

Majandus- ja kommunikatsiooniministri
18. veebruari 2011.a käskkirja nr 11-0064
LISA 1

Hotellide ja motellide järgunõuded

Alates 02.05.2011

Sisukord

Hoone / toad	Lk 3	Käesolevaid järgunõudeid kasutatakse hotellide liigitamiseks ühest viie järguni ja motellide liigitamiseks ühest kolme järguni Hotelstars Union klassifikatsiooni alusel.
Sisustus / seadmed	5	Täht M tähistab vastava järgunõude miinimumnõuet.
Teenindus	14	Halli tulbaga märgistatud valikust saab valida vaid ühe valiku.
Vaba aeg	18	Järgu taotlemise eelduseks on majandus- ja kommunikatsiooniministri 19.10.2005.a määruses nr 128 “Nõuded majutusettevõttele” toodud majutusettevõtete üldnõuete ning hotellidele ja motellidele ette nähtud nõuete täitmine.
Klienditeeninduse jälgimine	20	
Konverentsiruumid	21	
Punktide piirmäärad	22	Enne 02.05.2011 omistatud järk kehtib järgu kehtivuse lõpp-tähtpäevani.

Valdkond	Nr	Järgunõuded	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
----------	----	-------------	--------	---	----	-----	------	-------

I. Hoone / toad								
Puhtus / hügieen	1	Puhtus ja hügieen on iga järgu põhitingimused	-	M	M	M	M	M
Ruumide seisukord	2	Kõik mehhanismid ja seadmed toimivad ja on veatus seisukorras	-	M	M	M	M	M
Üldmulje	3	Hotelli või motelli üldmulje on piisav _____ nõuete täitmiseks	-	lihtne ¹	keskmine ²	keskmisest kõrgem ³	kõrge ⁴	luksuslik ⁵
Vastuvõtt	4	Eraldatud ala Funktsionaalselt sõltumatu vastuvõtu ala koos lauaga on aktsepteeritav	1	M	M			
	5	Eraldi, sõltumatu vastuvõtulaud	3			M	M	M
Numbritoad	6	Numbritubade suurus (sh vannituba) $\geq 14 \text{ m}^2$ ⁶	10					
	7	Numbritubade suurus (sh vannituba) $\geq 18 \text{ m}^2$ ⁶	15					
	8	Numbritubade suurus (sh vannituba) $\geq 22 \text{ m}^2$ ⁶	20					
	9	Numbritubade suurus (sh vannituba) $\geq 30 \text{ m}^2$ ⁶	25					
	10	Vannituba $\geq 5 \text{ m}^2$ ⁶	10					
	11	Sviitide arv ⁷	2 punkti sviidi kohta, maksimaalselt 6 punkti					mini- maalselt 2
	12	Vähemalt 50% numbritubadest on mittesuitsetajate toad	3					

¹ Sisustus ja seadmed on asjakohased ja heas seisus.

² Sisustus ja seadmed on heas seisus ja ühtlased.

³ Sisustus ja seadmed on vormilt ja värvuselt alati ühtlane. Üldmuljet iseloomustab keskmisest suurem mugavus.

⁴ Sisustus ja seadmed on kvaliteetsed ja pakuvad esmaklassilist mugavust. Visuaalne üldmulje on vormi, värvuse ja materjalide poolest alati ühtlane.

⁵ Sisustus ja seadmed on luksuslikud ja pakuvad suurimat mugavust. Visuaalne üldmulje on vormi, värvuse ja materjalide poolest alati ühtlane.

⁶ Kui hotellis või motellis on teatav hulk (15%) numbritube, mis on sellest väiksemad, siis tuleb küllastajat enne majutuslepingu sõlmimist väiksemast suuruselt teavitada.

⁷ Juunior sviidid ei lähe arvesse. Sviidid koosnevad vähemalt kahest eraldatud toast, millest üks on sisustatud magamistoana ja teine elutoana. Toad ei pea olema eraldatud uksega, piisab ka kahe toa vahelisest läbikäigust. Eraldi hoones asuv puhkusekorter ei ole üldiselt sviit. Et küllastajad saaksid kasutada kõiki hotelli ja motelli teenuseid, peavad sviidid asuma hotelli või motelli hoones.

Valdkond	Nr	Järgunõuded	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Üldruumid	13	Suitsuvaba hommikusöögi ruum	3	M	M	M	M	M
	14	Fuajeehotelli või motelli külastajatele (nt. hommikusöögiruum või restoran)	2					
	15	Vastuvõtuala koos istumisruumiga (laud, pehmed toolid)	1			M		
	16	Fuajee istekohtadega ja jookide tellimise võimalusega	5				M	
	17	Ruumikas vastuvõtuhall mitme istekohaga ja jookide tellimise võimalusega	10					M
	18	Baar ⁸ (avatud vähemalt kuuel päeval nädalas)	4				M	
	19	Baar ⁸ (avatud vähemalt seitsmel päeval nädalas)	6					M
Võimalused puuetega inimestele	20	Juurdepääs  – A-kategooria ⁹	5					
	21	Juurdepääs  – B-kategooria ¹⁰	8					
	22	Juurdepääs  – C-kategooria ¹¹	5					
	23	Juurdepääs  – D-kategooria ¹²	5					
	24	Juurdepääs  – E-kategooria ¹³	5					
Parkimine	25	Hotelli või motelli juures asuv parkla ¹⁴	3					
	26	Parkimisvõimalus bussidele	1					

⁸ Baari mõiste on ulatuslikum kui vaid koht, kus saab jooke tellida. Baar peab olema restoranist eraldatud.

