



استاندارد کیفیت خدمات گردشگری

شرح ارائه خدمات ، مشخصات و ضوابط فنی ، بهداشتی ، تجهیزاتی و درجه بندی هتل

تهیه و تدوین: دفتر امور مراکز و خدمات گردشگری و استانداردسازی

تابستان 1386

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

شماره مدرک: S120501

توزیع نسخ	تصویب کننده	تأیید کننده	تنظیم و گردآوری
1- میراث فرهنگی و گردشگری استانها 2- دفتر امور مراکز و خدمات گردشگری و استانداردسازی 3- کارشناسان اجرای استانداردهای گردشگری	معاون رئیس جمهور و رئیس سازمان میراث فرهنگی و گردشگری	معاونت امور گردشگری	دفتر امور مراکز و خدمات گردشگری و استانداردسازی

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

ضوابط استاندارد کیفیت خدمات گردشگری "هتل"

هدف:

در راستای اجرای ماده 10 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) International 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

1- شرایط کلی

- 1-1- پاکیزگی (نگاه کنید به اتاق خوابها: خانه داری و کیفیت رختخواب)
- 1-2- خدمات کلی

2- خدمات - توجه به میهمان

- 2-1- شرایط کلی پذیرش میهمان
- 2-2- رزرواسیون و قیمتها
- 2-3- تسویه حساب میهمان
- 2-4- خدمات حفظ و نگهداری و باربری
- 2-5- خدمات رساندن پیغام

3- رستوران

- 3-1- خدمات غذا و نوشابه
- 3-2- خدمات نوشیدنیهای سرد و گرم
- 3-3- خدمات صبحانه
- 3-4- خدمات ناهار
- 3-5- خدمات شام
- 3-6- نوشیدنیهای سرد و گرم و غذای سبک

4- خدمات عمومی اتاق (Room Service)

- 4-1- خدمات غذا در اتاق (ارائه خدمات غذا و نوشیدنی به صورت Room Service)
- 4-2- تلفن بیداری صبح (سرویس بیدار شدن میهمان)
- 4-3- واکسی
- 4-4- لباسشویی

5- اتاق خوابها - آسایش میهمان

- 5-1- کیفیت کلی
- 5-2- خانه داری
- 5-3- سجاده و وسایل نماز
- 5-4- ابعاد و اندازهی اتاق
- 5-5- کیفیت تخت و تشک خواب
- 5-6- کیفیت وسایل و تجهیزات خواب
- 5-7- گرمایش، سرمایش و تهویه هوا

- 5-8- روشنایی
- 5-9- پنجره‌ها
- 5-10- کیفیت پرده‌ها
- 5-11- کیفیت کف پوش
- 5-12- مبلمان اتاق
- 5-13- یخچال
- 5-14- تلویزیون
- 5-15- رادیو
- 5-16- تلفن‌ها
- 5-17- لوازم تحریر
- 5-18- سشوار
- 5-19- سوئیت‌ها
- 5-20- متفرقه

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

- 6-1- کیفیت کلی در انواع حمامها
- 6-2- نظافت و پاکیزگی حمامها
- 6-3- وسایل حمام
- 6-4- حوله‌ها و لوازم آرایشی بهداشتی
- 6-5- حمام‌ها و سرویسهای بهداشتی اتاقها
- 6-6- تعداد حمام‌ها و دسترسی
- 6-7- لگن دستشویی
- 6-8- اتاق خواب و توالت‌ها
- 6-9- تعداد توالت‌ها
- 6-10- دسترسی به توالت‌ها

7- کیفیت غذا

- 7-1- کیفیت کلی غذای میهمان

8- فضاهای عمومی

- 8-1- کیفیت کلی
- 8-2- محوطه‌ی پذیرش
- 8-3- خدمات عمومی
- 8-4- رستوران‌ها
- 8-5- نمازخانه
- 8-6- محل نشیمن (لابی)
- 8-7- گرمایش ، سرمایش ، روشنایی و تهویه
- 8-8- راهروها و راه پله‌ها

8-9- آسانسورها

8-10- تلفن عمومی

8-11- توالت های عمومی

9- شرایط عمومی

9-1- مقررات الزامی

9-2- ایمنی و امنیت

9-3- محل پارک اتومبیل (پارکینگ)

9-4- محوطه ها و فضای سبز

9-5- پیوست ها یا ساختمانهای جانبی

9-6- نیروی انسانی و آموزش

10- هتل های 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 می سازد. اما خدمات موجود در هتل‌ها و سطح کیفی آنها منحصر به این استانداردها نیست و اینگونه واحدها می توانند 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 می بایست در آن واحد به میهمانان عرضه شود. هتل‌ها در این دستورالعمل در پنج سطح به شرح زیر درجه بندی می شوند. 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 8 اتاق خواب را داراست.
- 75% 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 می گیرد و امتیازی را متناسب کسب می نماید. در فرایند ارزیابی، امتیازاتی از صفر تا 10 ممکن است به هر یک از موارد ارزیابی تعلق گیرد. این امتیاز بر اساس سطح کیفی و مطلوبیت مورد ارزیابی تعیین می شود. 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 2 باشد. در هتل‌های دو ستاره حداقل کسب امتیاز 3 برای هر مورد الزامی است و حداقل میانگین مجموع امتیازات در این سطح از درجه نباید کمتر از 4 باشد. در هتل‌های سه ستاره حداقل کسب امتیاز 5 برای هر مورد الزامی است و حداقل میانگین مجموع امتیازات در این سطح از درجه نباید کمتر از 6 باشد. در هتل‌های چهار ستاره حداقل کسب امتیاز 7 برای هر مورد الزامی است و حداقل میانگین مجموع امتیازات در این سطح از درجه نباید کمتر از 8 باشد. در هتل‌های پنج ستاره حداقل کسب امتیاز 9 برای هر مورد الزامی است. برای اینکه هتلی از لحاظ درجه ارتقاء یابد می بایست کیفیت خدمات ارائه شده به میهمان را تا حد قابل قبول این استانداردها بالا ببرد و مجموعه ای از تسهیلات و خدمات مورد انتظار را فراهم کند. بدیهی است که کیفیت خدمات اهمیت 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 2 باشد.	یک ستاره *
حداقل کسب امتیاز 3 برای هر مورد الزامی است و حداقل میانگین مجموع امتیازات در این سطح از درجه نباید کمتر از 4 باشد.	دو ستاره **
حداقل کسب امتیاز 5 برای هر مورد الزامی است و حداقل میانگین مجموع امتیازات در این سطح از درجه نباید کمتر از 6 باشد.	سه ستاره ***
حداقل کسب امتیاز 7 برای هر مورد الزامی است و حداقل میانگین مجموع امتیازات در این سطح از درجه نباید کمتر از 8 باشد.	چهار ستاره ****
حداقل کسب امتیاز 9 برای هر مورد الزامی است.	پنج ستاره *****

