



TEKNISK RAPPORT

NHO REISELIV

INNSTILLING - KVALITETSSIKRING AV NORSKE
OVERNATTINGSBEDRIFTER

RAPPORT NR. 45126066

REVISJON NR. 03

DET NORSKE VERITAS

TEKNISK RAPPORTDET NORSKE VERITAS AS
DNV IndustryVeritasveien 1
1322 Høvik
Norway
Tel: +47 67 57 99 00
Fax: +47 67 57 99 11
http://www.dnv.com
Org. No: NO945 748 931 MVA

Dato for første utgivelse: 2008-05-29	Prosjekt nr.: 45126066
Godkjent av: Anett H. Valsvik Manager, Food and Beverage	Organisasjonsenhet: DNV Business Assurance
Oppdragsgiver: NHO Reiseliv	Oppdragsgiver ref.: Knut Almquist

Sammendrag:

Denne rapporten beskriver et frivillig kvalitetssikringssystem for overnattingsbedrifter i Norge, utviklet av NHO Reiseliv med støtte fra næringen. Ref brev av 08.01.2009 fra daværende nærings- og handelsminister til NHO Reiseliv med anmodning om å ferdigstille systemet slik det ble foreslått i innstilling av 30.05.2008.

Ordningen baserer seg på kvalitetsmerking av overnattingsbedrifter i Norge ved hjelp av stjerner og notasjoner innen 5 områder: ferie/fritid, business, kurs/konferanse, miljø, og tilgjengelighet.

Kvalitetsmerkingen oppnås gjennom å oppfylle ulike kriterier som obligatoriske grunnkrav, fysiske basiskriterier, valgfrie kriterier og resultater fra gjestetilfredshetsmålinger.

Forholdene rundt etablering av driftsorganisasjon er ikke inkludert her.

Ordningen kan utvides til å dekke øvrige reiselivssegmenter, som f.eks selvhushold, restauranter, transport, gjestehavner etc.

Arbeidet med å utvikle denne ordningen har bare vært mulig som en følge av at styringsgruppens medlemmer og deres bedrifter har bidratt aktivt og konstruktivt i arbeidet.

Rapport nr.: 45126066-2010	Emnegruppe:	
Rapporttittel: Kort beskrivelse av ordning for Kvalitetssikring av norske overnattingsbedrifter 2010		
Utført av: Haakon Rud		
Verifisert av: Are Klevan		
Dato for denne revisjon: 15.02.2010	Rev. nr.: 0	Antall sider: 30

Indekseringstermer

- Ingen distribusjon uten tillatelse fra oppdragsgiver eller ansvarlig organisasjonsenhet, dvs. fri distribusjon innen DNV etter 3 år
- Strengt konfidensiell
- Fri distribusjon

<i>Innholdsfortegnelse</i>	<i>Side</i>
1 OPPSUMMERING OG KONKLUSJON.....	1
2 BAKGRUNN	2
3 PROSESS.....	2
4 FORSLAG TIL KVALITETSSIKRINGSSYSTEM.....	3
4.1 Systemet, makrokart	3
4.2 System for hoteller	4
4.2.1 Visualisering av ordningen	5
4.2.2 Oppfølgingsperioder, klagebehandling og dispensasjoner	7
5 DRIFTSORGANISASJON.....	7
6 VIDERE ARBEID	7
7 APPENDIX.....	8
Appendix A Medlemmer av styringsgruppen	
Appendix B Makrokart, inkludert forslag til kvalitetssikringssystem for flere typer reiselivssegmenter	
Appendix C Kart for oppbygging av kvalitetssikringssystemet	
Appendix D Utseende av kvalitetsmerkingen	
Appendix E Kriteriene for systemet	
Appendix F Liste over noen viktige gjenstående arbeidsoppgaver	
Appendix G Kort beskrivelse av stjerner og notasjoner	

I rapporten er deler av teksten hentet direkte fra den opprinnelige [innstillingen](#) datert 30.05.2008, denne er i *kursiv og grå skrift*.

1 OPPSUMMERING OG KONKLUSJON

Denne rapporten beskriver et frivillig kvalitetssikringssystem for overnattingsbedrifter i Norge, slik det er utviklet av NHO Reiseliv med støtte fra næringen. Ref brev av 08.01.2009 fra daværende nærings- og handelsminister til NHO Reiseliv med anmodning om å ferdigstille systemet slik det ble foreslått i [innstilling](#) overlevert [30.05.2008](#).

Ordningen baserer seg på kvalitetsmerking av overnattingsbedrifter i Norge ved hjelp av stjerner og notasjoner innen 5 områder: ferie/fritid, business, kurs/konferanse, miljø, og tilgjengelighet.

Kvalitetsmerkingen oppnås gjennom å oppfylle ulike kriterier definert som obligatoriske grunnkrav, fysiske basiskriterier, valgfrie kriterier og resultater fra gjestetilfredshetsmålinger.

Forholdene rundt etablering av driftsorganisasjon er ikke inkludert her.

Ordningen kan utvides til å dekke øvrige reiselivssegmenter, som f.eks selvhusholdsovernatting, restauranter, transport, gjestehavner etc.

Arbeidet med å utvikle denne ordningen har bare vært mulig som en følge av at styringsgruppens medlemmer og deres bedrifter har bidratt aktivt og konstruktivt i arbeidet.

Det er utviklet et web-basert IT-system for håndtering av søknader fra hotellene, dvs registrering, besvarelse av kriterier, gjennomføring av gjestetilfredshetsmålinger, innsendelse, saksbehandling og godkjenning av søknader. Dette systemet er "fabrikktestet", men ikke fullskalatestet. Det antas at det vil være behov for å gjøre justeringer som en følge av slik testing, som først kan gjennomføres etter installasjon i et egnet driftsmiljø..

Driftsorganisasjonen for ordningen vil være den naturlige parten til å inngå en driftsavtale for IT-systemet der selve fullskala driftstesten kan gjennomføres.

Det er videre gjort en pilot på 10 hoteller som i første runde kan sammenlignes med en full gjennomgåelse av alle kriteriene, inkludert oppfølging av noen enkeltpunkter, men dog uten å at det er gjennomført gjestetilfredshetsmåling. Neste runde av piloten vil være å legge inn en søknad via IT-systemet når driftsmiljøet er oppe og går. Søknadsinnleggelsen fra pilothotellene tjener her to formål, både å fullskalateste at IT-systemet virker (som en del av slutt-testen) og at hotellet får et resultat som gjenspeiler dets kvalitetsnivå. Når søkeprosessen er sluttført, inkludert gjestetilfredshetsmålingen, vil disse hotellene i prinsippet være klare for å motta sine skilt og kvalitetsmerker.

Ifm kriteriene for tilgjengelighet er det innledet diskusjoner med de 4 aktuelle interesseorganisasjonene (Norges Handikapforbund, Blindeforbundet, Hørselshemmedes Landforbund og Norges Astma og Allergiforbund). Diskusjonene tar sikte på å finne frem til en måte å evaluere overnattingsbedriftene på ihht NS11010 – "Tilgjengelige reiselivsmål". Disse diskusjonene er ikke ferdige.

Det er også noen gjenstående avklaringer rundt kvalifisering og uavhengighet av inspektører ifm bekreftelse på miljødelen av ordningen, der dette ikke følger naturlig av noen av de etablerte sertifiseringsordningene. Det gjelder spesielt på det som omtales som IP-kriterier, dvs oppfyllelse av tekniske kriterier som angitt i [Innkjøpspanelet](#) (IP) for [hoteltjenester](#), [Anbefalte kriterier for hoteltjenester](#), og danner grunnlag for poeng i herværende ordning.

2 BAKGRUNN

Det vises generelt til [innstillingen](#) 30.05.2008:

DNV fikk i oppdrag å utvikle et kvalitetssikringssystem for reiselivsnæringen fra NHO Reiseliv, som igjen hadde fått oppdraget fra Nærings- og handelsminister Dag Terje Andersens, jf brev av 18.12.2007 til NHO Reiseliv om "Utvikling av et kvalitetssikringssystem for reiselivsnæringen". Det var allment kjent fra media at noen av hotellkjedene var lite innstilt på å få en norsk "klassifikasjonsordning" etter dansk/svensk mønster.

Frist for oversendelse av innstillingen for styringsgruppen er av Nærings- og handelsministeren satt til 01.06.2008.

Med basis i Soria Moria-erklæringen, Regjeringens reiselivsstrategi, Nærings- og handelsministerens brev og senere korrespondanse mellom NHD og NHO Reiseliv, etablerte NHO Reiseliv en styringsgruppe bestående av representanter fra næringen (Appendix A). Styringsgruppen ble i ovenfor nevnte brev fra regjeringen bedt om å levere en innstilling som omfatter innholdet i en nasjonal kvalitetssikringsordning for overnattingsbedrifter basert på de nordiske kvalitetsordningene. Styringsgruppen ble også bedt om å si noe om hvordan en nasjonal kvalitetssikringsordning skal organiseres og driftes. Videre påpekte statsråden i sitt brev at det er ønskelig at også ordninger innen andre segmenter skal inkluderes.

Det foreslåtte kvalitetssikringssystemet er et resultat av 4 måneders utviklingsarbeid utført av DNV i tett og konstruktiv dialog med medlemmene i den oppnevnte styringsgruppen og deres bedrifter.

Fra enkelte hotellkjeder er det kommet innvendinger som i hovedsak har dreiet seg om erfaringer fra kjente ordninger fra andre land. Disse ordningene ansees som lite fleksible gjennom kun å fokusere på telling av utstyr og kvadratmeter, uten å ta hensyn til myke verdier, serviceelementet og gjestetilfredshet i tjenesten. Gjennom søk i andre kvalifiserende ordninger, andre lands ordninger, diskusjoner og samtaler med blant annet styringsgruppens medlemmer og deres bedrifter, samt besøk på flere hoteller, har det vært mulig å utvikle en ordning som langt på vei tar hensyn til de opprinnelige innvendingene.

3 PROSESS

Det vises til [innstillingen](#) 30.05.2008. for de innledende deler av prosessen:

I korthet har prosessen vært gjennomført som følger:

- *Samtaler med de ansvarlige for den danske og svenske ordningen, initielt for å få førstehåndsinformasjon om oppbygging, struktur, drift og evt planer for utvikling, og senere for å presentere de norske forslagene.*
- *Samtaler med leder for finske reiselivsbedrifter. Finland besluttet senest i sitt styremøte i august 2007 å ikke utvikle en egen ordning.*
- *Samtaler på tomannshånd med alle medlemmene i styringsgruppen for å kartlegge synspunkter og behov.*
- *Oppsøking av andre lands ordninger, både mht metode og kriterier.*
- *Forslag til makrokart ble presentert for styringsgruppen.*

TEKNISK RAPPORT

- *Forslag til kriterier ble sendt på høring til styringsgruppen i flere runder.*
- *Forslag til kriterier ble testet ut på 11 hoteller, ikke for å bedømme nivået på hotellet men for å se om systemet kan fungere i praksis.*
- *Forslag til driftsorganisasjon ble presentert for styringsgruppen.*
- *Gjennomgang av kommentarer på utkast til ordning for kvalitetssikring og kriteriene fra høring og testing, og innarbeiding av aktuelle momenter i det seneste utkastet.*

I tillegg er i korthet følgende gjennomført:

- Gjennomgåelse av kriteriene i mer detalj, og nye runder med uttesting er gjort på ulike typer hoteller, med ulike målgrupper og driftsform, av ulike størrelser, og med geografisk spredning.
- Justering av kriteriene basert på erfaringene fra testingen
- Samtaler med lederne for ordningene i Sverige, Danmark og Tyskland med henblikk på å samordne logikken og de faktiske kriteriene best mulig.
- Utvikling av kriterier for miljø, etter diskusjoner med overnattingsbedriftene, sertifiseringsorganisasjonene og Forbrukerombudet.
- Diskusjoner og avklaringer på driftsorganisasjonens navn.
- Utvikling av skilt, basert på det danske skiltet, notasjonsmerker, samt verktøy og web-design av driftsorganisasjonens hjemmesider
- Notasjonsmerker, for ferie/fritid, business, kurs/konferanse, miljø og for hver av de 4 områdene innen tilgjengelighet
- Utvikling av kravsett og spesifikasjoner for et web-basert driftssystem, anbud, kontrakt, oppfølging og uttesting.
- Finne frem til et IT-basert regnskapssystem for driften som passer med driftssystemet, og definere grensesnitt og hvordan disse systemene skal fungere sammen
- Avklaringer av opplegg for dispensasjoner, klager etc
- Innledende diskusjoner med representanter fra organisasjonene ifm NS11010, både når det gjelder bruken av standarden og hvordan en ordning for vurdering av de aktuelle kriteriene best kan gjøres.
- Avklaringer om hvem som kan være kvalifiserte og uavhengige personer for å bekrefte og dokumentere oppfyllelse av miljøkriterier. Dette gjelder der dette ikke følger naturlig av noen av de etablerte sertifiseringsordningene, dvs det som omtales som IP-kriterier. Dette er tekniske kriterier som angitt i [Innkjøpspanelet](#) (IP) for [hotelltjenester](#) der [Anbefalte kriterier for hotelltjenester](#).
- Jevnlige møter i styringsgruppen for å avstemme utviklingen
- Diskusjoner omkring driftsorganisasjon

4 FORSLAG TIL KVALITETSSIKRINGSSYSTEM

4.1 Systemet, makrokart

Det vises til [innstillingen](#) 30.05.2008.

