοί) έλεγχοι π.χ. της αλυσίδας ξενοδοχείων ή της συνεργασίας γίνονται δεκτοί ως ισότιμοι.

Περιοχή	Όχι	Κριτήριο		Σημεία	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Online δραστηριότητες	234	Δίγλωσσος ⁶³ δικτυακός τόπος του ξενοδοχείου με ενημερωμένες πληροφορίες, συμπεριλαμβανομένων των μεγεθών των κρεβατιών και ρεαλιστικών φωτογραφιών ⁶⁴ , της τοποθεσίας του ξενοδοχείου και πληροφορίες για τις συνδέσεις με τα μέσα μαζικής μεταφοράς.		1	Y	Y	Y	Y	Y
	235	Ιστοσελίδα ή εφαρμογή για κινητά που ανταποκρίνεται σε κινητά δυνατότητα άμεσης κράτησης		5					
	236	Ιστοσελίδα με κριτικές επισκεπτών		3					
	237	Ενεργή πρόσκληση στους επισκέπτες που αναχωρούν/αναχωρούν να γράψουν μια κριτική σε μια πύλη ή στον ιστότοπο		5					
Διάφορα	238	Σήμα/πιστοποιητικό βιωσιμότητας ⁶⁵ στο πλαίσιο της επικείμενης οδηγίας της ΕΕ για τις πράσινες αξιώσεις (COM(2023) 166 τελικό)		20					
	239	Ένδειξη του ανθρακικού αποτυπώματος του ξενοδοχείου σύμφωνα με την Πρωτοβουλία για τη μέτρηση του άνθρακα στα ξενοδοχεία (HCM) ⁶⁶		10					

61 Εθνική απόφαση για αναγνωρισμένες ετικέτες και πιστοποιητικά.

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

VIII. Ελάχιστοι βαθμοί ⁶⁷									
Ξενοδοχεία					95	180	270	410	610
Συμπλήρωμα "Superior" ⁶⁸					180	270	410	610	710

Παράρτημα Κ:« Συγκριτικός Πίνακας Μελέτης Κοινών κριτηρίων επιλεγμένων χωρών σε σχέση με την Ελλάδα »

ΧΩΡΑ		ΙΤΑΛΙΑ ΕΘΝΙΚ Ο	ΙΤΑΛΙΑ ΤΟΣΚΑΝΗ	ΙΤΑΛΙΑ ΒΕΝΕΤ Ο	ΙΤΑΛΙΑ ΣΑΡΔΗΝΙ Α	ΙΤΑΛΙΑ ΚΑΜΠΑΝΙ Α	ΤΟΥΡΚΙΑ	ΙΣΠΑΝΙΑ ΑΝΔΑ/ΣΙΑ	HOTELS TARS	ΓΑΛΛΙΑ	ΑΙΓΥΠΤ ΟΣ.
1. ΚΤΙΡΙΟ											
-Χώροι στάθμευσης	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
-Σταθμός φόρτισης	✓			✓	✓	✓		✓	✓	✓	
-Θέση περιοχή -Κτίριο	✓					✓		✓	✓		
Αρχιτεκτονικής κληρονομιάς	✓					✓		✓			
-Ψύξη -θέρμανση -	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Θερμομονωτικά κουφώματα	✓						✓			✓	
-βεράντα στα δωμάτια	✓					✓	✓	✓	✓	✓	✓
Θέση στάθμευσής λεωφορείου	✓				✓	✓		✓	✓	✓	✓
-γεννήτρια	✓			✓			✓				