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

- 1- امور ساختمانی ، تاسیساتی هتل و متعلقات آن
 - 2- امور خدمات و تجهیزات هتل
 - 3- امور ایمنی ، بهداشت و پایداری
 - 4- امور اغذیه و اشربه
 - 5- 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 30% از کل امتیازات

ب) امور مربوط به نوع و سطح سرویس و خدمات و تجهیزات و موارد مربوط به آن 50% از کل امتیازات

ج) امور مربوط به مدیریت ، نیروی انسانی و آموزش 20% از کل امتیازات

1- شرایط کلی

کیفیت کلی		
حداقل شرایط لازم	3 ستاره	<p>واحد اقامتی می تواند 10-8 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 فضایی خانوادگی اداره می شود.</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>
	2 ستاره	<p>ممکن است هتل کوچک و یا متوسط باشد، مثلاً 20 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 می شود.</p> <p>ممکن است در آن امکانات هتل‌های رسمی هم باشد، مجموعه‌ای از خدمات و تسهیلات در واحد اقامتی عرضه می شود 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 می شود.</p> <p>خدمات و برخورد با میهمان از طرف مدیریت و کارکنان، به صورت رسمی ارائه می شود و کارکنان هتل به وظایف خود آشنا هستند.</p>
	1 ستاره	<p>ممکن است هتل‌های با اندازه‌های متوسط، با 30 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 می توانند 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 دیده اند.</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 پایین‌تر وجود دارد.</p>

<p>در این نوع هتل‌ها ارائه سرویس با کیفیت بالا با استفاده از مجموعه‌ای از تسهیلات و خدمات مورد نظر میهمانان است. اینگونه هتل‌ها معمولاً فضاهای وسیعتری دارند. ولی هتل‌های کوچکتر می‌توانند با تجهیزات لوکس‌تر و بهتر با بالا بردن سطح کیفی خدمات انتظارات میهمانان 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 میهمانان 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 اغذیه 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 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 میهمانان 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 ستاره</p> <p>*****</p>	

1-1- 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، کوشه‌ها 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.

2-1- خدمات کلی

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

2- خدمات - توجه به میهمان

2-1- 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		
محدافل شرایط لازم	۱*	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.
	۲**	مانند هتل یک ستاره
	۳**	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.
	۴***	قسمت پذیرش به صورت 24 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.
	۵****	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.

2-2- رزرواسیون و قیمت ها

کیفیت کلی		
حداقل شرایط لازم	درجه ۱*	<p>خدمات ساده‌ی رزرواسیون</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>به مسافران باید اطمینان داده شود که رزرواسیون آنها دقیق ثبت شده است. تاثیر برخورد اولیه در همه‌ی سطوح از درجه بسیار مهم است.</p> <p>حداقل نام ، نشانی ، شماره تلفن تماس میهمان در زمان رزرواسیون ثبت شود.</p> <p>ارتباط با مسافر چه شفاهی و چه نوشتاری باید مودبانه ، حرفه‌ای و کارآمد باشد.</p>
	دو ستاره **	مثل هتل یک ستاره
	سه ستاره ***	مثل هتل یک ستاره
	چهار ستاره ****	ممکن است بخش ویژه‌ای برای رزرواسیون ایجاد شده باشد و نیز رزرواسیون با روندی کاملاً رسمی صورت پذیرد.
	پنج 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.

3-2- تسویه حساب میهمان

کیفیت کلی		
حداقل شرایط لازم	یک ستاره *	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.
	دو ستاره **	مثل هتل یک ستاره
	سه ستاره ***	صورت حساب میهمان به طور مداوم به روز شود.
	چهار ستاره ****	مثل هتل سه ستاره
	پنج 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.

4-2- خدمات حفظ و نگهداری و باربری

کیفیت کلی		
معاقل شرایط لازم	یک ستاره *	کمک کردن به جابجایی وسایل در صورت لزوم در طول روز و شب جابجایی وسایل توسط هرکدام از کارکنان با 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.
	دو ستاره **	مثل هتل یک ستاره
	سه 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.
	چهار 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.
	پنج 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.

5-2- خدمات رساندن پیغام

کیفیت کلی		
حداقل شرایط لازم	یک ستاره *	امکان گرفتن پیغام ها وجود دارد. این کار را می توان به شیوه ای 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.
	دو ستاره **	مثل هتل یک ستاره
	سه ستاره ***	گرفتن پیغام و رساندن آن به شیوه ای رسمی و بوسیله فرمهایی که برای این کار طراحی شده انجام می شود.
	چهار ستاره ****	باید به سرعت پیغام ها 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 پیغام ها استفاده کرد. میهمان می تواند درخواست روزنامه نماید.
	پنج 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

3- 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		
ملاحظات کلی	۱*	حداقل یک محوطه‌ی غذاخوری هرروز برای خوردن صبحانه به روی میهمانان باز باشد.
	۲*	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: <ul style="list-style-type: none"> - دسترسی به آن آسان باشد (حداکثر 250 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.
	۳*	رستوران یا ناهارخوری برای صرف صبحانه و غذا برای میهمانان دایر باشد. غذاخوری کارکنان باید به صورت جداگانه پیش بینی شود. <ul style="list-style-type: none"> 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.
	۴*	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.
	۵*	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.

3-1- خدمات غذا و نوشابه

کیفیت کلی		حافظ 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 خوراکی ها 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 می گذارند و خدمات کارآمدی را عرضه می کنند. کارکنان رستوران اطلاعات مناسبی در باره غذاهای موجود دارند و باشیوه های مناسبی پذیرایی می کنند. کارکنان قسمت نوشیدنی ها می توانند با مهارت و به نحو مطلوب انواع نوشیدنی های سرد و گرم را تهیه کنند.	*** سه ستاره	
کارکنان سطح بالایی از دانش و مهارت حرفه ای را در کارشان ارائه می کنند. 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 می گذارند.	**** چهار ستاره	
کارکنان مهارت های خدمات را به نحو بسیار عالی به نمایش می گذارند و شناخت جدی نسبت به غذا و نوشیدنی سرد و گرم از خود نشان می دهند. شناخت آنها تا مرحله ترکیب و تهیه اغذیه و اشربه هم گسترش می یابد. در رستوران تخصص و شناخت کافی نسبت به مواد غذایی به چشم می خورد. کارکنان مودب و مجرب استاندارد بالایی از توجه به میهمان به نمایش می گذارند.	***** پنج ستاره	

3-2- خدمات نوشیدنی‌های سرد و گرم

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

3-3- خدمات صبحانه

کیفیت کلی		
مذاقت شرایط لازم	تراپت *	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.
	دوستانه *	مثل هتل یک ستاره
	سه 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 ساعتهای منطقی ارائه شود (زمان آن کمتر از دو ساعت نشود) و نیز شامل ساعت‌های اصلی هشت تا نه صبح بشود.
	چهار 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.
	پنج 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.