TEKNISK RAPPORT

Ordningen er på lengre sikt foreslått å omfatte de fleste segmenter hvor det tilbys tjenester innenfor reiselivsnæringen. Systemet, slik det foreligger i dag, som foreløpig kun omfatter hoteller er ment å kunne utvides. Felles for alle segmenter vil være at de oppfyller et sett med obligatoriske krav i tillegg til områdespesifikke krav.

De obligatoriske kravene er ment å ivareta noen grunnleggende krav til drift og kvalitetsledelse. De inkluderer blant annet krav om organisasjonsnummer, egenerklæring på overholdelse av norsk lov, gjesteorientering og -tilfredshet, HMS, klagebehandling etc (se tabell 8-1 i Appendix B). Hensikten med en slik ordning er å sikre at kvalitetsnivået innen aktuelle segmenter i reiselivsnæringen ligger innenfor et visst minimum. Den foreslåtte ordningen vil sørge for entydig kommunikasjon mellom bedrift og forbruker. I tabellen under følger en oversikt over aktuelle segmenter ordningen er ment å omfatte, samt forslag til prioriteringsrekkefølge.

Tabell 4-1

Prioritet	Område
1.	Hoteller.
2.	Camping, fisketurisme, turistinformasjon og selvhusholdning.
3.	Kurs/Konferanse (selvstendig enhet), restauranter, transport (tilpasset), fornøylesparker, aktiviteter.
4.	Generell rutegående transport, gjestehavner, destinasjoner, evt andre.

Oversikt over segmenter tenkt omfattet av ordningen med foreslått prioritet. Tabellen er ikke fullstendig.

I tillegg til de obligatoriske grunnkravene vil hvert enkelt område inneholde et sett med spesifikke og tilpassede kriterier. De spesifikke kriteriene er inndelt i tre nivåer; basisnivå, tilleggskriterier og en gjestetilfredshet. Basiskriteriene definerer bedriftens basisnivå, mens tilleggskriteriene vil kunne gi ekstrapoeng ved tilstedeværelse. Videre vil gjestetilfredsheten kunne påvirke den endelige vurderingen i begge retninger, avhengig av gjestens opplevelse av servicenivå, subjektiv kvalitet og funksjonalitet. Dette vil bli etterspurt i en gjestetilfredshetsundersøkelse. Resultater fra et gitt antall undersøkelser vil kunne være avgjørende for utfallet av den endelige vurderingen i denne undersøkelsen.

Appendix B: Makrokart, inkludert forslag til system for flere typer reiselivssegmenter.

Det er ingen endringer i makrokartet, som også dekker reiselivsområder utover hoteller.

4.2 System for hoteller

Det vises til [innstillingen](#) 30.05.2008:

Ordningen for kvalitetssikring av hoteller tar utgangspunkt i og oppfyller HOTRECs* 15 anbefalinger for etablering av et nasjonalt klassifikasjonssystem, samt ivaretar hovedlinjene i "European Hospitality Quality scheme (EHQ)".

*) (HOTREC = The trade association of hotels, restaurants and cafés in the European Union).

Videre er systemet basert på hovedlinjene i de nordiske (danske og svenske) ordningene.

For å sikre at alle deler av driften kvalitetssikres, både mht forbruker og næringen selv, deles kriteriene for kvalitetssikring av hotellene inn i tre spesifikke nivåer i tillegg til de obligatoriske

TEKNISK RAPPORT

grunnkrav, som vil gjelde for alle reiselivssegmenter. Systemet for hotellene tar hensyn til både fysiske krav (objektive) samt subjektive vurderinger av mykere verdier som service, funksjonalitet, renhold og vedlikehold, jf tabell 5-2 under:

Tabell 4-2

Nivå	Område	Innhold	Hensikt
0	Obligatoriske grunnkrav	Org. nummer, lover og regler, HMS, klare rutiner, årsplan m.m.	Sikrer ivaretagelse av nasjonale og allmenne krav til kvalitet, lovlighet, HMS etc
1	Basiskriterier	Konkrete krav til fysisk standard og tilgjengelige tjenester	Garanterer en minstestandard som samsvarer med allmenne forventninger til tilsvarende produkt.
2	Tilleggs-kriterier	Fysiske kriterier og tjenester som gir ekstrapoeng	Bidrar til økt fleksibilitet og nisjetilpassing.
3	Gjestetilfredshet	Vurdering av kvalitet og servicenivå gjennom gjestetilfredshetsundersøkelser	Sikrer vedlikehold av fysisk produkt, servicenivå og funksjonelle tjenester.

Bortsett fra nivå "0" som er obligatorisk grunnkrav, er de øvrige nivåene med på å definere hotellets kvalitetsnivå. Hvor mange stjerner et hotell oppnår avhenger av resultatene innen hvert enkelt nivå (se Appendix C og E for detaljer). Basiskriteriene må oppfylles for å få et visst antall stjerner i bunnen. De ulike stjernene nivåene inneholder hvert sitt sett med obligatoriske kriterier. Nivået for tilleggskriterier vil kunne gi ekstrapoeng. Gjestetilfredsheten vil kunne påvirke det endelige antall stjerner i begge retninger. Nivå 2 og 3 vil til sammen maksimalt gi mulighet for én ekstra stjerne.

Hotellene vil også kunne oppnå egne notasjoner. Per dags dato foreslås det notasjoner for Ferie/Fritid, Business, Kurs/Konferanse, Miljø og Tilgjengelighet (NS11010). Antall notasjoner kan utvides ved behov/ønske. Kravene for å oppnå de enkelte notasjonene ligger under "nivå 2", tilleggskriterier. Dersom man kun oppnår deler av kravet for en gitt notasjon vil dette gi ekstrapoeng, uten å kvalifisere for tildeling av selve notasjonen.

HOTREC vedtok i sitt møte 23.9.2009 en revisjon av de 15 anbefalinger til å bli 21 prinsipper for stjernemerking av hoteller. Alle disse 21 punktene er enten oppfylt, eller vil lett kunne oppfylles når driftsorganisasjonen kommer på plass.

Det er ingen prinsipielle endringer i strukturen for systemet.

Appendix C: Kart for oppbygging av kvalitetssikringssystemet.

Appendix E: Kriteriene for systemet.

4.2.1 Visualisering av ordningen

Det vises til [innstillingen](#) 30.05.2008:

Som bevis på at et hotell oppfyller de aktuelle kriterier vil et skilt bli utlånt til hotellet med angivelse av antall stjerner. Skiltet vil være merket med utløpsdato for gyldigheten av merkingen og forutsetter at betingelsene for merkingen oppfylles i perioden.

TEKNISK RAPPORT

I korte trekk foreslås ordning for kvalitetssikring visualisert til forbruker som følger (skilt):

- *Hvilken hovedordning det dreier seg om. I første omgang hoteller.*
- *Symbolbokstav for hvilken hovedordning bedriften omfattes av. I første omgang "H".*
- *Totalt antall stjerner.*
- *Årstall og gyldighet som del av skiltet, eller som eget oblat.*
- *Utgiver/eier av skiltet, NHO Reiseliv og/eller navnet på driftsorganisasjonen.*

Nærmere detaljer er angitt i Appendix D: Forslag til utseende av kvalitetsmerkingen.

I tillegg vil det være et eget sett med retningslinjer for hvordan merkingen skal fremtre i andre medier, elektronisk og trykket. Dette er foreløpig ikke utviklet.

Som bevis på at et hotell oppfyller de aktuelle kriterier vil et skilt bli utlånt til hotellet med angivelse av antall stjerner og notasjonsmerker. Skiltet vil ikke være merket med utløpsdato for gyldigheten av merkingen men forutsetter at betingelsene for merkingen oppfylles i perioden.

I korte trekk foreslås ordning for kvalitetssikring visualisert til forbruker som følger (skilt):

- *Hvilken hovedordning det dreier seg om. I første omgang hoteller.*
- *Symbolbokstav for hvilken hovedordning bedriften omfattes av. I første omgang "H".*
- *Totalt antall stjerner.*
- *Årstall og gyldighet som del av skiltet, eller som eget oblat.*
- *Utgiver/eier av skiltet, NHO Reiseliv og/eller navnet på driftsorganisasjonen.*

Nærmere detaljer er angitt i Appendix D: Forslag til utseende av kvalitetsmerkingen.

I tillegg vil det være et eget sett med retningslinjer for hvordan merkingen skal fremtre i andre medier, elektronisk og trykket. Dette er foreløpig ikke utviklet.

Ellers gjelder følgende.

- Skilt er vist i vedlegg D
- Hjemmeside er vist i vedlegg D.

Opphavsrettslige forhold er avtalet med rettighetshaver for selve skiltdesignet i Danmark. Symbolene for notasjonene er utviklet eller hentet inn fra Reaktor ID, som angir at de ikke er kjent med at det er opphavsrettslige forhold knyttet til bruken av de aktuelle symbolene. Dette gjelder altså for følgende områder

- Ferie/fritid:
- Business
- Kurs/konferanse:
- Miljø
- Tilgjengelighet

Det er videre tatt kontakt med organisasjonene for å sjekke ut at de valgte symbolene for hver enkelt av de 4 gruppene i NS11010 er uten opphavsrettslige heftelser.

4.2.2 Oppfølgingsperioder, klagebehandling og dispensasjoner

For å etterse at bedriftene opprettholder sitt kvalitetsnivå, er det nødvendig med regelmessig oppfølging i form av besøk fra driftsorganisasjon in situ. Dette er også viktig for å opprettholde ordningens troverdighet mot forbruker og deres forventninger. Erfaringsmessig er det viktigst med oppfølging de tre første årene. Se tabell 9-3 i Appendix C for detaljer.

Videre foreslås et system for behandling av klager, både fra kunder og hotellet selv. Ved hendelser som f.eks kundeklager og ulykker vil hotellet bli bedt om å redegjøre for hendelsen. Et evt besøk fra driftsorganisasjonen vil vurderes. Tilsvarende vil hotellene også kunne komme med klager til driftsorganisasjonen eller dets personell dersom de anser dette nødvendig. Hotellene vil dessuten kunne søke om dispensasjon eller revurdering ved f.eks ombygning og eierskifte. Se tabell 9-4 i Appendix C for detaljer.

Klager fra gjester på hotelloppholdet skal først tas opp med hotellet. Dersom dette ikke fører frem kan klagen tas opp med driftsorganisasjonen.

Klager fra hotellet ifm uenighet omkring enkeltpunkter i søknaden eller ifm søkeprosessen tas opp med driftsorganisasjonen. Klager på enkeltpunkter er støttet av IT-systemet.

Opplegg for søknad om dispensasjoner er gjennomgått og avklart.

5 DRIFTSORGANISASJON

Det vises til [innstillingen](#) 30.05.2008:

Ordnningen foreslås gjennomført som følger:

- *Selskapsform: aksjeselskap (AS)*
- *Eiere: 2-3, NHO Reiseliv, Innovasjon Norge, Fellesforbundet*
- *Drift av ordningen: vurdere ekstern leverandør*
- *Egen fagnemnd*
- *Evt klager fra reiselivsbedrifter/gjester behandles i nemnd*
- *Videreutvikling av ordningen vurderes av nemnd*

Forholdene rundt driftsorganisasjonen er ikke inkludert i denne rapporten

6 VIDERE ARBEID

Det vises til [innstillingen](#) 30.05.2008:

Ifm etableringen av driftsorganisasjonen og lansering av ordningen vil det være noen gjenstående oppgaver.

Se for øvrig Appendix F: Liste over noen viktige gjenstående arbeidsoppgaver frem til drift.

7 APPENDIX

Appendix A: Medlemmer av styringsgruppen

Appendix B: Makrokart, inkludert forslag til kvalitetssikringssystem for flere typer reiselivssegmenter

Appendix C: Kart for oppbygging av kvalitetssikringssystemet

Appendix D: Utseende av kvalitetsmerkingen, skilt, hjemmesider

Appendix E: Kriteriene for systemet

Appendix E0: Kriteriene for systemet, obligatoriske grunnkrav

Appendix E1: Kriteriene for systemet, basiskriterier

Appendix E2: Kriteriene for systemet, tilleggs-kriterier

Appendix E3: Spørsmålene for gjestetilfredshet

Appendix F: Liste over noen viktige gjenstående arbeidsoppgaver.