ΧΩΡΑ	ΕΛΛΑΣ	ΕΘΝΙΚ Ο ΙΤΑΛΙΑ	ΙΤΑΛΙΑ ΤΟΣΚΑΝ Η	ΙΤΑΛΙΑ ΒΕΝΕΤ Ο	ΙΤΑΛΙΑ ΣΑΡΔΗΝΙΑ	ΙΤΑΛΙΑ ΚΑΜΠΑΝΙΑ	ΤΟΥΡΚΙΑ	ΙΣΠΑΝΙΑ	EUROH OTELS	ΓΑΛΛΙΑ	ΑΙΓΥΠ.
2. ΥΠΟΔΟΧΗ - ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΟΙ ΧΩΡΟΙ											
Ελάχιστο εμβαδόν υποδοχής	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓	✓
Προσαύξηση του υποχρεωτικού εμβαδού υποδοχής	✓		✓	✓		✓				✓	
Ελάχιστες ώρες λειτουργίας υποδοχής Με 24 τηλεφωνική πρόσβαση	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	
Express chek in -out	✓					✓			✓		
Κεντρικό χρηματοκιβώτιο	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Υπηρεσία μεταφοράς αποσκευών	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Θυρωρός (concierge)	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓

Door man	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		
Βοηθός υποδοχής	✓			✓	✓	✓		✓	✓		
Πρόσβαση στο διαδίκτυο	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Υπηρεσία φύλαξης αποσκευών	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Κοινόχρηστο pc – φαξ κτλ	✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓	✓
Business center	✓			✓					✓		
Τηλεφωνικό κέντρο	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Αίθουσα πολλαπλών	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓
Φυσικός φωτισμός αερισμός Α. πολλαπλών Κοινόχρηστες	✓			✓					✓		
τουαλέτες επισκεπτών (WC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Για τα δωμάτια ΑμεΑ να εξασφαλίζεται η οριζόντια και κατακόρυφη πρόσβαση	✓					✓	✓	✓	✓	✓	✓
Κουπαστή σε κάθε κλιμακοστάσιο	✓										✓

ΧΩΡΑ	ΕΛΛΑΣ	ΙΤΑΛΙΑ ΕΘΝΙΚΟ	ΙΤΑΛΙΑ ΤΟΣΚΑΝΙ	ΙΤΑΛΙΑ ΒΕΝΕΤΟ	ΙΤΑΛΙΑ ΣΑΡΔΗΝΙ Α	ΙΤΑΛΙΑ ΚΑΜΠΑΝΙ Α	ΤΟΥΡΚΙΑ	ΙΣΠΑΝΙΑ	HOTELS TARS	ΓΑΛΛΙΑ	ΑΙΓΥΠ.
3. ΔΩΜΑΤΙΑ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΑ .											
Ελάχιστο εμβαδόν Δωματίου	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Σουίτες	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ενιαίος χώρος ελάχιστο εμβαδόν διαμερίσματος	✓			✓			✓	✓			
Ελάχιστο εμβαδόν διαμερισμάτων α) δυο χώρων β) τριών χώρων	✓			✓	✓		✓	✓			
προσαύξηση υποχρεωτικού εμβαδού διαμερισμάτων- δωματίων	✓						✓	✓		✓	
4. ΚΟΙΝΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΔΩΜΑΤΙΩΝ – ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΩΝ.											
Κρεβάτι με σύγχρονο και καλοδιατηρημένο στρώμα	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ελάχιστες διαστάσεις κρεβατιών	✓			✓				✓	✓	✓	✓
Διαστάσεις κρεβατιών μεγαλύτερες από τις ελάχιστες	✓							✓	✓	✓	✓
τζάκι στο δωμάτιο	✓										
Τηλεόραση	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Δορυφορική τηλεόραση	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
πρόσβαση στο διαδίκτυο	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
δυνατότητα παροχής laptop ή tablet	✓					✓		✓		✓	
PAY TV- movie channels	✓							✓			
CD PLAYER- DVD- M3 PLAYER με ηχεία	✓						✓	✓	✓	✓	
πρόσθετες τηλεοράσεις νέας τεχνολογίας στα υπνοδωμάτια των σουιτών	✓				✓	✓	✓	✓	✓		
δυνατότητα ασφαλούς κλειδώματος εξωτερικής πόρτας και παράθυρων	✓					✓	✓	✓	✓	✓	✓
μαγνητικά/ ηλεκτρονικά κλειδιά	✓						✓	✓	✓		✓
μίνι μπαρ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
δυνατότητα προσθήκης παιδικού κρεβατιού	✓							✓	✓	✓	
χρηματοκιβώτιο	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
βατήρας νερού και υλικά για καφέ/ τσάι	✓				✓	✓	✓	✓	✓	✓	
μηχανή καφέ εσπρέσο	✓							✓	✓	✓	
σίδηρο και σανίδα σιδερώματος	✓					✓	✓	✓	✓	✓	