3-4- خدمات ناهار

کیفیت کلی		
حداقل شرایط لازم	* ستاره یک	اختیاری است اما در صورت وجود ، رعایت حداقل استانداردها ، الزامی است.
	* دو ستاره	مثل هتل یک ستاره
	سه 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.
	چهار 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.
	* پنج 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.

3-5- خدمات شام

کیفیت کلی		
حداقل شرایط لازم	* ستاره	اختیاری است اما در صورت وجود، رعایت حداقل استانداردها، الزامی است.
	دو ستاره *	معمولاً شام می‌تواند مجموعه‌ای از غذاهای سرد و گرم باشد. وقتی فهرست غذا (Menu) موجود است، میهمانان پیشاپیش می‌توانند 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 می‌آیند، پیشاپیش آماده شود. می‌توان از میهمانان در باره‌ی غذا زودتر سوال کرد. به هر جهت میهمانانی که ترجیح می‌دهند 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.
	سه ستاره *	خدمات کامل شام باید فراهم باشد. ارائه‌ی فهرست غذا نمایانگر توجه عالی نسبت به جزییات شیوه‌ی کار و محتوا است. فهرست نوشیدنی‌ها 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 نوشیدنی‌ها و یا پیشخوان غذا بروند، غذایشان را سفارش دهند.
	چهار ستاره *	مجموعه‌ای از غذاهای سرد و گرم و فهرست کاملی از نوشیدنی‌ها فراهم شود. در هتل چهار ستاره می‌تواند بوفه باشد اما سرویس میزبانی هم حتماً باید وجود داشته باشد.
	پنج ستاره *	کیفیت فهرست غذا (Menu) باید استاندارد بالایی داشته باشد. ارائه خدمات به صورت کاملاً رسمی و حرفه‌ای انجام می‌شود. نحوه ارائه خدمات و کیفیت آن نشان دهنده سطح کیفی بسیار عالی خدمات در هتل‌های پنج ستاره است.

3-6- 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 10 صبح تا 10 شب)	یک ستاره *	
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	دو ستاره **	
مانند هتل یک ستاره	سه 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.	چهار 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.	پنج 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.		

4- خدمات عمومی اتاق (Room Service)

4-1- خدمات غذا در اتاق (ارائه خدمات غذا و نوشیدنی به صورت Room Service)

کیفیت کلی		حداقل شرایط لازم
<p>اختیاری است مگر در مواردی که میهمان به دلیل بیماری مجبور باشد در اتاق بماند. خدمات اتاق (Room Service) می تواند 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>درجه ۳ *</p>	
<p>مثل هتل یک ستاره</p>	<p>درجه ۲ * *</p>	
<p>مجموعه محدودی از نوشیدنی های 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 می شود ، موضوع به همراه مقررات مربوطه و شیوه بهره مندی از این خدمات به اطلاع میهمان برسد. قیمت ها و زمان های 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 می توانند با تلفن و یا کارت های درون اتاق سفارش غذا بدهند و از اتاق خارج نشوند.</p> <p>اقدام سفارش شده باید فوری و در سینی های جادار به اتاق آورده شود. خدمات باید سریع و شایسته انجام شود.</p>	<p>درجه ۱ * * *</p>	
<p>نوشیدنی ها و غذاهای سبک در تمام 24 ساعت شبانه روز در دسترس باشد.</p> <p>خدمات اتاق (Room Service) در صورت درخواست میهمان ارائه می شود. 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>سینی های مورد استفاده باید مناسب و قابلیت حمل همه ی اقلام را داشته باشند.</p> <p>از وسایل مناسب برای گرم ماندن غذا و حفظ کیفیت آن استفاده شود.</p> <p>مجموعه ای از سینی و چرخ دستی آماده وجود داشته باشد.</p> <p>بردن فوری سینی غذای خورده شده و سایر ظروف بنا به درخواست میهمان</p> <p>آنچه از اهمیت ویژه برخوردار است ، این است که کارکنان به شیوه ای حرفه ای 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 می شود. جزئیاتی که میهمان باید بداند و محدودیتهایی که در این سرویس ممکن است وجود داشته باشد به اطلاع میهمان برسد. این گونه اطلاعات را می توان در فولدر اتاق قرار داد.</p>	<p>درجه ۰ * * * *</p>	

	<p>نظرسنجی</p> <p>*****</p>	<p>نوشیدنی‌های سبک و مجموعه‌ای از غذاهای سرد و گرم در تمام 24 ساعت شبانه روز در دسترس است. 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>
--	-----------------------------	---

2-4- تلفن بیداری صبح (سرویس بیدار شدن میهمان)

حداقل شرایط لازم		کیفیت کلی	
	<p>نظرسنجی</p> <p>*</p>	<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. از روشهای مناسب دیگر هم می توان 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 می دهد. کارکنان پذیرش موظفند در رأس ساعت تعیین شده از طریق تلفن یا مراجعه به اتاق میهمان را بیدار نمایند.</p>	
	<p>دو ستاره</p> <p>**</p>	<p>مثل هتل یک ستاره</p>	
	<p>سه ستاره</p> <p>***</p>	<p>بیدار نمودن میهمان از طریق تلفن انجام می شود.</p>	
	<p>چهار 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>پنج ستاره</p> <p>*****</p>	<p>مثل هتل چهار ستاره</p>	

3-4- واکسی

کیفیت کلی		
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 *	حداقل شرایط لازم
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 *****	

4-4- لباسشویی

کیفیت کلی		
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 *	حداقل شرایط لازم
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 ****	
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.	پنج ستاره *****	

