

شرح ارائه خدمات ، مشخصات ، ضوابط فنی ، بهداشتی ،
تجهیزاتی و درجه بندی و ارتقاء کیفیت خدمات هتل های کشور

شماره مدرک: S120501

توزیع نسخ	تصویب کننده	تا ئید کننده	تنظیم و گردآوری
۱- میراث فرهنگی و گردشگری استانها ۲- دفتر امور مراکز و خدمات گردشگری و استانداردهای ۳- کارشناسان اجرای استانداردهای گردشگری	معاون رئیس جمهور و رئیس سازمان میراث فرهنگی و گردشگری	معاونت امور گردشگری	دفتر امور مراکز و خدمات گردشگری و استانداردهای

تجدید نظر و تغییرات		
شماره تجدید نظر	تاریخ تجدید نظر	شرح تغییرات

ضوابط استاندارد کیفیت خدمات گردشگری "هتل"

هدف:

در راستای اجرای ماده ۱۰ آئین نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرخگذاری تاسیسات گردشگری و نظارت بر فعالیت آنها و تبصره های ذیل آن و مشخص شدن ملاک های ارتقاء سطح خدمات و سرویس دهی هتل های کشور ضوابط فنی و بهداشتی و شرح مشخصات خدمات، تجهیزات و درجه بندی و ارتقاء کیفیت خدمات اینگونه واحدها، تدوین شده است.

دامنه:

سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استانها و کلیه هتل های سطح کشور

منابع و مأخذ:

- قانون توسعه صنعت ایرانگردی و جهانگردی
- تحقیقات انجام شده در خصوص استانداردسازی گردشگری
- تصویب نامه ها و مقررات موجود در UNWTO
- آئین نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرخگذاری و نظارت بر فعالیت آنها

**- Word Tourism Organization (UNWTO) Interrrgional
Harmonization of Hotel Classification Criteria on the Basis of the
Classification Standards Adopted by the Regional Commissions.
(Madrid , Spain , November 1989)**

-AA Quality Standard For Recognised Guest Accommodation

فهرست

مقدمه

حداقل شرایط لازم برای استاندارد هتلها
ارزیابی امتیازات

۱- شرایط کلی

- ۱-۱- پاکیزگی (نگاه کنید به اتاق خوابها: خانه داری و کیفیت رختخواب)
- ۱-۲- خدمات کلی

۲- خدمات - توجه به میهمان

- ۲-۱- شرایط کلی پذیرش میهمان
- ۲-۲- رزرواسیون و قیمتها
- ۲-۳- تسویه حساب میهمان
- ۲-۴- خدمات حفظ و نگهداری و باربری
- ۲-۵- خدمات رساندن پیغام

۳- رستوران

- ۳-۱- خدمات غذا و نوشابه
- ۳-۲- خدمات نوشیدنیهای سرد و گرم
- ۳-۳- خدمات صبحانه
- ۳-۴- خدمات ناهار
- ۳-۵- خدمات شام
- ۳-۶- نوشیدنیهای سرد و گرم و غذای سبک

۴- خدمات عمومی اتاق (Room Service)

- ۴-۱- خدمات غذا در اتاق (ارائه خدمات غذا و نوشیدنی به صورت Room Service)
- ۴-۲- تلفن بیداری صبح (سرویس بیدار شدن میهمان)
- ۴-۳- واکسی
- ۴-۴- لباسشویی

۵- اتاق خواب‌ها - آسایش میهمان

- ۵-۱- کیفیت کلی
- ۵-۲- خانه داری
- ۵-۳- سجاده و وسایل نماز
- ۵-۴- ابعاد و اندازه‌ی اتاق
- ۵-۵- کیفیت تخت و تشک خواب
- ۵-۶- کیفیت وسایل و تجهیزات خواب
- ۵-۷- گرمایش ، سرمایش و تهویه هوا
- ۵-۸- روشنایی
- ۵-۹- پنجره‌ها
- ۵-۱۰- کیفیت پرده‌ها
- ۵-۱۱- کیفیت کف پوش
- ۵-۱۲- مبلمان اتاق
- ۵-۱۳- یخچال
- ۵-۱۴- تلویزیون
- ۵-۱۵- رادیو
- ۵-۱۶- تلفن ها
- ۵-۱۷- لوازم تحریر
- ۵-۱۸- سشوار
- ۵-۱۹- سوئیت‌ها
- ۵-۲۰- متفرقه

۶- سرویسهای بهداشتی ، زیردوشی‌ها ، تسهیلات متصل به اتاق خواب‌ها

- ۶-۱- کیفیت کلی در انواع حمامها
- ۶-۲- نظافت و پاکیزگی حمامها
- ۶-۳- وسایل حمام
- ۶-۴- حوله‌ها و لوازم آرایشی بهداشتی
- ۶-۵- حمام‌ها و سرویسهای بهداشتی اتاقها
- ۶-۶- تعداد حمام‌ها و دسترسی
- ۶-۷- لگن دستشویی
- ۶-۸- اتاق خواب و توالت‌ها
- ۶-۹- تعداد توالت‌ها
- ۶-۱۰- دسترسی به توالت‌ها

۷- کیفیت غذا

۷-۱- کیفیت کلی غذای میهمان

۸- فضاهای عمومی

۸-۱- کیفیت کلی

۸-۲- محوطه‌ی پذیرش

۸-۳- خدمات عمومی

۸-۴- رستوران‌ها

۸-۵- نمازخانه

۸-۶- محل نشیمن (لابی)

۸-۷- گرمایش ، سرمایش ، روشنایی و تهویه

۸-۸- راهروها و راه پله‌ها

۸-۹- آسانسورها

۸-۱۰- تلفن عمومی

۸-۱۱- توالت های عمومی

۹- شرایط عمومی

۹-۱- مقررات الزامی

۹-۲- ایمنی و امنیت

۹-۳- محل پارک اتومبیل (پارکینگ)

۹-۴- محوطه ها و فضای سبز

۹-۵- پیوست‌ها یا ساختمانهای جانبی

۹-۶- نیروی انسانی و آموزش

۱۰- هتل‌های میراثی

مقدمه:

این مجموعه شامل حداقل شرایط استاندارد کیفیت خدمات در هتل‌ها می باشد. این شرایط بر مبنای نیازها و انتظارات مشتریان تنظیم شده است. استانداردهای آورده شده در این مجموعه به طور کلی، حد انتظار در هر سطح از درجه را مشخص می‌سازد. اما خدمات موجود در هتل‌ها و سطح کیفی آنها منحصر به این استانداردها نیست و اینگونه واحدها می‌توانند استاندارد کیفیت خدمات خود را فراتر از این استانداردها تعیین نمایند.

حداقل شرایط لازم برای استاندارد هتل‌ها

حداقل شرایط لازم برای درجه بندی یک هتل در یکی از سطوح درجات، دارا بودن سطحی از خدمات و تسهیلات است که می‌بایست در آن واحد به میهمانان عرضه شود. هتل‌ها در این دستورالعمل در پنج سطح به شرح زیر درجه بندی می‌شوند. یک ستاره، دو ستاره، سه ستاره، چهار ستاره و پنج ستاره حداقل شرایط لازم برای هر یک از هتل‌ها در پائین ترین سطح که یک ستاره خواهد بود، در زیر آورده شده است.

- رعایت حداقل سطح کیفی در قسمت‌های مختلف واحد
- یک هتل معمولاً حداقل ۸ اتاق خواب را داراست.
- ۷۵٪ اتاق خواب‌ها با حمام یا تسهیلات خصوصی
- وجود محلی برای صبحانه خوری که متناسب با ظرفیت هتل طراحی شده باشد.
- وجود سیستم سرمایش و گرمایش قابل کنترل در اتاق خواب‌ها

ارزیابی امتیازات

هر یک از موارد خدمات، تجهیزات، فضاهای موجود، نیروی انسانی و ... در هتل مورد ارزیابی قرار می‌گیرد و امتیازی را متناسب کسب می‌نماید. در فرایند ارزیابی، امتیازاتی از صفر تا ۱۰ ممکن است به هر یک از موارد ارزیابی تعلق گیرد. این امتیاز بر اساس سطح کیفی و مطلوبیت مورد ارزیابی تعیین می‌شود.

در هتل‌های یک ستاره حداقل کسب امتیاز یک برای هر مورد الزامی است و حداقل میانگین مجموع امتیازات در این سطح از درجه نباید کمتر از ۲ باشد.

در هتل‌های دو ستاره حداقل کسب امتیاز ۳ برای هر مورد الزامی است و حداقل میانگین مجموع امتیازات در این سطح از درجه نباید کمتر از ۴ باشد.

در هتل‌های سه ستاره حداقل کسب امتیاز ۵ برای هر مورد الزامی است و حداقل میانگین مجموع امتیازات در این سطح از درجه نباید کمتر از ۶ باشد.

در هتل‌های چهار ستاره حداقل کسب امتیاز ۷ برای هر مورد الزامی است و حداقل میانگین مجموع امتیازات در این سطح از درجه نباید کمتر از ۸ باشد.

در هتل‌های پنج ستاره حداقل کسب امتیاز ۹ برای هر مورد الزامی است.

برای اینکه هتلی از لحاظ درجه ارتقاء یابد می‌بایست کیفیت خدمات ارائه شده به میهمان را تا حد قابل قبول این استانداردها بالا ببرد و مجموعه‌ای از تسهیلات و خدمات مورد انتظار را فراهم کند. بدیهی است که کیفیت خدمات اساسی دارد اما مشتری‌ها انتظار دارند که سطح خدمات و مجموعه تسهیلات در هتل‌ها با درجات بالاتر به تناسب درجه افزایش یابد.

سطح امتیازات	درجه
حداقل کسب امتیاز یک برای هر مورد الزامی است و حداقل میانگین مجموع امتیازات در این سطح از درجه نباید کمتر از ۲ باشد.	یک ستاره *
حداقل کسب امتیاز ۳ برای هر مورد الزامی است و حداقل میانگین مجموع امتیازات در این سطح از درجه نباید کمتر از ۴ باشد.	دو ستاره **
حداقل کسب امتیاز ۵ برای هر مورد الزامی است و حداقل میانگین مجموع امتیازات در این سطح از درجه نباید کمتر از ۶ باشد.	سه ستاره ***
حداقل کسب امتیاز ۷ برای هر مورد الزامی است و حداقل میانگین مجموع امتیازات در این سطح از درجه نباید کمتر از ۸ باشد.	چهار ستاره ****
حداقل کسب امتیاز ۹ برای هر مورد الزامی است.	پنج ستاره *****

همه‌ی هتل‌ها باید مقررات الزامی را رعایت کنند. ارزیابی هتل‌ها در پنج مورد صورت خواهد گرفت:

۱- امور ساختمانی، تاسیساتی هتل و متعلقات آن

۲- امور خدمات و تجهیزات هتل

۳- امور ایمنی ، بهداشت و پایداری

۴- امور غذایی و اشریه

۵- امور مدیریت ، نیروی انسانی و آموزش

در ارزیابی امتیازات ، در مجموع امتیازات داده شده می بایست نسبت زیر رعایت گردد.

الف) امور ساختمانی و تاسیساتی و موارد مربوط به آن ۳۰٪ از کل امتیازات

ب) امور مربوط به نوع و سطح سرویس و خدمات و تجهیزات و موارد مربوط به آن ۵۰٪ از

کل امتیازات

ج) امور مربوط به مدیریت ، نیروی انسانی و آموزش ۲۰٪ از کل امتیازات

۱- شرایط کلی

کیفیت کلی

<p>واحد اقامتی می‌تواند ۱۰-۸ اتاق خواب داشته باشد. محوطه‌ی عمومی آن محدود و خدمات و تسهیلات محدودی از غذا و آشامیدنی را دارد.</p> <p>ممکن است خدمات غیر رسمی صورت گیرد که اغلب توسط خانواده و یا صاحب هتل در فضای خانوادگی اداره می‌شود.</p> <p>دکور، وسایل و لوازم ممکن است بیشتر کیفیت لوازم خانگی را داشته باشد تا فضایی که معمولاً در هتل و مراکز اقامتی وجود دارد.</p> <p>به طور کلی، حداقل شرایط قابل قبول پاکیزگی و بهداشت باید رعایت شود. وسایل و تجهیزات سالم و قابل استفاده باشد.</p>	<p>۱ ستاره *</p>	
<p>ممکن است هتل کوچک و یا متوسط باشد، مثلاً ۲۰ اتاق خواب، احتمالاً با محوطه‌ی عمومی محدود اما با اتاق خواب‌هایی بهتر و راحت‌تر از هتل‌های یک ستاره.</p> <p>اغلب هتل توسط صاحب آن و به صورت خانوادگی اداره می‌شود.</p> <p>ممکن است در آن امکانات هتل‌های رسمی هم باشد، مجموعه‌ای از خدمات و تسهیلات در واحد اقامتی عرضه می‌شود که شامل غذا و آشامیدنی نیز هست.</p> <p>دکور، لوازم، تجهیزات و اثاث آن کمتر شبیه لوازم خانگی است که در هتل‌های یک ستاره دیده می‌شود.</p> <p>خدمات و برخورد با میهمان از طرف مدیریت و کارکنان، به صورت رسمی ارائه می‌شود و کارکنان هتل به وظایف خود آشنا هستند.</p>	<p>دو ستاره **</p>	<p>حداقل شرایط لازم</p>
<p>ممکن است هتل‌های با اندازه‌های متوسط، با ۳۰ اتاق خواب، با خدمات و تسهیلات و کیفیت بهتر از متعارف در هتل‌های یک ستاره و دو ستاره دیده شود.</p> <p>تاسیسات و مراکز اقامتی کوچکتر هم می‌توانند کیفیت و خدمات هتل سه ستاره را عرضه نمایند.</p> <p>دسترسی‌های عمومی بهتر در فضاهای داخلی ساختمان وجود دارد. در مناطق خارج از شهر و حاشیه شهرها معمولاً فضای محوطه‌ی عمومی و اتاق خواب‌ها بزرگتر است.</p> <p>مدیریت و کارکنان ظاهر مرتب و رسمی دارند و آموزش‌های لازم را در خصوص وظایف خود دیده‌اند.</p> <p>کارکنان در سطح بالاتری از نظر آگاهی نسبت به کارکنان هتل‌های دو و یک ستاره هستند و معمولاً در اینگونه واحدهای اقامتی تاکید بیشتری بر کیفیت خدمات و راحتی میهمان نسبت به درجات پائین‌تر وجود دارد.</p>	<p>سه ستاره ***</p>	

<p>در این نوع هتل‌ها ارائه سرویس با کیفیت بالا با استفاده از مجموعه‌ای از تسهیلات و خدمات مورد نظر میهمنان است. اینگونه هتل‌ها معمولاً فضاهای وسیعتری دارند. ولی هتل‌های کوچکتر می‌توانند با تجهیزات لوکس‌تر و بهتر با بالا بردن سطح کیفی خدمات انتظارات میهمنان از یک هتل چهار ستاره را برآورده نمایند .</p> <p>هتل‌های چهار ستاره فضاهای عمومی خیلی خوبی دارند.</p> <p>اولویت استفاده از تسهیلات فضاهای عمومی هتل با میهمنان مقیم هتل است. در صورت وجود ظرفیت بیشتر ارائه خدمات در این فضاها به سایر مشتریان مانعی ندارد.</p> <p>اتاق خواب‌ها آسایش بیشتر و کیفیت بهتری را نسبت به هتل‌های سه ستاره عرضه می‌کنند.</p> <p>ساختار ارائه خدمات حرفه‌ای بوسیله کارکنان حرفه‌ای و یونیفورم پوش در هتل وجود دارد.</p> <p>وجود بخش غذایی و اشربه در سطح و کیفیت بالا و تاکید و برخورد جدی نسبت به تهیه ی غذا و آشامیدنی با تامین کیفیت مطلوب غذا و آشامیدنی</p> <p>با توجه به محل و سبک کار و نوع مشتریان ، فضاهایی مانند فضای کنفرانس و ضیافت ، مرکز تجاری ، بهداشت ، تفریح ، ورزشی باید باشد.</p> <p>فضای دیگری غیر از رستوران اصلی برای غذا خوردن باید وجود داشته باشد.</p>	<p>۴</p> <p>ستاره</p> <p>***</p>	
<p>این مراکز اقامتی با تاسیسات لوکس ، بزرگ و با رعایت استانداردهای بالاتر بین المللی ، تسهیلات بیشتر نسبت به چهار ستاره خدمات مورد نیاز میهمنان و سرویس غذا و آشامیدنی را ارائه می‌نماید.</p> <p>مرکز اقامتی بزرگ و لوکس مجموعه‌ای از تسهیلات اضافه را ارائه می‌کند.</p> <p>خدمات عالی ، توجه مشتری را به حضور کارکنان آموزش دیده جلب می‌کند.</p> <p>وضع ظاهر هتل استانداردهای بین المللی را برای این صنعت نشان می‌دهد.</p>	<p>۵</p> <p>ستاره</p> <p>***</p>	

۱-۱- پاکیزگی (همچنین نگاه کنید به اتاق خواب‌ها: خانه داری و کیفیت رختخواب)

رعایت بهداشت و پاکیزگی در کلیه سطوح از درجه الزامی است و عدم رعایت پاکیزگی و بهداشت در هیچ یک از سطوح درجه قابل قبول نمی باشد. در زمان ارزیابی، کارشناس ارزیاب اجازه اغماض و چشم پوشی در اینگونه موارد را ندارد.