πρέσα παντελονιών	✓					✓					
λοιπές ατομικές εξυπηρετήσεις (σάκος ρούχων για καθαριστήριο, απαραίτητα υλικά για ράψιμο, φάκελος αλληλογραφίας, γραφική ύλη, βερνίκι και κόκαλο υποδημάτων)	✓				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
οδηγός ξενοδοχειακών υπηρεσιών σε τουλάχιστον δυο γλώσσες (έντυπος η ηλεκτρονικός)	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Αυτόνομη ρύθμιση θερμοκρασίας στα δωμάτια	✓				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Επαρκής ιματισμός σε αρίστη κατάσταση	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Καλύμματα υγιεινής προστασίας για τα στρωματά και τα μαξιλάρια	✓					✓		✓	✓	✓	✓
Καθαρισμός στρωμάτων σε ετήσια βάση	✓					✓		✓	✓		
Επιλογή μαξιλαριών	✓						✓	✓	✓	✓	
ντουλάπα με ικανό αριθμό κρεμαστρών	✓	✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓

κρεμάστρες διάφορων τύπων- τουλάχιστον δυο	✓							✓	✓	✓	✓
ένα κάθισμα/ καρεκλά ανά κλίνη	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
Τραπεζάκι	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
τραπέζι ή γραφείο ή άλλη επιφάνεια εργασίας	✓		✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
κομοδίνα ή άλλη αντίστοιχη επιφάνεια	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
Έπιπλο τουαλέτας κρεβατοκάμαρας με καθρέφτη	✓				✓		✓	✓	✓	✓	✓
Φωτισμός ανάγνωσης δίπλα στο κρεβάτι	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
Κεντρικός διακόπτης φωτισμού δωματίου στην είσοδο	✓			✓			✓	✓	✓		✓
Κεντρικός διακόπτης φωτισμού δωματίου δίπλα στο κρεβάτι	✓			✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
Ελεύθερες πρίζες ρεύματος στο δωμάτιο, (2 τουλάχιστον)	✓							✓	✓	✓	✓
Δυνατότητα πλήρους συσκότισης του δωματίου	✓						✓	✓	✓	✓	✓
Πάγκος αποσκευών	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓

καλάθι αχρηστων	✓	✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓
Υπηρεσία ή συσκευή αφύπνισης	✓			✓	✓			✓	✓	✓	
Πίνακας με ανάγλυφες οδηγίες διαφυγής στα δωμάτια ΑμεΑ	✓				✓			✓	✓		
Κατάλογος υπηρεσιών σε συστήματα γραφής και ανάγνωσης τυφλών, (braille) στα δωμάτια ΑμεΑ	✓							✓			
Τιμοκατάλογος παρεχόμενων εδεσμάτων ποτών σε σύστημα γραφής και ανάγνωσης τυφλών, (Braille) στα δωμάτια ΑμεΑ	✓							✓			
Ανάγλυφη αναγραφή αριθμού δωματίου σε σύστημα γραφής και ανάγνωσης τυφλών, (braille) στα δωμάτια ΑμεΑ	✓							✓			
ΧΩΡΑ	ΕΛΛΑΣ	ΙΤΑΛΙΑ ΕΘΝΙΚΟ	ΙΤΑΛΙΑ ΤΟΣΚΑΝΙ	ΙΤΑΛΙΑ ΒΕΝΕΤΟ	ΙΤΑΛΙΑ ΣΑΡΔΗΝΙΑ	ΙΤΑΛΙΑ ΚΑΜΠΙΑΝΙΑ	ΤΟΥΡΚΙΑ	ΙΣΠΑΝΙΑ	HOTELS TARS	ΓΑΛΛΙΑ	ΑΙΓΥΠ.
5.ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΚΟΥΖΙΝΑΣ ΓΙΑ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΑ											
εξοπλισμός κουζίνας, έπιπλα	✓			✓			✓	✓			