⁹ Puudega inimesed, kes osaliselt sõltuvad mootoriga ratastoolist või vajavad abi.

¹⁰ Liikumispuudega isikud, kes vajavad alaliselt ratastooli.

¹¹ Pimedad või nägemispuudega isikud.

¹² Kurdid või nägemispuudega isikud.

¹³ Tagatud on B-, C- ja D-kategooria ligipääs.

¹⁴ Vastavalt majandus-ja kommunikatsiooniministri 19.10.2005.a määrusele nr 128 „Nõuded majutusettevõttele“ kehtib nõue kõigis hotellides.

Valdkond	Nr	Järgunõuded	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	27	Garaaž	5					
Muu	28	Numbritoast avanevad rõdud või terrassid (min. 50% numbritubadest)	2					
	29	Lift ^{15 16}	15	M	M	M	M	M
II. Sisustus / seadmed								
Hügieeni- ja pesemisruumide mugavus	30	100% numbritubadest on duši ja WC või vanni ja WC-ga	1	M	M	M	M	M
	31	Kõigis numbritubades on dušš ja WC või vann ja WC ning <u>nendest</u> pooltes tubades on eraldi vann ja dušinurk	10					
	32	30% numbritubadest on eraldi tualetiga	5					
	33	Dušš dušikardina või -seinaga ¹⁷	1	M	M	M	M	M
	34	Kraanikauss	1	M	M	M	M	M
	35	Kaks kraanikaussi kahekohalistes numbritubades	5					
	36	Kaks kraanikaussi sviitides	2					
	37	Pestav vannitoavaip (jalarätik)	1		M	M	M	M
	38	Kraanikausi kohal olev valgustus	1	M	M	M	M	M
	39	Peegel	1	M	M	M	M	M

¹⁵ Juhul kui on rohkem kui kolm korrust (sh esimene korrus).

¹⁶ Vastavalt majandus- ja kommunikatsiooniministri 19.10.2005. a määrusele nr 128 „Nõuded majutusettevõttele“ kehtib nõue kõigis hotellides ja motellides, kui numbritoad ja muud külastajate kasutuses olevad ruumid asuvad hoones kõrgemal, kui kolmandal korrusel, v.a. kui see ei ole võimalik hotelli/motelli ehitisele rakenduvate muinsuskaitsete nõuete tõttu või kui ehitisele ekspertiisi teinud isiku poolt on antud kinnitus, et hotelli/motelli konstruktsioonilised iseärasused ei võimalda lifti paigaldamist ja kasutamist.

¹⁷ Kui pesemisruumis on sanitaarseadmete ja tualeti vaheline vahesein, siis ei ole dušikardin ega dušisein vajalik.

Valdkond	Nr	Järgunõuded	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	40	Pistikupesa peegli kõrval	1	M	M	M	M	M
	41	Meigipeegel	1					
	42	Liigutatav meigipeegel	2				M	M
	43	Valgustatud meigipeegel	1					
	44	Käterätikuivatid või -nagid	1	M	M	M	M	M
	45	Küttekeha vannitoas	3			M ¹⁸	M ¹⁸	M ¹⁸
	46	Köetav käterätikuivati	3					
	47	Kandik	1	M	M	M		
	48	Suur kandik	3				M	M
	49	Hambaharjahoidja	1	M	M	M	M	M
	50	Seep või dušigeel	1	M	M	M	M	M
	51	Vanniessents või dušigeel	1		M	M	M	M
	52	Šampoon ¹⁹	1			M	M	M
	53	Täiendavad hooldusvahendid pudelikestes (nt. palsam, vannõli, koorija jms)	2					M
	54	Lisahügieenitooted (nt dušimüts, küüneviil, vatitikud, vatipadjad, ihupiim)	1 punkt eseme kohta, maksimaalselt 3 punkti				M	M
	55	Salvrätikud	2			M	M	M

¹⁸ Nõue on täidetud, kui nõue „Köetav käterätikuivati“ (nr. 46) on täidetud.

¹⁹ Nõue on täidetud, kui vannissents või dušigeel on kasutatav ka šampoonina.

Valdkond	Nr	Järgunõuded	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	56	Varutualettpaber	1	M	M	M	M	M
	57	Üks käterätik inimese kohta	1	M	M	M	M	M
	58	Üks vannilina inimese kohta	2		M	M	M	M
	59	Hommikumantel tellimisel	2				M	
	60	Hommikumantel	4					M
	61	Sussid tellimisel	1				M	
	62	Sussid	3					M
	63	Föön tellimisel	1					
	64	Föön	2			M	M	M
	65	Tool vannitoas	3					M
	66	Kaal vannitoas	1					
	67	Prügikast	1	M	M	M	M	M
Magamismugavus	68	Ühekohalised voodid mõõtudega vähemalt 0,90 m x 1,90 m ja kahekohalised voodid mõõtudega vähemalt 1,80 m x 1,90 m ^{20 21}	1	M	M	M		
	69	Ühekohalised voodid mõõtudega vähemalt 0,90 m x 2,00 m ja kahekohalised voodid mõõtudega vähemalt 1,80 m x 2,00 m ^{20 22}	10				M	M
	70	Ühekohalised voodid mõõtudega vähemalt 1,00 m x 2,00 m ja kahekohalised voodid mõõtudega vähemalt 2,00 m x 2,00 m ²⁰	15					
	71	10% vooditest on vähemalt 2,10 m pikad	5					

²⁰ Kui ühe kahekohalise voodi asemel on kaks ühekohalist voodit või üks lai (*queen size*) voodi (1,50 m x 2,00 m), siis tuleb külastajat enne majutuslepingu sõlmimist teavitada madalama standardi kohta.