استاندارد بالایی از پاکیزگی باید در تمام هتل وجود داشته باشد. پاکیزگی هتل، بدون در نظر گرفتن تعداد ستاره‌های هتل، اهمیت زیادی برای مصرف کننده دارد، البته استاندارد بالای پاکیزگی برای همه‌ی سطوح درجه مهم است و نباید از یک ستاره به درجات بالاتر تغییر کند.

توجه خاص به حمام‌ها، دوش‌ها و دستشویی‌ها، خاصه وسایل و مکانهایی که ارتباط مستقیم با میهمان پیدا می‌کنند، شامل:

- رختخواب، حوله‌ها
- حمام‌ها، دوش‌ها، لگن دستشویی و توالت
- کف‌ها و محل نشیمن
- ظروف، کارد و چنگال و ظروف شیشه‌ای

هر چه درجه هتل بالاتر باشد، توجه به جزئیات در پاکیزگی و بهداشت بیشتر مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. پاکیزگی سطوح دور از دید میهمان، مانند بالای دربها و پنجره‌ها، گوشه‌ها و کنج‌ها، زیر تختخوابها و سایر وسایل و ... توسط ارزیاب کنترل خواهد شد. رعایت بهداشت در فضاهایی از قبیل آشپزخانه، رستوران، لاندری، انبار مواد غذایی و مصرفی، فضاهای عمومی، سرویسهای بهداشتی و غیره مطابق دستورالعملهای بهداشتی این اماکن، الزامی است.

جلب اعتماد میهمان در امر پاکیزگی و بهداشت بسیار مهم است. به عبارت دیگر کارکنان باید طوری رفتار کنند که میهمان از رعایت موازین بهداشتی در واحد اقامتی مطمئن شود و نیز از انجام هر گونه رفتاری که موجب ایجاد شک و تردید در ذهن میهمان بشود، خود داری گردد.

۱-۲- خدمات کلی

کیفیت کلی		حداقل شرایط لازم
<p>همه‌ی میهمانان به شیوه‌ای دوستانه ، کارآمد و مودبانه پذیرفته می‌شوند. همه‌ی امور مربوط به رزرواسیون و سوالات ، درخواست‌ها ، نامه نگاری‌ها و شکایت بازدید کنندگان با رفتاری مودبانه و فوری پاسخ داده می‌شود. مدیریت و کارکنان اطلاعات کاملی درباره‌ی هتل ، جاذبه‌های محلی و رویدادها دارند. خدمات باید به طور شایسته ارائه شوند. مهارت‌های فنی می‌تواند محدود باشد. تلفن‌های ورودی میهمانان باید به شیوه‌ای مطلوب وصل شود. مسئول مربوط به این کار آموزش لازم را دیده باشد.</p>	یک ستاره *	
<p>در این سطح باید نشانه‌های بیشتری از برخورد حرفه‌ای در لباس و مهارت‌های فنی به چشم بخورد. خدمات می‌تواند با تعداد محدود کارکنان و یا به طور خاص توسط صاحبان هتل انجام شود.</p>	دو ستاره **	
<p>خدمات رسمی تر ، با سطح بالاتری از مهارت کارکنان وجود دارد. مدیریت و کارکنان حضور رسمی‌تر و آراسته تری دارند و معمولاً کارکنان لباس رسمی می‌پوشند. مهارت‌های فنی و اجتماعی پاسخگوی نیازها و درخواست‌های میهمان است. مسئول پذیرش باید حداقل به یک زبان از زبانهای زنده‌ی دنیا مسلط باشد.</p>	سه ستاره ***	
<p>کارکنان با لباس رسمی و با نظارت مدیریت حضور دارند. مهارت‌های فنی و اجتماعی با استاندارد بسیار بالا ، پاسخگوی نیازها و درخواست‌های میهمان است.</p>	چهار ستاره ****	
<p>از کارکنان مجرب در قسمت‌های مختلف هتل استفاده شده است. مدیریت بر کارکنان و نظارت بر کلیه قسمت‌ها وجود دارد. وجود وظایف دوگانه برای کارکنان نشان می‌دهد که هتل در این سطح از درجه قرار ندارد. صرف نظر از شیوه‌ی خدمات ، مهارت‌های فنی و اجتماعی نشان دهنده وجود نظم فوق العاده در این سطح از درجه است.</p>	پنج ستاره *****	

۲- خدمات - توجه به میهمان

۲-۱- شرایط کلی پذیرش میهمان

قسمت پذیرش در ابتدای ورودی هتل ، در بهترین مکان در معرض دید قرار دارد. پیش خوان و دکوراسیون آن باید با توجه به درجه هتل و تعداد مراجعین طراحی شود. کارکنان این قسمت باید کاملاً به وظایف خود آشنا باشند. تابلوهای راهنما با توجه به قسمتهای موجود از قبیل تابلوهای پذیرش ، اطلاعات ، صندوق و تلفن در محل مناسب نصب شود. پذیرش باید مجهز به رایانه ، صندوق امانات و سایر تجهیزات مورد نیاز باشد.

کیفیت کلی		حداقل شرایط لازم
صاحب هتل یا کارکنان در طول روز و شب آماده‌ی پذیرش میهمان هستند (معمولاً از پیش از صبحانه تا دیر وقت شب) این وظیفه را مدیریت یا کارکنان با صلاحیت دیگر هم می‌توانند برعهده بگیرند. در حداقل زمان ، میهمان‌ها به اتاق هایشان راهنمایی شوند و یا پاسخ مناسب به میهمان داده شود. پاسخگویی به درخواست میهمان بر هر وظیفه‌ی دیگری در بخش پذیرش اولویت دارد. رعایت استانداردها و توجه به مسافر در این قسمت بسیار مهم است ، چون قسمت پذیرش اولین و آخرین نقطه‌ی برخورد مسافر با هتل است.	یک ستاره *	
مانند هتل یک ستاره	دو ستاره **	
یک نفر به عنوان مسئول پذیرش وجود داشته باشد. گاهی یکی از کارکنان می‌تواند این وظیفه را انجام دهد. هیچگونه تاخیری در کارها قابل قبول نیست. در مواقعی که مراجعین قسمت پذیرش زیاد است ، حضور مسئول پذیرش در کنار کارکنان پذیرش الزامی است. تسهیلات موجود در هتل برای میهمان توضیح داده می‌شود. میهمانان مستقیم به اتاقهایشان راهنمایی می‌شوند.	سه ستاره ***	
قسمت پذیرش به صورت ۲۴ ساعته (شبانه روزی) فعال است. کارکنان قسمت پذیرش از لباس رسمی و متحدالشکل استفاده می‌کنند. تسویه حساب میهمان بلافاصله پس از درخواست او انجام می‌شود. کارکنان قسمت پذیرش آموزش دیده‌اند و حضوری حرفه‌ای دارند. سطح شناخت کارکنان نسبت به کار و وظایفشان ، در نحوه عملکرد آنها مشهود است. تلاش شود تا میهمانان با تسهیلات هتل آشنا شوند. اطلاعات کافی در اختیار میهمان قرار می‌گیرد.	چهار ستاره ****	

<p>گروه کارکنان در قسمت پذیرش آموزش دیده و مجرب هستند. میهمان ورودی با همراهی یکی از کارکنان قسمت پذیرش به اتاق هایشان راهنمایی می‌شوند. همواره خدمات چندزبانه در خدمت نیازهای مشتریان هتل است.</p>	<p>۳ ستاره ***</p>	
---	----------------------------	--

۲-۲- رزرواسیون و قیمت ها

کیفیت کلی		
<p>خدمات ساده‌ی رزرواسیون برای مسافران توضیح روشنی درباره‌ی قیمت‌های مربوط به مرکز اقامتی ، غذا و نوشابه ، هزینه‌ی خدمات ، مالیات و اضافه بها ، ساعت‌های کار ، برنامه‌های تازه ، برنامه ریزی‌های انجام شده ، رویدادها و احتمالاً ممنوعیت مواردی که موجب مزاحمت میهمانان دیگر می‌شود و مقررات مربوط به خانه داری (مثلاً ممنوعیت دخانیات و عدم اجازه‌ی ورود حیوانات خانگی) ترجیحاً موارد بالا در « واچر» قید شود. تلاش شود تا نشانی دقیق هتل ، محدوده‌ی تسهیلات پارک اتومبیل و غیره برای مسافر توضیح داده شود. توضیح قبلی به مسافر در صورت تعطیلی رستوران ، و یا ضرورت رزرواسیون در صورتی که هزینه‌ای برای خدمات اضافه یا تسهیلات وجود دارد و نیز شرایط باطل کردن رزرواسیون برای میهمان توضیح داده شود. به مسافران باید اطمینان داده شود که رزرواسیون آنها دقیق ثبت شده است. تاثیر برخورد اولیه در همه‌ی سطوح از درجه بسیار مهم است. حداقل نام ، نشانی ، شماره تلفن تماس میهمان در زمان رزرواسیون ثبت شود. ارتباط با مسافر چه شفاهی و چه نوشتاری باید مودبانه ، حرفه‌ای و کارآمد باشد.</p>	<p>۱ ستاره *</p>	<p>حداقل شرایط لازم</p>
<p>مثل هتل یک ستاره</p>	<p>دو ستاره **</p>	
<p>مثل هتل یک ستاره</p>	<p>سه ستاره ***</p>	

ممکن است بخش ویژه‌ای برای رزرواسیون ایجاد شده باشد و نیز رزرواسیون با روندی کاملاً رسمی صورت پذیرد.	چهار ستاره ****	
بخش خاص رزرواسیون و پذیرش با روند کاملاً رسمی رزرواسیون وجود دارد. برخی از کارکنان آشنا به چند زبان، سطح بالایی از توجه به میهمان در برخوردها و ارتباط تلفنی دیده می‌شود.	پنج ستاره *****	

۲-۳- تسویه حساب میهمان

کیفیت کلی		
جزئیات حساب‌های مسافر به صورت چاپی یا نوشته‌ی خوانا به او داده شود. ارائه‌ی حساب‌ها به میهمان تا از جزئیات هزینه‌ها مطمئن شود. توجه خاص به دقیق بودن حساب‌ها. نوع و هزینه‌ی خدمات اضافی به صورت شفاف توضیح داده شود.	یک ستاره *	حداقل شرایط لازم
مثل هتل یک ستاره	دو ستاره **	
صورت حساب میهمان به طور مداوم به روز شود.	سه ستاره ***	
مثل هتل سه ستاره	چهار ستاره ****	
صورت حساب با جزئیات روشن در پاکت و یا در پوشه به میهمان تحویل داده می‌شود. شیوه‌ای برای اطلاع مسافر از صورت حساب خود در هر لحظه‌ای که بخواهد در هتل وجود داشته باشد.	پنج ستاره *****	

۲-۴- خدمات حفظ و نگهداری و باربری

کیفیت کلی		حداقل شرایط لازم
کمک کردن به جابجایی وسایل در صورت لزوم در طول روز و شب جا بجایی وسایل توسط هرکدام از کارکنان یا استفاده از چرخ دستی قابل قبول است. صندوق امانات باید در قسمت پذیرش وجود داشته باشد. میهمانان می توانند امانات خود را به پذیرش تحویل و رسید دریافت کنند.	یک ستاره *	
مثل هتل یک ستاره	دو ستاره **	
مکان مناسبی برای نگهداری و حفظ وسایل اضافی میهمان پیش بینی شود و نیز در صورتی که میهمان اتاق را تخلیه کرده باشد و یا چند ساعت زودتر (قبل از آماده شدن اتاق) به هتل مراجعه نماید، باید بتواند وسایل خود را به صورت امانت به این قسمت تحویل دهد. برای این خدمت هزینه اضافی دریافت نخواهد شد. در صورتی که صندوق مناسب در اتاقها تعبیه شده باشد، در ارزیابی امتیازات بسیار موثر است اما نصب این صندوقها در این سطح از درجه در اتاق اجباری نیست. می توان تعدادی از آنها را در محل پذیرش برای استفاده میهمانان پیش بینی کرد.	سه ستاره ***	
نصب صندوق در داخل اتاقها الزامی است. طرز استفاده از آنها باید در اختیار میهمان قرار گیرد. خدمات باربری در صورت نیاز توسط کارکنان با لباس رسمی (یونیفرم) انجام می شود. هنگام ورود و خروج برای حمل وسایل به میهمان کمک می شود. همواره باربر شب وجود دارد. وجود دربان الزامی است.	چهار ستاره ****	
خدمات باربری توسط کارکنان با لباس رسمی (یونیفرم) صورت می گیرد. حمل وسایل در هنگام ورود و خروج میهمان به شکل درست و بدون تاخیر صورت می گیرد. خوش آمد گویی توسط دربان در ورودی هتل صورت می پذیرد.	پنج ستاره *****	

۵-۲- خدمات رساندن پیغام

کیفیت کلی		حداقل شرایط لازم
امکان گرفتن پیغام ها وجود دارد. این کار را می توان به شیوه های غیر رسمی انجام داد. می توان برای افراد پیغام گذاشت این خدمت در بخش پذیرش ارائه می شود. اطلاعات مناسب مربوط به سفر و اطلاعات محلی به شیوه ی درستی (مثلاً روی پیشخوان و یا در فولدر اتاق) ارائه شوند.	یک ستاره *	
مثل هتل یک ستاره	دو ستاره **	
گرفتن پیغام و رساندن آن به شیوه های رسمی و بوسیله فرمهایی که برای این کار طراحی شده انجام می شود.	سه ستاره ***	
باید به سرعت پیغامها را به میهمان و یا به اتاق های آنان رساند. از سیستم های تلویزیون مدار بسته interactive TV و یا Voice mail می توان برای رساندن پیغامها استفاده کرد. میهمان می تواند درخواست روزنامه نماید.	چهار ستاره ****	
خدمات کامل دریافت و رساندن پیغام فراهم است. با توجه به موقعیت و شیوه ی کار هتل ، خدمات متفاوتی ارائه می شود که می تواند برخی و یا تمام وظایف زیر را شامل شود: رزرو بلیط تئاتر ، گردش های تفریحی و بازدید از اماکن دیدنی ، رزرو تاکسی ، ارائه خدمات پارکینگ ، برنامه ی سفر و غیره	پنج ستاره *****	

۳- رستوران

برای ارائه خدمات مربوط به رستوران فضاهای مناسب و استاندارد باید پیش بینی شده باشد. کلیه فضاها، تاسیسات، امکانات و تجهیزات لازم از قبیل آشپزخانه، سالن رستوران، انبار مواد غذایی، آبدارخانه، سردخانه های زیر صفر و بالای صفر، سیستم دفع فاضلاب، سیستم گرمایش، سرمایش و تهویه، وسایل، ظروف و میز و صندلی و ... با توجه به ظرفیت مورد نیاز واحد با رعایت استانداردهای مربوطه باید پیش بینی شده باشد. در هر صورت اگر رستوران وجود دارد رعایت استانداردها الزامی است.