(τραπέζι- καρέκλες) ΚΑΙ ανάλογος εξοπλισμός εστίασης											
μαγειρική συσκευή δυο η τεσσάρων εστιών με φούρνο:	✓			✓			✓	✓			
Μαγειρική συσκευή δυο εστιών	✓			✓			✓	✓		✓	
Ηλεκτρικό ψυγείο	✓			✓				✓			
καφετιέρα φίλτρου, φρυγανιέρα η τοστιέρα, φούρνος μικροκυμάτων, βραστήρας νερού	✓			✓			✓	✓		✓	
ΧΩΡΑ	ΕΛΛΑΣ	ΙΤΑΛΙΑ ΕΘΝΙΚΟ	ΙΤΑΛΙΑ ΤΟΣΚΑΝΗ	ΙΤΑΛΙΑ ΒΕΝΕΤΟ	ΙΤΑΛΙΑ ΣΑΡΔΗΝΙΑ	ΙΤΑΛΙΑ ΚΑΜΠΑΝΙΑ	ΤΟΥΡΚΙΑ	ΙΣΠΑΝΙΑ	HOTELS TARS	ΓΑΛΛΙΑ	ΑΙΓΥΠ.
6. ΛΟΥΤΡΟ.											
Ιδιαίτερο λουτρό για κάθε δωμάτιο/διαμέρισμα	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Μπανιέρα ή ντουζιέρα στο σύνολο των λουτρών με τα λοιπά είδη υγιεινής και εξοπλισμό μπάνιου και παροχή χαρτιού υγείας, σαπουνιού, αφρόλουτρου, σαμπουάν	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Μπανιέρα και ντουζιέρα:	✓							✓		✓	

Μπανιέρα ή ντουζιέρα με υδρομασάζ	✓							✓			
Αντιολισθητική επιφάνεια στην μπανιέρα ή ντουζιέρα	✓							✓	✓		✓
Χειρολαβές ασφάλειας στη μπανιέρα	✓								✓		✓
Διπλός νιπτήρας	✓							✓	✓		
Διαχωρισμός του κυρίως wc από το χώρο όπου βρίσκονται η μπανιέρα, η ντουζιέρα και ο νιπτήρας	✓							✓	✓	✓	
Καθρέπτης	✓		✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
Πρόσβαση πρίζα δίπλα στο καθρέπτη	✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓	✓	✓
Μεγεθυντικός καθρέπτης	✓			✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
Στεγνωτήρας μαλλιών	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
Συσκευή τηλεφώνου στο λουτρό	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓
Μπουρνούζι και παντόφλες μπάνιου (ανα κλίνη)	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
Επαρκής και καλή ποιότητας ιματισμού ανάλογος της	✓			✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓

