****

Gæðaviðmið fyrir hótel

þriggja til fimm stjörnu

Gátlisti nr. 110

**** 3. útgáfa 2018

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Efnisflokkar** | | **Bls.** |
| 1 | Aðkoma og nánasta umhverfi | 3 |
| 2 | Öryggismál | 3 |
| 3 | Sameiginleg rými | 4 |
| 4 | Herbergi, aðbúnaður og húsgögn | 6 |
| 5 | Ýmis þjónusta | 9 |
| 6 | Veitingar og veitingaaðstaða | 10 |
| 7 | Afþreying / tómstundir | 11 |
| 8 | Fundar- og ráðstefnuaðstaða | 12 |
| 9 | Stjórnun fyrirtækisins | 12 |
| 10 | Menning og saga | 13 |
| 11 | Útskýringar | 14 |

***Vinsamlegast athugið að gæðaviðmið merkt með stjörnu (\*) þurfa að vera auglýst þjónusta, sem kemur fram í upplýsingamöppu, hótelsjónvarpi eða á heimasíðu hótelsins. Ef ekki, þá telst viðmið ekki uppfyllt.***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.** | **Aðkoma og nánasta umhverfi** | **V= Já** |  | ***Stig*** | ***3\**** | ***4\**** | ***5\**** |
|  | **Yfirbragð og ásýnd utandyra** |  |  |  |  |  |  |
| 1 | Öll skilti, merki og fánar eru í góðu ásigkomulagi. |  |  | 1 | L | L | L |
| 2 | Innkeyrsla, tröppur og gangstígar eru örugg. Lýsing utandyra. |  |  | 1 | L | L | L |
| 3 | Skjólsæl svæði utandyra (afmörkuð aðstaða; pallur eða verönd), snyrtileg garðhúsgögn, blómabeð/ker o.s.frv. |  |  | 3 |  |  |  |
| 4 | Umhverfi utandyra er glæsilegt í alla staði og mannvirki falla vel að umhverfinu. Sérstakur metnaður er lagður í hönnun, frágang, efnisval og landslagsmótun. (N) |  |  | 6 |  |  |  |
| **2.** | **Öryggismál** |  |  |  |  |  |  |
| 5 | Sameiginleg rými t.d. gangar og stigar eru með góðri lýsingu til að tryggja þægindi og öryggi gesta. (N) |  |  | 1 | L | L | L |
| 6 | Reykskynjarar eru í öllum svefnrýmum gesta, á göngum og í öðrum sameiginlegum rýmum, þeir prófaðir og skipt um rafhlöður árlega. (N) |  |  | 2 | L | L | L |
| 7 | Slökkvitæki sem starfsfólk kann að nota eru á staðnum og þau yfirfarin reglulega. (N) |  |  | 1 | L | L | L |
| 8 | Teikningar sem sýna neyðarútgönguleiðir eru sýnilegar gestum í hverju herbergi/svefnrými. (N) |  |  | 1 | L | L | L |
| 9 | Neyðarlýsing er til staðar. |  |  | 1 | L | L | L |
| 10 | Óheftur aðgangur er að neyðarútgöngum. (N) |  |  | 1 | L | L | L |
| 11 | Greinargóðar upplýsingar um viðeigandi öryggisatriði t.d. neyðarsími 112, öryggi í og við heita potta, vaktsími læknis, o.fl. eru sýnilegar gestum á herbergjum eða í sameiginlegu rými. (N) |  |  | 1 | L | L | L |
| 12 | Sjúkrakassi, yfirfarinn reglulega. |  |  | 1 | L | L | L |
| 13 | Hægt er að læsa herbergjum innanfrá. |  |  | 1 | L | L | L |
| 14 | Hjartastuðtæki. |  |  | 2 |  |  |  |
| 15 | Gægjugat er á herbergjahurðum. |  |  | 3 |  |  |  |
| 16 | Aukalæsing er á herbergjahurðum. |  |  | 3 |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.** | **Sameiginleg rými** | **V=Já** |  | ***Stig*** | ***3\**** | ***4\**** | ***5\**** |
|  | **Móttaka og ásýnd innandyra** |  |  |  |  |  |  |
| 17 | Húsgögn, búnaður og innréttingar í góðu ásigkomulagi, einhver ummerki um notkun og slit. |  |  | 2 | L |  |  |
| 18 | Húsgögn, búnaður og innréttingar í mjög góðu ásigkomulagi, lítilummerki um notkun og slit. |  |  | 3 |  | L | L |
| 19 | Setustofa/bókastofa með þægilegum sætum aðskilin eða stúkuð af frá móttöku og/eða matsal. Góð/viðeigandi lýsing. |  |  | 2 |  | L | L |
| 20 | Móttaka er merkt. |  |  | 1 | L | L | L |
| 21 | Móttökurými með sætum, hægt er að kaupa drykki. |  |  | 5 |  | L |  |
| 22 | Móttökurými með þægilegum sætum og drykkjarþjónustu. |  |  | 10 |  |  | L |