Appendix G: Kort beskrivelse av stjerner og notasjoner

- o0o -

APPENDIX

A MEDLEMMER AV STYRINGSGRUPPEN

- Knut Almquist, NHO Reiseliv, leder
- Christian Gartmann / Tarje Hellebust, Rezidor
- Pål Semb-Johansson / Ole Jacob Wold, Rica Hotels
- Marianne Wang Polden, Thon Hotels
- Roar Øien, Welle Gruppen
- Hans E. Utne, Hotel Ullensvang
- Per-Arne Tuftin / Bjørn Krag Ingul, Innovasjon Norge
- Tor Sannerud, Visit Oslo
- Jens Petter Hagen / Clas Delph, Fellesforbundet
- Elisabeth Heyerdahl-Jensen, BiT Reiseliv
- *Geir Lundkvist, Scandic Hotels*
- *Simen Haare, First Hotels*
- *Randi Flesland, Forbrukerrådet*

De 3 sistenevnte har ikke deltatt i møtene.

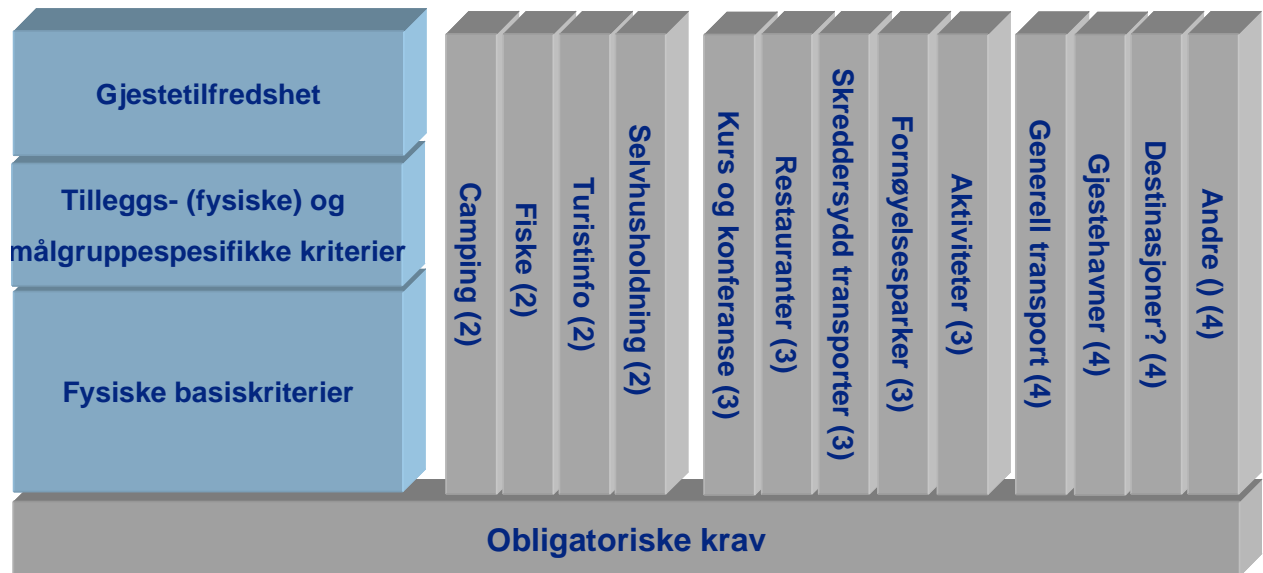
- o0o -

APPENDIX

B

MAKROKART, INKLUDERT FORSLAG TIL KVALITETSSIKRINGSSYSTEM FOR FLERE TYPER REISELIVSSEGMENTER

Ordningen i sin helhet er på noe lengre sikt tenkt å omfatte de fleste segmenter hvor det tilbys tjenester innenfor reiselivsnæringen. Felles for alle områdene vil være at de oppfyller et sett med obligatoriske krav i tillegg til områdespesifikke krav etter mønster av den for hoteller.



Figur 1: Makrokart med detaljert system for hoteller og andre segmenter tenkt omfattet av ordningen. Tallene i parentes indikerer prioriteringsrekkefølgen for de ulike segmenter. Forslaget er ikke fullstendig.

Tabell 7-1

OMRÅDER	for antall stjerner	1-2	3-5
Organisasjonsnummer, egenerklæring på at gjeldende lovverk følges, ansvarlig person		X	X
Egenerklæring på at lovverk følges		X	X
Egne gjestetilfredshetsundersøkelser som grunnlag for eget forbedringsarbeid			X
Visjon og/eller mål for gjesteorientering skal kommuniseres klart og tydelig til gjestene.		X	X
Kvalitetskoordinator/sjef		X	X
Ansvar, myndighet og kompetansekrav for sitt nøkkelpersonell			X
Ansattemedvirkning i henhold til AML.		X	X
Kontinuerlig oppdatert handlingsplan basert på ulik input for at å kunne beholde kvalitetsnivå			X
Vedlikeholdsplan for å opprettholde kvalitet på fysisk produkt		X	X
Klagebehandling, profesjonell og dokumentert		X	X
Dokumentert opplegg for håndtering av ulykker, hendelser og nestenulykker			X
Miljøprogram som adresserer statens anbefalte miljøkriterier for hotelltjenester			X
Benytter NS 11010 - tilgjengelige reiselivsmål - som referanse ifm endringer og utbygginger		X	X
Sesongbaserte tilbud og fasiliteter være tydelig kommunisert til gjestene på relevante trinn.		X	X
Tilgjengelige tilbud og fasiliteter skal være tydelig kommunisert til gjestene på relevante trinn		X	X

Ordningen for kvalitetssikringssystemet av hoteller er detaljert beskrevet i Appendix C.

- o0o -

APPENDIX

C

KART FOR OPPBYGGING AV KVALITETSSIKRINGSSYSTEMET

Som nevnt i kap 5.2 tar ordningen for kvalitetssikring av hoteller utgangspunkt i og oppfyller [HOTRECs](#) anbefalinger for etablering av et nasjonalt klassifikasjonssystem, samt ivaretar hovedlinjene i ”[European Hospitality Quality scheme \(EHQ\)](#)”. Videre er ordningen basert på hovedlinjene i den nordiske (danske og svenske) ordningen.

HOTRECs anbefalinger for etablering av et nasjonalt klassifikasjonssystem omfatter blant annet at det foreligger i system for å behandle klager, at det er god tilgjengelighet av informasjon, oppfyllelse av nasjonale lover, at systemet er under kontinuerlig oppdatering samt ivaretagelse av hygiene og vedlikehold. EHQ er et kvalitetssystem som forvaltes av HOTREC som har til hensikt å tjene som en kvalitetssikringsreferanse for overnattingssteder med tilhørende aktiviteter. Systemet brukes til å evaluere kvaliteten ved allerede etablerte bedrifter og definerer et minimumsnivå til hvilke krav et kvalitetssystem skal oppfylle.

Det norske systemet for kvalitetssikring av hoteller vil inneholde 4 ulike hovedelementer (se tabell 9-2). Hensikten med disse elementene er å ivareta både obligatoriske og fysiske kriterier, samt ta hensyn til den subjektive gjesteopplevelsen på en dynamisk, men objektiv måte.

De 4 ulike nivåene er:

0. Obligatoriske grunnkrav
1. Basiskriterier
2. Tilleggs-kriterier (valgfrie)
3. Gjestetilfredshet

I tillegg kan hotellene tildeles notasjoner dersom de oppfyller et tilstrekkelig antall kriterier innenfor ett av de fem (foreløpig) områdene Ferie/Fritid, Business, Kurs/Konferanse, Miljø og Tilgjengelighet (NS11010).



Figur 1: Modellen viser de ulike blokkene i vurderingen av hotellets kvalitetsnivå.

Oppdateres med kun "Gjestetilfredshet" på nivå 3

Tabell 7-2

Inndeling	Innhold	Hensikt	Gjelder for
Nivå 0	Obligatorisk	Må innfris for i det hele tatt å kunne søke ordningen. Her er de viktigste elementene for kvalitetssikringen lagt inn.	Hoteller og andre reiselivssegmenter
Nivå 1	Basiskriterier	Her gis fysiske krav som må oppfylles for å kvalifisere til å kunne bruke kvalitetsmerker. Mye av det nordiske grunnlaget er inkludert her.	Hoteller
Nivå 2	Tilleggsriterier	Både innenfor ekstratilbud og –ytelser og fasiliteter, samt målgruppespesifikke kriterier, samt kriterier for miljø og allmenn tilkomst, scorer ekstra.	Hoteller
Nivå 3	Gjestetilfredshet	Måler gjestenes tilfredshet med opplevd hotell. Kan gi både pluss- og minuscore, kommer på toppen av nivå 1+2.	Hoteller
Notasjon	Notasjoner	Prosentvis oppfyllelse av målgruppespesifikke kriterier som angitt i nivå 2.	Ferie/fritid Business Kurs/konferanse Miljø Tilgjengelighet

Kortfattet beskrivelse og innhold av de ulike nivåene for kvalitetssikring av hoteller. Nivå 0, gjelder for alle reiselivsbedrifter og er beskrevet i Appendix B.

Under følger en detaljert beskrivelse av de ulike nivåene i systemet for hoteller. Kriteriene for de ulike nivåene er beskrevet i Appendix E.

1. Obligatoriske krav

De obligatoriske kravene er ment å sikre god kvalitetsledelse og gjennomføring av disse i alle involverte bedrifter. De obligatoriske kravene kan også gjøres gjeldende for andre deler av reiselivsnæringen (se Appendix B). Mange av disse kravene er allerede oppfylt ved å etterkomme nasjonal lovgivning. Enkelte av disse kravene er også basert på HOTRECs QQQ-system (ordning for kvalitetssikringssystem). De fleste obligatoriske kravene gjelder for hoteller med 1-2 stjerner. For hoteller med 3-5 stjerner gjelder alle kravene.

2. Basiskriterier:

De fysiske basiskravene har til hensikt å sikre en viss minimumsstandard i forhold til hva man kan forvente av hotellstandard, som f.eks tilgjengelige tjenester, standard på rom og tilstedeværelsen av ulike fasiliteter. Kravene tar for seg hoteller fra 1-5 stjerner og tar utgangspunkt i det svenske og danske systemet. De fysiske basiskravene er obligatoriske for hvert enkelt nivå og gjelder for alle typer hoteller. For mer informasjon om innholdet i de fysiske basiskravene, se Appendix E.

3. Tilleggs-kriterier (valgfrie):

For å gjøre det norske systemet mer fleksibelt og mer rettferdig har en rekke av de nordiske basiskriteriene blitt endret til å være tilleggs-kriterier. Tilleggs-kriteriene er kun obligatoriske på enkelte nivåer eller ved enkelte notasjoner (f.eks for Business-hoteller). Når kriteriene oppfylles gir de ekstrapoeng. Summen av alle ekstrapoeng kan gi inntil 0,75 stjerne ekstra. På denne måten unngås en rigid struktur hvor man risikerer å miste en stjerne som følge av at man mangler, ofte ubetydelige, fysiske krav, fasiliteter eller tjenester. Hotellene vil likevel etterstrebe å oppfylle så mange av disse kravene som praktisk mulig da dette gir mulighet for å oppnå ekstrapoeng. Videre vil det gjøre det enklere å tilpasse seg spesifikke segmenter (notasjoner).

For innholdet i tilleggs-kriteriene, se Appendix E.

4. Gjestetilfredshet:

Dette nivået reflekterer den subjektive kvalitetsopplevelsen, altså brukernes opplevelse av hotellets servicenivå og kvaliteten på dets fysiske komponenter, og er i så måte unik for dette systemet. Gjestetilfredsheten skal måles i form av en spørreundersøkelse bestående av seks til ni spørsmål avhengig av antall notasjoner (se avsnitt under om notasjoner).

Spørsmålene, som tar for seg både myke og harde elementer, er basert på "I hvilken grad er ditt hotellopphold som forventet?". Dette besvares på en 10-trinns-skala (0-10), fra "dårligere enn forventet" via "som forventet" til "over forventning", samt "ikke aktuelt/vet ikke".

Antall besvarte spørreundersøkelser per år må være statistisk signifikant og dekke evt årstidsvariasjoner. Et gjennomsnittelig score for samtlige spørsmål vil ikke gi utslag på antall stjerner da dette anses som nøytralt. Ved en gjennomsnittelig score på 10 eller 0 vil man hhv tjene eller miste 0,50 stjerner. Denne verdien på 0,50 er ansett å være lav, og høyere verdier er benyttet i tidligere faser av prosjektet. Det vil være grunnlag for å vurdere om verdien kan og skal endres etter noen tids drift av ordningen når erfaringene med hvor mange som faktisk oppnår tilleggsstjerner basert på oppnåelse av tilleggs-kriterier og gjestetilfredshet er kjent.