δυναμικότητας και της κατηγορίας											
Ζυγαριά	✓			✓	✓		✓		✓		✓
Πετσέτες πισίνας η θαλάσσης	✓			✓	✓			✓			✓
Παροχή ζεστού νερού επι 24 ώρες	✓		✓				✓		✓	✓	✓
Προσθετά είδη κοσμητικής (καταλύματα κεφάλης, κτλ	✓		✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓
ΧΩΡΑ	ΕΛΛΑΣ	ΙΤΑΛΙΑ ΕΘΝΙΚΟ	ΙΤΑΛΙΑ ΤΟΣΚΑΝΙ	ΙΤΑΛΙΑ ΒΕΝΕΤΟ	ΙΤΑΛΙΑ ΣΑΡΔΗΝΙΑ	ΙΤΑΛΙΑ ΚΑΜΠΑΝΙΑ	ΤΟΥΡΚΙΑ	ΙΣΠΑΝΙΑ	HOTELS TARS	ΓΑΛΛΙΑ	ΑΙΓΥΠ.
7. ΕΣΤΙΑΣΗ.											
Παροχή πρωινού σε ενδεδειγμένη αίθουσα	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Δυνατότητα σερβιρίσματος πρωινού στα δωμάτια	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	
Ύπαρξη καταστήματος μαζικής εστίασης	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Σύνθεση πρωινού	✓							✓		✓	
Διάρκεια πρωινού	✓							✓			
Υπηρεσία Δωματίου, (room service)	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Υπηρεσία παροχής πρωινού νωρίς το πρωί	✓							✓			

Παροχή φαγητού η πρωινού σε πελάτες σε ειδικές συσκευασίες, εφόσον ζητηθεί	✓									✓	
Κατάστημα αναψυχής, (Κυλικείο/μπαρ)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8. ΔΙΑΣΚΕΔΑΣΗ ΚΑΙ ΨΥΧΑΓΩΓΙΑ.											
ΧΩΡΑ	ΕΛΛΑΣ	ΙΤΑΛΙΑ ΕΘΝΙΚΟ	ΙΤΑΛΙΑ ΤΟΣΚΑΝΙ	ΙΤΑΛΙΑ ΒΕΝΕΤΟ	ΙΤΑΛΙΑ ΣΑΡΔΗΝΙΑ	ΙΤΑΛΙΑ ΚΑΜΠΑΝΙΑ	ΤΟΥΡΚΙΑ	ΙΣΠΑΝΙΑ	HOTELS TARS	ΓΑΛΛΙΑ	ΑΙΓΥΠ.
Αίθουσα ψυχαγωγίας-παιχνιδιών(π.χ. επιτραπέζια	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓	✓	
Οργανωμένος παιδότοπος κλειστός τουλάχιστον	✓			✓		✓		✓	✓	✓	
Κολυμβητική δεξαμενή κοινόχρηστη	✓			✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Εξοπλισμός υδρομασάζ στη κολυμβητική δεξαμενή	✓			✓				✓			✓
Κολυμβητική δεξαμενή παιδική	✓			✓				✓	✓		✓
Κολυμβητική δεξαμενή κοινόχρηστη κλειστή	✓			✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ιδιωτικές κολυμβητικές	✓			✓						✓	

δεξαμενές στα δωμάτια με ποσοστό											
Χώρος στον οποίο προσφέρονται υπηρεσίες αναζωογόνησης που περιλαμβάνουν τουλάχιστον δύο από τα Sauna, Steam bath, Jacuzzi και δύο είδη θεραπειών ή μασάζ	✓			✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
χώρος άθλησης πελατών εμβαδού τουλάχιστον 20Τ.Μ. - που περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο	✓			✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Θέατρο ή κινηματογράφος	✓						✓			✓	
γήπεδο/α για Αθλοπαιδιές	✓			✓		✓	✓	✓	✓	✓	
Δραστηριότητες-ψυχαγωγία (animation)	✓			✓			✓	✓	✓	✓	
Βιβλιοθήκη	✓	✓		✓			✓	✓			
ΧΩΡΑ	ΕΛΛΑΣ	ΙΤΑΛΙΑ ΕΘΝΙΚΟ	ΙΤΑΛΙΑ ΤΟΣΚΑΝΗ	ΙΤΑΛΙΑ ΒΕΝΕΤΟ	ΙΤΑΛΙΑ ΣΑΡΔΗΝΙΑ	ΙΤΑΛΙΑ ΚΑΜΠΑΝΙΑ	ΤΟΥΡΚΙΑ	ΙΣΠΑΝΙΑ	HOTELS TARS	ΓΑΛΛΙΑ	ΑΙΓΥΠ.
9. ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ											
Προστασία Ξ/Χ με υπηρεσία ασφαλείας (security) όλο το 24ώρο	✓			✓			✓				✓
Υπηρεσία μεταφοράς από και	✓			✓	✓	✓		✓	✓	✓	