|  | **Opnunartími** |  |  |  |  |  |  |
| 23 | Móttaka er mönnuð 14 tíma. Hægt er að ná í starfsmann/næturvörð símleiðis allan sólarhringinn. Opnunartími má vera skemmri yfir vetrarmánuði. |  |  | 3 | L |  |  |
| 24 | Móttaka mönnuð 16 tíma. Hægt er að ná í starfsmann/næturvörð símleiðis allan sólarhringinn. |  |  | 4 |  | L |  |
| 25 | Móttaka opin og mönnuð allan sólarhringinn, einnig símleiðis. |  |  | 6 |  |  | L |
| 26 | Hraðúttékk (express check out). |  |  | 3 |  |  |  |
|  | **Starfsfólk** |  |  |  |  |  |  |
| 27 | Í móttöku (á staðnum) er talað a.m.k. eitt tungumál auk íslensku. |  |  | 2 | L | L |  |
| 28 | Í móttöku (á staðnum) eru töluð a.m.k. tvö tungumál auk íslensku. |  |  | 4 |  |  | L |
| 29 | Dyravörður (aðskilin þjónusta). |  |  | 15 |  |  |  |
| 30\* | Þjónustufulltrúi/„concierge“ (aðskilin þjónusta og sérmerkt). |  |  | 15 |  |  | L |
| 31 | Töskuberi (aðskilin þjónusta). |  |  | 15 |  |  | L |
|  | **Farangur og verðmæti** |  |  |  |  |  |  |
| 32 | Aðstoð með farangur, sé þess óskað. |  |  | 2 |  | L |  |
| 33\* | Aðstoð með farangur. |  |  | 5 |  |  | L |
| 34\* | Læst farangursgeymsla. |  |  | 5 |  | L | L |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 35\* | Geymsla verðmæta möguleg í móttöku. |  |  | 1 | L |  |  |
| 36 | Öryggishólf/skápur í móttöku. (Ef öryggishólf eru á herbergjum þarf ekki að vera öryggishólf í móttöku fyrir 4 stjörnur). |  |  | 3 |  | L | L |
| 37 | Öryggishólf í herbergi (auk öryggishólfs í móttöku nr. 36) |  |  | 8 |  |  | L |
| 38 | Öryggishólf í herbergi með innbyggðum rafmagnstengli. |  |  | 10 |  |  |  |
|  | **Ýmis þjónusta** |  |  |  |  |  |  |
| 39 | Bar, uppsettur og opinn 7 daga vikunnar, opnunartími þarf að vera auglýstur. |  |  | 6 |  | L | L |
| 40 | Þráðlaus internetaðgangur í sameiginlegu rými. |  |  | 2 | L | L | L |
| 41\* | Gestir hafa aðgang að nettengdri tölvu, sem hægt er að prenta úr, í sameiginlegu rými. |  |  | 5 |  | L | L |
| 42 | Loftræsting í sameiginlegu rými (t.d. í matsal og móttöku). |  |  | 4 |  |  |  |
| 43 | Regnhlíf í móttöku eða á herbergi. |  |  | 1 |  |  |  |
| 44\* | Til sölu/í boði eru nokkrar teg. af snyrtivörum (t.d. tannbursti, tannkrem, rakvélasett). |  |  | 2 | L | L | L |
| 45 | Nýleg tímarit/dagblöð í sameiginlegu rými. (N) |  |  | 1 |  |  | L |
| 46 | Upplýsingaskjár frá Safetravel. (N) |  |  | 3 |  |  |  |
| 47 | Hægt er að greiða með debet- og kreditkortum. |  |  | 1 | L | L | L |
|  | **Aðgengi** |  |  |  |  |  |  |
| 48 | Aðgengilegt fyrir hjólastólanotendur. Fyrirtækið hefur verið tekið út og samþykkt af óháðum aðila, viðurkenndum af Öryrkjabandalagi Íslands. |  |  | 8 |  |  |  |
| 49 | Aðgengilegt fyrir göngu og handskerta. Fyrirtækið hefur verið tekið út og samþykkt af óháðum aðila, viðurkenndum af Öryrkjabandalagi Íslands. |  |  | 5 |  |  |  |
| 50 | Aðgengilegt fyrir blinda og sjónskerta. Fyrirtækið hefur verið tekið út og samþykkt af óháðum aðila, viðurkenndum af Öryrkjabandalagi Íslands. |  |  | 5 |  |  |  |
| 51 | Aðgengilegt fyrir heyrnaskerta. Fyrirtækið hefur verið tekið út og samþykkt af óháðum aðila, viðurkenndum af Öryrkjabandalagi Íslands. |  |  | 5 |  |  |  |
| 52 | Aðgengilegt fyrir astma og ofnæmissjúklinga. Fyrirtækið hefur verið tekið út og samþykkt af óháðum aðila, viðurkenndum af Öryrkjabandalagi Íslands. |  |  | 2 |  |  |  |
| 53 | Aðgengilegt fyrir einstaklinga með þroskahömlun. Fyrirtækið hefur verið tekið út og samþykkt af óháðum aðila, viðurkenndum af Öryrkjabandalagi Íslands. |  |  | 2 |  |  |  |
