

# Panziók kategorizálása

## 2017 – 2022

**1\* – 4 \* kategóriák követelményei**

## Tartalom

|                               | Oldal |
|-------------------------------|-------|
| Épület, helyiségek            | 3     |
| Berendezések és felszerelések | 6     |
| Szolgáltatások                | 14    |
| Szabadidős szolgáltatások     | 17    |
| Minőség és online tevékenység | 19    |
| Minimum pontszámok            | 19    |

**Ez a követelményrendszer azokat a kritériumokat tartalmazza, amelyek alapján a panziók besorolása 1\* – 4 \* között történik. Az oszlopokban található M betű az adott kategória minimum követelményeit jelöli.**

**A megpályázott kategória eléréséhez valamennyi, az adott kategóriához tartozó, minimum kritérium (M) teljesítése szükséges. (1\*-ban 40 db, 2\*-ban 42 db, 3\*-ban 60 db, 4\*-ban 81 db követelményt kell teljesíteni)**

**Egy kritérium akkor teljesül, ha minden lakóegységben teljesül, azaz 100%-os megfelelés szükséges.**

**A „Berendezések és felszerelések” kritériumok csak akkor elfogadhatók, ha valamennyi szobában teljesítettek. Szobánként egységes berendezés és felszerelés szükséges.**

**A vastag vonallal összekapcsolt kritériumoknál a megpályázottnál magasabb kategória kritériumának teljesítése is elfogadott. Az összekapcsolt kritériumok közül csak egy jelölhető.**

**A megnyitáshoz és kitöltéshez Adobe Reader szükséges.**

| Terület                      | Ssz. | Kritérium   | Pontok | P*                    | P**                  | P***                      | P****                      |
|------------------------------|------|---|--------|-----------------------|----------------------|---------------------------|----------------------------|
| <b>I. Épület, helyiségek</b> |      |   |        |                       |                      |                           |                            |
| Részvételi feltétel          | 0    | A szálláshely panzióra szóló működési engedéllyel rendelkezik<br>A hotel vagy a szálloda szó nem szerepelhet a ház üzemeltetési nevében                             | -      | M                     | M                    | M                         | M                          |
| Tisztaság, higiénia          | 1    | A tiszta és higiénikus körülmények minden kategória alapfeltételeit képezik   | -      | M                     | M                    | M                         | M                          |
| Karbantartottság             | 2    | Minden berendezés és felszerelés működőképés, hibátlan állapotban van   | -      | M                     | M                    | M                         | M                          |
| Általános benyomás           | 3    | A panzió általános benyomása összhangban van a kategóriával   |        | egyszerű <sup>1</sup> | közepes <sup>2</sup> | emelt szintű <sup>3</sup> | első osztályú <sup>4</sup> |
| Recepció                     | 4    | Recepció íróasztallal/asztallal   | 1      |                       |                      | M                         |                            |
|                              | 5    | Recepció íróasztallal/asztallal és ülőhellyel   | 2      |                       |                      |                           | M                          |
|                              | 6    | Önálló recepció   | 5      |                       |                      |                           |                            |
| Szobák                       | 7    | Szobák nagysága (fürdőszobával), egyágyas minimum 8 m <sup>2</sup> , kétágyas minimum 12 m <sup>2</sup> , 3. ágytól ágyanként további 4 m <sup>2</sup> <sup>5</sup> | 5      |                       | M                    | M                         | M                          |

<sup>1</sup> A berendezés és a felszereltség megfelelő és karbantartott.

<sup>2</sup> A berendezés és a felszereltség karbantartott és összehangolt.

<sup>3</sup> A berendezés és a felszereltség folyamatosan karbantartott, formáiban, színeiben összhangban van. Az összehatás emelt komfortot tükröz.

<sup>4</sup> A berendezés és a felszereltség magas színvonalú, és első osztályú kényelmet nyújt. Az összehatást a jó minőségű anyagok, színek, formák harmóniája jellemzi.