کیفیت کلی		حداقل شرایط لازم
حداقل یک محوطه‌ی غذاخوری هرروز برای خوردن صبحانه به روی میهمانان باز باشد.	۱ ستاره *	
محوطه‌ی غذاخوری می‌تواند شامل: رستوران، ناهارخوری، بوفه و اغذیه فروشی و دیزی سرا باشد. در صورت نبود ناهار در موقع انجام رزرواسیون باید موضوع را به میهمان اطلاع داد. درچنین مواردی، مجموعه‌ای از غذاهای سبک (مثلاً سوپ یا ساندویچ) و نوشابه باید در دسترس باشد. در صورتی که رستورانی در خارج از هتل طرف قرارداد است باید جزو برنامه هتل برآورد شود و رعایت این استانداردها نیز برای آن رستوران الزامی است. رستورانی که خارج از هتل قرار دارد در صورتی مورد قبول است که: - دسترسی به آن آسان باشد (حداکثر ۲۵۰ متر فاصله، ترجیحاً دارای چتر در روزهای بارانی باشد). - امکان سفارش غذای سبک و نوشابه برای میهمانان در هتل وجود داشته باشد. - هتل مسئولیت نظارت بر کیفیت محوطه، غذا و خدمات رستوران را بر عهده دارد. - حداقل یک محوطه‌ی غذاخوری برای صبحانه‌ی روزانه و شام وجود داشته باشد. - در صورت وجود امکانات مناسب، ارائه خدمات غذا و نوشابه در اتاق (Room Service) قابل قبول است.	دو ستاره **	
رستوران یا ناهارخوری برای صرف صبحانه و غذا برای میهمانان دایر باشد. غذاخوری کارکنان باید به صورت جداگانه پیش بینی شود. دیزی سرا، کبابی و یا غذاخوری سنتی به جای رستوران قابل قبول است. فضای رستوران باید متناسب با تعداد میهمانان و مشتریان پیش بینی شود. فضای مناسب با تجهیزات کافی برای آشپزخانه رستوران و قسمت آماده سازی بسیار مهم است.	سه ستاره ***	

<p>حداقل یک رستوران باید برای میهمانان وجود داشته باشد. این رستوران جدا از غذاخوری کارکنان است. خدمات و سرویس با رعایت جزئیات ارائه می شود.</p>	<p>۴ رستوران *** *** ***</p>	
<p>حداقل یک رستوران برای میهمانان و مشتریان هتل برای همه‌ی وعده‌ها غذا دایر است. یک رستوران دیگر نیز با غذاهای ویژه باید دایر باشد. در رستوران هتل پنج ستاره انتظار بر ارائه‌ی خدمات رسمی است.</p>	<p>۳ رستوران *** *** ***</p>	

۳-۱- خدمات غذا و نوشابه

کیفیت کلی		حداقل شرایط لازم
کارکنان در قسمت غذا و نوشابه مودبانه و با رعایت استاندارد مناسبی از توجه به میهمان ارائه سرویس می نمایند. تعداد کارکنان باید با تعداد میهمانان متناسب باشد و از این لحاظ نباید کمبودی احساس شود.	یک ستاره *	
کارکنان رستوران به وظایف خود آشنا هستند و شناخت معقولی از خوراکی‌ها و نوشیدنی داشته باشند.	دو ستاره **	
کارکنان سطح مناسبی از آموزش در باره غذا و نوشابه را طی کرده اند و در نحوه سرویس دهی این دانش و آگاهی را به نمایش می‌گذارند و خدمات کارآمدی را عرضه می‌کنند. کارکنان رستوران اطلاعات مناسبی در باره غذاهای موجود دارند و باشیوه‌های مناسبی پذیرایی می‌کنند. کارکنان قسمت نوشیدنی ها می‌توانند با مهارت و به نحو مطلوب انواع نوشیدنی‌های سرد و گرم را تهیه کنند.	سه ستاره ***	
کارکنان سطح بالایی از دانش و مهارت حرفه‌ای را در کارشان ارائه می‌کنند. برخورد مناسب کارکنان ، مثل استقبال سریع از میهمانان و مستقر کردن آنها کارکنان مودب و آشنا به حرفه خود ، استاندارد بالایی از توجه به مشتری را به نمایش می‌گذارند.	چهار ستاره ****	
کارکنان مهارت‌های خدمات را به نحو بسیار عالی به نمایش می‌گذارند و شناخت جدی نسبت به غذا و نوشیدنی سرد و گرم از خود نشان می‌دهند. شناخت آنها تا مرحله ترکیب و تهیه اغذیه و اشربه هم گسترش می‌یابد. در رستوران تخصص و شناخت کافی نسبت به مواد غذایی به چشم می‌خورد. کارکنان مودب و مجرب استاندارد بالایی از توجه به میهمان به نمایش می‌گذارند.	پنج ستاره *****	

۲-۳- خدمات نوشیدنی‌های سرد و گرم

کیفیت کلی		حداقل شرایط لازم
نوشیدنی‌های سرد و گرم برای میهمان سرو شود.	یک ستاره *	
مانند یک ستاره	دو ستاره **	
مجموعه‌ی متنوعی از نوشیدنی‌ها در سالن موجود باشد. نوشیدنی باید در تمام طول روز و شب‌ها قابل دسترس برای میهمانان باشد.	سه ستاره ***	
مثل هتل سه ستاره پذیرائی به صورت رسمی و با رعایت تمام جزئیات ارائه می شود.	چهار ستاره ****	
مثل هتل‌های چهار ستاره	پنج ستاره *****	

۳-۳- خدمات صبحانه

کیفیت کلی		حداقل شرایط لازم
صبحانه‌ی پخته شده یا صبحانه‌ی سبک در رستوران یا محل غذاخوری فراهم و ارائه شود. ارائه سرویس به صورت بوفه (سلف سرویس) نیز مورد قبول است به هرجهت بوفه باید با قاعده تنظیم شود. اگر بوفه استفاده می‌شود باید فضایی دوستانه و قابل استفاده پیدا کند. صبحانه در ساعات منطقی ارائه شود (نه یک ساعت خاص) و درعین حال برای کسانی که صبح زود از هتل می‌روند امکان خوردن صبحانه و نوشیدنی فراهم باشد. وقتی هزینه‌ی اضافی بابت صبحانه از مشتری دریافت می‌شود، قیمت‌ها باید دقیقاً توضیح داده شوند.	یک ستاره *	
مثل هتل یک ستاره	دو ستاره **	
اگر سلف سرویس نیست، باید فهرست غذا تهیه شود. صبحانه برای مشتریان غیر ساکن در هتل هم قابل دسترس باشد، البته در صورت وجود محدودیت در ظرفیت همیشه اولویت با میهمانان مقیم هتل است. صبحانه در ساعاتی منطقی ارائه شود (زمان آن کمتر از دو ساعت نشود) و نیز شامل ساعات‌های اصلی هشت تا نه صبح بشود.	سه ستاره ***	
شیوه‌ی سلف سرویس قابل قبول است اما در صورت درخواست خدمات کامل میز هم انجام شود. خدمات میزبانی به همراه نوشیدنی‌های گرم همواره باید فراهم باشد. صبحانه باید در مدت حدود دو ساعت فراهم باشد و از ساعت هشت تا نه صبح هم حتماً صبحانه موجود باشد.	چهار ستاره ****	
خدمات میزبانی صبحانه برای کسانی که نمی‌خواهند به صورت سلف سرویس مواد غذایی صبحانه را بردارند، فراهم است. فهرست غذا (Menu) باید ارائه شود.	پنج ستاره *****	

۴-۳- خدمات ناهار

کیفیت کلی		حداقل شرایط لازم
اختیاری است اما در صورت وجود ، رعایت حداقل استانداردها ، الزامی است.	یک ستاره *	
مثل هتل یک ستاره	دو ستاره **	
یک رستوران که خدمات ناهار ارائه می نماید وجود دارد. سطح کیفیت ارائه خدمات برای مشتریان خیلی مهم است. ناهار سبک ، غذاهای سبک و ساندویچ قابل دسترس برای مشتریان هتل و میهمانان دیگر که در رستوران صرف می شود.	سه ستاره ***	
ناهار در رستوران یا بوفه فراهم است. می توان از سلف سرویس یا خدمات میزبانی رستوران استفاده کرد. غذای سرد و گرم در دسترس باشد. تنوع غذا و نحوه ارائه آن نشان دهنده ارائه خدمات به صورت رسمی است. سطح خدمات در حد هتل چهار ستاره است.	چهار ستاره ****	
ناهار کامل و با کیفیت خیلی عالی در رستوران فراهم شود. غذاهای متنوع در رستوران ارائه می شود. میهمان فضای بسیار عالی و لوکس را به همراه حضور کارکنان حرفه ای احساس می کند.	پنج ستاره *****	

۳-۵- خدمات شام

کیفیت کلی		حداقل شرایط لازم
اختیاری است اما در صورت وجود ، رعایت حداقل استانداردها ، الزامی است.	یک ستاره *	
معمولاً شام می تواند مجموعه ای از غذاهای سرد و گرم باشد. وقتی فهرست غذا (Menu) موجود است ، میهمانان پیشاپیش می توانند از فهرست غذاها خبردار شوند و غذاهای جایگزین هم به سرعت آماده شود. فهرست غذا باید غذاهای جایگزین را هم شامل شود یا اینکه تعداد بیشتری غذا را شامل شود. برخی از غذاهای سبک و سرد برای کسانی که دیر وقت به هتل می آیند ، پیشاپیش آماده شود. می توان از میهمانان در باره ی غذا زودتر سوال کرد. به هر جهت میهمانانی که ترجیح می دهند بعد غذایشان را انتخاب کنند ، بایستی اصلاً تحت هیچ فشاری قرار نگیرند. از تازه واردین نباید خواسته شود که پیشاپیش غذایشان را انتخاب کنند. کاغذ فهرست غذا باید تمیز و با توضیحات دقیق ارائه شود.	دو ستاره **	
خدمات کامل شام باید فراهم باشد. ارائه ی فهرست غذا نمایانگر توجه عالی نسبت به جزییات شیوه ی کار و محتوا است. فهرست نوشیدنی ها چه از نظر کیفیت و چه از نظر تنوع باید عالی باشد. قابل قبول نیست که از میهمانان خواسته شود که در طول روز غذای شام را انتخاب کنند. میهمانان باید بتوانند بدون این که لازم باشد به قسمت نوشیدنی ها و یا پیشخوان غذا بروند ، غذایشان را سفارش دهند.	سه ستاره ***	
مجموعه ای از غذاهای سرد و گرم و فهرست کاملی از نوشیدنی ها فراهم شود. در هتل چهار ستاره می تواند بوفه باشد اما سرویس میزبانی هم حتماً باید وجود داشته باشد.	چهار ستاره ****	
کیفیت فهرست غذا (Menu) باید استاندارد بالایی داشته باشد. ارائه خدمات به صورت کاملاً رسمی و حرفه ای انجام می شود. نحوه ارائه خدمات و کیفیت آن نشان دهنده سطح کیفی بسیار عالی خدمات در هتل های پنج ستاره است.	پنج ستاره *****	

۳-۶- نوشیدنی‌های سرد و گرم و غذای سبک

کیفیت کلی		حداقل شرایط لازم
نوشیدنی‌های سرد و گرم در طول روز و شب در فضاهای عمومی برای میهمانان هتل در دسترس باشد. (حداقل از ساعت ۱۰ صبح تا ۱۰ شب) ممکن است لازم باشد که میهمانان از طریق پذیرش و یا قسمت نوشیدنی ها ، سفارش دهند. سفارش آنها باید در سینی و به سادگی در اختیارشان قرار داده شود	یک ستاره *	
مانند هتل یک ستاره	دو ستاره **	
حداقل ساندویچ و بیسکویت در دسترس باشد. تنوع نوشیدنی ها در ذائقه های مختلف در قسمت نوشیدنی ها وجود دارد. کارکنان در ارائه خدمات حرفه‌ای عمل می کنند. انتظار می‌رود که استاندارد خوبی از کار ارائه شود.	سه ستاره ***	
مجموعه‌ای از نوشیدنی‌ها و غذاهای سبک در تمام طول روز و شب ، قابل دسترس برای میهمانان باشد. باید خدمات بدون سفارش قبلی در قسمت نوشیدنی ها در اختیار میهمانان قرار گیرد. انتظار می‌رود استاندارد خوبی از خدمات با حضور کارکنان آموزش دیده و حرفه‌ای به نمایش گذاشته شود.	چهار ستاره ****	
پذیرایی عصرانه به صورت کامل انجام شود. خدمات با شیوه‌ای حرفه‌ای و رسمی و در سطح بالایی از کیفیت ارائه شود. در این بخش نیز نحوه ارائه خدمات و نوع تجهیزات استفاده شده سطح عالی از کیفیت را در هتل‌های پنج ستاره به نمایش می گذارد.	پنج ستاره *****	

۴- خدمات عمومی اتاق (Room Service)

۴-۱- خدمات غذا در اتاق (ارائه خدمات غذا و نوشیدنی به صورت Room Service)

کیفیت کلی		
<p>اختیاری است مگر در مواردی که میهمان به دلیل بیماری مجبور باشد در اتاق بماند. خدمات اتاق (Room Service) می‌تواند محدود باشد اما باید با دقت انجام شود.</p> <p>اگر سرویس ارائه غذا و نوشیدنی در اتاق وجود دارد، باید کیفیت غذا و نوشیدنی از نظر درجه حرارت، مطلوب باشد. سرد بودن غذا یا نوشیدنی که باید گرم ارائه شود و یا بالعکس قابل قبول نیست.</p> <p>در صورت ارائه این خدمت اتاق باید از نظر فضا و تجهیزات، امکان ارائه این سرویس را داشته باشد.</p>	<p>ستاره *</p>	<p>حداقل شرایط لازم</p>
<p>مثل هتل یک ستاره</p>	<p>دو ستاره **</p>	

<p>مجموعه‌ای محدودی از نوشیدنی‌های سبک و خوردنی در طول روز و شب حداقل تا پایان ساعت کار رستوران یا کافی شاپ فراهم است.</p> <p>در صورتی که خدمات اتاق (Room Service) ارائه می‌شود، موضوع به همراه مقررات مربوطه و شیوه بهره‌مندی از این خدمات به اطلاع میهمان برسد. قیمت‌ها و زمان‌های قابل دسترس و فهرست آن در فولدر اتاق وجود داشته باشد.</p> <p>در هر صورت ارائه یک سرویس مطلوب و با کیفیت قابل قبول مورد انتظار است.</p> <p>استفاده از میز آرایش و یا میز تحریر برای ارائه خدمات اتاق (Room Service) قابل قبول است.</p> <p>میهمانان می‌توانند با تلفن و یا کارت‌های درون اتاق سفارش غذا بدهند و از اتاق خارج نشوند.</p> <p>اقدام سفارش شده باید فوری و در سینی‌های جادار به اتاق آورده شود. خدمات باید سریع و شایسته انجام شود.</p>	<p>تسهیل‌کننده</p> <p>***</p>	
<p>نوشیدنی‌ها و غذاهای سبک در تمام ۲۴ ساعت شبانه روز در دسترس باشد.</p> <p>خدمات اتاق (Room Service) در صورت درخواست میهمان ارائه می‌شود. همه جزئیات مورد نیاز میهمان باید برای اطلاع او در دسترسش باشد.</p> <p>کیفیت مناسبی برای خدمات غذا خوردن در اتاق وجود داشته باشد. در صورت لزوم میز غذا خوری و صندلی فراهم شود و خدمات با چرخ دستی انجام پذیرد.</p> <p>سینی‌های مورد استفاده باید مناسب و قابلیت حمل همه‌ی اقلام را داشته باشند.</p> <p>از وسایل مناسب برای گرم ماندن غذا و حفظ کیفیت آن استفاده شود.</p> <p>مجموعه‌ای از سینی و چرخ دستی آماده وجود داشته باشد.</p> <p>بردن فوری سینی غذای خورده شده و سایر ظروف بنا به درخواست میهمان آنچه از اهمیت ویژه برخوردار است، این است که کارکنان به شیوه‌ای حرفه‌ای این خدمت را ارائه دهند و از رضایت میهمان در زمینه خدمت ارائه شده اطمینان حاصل شود.</p> <p>صبحانه کامل در هنگام صبح و گلچینی از غذاهای سرد و گرم در ساعت کار رستوران به این شیوه (Room Service) ارائه می‌شود. جزئیاتی که میهمان باید بداند و محدودیتهایی که در این سرویس ممکن است وجود داشته باشد به اطلاع میهمان برسد. این گونه اطلاعات را می‌توان در فولدر اتاق قرار داد.</p>	<p>چهار ستاره</p> <p>***</p>	

<p>نوشیدنی‌های سبک و مجموعه‌ای از غذاهای سرد و گرم در تمام ۲۴ ساعت شبانه روز در دسترس است.</p> <p>مکانیزم رسمی برای انجام خدمات اتاق (Room Service)، شامل فهرستی که در همه‌ی اتاق‌ها فراهم می‌شود و کارکنان مخصوص خدمات اتاق (Room Service) با سطح بالایی از مهارت وجود داشته باشد. ارائه‌ی این خدمات چه با سینی یا چرخ دستی و یا میز حائز استاندارد بالایی از کیفیت باشد.</p> <p>خدمات فوری، حرفه‌ای و شایسته انجام شوند.</p> <p>نحوه ارائه سرویس و سطح تسلط کارکنان به وظایف خود، نشان دهنده بالا بودن کیفیت در هتل‌های پنج ستاره است.</p>	<p>پنج ستاره</p> <p>*****</p>
--	-------------------------------

۲-۴- تلفن بیداری صبح (سرویس بیدار شدن میهمان)