²¹ Ülemineku perioodi jooksul kuni 31.12.2013 on aktsepteeritavad ka ühekohalised voodid mõõtudega vähemalt 0,80 m x 1,90 m ja kahekohalised voodid mõõtudega vähemalt 1,40 m x 1,90 m.

²² Ülemineku perioodi jooksul kuni 31.12.2013 on aktsepteeritavad ka ühekohalised voodid mõõtudega vähemalt 0,90 m x 1,90 m ja kahekohalised voodid mõõtudega vähemalt 1,40 m x 1,90 m.

Valdkond	Nr	Järgunõuded	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	72	Korralikud madratsid paksusega vähemalt 13 cm	1	M	M	M	M	M
	73	Hügieenilised madratsikatted ²³	10					
	74	Madratsite põhjalik puhastus ²⁴ vähemalt iga kahe aasta tagant (Sertifikaat tuleb taotlusele lisada.)	10					
	75	Täiendav lapsevoodi	3					
	76	Pestav voodiesine vaip	3					M
	77	Äratuskõne seade (äratuskõne kohta vaata nr 207)	1	M	M	M	M	M
	78	Temperatuurile ja voodi suurusele vastav puhas tekk	1	M	M	M	M	M
	79	Vormis, voodi suurusele vastav puhas padi	1	M	M	M	M	M
	80	Hügieenilised padjakatted (padjapüüri all)	3					
	81	Lisapadi tellimisel	1	M ²⁵	M ²⁵	M	M	
	82	Kaks patja inimese kohta	4					M
	83	Erinevate patjade valik ²⁶	4				M	M
	84	Lisatekk tellimisel	2	M ²⁵	M ²⁵	M	M	M
	85	Numbritoa pimendamise võimalus (nt kardin)	1	M	M	M	M	
	86	Numbritoa täieliku pimendamise võimalus (nt aknalauk või pimenduskardin)	5					M

²³ Tavaline madratsilina pole aktsepteeritav. Nõudele vastab (kemotermiline) pestav, hingav, tolmu- ja nendeväljaheidete vaba voodikate, mis on valmistatud puuvillast või sünteetilisest materjalist ja on altpoolt avatav.

²⁴ Madratsite terminine kemikaalivaba põhjalik puhastus koos sisese impregneerimisega vastab sellele nõudele, kui madratsites ei ole jääkiiskust ning tolmu- ja nendeväljaheidete vaba voodikate, mis on valmistatud puuvillast või sünteetilisest materjalist ja on altpoolt avatav.

²⁵ Vastavalt majandus- ja kommunikatsiooniministri 19.10.2005. a määrusele nr 128 „Nõuded majutusettevõttele“ kehtib nõue kõigis hotellides ja motellides.

²⁶ Külastaja saab valida eri liiki patjade vahel.

Valdkond	Nr	Järgunõuded	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Numbritoa varustus	87	Piisava suurusega riidekapp või -nišš	1	M	M	M	M	M
	88	Pesuriilid riiete panemiseks	1		M	M	M	M
	89	Piisav arv erinevat tüüpi riidepuid ²⁷	1	M	M	M	M	M
	90	Riidekapp või nagid (vähemalt 2 tk)	1	M	M	M	M	M
	91	Ülikonnakoti riputamise võimalus (väljaspool riidekappi)	1			M	M	M
	92	Üks tool	1	M	M			
	93	Üks istumiskoht voodikoha kohta (vähemalt tool)	2			M	M	M
	94	Üks mugav istumiskoht (tugitool või diivan) koos lauakese või serveerimislauaga	4				M	M
	95	Üks täiendav mugav istumiskoht (tugitool või kahene diivan) kahestes tubades või sviitides	4					M
	96	Laud, kirjutuslaud või kirjutuspind	1	M	M			
	97	Laud, kirjutuslaud või kirjutuspind koos vähemalt 0,5 m ² suuruse vaba tööruumi ja piisava valgustusega	5			M	M	M
	98	Pistikupesa toas	1	M	M	M	M	M
	99	Täiendav pistikupesa laua, kirjutuslaua või kirjutuspinna kõrval	2			M	M	M
	100	Piisav ²⁸ valgustus toas	1	M	M	M	M	M
	101	Öökapp või paigutuspinna	2	M ²⁹	M ²⁹	M	M	M
102	Lugemislamp voodi kõrval	2		M	M	M	M	

²⁷ Lihtsad traadist riidepuud seda nõuet ei täida.

²⁸ Paigaldatud valgustid, mis tagavad valgustuse vähemalt 300 luksit.

²⁹ Vastavalt majandus- ja kommunikatsiooniministri 19.10.2005.a määrusele nr 128 „Nõuded majutusettevõttele“ kehtib nõue kõigis hotellides ja motellides.