<sup>5</sup> Ha a panzió meghatározott számú szobával rendelkezik (max. 30%) amelyek ezen méret alatt vannak, a vendégeket még a foglalás előtt előre tájékoztatni kell a szoba kisebb méretéről.

| Terület                       | Ssz. | Kritérium   | Pontok    | P* | P** | P*** | P**** |
|-------------------------------|------|---|-----------|----|-----|------|-------|
|                               | 8    | Szobák nagysága (fürdőszobával) $\geq 14\text{m}^2$                                     | 10        |    |     |      |       |
|                               | 9    | Szobák nagysága (fürdőszobával) $\geq 18\text{m}^2$                                     | 18        |    |     |      |       |
|                               | 10   | Szobák nagysága (fürdőszobával) $\geq 22\text{m}^2$                                     | 20        |    |     |      |       |
|                               | 11   | Fürdőszoba $\geq 5\text{m}^2$   | 10        |    |     |      |       |
|                               | 12   | Családi szoba külön gyerekszobával  | 2 / szoba |    |     |      |       |
|                               | 13   | A szobák 100%-a nemdohányzó   | 3         |    |     |      |       |
| Vendégterek                   | 14   | Reggeliző/ étkező (reggeli szolgáltatás helyben vagy a panzió közvetlen közelében)      | 3         | M  | M   | M    | M     |
|                               | 15   | Kárpított üllőgarnitúra a házban (fotel / kanapé)                                       | 2         |    |     |      | M     |
| Közös helyiségek <sup>6</sup> | 16   | A helyiségnek megfelelő méretű TV távirányítóval és aktuális műsorfüzettel <sup>7</sup> | 2         | M  | M   | M    | M     |
|                               | 17   | Rádió <sup>8</sup>  | 1         | M  | M   | M    | M     |
|                               | 18   | Italválaszték alkoholos és alkoholmentes italokból (vagy Maxibár)                       | 1         |    |     |      | M     |

<sup>6</sup> Legalább egy helyiség, amelyik a vendégeknek mindenkor rendelkezésre áll. Lehet a reggeli/ étkezőhelyiség is.

<sup>7</sup> A TV vendégszobákban is kielégíti a feltételt

<sup>8</sup> A rádióműsor a TV készüléken is hallgatható

| Terület                                  | Ssz. | Kritérium   | Pontok | P* | P** | P*** | P**** |
|--|------|---|--------|----|-----|------|-------|
|  | 19   | Snack, könnyű / egyszerű ételek kínálata (vagy Maxibár)   | 1      |    |     |      | M     |
|  | 20   | Napilapok   | 2      |    |     |      |       |
|  | 21   | Aktuális folyóiratok, magazinok   | 1      |    |     |      |       |
| Akadálymentesítés                        | 22   | Akadálymentes <br>Önmeghajtott kerekesszéssel vagy segítséggel | 5      |    |     |      |       |
|  | 23   | Akadálymentes <br>Elektromos kerekesszéssel                    | 8      |    |     |      |       |
|  | 24   | Akadálymentes <br>Vakok és gyengén látók részére               | 5      |    |     |      |       |
|  | 25   | Akadálymentes <br>Süketek és nagyothallók részére              | 5      |    |     |      |       |
|  | 26   | Teljesen akadálymentesített                                  | 5      |    |     |      |       |
| Egyéb                                    | 27   | Parkoló a panzióhoz   | 3      |    |     |      |       |
|  | 28   | Garázs  | 5      |    |     |      |       |
|  | 29   | Terasz ülőbútorokkal  | 8      |    |     |      |       |
| <b>II. Berendezések és felszerelések</b> |      |   |        |    |     |      |       |
| Fürdőszoba                               | 30   | A szobák 100%-a rendelkezik: zuhany/WC vagy fürdőkád/WC <sup>9</sup>  | 1      |    |     | M    | M     |