| 54 | Aðgengilegt fyrir einstaklinga með lestrarörðugleika. Fyrirtækið hefur verið tekið út og samþykkt af óháðum aðila, viðurkenndum af Öryrkjabandalagi Íslands. |  |  | 2 |  |  |  |
| 55 | Lyfta er í húsinu. |  |  | 10 |  | L | L |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **4.** | **Herbergi, aðbúnaður og húsgögn** | **V=Já** |  | **Stig** | **3\*** | **4\*** | **5\*** |
|  | **Herbergjastærð og ásýnd** |  |  |  |  |  |  |
| 56 | Húsgögn, búnaður og innréttingar í góðu ásigkomulagi, einhver ummerki um notkun og slit. (N) |  |  | 2 | L |  |  |
| 57 | Húsgögn, búnaður og innréttingar í mjög góðu ásigkomulagi, lítil ummerki um notkun og slit. (N) |  |  | 3 |  | L | L |
| 58 | Herbergjastærð 14 m2, baðherbergi meðtalið (ath. 15% herb. mega vera undir þessari stærð). |  |  | 10 |  |  |  |
| 59 | Herbergjastærð 18 m2, baðherbergi meðtalið (ath. 15% herb. mega vera undir þessari stærð). |  |  | 15 |  |  |  |
| 60 | Herbergjastærð 22 m2, baðherbergi meðtalið (ath. 15% herb. mega vera undir þessari stærð). |  |  | 20 |  |  |  |
| 61 | Herbergjastærð 30m2, baðherbergi meðtalið (ath. 15% herb. mega vera undir þessari stærð). |  |  | 25 |  |  |  |
| 62 | Baðherbergi ≥5m2(ath. 15% baðherb. mega vera undir þessari stærð). |  |  | 5 |  |  |  |
| 63 | Baðherbergi ≥7.5 m2 (ath. 15% baðherb. mega vera undir þessari stærð). |  |  | 10 |  |  |  |
| 64 | Svíta (svefnaðstaða þarf að vera í sér herbergi). |  |  | 2 |  |  |  |
| 65 | Tvær svítur (svefnaðstaða þarf að vera í sér herbergi). |  |  | 4 |  |  | L |
| 66 | A.m.k. 3 svítur (svefnaðstaða þarf að vera í sér herbergi). (N) |  |  | 6 |  |  |  |
|  | **Hreinlætis- og snyrtiaðstaða** |  |  |  |  |  |  |
| 67 | Öll herbergi með sturtu (baðkar) og WC. |  |  | 1 | L | L | L |
| 68 | Hengi fyrir sturtu. |  |  | 1 | L | L | L |
| 69 | Sturtuaðstaða aðskilin með skilrúmi eða sturtuklefi. (N) |  |  | 5 |  |  |  |
| 70 | Handlaug. |  |  | 1 | L | L | L |
| 71 | Tvöföld handlaug á öllum tveggja manna herbergjum og á svítum. |  |  | 5 |  |  |  |
| 72 | Hálkuvörn í sturtubotni/baðkari til að lágmarka slysahættu. |  |  | 2 |  |  |  |
| 73 | Öryggishandföng t.d. í eða við sturtu/baðkar. |  |  | 2 |  |  |  |
| 74 | Baðmotta (tau). |  |  | 1 | L | L | L |
| 75 | Ljós yfir handlaug. |  |  | 1 | L | L | L |
| 76 | Spegill yfir handlaug. |  |  | 1 | L | L | L |
| 77 | Snyrtispegill. |  |  | 2 |  | L | L |
| 78 | Rafmagnsinnstunga við spegil. |  |  | 1 | L | L | L |
| 79 | Handklæðaslá/snagar. |  |  | 1 | L | L | L |
| 80 | Handklæðaofn. |  |  | 3 |  |  |  |
| 81 | Hilla eða borð fyrir snyrtivörur. |  |  | 1 | L |  |  |
| 82 | Rúmgóð fráleggsaðstaða (hilla eða borð). |  |  | 3 |  | L | L |
| 83 | Eitt glas fyrir hvern gest. |  |  | 1 | L | L | L |
| 84 | Sápa við handlaug. |  |  | 1 | L | L | L |
| 85 | Sturtusápa í eða við baðaðstöðu. (N) |  |  | 1 | L | L | L |
| 86 | Hársápa/sjampó. |  |  | 1 | L | L | L |
| 87 | Hár og húðvörur í litlum flöskum. |  |  | 2 |  |  | L |
| 88 | Auka snyrtivörur t.d. baðilmur/baðolíur, baðhetta, naglaþjöl, snyrtipinnar, bómullarpúðar, líkamskrem (þurfa að vera að lágmarki tvær vörur). |  |  | 2 |  | L | L |
| 89 | „Tissue“. |  |  | 2 |  | L | L |
| 90 | Auka salernisrúllur. |  |  | 1 | L | L | L |
| 91 | Eitt handklæði á hvern gest. |  |  | 1 | L | L | L |
| 92 | Eitt baðhandklæði á hvern gest. |  |  | 2 | L | L | L |
| 93 | Snyrtileg og vönduð gæðahandklæði. |  |  | 1 | L | L | L |
| 94\* | Baðsloppur, sé þess óskað. |  |  | 2 |  | L |  |