Valdkond	Nr	Järgunõuded	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	
	103	Toa valgustuse kesklüliti	3						
	104	Toa valgustuse lüliti voodi juures	2						
	105	Toa koguvalgustuse lüliti voodi juures	3					M	
	106	Pistikupesa voodi kõrval	1			M	M	M	
	107	Täispikkuses peegel	2	M ²⁹	M ²⁹	M	M	M	
	108	Pagasi või kohvri asetamise koht	1	M ²⁹	M ²⁹	M	M	M	
	109	Paberikorv	2			M	M	M	
	Hoiustamine	110	Hoiustamisvõimalus (nt vastuvõtus)	1	M	M			
		111	Üldseif (nt vastuvõtus)	3			M ³⁰	M ³⁰	M
112		Seif toas	6			M ³¹	M ³¹	M	
113		Seif koos integreeritud pistikupesaga toas	8						
Müratõke / konditsioneer	114	Akende piisav ³² mürakindlus	8						
	115	Helitõkkega ukсед või topelüksed	8						
	116	Numbritoas on tsentraalne konditsioneer	8						
	117	Numbritoas on eraldi reguleeritav konditsioneer	15						

³⁰ Või toas asuv seif (vt nr 112).

³¹ Või keskne seif (nt vastuvõtus) (vt nr 111).

³² Näiteks linnas liiklusega tänava poole asuvas toas peaks olema kahe- või kolmekordse klaasiga aken, samas kui hoovi poole oleva akna jaoks pole see vajalik. Looduses asuvas hotellis ja motellis pole arvestatud spetsiaalse helitõkkega. Maksimumpunktid saab, kui kõik hotelli ja motelli toad on varustatud mürakaitsega.

Valdkond	Nr	Järgunõuded	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	118	Üldruumide konditsioneer (restoran, fuajeebaar, fuajee, hommikusöögiroom)	4					
	119	Üldruumide meeldiv atmosfäär (valgustus, lõhn, muusika, värvus jne)	4					
Meelelahutuselektronika numbritubades	120	Raadio ³³	1			M	M	M
	121	CD-/ DVD-/MP3-mängija	2					
	122	Kõlar vannitoas	5					
	123	Värviteleviisor koos puldiga	2	M	M			
	124	Ruumile vastava suurusega värviteleviisor koos puldiga ning telekanalite loendiga	4			M		
	125	Ruumile vastava suurusega värviteleviisor koos puldiga, telekanalite loendi ja telekavaga	6				M	M
	126	Ruumile vastava suurusega lisavärviteleviisor sviitides	2					
	127	Satelliit- või DVB-T- ³⁴ või kaabeltelevisioon numbritoas	2					
	128	Tasulised kanalid või videomängud lasteluku võimalusega	5					
Sidesüsteem	129	Faks vastuvõtus	1	M	M	M	M	M
	130	Üldkasutatav telefon külastajate jaoks	1	M	M	M	M	M
	131	Tellimisel (mobiil) telefon numbritoas koos mitmekeelse kasutusjuhendiga ³⁵	3			M		
	132	Telefon numbritoas koos mitmekeelse kasutusjuhendiga	8				M	M

³³ Raadiovastuvõtjana saab kasutada ka televiisorit või hotelli/motelli kesket kaugsidesüsteemi.

³⁴ Digitelekanalite maapealne edastus, mida saab võtta vastu toaantenniga ning DVB-T STB vastuvõtjaga (dekooder).

³⁵ Külastajat tuleb teavitada sellest pakkumisest hotelli ja motelli sisse registreerimisel.

Valdkond	Nr	Järgunõuded	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	133	Internetiühendus üldruumides (nt kaabli kaudu või wifi)	2			M ³⁶	M	M
	134	Internetiühendus numbritoas (nt kaabli kaudu või wifi)	8			M ³⁷	M	M
	135	Internetiterminal küllastajate jaoks	5				M	
	136	Internetiühendusega arvuti numbritoas (tellimisel)	1					M
	137	Internetiühendusega arvuti numbritoas	3					
Muu	138	Hotelli ja motelli info ³⁸ numbritoas (Hotelli/motelli info tuleb lisada taotlusele.)	1	M	M			
	139	Teenuste tutvustus tähestikulises järjekorras või sisukorraga numbritoas (Teenuste tutvustus tuleb lisada taotlusele.)	2			M		
	140	Mitmekeelne teenuste tutvustus tähestikulises järjekorras või sisukorraga numbritoas (Teenuste tutvustus tuleb lisada taotlusele.)	3				M	M
	141	Vastuvõtt on saadaval piirkonda tutvustavad teabematerjalid	1	M	M	M	M	M
	142	Värske ajaleht numbritoas	3					
	143	Külastaja ajakiri numbritoas	1					M
	144	Kirjutusvahend ja märkmepaber numbritoas	1	M ³⁹	M ³⁹	M	M	M
	145	Ümbrik ja kirjapaber numbritoas	1				M	M
	146	Püksipress numbritoas	3					

³⁶ Või internetiühendus numbritoas (vt nr .134).

³⁷ Või internetiühendus üldruumides (vt nr. 133).

³⁸ Hotelli/motelli infos tuleb näidata vähemalt hommikusöögi kellaajad, välja registreerimise kellaage ja hotelli ja motelli teenuste pakkumise kellaajad, info vähemalt eesti- ja ingliskeelne .