<sup>9</sup> Az 1\*-2\*-os kategóriában ill. az 1999 előtt épített panziókban közös zuhanyozó és WC (12 ágyanként); a zuhanyozóban: a zuhanyfülkék függőnyel vagy fallal, hideg-meleg víz, szappan vagy tusfürdő; a WC-ben WC-kefe tartóval, WC-papírtartó WC papírral, kézmosási és higiénikus kézszárítási lehetőség papírtörlővel vagy meleg levegővel.

| Terület | Ssz. | Kritérium                                       | Pontok | P* | P** | P*** | P**** |
|---------|------|---|--------|----|-----|------|-------|
|         | 31   | A fürdőszobában ablak vagy elszívó              | 1      |    |     |      | M     |
|         | 32   | Zuhany függönnyel vagy védőfallal <sup>10</sup> | 1      |    |     | M    | M     |
|         | 33   | Mosdókagyló                                     | 1      | M  | M   | M    | M     |
|         | 34   | Megfelelő világítás a mosdókagylónál            | 1      | M  | M   | M    | M     |
|         | 35   | Tükör   | 1      | M  | M   | M    | M     |
|         | 36   | Konnektor a tükör mellett                       | 1      |    |     | M    | M     |
|         | 37   | Kozmetikai, borotválkozó tükör                  | 1      |    |     |      | M     |
|         | 38   | Törülközőtartó vagy fogas                       | 1      | M  | M   | M    | M     |
|         | 39   | Fűtési lehetőség a fürdőszobában <sup>11</sup>  | 1      |    |     |      | M     |
|         | 40   | Fűtött törülköző tartó                          | 3      |    |     |      |       |
|         | 41   | Lerakó lap, polc                                | 1      | M  | M   | M    |       |
|         | 42   | Nagyméretű lerakó felület                       | 3      |    |     |      | M     |
|         | 43   | Fogmosó pohár                                   | 1      | M  | M   | M    | M     |
|         | 44   | Szappan vagy folyékony szappan                  | 1      | M  | M   | M    | M     |
|         | 45   | Habfürdő vagy tusfürdő gél                      | 1      |    |     | M    | M     |

<sup>10</sup> Ha a zuhany építési elhelyezése biztosítja, hogy a zuhanyból nem szóródik szét víz fürdőszobába, el lehet tekinteni a függönnytől és védőfaltól

<sup>11</sup> Fűtött törülközőtartó vagy hőszugárzó is kielégíti a minimum kritériumot. Szezonális (nyári) üzemelésű panzióknál nem szükséges fürdőszobai fűtés.

| Terület      | Ssz. | Kritérium   | Pontok              | P* | P** | P*** | P**** |
|--------------|------|---|---------------------|----|-----|------|-------|
|              | 46   | Sampon <sup>12</sup>  | 1                   |    |     |      | M     |
|              | 47   | Testápoló szerek egyedi kiserelésben  | 2                   |    |     |      |       |
|              | 48   | További kozmetikai termékek (zuhanysapka, körömrészelő, fül tisztító, testápoló)              | 1pont/tétel, max. 3 |    |     |      |       |
|              | 49   | Papír kozmetikai kendő (vagy vattakorong)   | 2                   |    |     |      | M     |
|              | 50   | Tartalék WC papír   | 1                   | M  | M   | M    | M     |
|              | 51   | 1 törülköző személyenként   | 1                   | M  | M   | M    | M     |
|              | 52   | 1 fürdőlepedő személyenként   | 2                   |    |     | M    | M     |
|              | 53   | Igényelhető fürdőköpeny   | 2                   |    |     |      |       |
|              | 54   | Igényelhető hajszárító  | 1                   |    |     | M    |       |
|              | 55   | Hajszárító  | 2                   |    |     |      | M     |
|              | 56   | Szemetes  | 1                   | M  | M   | M    | M     |
| Alváskomfort | 57   | Egyszemélyes ágyak minimum: 0,80m x 1,90m és dupla ágyak minimum: 1,60m x 1,90m <sup>13</sup> | 1                   | M  | M   | M    |       |
|              | 58   | Egyszemélyes ágyak minimum: 0,90m x 1,90m és dupla ágyak minimum: 1,80m x 1,90m <sup>13</sup> | 5                   |    |     |      | M     |