| 95 | Baðsloppur. |  |  | 4 |  |  | L |
| 96\* | Inniskór, sé þess óskað. |  |  | 1 |  | L |  |
| 97 | Inniskór. |  |  | 3 |  |  | L |
| 98\* | Hárblásari, sé þess óskað. |  |  | 1 | L |  |  |
| 99 | Hárblásari. |  |  | 2 |  | L | L |
| 100\* | Sæti/kollur inni á baðherbergi, sé þess óskað. |  |  | 3 |  |  | L |
| 101 | Ruslakarfa. |  |  | 1 | L | L | L |
|  | **Svefnaðstaða** |  |  |  |  |  |  |
| 102 | Eins manns rúm, lágmarksstærð 0,90m x 2,00m og tveggja manna rúm 1,60m x 2,00m. |  |  | 5 | L |  |  |
| 103 | Eins manns rúm, lágmarksstærð 0,90m x 2,00m og tveggja manna rúm 1,80m x 2,00m. |  |  | 10 |  | L | L |
| 104 | Eins manns rúm, lágmarksstærð 1,00m x 2,00m og tveggja manna rúm 2,00m x 2,00m. |  |  | 20 |  |  |  |
| 105 | Lítið slitnar, hreinar og vel útlítandi rúmdýnur að lágmarki 18 cm að þykkt. |  |  | 5 | L | L | L |
| 106 | Lítið slitnar, hreinar og vel útlítandi rúmdýnur að lágmarki 22 cm að þykkt. |  |  | 10 |  |  |  |
| 107 | Hlífðardýna/hlífðarlak. |  |  | 5 | L | L | L |
| 108\* | Barnarúm, sé þess óskað. |  |  | 3 |  |  |  |
| 109 | Hreinar og snyrtilegar sængur. |  |  | 1 | L | L | L |
| 110 | Hreinir og snyrtilegir koddar. |  |  | 1 | L | L | L |
| 111\* | Aukakoddi, sé þess óskað. |  |  | 1 | L | L | L |
| 112 | Tveir koddar á hvern gest. |  |  | 4 |  |  | L |
| 113 | Hreinn og snyrtilegur sængurfatnaður (lín). (N) |  |  | 1 | L | L | L |
| 114\* | Teppi, sé þess óskað. |  |  | 2 |  | L | L |
| 115 | Þunnar léttar gardínur (stóris) eða sambærilegt. |  |  | 3 |  |  |  |
| 116 | Myrkvunargluggatjöld. |  |  | 5 | L | L | L |
|  | **Aðbúnaður á herbergi** |  |  |  |  |  |  |
| 117 | Fatahengi/fataskápur. |  |  | 1 | L | L | L |
| 118 | Fatahillur. |  |  | 1 | L | L | L |
| 119 | Fjögur samstæð herðatré á hvert rúmstæði (a.m.k. 2 með buxnaslá), ekki vírherðatré. |  |  | 1 | L |  |  |
| 120 | Sex samstæð herðatré á hvert rúmstæði (a.m.k. 3 með buxnaslá), ekki vírherðatré. |  |  | 3 |  | L | L |
| 121 | Eitt sæti á hvert rúmstæði. |  |  | 2 | L | L | L |
| 122 | Einn þægilegur stóll eða sófi. |  |  | 3 |  | L | L |
| 123 | Tvö þægileg sæti (hægindastóll/sófi) í tveggja manna herbergjum eða svítum. |  |  | 4 |  |  | L |
| 124 | Borð eða skrifborð með a.m.k. 0,5 m2 vinnuaðstöðu og viðeigandi lýsingu. |  |  | 5 | L | L | L |
| 125 | Fráleggsborð/hliðarborð við þægileg(t) sæti. |  |  | 1 |  | L | L |
| 126 | Rafmagnsinnstunga í herberginu (laus). |  |  | 1 | L | L | L |
| 127 | Rafmagnsinnstunga hjá vinnuaðstöðu (laus og fyrir utan innstungu í viðmiði nr. 126). |  |  | 2 | L | L | L |
| 128 | Rafmagnsinnstunga við rúm (laus). |  |  | 1 |  | L | L |
| 129 | Viðeigandi herbergjalýsing, loftljós og/eða lampar. |  |  | 1 | L | L | L |
| 130 | Náttborð/hilla við hvert rúmstæði. (N) |  |  | 3 | L | L | L |
| 131 | Lesljós fyrir hvert rúmstæði. |  |  | 3 | L | L | L |
| 132 | Einn aðalrofi fyrir öll ljós í herbergi. |  |  | 3 |  |  |  |
| 133 | Ljósrofi við rúm fyrir herbergjalýsingu. |  |  | 2 |  |  |  |
| 134 | Ljósrofi við rúm fyrir alla herbergjalýsingu þ.m.t. baðherbergi. |  |  | 4 |  |  |  |
| 135 | Næturlýsing. |  |  | 1 |  |  |  |
| 136 | Stór spegill (líkamsstærð). |  |  | 2 | L | L | L |
| 137 | Töskuhilla/töskugrind. |  |  | 2 | L | L | L |
| 138 | Ruslakarfa. |  |  | 1 | L | L | L |
| 139 | Opnanlegur gluggi á útvegg eða góð loftræsting. |  |  | 1 | L | L | L |
| 140 | Herbergi með loftkælingu/loftræstingu sem gestir geta sjálfir stjórnað. |  |  | 10 |  |  |  |