5- اتاق خواب‌ها - آسایش میهمان

1- 5- کیفیت کلی

کیفیت کلی		حافظ شرایط لازم
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 می‌تواند در ایجاد راحتی موثر باشد.	ترا ستاره *	
وسایل سبک و راحت که در خدمت میهمان باشند، در عین حال این وسایل قابلیتی بیش از وسایل خانگی داشته باشند. این وسایل را می‌توان 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 بی‌صدا مانند یخچال و پنکه‌های کم سر و صدا باید انجام شود.	دو ستاره **	
وسایل هماهنگ ولی ساده قابل قبول است. دیوارهای مناسب و دارای تابلوهای نقاشی، استفاده از تابلو در جاهای مناسب خاصه روی دیوارهای خالی	سه ستاره ***	
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 پنجره‌های دوجداره و دیوارهای ضخیم تر باید جلوگیری کرد. مگر اینکه هتل در محیطی کاملاً آرام و بی‌سر و صدا قرار داشته باشد.	چهار ستاره ****	
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.	پنج ستاره *****	
کیفیت بسیار عالی با وسایل لوکس، وسایل، چیدمان و تزیین به صورت حرفه‌ای در اتاق قرار دارند. استفاده از تابلوهای نفیس روی دیوارها که با سبک چیدمان اتاق هماهنگ باشد. 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. وسایل ساده اتاق با بهترین کیفیت و طراحی زیبا و چیدمانی که سبک خاص و کلی مرکز اقامتی را نشان می‌دهد. سر و صدای داخل و خارج از اتاق به حداقل برسد. می‌توان 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.	شش ستاره *****	

2- 5- خانه داری

کیفیت کلی		
حاصل شرایط لازم	یک ستاره	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. 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. (ملحفه ها باید قبلاً شسته و با مواد مجاز ، ضد عفونی شده باشند). « مواد مهاز ضد عفونی موادی هستند که دارای میوز از وزارت بهداشت ، درمان و آموزش پزشکی باشند. » 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 اتاق ها را بیشتر کند. 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. 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. دیوارها ، سقف اتاق ها ، لوله‌ها و همه‌ی وسایل باید مرتب پاکیزه شوند و گرد و غبار ، لک و کثیفی درجایی دیده نشود.
	دو ستاره	مثل هتل یک ستاره
	سه ستاره	در نظافت به همه جزئیات دقت می شود.
	چهار 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.
	پنج ستاره	در صورت ضرورت و یا درخواست میهمان خدمات خانه داری در شب هم ارائه خواهد شد.

3- 5- 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.

4-5- ابعاد و اندازه‌ی اتاق

کیفیت کلی		
حداقل شرایط لازم	یک ستاره *	اتاق در ابعاد قابل قبول نمی تواند مساحتی کمتر از 9 متر مربع داشته باشد. راحتی میهمان برای حرکت کردن در اتاق بسیار مهم است. برای ارزیابی قابل قبول بودن اندازه‌ی اتاق ، بازرس فضای قابل استفاده‌ی اطراف وسایل را در نظر می گیرد. نباید مانعی موقع حرکت وجود داشته باشد. اتاق‌های خانوادگی باید جادارتر و بزرگتر باشند. درها و کشوها باید کاملاً راحت باز و بسته شوند. پیش آمدگی‌های شیب‌دار و سقف‌های قابل قبول نباید به قسمت‌های اصلی اتاق وصل شوند.
	دو ستاره **	وسایل باید طوری در اتاق خواب چیده شود که استفاده‌ی عملی از آنها میسر باشد. استفاده‌ی آسان و راحت از وسایل بی آنکه لازم باشد که مثلاً وسایلی مثل تلویزیون و یا سینی چای جابجا شود.
	سه ستاره ***	همه‌ی اتاق خواب‌ها با فضای کافی و ارائه‌ی خدمات لازم. همه‌ی اتاق خواب‌ها فضای کافی برای خدمات اتاق (Room Service) داشته باشند.
	چهار ستاره ****	اتاق خواب‌های وسیع امکان حرکت و آسایش و راحتی میهمان را فراهم می کند.
	پنج ستاره *****	اتاق خواب‌های وسیع امکان حرکت و آسایش و راحتی میهمان را فراهم می کند. داشتن تراس و بالکن در فضای باز به شکلی که میهمان بتواند از آن استفاد کند در ارزیابی امتیازات موثر خواهد بود.

5-5- کیفیت تخت و تشک خواب

کیفیت کلی		
حداقل شرایط لازم	سه ستاره *	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 دونفره راحت باشد.
	دو ستاره ***	مثل هتل یک ستاره
	سه ستاره ***	مثل هتل یک ستاره استفاده از تشک با جنس مرغوب تر الزامی است.
	چهار ستاره ****	امکان استفاده از تشک‌های با اندازه‌های بزرگتر مانند استفاده از تشک‌های با سایز کینگ و کوئین (King & queen). 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.
	پنج ستاره *****	استفاده از بهترین تشک‌ها و توجه به قسمت تاج بالای تخت. استفاده از تشک دوبل در ارزیابی امتیازات موثر است. در هر صورت هیچگونه نقص و کوتاهی در این زمینه قابل پذیرش نخواهد بود.

5-6- کیفیت وسایل و تجهیزات خواب

کیفیت کلی		
حداقل شرایط لازم	یک ستاره *	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.
	دو ستاره **	چیدمان وسایل خواب باید هماهنگ با بقیه‌ی وسایل انجام شود.
	سه ستاره ***	وسایل خواب باید کیفیت خوبی داشته باشند و با وسایل و تزئین اتاق خواب هماهنگ باشد.
	چهار ستاره ****	وسایل خواب باید استاندارد بالایی از کیفیت داشته باشد. همه‌ی وسایل خواب عالی، مرتب و هماهنگ با وسایل اتاق باشند.
	پنج 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.

7-5- گرمایش ، سرمایش و تهویه هوا

کیفیت کلی		
حفاظت شرایط لازم	چهار ستاره *	درجه حرارت مناسب که در عین حال میهمان بتواند آن را کنترل کند. وسیله‌ی 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.
	دو ستاره **	مثل هتل یک ستاره
	سه ستاره ***	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.
	چهار ستاره ****	مثل هتل سه ستاره
	پنج ستاره *****	وجود هوای مطبوع و دمای مناسب و قابل کنترل برای میهمان بسیار مهم است.