προς το αεροδρόμιο, λιμάνι, σταθμό											
Υπηρεσία οδηγού από και προς το χώρο στάθμευσης	✓		✓	✓			✓	✓		✓	✓
Υπηρεσία στεγνού καθαρίσματος-πλυσίματος-σιδερώματος	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ιδιωτική ασφάλιση πελατών	✓										
Υπηρεσία φύλαξης παιδιών	✓			✓		✓		✓	✓	✓	
Παροχή ημερήσιων εφημερίδων και περιοδικών	✓						✓	✓		✓	✓
Καταστήματα εντός Ξ/Δ	✓					✓	✓	✓	✓	✓	✓
10. ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ.											
ΧΩΡΑ	ΕΛΛΑΣ	ΙΤΑΛΙΑ ΕΘΝΙΚΟ	ΙΤΑΛΙΑ ΤΟΣΚΑΝΗ	ΙΤΑΛΙΑ ΒΕΝΕΤΟ	ΙΤΑΛΙΑ ΣΑΡΔΗΝΙΑ	ΙΤΑΛΙΑ ΚΑΜΠΑΝΙΑ	ΤΟΥΡΚΙΑ	ΙΣΠΑΝΙΑ	HOTELS TARS	ΓΑΛΛΙΑ	ΑΙΓΥΠ.
Ανάπτυξη περιβαλλοντικών υπηρεσιών-προτύπων:											
A) ECOLABEL, EMAS, ISO 14001	✓			✓		✓		✓	✓		✓
B) GREEN GLOBE, GREEN KEY, TRAVELIFE ή άλλα εξειδικευμένα δημοσιά η ιδιωτικά πρότυπα	✓									✓	✓

Γ) Βιολογική γεωργία η και χρήση βιολογικών προϊόντων	✓							✓		✓	
α)Πιστοποίηση συστημάτων διαχείρισης ποιότητας, (πχ. ISO 9001:2008, European Hospitality Quality της Hotrec και άλλα αντίστοιχα πρότυπα) β). Σήμα "Boutique Hotel" που χορηγείται από το Ξ.Ε.Ε.	✓			✓		✓		✓	✓		
Πιστοποίηση συστημάτων ασφαλείας : α).Τροφίμων ISO 22000:2005 β).Τροφίμων HACCP, CODEX ALIMENTARIUS γ).εγκαταστάσεων και εξοπλισμού για την εκμίσθωση μέσων αναψυχής	✓										
Αναφορά εταιρικής κοινωνικής ευθύνης ISO 26000-Social - Responsibility	✓							✓			

Standard ή άλλα αντίστοιχα πρότυπα											
Εναρξη στο Προγραμμα <ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΠΡΩΙΝΟ> του ΞΕΕ	✓										
Ειδικό σήμα ποιότητας ελληνικής κουζίνας ή πιστοποίηση τοπικής κουζίνας βάσει δημοσίων ή ιδιωτικών προτύπων	✓									✓	
Οργανωμένο σύστημα διαχείρισης παράπονων πελατών (αν δεν διαθέτει πιστοποίηση συστήματος διαχείρισης ποιότητας)	✓			✓		✓		✓	✓	✓	
ΧΩΡΑ	ΕΛΛΑΣ	ΙΤΑΛΙΑ ΕΘΝΙΚΟ	ΙΤΑΛΙΑ ΤΟΣΚΑΝΗ	ΙΤΑΛΙΑ ΒΕΝΕΤΟ	ΙΤΑΛΙΑ ΣΑΡΔΗΝΙΑ	ΙΤΑΛΙΑ ΚΑΜΠΑΝΙΑ	ΤΟΥΡΚΙΑ	ΙΣΠΑΝΙΑ	HOTELS TARS	ΓΑΛΛΙΑ	ΑΙΓΥΠ.
11. ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ.											
τουλάχιστον του 10% του προσωπικού σε επιμορφωτικό πρόγραμμα σχετικό με τον τουρισμό και την ασφάλεια διάρκειας	✓						✓				