|  | **Sjónvarp, afþreying og samskiptatæki** |  |  |  |  |  |  |
| 141 | Útvarp eða sér útvarpsrás í sjónvarpi. |  |  | 1 |  | L | L |
| 142 | Sjónvarp (flatskjár) í viðeigandi stærð miðað við stærð herbergis. |  |  | 4 | L | L | L |
| 143 | Tveir flatskjáir með fjarstýringu í viðeigandi stærð á svítum. |  |  | 2 |  |  |  |
| 144 | Sími á herbergjum (innanhúslína nægjanleg). |  |  | 8 |  | L | L |
| 145 | Internetaðgangur á herbergjum. |  |  | 5 | L | L | L |
|  | **Annað** |  |  |  |  |  |  |
| 146 | Ítarlegar upplýsingar á herbergjum (upplýsingamappa/skjár/sjónvarp) um þjónustu sem í boði er (a.m.k. á íslensku og ensku). |  |  | 2 | L | L | L |
| 147 | Penni og minnisblöð. |  |  | 1 |  |  |  |
| 148 | Buxnapressa. |  |  | 3 |  |  |  |
| 149\* | Strauborð og straujárn, sé þess óskað, eða aðstaða til að strauja í sér herbergi. |  |  | 2 |  |  |  |
| 150 | Strauborð og straujárn á herbergjum. |  |  | 4 |  |  |  |
| 151 | Sérstakur poki fyrir þvott. |  |  | 1 |  | L | L |
| 152\* | Saumasett, sé þess óskað. |  |  | 1 |  | L | L |
| 153 | Skóhorn á herbergjum. |  |  | 1 |  |  | L |
| 154\* | Skóburstunaráhöld, sé þess óskað. |  |  | 1 | L |  |  |
| 155 | Skóburstunarvél/skóburstunarþjónusta. |  |  | 3 |  | L | L |
| 156 | Te/kaffisett á herbergjum. |  |  | 4 |  | L | L |
| 157 | Eitt glas fyrir hvern gest (auk glasa inni á baðherbergjum). (N) |  |  | 1 |  | L | L |
| 158 | Hótelið er reyklaust. |  |  | 1 | L | L | L |
| 159 | Persónuleg kveðja/móttaka fyrir hvern og einn gest með t.d. blómum eða gjöf inni á herbergjum (fyrir utan „velkomin“ texta á sjónvarpsskjánum, súkkulaðimoli einn og sér telur ekki). |  |  | 6 |  |  | L |
| 160\* | Kvöldþjónusta (turndown service) t.d. rúmteppi tekið af, skipt um handklæði, ruslakörfur tæmdar. |  |  | 10 |  |  | L |
| **5.** | **Ýmis þjónusta** | **V=Já** |  | **Stig** | **3\*** | **4\*** | **5\*** |
|  | **Hreinlæti og þrif** |  |  |  |  |  |  |
| 161 | Mjög gott hreinlæti: Það finnast engin óhreinindi; í hornum, ofan í skúffum, á bak við ofna, undir rúmum o.s.frv. Ekki heldur með „fingurprófi“ á myndarömmum, dyrakörmum eða lömpum. Lítil sem engin merki um upplitun eða kísilsöfnun á handlaug, klósetti, sturtu/baðaðstöðu. |  |  | 3 | L | L | L |
| 162 | Herbergi þrifin daglega, felur m.a. í sér að fara yfir gólf, tæma ruslafötur, skipta um glös, búa um rúm og skipta um handklæði eftir óskum. |  |  | 1 | L | L | L |
| 163 | Öll sameiginleg rými yfirfarin/þrifin daglega, t.d. gangar, veitingaaðstaða, setustofa, mótttökurými og sameiginleg salerni. (N) |  |  | 1 | L | L | L |
| 164 | Skipt er um handklæði daglega, sé þess óskað.  Í þágu umhverfisins eru gestir hvattir til að nota handklæði oftar en einu sinni. |  |  | 1 | L | L | L |
| 165 | Skipt er um rúmfatnað a.m.k. 1x í viku, við lengri dvöl. |  |  | 1 | L |  |  |
| 166 | Skipt er um rúmfatnað a.m.k. 2x í viku, við lengri dvöl. |  |  | 2 |  | L | L |
|  | **Drykkir og herbergisþjónusta** |  |  |  |  |  |  |
| 167\* | Drykkir til sölu. |  |  | 1 | L | L | L |
| 168 | Drykkir inni á herbergjum. |  |  | 2 |  |  |  |
| 169\* | Klakavél eða annar möguleiki að fá klaka afgreiddan á herbergi. |  |  | 1 |  |  |  |
| 170\* | 14 tíma herbergjaþjónusta með drykki (eða minibar). |  |  | 2 |  | L |  |
| 171\* | 24 tíma herbergjaþjónusta með drykki. |  |  | 4 |  |  | L |
| 172 | Minibar. |  |  | 6 |  |  | L |
| 173\* | Samlokur og nasl til sölu, (sjálfsali eða opinn kælir). Hægt að skrifa á herbergi. |  |  | 1 |  |  |  |
| 174 | Kæliskápur á herbergjum (tómur). |  |  | 2 |  |  |  |