5-8- روشنایی

کیفیت کلی		
حداقل شرایط لازم	نورپردازی	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. مسئله نورپردازی و تاثیر نور دو مسئله قابل توجه هستند. از حباب یا آباژور برای همه‌ی چراغ‌ها استفاده شود مگر اینکه چراغ‌ها تزیینی باشد. پیش بینی سیستم برق اضطراری الزامی است.
	دو ستاره	مثل هتل یک ستاره
	سه ستاره	نورپردازی مناسب. بخصوص نور طوری تنظیم شود که میز آرایش و میز تحریر روشنایی کافی داشته باشند. در هتل‌های سه ستاره و بالاتر سیستم برق اضطراری باید اتوماتیک عمل کند.
	چهار ستاره	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.
	پنج ستاره	نورپردازی خیلی عالی. می توان از منابع نوری اضافی هم استفاده کرد. مثلاً نور برای میز مطالعه و یا نور چراغ خواب و یا نور قفسه‌ها و داخل کمد ها.

5-9- 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 12 متر مربع باشد. پنجره‌هایی که باز می شود، حتماً باید توری داشته باشند.

10-5- کیفیت پرده ها

کیفیت کلی		حداقل شرایط لازم
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.	تراشه *	
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.		
همه‌ی پوشش‌های پنجره‌ها باید سالم باشند.		
پارچه‌ی پرده‌ی مورد استفاده ، محکم ، با آستر یا بدون آستر ، می‌توان از محصولات محلی استفاده کرد.		
پرده‌ها به اندازه‌ی کافی بزرگ باشند تا طول و عرض پنجره را کاملاً بپوشانند.		حداقل شرایط لازم
پرده‌های آستردار باید مورد استفاده قرار گیرند. بنا به مقتضیات می‌توان از پرده توری نیز به جای آستر استفاده کرد.	دو ستاره **	
پوشش مناسب پنجره‌ها.	سه ستاره ***	
پرده‌های مورد استفاده باید آستردار ، محکم و کیفیت خوبی داشته باشند.		
پرده‌ها به اندازه کافی طول و عرض داشته باشد.		حداقل شرایط لازم
پوشش خیلی مناسب برای پنجره‌ها.	چهار ستاره ****	
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)		حداقل شرایط لازم
رنگ پرده و نوع جنس آنها باید با سایر تجهیزات اتاق تناسب داشته باشد.		
پوشش عالی پنجره ها.	پنج ستاره *****	حداقل شرایط لازم
پرده‌ی پنجره‌ها باید لوکس و آستر داشته باشد. عرض و طول مناسبی هم داشته باشد.		

5-11- 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.	یک 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 *****	

5-12- 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. پریز 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.</p> <p>کشوهای مناسب یا فضای رف. کشوها 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 دوتخته 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>	۳ ۳ ۳ *	
<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>	۳ ۳ ۳ *	
<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 دوتخته 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>	۳ ۳ ۳ * *	

<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 با کوسن‌ها تهیه شود.</p>	<p>۳۰</p> <p>۱۰</p> <p>۱۰</p> <p>۱۰</p> <p>۱۰</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 تورفتگی 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>۳۰</p> <p>۱۰</p> <p>۱۰</p> <p>۱۰</p> <p>۱۰</p>	

13-5- یخچال

کیفیت کلی		
حداقل شرایط لازم	یک ستاره *	وجود یخچال در هتل یک ستاره اختیاری است.
	دو ستاره **	مثل یک ستاره
	سه 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.
	چهار 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.
	پنج ستاره *****	مثل هتل چهارستاره

5-14- تلویزیون

کیفیت کلی		حداقل شرایط لازم
در هتل های یک ستاره تلویزیون در اتاق خواب اختیاری است. اما در لابی هتل اجباری می باشد و کانال های تلویزیونی باید کامل تنظیم شده و قابل استفاده باشند.	یک ستاره *	
تلویزیون رنگی اتاق خواب ها هیچ هزینه ی اضافی به میهمان تحمیل نمی کند.	دو ستاره **	
تلویزیون حتماً کنترل از راه دور داشته باشد. میهمان باید در کمال راحتی تلویزیون تماشا کند	سه ستاره ***	
تلویزیون با اندازه ی قابل قبول (مثلاً بزرگتر از تلویزیون 14 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. کانال های ماهواره ای و یا ویدیویی علاوه بر کانال های معمول فراهم شود. برای کانال های ماهواره ای یا ویدئویی در صورت نیاز باید مجوز دریافت شود.	چهار ستاره ****	
کانال های ماهواره ای و یا ویدیویی علاوه بر کانال های معمول فراهم شود. برای کانال های ماهواره ای یا ویدئویی در صورت نیاز باید مجوز دریافت شود.	پنج ستاره *****	

5-15- رادیو

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

5-16- تلفن ها (همچنین نگاه کنید به استفاده از تلفن در محوطه های عمومی)

کیفیت کلی		
حداقل شرایط لازم	تلفن اتاق خواب اختیاری است.	تلفن
	درجایی که تلفن فراهم است ، کارت های راهنما که نحوه استفاده از تلفن را نشان می دهد ، وجود داشته باشد.	
	به طور کلی انتظار می رود که مراکز اقامتی حداقل ، اطلاعات زیر را به میهمان منتقل کنند:	
	هزینه ی پنج دقیقه ی مکالمه در ساعت های گران	
	هزینه ی پنج دقیقه ی مکالمه در ساعت های ارزان	
حداقل شرایط لازم	هزینه ی پنج دقیقه مکالمه راه دور در ساعت های گران و هزینه ی پنج دقیقه ی مکالمه راه دور در ساعت های ارزان.	دو ستاره
	هزینه ی پنج دقیقه ی مکالمه ی بین المللی در ساعت های گران و هزینه ی پنج دقیقه ی مکالمه ی بین المللی در ساعت های ارزان.	
	بعلاوه توضیح روشنی درباره ی مفاهیم تلفن راه دور ، ساعت های گران و ارزان در کشور ارائه شود.	
	مثل هتل یک ستاره	
	امکان تماس مستقیم با خارج از هتل ، از داخل اتاق برای میهمان مهیا باشد. میهمان باید بتواند خود شماره گیری نماید ، یا از اپراتور بخواهد شماره ای را برایش وصل کند.	سه ستاره
	روی همه ی گوشی های تلفن درون اتاق ها ، شماره تلفن هتل و نیز شماره ی تلفن داخلی اتاق نصب شده باشد.	
	کاغذ یاد داشت و مداد در کنار تلفن فراهم باشد.	
	لیست شماره تلفنهای ضروری و مورد نیاز میهمان ، از بخش های مختلف هتل یا خارج از هتل ، در کنار گوشی تلفن اتاق موجود باشد.	
	مثل هتل سه ستاره	
حداقل شرایط لازم	تامین خط اینترنت در اتاق برای کامپیوترهای شخصی	چهار ستاره
	امکان استفاده از دستگاه فکس و یا رایانه در داخل هتل برای میهمان مهیا باشد.	
	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.	
	مثل هتل پنج ستاره	

5-17- لوازم تحریر

کیفیت کلی		
وجود لوازم التحریر در اتاق اختیاری است. اما در صورت وجود از لوازم مرغوب استفاده شود.	یک ستاره *	حافظ شرایط لازم
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 خودکار 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 *****	

5-18- سشوار

در هتل های 1 و 2 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.