کیفیت کلی		حداقل شرایط لازم	
<p>امکان تنظیم تلفن برای بیدار شدن در صبح زود برای میهمان مهیا باشد یا اینکه وسایلی مناسب برای این کار در اختیار میهمان قرار گیرد. در هر صورت راهنمای استفاده از این وسایل در اتاق موجود باشد.</p> <p>از روشهای مناسب دیگر هم می‌توان استفاده کرد. به عنوان مثال برخی از هتل‌ها در این سطح از درجه لیستی ایجاد نموده که در آن شماره اتاق و ساعت بیداری با قید تاریخ درج شده است و میهمان زمان بیداری خود را به پذیرش اطلاع می‌دهد. کارکنان پذیرش موظفند در رأس ساعت تعیین شده از طریق تلفن یا مراجعه به اتاق میهمان را بیدار نمایند.</p>	<p>یک ستاره</p> <p>*</p>		
<p>مثل هتل یک ستاره</p>	<p>دو ستاره</p> <p>**</p>		
<p>بیدار نمودن میهمان از طریق تلفن انجام می‌شود.</p>	<p>سه ستاره</p> <p>***</p>		
<p>سرویس تلفن‌های بیداری صبح زود باید همواره وجود داشته باشد. نباید انتظار داشت که میهمان خودش ساعت بیداری صبح زود را تنظیم کند. البته قابلیت تنظیم آن توسط میهمان نیز باید وجود داشته باشد. نحوه استفاده از این سرویس می‌بایست در فولدر اتاق توضیح داده شده باشد.</p>	<p>چهار ستاره</p> <p>****</p>		
<p>مثل هتل چهار ستاره</p>	<p>پنج ستاره</p> <p>*****</p>		

۳-۴- واکسی

کیفیت کلی		حداقل شرایط لازم
وسایل تمیز کردن کفش وجود داشته باشد. خدمات تمیز کردن کفش به صورت ماشینی و یا وسایل تمیز کردن کفش در دسترس قرار داده شود.	یک ستاره *	
مثل هتل یک ستاره	دو ستاره **	
مثل هتل یک ستاره	سه ستاره ***	
دستگاه تمیز کردن کفش در فضای عمومی که در معرض دید میهمان قرار گرفته باشد ، مهیا شود. مثلاً این وسیله را می توان در کنار آسانسور طبقات و لابی نصب کرد.	چهار ستاره ****	
علاوه بر هر نوع ماشین یا وسایلی که مهیاست ، خدمات واکسی هم باید در دسترس باشد.	پنج ستاره *****	

۴-۴- لباسشویی

کیفیت کلی		حداقل شرایط لازم
وجود خدمات لباسشویی اختیاری است. در صورتی که میز اتو و اتو در اتاق نباشد باید اعلام شود که این خدمات در هتل وجود دارد.	یک ستاره *	
مثل هتل یک ستاره	دو ستاره **	
خدمات لباسشویی باید حتماً در هتل ارائه شود. در صورتی که امکانات مربوط به این سرویس در هتل وجود ندارد ، می توان از مراکز ارائه این خدمات در خارج از هتل به صورت قراردادی استفاده کرد اما وظیفه و مسئولیت کنترل کیفیت خدمت ارائه شده بر عهده هتل می باشد. به عبارت دیگر کیفیت خدمت توسط هتل تضمین خواهد شد.	سه ستاره ***	
خدمات لباسشویی و خشکشویی باید حتماً در هتل مهیا باشد.	چهار ستاره ****	

<p>خدمات لباسشویی و خشکشویی و خدمات مربوط به آن به صورت کامل در هتل وجود داشته باشد. این خدمات و تحویل لباس میهمانان به صورت روزانه صورت بگیرد.</p>	<p>۳ ستاره</p>	
---	--------------------	--

۵- اتاق خوابها - آسایش میهمان

۱-۵- کیفیت کلی

کیفیت کلی		حداقل شرایط لازم
<p>کیفیت وسایل و امکانات رفاهی اتاق باید در حد قابل قبول باشد. اتاق با وسایل کاربردی با هدف ایجاد راحتی برای میهمان ، تجهیز شده باشد. تزئین اتاق و تناسب وسایل خیلی مهم است. معمولاً وسایل غیر جاگیر ولی کارا می تواند در ایجاد راحتی موثر باشد. وسایل سبک و راحت که در خدمت میهمان باشند ، درعین حال این وسایل قابلیتی بیش از وسایل خانگی داشته باشند. این وسایل را می توان با نظر کارشناس هتل تهیه کرد. هر اقدامی که موجب کاهش سر و صدا شود مثلاً کفهای کم سر و صدا یا استفاده از وسایل برقی بی صدا مانند یخچال و پنکه های کم سر و صدا باید انجام شود.</p>	<p>۱ ستاره</p>	
<p>وسایل هماهنگ ولی ساده قابل قبول است. دیوارهای مناسب و دارای تابلوهای نقاشی ، استفاده از تابلو در جاهای مناسب خاصه روی دیوارهای خالی</p>	<p>۲ ستاره</p>	
<p>وسایل با کیفیت خوب ، زیبا و چیدمان درست که با همدیگر هماهنگ و متناسب باشند. عدم استفاده از ملامین الزامی است. استفاده از وسایل مرغوب در تجهیزات اتاق و اتصالات و تزیینات از ورود سر و صدای مزاحم با استفاده از پنجره های دوجداره و دیوارهای ضخیم تر باید جلوگیری کرد. مگر اینکه هتل در محیطی کاملاً آرام و بی سر و صدا قرار داشته باشد.</p>	<p>۳ ستاره</p>	
<p>کیفیت بسیار خوب با استاندارد عالی وسایل و تناسب در تزیین اتاق تزئین دیوارها و پوشش آنها از کیفیت بسیار خوب برخوردار باشد. استفاده از وسایل با کیفیت بسیار خوب نشان دهنده سطح بالای یک هتل چهار ستاره است.</p>	<p>۴ ستاره</p>	

<p>کیفیت بسیار عالی با وسایل لوکس ، وسایل ، چیدمان و تزئین به صورت حرفه‌ای در اتاق قرار دارند.</p> <p>استفاده از تابلوهای نفیس روی دیوارها که با سبک چیدمان اتاق هماهنگ باشد.</p> <p>وسایل سنگین اتاق با بهترین کیفیت یا از وسایل عتیقه ولی سالم ، از بهترین وسایل چوبی و شیشه‌ای استفاده شده است. در هر صورت نمای داخلی اتاق از هر نظر بدون نقص و لوکس است.</p> <p>وسایل ساده اتاق با بهترین کیفیت و طراحی زیبا و چیدمانی که سبک خاص و کلی مرکز اقامتی را نشان می دهد.</p> <p>سر و صدای داخل و خارج از اتاق به حداقل برسد. می توان از شیشه‌های دو جداره استفاده کرد و نیز با استفاده از وسایل ساختمانی امکان جذب سر و صدای راهروها را در اتاق و سالن به حداقل رساند.</p>	<p>۳۰</p> <p>۳۰</p> <p>۳۰</p> <p>***</p> <p>***</p> <p>***</p>	
---	--	--

۲-۵- خانه داری

کیفیت کلی

حداقل شرایط لازم	۷ ستاره *	<p>اتاق خواب‌ها هر روز نظافت شده و تلاش می‌شود تا استاندارد بالایی از بهداشت و پاکیزگی رعایت شود. اتاقها باید تمیز و خوش بو باشند. خاصه اتاق‌هایی که افراد سیگاری در آنها اقامت کرده اند باید پاکیزه و هوای تمیز داشته باشد.</p> <p>همه‌ی تخت‌ها هرروز مرتب شوند. ملحفه‌ی تختخواب ، شامل رویه‌ی دو لایه ، مرتب شود (حتی اگر ملحفه‌ی روانداز فراهم باشد) و ملحفه‌ها هر روز عوض شوند. (ملحفه‌ها باید قبلاً شسته و با مواد مجاز ، ضد عفونی شده باشند).</p> <p>« مواد مجاز ضد عفونی موادی هستند که دارای مجوز از وزارت بهداشت ، درمان و آموزش پزشکی باشند. »</p> <p>در صورتی که هتل از خط مشی مبنی بر حفظ محیط زیست تابعیت می نماید می تواند موضوع را به اطلاع میهمانان برساند و در صورت درخواست و موافقت میهمانان فاصله تعویض ملحفه های اتاقها را بیشتر کند.</p> <p>روند درستی برای حفظ و پاکیزه نگهداشتن اتاقها وجود دارد و به میهمان اطمینان داده می‌شود که وسایل بلور و ظرف‌های اتاق به شیوه‌ی بهداشتی تمیز شده‌اند.</p> <p>نظارت بر روند کار خانه داری هتل وجود دارد تا هر گونه نقص از قبیل شکستگی و استهلاک وسایل گزارش شده و جایگزینی و یا تعمیر وسایل مستعمل فوراً صورت پذیرد.</p> <p>دیوارها ، سقف اتاقها ، لوله‌ها و همه‌ی وسایل باید مرتب پاکیزه شوند و گرد و غبار ، لک و کثیفی درجایی دیده نشود.</p>
	۶ ستاره *	مثل هتل یک ستاره
	۵ ستاره *	در نظافت به همه جزئیات دقت می شود.
	۴ ستاره *	در صورت نیاز از مواد خوشبو کننده اتاق استفاده شود. در هر زمان از روز در صورتی که میهمان درخواست نظافت و مرتب کردن مجدد اتاق را داشته باشد برای او انجام شود.
	۳ ستاره *	در صورت ضرورت و یا درخواست میهمان خدمات خانه داری در شب هم ارائه خواهد شد.

۳-۵- سجاده و وسایل نماز

در تمام سطوح از درجه:

در کلیه اتاقها جهت قبله بر روی سقف مشخص شده باشد. سجاده و جانماز و مهر و تسبیح وجود داشته باشد. یک جلد قرآن وجود داشته باشد.

۴-۵- ابعاد و اندازه‌ی اتاق

کیفیت کلی		حداقل شرایط لازم
اتاق در ابعاد قابل قبول نمی تواند مساحتی کمتر از ۹ متر مربع داشته باشد. راحتی میهمان برای حرکت کردن در اتاق بسیار مهم است.	۱ ستاره *	
برای ارزیابی قابل قبول بودن اندازه‌ی اتاق ، بازرسی فضای قابل استفاده‌ی اطراف وسایل را در نظر می‌گیرد. نباید مانعی موقع حرکت وجود داشته باشد.	۲ ستاره **	
اتاق‌های خانوادگی باید جادارتر و بزرگتر باشند.	۳ ستاره ***	
درها و کشوها باید کاملاً راحت باز و بسته شوند.	۴ ستاره ****	
پیش آمدگی‌های شیب‌دار و سقف‌های قابل قبول نباید به قسمت‌های اصلی اتاق وصل شوند.	۵ ستاره *****	
وسایل باید طوری در اتاق خواب چیده شود که استفاده‌ی عملی از آنها میسر باشد.	۱ ستاره *	
استفاده‌ی آسان و راحت از وسایل بی آنکه لازم باشد که مثلاً وسایلی مثل تلویزیون و یا سینی چای جابجا شود.	۲ ستاره **	
همه‌ی اتاق خواب‌ها با فضای کافی و ارائه‌ی خدمات لازم.	۳ ستاره ***	
همه‌ی اتاق خواب‌ها فضای کافی برای خدمات اتاق (Room Service) داشته باشند.	۴ ستاره ****	
اتاق خواب‌های وسیع امکان حرکت و آسایش و راحتی میهمان را فراهم می‌کند.	۵ ستاره *****	
اتاق خواب‌های وسیع امکان حرکت و آسایش و راحتی میهمان را فراهم می‌کند. داشتن تراس و بالکن در فضای باز به شکلی که میهمان بتواند از آن استفاده کند در ارزیابی امتیازات موثر خواهد بود.	۶ ستاره *****	

۵-۵- کیفیت تخت و تشک خواب

کیفیت کلی		حداقل شرایط لازم
اندازه‌ی تشک خواب (به استثنای تختخواب‌های کودکان در اتاق‌های خانوادگی) به شرح زیر است: یک نفره: مطابق استاندارد تشک‌های یک نفره دو نفره: مطابق استاندارد تشک‌های دو نفره همه‌ی تشک‌های تختخواب‌ها (شامل تخت‌های اضافی، کاناپه‌ها و غیره) باید شرایط مناسبی داشته باشند. پایه‌های سالم، تشک‌های اسفنجی یا کیفیتی مشابه، حالت فنری داشته، مدرن و راحت باشد. جای سر روی تشک تخت‌های اصلی باید ایمنی داشته باشد. از نصب تابلو در بالای سر و روی دیوار کنار تخت خواب خود داری شود. دسترسی از دو طرف به همه‌ی تخت‌های دو نفره راحت باشد.	۱ ستاره *	
مثل هتل یک ستاره	دو ستاره **	
مثل هتل یک ستاره استفاده از تشک با جنس مرغوب تر الزامی است.	سه ستاره ***	
امکان استفاده از تشک‌های با اندازه‌های بزرگتر مانند استفاده از تشک‌های با سایز کینگ و کوئین (King & quin). تشک‌های با کیفیت خیلی خوب (استفاده از ملحفه‌های کیسه‌ای) با کیفیت خیلی خوب و وجود قسمت تاج بالای تخت به شکل زیبا و ایمن بسیار مهم است.	چهار ستاره ****	
استفاده از بهترین تشک‌ها و توجه به قسمت تاج بالای تخت. استفاده از تشک دوپل در ارزیابی امتیازات موثر است. در هر صورت هیچگونه نقص و کوتاهی در این زمینه قابل پذیرش نخواهد بود.	پنج ستاره *****	

۵-۶- کیفیت وسایل و تجهیزات خواب

کیفیت کلی		حداقل شرایط لازم
کیفیت خوب وسایل خواب تمیز به اندازه‌ی کافی و مطابق با نیاز میهمان. معمولاً دو ملحفه ، دو پتو برای هر تخت و دو بالش برای هر فرد همینطور پتوی سوم و رو تختی ارائه بالش اضافه ، پتو و بالش‌های ضد آلرژی بنا به تقاضای میهمان موجب رضایت بیشتر میهمان می‌شود. ملحفه‌ها باید تمیز باشند. ملحفه‌های کهنه و پاره قابل قبول نیست. هر نوع وسیله‌ی اضافه در اتاق خواب باید تمیز و بسته بندی شده باشد.	یک ستاره *	
چیدمان وسایل خواب باید هماهنگ با بقیه‌ی وسایل انجام شود.	دو ستاره **	
وسایل خواب باید کیفیت خوبی داشته باشند و با وسایل و تزیین اتاق خواب هماهنگ باشد.	سه ستاره ***	
وسایل خواب باید استاندارد بالایی از کیفیت داشته باشد. همه‌ی وسایل خواب عالی ، مرتب و هماهنگ با وسایل اتاق باشند.	چهار ستاره ****	
وسایل خواب باید با استاندارد بالایی تهیه شده باشد. لبه‌های آویخته داشته باشد و دارای کوسن و ملحفه و تمیز و اتو کشیده باشند.	پنج ستاره *****	

۷-۵- گرمایش ، سرمایش و تهویه هوا

کیفیت کلی		حداقل شرایط لازم
<p>درجه حرارت مناسب که در عین حال میهمان بتواند آن را کنترل کند. وسيله گرمایش و سرمایش مورد استفاده باید تمام اتاق را پوشش دهد و ایمن ، بی سر و صدا و مناسب باشد. برای تامین خنکی و سرمای اتاق استفاده از کولر گازی ، کولر آبی ، پنکه سقفی با در نظر گرفتن شرایط اقلیمی الزامی است. در مناطق گرم و خشک استفاده از کولرهای آبی و در مناطق گرم و مرطوب به جای آن از کولر گازی استفاده شود. تامین دمای مناسب برای فضاهای عمومی نیز بسیار مهم است.</p>	یک ستاره *	
<p>مثل هتل یک ستاره</p>	دو ستاره **	
<p>دمای اتاق همزمان با ورود میهمان تنظیم شود. استفاده از کولر گازی و سیستم تهویه مطبوع برای هتل‌های از سه ستاره به بالا الزامی است.</p>	سه ستاره ***	
<p>مثل هتل سه ستاره</p>	چهار ستاره ****	
<p>وجود هوای مطبوع و دمای مناسب و قابل کنترل برای میهمان بسیار مهم است.</p>	پنج ستاره *****	

۵-۸- روشنایی

کیفیت کلی		حداقل شرایط لازم
اتاق‌ها باید دارای نور کافی باشند. کلیدهای چراغ در کنار در ورودی تعبیه شود. چراغ‌های مطالعه با کلیدهای قابل کنترل در محل مناسب برای هر شخص نصب شده باشد. ممکن است میهمانان تخت خوابهای دو نفره از یک چراغ مشترک استفاده کنند.	یک ستاره *	
مسئله نورپردازی و تاثیر نور دو مسئله‌ی قابل توجه هستند. از حباب یا آباژور برای همه‌ی چراغ‌ها استفاده شود مگر اینکه چراغ‌ها تزئینی باشد.	دو ستاره **	
پیش بینی سیستم برق اضطراری الزامی است.	سه ستاره ***	
مثل هتل یک ستاره	چهار ستاره ****	
نورپردازی مناسب. بخصوص نور طوری تنظیم شود که میز آرایش و میز تحریر روشنایی کافی داشته باشند.	پنج ستاره *****	
در هتل‌های سه ستاره و بالاتر سیستم برق اضطراری باید اتوماتیک عمل کند.		
ترجیحاً دو چراغ کنار تخت‌های یک نفره نور داشته باشند.		
از قسمت تخت خواب نور اتاق قابل کنترل باشد.		
نورپردازی خیلی مناسب در اتاق و تاثیر نورپردازی آنها.		
نورپردازی خیلی عالی.		
می توان از منابع نوری اضافی هم استفاده کرد. مثلاً نور برای میز مطالعه و یا نورچراغ خواب و یا نور قفسه‌ها و داخل کمد‌ها.		