χορήγηση εγχειρίδιου λειτουργίας του ξενοδοχείου στο προσωπικό	✓										
Αποδεδειγμένη γνώση ξένης γλώσσας με ποσοστό	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
απόφοιτοι τουριστικών σχολών με ποσοστό	✓						✓				
Αναλογία απασχολούμενων ως προς τον αριθμό των κλινών (για κάθε ξενοδοχείο σε πλήρη λειτουργία	✓						✓				
12. ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΥΓΙΕΙΝΗ											
ΧΩΡΑ	ΕΛΛΑΣ	ΙΤΑΛΙΑ ΕΘΝΙΚΟ	ΙΤΑΛΙΑ ΤΟΣΚΑΝΗ	ΙΤΑΛΙΑ ΒΕΝΕΤΟ	ΙΤΑΛΙΑ ΣΑΡΔΗΝΙ Α	ΙΤΑΛΙΑ ΚΑΜΠΑΝΙΑ	ΤΟΥΡΚΙΑ	ΙΣΠΑΝΙΑ	HOTELS TARS	ΓΑΛΛΙΑ	ΑΙΓΥΠ.
Καθημερινή καθαριότητα κοινοχρήστων χώρων	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Καθημερινή καθαριότητα δωματίων	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Συχνότητα αλλαγής κλινოსκεπασμάτων	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Συχνότητα αλλαγής ματισμου μπανιου	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

Δεύτερη υπηρεσία καθαριότητας το βραδύ ως προσθετός έλεγχος δωματίου (αλλαγή πετσετών, απομάκρυνση καλύμματος κρεβατιού, άδειασμα καλαθιού απορριμμάτων)	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Αλλαγή πετσετών κατόπιν αιτήματος	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Τήρηση διαδικασιών απεντόμωσης-μυοκτονίας από πιστοποιημένα συνέργεια	✓					✓	✓				
13. ΔΙΑΦΟΡΑ											
ΧΩΡΑ	ΕΛΛΑΣ	ΙΤΑΛΙΑ ΕΘΝΙΚΟ	ΙΤΑΛΙΑ ΤΟΣΚΑΝΗ	ΙΤΑΛΙΑ ΒΕΝΕΤΟ	ΙΤΑΛΙΑ ΣΑΡΔΗΝΙΑ	ΙΤΑΛΙΑ ΚΑΜΠΑΝΙΑ	ΤΟΥΡΚΙΑ	ΙΣΠΑΝΙΑ	HOTELS TARS	ΓΑΛΛΙΑ	ΑΙΓΥΠ.
Ιστοσελίδα δίγλωσση με επικαιροποιημενη πληροφόρηση για το ξενοδοχείο, με ρεαλιστικές φωτογραφίες του ξενοδοχείου (εσωτερικοί χώροι, κοινόχρηστοι χώροι, δωμάτια)	✓					✓		✓	✓	✓	
Ιστοσελίδα με επιλογή απευθείας	✓		✓			✓		✓	✓	✓	

κρατήσεων και αξιολόγηση πελατών											
Προώθηση περιβαλλοντικής ενημέρωσης και εκπαίδευσης προσωπικού- διανομή φυλλαδίων	✓				✓			✓		✓	✓

Παράρτημα Λ:« Συγκριτικός Πίνακας Μελέτης Διαφορετικών κριτηρίων χωρών σε σχέση με την Ελλάδα»