Innslagspunktet for gjestetilfredsheten, dvs der score vil være 0, er i første omgang definert som 8,5 for alle 5 stjerneklasser. Verdier over innslagspunktet vil oppnå et forholdsmessig del av +0,50 mot 10, og verdier under vil få en forholdsmessig del av -0,50 mot 0. Innslagspunktene for hver av gruppene er tenkt justert årlig, og individuelt, basert på snittverdier innen hver stjerneklasse.

Summen av ekstrapoeng fra tilleggs-kriteriene og gjestetilfredsheten vil aldri kunne gi mer enn maksimalt én ekstra stjerne selv om man scorer mer i sum for begge nivåer.

Notasjoner:

Ved en prosentvis oppfyllelse av målgruppespesifikke kriterier som angitt i nivå tilleggs-kriterier, vil man kunne tildeles ulike notasjoner. Det er mange områder som kan være kandidater til å få notasjoner.

Følgende 5 notasjoner er inkludert:

- Ferie/Fritid
- Business
- Kurs/Konferanse
- Miljø
- Tilgjengelighet (NS11010)

Innholdet i de ulike notasjonene er angitt i nivået for tilleggskriterier. Notasjonene viser at man oppfyller kriteriene innenfor et gitt område og vil fungere både som en veiledning og sikkerhet for forbrukeren.

Modell for poenggivning:



Figur 2: Modellen viser de ulike blokkenes betydning/verdi for fastsettelsen av antall poeng/stjerner.

Notasjoner: notasjonene gis når man oppnår 80-100% av kriteriene innenfor den relevante målgruppen (angitt i tilleggskriteriene).

Nivå 3: Gjestetilfredshet, gir $\pm 0,50$ stjerne*.

Nivå 2: Fysiske tilleggskriterier, valgfrie gir inntil 0,75 stjerne*.

Nivå 1: Basiskrav, objektive fysiske kriterier, gir fra 1 til 5 stjerner.

Obligatorisk: De obligatoriske kravene er beskrevet i tabellen

*nivå 2 + 3 vil maksimalt kunne gi én ekstra stjerne.

Oppdateres med kun "Gjestetilfredshet" på nivå 3

- o0o -

APPENDIX

D

UTSEENDE AV KVALITETSMERKINGEN

SKILT (illustrasjon)



NOTASJONSMERKER (illustrasjon)



Business	Kurs/konferanse	Ferie/fritid	Miljø
<i>Tilgjengelighet ihht NS11010, tilgjengelige reiselivsmål::</i>			
Bevegelseshemmede	Astma/allergi	Syn	Hørsel

HJEMMESIDE (illustrasjon)



- o0o -

APPENDIX

E

KRITERIENE FOR SYSTEMET

	A	B	C	D	E	F
1					15.02.2010	
2				OPPSUMMERING		
3			Kriteriene er inndelt i følgende områder		0,00 %	0,75
4	0		Obligatorisk*			
5	1		Basis*			
6	2		Xtra		0,00 %	5
7	2		Ferie og fritid		0,00 %	3
8	2		Business		0,00 %	2
9	2		Konferanse		0,00 %	3
10	2		Miljø		0,00 %	3
11	2		Tilgjengelighet ihht NS11010		0,00 %	3
12						19
13			3 I tillegg skal det innhentes data fra gjester gjennom en gjestetilfredhetsundersøkelse. Egen info på denne delen av søknaden finnes i eget skriv.			
14						
15						
16			SØKERINFO	Fylles ut av søker, fullstendig og korrekt		
17			Hotellets navn (bedriften)			
18			Veiadresse			
19			Postnr/sted			
20			Postadresse, dersom forskjellig fra veiadresse			
21			Postnr/sted			
22			Telefon			
23			Epost			
24			Hjemmeside			
25			NHO Reiseliv medlesnummer			
26			Org nummer (Brønnøysund)			
27			Tellus-ID			
28			Antall rom			
29			Ansvarlig person på hotellet			
30			Ansvarlig kontaktperson på vegne av hotellet			
31			Stilling			
32			Tlf/mob			
33			Epost			
34			Utfylling startet			
35			Utfylling avsluttet			
36						
37						
38						

APPENDIX E0:
KRITERIENE FOR SYSTEMET, OBLIGATORISKE GRUNNKRAV

	A	C	D	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1												
2		OBLIGATORISK										15.02.2010
3												
14												
15		Kriterier - Norsk										
16		Obligatorisk - Kriterier - norsk	Link		Svar					Gjelder for		
17		Overnattingsbedriften skal være registrert i Brønnøysundregisterne med eget organisasjonsnummer			(1/0)		1	2	3	4	5	
18		Egenerklæring på at bedriften følger gjeldende lovverk skal signeres. (Se egen fane "lovverk" der de mest sentrale er listet, og med link)			0		1	2	3	4	5	
19		Bedriften skal selv gjennomføre årlige gjesteundersøkelser som grunnlag for sitt forbedringsarbeid.			0				3	4	5	
20		Bedriftens visjon og/eller mål for gjesteorientering skal kommuniseres klart og tydelig til gjestene.			0		1	2	3	4	5	
21		Bedriften skal ha en egen kvalitetskoordinator/-sjef som representerer ledelsen, med mindre ansvarlig leder for bedriften selv har denne rollen.			0		1	2	3	4	5	
22		Bedriften skal definere ansvar, myndighet og kompetansekrav for sitt nøkkelpersonell og funksjoner.			0				3	4	5	
23		Bedriften skal sørge for ansattmedvirkning i henhold til AML.	AML		0		1	2	3	4	5	
24		Bedriften skal ha en kontinuerlig oppdatert handlingsplan basert på input fra kunder, klager, mystery guest og egenvurdering, som skal gi sørge for at bedriften beholder sitt kvalitetsnivå. Dette er typisk planer for å opprettholde, utvikle eller utbygge det totale tilbudet på samme eller bedre nivå.			0				3	4	5	
25		Bedriften skal ha en vedlikeholdsplan der det fremgår hvordan kvalitet på fysisk produkt skal opprettholdes. Dette er typisk renholdsplaner for fellesområder, rom og senger, planer for ettersyn og utskifting av forbruksdeler, bekjempelse av evt skadedyr, bygningstekniske forhold, etc.			0		1	2	3	4	5	
26		Bedriften skal ha en profesjonell og dokumentert klagebehandling.			0		1	2	3	4	5	
27		Bedriften skal ha et dokumentert opplegg for håndtering av ulykker, hendelser og nestenulykker der gjester eller ansatte er involvert, med fokus på beredskap, årsaksanalyse og forbedringstiltak.			0				3	4	5	
28		Bedriften skal som et minimum ha et eget miljøprogram som adresserer statens anbefalte miljøkriterier for hotelltjenester.	IP		0				3	4	5	
29		Bedriften benytter NS 11010 - tilgjengelige reiselivsmål - som referanse ifm endringer og utbygginger, som tilgodeser funksjonshemmede	NS 11010		0		1	2	3	4	5	
30		For å bli godskrevet, skal alle bedriftens tilbud og fasiliteter som er sesongbasert være tydelig kommunisert til gjestene.			0		1	2	3	4	5	
31		For å bli godskrevet, skal alle bedriftens tilbud og fasiliteter som er tilgjengelige men ikke synlige være tydelig kommunisert til gjestene på relevante trinn i kommunikasjonsprosessen med gjesten og markedet.			0		1	2	3	4	5	
32												

APPENDIX E1:
KRITERIENE FOR SYSTEMET, BASISKRITERIER

	A	C	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	AP
1																		
2		BASIS					15.02.2010											
14																		
15		Kriterier - Norsk				Svar (1/0)	Vekt	Vektet poeng	Minimum for					Ekstra poeng som angitt under ved oppfyllelse av kriteri over eget nivå				
16						0	167	0										
17		Basis - generelt							1	2	3	4	5					
18		Det skal gjennomføres årlige inspeksjoner av driftsorganisasjonen i de 3 første årene. Dersom resultatene er gode og stabile, og bedriften er en del av en hotelkjede, kan representanter for hotelkjedeledelsen bli godkjent for å gjennomføre de årlige inspeksjonene selv og oversende dokumentasjonen til driftsorganisasjonen. Driftsorganisasjonen vil selv utføre inspeksjoner en gang i løpet av 3-årsperioden.				0	1	0	1	2	3	4	5					
19		Bedriften skal sørge for at en "mystery guest" gjennomfører observasjoner/besøk. Dette skal gjennomføres hvert annet år på 4 og hvert år på 5 stjerners bedrift, og gjelder for bedrifter over 100 rom. Dersom hotellet får besøk av egen mystery guest kan dette krediteres om relevante områder dekkes.				0	1	0				4	5					
20		Generelt for alle kriterier, eller ved mangel på sådan, og i alle undergrupper: dersom et område ikke er i samsvar med gjeldende oppfatning av hva som er kvalitetsstandarden eller det nivået bedriften søker på, kan dette tas opp med driftsorganisasjonen, eller om dette ikke lyktes, med fagnemden for avklaring.				0	1	0	1	2	3	4	5					
21		Bedriftens markedsføringsmateriell skal være i samsvar med virkeligheten og gi et representativt bilde av overnattingsbedriften				0	1	0	1	2	3	4	5					
22		Mulighet for å motta bestillinger via e-post.				0	1	0	1	2	3	4	5					
23		Mulighet for å motta bestillinger via internett.				0	1	0	1	2	3	4	5					
24		Mulighet for å sende bestillingsbekreftelse via e-post.				0	1	0	1	2	3	4	5					
25		Tilfredsstillende renholdsstandard: definert som ikke synlig rusk/støv/hår noen synlige steder ellers i hjørner, skuffer, bak varmeradiatorer, i sluk etc. Dette gjelder både i rommene og i fellesområder.				0	1	0	1	2	3							
26		Utmerket renholdsstandard. Utmerket renholdsstandard er definert som: Fravær av støv/rusk/hår, også ved berørings-test av bilderammer, dørkammer og lysekroner. Alt vannarmatur fremstår som rent. Dette gjelder både i rommene og i fellesområder. Dette inkludere fravær av klormerker, mugg og annet på fliser og i fuger på bad/våtrom, og fravær av lukt.				0	1	0				4	5					
27		Basis - Felles baderom (i tilknytning til rommene) skal inneholde følgende:																
28		Har hotellet felles baderom i tilknytning til rommene:																
29		Minst 1 toalett per 10 rom uten eget toalett.				0	1	0	1	2								
30		Toaletter på alle etasjer med rom uten egne toalett fasiliteter.				0	1	0		2								
31		Håndklekroker i toalettfasiliteter.				0	1	0	1	2								
32		Ventilasjon i toalettfasiliteter.				0	1	0	1	2								
33		Tydlig skilting til toalettfasiliteter.				0	1	0	1	2								
34		Permanent nattlys eller sensorbaserte lys ved ganger/haller som fører til toalettfasiliteter.				0	1	0	1	2								
35		Såpestykke i baderomsfasiliteter.				0	1	0	1	2								
36		Håndkle eller tørkepapir i toalettfasiliteter.				0	1	0	1	2								
37		Papirkurv i toalettfasiliteter.				0	1	0	1	2								
38		Minst 1 baderom per 10 rom uten eget baderom.				0	1	0	1	2								
39		Baderomsfasiliteter på alle etasjer med rom uten egne baderomsfasiliteter.				0	1	0		2								
40		Kleskroker i baderomsfasiliteter.				0	1	0	1	2								
41		Såpestykke eller -dispenser i baderomsfasiliteter.				0	1	0	1	2								
42		Speil på baderom.				0	1	0	1	2								
43		Papirkurv i baderomsfasiliteter.				0	1	0	1	2								
44		Basis - Følgende bespisningstilbud skal være tilgjengelig:					0	0										
45		Frokost				0	1	0	1	2								
46		Frokost med varme retter.				0	1	0			3	4	5					
47		Frokostområder med tilstrekkelig/tilfredsstillende kapasitet for antall gjester.				0	1	0			3	4	5					