<sup>12</sup> Teljesített, ha a habfürdő vagy tusfürdő gél hajápolásra is alkalmas

<sup>13</sup> Ha a panzió olyan szobával rendelkezik, ahol két normál méretű ágy vagy egy kisméretű francia ágy (1,50x1,90m) áll rendelkezésre egy normál méretű franciaágy helyett, akkor arról a vendéget még a foglalás előtt tájékoztatni kell.

| Terület | Ssz. | Kritérium   | Pontok | P* | P** | P*** | P**** |
|---------|------|---|--------|----|-----|------|-------|
|         | 59   | Egyszemélyes ágyak minimum: 1,00m x 2,00m és dupla ágyak minimum: 2,00m x 2,00m <sup>13</sup>                     | 15     |    |     |      |       |
|         | 60   | Jó állapotú matracok legalább 13 cm vastagsággal  | 1      | M  | M   | M    | M     |
|         | 61   | Higiénikus matracvédő (encasing) <sup>14</sup>  | 10     |    |     |      |       |
|         | 62   | Matracok tisztítása legalább kétfévente <sup>15</sup> (Az igazolást be kell mutatni a helyszíni ellenőrzés során) | 10     |    |     |      |       |
|         | 63   | Pótgyermekágy   | 3      |    |     |      |       |
|         | 64   | Korszerű, jó állapotban levő takaró   | 1      | M  | M   | M    | M     |
|         | 65   | Korszerű, jó állapotban levő párna  | 1      | M  | M   | M    | M     |
|         | 66   | Higiénikus párnahuzat (encasing)  | 3      |    |     |      |       |
|         | 67   | Igényelhető tartalékpárna   | 1      |    |     | M    | M     |
|         | 68   | Két párna vendégenként  | 4      |    |     |      |       |
|         | 69   | Párnaválaszték <sup>16</sup>  | 4      |    |     |      |       |
|         | 70   | Kérésre plusz takaró  | 2      |    |     | M    | M     |
|         | 71   | Szobasötétítési lehetőség (pl függöny)  | 1      | M  | M   | M    | M     |

<sup>14</sup> Pamut, szintetikus vagy mikroszálal anyagból készült, mosható, ill. vegyileg tisztítható (a matracot teljesen befedő vagy alul nyitott) matracvédő huzat, mely a levegőt és a párákat átengedi, de az atkákat és azok ürülékét visszatartja – kielégíti a kritériumot.

<sup>15</sup> Vegyszermentes kezeléssel kell a matrac mélytisztítást végezni, melynek során nem képződik és marad vissza nedvesség, az atkák elpusztulnak és szaporodásuk meggátolódik

<sup>16</sup> A vendég különböző típusú párnák közül választhat (toll, szivacs, antiallergén, stb).



| Terület              | Ssz. | Kritérium   | Pontok | P* | P** | P*** | P**** |
|----------------------|------|---|--------|----|-----|------|-------|
|                      | 72   | Szoba teljes elsötétítése (pl. zsalu, sötétítő függöny)                                 | 5      |    |     |      |       |
| Szoba felszereltsége | 73   | Megfelelő méretű ruhásszekrény vagy tároló hely   | 1      | M  | M   | M    | M     |
|                      | 74   | Polcok fehérnemű részére  | 1      |    | M   | M    | M     |
|                      | 75   | Megfelelő számú egységes vállfa <sup>17</sup>   | 1      | M  | M   | M    | M     |
|                      | 76   | Fogas vagy ruhaakasztó  | 1      | M  | M   | M    | M     |
|                      | 77   | 1 szék  | 1      | M  | M   |      |       |
|                      | 78   | 1 ülőalkalmatosság ágyanként, ebből legalább 1 szék                                     | 2      |    |     | M    | M     |
|                      | 79   | 1 kényelmes ülőalkalmatosság (karosszék vagy kanapé)                                    | 4      |    |     |      | M     |
|                      | 80   | Asztal, íróasztal   | 1      | M  | M   | M    |       |
|                      | 81   | Asztal, íróasztal legalább 0,5 m <sup>2</sup> szabad felülettel, megfelelő világítással | 5      |    |     |      | M     |
|                      | 82   | Szabad konnektor a szobában   | 1      | M  | M   | M    | M     |
|                      | 83   | Asztal mellett található szabad konnektor   | 2      |    |     |      | M     |
|                      | 84   | Megfelelő szoba világítás   | 1      | M  | M   | M    | M     |
|                      | 85   | Éjjeliszekrény, lerakóhely az ágnál   | 2      |    |     | M    | M     |