| 175\* | 14 tíma herbergjaþjónusta (matseðill). |  |  | 5 |  | L |  |
| 176\* | 24 tíma herbergjaþjónusta (matseðill). |  |  | 10 |  |  | L |
|  | **Þvotta- og hreinsunarþjónusta** |  |  |  |  |  |  |
| 177\* | Hreinsunarþjónusta (dry cleaning) innan 24 tíma, ef skilað er inn fyrir kl. 9:00. |  |  | 1 |  |  |  |
| 178\* | Hreinsunarþjónusta (dry cleaning) innan 9 tíma, ef skilað er inn fyrir kl. 9:00. |  |  | 3 |  |  |  |
| 179\* | 60 mín. strau- og pressunarþjónusta. |  |  | 2 |  |  | L |
| 180\* | Þvotta – og strauþjónusta, skilað eftir samkomulagi. |  |  | 1 | L |  |  |
| 181\* | Þvotta – og strauþjónusta, samdægurs ef skilað er inn fyrir kl. 9:00 (helgar undanskildar). |  |  | 3 |  | L |  |
| 182\* | Þvotta- og strauþjónusta, innan 9 tíma ef skilað er inn fyrir kl. 9:00. |  |  | 4 |  |  | L |
| **6.** | **Veitingar og veitingaaðstaða** | **V=Já** |  | **Stig** | **3\*** | **4\*** | **5\*** |
|  | **Ásýnd** |  |  |  |  |  |  |
| 183 | Innréttingar, húsgögn og búnaður í góðu ásigkomulagi, einhverummerki um notkun og slit. (N) |  |  | 2 | L |  |  |
| 184 | Innréttingar, húsgögn og búnaður í mjög góðu ásigkomulagi, lítil ummerki um notkun og slit. (N) |  |  | 3 |  | L | L |
|  | **Veislusalir** |  |  |  |  |  |  |
| 185 | Veislusalur, sæti fyrir a.m.k. 50 manns (fyrir utan veitingastað). |  |  | 2 |  |  |  |
| 186 | Veislusalur, sæti fyrir a.m.k. 100 manns (fyrir utan veitingastað). |  |  | 4 |  |  |  |
| 187 | Veislusalur, sæti fyrir a.m.k. 250 manns (fyrir utan veitingastað). |  |  | 8 |  |  |  |
|  | **Morgunverður** |  |  |  |  |  |  |
| 188 | Morgunverðarhlaðborð eða samsvarandi morgunverðarmatseðill. Fjölbreytt úrval matvæla í boði og snyrtilega framsett, t.d. kaffi/te, ávaxtasafi, vatn, mjólk, ávextir, morgunkorn, ostur og annað álegg a.m.k. 3 teg., brauð/rúnstykki a.m.k. 3 teg., hrökkbrauð, sultur/marmelaði og egg/eggjahræra (matvæli geymd við kjörhitastig/kæld eftir því sem við á). |  |  | 3 | L |  |  |
| 189 | Morgunverðarhlaðborð eða samsvarandi morgunverðarmatseðill. Fjölbreytt úrval matvæla í boði og snyrtilega framsett, t.d. kaffi/te, ávaxtasafi, vatn, mjólk, ávextir, morgunkorn a.m.k. 3 teg., ostur og annað álegg a.m.k. 3 teg., brauð/rúnstykki a.m.k. 3 teg., hrökkbrauð og kex a.m.k. 3 teg., sultur/marmelaði og sætur biti að viðbættum heitum réttum eggjum/eggjahræru, baconi/pylsum, bökuðum baunum o.s.frv. (matvæli geymd við kjörhitastig/kæld eða heit eftir því sem við á ). (N) |  |  | 5 |  | L |  |
| 190 | Morgunverðarhlaðborð með þjónustu eða samsvarandi morgunverðarmatseðill. Fjölbreytt úrval matvæla í boði og snyrtilega framsett, t.d. kaffi/te, ávaxtasafi, vatn, mjólk, ávextir, morgunkorn a.m.k. 3 teg., ostur og annað álegg a.m.k. 3 teg., brauð/rúnstykki a.m.k. 3 teg., hrökkbrauð og kex a.m.k. 3 teg., sultur/marmelaði og sætur biti að viðbættum heitum réttum eggjum/eggjahræru, baconi/pylsum, bökuðum baunum o.s.frv. (matvæli geymd við kjörhitastig/kæld eða heit eftir því sem við á).  Þjónusta: Tekið á móti gestum, þjónað til borðs með heita og sérlagaða drykki, fylgst með borðum og hreinsað reglulega á meðan á máltíð stendur. |  |  | 8 |  |  | L |
| 191 | Matvæli/hráefni úr heimahéraði, í það minnsta 3 tegundir, þau merkt sem slík. (N) |  |  | 3 |  |  |  |
| 192\* | Möguleiki að fá morgunverðinn upp á herbergi. |  |  | 5 |  |  | L |
|  | **Veitingastaður** |  |  |  |  |  |  |