	A	C	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	AP
48		Kaffe eller te servert ved bordene.	0		1	0						5						
49		Mulighet for å frokost servert på hotellrommet, eller mulighet for selvbetjening og selv bringe til rommet.	0		1	0					4							
50		Mulighet for å frokost servert på hotellrommet.	0		1	0						5			1	1		
51		Separate spiserom på hotellet, eller alternativt i en restaurant eller restaurantlignende fasilitet beliggende maks 100 meter fra hotellet, med den hensikt å servere forkost/middag. Det må foreligge en avtale mellom hotellet og eier/leder av restauranten.	0		1	0			2	3	4							
52		Separate spisesal på hotellet.	0		1	0						5						
53		Restaurant (åpen minimum 6 kvelder per uke der kjøkkenet kan ta imot bestilling mellom kl 18.00 og 21.30.) Alternativt kan en ekstern matleverandør benyttes.	0		1	0					4		1	1	1			
54		A la carte restaurant (åpen alle dager i uka der kjøkkenet kan ta imot bestilling mellom kl 12.00 og 14.00, samt mellom kl 18.00 og 21.30). En aftenbuffet kan tilfredsstillende kriteriene forutsatt at den tilbyr retter som kan serveres ved bordet. A la carte er definert som en restaurant som tilbyr valg mellom minst 3 forretter, 3 hovedretter og 3 desserter, som alle kan bli bestilt i spiseperioden. Alternativt kan en ekstern matleverandør benyttes.	0		1	0						5	1	1	1			
55		Restauranten har en kvalifisert vinknyndig person (sommelier eller tilsvarende) tilgjengelig for å kunne sette opp anbefalinger til de aktuelle rettene.	0		1	0						5			1	1		
56		Basis - Diverse tilleggstilbud				0												
57		Isbiter tilgjengelig.	0		1	0				3								
58		Isdispenser eller mulighet for å få is brakt til rommet.	0		1	0					4	5			1			
59		Gjeste-PC med internett-tilgang tilgjengelig i resepsjonens åpningstider.	0		1	0				3	4	5	1	1				
60		Lobby eller resepsjonsområde med sofa/lenestol-områder med tilstrekkelig kapasitet..	0		1	0				3	4	5	1	1				
61		Bar eller annen mulighet for servering/salg av forfriskninger.	0		1	0			2	3			1					
62		Bar med relevante åpningstider, info om åpningstider angis på relevante steder.	0		1	0					4	5	1	1	1			
63		Minst 1 toalett med vask, med kaldt og varmt vann, i etasje med fellesområder eller en etasje over eller under disse.	0		1	0			2	3	4	5						
64		Basis - Tilgang til hotellet																
65		Generelt: Gateplan regnes som første etasje. Halv etasje til resepsjon, eller mellom etasjer regnes som hele etasjer. Avstand til heis fra resepsjon skal være mindre enn 50 meter innendørs.																
66		Det skal være mulig for gjester å komme inn hvis hotellet er stengt nattetid.	0		1	0			1	2	3							
67		Resepsjonen er bemannet 24 timer i døgnet. Hvis dørene er stengt nattetid, skal det være mulig å få kontakt med vakthavende person via en dørtelefon. Eksterne og intern telefonoppringninger skal besvares 24 timer i døgnet.	0		1	0					3	4	5					
68		Har hotellet heis?				0												
69		Det skal være minst en heis med tilstrekkelig kapasitet fra resepsjonsetasjen til alle etasjer inneholdende rom, dersom det er 3 eller flere etasjer med rom atskilt fra resepsjonsetasjen.	0		1	0				3								
70		Det skal være minst en heis med tilstrekkelig kapasitet fra resepsjonsetasjen til alle etasjer inneholdende rom, dersom det er 2 eller flere etasjer med rom atskilt fra resepsjonsetasjen.	0		1	0					4							
71		Det skal være minst én heis med tilstrekkelig kapasitet fra resepsjonsetasjen til alle etasjer inneholdende rom, dersom det er 1 eller flere etasjer med rom atskilt fra resepsjonsetasjen.	0		1	0						5						
72		Dersom innendørsparkering er tilgjengelig i samme bygg, skal det være tilkomst med heis til resepsjonen dersom i annen etasje enn denne. Ikke relevant dersom hotellet har "valet parking".	0		1	0					4	5	1	1	1			
73		Det skal være en egen vare- og personellheis med tilstrekkelig kapasitet.	0		1	0						5						
74		Basis - Service tilgjengelig på hotellet				0												
75		Resepsjons- og serveringspersonalet skal kunne snakke norsk/skandinavisk og engelsk. Språkkompetansen skal være tilgjengelig.	0		1	0			2	3	4							
76		Resepsjons- og serveringspersonalet skal kunne snakke norsk/skandinavisk, engelsk, og minst ett relevant europeisk språk til. Språkkompetansen skal være tilgjengelig.	0		1	0						5	1	1	1	1		
77		Det skal finnes oppdatert hotellinformasjon som angir relevante tjenester og tilbud for gjestene, er lett tilgjengelig på rommet, på norsk/skandinavisk, engelsk og eventuelt andre relevante språk.	0		1	0			2	3	4	5						
78		Skrivesaker (papir eller notatblokk, og penn eller blyant) på rommet	0		1	0				3	4	5						
79		Kunnskap om nærområdets tilbud og destinasjoner.	0		1	0				3	4							
80		Conciergetjenester tilgjengelig, skiltet eller vist på annen måte.	0		1	0						5						
81		Låsbar og forsikringsgodkjent safe for verdisaker tilgjengelig.	0		1	0				3	4	5	1	1				
82		Baggasjeoppbevaringstjenester	0		1	0					4	5	1	1	1			

	A	C	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	AP
83		Bagasjetransporttjeneste.	0		1	0						5						
84		Toalettartikler og aviser, hvis dette ikke blir tilbudt annet sted.	0		1	0				3	4	5	1	1				
85		Mulighet for å handle eksklusive gaveartikler, souvenirer etc. eller gaveinnkjøpstjeneste.	0		1	0						5						
86		Hjelp til å skaffe taxi eller annen alternativ transport.	0		1	0				3	4	5						
87		Bookingtjeneste for nærområdets tilbud og destinasjoner, og ellers for hoteller og billetter.	0		1	0					4	5	1	1	1			
88		Mulighet til å betale med utenlands valuta (Euro, USD).	0		1	0					3	4	5					
89																		
90																		
91		Drikke og snacks tilgjengelig gjennom 24 timers romservice, minibar eller i resepsjonsområdet.	0		1	0						4	1	1	1			
92		Drikke, snacks, smørbrød tilgjengelig gjennom 24 timers romservice.	0		1	0						5			1	1		
93		24 timers romservice inkludert varme og kalde retter. Utvalget skal være tilgjengelig fra en romservice-meny liggende på rommet.	0		1	0						5			1	1		
94																		
95		Har hotellet tjenester for stryking, vask eller rens?																
96		Vaskertjeneste med 24 timers responstid, 6 dager i uken, skittentøysbag/vaskeriposer i alle rom eller tilgjengelig, eller tilgjengelig vaskemaskin/tørketrommel.	0		1	0						4	1	1	1			
97		Rens- og vaskertjeneste med 6 timers responstid, 7 dager i uken, skittentøysbag/vaskeriposer i alle rom.	0		1	0						5				1		
98		Strykejern og -brett tilgjengelig for gjestene.	0		1	0			2	3			1					
99		Strykejern og -brett på rommet eller brakt til rommet, eller 60-minutters stryke- og klespresstjeneste i perioden 06-22.	0		1	0						4	5					
100		60-minutters stryke- og klespresstjeneste 06-22.	0		1	0						5	1	1	1	1		
101		Sysaker tilgjengelig	0		1	0			2	3	4	5	1					
102		Vekkingstjeneste.	0		1	0					3	4	5	1	1			
103		Adapter for stikkontakter tilgjengelig for gjestene, CE-merket.	0		1	0					3	4	5	1	1			
104		Aksepterer minimum 2 internasjonale kredittkort, or 1 debetkort istedenfor kredittkort.	0		1	0			2									
105		Aksepterer minimum 3 internasjonale kredittkort, or 1 debetkort istedenfor kredittkort.	0		1	0				3								
106		Aksepterer minimum 4 internasjonale kredittkort, or 1 debetkort istedenfor kredittkort.	0		1	0						4	5					
107		Skopussmaskin eller skopuss-sett tilgjengelig.	0		1	0					3	4						
108		Skopussmaskin.	0		1	0						5						
109		Basis - Romtilbudet skal dekke følgende:																
110		Suite(r) tilgjengelig. Definert som adskilt oppholdsrom/stue og soverom. Minimum 1 suite pr 100 rom, minimum 2.	0		1	0						5						
111		Lydtette vinduer, vegger og dører. Ingen signifikant støy avgitt fra evt. avløpsrør.	0		1	0					3	4	5	1	1			
112		Hovedbryter tilgjengelig fra sengen.	0		1	0						5			1	1		
113		Minst 1 vindu kan åpnes eller ventilasjonssystem.	0		1	0			1	2	3	4	5					
114		Lystette gardiner, eller annen ordning for lystetting	0		1	0				2	3	4	5					
115		Gardiner eller annen måte å hindre innsyn på der det er påkrevet, typisk stores, persienner eller lignende.	0		1	0					3	4	5	1	1			
116		Bord.	0		1	0			1	2								
117		2 bord, hvorav det ene er et skrivebord som kan benyttes som arbeidsbord, og det andre som bord ifm sittearrangementet.	0		1	0					3	4	5					
118		Koffertbenk eller -skap.	0		1	0					3	4	5	1	1			
119		1 stol, sofaplass eller annen sitteløsning per seng.	0		1	0			1	2	3	4						
120		1 lenestol eller tilsvarende med leselampe	0		1	0					4			1	1			
121		1 lenestol eller tilsvarende per permanent seng, med leselampe	0		1	0						5						
122		Helfigurspeil.	0		1	0					3	4	5	1	1			
123		Garderobeskap med hyller eller skuffer i tillegg til 3 doble kleshengere for enkeltrom og 5 doble for dobbeltrom. (Metallhengere e.l. med fare for å rustne er ikke akseptable).	0		1	0			1	2	3							
124		Garderobeskap med hyller eller skuffer i tillegg til 5 doble kleshengere for enkeltrom og 8 for doble rom. Minst 1 henger per seng for skjorter.	0		1	0						4	5					
125		Papirkurv på rommet.	0		1	0			1	2	3	4	5					
126		Låsbar og forsikringsgodkjent safe. Laptop-PC med skjerm inntil 14"	0		1	0						5			1	1		
127		Høy kvalitet på interiør og møblering.	0		1	0						4						

	A	C	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	AP
128		Generelt eksklusivt interiør og møblering.	0		1	0						5						
129		Senger skal være oppredd og skal ikke være av type sammenleggbar eller reiseseng.	0		1	0		1	2	3	4	5						
130		En ekstra pute tilgjengelig per permanent seng.	0		1	0				3			1	1				
131		En ekstra pute i rommet, og en ekstra pute for hver permanent seng utover den første.	0		1	0					4							
132		En ekstra pute per permanent seng.	0		1	0						5						
133		Sikkerhetslås som ikke kan overstyres av romservice-nøkkelen, kun av brannnøkkelen.	0		1	0						5	1	1	1	1		
134		Mekanisk lås, type kjetting eller annet sikkerhetslås	0		1	0						5	1	1	1	1		
135		Kuøye i dør.	0		1	0						5			1	1		
136		Hotellet er bemannet med 2 personer om natten, gjelder for hoteller >200 rom.	0		1	0					4	5						
137		Basis - Baderom i tilknytning til individuelle rom skal inneholde følgende:																
138		Vaskeservant med kaldt og varmt vann på rommet eller i et tilhørende/nærliggende baderom.	0		1	0		1	2	3	4	5						
139		Tilhørende/nærliggende baderom for minst 50% av rommene.	0		1	0			2									
140		Tilhørende/nærliggende baderom, definert som et separat rom i direkte tilknytning til rommet, atskilt fra dette av en dør og utstyrt med badekar og/eller dusj, tilstrekkelig ventilasjon og lys i tillegg til toalett dersom dette ikke finnes i et eget tilknyttet rom etc. Vannforsyningen/-trykket skal være tilfredsstillende også i de perioder der belastningen er størst. Alle avløp skal ha tilfredsstillende avrenning.	0		1	0					3	4	5					
141		Dersom etthåndsbatteri for dusj: skoldesperre, gjelder fra 2012.	0		1	0					3	4	5	1	1			
142		Håndsåpe.	0		1	0		1	2	3	4	5						
143		Hårsjampo.	0		1	0				3	4							
144		Hårsjampo og -balsam.	0		1	0						5						
145		Utvalg av toalettartikler på rommet eller tilgjengelig i resepsjonsområdet.	0		1	0						4	5					
146		Speil over vaskeservanten.	0		1	0		1	2	3	4	5						
147		Hylle med tilstrekkelig areal for plassering av toalettsaker med tilfredsstillende størrelse. Defineres som minimum ca 50cm x 15 cm for 1+2 stjerner, 50cm x 25 cm for 3 stjerner, og som hylle(r) eller benkeplate med god plass for 4+5 stjerner.	0		1	0		1	2	3	4	5						
148		Hårføner med justeringsmuligheter (av/på)	0		1	0					3							
149		Hårføner med justeringsmuligheter (trinn).	0		1	0						4	5					
150		1 tannglass pr faste seng samt et glass for hver ekstraseng ved bruk	0		1	0		1	2	3	4	5						
151		1 håndkle per person.	0		1	0		1										
152		1 vanlig håndkle og 1 badehåndkle per person.	0		1	0			2	3								
153		1 vanlig håndkle og et badehåndkle per person. Både størrelse og kvalitet skal være av akseptabel standard.	0		1	0						4	5					
154		1 klut per permanent seng	0		1	0						5				1	1	
155		Sklisikring i alle badekar tilgjengelig.	0		1	0						4	5	1	1	1		
156		Håndtak for inn- og utstigning til alle badekar.	0		1	0						5	1	1	1	1		
157		Baderomsmatte eller et ekstra håndkle som tjener denne hensikt i alle bad med badekar.	0		1	0				3	4		1	1				
158		Baderomsmatte eller et ekstra håndkle som tjener denne hensikt tilgjengelig.	0		1	0					4							
159		Baderomsmatte eller et ekstra håndkle som tjener denne hensikt.	0		1	0						5						
160		1 badekåpe per faste seng og tøfler tilgjengelig.	0		1	0						5						
161		Baderom skal kunne varmes opp til minst 23 grader Celsius.	0		1	0		1	2	3								
162		Baderom skal kunne varmes opp til minst 25 grader Celsius gjennom oppvarming fra baderomsgulv. Baderom skal være flislagt, eller av tilsvarende kvalitet.	0		1	0						4	5					
163		Basis - Elektriske installasjoner skal inkludere:																
164		God almenbelysning.	0		1	0			2	3	4	5						
165		Sengelampe	0		1	0			2									
166		1 lys per seng	0		1	0				3	4	5	1	1				
167		Lampe ved vaskeservant.	0		1	0		1	2	3	4	5						
168		Stikkontakt ved speil for barbermaskin og hårtørker.	0		1	0			2	3	4	5						
169		Stikkontakt ved arbeidsbord.	0		1	0					4	5	1	1	1			
170		Bordlampe på eller ved siden av bord	0		1	0					4	5	1	1	1			
171		Minst et av følgende lyspunkter har 175 lux på leseflaten: sengelys, skrivebordslys, leselys i lenestol/sofa	0		1	0						4	5	1	1	1		