<sup>17</sup> Az egyszerű hajlított fém akasztó nem elégíti ki a feltételeket.

| Terület                            | Ssz. | Kritérium  | Pontok | P* | P** | P*** | P**** |
|------------------------------------|------|--|--------|----|-----|------|-------|
|                                    | 86   | Olvasólámpa az ágy mellett   | 2      |    |     | M    | M     |
|                                    | 87   | Központi kapcsoló a szobavilágításhoz                                | 3      |    |     |      |       |
|                                    | 88   | Ágyból vezérelhető világítás   | 2      |    |     |      |       |
|                                    | 89   | Szabad konnektor az ágy mellett                                      | 1      |    |     | M    | M     |
|                                    | 90   | Öltöző tükör   | 2      |    |     | M    | M     |
|                                    | 91   | Bőröndtartó  | 1      |    |     |      | M     |
|                                    | 92   | Papírkosár   | 2      |    |     | M    | M     |
| Értékmegőrzés                      | 93   | Értékmegőrzés lehetősége a házban (pl. recepció)                     | 1      | M  | M   |      |       |
|                                    | 94   | Központi széf a recepción  | 3      |    |     | M    | M     |
|                                    | 95   | Széf a szobában  | 6      |    |     |      |       |
| Hangszigetelés/<br>légtudicionálás | 96   | Ablakok megfelelő hangszigetelése                                    | 8      |    |     |      |       |
|                                    | 97   | Zajszigetelt ajtók vagy duplaajtók                                   | 8      |    |     |      |       |
|                                    | 98   | Szobai, központilag vezérelt légtudicionáló                          | 8      |    |     |      |       |
|                                    | 99   | A szobákban egyedileg szabályozható légtudicionáló                   | 15     |    |     |      |       |
|                                    | 100  | A társasági helyiségek légtudicionáltak                              | 4      |    |     |      |       |
|                                    | 101  | Harmonikus légkör (fény, illat, zene, szín stb) a közösségi terekben | 4      |    |     |      |       |

| Terület                  | Ssz. | Kritérium   | Pontok | P* | P** | P*** | P**** |
|--------------------------|------|---|--------|----|-----|------|-------|
| Szórakoztató elektronika | 102  | Rádió <sup>18</sup>   | 1      |    |     | M    | M     |
|                          | 103  | Színés TV távirányítóval  | 2      |    |     | M    |       |
|                          | 104  | Szobához megfelelő méretű színes TV távirányítóval és programválasztékkal                             | 4      |    |     |      | M     |
|                          | 105  | Szobához megfelelő méretű korszerű színes TV távirányítóval, programválasztékkal és műsorismertetővel | 6      |    |     |      |       |
| Telekommunikáció         | 106  | Vendégek számára elérhető telefonálási lehetőség  | 1      | M  | M   |      |       |
|                          | 107  | Szobához igényelhető (mobil) telefon többnyelvű kezelési útmutatóval <sup>19</sup>                    | 3      |    |     | M    | M     |
|                          | 108  | Internet hozzáférés közösségi terekben (WIFI, WLAN) <sup>20</sup>                                     | 2      |    |     |      | M     |
|                          | 109  | Internet hozzáférés a szobákban (WIFI, WLAN)  | 8      |    |     |      | M     |
|                          | 110  | Vendégek számára hozzáférhető Internet-terminál   | 5      |    |     |      |       |
| Egyebek                  | 111  | Szolgáltatási tájékoztató <sup>21</sup>   | 1      | M  | M   |      |       |
|                          | 112  | Szolgáltatások A –Z-ig  | 2      |    |     | M    |       |
|                          | 113  | Többnyelvű tájékoztató a szolgáltatásokról A-Z-ig   | 3      |    |     |      | M     |
|                          | 114  | Az adott régióról információs anyagok állnak rendelkezésre a házban                                   | 1      | M  | M   | M    | M     |