| 193\* | Veitingasalur/veitingastaður opinn a.m.k 5 kvöld vikunnar. Þriggja rétta matseðill, eða „a la carte“ eða hlaðborð. Eða veitingastaður í um eða innan við 200 m. fjarlægð frá hóteli (gildir til stiga ef á staðnum). |  |  | 5 | L |  |  |
| 194\* | Veitingastaður opinn a.m.k 6 kvöld vikunnar. Þriggja rétta matseðill eða „a la carte“ eða hlaðborð á kvöldin. Eða veitingastaður af sömu gæðum í um eða innan við 200 m. fjarlægð frá hóteli (gildir til stiga ef á staðnum). |  |  | 8 |  | L |  |
| 195\* | Veitingastaður opinn alla daga vikunnar, fyrir hádegis- og kvöldverð. Þriggja rétta matseðill eða „a la carte“ eða hlaðborð bæði í hádegi og á kvöldin*.* |  |  | 10 |  |  | L |
| 196 | Töluvert úrval hráefnis er úr heimahéraði, þarf að vera vel kynnt fyrir gestum og uppruni þekktur. |  |  | 4 |  |  |  |
| 197 | Mögulegt að fá sérfæði. (N) |  |  | 2 |  |  |  |
| 198 | Barnastóll, sé þess óskað. (N) |  |  | 1 |  |  |  |

**Á „a la carte“ veitingastað er a.m.k. boðið upp á þrjá forrétti, þrjá aðalrétti og þrjá eftirrétti.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **7.** | | **Afþreying / tómstundir** | | **V=Já** | |  | | **Stig** | | **3\*** | | **4\*** | | **5\*** |
|  | | **Slökunar- og snyrtiaðstaða**  *Aðgengilegt án þess að fara í gegnum veitinga- eða ráðstefnuaðstöðu* | |  | |  | |  | |  | |  | |  |
| 199\* | | Heitur pottur með öruggu aðgengi. Upplýsingar og leiðbeiningar til gesta sýnilegar. | |  | |  | | 5 | |  | |  | |  |
| 200\* | | Gufubað/sauna (fyrir a.m.k. 6 manns). | |  | |  | | 5 | |  | |  | |  |
| 201\* | | Snyrtistofa, hvert herbergi/rými þarf að vera a.m.k. 10m2. Boðið er upp á a.m.k. fjórar mismunandi snyrtimeðferðir (t.d. andlits-, hand- og fótsnyrting). | |  | |  | | 5 | |  | |  | |  |
| 202\* | | Boðið er upp á nuddmeðferðir, t.d. heilnudd, sogæðanudd, svæðanudd, slökunarnudd. (N) | |  | |  | | 5 | |  | |  | |  |
| 203\* | | Heilsuböð (t.d. víxlbað, leirbað, saltbað o.fl.). | |  | |  | | 5 | |  | |  | |  |
| 204\* | | Aðskilið slökunarherbergi/rými (lágmark 20m2). | |  | |  | | 3 | |  | |  | |  |
|  | | **Afþreying** | |  | |  | |  | |  | |  | |  |
| 205\* | | Líkamsræktarherbergi (lágmark 20m2) a.m.k. fjögur mismunandi æfingatæki. | |  | |  | | 4 | |  | |  | |  |
| 206\* | | Hægt er að leigja ýmis konar útivistarbúnað (t.d. skíði, hjól, bát). | |  | |  | | 2 | |  | |  | |  |
| 207\* | | Leikaðstaða fyrir börn t.d. innileikhorn eða leiktæki utandyra. | |  | |  | | 4 | |  | |  | |  |
| **8.** | **Funda- og ráðstefnuaðstaða** | | **V=Já** | |  | | **Stig** | | **3\*** | | **4\*** | | **5\*** | |
|  | **Ráðstefnusalir /herbergi** *(Til þess að fá stig í þessum kafla þarf að uppfylla a.m.k. eitt af viðmiðum 208, 209 eða 210)* | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
| 208 | Ráðstefnusalur (salir)/fundaherbergi a.m.k. 36 m2 – 100 m2 að stærð, lofthæð a.m.k. 2,50m. | |  | |  | | 10 | |  | |  | |  | |
| 209 | Ráðstefnusalur (salir)/fundaherbergi stærri en 100m2, lofthæð a.m.k. 2,75m. | |  | |  | | 15 | |  | |  | |  | |
| 210 | Ráðstefnusalur (salir)/fundaherbergi stærri en 250m2, lofthæð a.m.k. 3,00m. | |  | |  | | 20 | |  | |  | |  | |
| 211 | Herbergi til hópavinnu, a.m.k. 15m2. | |  | |  | | 2 | |  | |  | |  | |
| 212 | Nægjanlegur fjöldi innstungna og í samræmi við fjölda sæta. | |  | |  | | 2 | |  | |  | |  | |
| 213 | Dagsbirta í sölum/herbergjum, myrkvunargluggatjöld í hverjum sal/herbergi. | |  | |  | | 3 | |  | |  | |  | |
| 214 | Sér loftræsting/opnanlegir gluggar í hverju ráðstefnurými. | |  | |  | | 3 | |  | |  | |  | |