۵-۹- پنجره ها

در کلیه سطوح از درجه:

حداقل یک پنجره برای ورود نور طبیعی و جریان هوا برای هر اتاق وجود داشته باشد. پنجره‌ها باید نسبت به اندازه فضای اتاق مناسب بوده و راحت باز و بسته شوند. ایمنی پنجره‌های طبقه‌ی اول (و درهای ایوان) باید در هنگام باز بودن پیش بینی شده باشد. (در صورتی که پنجره باز باشد ، امکان ورود برای افراد از پنجره ممکن نباشد). پنجره تمام اتاقها باید طوری باز شود که سر یا بدن میهمان با آن برخورد نکند. پنجره‌های مشرف به خیابان باید شیشه‌ی دوجداره داشته باشند. درجایی که پنجره‌ها بسته هستند ، دستگاه تهویه‌ی هوا باید کار کند.

اگر برخی از اتاق‌ها مشرف به نورگیر بزرگ داخلی باشد ، پنجره اتاق به سمت نورگیر قابل قبول است ، اما مساحت نورگیر نباید کمتر از ۱۲ متر مربع باشد. پنجره‌هایی که باز می شود ، حتماً باید

توری داشته باشند.

۱۰-۵- کیفیت پرده ها

کیفیت کلی		حداقل شرایط لازم
<p>پرده‌های ضخیم برای همه‌ی پنجره‌ها ، تا هم حریم حفظ شود و هم اینکه اگر میهمان بخواهد ، نور به درون اتاق نیاید. دربهای اتاقها نباید دارای کتیبه شیشه خور باشند ، اگر چنین حالتی وجود داشته باشد ، نصب پرده ضخیم برای حفظ حریم اتاق الزامی است.</p> <p>پیش بینی اتاق میهمان در طبقه‌ی اول صحیح نیست ، اما در صورتی که وجود دارد ایجاد حریم مطمئن تر از طرف پنجره ها با نصب توری یا کرکره الزامی است.</p> <p>همه‌ی پوشش‌های پنجره‌ها باید سالم باشند.</p> <p>پارچه‌ی پرده‌ی مورد استفاده ، محکم ، با آستر یا بدون آستر ، می‌توان از محصولات محلی استفاده کرد.</p> <p>پرده‌ها به اندازه‌ی کافی بزرگ باشند تا طول و عرض پنجره را کاملاً بپوشانند.</p>	تراشه *	
<p>پرده‌های آستردار باید مورد استفاده قرار گیرند. بنا به مقتضیات می‌توان از پرده توری نیز به جای آستر استفاده کرد.</p>	دوستره **	
<p>پوشش مناسب پنجره‌ها.</p> <p>پرده‌های مورد استفاده باید آستردار ، محکم و کیفیت خوبی داشته باشند.</p> <p>پرده‌ها به اندازه کافی طول و عرض داشته باشد.</p>	سه ستاره ***	
<p>پوشش خیلی مناسب برای پنجره‌ها.</p> <p>پوشش پنجره‌ها باید خیلی مناسب و سالم باشد و توجه خاصی به آسانی استفاده از آن‌ها شود (مثلاً توجه به ریسمان پرده ، میله‌هایی پرده و غیره)</p> <p>رنگ پرده و نوع جنس آنها باید با سایر تجهیزات اتاق تناسب داشته باشد.</p>	چهار ستاره ****	
<p>پوشش عالی پنجره‌ها.</p> <p>پرده‌ی پنجره‌ها باید لوکس و آستر داشته باشد. عرض و طول مناسبی هم داشته باشد.</p>	پنج ستاره *****	

۱۱-۵- کیفیت کف پوش

کیفیت کلی		حداقل شرایط لازم
کف پوش‌های مناسب وجود داشته باشد ، استفاده از قالیچه و یا موکت مرغوب قابل قبول است. استفاده از کف پوش های تزئینی مانند قالیچه و یا حصیر و از این قبیل ، در صورتی که کیفیت لازم را داشته باشند ، مانعی ندارد. کف پوش‌ها باید مناسب و سالم باشند. کف پوش‌هایی از محصولات محلی را نیز می توان بکار برد. بهتر است که کف‌های سخت با قالیچه فرش شوند. در جاهایی که از کف پوش استفاده می‌شود ، میهمانان باید زیر پایشان احساس راحتی کنند. در صورت استفاده از سنگ ، سرامیک و یا از این قبیل رنگ آن باید روشن بوده و نظافت و پاکیزگی آن براحتی انجام شود. در این صورت قسمتهائی از کف باید با قلیچه یا موکت مرغوب و یا کفپوشهای تزئینی پوشانده شود.	۱ ستاره *	
در جاهایی که از قالیچه استفاده می‌شود ، قالیچه‌ها باید هماهنگ با وسایل اتاق باشد.	دو ستاره **	
کیفیت خوب کف پوش، کف پوش‌های مناسب	سه ستاره ***	
کف پوش دارای کیفیت خیلی عالی و هماهنگ با وسایل درون اتاق باشد.	چهار ستاره ****	
کف پوش‌ها باید کیفیت قابل توجهی داشته باشند. (با استانداردهای هتل تناسب داشته باشد) زیر پا بسیار راحت باشد ، زیبا باشد واز فرش‌ها و موکتهای هتلی با کیفیت خیلی خوب استفاده شود.	پنج ستاره *****	

۱۲-۵- مبلمان اتاق

کیفیت کلی		
<p>میز آرایش یا مشابه (برای مثال کنسول یا میز) باید فضای کافی برای گذاشتن وسایل و نیز آینه‌ی متصل به آن داشته باشد. پرینز جداگانه‌ای در کنار آن نصب شده باشد. (ولتاژ برق مصرفی 110V/220V برای میهمان مشخص شده باشد).</p> <p>آینه‌ی قدی با اندازه‌ی مناسب و در جای مناسب تا میهمان بتواند از سر تا پای خود را ببیند. پاتختی برای هر فرد پیش بینی شود. صندلی قابل قبول نیست.</p> <p>کمد لباس یا جا لباسی با چوب رختی‌های مناسب (سیمی نباشد) برای هر فرد پیش بینی شود. تو رفتگی دیوار هم قابل قبول است اما نه پشت درها یا قلاب‌های آویخته از دیوار. کتسوه‌های مناسب یا فضای رف. کتسوها راحت حرکت کنند ، فضای داخل آنها صاف و مناسب باشد.</p> <p>وسایل نشستن در اتاق:</p> <p>اتاق یک نفره: یک صندلی</p> <p>اتاق دو تخته یا اتاق با تخت دو نفره: دو صندلی یا یک صندلی و یک عسلی</p> <p>در هر صورت تعداد صندلی ها باید متناسب با ظرفیت اتاق باشد. دسترسی به صندلی و نشستن روی آن آسان و راحت باشد.</p> <p>صندلی‌ها باید مناسب ، زیبا و متناسب با اندازه‌ی اتاق باشند.</p>	<p>ستاره</p> <p>*</p>	حداقل شرایط لازم
<p>میز آرایش و میز تحریر فراهم شود.</p> <p>صندلی دارای کف و پشتی روکش دار باشند ، با دسته یا بدون دسته و متناسب با سایر وسایل درون اتاق</p>	<p>دو ستاره</p> <p>**</p>	
<p>میز آرایش و میز تحریر ، جای قرارگرفتن زانو داشته باشد.</p> <p>وسایل نشستن در اتاق:</p> <p>اتاق یک نفره: یک صندلی راحتی</p> <p>اتاق دو تخته یا اتاق با تخت دو نفره: دو صندلی راحتی یا یک صندلی راحتی و یک صندلی معمولی.</p> <p>صندلی راحتی باید محکم و راحت باشد کفی و پشتی آن روکش داشته باشد.</p> <p>صندلی‌های اتاق کنفرانس و صندلی‌های ناهارخوری ، برای اتاق قابل قبول نیست ، باید توجه شود که صندلی مخصوص میز تحریر تهیه شود.</p>	<p>سه ستاره</p> <p>***</p>	

<p>روی میز باید جادارتر بوده و فضای بیشتری داشته باشد.</p> <p>میز ناهارخوری مناسب پیش بینی شده باشد تا ارائه خدماتی از قبیل خدمات اتاق (Room Service) امکان پذیر شود. سایر متعلقات آن از قبیل صندلی و رومیزی نیز وجود داشته باشد. اندازه میز باید متناسب با ظرفیت اتاق پیش بینی شود تا بتوان از آن به عنوان میز ناهار خوری هم استفاده کرد.</p> <p>پیش بینی فضای مناسبی در اتاق برای جا سازی کمد الزامی است.</p> <p>چوب رختی‌های مناسب به میزان کافی برای آویزان کردن هر نوع لباسی مهیا باشد.</p> <p>وسایل نشستن در اتاق:</p> <p>اتاق یک نفره: یک صندلی راحتی</p> <p>اتاق دو تخته یا اتاق با تخت دو نفره: دو صندلی راحتی. به هر جهت صندلی محکم پشت میز تحریر و یک صندلی راحتی هم قابل قبول است. عسلی قابل قبول نیست.</p> <p>در صورتی که از صندلی‌ها در هنگام غذا خوردن مورد استفاده قرار می گیرند ، باید اندازه و ارتفاع مناسبی داشته باشد.</p> <p>پارچه‌ی صندلی مناسب باکوسن‌ها تهیه شود.</p>	<p>۴۳</p> <p>ن</p> <p>ب</p> <p>ر</p> <p>م</p> <p>***</p>
<p>میز از جنس بسیار خوب تهیه شده و لوکس باشد.</p> <p>میز و پاتختی موجود در اتاق باید از جنس مرغوب و لوکس باشند به طوری که به ایجاد فضائی زیبا در اتاق کمک کنند.</p> <p>جا رختی بزرگ ، مناسب و با نور پردازی مستقل وجود داشته باشد.</p> <p>استفاده از تورفنگی برای آویزان کردن لباس قابل قبول نیست.</p> <p>وسایل نشستن در اتاق:</p> <p>اتاق یک نفره: یک صندلی راحتی و یک صندلی میز تحریر.</p> <p>اتاق دو تخته یا اتاق با تخت دو نفره: دو صندلی راحتی و یک صندلی میز تحریر.</p> <p>صندلی‌ها با سبک اتاق خواب هماهنگ و در عین حال صندلی‌های محکمی باشند.</p> <p>پارچه‌ی کف و پشت صندلی هماهنگ با کوسن‌ها تهیه شود.</p>	<p>۴۴</p> <p>ن</p> <p>ب</p> <p>ر</p> <p>م</p> <p>***</p>

۱۳-۵- یخچال

کیفیت کلی		حداقل شرایط لازم
وجود یخچال در هتل یک ستاره اختیاری است.	یک ستاره *	
مثل یک ستاره	دو ستاره **	
باید در اتاق یخچال باشد. یخچال باید سالم و تمیز باشد و صدای آن نباید برای میهمان ایجاد مزاحمت کند. از یخچالهای کم صدا استفاده شود.	سه ستاره ***	
یخچال متناسب با تزیینات درون اتاق و آب میوه‌های متنوع و سایر اقلام مورد نیاز میهمان در یخچال وجود داشته باشد. در صورتی که میهمان برای مصرف این اقلام باید پولی بپردازد، حتماً باید موضوع را قبلاً به او اطلاع داد.	چهار ستاره ****	
مثل هتل چهار ستاره	پنج ستاره *****	

۱۴-۵- تلویزیون

کیفیت کلی		حداقل شرایط لازم
در هتل‌های یک ستاره تلویزیون در اتاق خواب اختیاری است. اما در لابی هتل اجباری می‌باشد و کانال‌های تلویزیونی باید کامل تنظیم شده و قابل استفاده باشند.	۱* ستاره	
تلویزیون رنگی اتاق خواب‌ها هیچ هزینه‌ی اضافی به میهمان تحمیل نمی‌کند.	۲** دو ستاره	
تلویزیون حتماً کنترل از راه دور داشته باشد. میهمان باید در کمال راحتی تلویزیون تماشا کند	۳*** سه ستاره	
تلویزیون با اندازه‌ی قابل قبول (مثلاً بزرگتر از تلویزیون ۱۴ اینچ) و یا قابل نصب روی دیوار و یا امکان گذاشتن روی رف. میهمانان باید بتوانند هم از روی تخت خواب و هم در حال نشسته روی صندلی تلویزیون تماشا کنند. کانال‌های ماهواره‌ای و یا ویدیویی علاوه بر کانال‌های معمول فراهم شود. برای کانال‌های ماهواره‌ای یا ویدئویی در صورت نیاز باید مجوز دریافت شود.	۴**** چهار ستاره	
کانال‌های ماهواره‌ای و یا ویدیویی علاوه بر کانال‌های معمول فراهم شود. برای کانال‌های ماهواره‌ای یا ویدئویی در صورت نیاز باید مجوز دریافت شود.	۵**** پنج ستاره	

۱۵-۵- رادیو

رادیو برای هر اتاق فراهم شود. در هتل‌های یک ستاره در صورت وجود تلویزیون در اتاق فراهم بودن رادیو الزامی نخواهد بود. اما در درجات بالاتر وجود رادیو نیز الزامی است. البته می‌توان ایستگاه‌های رادیویی را در سیستم تلویزیون تنظیم کرد. ایستگاه‌های قابل شنیدن، تنظیم شده باشند. درجایی که از رادیوهای ساعتی استفاده می‌شود، باید طرز استفاده از آن توضیح داده شود و ساعت دقیق تنظیم شود.

۱۶-۵- تلفن‌ها (همچنین نگاه کنید به استفاده از تلفن در محوطه‌های عمومی)

کیفیت کلی		حداقل شرایط لازم
تلفن اتاق خواب اختیاری است. درجایی که تلفن فراهم است، کارت‌های راهنما که نحوه استفاده از تلفن را نشان می‌دهد، وجود داشته باشد. به طور کلی انتظار می‌رود که مراکز اقامتی حداقل، اطلاعات زیر را به میهمان منتقل کنند: هزینه‌ی پنج دقیقه‌ی مکالمه در ساعت‌های گران هزینه‌ی پنج دقیقه‌ی مکالمه در ساعت‌های ارزان هزینه‌ی پنج دقیقه‌ی مکالمه راه دور در ساعت‌های گران و هزینه‌ی پنج دقیقه‌ی مکالمه راه دور در ساعت‌های ارزان. هزینه‌ی پنج دقیقه‌ی مکالمه‌ی بین‌المللی در ساعت‌های گران و هزینه‌ی پنج دقیقه‌ی مکالمه‌ی بین‌المللی در ساعت‌های ارزان. بعلاوه توضیح روشنی درباره‌ی مفاهیم تلفن راه دور، ساعت‌های گران و ارزان در کشور ارائه شود.	۱ ۲ ۳ *	
مثل هتل یک ستاره	دو ستاره **	
امکان تماس مستقیم با خارج از هتل، از داخل اتاق برای میهمان مهیا باشد. میهمان باید بتواند خود شماره‌گیری نماید، یا از اپراتور بخواهد شماره‌ای را برایش وصل کند. روی همه‌ی گوشی‌های تلفن درون اتاق‌ها، شماره تلفن هتل و نیز شماره‌ی تلفن داخلی اتاق نصب شده باشد. کاغذ یادداشت و مداد در کنار تلفن فراهم باشد. لیست شماره تلفن‌های ضروری و مورد نیاز میهمان، از بخش‌های مختلف هتل یا خارج از هتل، در کنار گوشی تلفن اتاق موجود باشد.	سه ستاره ***	

<p>مثل هتل سه ستاره تامین خط اینترنت در اتاق برای کامپیوترهای شخصی امکان استفاده از دستگاه فکس و یا رایانه در داخل هتل برای میهمان مهیا باشد.</p>	<p>۴ *** *** ***</p>	
<p>گوشی تلفن با امکان ارتباط مستقیم با خارج از هتل ، هم روی میز تحریر و هم روی پاتختی ها قرار داده شود. سیستم کامل تلفن و ارتباط ، تا میهمان بتواند مستقیماً با خارج از هتل و یا داخل تماس بگیرد.</p>	<p>۳ *** *** ***</p>	

۱۷-۵- لوازم تحریر

کیفیت کلی		حداقل شرایط لازم
وجود لوازم التحریر در اتاق اختیاری است. اما در صورت وجود از لوازم مرغوب استفاده شود.	۱ ستاره *	
وجود لوازم التحریر در اتاق اختیاری است. اما در صورت وجود از لوازم مرغوب استفاده شود.	دو ستاره **	
لوازم التحریر فراهم شود.	سه ستاره ***	
لوازم التحریر شامل مداد و کاغذ و خوکار فراهم شود. لوازم التحریر به شیوه مناسب ارائه شود. مثلاً در یک پوشه.	چهار ستاره ****	
لوازم التحریر شامل وسایل نوشتن از نوع مرغوب ارائه شود. می توان اقلامی شامل کارت پستال و پاکت نامه هم اضافه کرد.	پنج ستاره *****	

۱۸-۵- سشوار

در هتل های ۱ و ۲ ستاره وجود سشوار اختیاری است ، اما اگر بنا به درخواست در اختیار گذاشته می شود ، موضوع به میهمان اعلام شود. در هتل های با درجات بالاتر سشوار باید فراهم شود.