A/A	ΧΩΡΑ	ΙΤΑΛΙΑ ΕΘΝΙΚΟ	ΙΤΑΛΙΑ ΤΟΣΚΑΝΙ	ΙΤΑΛΙΑ ΒΕΝΕΤΟ	ΙΤΑΛΙΑ ΣΑΡΔΗΝΙΑ	ΙΤΑΛΙΑ ΚΑΜΠΑΝΙΑ	ΤΟΥΡΚΙΑ	ΙΣΠΑΝΙΑ	HOTELSTARS	ΓΑΛΛΙΑ	ΑΙΓΥΠ.
1	Καταταξη Superior-Luxury- Palace, και πολυτελείας στις μικρότερες κατηγορίες			√	√	√		√	√	√	
2	Mystery client					√		√	√	√	√
3	Πρόσθετες διατάξεις για AMEA	√				√	√	√	√	√	√
4	Εξωτερικοί χώροι και είσοδος					√	√	√	√	√	√
5	Εξειδικευμένες θέσεις προσωπικού						√				
6	Πολύγλωσσο προσωπικό	√		√	√	√		√		√	
7	Εκπαίδευση προσωπικού για υποδοχή AMEA							√		√	
8	Χώροι προσωπικού						√				√
9	Ανελκυστήρες κοινού	√		√	√	√	√		√	√	√

10	Πρόσβαση προσωπικού και ανελκυστήρες προσωπικού	✓		✓	✓	✓	✓			✓	✓
	ΧΩΡΑ	ΙΤΑΛΙΑ ΕΘΝΙΚΟ	ΙΤΑΛΙΑ ΤΟΣΚΑΝΙ	ΙΤΑΛΙΑ ΒΕΝΕΤΟ	ΙΤΑΛΙΑ ΣΑΡΔΗΝΙΑ	ΙΤΑΛΙΑ ΚΑΜΠΑΝΙΑ	ΤΟΥΡΚΙΑ	ΙΣΠΑΝΙΑ	HOTELSTARS	ΓΑΛΛΙΑ	ΑΙΓΥΠ.
11	Ασφάλεια και υγεία και Ιατρικές υπηρεσίες	✓			✓	✓	✓	✓		✓	✓
12	Υλικά κατασκευής και ποιότητα επίπλων						✓				
13	Προσθετά μέτρα Εξοικονόμησης ενέργειας					✓	✓	✓	✓	✓	✓
14	Μέτρα εξοικονόμησης Νερού					✓	✓	✓	✓	✓	✓
15	Μείωση αποτυπώματος άνθρακα							✓	✓		
16	Μέτρα κατά του Food waste							✓		✓	
17	Ανακύκλωση ή αποθήκευση απορριμμάτων					✓	✓	✓	✓	✓	
18	Πρόσθετες υπηρεσίες για παιδιά			✓				✓	✓	✓	
19	Διαφάνεια και ηλεκτρονικές υπηρεσίες			✓		✓		✓	✓	✓	
20	Αναλυτικές προδιαγραφές κατασκευής										✓

	στοιχείων εγκαταστάσεων										
21	Ασφάλεια τροφίμων						√				
22	Μέτρα πυροπροστασίας						√				
23	Προσθετες προδιαγραφές για την Ποιότητα ύπνου							√			
24	Πρώθηση τοπικών στοιχείων			√		√	√	√	√	√	
25	Πρόσθετες προδιαγραφες για spa						√	√		√	√
26	Απαιτήσεις αιθουσών συνεδριάσεων					√	√	√	√		√
27	Μέτρα ασφάλειας για κολυμβητικές δεξαμενές						√				√
28	Πληροφόρηση του πελάτη και Συνεχής επικοινωνία					√		√	√	√	
29	Εξατομικευμένη εξυπηρέτηση του πελάτη					√	√	√	√	√	√
30	Digital detox	√									
31	Προσθετοί χώροι υπηρεσιών για τους πελάτες			√			√	√		√	
32	Εμβαδά χώρων εστίασης							√		√	√

33	Πρόσθετες υπηρεσίες							√		√	
34	Ειδικές υπηρεσίες εστιατορίων			√		√	√	√	√		
35	Προσθετός εξοπλισμός	√	√	√	√	√	√	√		√	