**Ath. r*áðstefnusalur (208 - 210) þarf að uppfylla eftirfarandi: Lýsing 200 lux, fatahengi, sími, nettenging, skjávarpi (eða skjár í samræmi við stærð herbergis), flettitafla, 8 innstungur, framlengingasnúrur.***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **9.** | **Stjórnun fyrirtækisins** | **V=Já** |  | **Stig** | **3\*** | **4\*** | **5\*** |
|  | **Almennar viðskiptavenjur og þjónusta** |  |  |  |  |  |  |
| 215 | Við bókun eru skráðar allar nauðsynlegar upplýsingar, t.d. nafn, símanúmer, þjóðerni, dagsetning bókunar, fjöldi gesta og fjöldi herbergja. Séróskir/þarfir gesta eru skráðar við bókun. |  |  | 1 | L | L | L |
| 216 | Viðskiptavinir fá staðfestingu á bókun. (N) |  |  | 1 | L | L | L |
| 217 | Viðskiptavinir eru hvattir til að koma á framfæri umsögnum, ábendingum og/eða kvörtunum. |  |  | 3 |  | L | L |
| 218 | Skipulega er unnið úr umsögnum gesta og þær nýttar til að auka gæði þjónustunnar. Til er skriflegt verklag um hvernig þetta er unnið. |  |  | 5 |  | L | L |
|  | **Menntun og þjálfun starfsfólks** |  |  |  |  |  |  |
| 219 | Starfsfólk í móttöku fær kennslu og/eða þjálfun í móttöku gesta í samræmi við námskeiðslýsingar Vakans eða sambærilegt. |  |  | 5 | L | L | L |
| 220 | Starfsfólk á herbergjum fær kennslu og/eða þjálfun í þrifum og frágangi í samræmi við námskeiðslýsingar Vakans eða sambærilegt. |  |  | 5 | L | L | L |
| 221 | Starfsfólk í eldhúsi fær kennslu og/eða þjálfun í meðhöndlun matvæla og mikilvægi hreinlætis í samræmi við námskeiðslýsingar Vakans eða sambærilegt. |  |  | 5 | L | L | L |
| 222 | Starfsfólk í sal fær kennslu og/eða þjálfun í móttöku gesta, framreiðslu og mikilvægi hreinlætis í samræmi við námskeiðslýsingar Vakans eða sambærilegt. |  |  | 5 | L | L | L |
| 223 | Starfsfólk í móttöku og þjónustu hefur sótt námskeiðið „Aukin upplýsingagjöf“ á vegum Safetravel. (N) |  |  | 3 |  |  |  |
| **10.** | **Menning og saga** |  |  |  |  |  |  |
| 224 | Starfsfólk getur veitt upplýsingar um svæðið, sögu þess, menningu og viðburði. |  |  | 1 | L | L | L |
| 225 | Ef minjagripir eru seldir á staðnum eru þeir framleiddir heima í héraði og/eða á Íslandi. |  |  | 3 |  |  |  |

**11. Útskýringar**

***1******Vinsamlegast athugið að gæðaviðmið merkt með stjörnu (\*) þurfa að vera auglýst þjónusta, sem kemur fram í upplýsingamöppu, hótelsjónvarpi eða á heimasíðu hótelsins. Ef ekki, þá telst viðmið ekki uppfyllt.***

***2 Ef dökkur litur er vinstramegin við gefin stig, er eingöngu hægt að fá stig fyrir eitt af viðkomandi viðmiðum. Sjá dæmi hér að neðan. Hér er eingöngu hægt að fá stig fyrir eina rúmastærð (102, 103 og 104).***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Svefnaðstaða** | **V=Já** |  | **Stig** | **3\*** | **4\*** | **5\*** |
| 102 | Eins manns rúm, lágmarksstærð 0,90m x 2,00m og tveggja manna rúm 1,60m x 2,00m. |  |  | 5 | L |  |  |
| 103 | Eins manns rúm, lágmarksstærð 0,90m x 2,00m og tveggja manna rúm 1,80m x 2,00m. |  |  | 10 |  | L | L |
| 104 | Eins manns rúm, lágmarksstærð 1,00m x 2,00m og tveggja manna rúm 2,00m x 2,00m. |  |  | 20 |  |  |  |

***3 Viðmið merkt (N) eru gæðaviðmið sem koma ný inn frá fyrri útgáfu.***

***4 Lágmarks stigafjöldi fyrir hvern stjörnuflokk er sem hér segir en einnig þarf að uppfylla lágmarksviðmið sem fylgja hverjum stjörnuflokki fyrir sig:***

* *Þriggja stjörnu hótel = 190 stig*
* *Þriggja stjörnu superior = 290 stig*
* *Fjögurra stjörnu hótel = 290 stig*
* *Fjögurra stjörnu superior = 435 stig*
* *Fimm stjörnu hótel = 435 stig*
* *Fimm stjörnu superior = 495 stig*