۱۹-۵- سوئیت ها

کیفیت کلی		حداقل شرایط لازم
وجود سوئیت خصوصی اختیاری است.	یک ستاره *	
وجود سوئیت خصوصی اختیاری است.	دو ستاره **	
وجود سوئیت خصوصی اختیاری است.	سه ستاره ***	
تعداد سوئیت‌ها در هتل‌های چهارستاره حداقل ۱۰٪ تعداد اتاق خواب‌ها باشد. سوئیت باید شامل فضای جداگانه‌ی نشستن باشد که حداقل با یک طاقی یا درگاهی از اتاق خواب جدا شود. فضای نشستن و فضای اتاق خواب از نظر اندازه باید کافی و متناسب باشد. سوئیت‌ها باید سرویس بهداشتی متصل داشته باشد. (منظور از سرویس بهداشتی، حمام، توالت و دستشویی است). سوئیت هتل از نظر وسایل و تناسب تزئین نیز باید در سطح درجه‌ی هتل باشد. اتاق بزرگی که فضای خواب و نشیمن در آن جدا نشده باشد، سوئیت خوانده نمی‌شود.	چهار ستاره ****	
تعدادی سوئیت لوکس همواره باید آماده باشد. سوئیت‌ها در این سطح باید شامل سه قسمت جداگانه‌ی اتاق خواب‌ها، اتاق نشیمن و سرویس بهداشتی باشد.	پنج ستاره *****	

۲۰-۵- متفرقه

کیفیت کلی		حداقل شرایط لازم
سطح پیش آمده‌ای به جز میز یا تختخواب یا صندلی برای بازکردن چمدان فراهم شود. سطل زباله درب دار برای کاغذ (در صورتی که دخانیات آزاد است ، سطل غیر قابل اشتعال) فراهم شود. زیر سیگاری (در صورت مجاز بودن مصرف دخانیات) وسایل آب خوردن به تعداد میهمانان ، لیوان تمیز از جنس بلور ، سالم یا وسایل یک بار مصرف. پریزهای سالم و قابل اطمینان برای استفاده از وسایل الکتریکی نصب شود. اطلاعات مورد نیاز میهمان به صورت مجموعه ای تهیه شود و در یک پوشه (فولدر) در همه‌ی اتاق‌ها قرار گیرد. پلاک « لطفاً مزاحم نشوید » برای همه‌ی اتاق‌ها فراهم شود. چای تازه یا قهوه بنا به درخواست در اختیار میهمان قرار داده می‌شود و کالاهای مصرفی از قبیل قند و یا شکر به شکل بسته بندی شده و یا با درپوش با رعایت موارد بهداشتی به میهمان داده می‌شود.	۱ ستاره *	
جای چمدان مشخص شود.	** دو ستاره	
کیفیت خوب مواد و استاندارد بالایی برای عرضه و تنوع نوشیدنی‌های گرم.	*** سه ستاره	
لیوان آب خوردن یا باید از جنس بلور باشد. پریزهای جداگانه‌ی برای استفاده‌ی ایمن از وسایل الکتریکی در اتاق خدمات ۲۴ ساعته برای نوشیدنی گرم ، در صورت درخواست به میهمان ارائه شود. وجود وسایل تهیه چای یا قهوه درون اتاق در ارزیابی امتیازات بسیار موثر واقع خواهد شد. هزینه اقلام مصرفی از میهمان دریافت می شود اما حتماً قبلاً باید موضوع به اطلاع میهمان رسیده باشد.	*** چهار ستاره	
مانند چهار ستاره اما با استاندارد و کیفیت بالاتر وسایل ساده‌ی دوخت و دوز (نخ و سوزن) فراهم باشد.	*** پنج ستاره	

۶- سرویس‌های بهداشتی - زیردوشی‌ها ، تسهیلات متصل به اتاق خواب و غیره

۶-۱- کیفیت کلی در انواع حمام‌ها

کیفیت کلی		حداقل شرایط لازم
تسهیلات می‌تواند نسبتاً راحت و تزئینات آن کاربردی باشد. وسایل بهداشتی متناسب می‌تواند از تولیدات داخلی باشد. کف پوش کاربردی ، متناسب و به آسانی تمیز شود. آب داغ برای حمام همیشه وجود داشته باشد. فشار آب سرد و گرم در تمام طبقات باید مناسب باشد.	۱ ستاره *	
شیرآلات باید مناسب باشد به طوری که تنظیم آب حمام و دوش‌ها راحت صورت گیرد. توجه خاصی به حفظ و نگهداری وسایل روشنایی داخل حمام بشود. کفپوش حمام باید از جنس سنگ ، کاشی ، سرامیک حمام و یا کفپوش‌های مخصوص حمام باشد. در هر صورت کفپوش باید براحتی تمیز شود و سطح آن لغزنده نباشد.	۲ ستاره **	
همه‌ی حمام‌ها و دوش‌ها باید کیفیت بالایی داشته باشند و تناسب لوازم و بهداشت در آنها رعایت شده باشد.	۳ ستاره ***	
همه‌ی حمام‌ها و دوش‌ها با وسایل بهداشتی خوب و مناسب مجهز شده باشند. تسهیلات بزرگتر و قابل استفاده و متناسب و با کیفیت بالا (مثلاً کاشی دیوارها متناسب با کف حمام باشد)	۴ ستاره ****	
همه‌ی حمام‌ها با وسایل بهداشتی خیلی خوبی مجهز شده باشند و تزئین خوبی داشته باشند. پرده‌ی حمام از جنس مرغوب و خیلی خوب نصب شود.	۵ ستاره *****	
در همه‌ی حمام‌ها وسایل بسیار عالی و متناسب تهیه شده باشد. تسهیلات با اندازه‌های وسیع و متناسب ، با کیفیت بالا تهیه می‌شود. تزئینات متناسب با اتاق خواب و می‌توان از جنس سنگ تهیه کرد. می‌توان از دوش دستی هم در حمام استفاده کرد و همینطور دوش‌های جدا از وان.	۶ ستاره *****	

۶-۲- نظافت و پاکیزگی حمام‌ها

در همه سطوح از درجه:

همه‌ی حمام‌ها و دوش‌ها هر روز تمیز شوند و کنترل شود که کیفیت پاکیزگی بالایی داشته باشد. حمام‌ها و دوش‌ها باید تمیز به نظر برسند و بوی خوبی داشته باشند. توجه خاصی به توالت‌ها ، کف شوی ، پرده‌ی حمام ، آینه‌ها و هواکش بشود.

حوله‌ی تمیز دست و بدن که با مواد مجاز ضد عفونی شده است ، برای هر میهمان جدید تهیه و هر روز عوض شود.

درجایی که هتل از مقررات زیست محیطی حمایت می‌کند ، می‌توان با درخواست یا اجازه میهمانان تعویض حوله‌ها را به تعویق انداخت.

۳-۶- وسایل حمام

کیفیت کلی		حداقل شرایط لازم
همه‌ی حمام‌ها و دوش‌ها چه عمومی یا خصوصی و یا متصل به اتاق خواب باید استاندارد قابل قبولی از موارد زیر داشته باشند:	* ستاره	
- تهویه هوای مناسب		
- گرمای مناسب (همه‌ی حمام‌های پنجره دار دستگاه گرما زا نیاز دارند).		
- درج‌های لازم پنجره‌ها با ید با پرده یا پوشش مناسب پوشانده شود تا حریم حفظ شود.		
- حمام یا دوش، لگن دستشویی و آینه		
- رف‌های مناسب	* دوستاره	
- صابون و جابابونی		
- قفل داخلی یا زبانه در همه‌ی حمام‌های عمومی یا اتاق دوش		
- قلاب برای آویزان کردن لباس‌ها		
- چراغ حباب دار		
- کف غیر لغزنده یا کف پوش برای حمام‌ها و اتاق دوش‌ها	* سه ستاره	
- جا حوله‌ای یا مشابه		
- آینه با نور مناسب که در بالای لگن دستشویی تعبیه شده باشد و درکنارش پریش برای ماشین ریش تراشی برقی تعبیه شود.		
مثل هتل یک ستاره		
رف‌های بیشتری تعبیه شود.		
نور مناسب (ترکیب نور و گرما قابل قبول نیست) و استاندارد مناسبی از تهویه و جابجایی هوا.	* چهار ستاره	
روشنایی خیلی مناسب و اتصالات درست و کاربردی.		
تهویه و جابجایی خیلی خوب هوا		
میله‌ی گرم کننده حوله یا وسایلی که حوله‌ی میهمان را در صورت نیاز خشک کند.		
روشنایی خیلی عالی درحمام. از وسایل، تجهیزات و شیرآلات لوکس استفاده شود.		
	* پنج ستاره	

۴-۶- حوله‌ها و لوازم بهداشتی آرایشی

کیفیت کلی		حداقل شرایط لازم
حوله‌ی دست و بدن برای هر میهمان به صورت بسته بندی شده (داخل کاور) فراهم باشد. حوله‌ها رطوبت گیر، مناسب، شسته و با مواد مجاز ضد عفونی شده باشند و بوی پاکیزگی و تازگی بدهند. مرتب صابون تازه گذاشته شود. درجایی که از صابون مایع استفاده می‌شود (فضاهای عمومی) توجه خاص به بهداشت و پاکیزگی جای صابون بشود.	۱ ستاره *	
مثل هتل یک ستاره	۲ ستاره **	
حوله‌های با اندازه‌های مناسب، رطوبت گیر، با کیفیت خیلی خوب و با بوی تمیزی و تازگی. حداقل شامپو و یا شامپوی بدن فراهم شود.	۳ ستاره ***	
مجموعه‌ی مناسبی از لوازم بهداشتی آرایشی.	۴ ستاره ****	
حوله‌ی حمام و یا حوله پالتوئی (پوشیدنی) و رطوبت گیر فراهم شود. مجموعه‌ای از وسایل آرایشی بهداشتی مخصوص میهمان.	۵ ستاره *****	

۵-۶- حمام‌ها و سرویسهای بهداشتی اتاقها

کیفیت کلی		حداقل شرایط لازم
۷۵٪ اتاق خواب‌ها با تسهیلات سرویس بهداشتی و حمام متصل به اتاق خواب. (تسهیلات خصوصی برای برخی از این اتاقها قابل قبول است). تسهیلات متصل به موردی گفته می‌شود که حمام و یا دوش، لگن دستشویی و توالت در فضایی که با یک در از اتاق خواب جدا شده قرار گرفته اند. حمام‌های عمومی زنانه و مردانه باید جداگانه در محل مناسب پیش بینی و هر واحد آن باید دارای فضای رختکن و دوش مجزا باشد. تعداد آن باید یک دستگاه زنانه و یک دستگاه مردانه مجزا با رختکن باشد. تسهیلات خصوصی به یکی از اتاقها اختصاص دارد و در همان طبقه قرار گرفته است. این تسهیلات نزدیک به اتاق خواب است و کلید برای قفل شدن دارد.	۱ ستاره *	
۱۰۰٪ اتاق خواب‌ها با تسهیلات متصل و یا خصوصی	دو ستاره **	
۱۰۰٪ اتاق خواب‌ها باید حمام متصل داشته باشند. تسهیلات خصوصی قابل قبول نیست.	سه ستاره ***	
۱۰۰٪ حمام‌ها باید متصل به اتاق خواب باشند و دوش و توالت داشته باشند. دوش دستی منعطف قابل قبول است. این دوش می‌تواند در ارتفاع بالای سر نصب شود تا بدون استفاده از دست مورد استفاده قرار گیرد.	چهار ستاره ****	
مثل هتل چهارستاره	پنج ستاره *****	

۶-۶- تعداد حمام‌ها و دسترسی

در مورد هتل‌های یک ستاره که برخی از اتاقها فاقد حمام متصل یا خصوصی هستند ، حداقل یک حمام یا دوش ، در تمام مدت برای هر ۸ نفر میهمان اینگونه اتاقها آماده باشد. در درجات بالاتر باید کلیه اتاقها ، حمام متصل و یا خصوصی داشته باشند.
دسترسی به حمام از طریق محوطه‌ی عمومی (مثل قسمت پذیرش و یا سالن نشیمن و حیاط خلوت) قابل قبول نیست.

۶-۷- لگن دستشویی

در همه سطوح از درجه لگن دستشویی با آب سرد و گرم در همه‌ی اتاق خواب‌ها یا تسهیلات عمومی، خصوصی و متصل به اتاق خواب تعبیه شود.

۶-۸- اتاق خواب و توالت‌ها

در همه سطوح از درجه:

تهویه‌ی مناسب

توالتهای ایرانی امکانات بهداشتی مناسب داشته باشند.

چراغ حباب دار

کاغذ توالت با یک رول اضافی

سطل زباله‌ی بهداشتی و درب دار

لگن دستشویی، صابون و تسهیلات خشک کردن دست (در جایی که توالت از محوطه‌ی حمام

ها و دوش‌ها جدا است)

قفل داخلی و یا زبانه (توالت هر طبقه) حداقل یک پنجم اتاق خواب‌ها دارای توالت فرنگی باشند.

۶-۹- تعداد توالت‌ها

در هتل‌های یک ستاره که ممکن است برخی از اتاقها فاقد سرویس بهداشتی متصل به اتاق باشند، حداقل یک توالت برای هر ۸ نفر میهمان اینگونه اتاقها در هر طبقه (جدا از توالت‌های تسهیلات بهداشتی خصوصی و متصل به اتاق خواب‌ها) پیش بینی شده باشد.

تعداد توالت‌ها در فضاهای عمومی به تناسب تعداد میهمانان و ظرفیت این فضاها تعیین می‌گردد.

۶-۱۰- دسترسی به توالت‌ها

در همه سطوح از درجه:

دسترسی به توالت‌ها از طریق محوطه‌ی عمومی (مثل قسمت پذیرش و یا سالن) قابل قبول نیست.

فضای سرویس بهداشتی عمومی در فضاهای عمومی باید زنانه و مردانه به طور مجزا از

یکدیگر در محل مناسب به گونه‌ای پیش بینی شود که دارای دو فضا بوده که فضای اول برای نصب دستشویی و فضای دوم برای توالت در نظر گرفته شود.

۷- کیفیت غذا

۷-۱- کیفیت کلی غذای میهمان

کیفیت کلی		حداقل شرایط لازم
یک ستاره *	صبحانه با فهرست ساده‌ای شامل چای ، پنیر و کره و مربا و نان فراهم باشد. داشتن شیره و پنیر و نان داغ در هر سطحی از درجه الزامی است. غذاهای پخته باید در درجه حرارت مناسب ارائه شود. در همه‌ی وعده‌ها ، غذاها با دقت تهیه و ارائه شوند. غذای اصلی می‌تواند ساده و با استفاده از مواد غذایی متعارف تهیه شود. همه‌ی غذاها از مواد اولیه‌ی تازه تهیه شوند.	
دو ستاره **	نشانه‌های استفاده از غذاهای تازه و مهارت‌های تکنیکی بهتر دیده شود.	
سه ستاره ***	مجموعه‌ای از اقلام صبحانه‌ی گرم و سرد با کیفیت خیلی خوب و همراه با صبحانه‌ی سبک (مثلاً مربا ، مارمالاد ، قهوه ، چای و غیره) باشد. توجه خاص شامل کیفیت غذا شود تا تنوع آن. به این ترتیب مهارت‌های فنی بروز خواهند یافت. حداقل یک غذای گیاهی در هر وعده‌ی غذایی وجود داشته باشد (حداقل طبق درخواست)	
چهار ستاره ****	مجموعه‌ی متنوعی از اقلام صبحانه‌های گرم و سرد با کیفیت خیلی خوب همراه با (کره ، مربا ، مارمالاد ، قهوه ، چای و غیره) باشد. تنوع اقلام ارائه شده تفاوت صبحانه هتل چهار ستاره را با درجات پائین تر بخوبی نشان می‌دهد. همه‌ی غذاها با مهارت‌های فنی و با استفاده از مواد غذایی تازه و متنوع تهیه شوند. با وجودی که غذاهای متنوعی عرضه می‌شود اما تاکید همچنان بر تازگی و کیفیت غذاست تا تنوع آن.	
پنج ستاره *****	ارائه غذا به صورت سلف سرویس و بوفه قابل قبول است اما در صورت درخواست میهمان خدمات میزبانی به طور کامل باید ارائه شود. صبحانه باید مجموعه‌ای از اقلام غذائی را شامل شود که میوه و آب میوه نیز جزو آن است. غذاهای سرد و پنیرها ، نان‌ها خاصه نان‌های رژیمی و البته همراه با نوشیدنی‌های گرم ، تخم مرغ ، سایر فراورده‌های لبنی ، سوسیس ، کالباس و غذاهای پخته شده نیز می‌تواند جزو اقلام ارائه شده باشد. میز صبحانه از نظر تنوع اقلام و کیفیت ارائه در هتل پنج ستاره در مقایسه با درجات پائین تر کاملاً متفاوت است. همه‌ی غذاها با مهارت فوق العاده بالا و استفاده از مجموعه‌ی متنوعی مواد غذایی تهیه می‌شود. آشپزی در هتل استاندارد بالائی از کیفیت را رعایت می‌کند.	