<sup>18</sup> Rádió a központi telekommunikációs rendszereken, vagy TV-n keresztül is megfelel.

<sup>19</sup> Bejelentkezésnél értesíteni kell a vendégeket erről a szolgáltatásról. A szobai telefon többnyelvű kezelési útmutatóval is kielégíti a kritériumot.

<sup>20</sup> Vagy szobai Internet hozzáférés (110)

<sup>21</sup> Tájékoztatás szükséges minimum a reggeli, a check-out időpontjáról

| Terület                    | Ssz. | Kritérium                                  | Pontok | P*              | P**             | P*** | P**** |
|----------------------------|------|--|--------|-----------------|-----------------|------|-------|
|                            | 115  | Írószerszám és jegyzetfüzet                | 1      |                 |                 |      |       |
|                            | 116  | Mappa (levélpapír, boríték)                | 1      |                 |                 |      |       |
|                            | 117  | Szennyes - ruha zsák                       | 1      |                 |                 |      |       |
|                            | 118  | Varrókészlet kérésre <sup>22</sup>         | 1      |                 |                 |      | M     |
|                            | 119  | Varrókészlet a szobában                    | 2      |                 |                 |      |       |
|                            | 120  | Cipőkanál a szobában                       | 1      |                 |                 |      |       |
|                            | 121  | Cipőápoló eszközök kérésre <sup>23</sup>   | 1      |                 |                 |      | M     |
|                            | 122  | Cipőápoló eszközök a szobában              | 2      |                 |                 |      |       |
|                            | 123  | Cipőtisztító gép a panzióban <sup>24</sup> | 3      |                 |                 |      | M     |
| <b>III. Szolgáltatások</b> |      |  |        |                 |                 |      |       |
| Takarítás / textíliacsere  | 124  | Napi takarítás                             | 1      | M <sup>25</sup> | M <sup>25</sup> | M    | M     |
|                            | 125  | Törülközőcsere min. 3 naponként            | 1      | M               | M               | M    | M     |
|                            | 126  | Ágynemű heti min. egyszeri cseréje         | 1      | M               | M               | M    |       |
|                            | 127  | Ágynemű heti min kétszeri cseréje          | 2      |                 |                 |      | M     |

<sup>22</sup> A varró szolgáltatás is kielégíti a feltételt (A-Z vendégtájékoztatóban vagy a honlapon szerepelnie kell).

<sup>23</sup> A cipőtisztító gép a panzióban is kielégíti a feltételt. A cipőtisztító szolgáltatás szintén kielégíti a feltételt (A-Z vendégtájékoztatóban vagy a honlapon szerepelnie kell).

<sup>24</sup> A cipőápoló eszköz a szobában szintén kielégíti a feltételt. A cipőtisztító szolgáltatás szintén kielégíti a feltételt (A-Z vendégtájékoztatóban vagy a honlapon szerepelnie kell).