	A	C	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	AP
172		Basis - Opplegg for varme og kjøling skal inneholde:			1	0												
173		Sentralvarme eller annen justerbar klimakontroll.	0		1	0		1	2	3	4	5						
174		Mulighet for å avkjøle hvert rom individuelt.	0		1	0							5					
175		Basis - Media på rommet skal inkludere:																
176		Radio - kan være integrert i TV.	0		1	0				3	4	5	1	1				
177		TV med fjernkontroll.	0		1	0				3			1	1				
178		Tidsriktig TV /media med fjernkontroll, lokale kanaler, minst 1 engelskspråklig nyhetskanal og mulighet til å se film.	0		1	0					4	5						
179		Telefoner med ekstern linje.	0		1	0					4	5	1	1	1			
180		Høyhastighets bredbånd med tilstrekkelig kapasitet i alle rom, brukervennlig.	0		1	0				3	4	5	1	1				
181		Basis - Størrelse, inkludert badedrom og entre																
182		Dersom rommet har egen balkong kan 50% av balkongens areal godskrives for inntil 10% av rommets størrelse.																
183		Enkeltrom på minst 10 m2	0		1	0			2									
184		Enkeltrom på minst 12 m2	0		1	0				3								
185		Enkeltrom på minst 14 m2	0		1	0					4							
186		Enkeltrom på minst 16 m2	0		1	0						5						
187		Dobbeltrom på minst 12 m2	0		1	0			2									
188		Dobbeltrom på minst 15 m2	0		1	0				3								
189		Dobbeltrom på minst 18 m2	0		1	0					4							
190		Dobbeltrom på minst 21 m2	0		1	0						5						
191		Rom med dobbeltsengsstørrelse eller twinsenger er ikke definert som enkeltrom.	0		1	0			2	3	4	5						
192		Enkel seng, minimum størrelse 75 X 200 cm.	0		1	0			2	3								
193		Enkel seng, minimum størrelse 80 X 200 cm.	0		1	0					4							
194		Enkel seng, minimum størrelse 90 X 200 cm.	0		1	0						5						
195		Twinsenger, som enkelsenger	0		1	0			2	3	4	5						
196		Dobbelseng, minimum størrelse 150 X 200 cm.	0		1	0			2	3								
197		Dobbelseng, minimum størrelse 160 X 200 cm.	0		1	0					4							
198		Dobbelseng, minimum størrelse 180 X 200 cm.	0		1	0						5						
199		Arealet er målt på innvendige vegger, og inkluderer badedrom/toalett og evt. inngangsområdet.	0		1	0			2	3	4	5						
200		Basis - Ekstra			0	0												
201		Må oppfylle minst 10% fra tilleggskriteriene.	0		0	0				3								
202		Må oppfylle minst 20% fra tilleggskriteriene.	0		0	0					4							
203		Må oppfylle minst 30% fra tilleggskriteriene.	0		0	0						5						
204		Basis - Annet			0	0		1	2	3	4	5						
205		Om det er gjenstående forhold som avventer en større investering og/eller større inngrep, kan bedriften søke om midlertidig dispensasjon til driftsorganisasjonens fagnemd dersom minst 10% av arbeidet er utført og forpliktende planer og budsjetter kan dokumenteres og med en frist på 9 måneder, unntaksvis 12 måneder. For alle midlertidige dispensasjoner gjelder følgende betingelser: Relevante ekstrapoeng skal opptjenes for å kompensere for den midlertidige dispensasjonen det er søkt om, søkte kriterier skal kommuniseres utvetydig til gjestene ved alle relevante trinn i prosessen mot gjesten, den innvilgede dispensasjonen gjør at det ikke er mulig å tjene en tilleggsstjerne ved ekstrapoeng og gjestetilfredshet. Denne muligheten til å søke om midlertidige dispensasjoner tas opp til vurdering i driftsorganisasjonen etter 3 års driftstid med henblikk på å fjernes.	0		0	0		1	2	3	4	5						

	A	C	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	AP
206		Om det er spesielle bygningsmessige forhold og/eller andre forhold som påvirker organisasjonens evne til å oppfylle et eller flere kriterier, kan organisasjonen søke om dispensasjon til driftsorganisasjonens Fagnemd. For alle dispensasjoner gjelder følgende betingelser: Relevante ekstrapoeng skal opptjenes for å kompensere for dispensasjonen det er søkt om, søkte kriterier skal kommuniseres utvetydig til gjestene ved alle relevante trinn i prosessen mot gjesten, den innvilgede dispensasjonen gjør at det ikke er mulig å tjene en tilleggsstjerne ved ekstrapoeng og gjestetilfredshet. I tilfelle det søkes om dispensasjon for romstørrelse gjelder følgende tilleggsbetingelser: inntil 20% av rommene og maksimalt en stjerne ned.	0		0	0		1	2	3	4	5						
207		Ved byggearbeider som gjøres ifm utbygginger, oppgraderinger og vedlikehold gjelder følgende: De ulempene som følger for gjesten er normalt ifm støv, forurensninger fra byggearbeider som støv, skitt, vann etc og byggelukt, reduserte tilbud, redusert tilgjengelighet, og dårligere fremkommelighet. Gjestene skal i prinsippet oppleve at det er gitt tilstrekkelig informasjon om ulempene på forhånd, f.eks på nettsider, ved bestillinger, ved innsjekk, i heis og på rommet. De arbeider som medfører ulemper skal begrenses til bestemte og angitte perioder, også for å holde ulempene på et minimum og skape forutsigbarhet. Det skal evt gis rimelig kompensasjon til gjesten for faktiske ulemper. Ved behov skal bedriften stenge av, helt eller delvis, de aktuelle deler av bedriften som er berørt av ulempene i en nødvendig tidsperiode. Det skal være full stillhet fra slike arbeider i de normale søvnperiodene, dvs før klokken 0700 på hverdager og 10 på lørdager og søndager, og ellers etter klokken 2200.	0		1	0		1	2	3	4	5						
208		Tilsvarende ifm arbeider på tilstøtende eller nærliggende områder som gir overnattingsgjestene vesentlige ulemper	0		1	0		1	2	3	4	5						
209		Og tilsvarende ifm arrangementer på tilstøtende eller nærliggende områder som gir overnattingsgjestene vesentlige ulemper	0		1	0		1	2	3	4	5						
210																		

APPENDIX E2:
KRITERIENE FOR SYSTEMET, TILLEGGSKRITERIER

	A	C	I	J	K	V
2	Ekstra		15.02.2010			
3						
17						
18	Kriterier - Norsk		Svar (1/0)	Vekt	Vektet poeng	
19				80	0	
20	Ekstra - bestilling og ankomst					
21	Mulighet for å sende bestillingsbekreftelse via sms.		0	1	0	
22	Internettsider med veianvisning og kart tilgjengelig.		0	1	0	
23	Maksimalt antall tilgjengelige poeng fra basislisten, maks 10		0	10	0	
24	Ekstra - Fasiliteter på hotellet kan inkludere:					
25	Har hotellet egen parkering eller avtale om parkeringen innen 200 meter fra hotellet?					
26	Parkeringsfasiliteter, på hotellet eller innen 200 meter. Skiltet. Kapasitet tilsvarende 10% av romkapasitet.		0	1	0	
27	Parkeringsfasiliteter for ytterligere 10% av romkapasitet, totalt 20%.		0	1	0	
28	Parkeringsfasiliteter for ytterligere 10% av romkapasitet, totalt 30%.		0	1	0	
	Innendørs parkeringsfasiliteter, på hotellet eller innen 200 meter fra hotellet. Skiltet. Kapasitet tilsvarende pr 10% av romkapasitet.		0	1	0	
29						
30	Innendørs parkeringsfasiliteter for ytterligere 10% av romkapasitet, totalt 20%.		0	1	0	
31	Innendørs parkeringsfasiliteter for ytterligere 10% av romkapasitet, totalt 30%.		0	1	0	
	Parkeringsfasiliteter med tilgang på strømuttak, på hotellet eller innen 200 meter fra hotellet. Skiltet. Tilsvarende 10% av romkapasitet.		0	1	0	
32						
33	Perkeringsfasiliteter med strømuttak for ytterligere 10% av romkapasitet, totalt 20%.		0	1	0	
34	Perkeringsfasiliteter med strømuttak for ytterligere 10% av romkapasitet, totalt 30%.		0	1	0	
35	Betjent parkeringsservice (valet parking)		0	1	0	
36	Ansatte med førstehjelpsopplæring (grunnkurs ihht Norsk førtsehjelpsråd) er tilgjengelig		0	1	0	
37	Hjertestarter med kompetent personell tilgjengelig		0	1	0	
38	Egen frokostmeny tilgjengelig.		0	1	0	
	Frokost med opplegg og kokk som gjør istand omelett, stekte egg og andre retter på bestillig tilgjengelig, klart kommunisert mot kunden.		0	2	0	
39						
40	Toalett for funksjonshemmede ved resepsjon, eller i etasje over eller under med tilgjengelig tilkomst		0	2	0	
41	Kleskrok på alle hotellets toalettrom i fellesarealene		0	1	0	
42	Skopussertjeneste.		0	1	0	
43	Paraplyutlånstjeneste		0	1	0	
44	Pianobar, eller piano ved resepsjonen eller lobby		0	1	0	
45	Biluttleie tilgjengelig, eller bilen kan hentes og leveres ved hotellet.		0	1	0	
46	Tilgjengelig dusjstol		0	1	0	
47	Kuøye i dør ved HC-rom i riktig høyde		0	1	0	