³⁹ Vastavalt majandus-ja kommunikatsiooniministri 19.10.2005.a määrusele nr 128 „Nõuded majutusettevõttele“ kehtib nõue kõigis hotellides ja motellides.

Valdkond	Nr	Järgunõuded	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	147	Pesukott kasutatud (musta) pesu jaoks numbritoas	1			M	M	M
	148	Õmblustarbed tellimisel	1	M ^{39 40}	M ^{39 40}	M ⁴⁰		
	149	Õmblustarbed numbritoas	2				M	M
	150	Kingalusikas numbritoas	1					M
	151	Kingapuhastusvahendid tellimisel	1	M ^{39 41}	M ^{39 41}	M ⁴¹		
	152	Kingapuhastusvahendid numbritoas	2				M	M
	153	Kingapuhastusmasin hotellis või motellis	3			M ⁴²	M ⁴³	M ⁴³
	154	Uksesilm	2	M ⁴⁴	M ⁴⁴	M ⁴⁴	M ⁴⁴	M ⁴⁴
	155	Numbritoa ukse täiendav lukustusmehhanism	3					

III. Teenindus

Numbritubade koristus / pesuvahetus	156	Igapäevane numbritoa koristus	1	M	M	M	M	M
	157	Igapäevane käterätikute vahetus tellimisel	1	M	M	M	M	M
	158	Voodipesu vahetus vähemalt kord nädalas või vastavalt külastaja soovile	1	M	M	M		
	159	Voodipesu vahetus vähemalt kaks korda nädalas või vastavalt külastaja soovile	2				M	M

⁴⁰ Tellimisel saadaolevate õmblustarvete asemel võib pakkuda ka õmblusteenust (vt nr 212).

⁴¹ Tellimisel saadaolevate kingapuhastusvahendite asemel võib pakkuda ka kingapuhastusteenust (vt nr 213). Hotellis/motellis asuv kingapuhastusmasin (vt nr 153) täidab samuti selle nõude.

⁴² Hotellis ja motellis asuva kingapuhastusmasina asemel võib pakkuda ka kingapuhastusteenust (vt nr 213). Kingapuhastusvahendite olemasolu numbritoas (vt nr 152) täidab samuti selle nõude.

⁴³ Hotellis ja motellis asuva kingapuhastusmasina asemel võib pakkuda ka kingapuhastusteenust (vt nr 213).

⁴⁴ Vastavalt majandus-ja kommunikatsiooniministri 19.10.2005.a määrusele nr 128 „Nõuded majutusettevõttele“ kehtib nõue kõigis hotellides ja motellides, uktsel peab olema ukksesilm või -kett.

Valdkond	Nr	Järgunõuded	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	160	Igapäevane voodipesu vahetus tellimisel	4				M	M
Joogid	161	Hotellis ja motellis pakutakse jooke	1	M	M			
	162	Hotellis ja motellis asub jookide automaat	1					
	163	Joogid on numbritoas saadaval	2			M	M	M
	164	Jookide serveerimine numbrituppa toateeninduse kaudu (16 h)	2					
	165	Jookide serveerimine numbrituppa toateeninduse kaudu (24 h)	4				M ⁴⁵	M
	166	Minibaar	5				M ⁴⁶	M
	167	Numbritoas asub kohvimasin või veekeetja koos tarvetega	4					
Hommikusöök	168	Valikhommikusöök ⁴⁷	1	M				
	169	Hommikusöök Rootsi lauas või samaväärne hommikusöök menüü ⁴⁸ alusel	2		M	M		
	170	Teenindusega hommikusöök Rootsi lauas või samaväärne hommikusöök menüü alusel saadaval toateeninduse kaudu	5				M	M
	171	Hommikusöök menüü alusel toateeninduse kaudu	2					M
Toitlustamine	172	Lõunasöök vähemalt kahe tunni jooksul	2	M ⁴⁹	M ⁴⁹	M ⁴⁹	M ⁴⁹	M ⁴⁹
	173	Õhtusöök vähemalt kolme tunni jooksul	2	M ⁴⁹	M ⁴⁹	M ⁴⁹	M ⁴⁹	M ⁴⁹
	174	Kolmekäiguline menüü või <i>à la carte</i> või <i>buffet</i>	1	M	M			

⁴⁵ Või minibaar (vt nr 166).

⁴⁶ Või ööpäevaringne võimalus tellida jooke toateeninduse kaudu (vt nr 165).

⁴⁷ Valikhommikusöök sisaldab vähemalt ühte kuuma jooki (nt kohvi või teed), puuviljamahla, mõningaid puuvilju või puuviljasalatit, leiva- või saiakeste valikut, võid, moosi, külmi lõikeid ja juustu.

⁴⁸ Rootsi laud vähemalt sama tootevalikuga kui valikhommikusöögi puhul, millele lisandub muna, munaroor ja müsli.

⁴⁹ Vastavalt majandus- ja kommunikatsiooniministri 19.10.2005.a määrusele nr 128 „Nõuded majutusettevõttele“ kehtib nõue kõigis hotellides ja motellides, soojade toitade saamise võimalus ajavahemikel 12.00-15.00 ja 18.00-22.00.