<sup>25</sup> Napi takarítás kérésre.

| Terület | Ssz. | Kritérium   | Pontok | P* | P** | P*** | P**** |
|---------|------|---|--------|----|-----|------|-------|
|         | 128  | Ágynemű napi cseréje kérésre  | 4      |    |     |      |       |
| Italok  | 129  | Italkínálat a panzióban <sup>26</sup>                                 | 1      | M  | M   | M    | M     |
|         | 130  | Hűtőszekrény a szobában   | 3      |    |     |      |       |
|         | 131  | Minibár   | 5      |    |     |      |       |
|         | 132  | Kávégép vagy vízforraló a szobában a szükséges felszereléssel         | 4      |    |     |      |       |
| Reggeli | 133  | Reggelizési lehetőség   | 1      | M  | M   |      |       |
|         | 134  | Bővített kontinentális reggeli <sup>27</sup>                          | 2      |    |     | M    |       |
|         | 135  | Büféreggeli vagy ezzel egyenértékű „à la carte” reggeli <sup>28</sup> | 3      |    |     |      | M     |
| Étel    | 136  | Egyszerű ételkínálat esténként a vendégek kérésére                    | 2      |    |     |      |       |
|         | 137  | Egyszerű hideg – meleg ételkínálat a vendégek kérésére                | 4      |    |     |      |       |
|         | 138  | Háromfogásos menü vagy á la carte vagy büfé                           | 6      |    |     |      |       |
|         | 139  | Étterem üzemel min. a hét 5 napján                                    | 5      |    |     |      |       |
|         | 140  | Diétás konyha (diétás ételek, képzett dietetikus)                     | 2      |    |     |      |       |

<sup>26</sup> A Minibár vagy a Maxibár is kielégíti a feltételt

<sup>27</sup> A bővített kontinentális reggeli szokásos kínálata - kávé vagy tea, gyümölcsle, gyümölcs vagy gyümölcssaláta, péksütemény és kenyérválaszték, vaj, jam, felvágottak, sajtok

<sup>28</sup> A büfé reggeli legalább a bővített kontinentális reggeli szokásos kínálatát tartalmazza kiegészítve tojásételekkel és müzlivel

| Terület                    | Ssz. | Kritérium   | Pontok | P* | P** | P*** | P**** |
|----------------------------|------|---|--------|----|-----|------|-------|
|                            | 141  | Régiós ételek és ízek <sup>29</sup>   | 4      |    |     |      |       |
| Recepció                   | 142  | A megadott időpontban személyzet áll rendelkezésre                          | 1      | M  | M   |      |       |
|                            | 143  | Legalább reggel és este személyzet áll rendelkezésre                        | 2      |    |     | M    | M     |
|                            | 144  | Ügyeleti szolgáltatás telefonon   | 1      | M  | M   | M    | M     |
|                            | 145  | Csomagszállítás kérésre (szobába / -ból)                                    | 3      |    |     |      |       |
|                            | 146  | 24 órás biztonságos csomagmegőrzés érkező és távozó vendégek részére        | 5      |    |     |      | M     |
| Mosás/vasalás szolgáltatás | 147  | Vasaló állvány és vasaló kérésre  | 1      |    |     |      |       |
|                            | 148  | Mosás szolgáltatás  | 2      |    |     |      |       |
|                            | 149  | Vasalási szolgáltatás   | 2      |    |     |      |       |
|                            | 150  | Hitelkártya, bankkártya elfogadás   | 3      |    |     |      | M     |
| Egyéb                      | 151  | Esernyő a recepción / a szobában  | 1      |    |     |      |       |
|                            | 152  | Tisztálkodási szerek kínálata (pl. fogkefe, fogkrém, borotválkozási szerek) | 2      |    |     |      | M     |
| <b>IV. Szabadidő</b>       |      |   |        |    |     |      |       |
| Sport / aktivitás          | 153  | Sport/ játékeszközök (biliárd, asztalitenisz, asztali futball, darts, stb.) | 2      |    |     |      |       |
|                            | 154  | Játéklehetőség gyerekeknek (játsszótér, játékszoba)                         | 4      |    |     |      |       |