	A	C	I	J	K	V
48		Klokke synlig om natten, frittstående eller del av TV, radio eller annet.	0	1	0	
		Fluoriserende skilt på innsiden av dør som viser relevant brannverninformasjon.	0	2	0	
49						
50		Fluoriserende skilt på innsiden av dør som viser relevant brannverninformasjon og i tillegg inkludert plantegning med rømningsveier orientert riktig vei for gjesten.	0	2	0	
51		Brannrømningsmerking i gangene ved fotlist	0	2	0	
52		Ekstra - Fasiliteter på rommet kan inkludere:			0	
		Garderobe med dobbelt så mange hengere per seng enn angitt i basiskravene, er tilgjengelig. Tilbudet skal være skiltet i garderoben..	0	1	0	
53						
54		Privat balkong, minst 3 m2 for 10% av rommene.	0	1	0	
55		Privat balkong, minst 3 m2 for ytterligere 10% av rommene, totalt 20%	0	1	0	
56		Privat balkong, minst 3 m2 for ytterligere 10% av rommene, totalt 30%	0	1	0	
57		Privat balkong, minst 3 m2 for ytterligere 10% av rommene, totalt 40%	0	1	0	
58		Privat balkong, minst 3 m2 for ytterligere 10% av rommene, totalt 50%	0	1	0	
		Strømuttak ved hodeenden av sengegjerdet, lett tilgjengelig i høyde med overkant madrass eller nattbord.	0	1	0	
59						
		Dersom hovedbryter er installert; dedikert stikkontakt for lading av mobil/PC som ikke slår seg av med hovedbryter, ved skrivebord og merket som dette.	0	1	0	
60						
		Dersom hovedbryter er installert; dedikert stikkontakt for lading av mobil/PC som ikke slår seg av med hovedbryter, ved seng, og merket som dette.	0	1	0	
61						
62		Sengelys med 300 lux på leseflaten	0	3	0	
63		Skrivebord med 300 lux på leseflate,	0	3	0	
64		Lenestol/sofa med 300 lux på leseflate,	0	3	0	
65		Ekstra koffertbenk eller -skap for koffert no 2 dersom 2 eller flere permanente senger	0	1	0	
66		Rensertjeneste med 24 timers responstid 6 dager pr uke dersom innlevert innen angitt frist.	0	1	0	
67		Rensertjeneste med 12 timers responstid 7 dager pr uke på dersom innlevert innen angitt frist.	0	1	0	
68		Buksepresse med tidsur (maks 30 min)	0	1	0	
		Fasiliteter for å lage te og kaffe, inkludert sukker og melk, eller tilbud om te og kaffe (inkludert sukker og melk) i gangen eller i resepsjonen..	0	1	0	
69						
70		Tidsbryter (max 30 minutter) for kaffe/te-fasiliteter	0	1	0	
71		Tidsbryter (max 30 minutter) for strykejern	0	1	0	
72		Enkel sy- og reparasjonstjeneste tilgjengelig	0	1	0	
73		Sminkespeil.	0	1	0	
74		Tørkepapir, Kleenex eller lignende	0	1	0	
75		Tilkobling av mp3-spiller vha jack-plugg or dockingstasjon.	0	1	0	
76		Øreplugger tilgjengelig (støyreducerende).	0	1	0	
77		Skohorn tilgjengelig	0	1	0	

	A	C	I	J	K	V
78		Ytterjakkekrok, 1 for hver faste seng.	0	1	0	
79		Tørkesnor med hengere, eller annen mulighet til å tørke tøy.	0	1	0	
80		Ekstra - Opplæringsinnsats fra bedriftens side:				
81		Er bedriften godkjent som lærlingebedrift for hotell og restaurant? og er aktiv innen 1 fagområde?	0	1	0	
82		og aktiv innen ytterligere et fagområde, totalt 2.	0	1	0	
83		og aktiv innen ytterligere et fagområde, totalt 3	0	1	0	
84		og aktiv innen ytterligere et fagområde, totalt 4	0	1	0	

	A	C	J	K	L	R	S	T	U	V	AT
1											
2		Ferie og fritid	15.02.2010								
3											
14											
15		Kriterier - Norsk	Svar (1/0)	Weight	Wiegthed Points	Nødvendig					
16			0	90	0	for notasjon					
17		Ferie- og fritidstilbud									
18		Har hotellet noen tilbud innen ferie/fritid?									
19		Egen innsjekking for barn, i sesongen, mer enn 6 uker per år.	0	1	0						
20		Lokale utflukter og/eller egne aktiviteter, med mulig påmelding innen hotellets åpningstider, minimum 2 per uke i sesongen.	0	1	0						
21		Lokale utflukter og/eller egne aktiviteter, med mulig påmelding innen hotellets åpningstider, ytterligere 2 minimum 5 pr uke i sesongen.	0	1	0						
22		Oppdatert ukeprogram over hotellets familievennlig aktiviteter i hovedsesongen.	0	1	0						
23		Informasjonsmateriell om lokale aktiviteter (utenom hotellets regi).	0	1	0		2	3	4	5	
24		Oppholdsrom og fellesområder møblert og i passende størrelse.	0	1	0			3	4	5	
25		Ferie/fritid - Har hotellet lekerom?	0								
26		Lekerom 20-100 m2 (minimum 0,10 m2 per rom) åpent minimum 12 timer per dag og minimum 7 dager per uke i hotellets hovedsesong. Ryddig og rent, sentralt plassert og formålstjenlig utstyrt. Relevante sikkerhetsregler skal være oppslått og oppfylles.	0	3	0		2	3	4	5	
27		Flere lekerom for ulike aldersgrupper	0	1	0						
28		Lekerom 20-100 m2 ytterligere 0,10 m2 per rom, totalt 0,2 m2, ellers som over	0	1	0						
29		Lekerom med dagslys	0	2	0						
30		Lekerom med tilsyn: myndig person tilstede som ansvarlig, aktivitetsleder eller lignende	0	1	0						
31		Barnevaktjeneste tilgjengelig.	0	2	0						
32		Telefonnummer til lokal lege lett tilgjengelig, samt andre aktuelle nødnumre.	0	1	0		2	3	4	5	
33		Tilstrekkelig antall korttidsparkeringsplasser i umiddelbar nærhet til hotellets inngang for lossing og lasting. Skiltet	0	1	0			3	4	5	
34		Tilstrekkelig antall korttidsparkeringsplasser for minst 1 buss i umiddelbar nærhet til hotellets inngang for lossing og lasting. Skiltet. Ingen høydebegrensninger for busser.	0	1	0						
35		Utesrestaurant/kafé tilgjengelig for servering i sesongen	0	1	0						
36		Ferie/fritid - Rommene kan ha følgende i tillegg:	0								
37		Enkeltrom med tilleggsareal som overstiger basiskravet med 2m2. Det minste rommet er tellende. Basis er 10/12/14/16 m2 for hhv 2/3/4/5 stjerner	0	1	0						
38		Enkeltrom med tilleggsareal som overstiger basiskravet med ytterligere 2m2, totalt 4m2. Det minste rommet er tellende. Basis er 10/12/14/16 m2 for hhv 2/3/4/5 stjerner	0	1	0						
39		Enkeltrom med tilleggsareal som overstiger basiskravet med ytterligere 2m2, totalt 6m2. Det minste rommet er tellende. Basis er 10/12/14/16 m2 for hhv 2/3/4/5 stjerner	0	1	0						
40		Dobbelrom med tilleggsareal som overstiger basiskravet med 2m2. Det minste rommet er tellende. Basis er 12/15/18/21 m2 for hhv 2/3/4/5 stjerner	0	1	0						
41		Dobbelrom med tilleggsareal som overstiger basiskravet med ytterligere 2m2, totalt 4m2. Det minste rommet er tellende. Basis er 12/15/18/21 m2 for hhv 2/3/4/5 stjerner	0	1	0						
42		Dobbelrom med tilleggsareal som overstiger basiskravet med ytterligere 2m2, totalt 6m2. Det minste rommet er tellende. Basis er 12/15/18/21 m2 for hhv 2/3/4/5 stjerner	0	1	0						

A	C	J	K	L	R	S	T	U	V	AT
43	10% av rommene (max 30) skal være familierom, juniorsuiter eller rom med forbindelsesdør.	0	1	0						
44	Ytterligere 10% (totalt 20%) av rommene (max 60) skal være familierom, juniorsuiter eller rom med forbindelsesdør, max nødvendig 50 rom.	0	1	0						
45	Ytterligere 10% (totalt 30%) av rommene (max 90) skal være familierom, juniorsuiter eller rom med forbindelsesdør.	0	1	0						
46	10 cm extra bredde utover basis for enkle eller twin-senger. Basis er 75/80/90 cm for hhv 3/4/5 stjerner	0	1	0						
47	Ytterligere 10 cm extra bredde, totalt 20 cm utover basis for enkle eller twin-senger. Basis er 75/80/90 cm for hhv 3/4/5 stjerner	0	1	0						
48	20 cm extra bredde utover basis for doble senger. Basis er 150/160/180 cm for hhv 3/4/5 stjerner	0	1	0						
49	Ytterligere 20 cm extra bredde utover basis, totalt 40 cm, for doble senger. Basis er 150/160/180 cm for hhv 3/4/5 stjerner	0	1	0						
50	10 cm extra lengde for alle senger utover basis på 200cm.	0	1	0						
51	Dobbel vaskeservant på badet	0	1	0						
52	Oppvarmet håndkletørker på baderommet.	0	1	0						
53	Mulighet for ekstra seng i familierom, juniorsuiter eller rom med forbindelsesdør	0	1	0			2	3	4	5
54	Tilstrekkelig antall barnesenger til utlån (lukket seng for mindre barn).	0	1	0				3	4	5
55	Skammel (sklisikker) på badet tilgjengelig.	0	1	0						
56	Barnesikrede stikkontakter på familierom (nybygg fra 2012, alle fra 2014).	0	1	0			2	3	4	5
57	Barnesikring på vinduer (nybygg fra 2012, alle fra 2014)	0	1	0						
58	Mulighet til å låse eller tømme minibar ved behov.	0	1	0			2	3	4	5
59	Minst 2 dedikerte barnekanaler på TV	0	1	0						
60	Sperring (uten forhåndsvisning) av pay-TV ved ankomst.	0	1	0			2	3	4	5
61	Ferie/fritid - Fasiliteter og tilbud ved frokost og i spiseområdet:	0		0						
62	Barnemeny tilgjengelig til alle måltider i sesongen, minimum 6 uker.	0	1	0			2	3	4	5
63	Fullpensjon tilgjengelig, eller alle måltider tilgjengelig og kan belastes på rommet. Fullpensjon tilgjengelig, eller alle måltider tilgjengelig og kan belastes på rommet.	0	1	0				3	4	
64	Fullpensjon tilgjengelig, eller alle måltider tilgjengelig og kan belastes på rommet. Alle måltider er også tilgjengelige i bedriften.	0	1	0						5
65	Tilstrekkelig antall tilgjengelige barnestoler i spisesal.	0	1	0			2	3	4	5
66	Tilgjengelige aktiviteter ved spisebordet (for eksempel tegnesaker, bøker o.l.) i sesongen, minimum 6 uker.	0	1	0						
67	Egen barneavdeling i spisesal med oppdekking for barn på eget sted.	0	1	0						
68	Ferie/fritid - Fasiliteter for ferie og fritid kan inkludere:	0	20	0						
69	Tilrettelagte tilbud i bedriften (innen 200 meter gangavstand og med avtale med eier for å gi hotellets gjester lettere tilgang gir 50% score). Relevant størrelse på det aktuelle tilbud. Maximum 20 poeng, f.eks: (de tilbudene som koster må kunne betales på bedriften eller føres på rommet)	0								
70	Har hotellet tilbud/fasiliteter for ferie og fritid, f.eks trening, solarium, bibliotek, badestamp, fiskeplass etc			0						
71	Treningsstudio med et utvalg treningsapparater og garderobe- og dusjfasiliteter.	0	2	0						
72	Bemannet helsestudio, med erfarne ansatte, og et utvalg av treningsapparater i tillegg til garderober og dusjfasiliteter og bemannet med erfarne trenere..	0	1	0						
73	Solarium, minst 1 seng pr 250 hele rom.	0	1	0						
74	Frisør, eller annen personlig pleie (ikke spa)	0	1	0						