5-19- سوئیت ها

کیفیت کلی		
حداقل شرایط لازم	* یک ستاره	وجود سوئیت خصوصی اختیاری است.
	** دو ستاره	وجود سوئیت خصوصی اختیاری است.
	*** سه ستاره	وجود سوئیت خصوصی اختیاری است.
	**** چهار ستاره	تعداد سوئیت‌ها در هتل‌های چهارستاره حداقل 10% 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.
	***** پنج 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.

20-5- متفرقه

کیفیت کلی		حداقل شرایط لازم
<p>سطح پیش آمده‌ای به جز میز یا تخت‌خواب یا صندلی برای بازکردن چمدان فراهم شود.</p> <p>سطل زباله درب دار برای کاغذ (در صورتی که دخانیات آزاد است ، سطل غیر قابل اشتعال) فراهم شود.</p> <p>زیر سیگاری (در صورت مجاز بودن مصرف دخانیات)</p> <p>وسایل آب خوردن به تعداد میهمانان ، لیوان تمیز از جنس بلور ، سالم یا وسایل یک بار مصرف.</p> <p>پریزهای سالم و قابل اطمینان برای استفاده از وسایل الکتریکی نصب شود.</p> <p>اطلاعات مورد نیاز میهمان به صورت مجموعه ای تهیه شود و در یک پوشه (فولدر) در همه‌ی اتاق‌ها قرار گیرد.</p> <p>پلاک « لطفاً مزاحم نشوید » برای همه‌ی اتاق‌ها فراهم شود.</p> <p>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.</p>	<p>یک ستاره *</p>	
	<p>دو ستاره **</p>	
	<p>سه ستاره ***</p>	
	<p>چهار ستاره ****</p>	
<p>لیوان آب خوردن یا باید از جنس بلور باشد.</p> <p>پریزهای جداگانه‌ی برای استفاده‌ی ایمن از وسایل الکتریکی در اتاق</p> <p>خدمات 24 ساعته برای نوشیدنی گرم ، در صورت درخواست به میهمان ارائه شود.</p> <p>وجود وسایل تهیه چای یا قهوه درون اتاق در ارزیابی امتیازات بسیار موثر واقع خواهد شد.</p> <p>هزینه اقامت مصرفی از میهمان دریافت می شود اما حتماً قبلاً باید موضوع به اطلاع میهمان رسیده باشد.</p>	<p>پنج ستاره *****</p>	
<p>مانند چهار ستاره اما با استاندارد و کیفیت بالاتر</p> <p>وسایل ساده‌ی دوخت و دوز (نخ و سوزن) فراهم باشد.</p>	<p>شش ستاره *****</p>	

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

6-1- 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.	درجه ۱	
آب داغ برای حمام همیشه وجود داشته باشد. فشار آب سرد و گرم در تمام طبقات باید مناسب باشد. شیرآلات باید مناسب باشد به طوری که تنظیم آب حمام و دوش‌ها راحت صورت گیرد.	درجه ۲	
توجه خاصی به حفظ و نگهداری وسایل روشنایی داخل حمام بشود.	درجه ۳	
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.	درجه ۴	
همه‌ی حمام‌ها و دوش‌ها باید کیفیت بالایی داشته باشند و تناسب لوازم و بهداشت در آنها رعایت شده باشد.	درجه ۵	
همه‌ی حمام‌ها و دوش‌ها با وسایل بهداشتی خوب و مناسب مجهز شده باشند.	درجه ۶	
تسهیلات بزرگتر و قابل استفاده و متناسب و با کیفیت بالا (مثلاً کاشی دیوارها متناسب با کف حمام باشد)	درجه ۷	
همه‌ی حمام‌ها با وسایل بهداشتی خیلی خوبی مجهز شده باشند و تزئین خوبی داشته باشند.	درجه ۸	
پرده‌ی حمام از جنس مرغوب و خیلی خوب نصب شود.	درجه ۹	
در همه‌ی حمام‌ها وسایل بسیار عالی و متناسب تهیه شده باشد.	درجه ۱۰	
تسهیلات با اندازه‌های وسیع و متناسب ، با کیفیت بالا تهیه می‌شود. تزئینات متناسب با اتاق خواب و می‌توان از جنس سنگ تهیه کرد.	درجه ۱۱	
می‌توان از دوش دستی هم در حمام استفاده کرد و همینطور دوش‌های جدا از وان.	درجه ۱۲	

6-2- 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.

3-6- وسایل حمام

کیفیت کلی		حداقل میزان نیاز مستلزم
همه‌ی حمام‌ها و دوش‌ها چه عمومی یا خصوصی و یا متصل به اتاق خواب باید استاندارد قابل قبولی از موارد زیر داشته باشند:	۱ *	
- تهویه هوای مناسب		
- گرمای مناسب (همه‌ی حمام‌های پنجره دار دستگاه گرما را نیاز دارند).		
- درجه‌ای لازم پنجره‌ها با ید یا پرده یا پوشش مناسب پوشانده شود تا حریم حفظ شود.		
- حمام یا دوش، لگن دستشویی و آینه		
- رف‌های مناسب		
- 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		
- جا حوله‌ای یا مشابه		
- آینه با نور مناسب که در بالای لگن دستشویی تعبیه شده باشد و درکنارش پریز برای ماشین ریش تراشی برقی تعبیه شود.		
مثل هتل یک ستاره	۲ *	
رف‌های بیشتری تعبیه شود.		
نور مناسب (ترکیب نور و گرما قابل قبول نیست) و استاندارد مناسبی از تهویه و جابجایی هوا.	۳ *	
روشنایی خیلی مناسب و اتصالات درست و کاربردی.		
تهویه و جابجایی خیلی خوب هوا	۴ *	
میله‌ی گرم کننده حوله یا وسایلی که حوله‌ی میهمان را در صورت نیاز خشک کند.	۵ *	
روشنایی خیلی عالی در حمام. از وسایل ، تجهیزات و شیرآلات لوکس استفاده شود.	۶ *	

4-6- حوله‌ها و لوازم بهداشتی آرایشی

کیفیت کلی		
حداقل شرایط لازم	یک ستاره *	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. در جایی که از صابون مایع استفاده می‌شود (فضاهای عمومی) توجه خاص به بهداشت و پاکیزگی جای صابون بشود.
	دو ستاره **	مثل هتل یک ستاره
	سه 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.
	چهار ستاره ****	مجموعه‌ی مناسبی از لوازم بهداشتی آرایشی.
	پنج ستاره *****	حوله‌ی حمام و یا حوله پالتوئی (پوشیدنی) و رطوبت گیر فراهم شود. مجموعه‌ای از وسایل آرایشی بهداشتی مخصوص میهمان.