Valdkond	Nr	Järgunõuded	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	175	Kolmekäiguline valikmenüü või <i>à la carte</i> või <i>buffet</i>	2			M	M	M
	176	Toidu tellimine toateeninduse kaudu kuni kell 22.00	5				M	
	177	Toidu tellimine toateeninduse kaudu ööpäev läbi	10					M
	178	Restoran ⁵⁰ avatud vähemalt viis päeva nädalas	5 punkti iga restorani kohta, maksimaalselt 10 punkti	M (vähemalt üks)	M (vähemalt üks)	M (vähemalt üks)		
	179	<i>À la carte</i> restoran ⁵⁰ avatud vähemalt kuus päeva nädalas	8 punkti iga restorani kohta, maksimaalselt 16 punkti				M (vähemalt üks)	
	180	<i>À la carte</i> restoran ⁵⁰ avatud vähemalt seitse päeva nädalas	10 punkti iga restorani kohta, maksimaalselt 20 punkti					M (vähemalt üks)
	181	Dieettoidud või dietoloogi või toitumisspetsialisti olemasolu	2					
	182	Rahvusköök ⁵¹	4					
Vastuvõtulaud	183	Vastuvõtuteenus ööpäevaringselt kättesaadav sise- ja välitelefoni teel	1	M	M			

⁵⁰ Iga restoran erineva kontseptsiooni, toiduvaliku ja asukohaga.

⁵¹ Menüü sisaldab olulisel määral piirkondlikke ja/või rahvusroogi. Kasutatav toit on suuremas osas kohalik.

Valdkond	Nr	Järgunõuded	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	184	Vastuvõtulaud teenindusega 14 tundi, sise- ja välistelefoni teel ööpäev läbi kättesaadav ⁵²	3	M ⁵²	M ⁵²	M		
	185	Vastuvõtulaud teenindusega 18 tundi, sise- ja välistelefoni teel ööpäev läbi kättesaadav	4				M	
	186	Vastuvõtulaud teenindusega 24 tundi, sise- ja välistelefoni teel ööpäev läbi kättesaadav	6					M
	187	Kahte võõrkeelt valdav personal (s.h. inglise)	2	M ²⁹	M ²⁹	M	M	
	188	Mitut võõrkeelt valdav personal (inglise ja veel kaks võõrkeelt)	4					M
	189	Koopiamasin või koopiate tegemise võimalus	2				M	M
	190	Portjee teenus või parkimisteenus	4					M
	191	Parkimisteenus (nr 191–194 all nimetatud teenuseid osutavad eraldi töötajad)	15					
	192	Portjee (nr 191–194 all nimetatud teenuseid osutavad eraldi töötajad)	15					
	193	Sekretär (<i>inglise keeles Concierge</i>) (nr 191–194 all nimetatud teenuseid osutavad eraldi töötajad)	15					M
	194	Hotellipoiss (<i>inglise keeles Page boy</i>) (nr 191–194 all nimetatud teenuseid osutavad eraldi töötajad)	15					M
	195	Pagasiteenindus tellimisel	2			M	M	
	196	Pagasiteenindus	5					M
	197	Turvaline pagasi hoiuruum saabuvatele või lahkuvatele külalistajatele	5				M	M
Pesupesemis- ja triikimisteenus	198	Keemiline puhastus või kuivpuhastus (äraviimine enne kl 9.00, tagastamine 24 tunni jooksul)	1					
	199	Keemiline puhastus või kuivpuhastus (äraviimine enne kl 9.00, tagastamine 12 tunni jooksul)	2					

⁵² Vastavalt majandus- ja kommunikatsiooniministri 19.10.2005.a määrusele nr 128 „Nõuded majutusettevõttele“ kehtib nõue kõigis hotellides ja motellides, vastuvõtulaud avatud 16 tundi ajavahemikus 07.00-23.00.

Valdkond	Nr	Järgunõuded	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	200	Triikimisteenus (tagastamine ühe tunni jooksul)	2					M
	201	Pesupesemis- ja triikimisteenus (tagastamine vastavalt kokkuleppele)	1			M		
	202	Pesupesemis- ja triikimisteenus (äraviimine enne kl 9.00, tagastamine samal päeval, v.a nädalavahetusel)	2				M	
	203	Pesupesemis- ja triikimisteenus (äraviimine enne kl 9.00, tagastamine 12 tunni jooksul)	4					M
Tasumine	204	Krediitkaardiga tasumise võimalus	2		M ⁵³	M ⁵³	M	M
	205	Deebetkaardiga tasumise võimalus	2		M ⁵⁴	M ⁵⁴	M ⁵⁴	M ⁵⁴
Muu	206	Professionaalne majasisene IT-tugi	2				M	M
	207	Äratuskõne (äratuskõne seadme kohta vaata nr 77)	2					
	208	Vihmavari vastuvõtus või toas	1					
	209	Piletite ostmise võimalus vastuvõtus (nt teatri- või kinopiletid)	1					
	210	Värsked ajakirjad	1					M
	211	Värsked ajalehed	2				M	M
	212	Õmblusteenus	2				M	M
	213	Kingapuhastusteenus	2			M ⁵⁵	M ⁵⁶	M
	214	Bussi- või limusiiniteenus	2					M

⁵³ Või deebetkaardid (vt nr 205).

⁵⁴ Või krediitkaardid (vt nr 204).