۸- فضاهای عمومی

فضای عمومی هر هتل با توجه به تعداد اتاقها و میهمانان و تعداد مشتریان و مراجعین هتل باید طراحی شود. کوچکی فضای عمومی باعث شلوغ به نظر رسیدن این فضاها می شود. در هر سطحی از درجه موقعیت هتل و نوع میهمانان آن تعیین کننده اندازه و نوع فضاهای عمومی آن است.

۸-۱- کیفیت کلی

کیفیت کلی		حداقل شرایط لازم
محوطه ممکن است فضای محدودی داشته باشد. وسایل و تزیینات آن کیفیت مناسب و شرایط خوبی داشته باشد. ممکن است آسایش و راحتی در محوطه‌ی عمومی محدود باشد یعنی اینکه یک محوطه‌ی نشست و چند جای محدودی وجود داشته باشد. احتمالاً تزیینات محدودی خواهد داشت. فروشگاه‌های مختلفی از قبیل گل‌فروشی، عطریات، جواهرات، غرفه‌ی صنایع دستی، عتیقه فروشی، نمایشگاه و سایر فروشگاه‌های مناسب مهمانخانه را می‌توان در نظر گرفت مشروط بر آنکه ورودی به خیابان یا معابر نداشته باشند. (وجود فروشگاه‌ها در هتل‌های یک ستاره تا سه ستاره اختیاری هستند)	۱ ستاره *	
فضاهای عمومی نسبت به یک ستاره کیفیت بهتری دارد و تلاش می‌شود تا فضای خوشایندی برای میهمان فراهم شود و تزیینات خوبی داشته باشد.	۲ ستاره **	
محوطه‌های عمومی معمولاً فضای بزرگتری دارند و توجه خاصی به راحتی و استانداردهای کیفیت می‌شود. چیدمان وسایل با تناسب صورت گیرد و تزیینات خوبی داشته باشد. امکانات تبدیل ارز خارجی برای مسافران اختیاری است.	۳ ستاره ***	
محوطه‌های عمومی معمولاً وسیع هستند و تسهیلات متنوع، چیدمان آن کیفیت عالی دارد. تسهیلات اضافه‌ای برای تفریح، ملاقات‌های تجاری و خدمات بازرگانی و محوطه‌هایی برای خوردن و آشامیدن در نظر گرفته می‌شود که می‌تواند آرایشگاه مردانه و زنانه، غرفه‌ی فروش کتاب، مجلات، روزنامه، فیلم و اسلاید، دفتر خدمات تاکسی برای میهمانان، باجه نخیره‌ی بلیط و خدمات مسافرتی و خدمات فرهنگی، باجه‌ی امور بانکی و ارزی، باجه فکس، تلکس، پست و تلگراف و اینترنت، غرفه‌ی عرضه‌ی شیرینی و شکلات و محل برگزاری نمایشگاه‌ها باشد. امکانات تبدیل پول برحسب نیازهای مشتریان بین المللی اجباری است.	۴ ستاره ****	

<p>محوطه‌ی عمومی وسیع با چیدمان بسیار عالی و تزیینات و دکورهمه در شرایط عالی. بسته به محل ، سبک و نوع وسایل و تسهیلات اضافی قابل قبول است. می‌توان در محوطه‌ی عمومی فروشگاه ، آرایشگاه ، تسهیلات تفریحی و تجاری (مثل هتل چهارستاره) ، تسهیلات برای جشن‌ها و فضایی برای خوردن و آشامیدن فراهم کرد.</p> <p>فضای لوکس محوطه‌های عمومی ، با تزیینات و دکورهای عالی و نیز روشنایی مناسب و تزیینات گل به طوری که میهمان احساس کند در فضایی با استانداردهای بین المللی قرار گرفته است.</p>	<p>تزیینات</p> <p>****</p>	
---	----------------------------	--

۲-۸- محوطه‌ی پذیرش

کیفیت کلی		حداقل شرایط لازم
حداقل فضا برای محوطه‌ی پذیرش فضائی نسبتاً کوچک ولی کارآمد یا استفاده از دفتر هتل و گذاشتن میز است. در این سطح از درجه ممکن است از یک فضا به صورت مشترک به عنوان پذیرش و لابی استفاده شود. در این صورت ایجاد فضای مطلوب و وجود تجهیزات لازم مانند مبلمان برای نشستن الزامی است. استفاده از پیشخوان برای انجام امور پذیرش قابل قبول است. استفاده از زنگ یا تلفن داخلی برای خبر کردن کارکنان در زمانی که حضور ندارند لازم است.	۱ ستاره *	
محوطه‌ی مشخص با فضای وسیعتر برای قسمت پذیرش طراحی شود. در این سطح از درجه نیز می‌توان از یک فضا برای قسمت پذیرش و لابی در صورت ایجاد شرایط مناسب استفاده کرد.	۲ ستاره **	
محوطه‌ی مناسب و با دکور مناسب پذیرش با میز تحریر، پیشخوان و یا میز	۳ ستاره ***	
محوطه‌ی تزیین شده‌ی پذیرش در محل سالن ورودی. قسمت پذیرش میز رسمی دارد. اغلب صندوق دار و کارمند قسمت پذیرش از هم جدا هستند. میزی هم برای دربان و باربر در این قسمت فراهم شده است.	۴ ستاره ****	
محوطه‌ی پذیرش با کیفیت بسیار عالی در سالن ورودی تزیین شده است.	۵ ستاره *****	

۳-۸- خدمات عمومی

هتل‌ها بر اساس نوع میهمانان خود و نیاز آنها، تسهیلات و خدماتی را ارائه می‌نمایند. تنوع این تسهیلات و خدمات و سطح کیفی آنها بر اساس درجه هتل می‌تواند متغییر باشد. تعدادی از این تسهیلات عبارتند از:

- **فضاهای ورزشی** از قبیل استخر، سونا، جکوزی، سالنهای بدنسازی، زمینهای تنیس و بدمیتون و سایر ورزشهای متناسب با تقاضای میهمانان
پیش‌بینی فضاهای مذکور و یا تعدادی از آنها در مهمانخانه‌های ۴ و ۵ ستاره الزامی است.
برخی از هتل‌ها بدلیل شرایط مکانی خاص خود می‌توانند سرویسهای دیگری را در این زمینه ارائه نمایند. مانند ورزشهای اسکی روی برف، اسکی روی آب، اسکی روی چمن، سوارکاری،

قایقرانی ، ورزش گلف ، کوهنوردی و شکار که در ارزیابی امتیازات وجود این سرویسها موثر خواهد بود.

- **خدمات برگزاری اجلاس و همایش:** برگزاری جشنها ، اجلاس و همایشها می تواند یکی از خدمات جانبی هتل باشد. این خدمات نیاز به وجود فضاهای خاص خود دارد مانند سالنهای کنفرانس ، آمفی تئاتر و یا اتاق جلسات

در صورتی که این خدمات در هتل ارائه می شود سایر بخشهای هتل که تحت تاثیر آنها قرار می گیرد ، باید از ظرفیت کافی برخوردار باشد. مانند رستوران ، لابی و ... بهتر است برای جلوگیری از بوجود آمدن تداخل در سرویس دهی به میهمانان مقیم و برگزاری اجلاس و همایشها ، برخی از فضاها به طور خاص و جداگانه وجود داشته باشند. مانند رستوران

هتل های ۴ و ۵ ستاره معمولاً امکان برگزاری اجلاس ، همایشها و جشنها را دارند.

- **خدمات تاکسی سرویس:** یکی دیگر از سرویسهایی که در هتل ارائه می شود ، خدمات تاکسی سرویس است. در هتل های ۱ ، ۲ و ۳ ستاره با تقاضای میهمان ، تاکسی برای او خبر خواهند کرد. این خدمت را می توان توسط پذیرش ارائه کرد. سرعت و دقت در ارائه این خدمت بسیار مهم است.

در هتل های ۴ و ۵ ستاره بخشی به عنوان دفتر خدمات تاکسی سرویس فعالیت می نماید و سرویس در حد درجه هتل به میهمان ارائه می شود. داشتن سرویس مستقیم به فرودگاه در این سطح از درجه الزامی است.

۴-۸- رستوران ها

کیفیت کلی		
میزهای جداگانه برای هر میهمان یا گروه میهمانان آماده باشد. میزها می تواند نزدیک به هم چیده شود اما باید حرکت در بین آنها به راحتی انجام شود. میز ناهار خوری از نظر اندازه و ارتفاع باید استاندارد خود را داشته باشد تا غذا خوردن درکمال راحتی انجام شود. از فضای اطراف می توان به شکل کاربردی برای گذاشتن وسایل ، کارد و چنگال ، رومیزی ها ، کاسه ها و دستمال سفره استفاده کرد.	۱ ستاره *	حداقل شرایط لازم
درجه ی بالاتری از کیفیت و آسایش. صندلی ویژه کودکان جهت راحتی در غذا خوردن به تعداد مورد نیاز تهیه شده باشد.	۲ ستاره **	
محوطه ی راحت با تزئینات خوب و چیدمان وسایل خاص مورد استفاده ی هتل ها باشد.	۳ ستاره ***	

<p>میزها چیدمان مناسبی دارند و روی آنها تزئین کاملی شده است. (مثلاً روی میزها گل تازه گذاشته‌اند) رستوران به دلیل استفاده از رومیزی‌ها و دستمال سفره‌های مناسب و صندلی‌های راحت برای نشستن استاندارد درستی را رعایت می‌کند</p>	<p>۴ رستوران *** *** ***</p>	
<p>فضای خیلی خوب محوطه‌ی میزها ، همه چیز لوکس انتخاب شده است. رستوران با هر نوع سبکی ، با استاندارد بالایی تزئین شده است و توجه خاصی به رومیزی‌ها ، دستمال سفره‌ها و صندلی‌های رستوران شده است.</p>	<p>۳ رستوران *** *** ***</p>	

۵-۸- نمازخانه

در همه سطوح از درجه:

نمازخانه مردانه و زنانه مجزا با پیش ورودی (کفش کن) باید در محل مناسب میهمان خانه (ساکت و آرام) در نظر گرفته شود. نمازخانه باید دارای شرایط زیر باشد:

۱- نمازخانه باید در محل مناسب مانند نیم طبقه‌ی اول و یا در محلی دور از سروصدا و رفت و آمد پیش‌بینی شود.

۲- پیش‌ورودی یا کفش کن باید طوری در نظر گرفته شود که در موقع باز کردن در آن، فضای داخل نمازخانه در معرض دید مستقیم قرار نگیرد.

۳- نمازخانه باید دارای مکانی جهت وضو گرفتن باشد. این محل باید در خارج از فضای نمازخانه و در مجاورت دید مستقیم قرار نگیرد.

۴- نمازخانه باید دارای مکانی جهت وضو گرفتن باشد. این محل باید در خارج از فضای نمازخانه و در مجاورت آن پیش‌بینی شده و دارای دستشویی با کف شوی فاضلاب باشد. در صورتی که سرویس بهداشتی مردانه و زنانه‌ی عمومی در فاصله‌ی نزدیک نمازخانه پیش‌بینی شده باشد، نیازی به محل برای وضو گرفتن نخواهد بود.

۵- نمازخانه باید تجهیزات لازم را داشته باشد. از قبیل:

- کف پوش مناسب
- مهر و جای مهر
- سجاده و تسبیح
- چند جلد قرآن مجید
- کتب ادعیه
- چادر نماز برای قسمت خانمها
- عبا برای قسمت آقایان
- محراب و یا تابلوی نشان دهنده جهت قبله

۶-۸- محل نشیمن (لابی)

کیفیت کلی		حداقل شرایط لازم
محوطه‌ی نشستن (قابل دسترس در تمام مدت روز و شب مثلاً از ساعت ۱۰ صبح تا ۱۰ شب و با جای نشستن راحت) برای خدمات نوشیدنی و رفع خستگی یک محوطه برای نشستن فراهم شود. در صورت ایجاد شرایط مناسب از یک فضا برای لابی و پذیرش به صورت مشترک می توان استفاده کرد.	یک ستاره *	
محوطه نشستن با امکانات و فضای بیشتر طراحی می شود. در صورت ایجاد شرایط مناسب از یک فضا برای لابی و پذیرش به صورت مشترک می توان استفاده کرد.	دو ستاره **	
در این سطح از درجه ، ترکیبی از کافی شاپ و سالن قابل قبول نیست، در صورتی که فضای کافی شاپ موجود است در این صورت فقدان صندلی‌های راحت و یا میزهای مناسب چشمگیر خواهد شد یا اینکه کافی شاپ تحت الشعاع خدمات غذا رسانی قرار خواهد گرفت.	سه ستاره ***	
در تمام مدت سالن پذیرایی دایر است که در آن فضای راحتی برای نشستن وجود دارد. می توان کافی شاپ را با سالن پذیرایی ادغام کرد اما نوع تزئینات آن باید با درجه هتل متناسب باشد. لوکس بودن تجهیزات و مبلمان در این سطح از درجه ، اهمیت زیادی دارد.	چهار ستاره ****	
محوطه‌ی وسیعی برای نشستن در نظر گرفته شده که در عین حال راحت هم هست. محوطه‌ی نشستن باید شامل مجموعه‌ای باشد که استاندارد بالای هتل را هم بازتاب دهد. می تواند با نوع تزئین آن محیط زیبایی را هم نشان داد.	پنج ستاره *****	

۷-۸- گرمایش ، سرمایش ، روشنایی و تهویه

کیفیت کلی		حداقل شرایط لازم
درجه حرارت و تهویه‌ی مناسبی در تمام مدت سال فراهم باشد. روشنایی مناسبی فراهم شود.	یک ستاره *	
مثل هتل یک ستاره	دو ستاره **	
نورپردازی مناسب در تمام محوطه‌ها	سه ستاره ***	

نورپردازی خیلی خوب با مجموعه‌ای از وسایل روشنایی مناسب و درجای مناسب هوای کاملاً مطبوع و با دمای مناسب مورد انتظار این درجه از هتل است.	۴* ستاره	****
مثل هتل چهار ستاره	۳* ستاره	***

۸-۸- راهروها و راه پله ها

کیفیت کلی		حداقل شرایط لازم
راهروها و راه پله‌ها سالم و با نورپردازی مناسب و بدون مانع. راهرو ممکن است باریک باشد، در جاهای مختلف اختلاف سطح داشته باشد و پراکنده باشد. توجه خاص به سالم بودن دستگیره‌های در شود. علامت‌های مشخص و تابلوهای راهنما و جهت یابی برای رسیدن به اتاق خواب‌ها و محوطه‌ی پذیرش (در صورت لزوم) گذاشته شود.	۱ ستاره *	
مثل هتل یک ستاره	۲ ستاره **	
راهروها باید تزئین خوبی داشته باشند.	۳ ستاره ***	
راهروها و راه پله‌ها باید روشنایی مناسب داشته باشد (در صورت امکان در طول روز نور طبیعی داشته باشند) راهروها معمولاً عریض و فضا دار و تاحدی تزئین شده باشند. امکان حرکت چرخ دستی خانه داری ، روم سرویس و باربری در راهروها فراهم باشد.	۴ ستاره ****	
راهروها وسیع و جادار باشند و امکان حرکت چرخ دستی خانه داری ، روم سرویس و باربری در راهروها فراهم باشد.	۵ ستاره *****	