5-6- حمام‌ها و سرویسهای بهداشتی اتاقها

کیفیت کلی		
حداقل شرایط لازم	ستاره یک *	75% 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.
	دو ستاره **	100% اتاق خواب‌ها با تسهیلات متصل و یا خصوصی
	سه ستاره ***	100% اتاق خواب‌ها باید حمام متصل داشته باشند. تسهیلات خصوصی قابل قبول نیست.
	چهار ستاره ****	100% 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.
	پنج ستاره *****	مثل هتل چهارستاره

6-6- 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 8 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.

7-6- 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.

8-6- اتاق خواب و توالت‌ها

در همه سطوح از درجه:
 تهویه 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 حمام‌ها و دوش‌ها جدا است)
 قفل داخلی و یا زبانه (توالت هر طبقه) حداقل یک پنجم اتاق خواب‌ها دارای توالت فرنگی باشند.

9-6- تعداد توالت‌ها

در هتل‌های یک ستاره که ممکن است برخی از اتاق‌ها فاقد سرویس بهداشتی متصل به اتاق باشند، حداقل یک توالت برای هر 8 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 می گردد.

10-6- 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 گونه ای پیش بینی شود که دارای دو فضا بوده که فضای اول برای نصب دستشویی و فضای دوم برای توالت در نظر گرفته شود.

7- کیفیت غذا

7-1- کیفیت کلی غذای میهمان

کیفیت کلی		
حداقل پنج ستاره	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 وعده ها ، 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.

8- 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.

8-1- کیفیت کلی

کیفیت کلی		
حداقل شرایط لازم	تزیینات *	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 وسایل 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)
	دسترسی *	فضاهای عمومی نسبت به یک ستاره کیفیت بهتری دارد و تلاش می‌شود تا فضای خوشایندی برای میهمان فراهم شود و تزیینات خوبی داشته باشد.
	سه ستاره ***	محوطه‌های عمومی معمولاً فضای بزرگتری دارند و توجه خاصی به راحتی و استانداردهای کیفیت می‌شود. چیدمان وسایل با تناسب صورت گیرد و تزیینات کیفیت خوبی داشته باشد. امکانات تبدیل ارز خارجی برای مسافران اختیاری است.
	چهار ستاره ****	محوطه‌های عمومی معمولاً وسیع هستند و تسهیلات متنوع، چیدمان آن کیفیت عالی دارد. تسهیلات اضافی 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 ذخیره‌ی 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 بر حسب نیازهای مشتریان بین المللی اجباری است.
	پنج ستاره *****	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. 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.

8-2- محوطه‌ی پذیرش

کیفیت کلی		
حداقل شرایط لازم	درجه ۱*	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.
	درجه ۲*	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.
	درجه ۳*	محوطه‌ی مناسب و با دکور مناسب پذیرش با میز تحریر، پیشخوان و یا میز
	درجه ۴*	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.
	درجه ۵*	محوطه‌ی پذیرش با کیفیت بسیار عالی در سالن ورودی تزیین شده است.

8-3- 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 بدمینتون و

سایر ورزشهای متناسب با تقاضای میهمانان

پیش‌بینی فضاهای مذکور و یا تعدادی از آنها در مهمانخانه‌های 4 و 5 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 می‌تواند 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 می‌شود سایر بخشهای هتل که تحت تاثیر آنها قرار می‌گیرد،

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 4 و 5 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 1، 2 و 3 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 4 و 5 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.

4-8- رستوران ها

کیفیت کلی		
محداف شرایط لازم	ستاره ۳ *	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 در کمال 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.
	دو ستاره **	درجه ی بالاتری از کیفیت و آسایش. صندلی ویژه کودکان جهت راحتی در غذا خوردن به تعداد مورد نیاز تهیه شده باشد.
	سه ستاره ***	محوطه ی راحت با تزئینات خوب و چیدمان وسایل خاص مورد استفاده ی هتل ها باشد.
	چهار ستاره ****	میزها چیدمان مناسبی دارند و روی آنها تزئین کاملی شده است. (مثلاً روی میزها گل تازه گذاشته اند) رستوران به دلیل استفاده از رومیزی ها و دستمال سفره های مناسب و صندلی های راحت برای نشستن استاندارد درستی را رعایت می کند
	پنج ستاره *****	فضای خیلی خوب محوطه ی میزها، همه چیز لوکس انتخاب شده است. رستوران با هر نوع سبکی، با استاندارد بالایی تزئین شده است و توجه خاصی به رومیزی ها، دستمال سفره ها و صندلی های رستوران شده است.

5-8- 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:

- 1- نمازخانه باید در محل مناسب مانند نیم طبقه‌ی اول و یا در محلی دور از سروصدا و رفت و آمد پیش‌بینی شود.
- 2- پیش ورودی 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.
- 3- نمازخانه باید دارای مکانی جهت وضو گرفتن باشد. این محل باید در خارج از فضای نمازخانه و در مجاورت دید مستقیم قرار نگیرد.
- 4- 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.
- 5- 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

6-8- محل نشیمن (لابی)

کیفیت کلی		
حداقل شرایط لازم	یک ستاره *	محوطه‌ی نشستن (قابل دسترس در تمام مدت روز و شب مثلاً از ساعت 10 صبح تا 10 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 می‌توان استفاده کرد.
	دو ستاره **	محوطه نشستن با امکانات و فضای بیشتر طراحی می‌شود. در صورت ایجاد شرایط مناسب از یک فضا برای لابی و پذیرش به صورت مشترک می‌توان استفاده کرد.
	سه 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.
	چهار ستاره ****	در تمام مدت سالن پذیرایی دایر است که در آن فضای راحتی برای نشستن وجود دارد. می‌توان 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.
	پنج 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. می‌تواند با نوع تزئین آن محیط زیبایی را هم نشان داد.