⁵⁵ Kingapuhastusteenuse asemel võib olla hotellis/motellis ka kingapuhastusmasin (vt nr 153). Numbritoas olevad kingapuhastusvahendid on samuti samaväärsed (vt nr 152).

⁵⁶ Kingapuhastusteenuse asemel võib hotellis/motellis olla ka kingapuhastusmasin (vt nr 153).

Valdkond	Nr	Järgunõuded	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	215	Hügieenitarbed hotellis ja motellis saadaval kliendi soovi korral (nt hambahari, hambapasta, habemeajamistarbed)	2		M	M	M	M
	216	Banketi korraldamise võimalus vähemalt 50 inimesele ⁵⁷	2					
	217	Banketi korraldamise võimalus vähemalt 100 inimesele ⁵⁷	4					
	218	Banketi korraldamise võimalus vähemalt 250 inimesele ⁵⁷	8					
	219	Iga külastaja personaalne tervitamine numbrituppa paigutatud värskete lillede või kingitusega (mitte vaid tervitussõnum teleriekraanil)	6					M
	220	Saabuva külastaja saatmine numbritoani	2					
	221	Õhtune toateenindus ⁵⁸	10					M
	222	Sekretäriteenus (eraldi kontor ja töötajad)	3					
	223	Konverentsiteenus (eraldi osakond, eraldi töötajad, arvestatakse ainult siis, kui vähemalt üks nõuetest nr 253–255 on täidetud)	5					

IV. Vaba aeg

Hoone varustus ja võimalused	224	Kirjutus- ja lugemistuba (eraldi asetsev)	1					
	225	Raamatukogu (eraldi asetsev)	2					
	226	Lasteala (mänguruum või mänguväljak)	4					
	227	Spordiruum ⁵⁹ vähemalt nelja trenaažõoriga (nt ergomeeter, hantlid, jõutrenažöör, jooksulint, sõudeseade, stepper)	4					

⁵⁷ Restorani pinda ei ole kaasa arvatud.

⁵⁸ Õhtune toateenindus tähendab käterätikute vahetust, voodikatte eemaldamist, paberikorvi tühendamist jne.

⁵⁹ Spordiruumi suurus peab olema vähemalt 20 m².

Valdkond	Nr	Järgunõuded	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Spaa või iluhooldus ⁶⁰	228	Solaarium	2					
	229	Massaažid ⁶¹ (nt kogu keha massaaž, lümfidrenaaž, Shiatsu massaaž, jalgade tsooniteraapia)	2 punkti kabineti kohta, maksimaalselt 6 punkti					
	230	Eraldi puhkeruum ⁶²	3					
	231	Mullivann	3					
	232	Saun (vähemalt kuuekohaline)	5 punkti saunaliigi kohta ⁶³ , maksimaalselt 15 punkti					
	233	Ilusalong, ⁶⁴ kui pakutakse vähemalt nelja hooldust (nt näohooldus, maniküür, pediküür, koorimine, stressi vähendav massaaž)	5					
	234	Vanni-, suplusala, ⁶⁵ kui pakutakse vähemalt nelja teenust (nt vann, Kneipp-teraapia, vesiravi, mudaravi, Türgi saun)	5					
	235	Bassein (välibassein) ⁶⁶ või ujumistiik ⁶⁷	10					
	236	Sisebassein ⁶⁸	15					
Muu	237	Meelelahutusprogramm	3					
	238	Lapsehoidja teenused	1					

⁶⁰ Spaa piirkond peab olema ligipääsetav ilma konverentsi- või restoraniala läbimata.

⁶¹ Kabinetid peavad olema vähemalt 10 m².

⁶² Puhkeruumi suurus peab olema vähemalt 20 m².

⁶³ Saunaliigid: kuum/kuiv (Soome saun), soe/kergelt niiske (nt tepidaarium) või soe/väga niiske (nt aurusaun).

⁶⁴ Kabinetid peavad olema vähemalt 10 m².

⁶⁵ Kabinetid peavad olema vähemalt 10 m².

⁶⁶ Välibassein peab olema köetav ja vähemalt 60 m².

⁶⁷ Ujumistiik on ujumiseks või suplemiseks mõeldud kunstlik mittevoolava veega veekogu, kus vett keemiliselt ei töödelda.

⁶⁸ Sisebassein peab olema köetav ja vähemalt 40 m².

Valdkond	Nr	Järgunõuded	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	239	Majasisene professionaalse personaliga lastehoid (alla 3-aastastele lastele) tööpäeviti või tööpäeviti ja laupäeviti vähemalt kolm tundi päevas	10					
	240	Majasisene professionaalse personaliga lastehoid (üle 3-aastastele lastele) tööpäeviti või tööpäeviti ja laupäeviti vähemalt kolm tundi päevas	10					
	241	Sporditarvete üürimine (nt suusad, paadid, jalgrattad)	2					
	242	Hotelli ja motelli rand või muruplats	4					

V. Klienditeeninduse jälgimine

	243	Kaebuste lahendamise süsteem ⁶⁹	3			M	M	M
	244	Korrapärane külaliste küsitlemine ⁷⁰	5				M	M
	245	Prooviklientide kasutamine ⁷¹ (Taotlusele tuleb lisada tõendavad materjalid.)	15				M	M
	246	Hotelli ja motelli teeninduse kvaliteedi juhtimise süsteemi EHQ ⁷² 1. tase (Q)	4					
	247	Hotelli ja motelli teeninduse kvaliteedi juhtimise süsteemi EHQ ⁷² – 2. tase (QQ)	6					
	248	Hotelli ja motelli teeninduse kvaliteedi juhtimise süsteemi EHQ ⁷² – 3. tase (QQQ)	10					
	249	Koduleht sisukate ja realistlike piltidega hotellist ja motellist ⁷³	5			M	M	M
	250	Internetibroneeringute võimalus elektrooniliste broneerimissüsteemide kaudu ⁷⁴	5					

⁶⁹ Korrapärane kaebuste lahendamise süsteem hõlmab reguleeritud kaebuste vastuvõtmist, hindamist ja neile vastamist.