<sup>29</sup> Régióra jellemző specialitások kerülnek felszolgálásra, a felhasznált nyersanyagok nagy része a régióból származik

| Terület  | Ssz. | Kritérium   | Pontok                | P* | P** | P*** | P**** |
|----------|------|---|-----------------------|----|-----|------|-------|
|          | 155  | Sporteszközök tárolása (pl. kerékpár, síléc)  | 2                     |    |     |      |       |
|          | 156  | Zárható helyiség sporteszközök tárolására (pl. kerékpár, síléc)                         | 3                     |    |     |      |       |
|          | 157  | Grillező hely ülési lehetőséggel  | 3                     |    |     |      |       |
|          | 158  | Fitness terem legalább 4 különböző típusú géppel (pl. futópad, súlyzók, lépcsőgép stb.) | 4                     |    |     |      |       |
| Wellness | 159  | Szolárium   | 2                     |    |     |      |       |
|          | 160  | Relaxációs szoba  | 3                     |    |     |      |       |
|          | 161  | Pezsgőfürdő/Jakuzzi   | 3                     |    |     |      |       |
|          | 162  | Szauna  | 5 / típus,<br>max. 10 |    |     |      |       |
|          | 163  | Külső úszómedence vagy tó <sup>30</sup>   | 10                    |    |     |      |       |
|          | 164  | Belső medence <sup>31</sup>   | 15                    |    |     |      |       |
|          | 165  | Napi információ a vendégeknek (pl. időjárás, programajánlat)                            | 1                     |    |     |      |       |
|          | 166  | Gyermekfelügyelet kérésre   | 1                     |    |     |      |       |
|          | 167  | Sporteszközök kölcsönzés (pl. kerékpár)   | 2                     |    |     |      |       |
|          | 168  | Saját strand vagy park, kerti bútorokkal  | 4                     |    |     |      |       |

<sup>30</sup> A külső úszómedence fűtött

<sup>31</sup> A belső medence fűtött, minimális mérete 40 m<sup>2</sup>

| Terület                                 | Ssz. | Kritérium   | Pontok | P*              | P**             | P***       | P****      |
|---|------|---|--------|-----------------|-----------------|------------|------------|
| <b>V. Minőség és online tevékenység</b> |      |   |        |                 |                 |            |            |
|   | 169  | Vendégpanaszok szervezett kezelése <sup>32</sup>  | 3      |                 |                 | M          | M          |
|   | 170  | Vendégvélemény rendszeres elemzése <sup>33</sup>  | 5      |                 |                 |            | M          |
|   | 171  | Régiós termékek ajánlása/árusítása  | 2      |                 |                 |            |            |
|   | 172  | Panzió honlapja aktuális információkkal, valóságnak megfelelő fotókkal <sup>34</sup>                                  | 5      | M <sup>35</sup> | M <sup>34</sup> | M          | M          |
|   | 173  | Online foglalási lehetőség elektronikus foglalási rendszeren vagy saját honlapon <sup>36</sup>                        | 5      |                 |                 |            |            |
|   | 174  | Megközelíthetőség, útleírás kérésre vagy az Interneten  | 1      |                 |                 | M          | M          |
|   | 175  | Lehetőség a vendégek számára, hogy írják meg véleményüket a panzióról egy internetes portálon vagy a panzió honlapján | 5      |                 |                 |            | M          |
| <b>VI. Minimum pontszámok</b>           |      |   |        |                 |                 |            |            |
|   |      |   |        | <b>50</b>       | <b>75</b>       | <b>120</b> | <b>200</b> |

<sup>32</sup> Szervezett folyamat: reklamáció felvétele, kiértékelése, válasz, intézkedés

<sup>33</sup> A vendégek véleményének aktív és rendszeres megkérdezése, hogy megismerjék véleményüket a panzió szolgáltatásairól. A vélemények értékelése, intézkedések a szolgáltatások minőségének fejlesztésére

<sup>34</sup> Fotók minimum az épület külsejéről, a vendégszobákról, a közösségi terekről

<sup>35</sup> A panzióról aktuális információ elérhető az Interneten (saját honlap nem szükséges)

<sup>36</sup> Egy egyszerű e-mail nem elegendő, „real-time booking” lehetőség szükséges