7-8- گرمایش ، سرمایش ، روشنایی و تهویه

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

8-8- راهروها و راه پله ها

کیفیت کلی		
حداقل شرایط لازم	یک ستاره *	راهروها و راه پله ها 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 دستگیره های در شود. علامت های مشخص و تابلوهای راهنما و جهت یابی برای رسیدن به اتاق خواب ها و محوطه ی پذیرش (در صورت لزوم) گذاشته شود.
	دو ستاره **	مثل هتل یک ستاره
	سه ستاره ***	راهروها باید تزیین خوبی داشته باشند.
	چهار ستاره ****	راهروها و راه پله ها باید روشنایی مناسب داشته باشد (در صورت امکان در طول روز نور طبیعی داشته باشند) راهروها معمولاً عریض و فضادار و تاحدی تزیین شده باشند. امکان حرکت چرخ دستی خانه داری ، روم سرویس و باربری در راهروها فراهم باشد.
	پنج ستاره *****	راهروها وسیع و جادار باشند و امکان حرکت چرخ دستی خانه داری ، روم سرویس و باربری در راهروها فراهم باشد.

9-8- آسانسورها

کیفیت کلی		
حداقل شرایط لازم	یک ستاره *	اگر ساختمانی بیش از دو طبقه بر روی همکف داشته باشد لازم است که آسانسور داشته باشد. 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.

8-10- تلفن عمومی

کیفیت کلی		
حافظ شرایط لازم	یک ستاره *	یک تلفن عمومی 24 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 تمامی اتاقها خط تلفن داخلی داشته باشند ، در ارزیابی بسیار موثر خواهد بود.
	دو ستاره **	مثل هتل یک ستاره
	سه ستاره ***	باید در 24 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 می شود. خدمات اینترنت باید وجود داشته باشد.
	چهار 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)
	پنج 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.

8-11- توالت‌های عمومی

کیفیت کلی		
حداقل شرایط لازم	یک ستاره *	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.
	دو ستاره **	مثل هتل یک ستاره
	سه ستاره ***	تسهیلات بیشتر و با استاندارد بالاتر تزئینات با کیفیت بالاتر و دستگاه دست خشک کن بهتر و آینه‌های بزرگ. تسهیلات توالت‌های عمومی جداگانه برای خانم‌ها و آقایان در محوطه‌ی عمومی
	چهار ستاره ****	مثل هتل سه ستاره
	پنج 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.

9- شرایط عمومی**9-1- 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.

2-9- 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 می کند 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 بپذیرد 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 می دهد.

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 راه پلهها 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 هتل های 3، 4 و 5 ستاره قسمت پذیرش به صورت 24 ساعته فعال خواهد بود و در هتل های 1 و 2 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

3-9- محل پارک اتومبیل (پارکینگ)

کیفیت کلی		
حداقل شرایط لازم	یک ستاره *	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.
	دو ستاره **	پارکینگ متناسب با ظرفیت هتل وجود داشته باشد.
	سه ستاره ***	پارکینگ متناسب با ظرفیت هتل وجود داشته باشد.
	چهار ستاره ****	پارکینگ متناسب با ظرفیت هتل وجود داشته باشد. توجه خاصی به مسئله‌ی ایمنی و امنیت محل پارک اتومبیل‌ها شود.
	پنج 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 هزینه‌ای در بر داشته باشد ، قبلاً باید به میهمان اطلاع داد.

4-9- محوطه‌ها و فضای سبز

کیفیت کلی		
حداقل شرایط لازم	یک ستاره *	در صورت وجود محوطه و فضای سبز باید درست مراقبت شوند و آراسته باشند.
	دو ستاره **	مثل هتل یک ستاره
	سه ستاره ***	مثل هتل یک ستاره
	چهار ستاره ****	درجایی که باغچه و فضای سبز وجود دارد باید توجه خاص به چشم انداز و محل عبور افراد در بین باغچه‌ها 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.
	پنج ستاره *****	مثل هتل چهار ستاره

5-9- 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 4 و 5 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.

6-9- 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.

10- 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
	درهمه‌ی هتل‌های چهارستاره، کیفیت کلی این بناها باید مشخص و ویژه باشد، و سطح خدمات متناسب با شرایط هتل چهارستاره را ارائه کند.	
	زیبایی شناسی محیط نمایانگر کیفیت بالای اصالت فرهنگ بومی خواهد بود.	
	نوع غذاها بهترین بازتاب سنت‌های محلی خواهد بود و کارکنان خبره ، غذاها و نوشیدنی‌های محلی را به میهمانان ارائه می دهند.	
	کارکنان از لباس فرمی استفاده خواهند کرد که سبک لباس‌های محلی را نشان می دهد. کارکنان مهارت‌های اجتماعی و فنی با استانداردهای بالایی را در پاسخگویی به نیازهای و درخواست‌های میهمانان به نمایش خواهند گذاشت.	
	سبک مبلمان و وسایل نمایانگر کیفیت و زیبایی سنت‌های تاریخی ، فرهنگی و بومی است و نیز ارزش‌های میراثی بنا را نشان خواهد داد.	
	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.	
	تسهیلات متصل به اتاق خواب با شیرآلات بسیار مرغوب ، سطح بالائی از استاندارد را نشان می دهد. توجه به پاکیزگی ، دفع فاضلاب و نیز منابع آب ، استاندارد بالا و قابل قبولی خواهند داشت. آب گرم مورد نیاز اتاق‌ها باید تامین باشد.	
	توجه خاصی باید نسبت به گرمایش ، سرمایش و تهویه‌ی هوا مبذول شود ، درعین حال که خصوصیات سنتی ساختمان حفظ می‌شود شرایط آسایش میهمان نیز فراهم باشد.	
	روشنایی و نور باید متناسب با سبک و خصوصیات ساختمان باشد. این شرایط باید متناسب برای استفاده‌های کاربردی پیش بینی شده باشد	

	<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 بامهرترین کیفیت باید فراهم باشد. کارکنان رستوران باید با زبان میهمانان بین‌المللی آشنایی داشته باشند.</p> <p>اتاق خواب‌ها باید با سلیقه تزئین شوند و تخت‌ها، پرده‌ها و وسایل اتاق باید استاندارد عالی داشته باشند.</p> <p>تسهیلات متصل به اتاق خواب باید اندازه‌ی مناسب و تزئینات با کیفیت عالی داشته باشند. دوش دستی، اتاقک دوش یا بیده باید فراهم باشد.</p> <p>سرمایش، گرمایش و سیستم تهویه باید موجب آسایش میهمان باشد و درعین حال با شرایط معماری بنا هم متناسب باشد.</p>
--	---

نقشه