⁷⁰ Aktiivne ja korrapärane küllastajate arvamuste kogumine ja hindamine hotelli või motelli teenuste kvaliteedi kohta, nõrkade kohtade analüüs ja parenduste elluviimine.

⁷¹ Prooviklientide kasutamise aktsepteerimiseks tuleb täita järgmised tingimused. Proovikliente peab kasutama vähemalt üks kord klassifikatsiooni perioodi jooksul, nendeks peavad olema professionaalsed välised isikud ning see peab toimuma hotelli või motelli algatusel ja kulul. Prooviklientide käike tuleb analüüsida ja dokumenteerida. Varjatud (sisest) kontrolli, nt hotelli või motelli) keti poolt või koostöö vormis peetakse samaväärseks.

⁷² EHQ ehk European Hospitality Quality on Euroopa hotellide, restoranide, kohvikute jms asutuste liitude katusorganisatsiooni HOTREC poolt juurutatud külalislahkuse kvaliteedi hinnang (vt www.hotrec.eu). Seda kasutatakse Euroopas mudelina riiklike ja piirkondlike kvaliteedikavade puhul. Nt algatus ServiceQualität Deutschland (vt www.servicequalitaet-deutschland.de) on täies ulatuses akrediteeritud.

⁷³ Vähemalt välisvaade, üldruumid ja tuba.

⁷⁴ E-posti teel toimiv broneerimissüsteem pole aktsepteeritav.

Valdkond	Nr	Järgunõuded	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	251	Juhtnõõrid kohalejõudmiseks / asukohaplaan tellimisel või kodulehel	1		M	M	M	M
	252	Palve lahkuvatele / lahkunud külastajatele avaldada portaalis või kodulehel arvamust	5					
VI. Konverentsiruumid								
Ruumid	253	Koosoleku- ja konverentsiruum(id) suurusega vähemalt 36–100 m ² , lae kõrgus vähemalt 2,50 m	5					
	254	Koosoleku ja konverentsiruum(id) suurusega üle 100 m ² , lae kõrgus vähemalt 2,75 m	8					
	255	Konverentsiruum(id) suurusega üle 250 m ² , lae kõrgus vähemalt 3,00 m	10					
	256	Konverentsiruumide kontor ⁷⁵	1					
	257	Rühmatöö ruumid ⁷⁵	4					
Side / meedia	258	Telefon ^{75, 76}	1					
	259	Internetiühendus (nt kaabliga või wifi) ^{75, 76}	2					
	260	Videoprojektor ^{75, 76}	2					
	261	Töötubade korraldamise infomaterjalid ^{75, 76}	1					
	262	Kolm korktahvlit vms tahvlit konverentsiruumi kohta ^{75, 76}	1					
	263	Üks pabertahvel koosolekuruumi kohta ^{75, 76}	1					
Seadmed / tehnika	264	Projektsiooniekraan (lae kõrgusele ja ruumi suurusele vastav, vähemalt 1,50 m x 1,50 m) ^{75, 76}	1					
	265	Riidenagi või lukustatav kapp koosolekuruumis ^{75, 76}	1					

⁷⁵ Aktsepteeritav vaid siis, kui vähemalt üks nõuetest 253–255 on täidetud.

⁷⁶ Miinimumnõue iga konverentsiruumi puhul.

Valdkond	Nr	Järgunõuded	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	266	Kõnepult ⁷⁵	1					
	267	Vähemalt kaheksa pistikupesa, pikendusjuhe ja pistmik ^{75, 76}	1					
	268	Päevavalgus konverentsiruumis ja võimalus ruumi pimendada ^{75, 76}	3					
	269	Piisav kunstlik valgustus ⁷⁷	2					
	270	Konverentsiruumide eraldi reguleeritav konditsioneer ⁷⁵	3					

VII. Miinimumpunktid

Hotellid ja motellid				90	170	250	380	570
Täiendus „kõrgem tase“ (inglise keeles <i>superior</i>) ⁷⁸				170	250	380	570	650

⁷⁷ Paigaldatud valgustid, mis tagavad valgustuse vähemalt 300 luksit. Alates 100 m² peab valgustus olema timmerdatav või segmentide kaupa vahetatav. Aktsepteeritav vaid siis, kui vähemalt üks nõuetest 253–255 on täidetud.

⁷⁸ „Kõrgem tase“ (*superior*) viitab esmaklassilistele hotellidele ja motellidele, mis on saanud palju rohkem punkte, kui on nende kategoorias vajalik, ning mille üldmulje ületab nende kategoorias oodatava. Sellised hotellid ja motellid pakuvad mitmeid teenuseid. Kõrgema taseme tiitlit saavad taotleda kõik hotellid ja motellid.