۹-۸- آسانسورها

کیفیت کلی		حداقل شرایط لازم
اگر ساختمانی بیش از دو طبقه بر روی همکف داشته باشد لازم است که آسانسور داشته باشد.	یک ستاره *	
امکان بخشودگی در صورتی است که وجود آسانسور و یا ایجاد آن در ساختمان‌های قدیمی با خصوصیات معماری ساختمان امکان پذیر نباشد. درجایی که بخشودگی آسانسور شامل آن شده است ، باید برای حمل و نقل وسایل کمکی وجود داشته باشد.	دو ستاره **	
مثل هتل یک ستاره	سه ستاره ***	
در صورتی که ساختمان ، سه طبقه و یا بیشتر بر روی همکف داشته باشد ، وجود آسانسور الزامی است. در این سطح از درجه هتل نمی تواند شامل بخشودگی قرار گیرد مگر اینکه تعداد طبقات آن کمتر باشد.	چهار ستاره ****	
در این سطح نه تنها وجود آسانسور الزامی است بلکه راحتی و آسایش درون آسانسور و حتی زیبایی آن نیز ملاک است.	پنج ستاره *****	
حداقل یک آسانسور مخصوص میهمان باید وجود داشته باشد. باید میهمان بتواند از یک طبقه بیشتر را با آسانسور بالا و پایین برود.	شش ستاره *****	

۱۰-۸- تلفن عمومی

کیفیت کلی		حداقل شرایط لازم
یک تلفن عمومی ۲۴ ساعته قابل دسترس باشد ، در غیر این صورت خط تلفن در اتاقها موجود باشد که با آن میهمان بتواند با خارج از هتل تماس بگیرد. در صورتی که همه‌ی اتاقها خط تلفن داخلی داشته باشند ، در ارزیابی بسیار موثر خواهد بود.	یک ستاره *	
مثل هتل یک ستاره	دو ستاره **	
باید در ۲۴ ساعت یک تلفن قابل دسترس باشد (علاوه بر تلفن‌های درون اتاقها) دستگاه فکس هم باید برای میهمانان قابل دسترس باشد. برای این نوع خدمات از میهمان هزینه گرفته می‌شود. خدمات اینترنت باید وجود داشته باشد.	سه ستاره ***	
اتاقک تلفن عمومی یا مشابه باید برای میهمانان فراهم باشد یا جایی که حریم آن برای صحبت با تلفن رعایت شده باشد. صندلی در کنار تلفن عمومی جهت استفاده افراد سالمند و بیمار پیش بینی شده باشد. بخش مخصوص برای ایجاد ارتباطات تلفنی ، اینترنتی و غیره و همچنین انجام خدماتی مانند تایپ نامه ها ، ارسال و دریافت فکس و خدمات منشی وجود داشته باشد. (Business Center)	چهار ستاره ****	
اتاقک تلفن یا جایی که حریم آن برای صحبت با تلفن رعایت شده باشد ، در نزدیکی قسمت پذیرش با افزودن امکانات خاص پیش بینی شده است. بخش خدمات ارتباطی ، اینترنتی و منشی (Business Center) با امکانات بیشتر و بدون محدودیت در ساعت کار وجود دارد.	پنج ستاره *****	

۸-۱۱- توالت‌های عمومی

کیفیت کلی		حداقل شرایط لازم
فضای سرویس بهداشتی عمومی در فضاهای عمومی باید زنانه و مردانه به طور مجزا از یکدیگر در محل مناسب به گونه‌ای پیش بینی شود که دارای دو فضا بوده که فضای اول برای نصب دستشویی و فضای دوم برای توالت در نظر گرفته شود. تسهیلات توالت عمومی باید در محوطه‌ی عمومی وجود داشته باشد. همه‌ی توالت‌ها باید مرتباً تمیز، شسته و با مواد مجاز ضد عفونی شوند و تهویه‌ی مناسبی داشته باشند. تسهیلات شستن و خشک کردن دست وجود داشته باشد.	۷* ستاره	
مثل هتل یک ستاره	۶* دو ستاره	
تسهیلات بیشتر و با استاندارد بالاتر تزیینات با کیفیت بالاتر و دستگاه دست خشک کن بهتر و آینه‌های بزرگ. تسهیلات توالت‌های عمومی جداگانه برای خانم‌ها و آقایان در محوطه‌ی عمومی	۵* سه ستاره	
مثل هتل سه ستاره	۴* چهار ستاره	
تسهیلات با امکانات بیشتر و یا با تعداد بیشتر و نیز امکان حوله‌های دستی برای هر نفر. تسهیلات لازم برای آویزان کردن پالتو و لباس و قرار دادن وسایل فراهم باشد.	۳* سه ستاره	

۹- شرایط عمومی

۹-۱- مقررات الزامی

- در همه سطوح از درجات مقررات الزامی می‌تواند شامل موارد زیر باشد:
- مجوز از اداره اماکن عمومی نیروی انتظامی برای کارکنان و انتظامات
- مجوز اداره‌ی بهداشت برای کارکنان آشپزخانه و کارکنانی که با میهمانان ارتباط مستقیم دارند و تأیید سیستم دفع زباله و فاضلاب.
- مجوز شهرداری برای امنیت و اطفای حریق، ایمنی ساختمان و کسانی که معضل معلولیت دارند.
- عضویت در تشکل صنفی
- سایر مجوزها از سازمان محیط زیست، وزارت نیرو (تامین آب، گاز، برق و فاضلاب)
- در صورتی که به موجب مقررات لازم شود که واحد اقامتی شرایط دیگری را نیز احراز نماید، با

اعلام سازمان ، بهره‌بردار / مالک موظف به احراز آن می باشد.

۲-۹- ایمنی و امنیت

وقتی یک میهمان نامش ثبت شد باید در تمام مدت اقامت دسترسی به تسهیلات واحد اقامتی داشته باشد. باید نحوه استفاده از کلید در ورودی و یا رمز در برای میهمان توضیح داده شود.

مدیر هتل و یا کارکنان پذیرش باید بیست و چهار ساعته در ساختمان هتل حضور داشته باشند. (در صورتی که مدیر هتل در خارج از هتل زندگی می‌کند باید یکی از کارکنان و یا مدیر شب در ساختمان حضور داشته باشد تا میهمان بتواند با آنها ارتباط برقرار باشد.)

درجه‌ی بالایی از ایمنی و امنیت عمومی وجود داشته باشد در ضمن اطلاعات کاملی درباره‌ی عملیاتی که در شرایط اضطراری باید صورت پذیرد در هر اتاقی باید فراهم شده باشد.

توضیحات به صورت چند زبانه‌ی و یا استفاده از نمادها باید در اتاقها فراهم باشد.

راهنمای چاپی برای موارد اضطراری که در شب رخ می‌دهد.

معیارهای ایمنی برای میهمانان و وسایل آنها رعایت شود. امکان ایمنی دربهای اتاقها از داخل و بیرون و کلیدهای لازم فراهم شود. (قفل مناسب) موضوع کلید درب اتاقها برای میهمانان و مسئولیت وسایل آنها همواره باید با دقت صورت پذیرد تا اطمینان میهمان جلب شود.

برای نشان دادن ایمنی بهتر است که میهمان را تا اتاقش راهنمایی کرد.

روشنایی یکنواخت و مناسب برای ایمنی و راحتی در همه‌ی محوطه‌های عمومی شامل نور کافی برای راه‌پله‌ها و پاگردها در شب.

توجه خاص به ایمنی و راحتی میهمانان در اتاق‌های طبقه‌ی اول مثل حفاظ پنجره‌ها و جداسازی تراس‌های مشترک میان اتاقها و راهروهای بیرون از اتاق‌های میهمانان.

در هتل‌های ۳، ۴ و ۵ ستاره قسمت پذیرش به صورت ۲۴ ساعته فعال خواهد بود و در هتل‌های ۱ و ۲ ستاره قسمت پذیرش تا نیمه شب فعال بوده و پس از آن میهمان باید بتواند به مسئول مربوطه دسترسی پیدا کند. مثلاً با استفاده از زنگ یا تلفن داخلی

۹-۳- محل پارک اتومبیل (پارکینگ)

کیفیت کلی		حداقل شرایط لازم
محل پارک اتومبیل‌ها باید دقیق مشخص شود و روشنایی مناسبی داشته باشد. باید درست حفظ و نگهداری شود و مرتب باشد. هتل باید بر اساس نوع میهمانان خود ظرفیت پارکینگ مورد نیاز را پیش بینی کند. اگر میهمانان هتل معمولاً با وسیله نقلیه شخصی سفر می کنند، امکانات پارکینگ باید فراهم باشد. پارکینگ مورد نیاز هر خودرو باید از نظر وسعت استاندارد بوده تا استفاده از آن راحت باشد.	یک ستاره *	
پارکینگ متناسب با ظرفیت هتل وجود داشته باشد.	دو ستاره **	
پارکینگ متناسب با ظرفیت هتل وجود داشته باشد.	سه ستاره ***	
پارکینگ متناسب با ظرفیت هتل وجود داشته باشد. توجه خاصی به مسئله ایمنی و امنیت محل پارک اتومبیل‌ها شود.	چهار ستاره ****	
خدمات ویژه مثل پارکینگ داری می تواند منظور شود. در صورت درخواست میهمان خدماتی از قبیل نظافت خودرو را می توان ارائه داد. در صورتی که این خدمات هزینه ای در بر داشته باشد، قبلاً باید به میهمان اطلاع داد.	پنج ستاره *****	

۹-۴- محوطه ها و فضای سبز

کیفیت کلی		حداقل شرایط لازم
در صورت وجود محوطه و فضای سبز باید درست مراقبت شوند و آراسته باشند.	یک ستاره *	
مثل هتل یک ستاره	دو ستاره **	
مثل هتل یک ستاره	سه ستاره ***	
درجایی که باغچه و فضای سبز وجود دارد باید توجه خاص به چشم انداز و محل عبور افراد در بین باغچه ها بشود و همچنین وسایل مناسبی از قبیل نیمکت برای نشستن و اشیاء تزئینی در فضای سبز گذاشته شود. در تمام طول سال باید توجه و مراقبت خاصی از فضای سبز بشود.	چهار ستاره ****	

	محل هتل چهار ستاره	رتبه ستاره *** *** *** ***
--	--------------------	---

۹-۵- پیوست‌ها یا ساختمانهای جانبی (در صورت وجود)

در جایی که ساختمان جانبی وجود دارد ، تسهیلات این بخش نیز برای درجه‌بندی هتل به طور کلی در نظر گرفته خواهد شد.

به میهمانان هنگام رزرو کردن محل اقامت در صورت استفاده از این ساختمانهای جانبی اطلاع داده شده و محل اقامت به آنان توضیح داده می‌شود. فاصله ساختمان جانبی از ساختمان اصلی نباید خیلی زیاد باشد.

در هتل‌های ۴ و ۵ ستاره هر نوع ساختمان جانبی می‌یابد به وسیله راه مخصوص و یا سایبان به ساختمان اصلی مرتبط می‌شود و یا در صورتی که به دلیل وسعت محوطه ، فاصله ساختمان جانبی از ساختمان اصلی زیاد است ، وسیله ایاب و ذهاب به آن وجود دارد.

۹-۶- نیروی انسانی و آموزش

مدیر هتل باید به تناسب درجه هتل دوره‌های آموزش مربوطه را طی نموده باشد و در صورت نیاز در دوره‌های باز آموزی شرکت نماید. برخورد کلیه کارکنان هتل که با میهمانان ارتباط مستقیم دارند می‌بایست مودبانه و صمیمانه باشد. هر یک از پرسنل باید به وظیفه ای که انجام می دهد آشنا بوده و آموزشهای لازم را در باره آن دیده باشد.

در هتل مسئولیتهای افراد باید مشخص باشد و در تقسیم کار هیچ چیز فراموش نشود به عبارت دیگر هیچیک از امور بدون مسئول باقی نماند.

استفاده کارکنان از لباس کار مناسب در ارزیابی امتیاز کیفیت مد نظر قرار خواهد گرفت. ظاهر تمیز و مرتب کارکنان بسیار مهم است.

در صورتی که کارکنان در هتل استراحت می کنند ، محل مناسبی باید پیش بینی شود که دور از دید میهمانان قرار داشته باشد. مناسب بودن محل رختکن نیز مهم است.

داشتن کارت معاینه پزشکی و گواهینامه طی دوره بهداشت عمومی برای کلیه کارکنان مشمول الزامی است. تشخیص کارکنان مشمول بر عهده وزارت بهداشت است.

۱۰- هتل‌های میراثی

هتل‌های میراث بناهای تاریخی هستند که در سازمان میراث فرهنگی و گردشگری ثبت شده‌اند. این بناها به عنوان هتل ترمیم و بازسازی شده‌اند و باید حداقل شرایط مورد نیاز هتل‌های چهارستاره را دارا باشند. با توجه به ماهیت ویژه‌ی این نوع بناها و محدودیت‌های ساختمانی و معماری آنها، درمورد تعبیه‌ی آسانسور و فضاهای عمومی تخفیف داده خواهد شد. برای جابجایی وسایل مسافران کمک‌های لازم باید انجام شود.

این نوع بناها باید مقررات الزامی مربوطه را با توجه به میراثی بودن، ایمنی ساختمان و اطفای حریق رعایت کنند.

کیفیت استانداردهای لازم برای هتل‌های پنج ستاره از لحاظ کیفیت خدمات و توجه و آسایش میهمان بالاتر خواهد بود و همچنین تسهیلات مورد نیاز مشتریان نیز از کیفیت بهتری برخوردار خواهد بود.

سطوح بهداشتی، ایمنی و امنیت بالاترین استانداردها را خواهد داشت و طبق مقررات الزامی خواهد بود.

کیفیت کلی

<p>در همه‌ی هتل‌های چهارستاره، کیفیت کلی این بناها باید مشخص و ویژه باشد، و سطح خدمات متناسب با شرایط هتل چهارستاره را ارائه کند.</p> <p>زیبایی شناسی محیط نمایانگر کیفیت بالایی اصالت فرهنگ بومی خواهد بود.</p> <p>نوع غذاها بهترین بازتاب سنت‌های محلی خواهد بود و کارکنان خبره، غذاها و نوشیدنی‌های محلی را به میهمانان ارائه می‌دهند.</p> <p>کارکنان از لباس فرمی استفاده خواهند کرد که سبک لباس‌های محلی را نشان می‌دهد. کارکنان مهارت‌های اجتماعی و فنی با استانداردهای بالایی را در پاسخگویی به نیازهای درخواست‌های میهمانان به نمایش خواهند گذاشت.</p> <p>سبک مبلمان و وسایل نمایانگر کیفیت و زیبایی سنت‌های تاریخی، فرهنگی و بومی است و نیز ارزش‌های میراثی بنا را نشان خواهد داد.</p> <p>اتاق خواب‌ها لوازم مورد نیاز هتل‌های چهارستاره را دارد و وسایل دیگر اتاق مناسب ارزش‌های فضای میراثی خواهد بود. در طراحی و تهیه تخت‌ها، پرده‌ها و پوشش پنجره‌ها، هماهنگی و استاندارد بالایی رعایت شده است.</p> <p>تسهیلات متصل به اتاق خواب با شیرآلات بسیار مرغوب، سطح بالایی از استاندارد را نشان می‌دهد. توجه به پاکیزگی، دفع فاضلاب و نیز منابع آب، استاندارد بالا و قابل قبولی خواهند داشت. آب گرم مورد نیاز اتاق‌ها باید تامین باشد.</p> <p>توجه خاصی باید نسبت به گرمایش، سرمایش و تهویه‌ی هوا مبذول شود، در عین حال که خصوصیات سنتی ساختمان حفظ می‌شود شرایط آسایش میهمان نیز فراهم باشد.</p> <p>روشنایی و نور باید متناسب با سبک و خصوصیات ساختمان باشد. این شرایط باید متناسب برای استفاده‌های کاربردی پیش بینی شده باشد</p>	<p>چهارستاره ***</p>	<p>حداقل شرایط لازم</p>
<p>در سطح هتل‌های پنج ستاره کیفیت کلی هتل باید بالاترین استانداردهای بین‌المللی را داشته باشد و خدمات لازم را برای میهمان فراهم کند.</p> <p>تسهیلات اضافی باید متناسب با محل و نوع اقامتگاه فراهم شود.</p> <p>برای حفظ و نگهداری درست میراث استفاده از بهترین فنون و ایجاد فضای مناسب و آسایش میهمان لازم است.</p> <p>مثل هتل‌های چهار ستاره غذا و نوشیدنی‌ها باید کیفیت عالی داشته باشند. صندلی‌های بسیار راحت و وسایل میز بابت‌ترین کیفیت باید فراهم باشد. کارکنان رستوران باید با زبان میهمانان بین‌المللی آشنایی داشته باشند.</p> <p>اتاق خواب‌ها باید با سلیقه تزیین شوند و تخت‌ها، پرده‌ها و وسایل اتاق باید استاندارد عالی داشته باشند.</p> <p>تسهیلات متصل به اتاق خواب باید اندازه‌ی مناسب و تزیینات با کیفیت عالی داشته باشند.</p> <p>دوش دستی، اتاقک دوش یا بیده باید فراهم باشد.</p> <p>سرمایش، گرمایش و سیستم تهویه باید موجب آسایش میهمان باشد در عین حال با شرایط معماری بنا هم متناسب باشد.</p>	<p>پنج ستاره ***</p>	