	A	C	J	K	L	R	S	T	U	V	AT
75		Bibliotek med et utvalg av relevante bøker	0	1	0						
76		Forretninger	0	1	0						
77		Tilrettelagt utendørs badeplass	0	2	0						
78		Oppvarmet badestamt med garderobe og dusj, (ref forskrift 592 Forskrift for badeanlegg, bassengbad og badstu m.v)	0	2	0						
79		Isbadeplass med sikret tilkomst og varmestue	0	2	0						
80		Fiskeplass og kjøp av fiskekort	0	2	0						
81		Squash, på hotellet eller innen 200 meter fra hotellet. Avtale mellom hotellet og forsørger må foreligge.	0	1	0						
82		Minigolf, frisbeegolf, fotballgolf, på hotellet eller innen 200 meter fra hotellet. Avtale mellom hotellet og forsørger må foreligge.	0	2	0						
83		Tennis, på hotellet eller innen 200 meter fra hotellet. Avtale mellom hotellet og forsørger må foreligge.	0	2	0						
84		Bowling, på hotellet eller innen 200 meter fra hotellet. Avtale mellom hotellet og forsørger må foreligge.	0	1	0						
85		Sykkelutleie, på hotellet eller innen 200 meter fra hotellet. Avtale mellom hotellet og utleier må foreligge. Eller kommunal eller annen tilgjengelig ordning der hotellet er behjelpelig med å skaffe tilgang.	0	1	0						
86		Gåstaver	0	2	0						
87		Robåt- , kano eller kajakkutleie.	0	2	0						
88		Golfsimulator.	0	1	0						
89		Avspenningsavdeling eller spa-fasiliteter, på hotellet eller innen 200 meter fra hotellet. Avtale mellom hotellet og tilbyder må foreligge. Spa er definert som anlegg med egnede behandlingsrom, og kvalifiserte behandlere.	0	1	0						
		Badstu, beliggende for seg selv, eller tilknytning til en av ovennevnte fasiliteter.	0	1	0						
90											
91		Dampbad, dampbadstu eller tyrkisk bad, beliggende for seg selv, eller tilknytning til en av ovennevnte fasiliteter.	0	1	0						
92		Disco, band og dans, minimum 5 dager pr uke	0	1	0						
93		Nattklubb åpent minst 5 dager i uken, inkludert fredag og lørdag	0	1	0						
94		Curling, skøytebane	0	1	0						
95		Teater i ordinær drift.	0	1	0						
96		Kino.	0	1	0						
97		Godkjent utendørs lekeplass med tilstrekkelig antall lekeapparater (minimum to) og tilstrekkelig plass til egenaktivitet på hotellets område, eller i umiddelbar nærhet til hotellet (iht avtale med eier). Adkomst og selve området skal være skjermet mot trafikk.	0	1	0						
98		Godkjent utendørs lekeplass med tilstrekkelig antall lekeapparater (med ytterligere 2 lekeapparater, totalt 4) og tilstrekkelig plass til egenaktivitet på hotellets område, eller i umiddelbar nærhet til hotellet (iht avtale med eier). Adkomst og selve området skal være skjermet mot trafikk.	0	1	0						
99		Bordtennisbord, billiard, playstation, eller tilsvarende: 1 poeng pr tilbud max 2	0	2	0						
100		Har hotellet svømmebasseng?	0	2	0						
		Utendørs svømmebasseng med skift og dusjefasiliteter, låsbare skap tilgjengelig.	0	2	0						
101											
102		Utendørs svømmebasseng (minimum 12,5 meter) med skift- og dusjefasiliteter, låsbare skap tilgjengelig.	0	2	0						
103		Utendørs svømmebasseng (ytterligere 12,5 => minimum 25 meter) med skift og dusjefasiliteter, låsbare skap tilgjengelig.	0	2	0						
104		Innendørs svømmebasseng.	0	2	0						
105		Innendørs svømmebasseng (minimum 12,5 meter).	0	1	0						
106		Innendørs svømmebasseng (ytterligere 12,5 => minimum 25 meter).	0	2	0						
107		Basseng oppvarmet til minimum 23 grader	0	2	0						

A	C	J	K	L	R	S	T	U	V	AT
108	Basseng oppvarmet til mellom 23 og 26 grader.	0	3	0						
109	Skift og dusjefasiliteter.	0	1	0						
110	Låsbare skap tilgjengelig i garderobe.	0	1	0						
111	Ferir/fritid - Andre tilrettelagte tilbud for aktivitet, rekreasjon									
112	Ferie/fritid - Har hotellet andre tilrettelagte tilbud for aktivitet, rekreasjon, parker, ski, alpint, rafting, golf etc									
113	Andre tilrettelagte tilbud for aktivitet, rekreasjon, opplevelse eller avslapning (lounge, terrasser etc.). 1-8 for hver, max 20 point,	0	20	0						
114	Er det gang- og turområder, eller parker innen 1000 m fra hotellet?	0	0,5	0						
115	Er gang- og turområder, eller parker også innen 500 m?	0	0,5	0						
116	Er det museum i ordinær drift innen 1000 m fra hotellet?	0	0,5	0						
117	Er museum også innen 500 m?	0	0,5	0						
118	Er det snøscooter- og ATV-kjøring, med nødvendig tillatelse, innen 2000 fra hotellet?	0	0,5	0						
119	Er snøscooter- og ATV-kjøring, med nødvendig tillatelse, også innen 1000 m	0	0,5	0						
120	Er snøscooter- og ATV-kjøring, med nødvendig tillatelse, også innen 500 m?	0	1	0						
121	Er det skianlegg/preparerte løyper innen 20km fra hotellet og hotellet er behjelpelig med transport?	0	1	0						
122	Er det skianlegg/preparerte løyper innen 10km fra hotellet og hotellet er behjelpelig med transport?	0	1	0						
123	Er det skianlegg/preparerte løyper innen 5 km fra hotellet og hotellet er behjelpelig med transport?	0	2	0						
124	Er det skianlegg/preparerte løyper innen gangavstand?	0	2	0						
125	Er det alpinanlegg innen 20km fra hotellet og hotellet er behjelpelig med transport?	0	1,5	0						
126	Er det alpinanlegg innen 10km fra hotellet og hotellet er behjelpelig med transport?	0	1,5	0						
127	Er det alpinanlegg innen 5km fra hotellet og hotellet er behjelpelig med transport?	0	3	0						
128	Er det alpinanlegg innen gangavstand fra hotellet?	0	2	0						
129	Er det fornøylespark innen 20km fra hotellet og hotellet er behjelpelig med transport?	0	1,5	0						
130	Er det fornøylespark innen 10km fra hotellet og hotellet er behjelpelig med transport?	0	1,5	0						
131	Er det fornøylespark innen 5km fra hotellet og hotellet er behjelpelig med transport?	0	3	0						
132	Er det fornøylespark innen gangavstand fra hotellet?	0	2	0						
133	Er det aktivitetspark innen 20km fra hotellet og hotellet er behjelpelig med transport?	0	0,5	0						
134	Er det aktivitetspark innen 10km fra hotellet og hotellet er behjelpelig med transport?	0	0,5	0						
135	Er det aktivitetspark innen 5km fra hotellet og hotellet er behjelpelig med transport?	0	2	0						
136	Er det aktivitetspark innen gangavstand fra hotellet?	0	2	0						
137	Er det Rafting, hval- eller fiskesafar innen 20km fra hotellet og hotellet er behjelpelig med transport?	0	0,5	0						
138	Er det Rafting, hval- eller fiskesafar innen 10km fra hotellet og hotellet er behjelpelig med transport?	0	0,5	0						
139	Er det Rafting, hval- eller fiskesafar innen 10km fra hotellet og hotellet er behjelpelig med transport?	0	1	0						
140	Er det Rafting, hval- eller fiskesafar innen gangavstand fra hotellet?	0	2	0						
141	Er det heste-, hunde- eller reinsdyrkjøring, med eller uten sledeinnen innen 20km fra hotellet og hotellet er behjelpelig med transport?	0	0,5	0						
142	Er det heste-, hunde- eller reinsdyrkjøring, med eller uten sledeinnen innen 10km fra hotellet og hotellet er behjelpelig med transport?	0	0,5	0						
143	Er det heste-, hunde- eller reinsdyrkjøring, med eller uten sledeinnen innen 5km fra hotellet og hotellet er behjelpelig med transport?	0	1	0						
144	Er det heste-, hunde- eller reinsdyrkjøring, med eller uten sledeinnen innen gangavstand fra hotellet?	0	2	0						
145	Er det annen organisert fritidsaktivitet, regulært og/eller på bestilling, evt også jakt innenfor 20 km fra hotellet og hotellet er behjelpelig med transport?	0	0,5	0						
146	Er det annen organisert fritidsaktivitet, regulært og/eller på bestilling, evt også jakt innenfor 20 km fra hotellet og hotellet er behjelpelig med transport?	0	0,5	0						
147	Er det annen organisert fritidsaktivitet, regulært og/eller på bestilling, evt også jakt innenfor 20 km fra hotellet og hotellet er behjelpelig med transport?	0	1	0						
148	Er det annen organisert fritidsaktivitet, regulært og/eller på bestilling, evt også jakt innenfor 20 km fra hotellet og hotellet er behjelpelig med transport?	0	2	0						
149	Er det golfbane med minst 9 hull innen 20km fra hotellet og hotellet er behjelpelig med transport?	0	0,5	0						

	A	C	J	K	L	R	S	T	U	V	AT
150		Er det golfbane med minst 9 hull innen 10km fra hotellet og hotellet er behjelpelig med transport?	0	0,5	0						
151		Er det golfbane med minst 9 hull innen 10km fra hotellet og hotellet er behjelpelig med transport?	0	1	0						
152		Er det golfbane med minst 9 hull innen gangavstand fra hotellet?	0	2	0						
153		Er det golfbane med 18 hull innen 20km fra hotellet og hotellet er behjelpelig med transport?	0	0,5	0						
154		Er det golfbane med 18 hull innen 10km fra hotellet og hotellet er behjelpelig med transport?	0	0,5	0						
155		Er det golfbane med 18 hull innen 10km fra hotellet og hotellet er behjelpelig med transport?	0	1	0						
156		Er det golfbane med 18 hull innen gangavstand fra hotellet?	0	2	0						

	A	C	I	J	K	Q	R	S	T	U	AQ
1											
2		Business									
3											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											
31											
32											
33											
34											
35											
36											
37											
38											
39											
40											
41											
42											

	A	C	I	J	K	Q	R	S	T	U	AQ
43		Ekspress utsjekking, skiltet.	0	1	0					5	
44		Relevante aviser tilgjengelige i resepsjonen.	0	1	0				4	5	
45		VIP-kjøring tilgjengelig.	0	1	0					5	
46		Mulighet for sekretærtjeneste.	0	1	0					5	
47		Relevante nyhetskanaler (CNN, BBC, + en ekstra nyhetskanal). Alternativt kan en av de utenlandske nyhetskanalene erstattes med dokumentarkanal f.eks Discovery, Animal planet etc	0	1	0				4	5	

	A	B	H	I	J	P	Q	R	S	T	AO
1											
2		Kurs- og konferanse	15.02.2010								
14											
15		Kriterier - norsk	Answer (1/0)	Weight	Vektet poeng	Nødvendig					
16			0	105	0	for notasjon					
17		Kurs/konferanse - Tilbud i møte og konferanse-områdene									
18		Har hotellet dedikerte møte- og konferanserom, evt med tilhørende bankettfasiliteter?									
19		Hovedkonferanserommet med minimumskapasitet som tilsvarer 20% av romkapasiteten (minimum 12 personer). Totalareal av konferansesenteret skal være minimum 1,5 gang av arealet av hovedkonferanserommet.	0	6	0				3		
20		Hovedkonferanserommet med minimumskapasitet som tilsvarer ytterligere 10%, totalt 30% av romkapasiteten (minimum 24 personer). Totalareal av konferansesenteret skal være minimum 1,5 gang av arealet av hovedkonferanserommet.	0	2	0				4		
21		Hovedkonferanserommet med minimumskapasitet som tilsvarer ytterligere 10%, totalt 40% av romkapasiteten (minimum 36 personer). Totalareal av konferansesenteret skal være minimum 1,5 gang av arealet av hovedkonferanserommet.	0	2	0					5	
22		Styrerom som rommer minst 15 personer tilgjengelig.	0	2	0						
23		Samlingsrom (konferanserom og møterom) skal være tydelig separert fra restauranter og bankettrom.	0	1	0				4	5	
24		Samlingsrom med vinduer som gjør det mulighet til å se uteområdene.	0	1	0				4	5	
25		Tilgjengelig områder som er tilrettelagt for små utstillinger etc.	0	1	0				3	4	5
26		Områder for pauser etc. skal ligge i direkte tilknytning til samlingsrommene.	0	1	0				4	5	
27		Tilfredsstillende mekanisk ventilasjon i alle samlingsrom og pauseområder.	0	1	0				3	4	5
28		Tilfredsstillende lydisolering mellom samlingsrommene.	0	1	0				3	4	5
29		Mulighet for klimakontroll i alle samlingsrommene.	0	2	0					5	
30		Kunstig belysning med minst 300 lux på bordoverflaten i samlingsrom.	0	2	0				3	4	5
31		Lett tilgjengelig skilting/merking/dokumentasjon med planløsning over møteområdene for å kunne finne frem til sitt møtested og aktuelle tilbud.	0	1	0				3	4	5
32		Individuell lyskontroll i hvert samlingsrom, av og på-bryter.	0	1	0				3	4	5
33		Dimmefunksjon av kunstig belysning i det største samlingsrommet.	0	1	0				3		
34		Dimmefunksjon med fjernkontroll av kunstig belysning i alle store møte- og konferanserom, eller kontroll fra talerstolen	0	1	0					4	5
35		Mulighet for å mørklegge alle samlingsrom.	0	1	0					4	5
36		Toalettfasiliteter i umiddelbar nærhet til samlingsrom, med tilstrekkelig kapasitet.	0	1	0				3	4	5
37		Kurs/konferanse - Utstyr som kan inngå ifm samlingsrom (konferanserom og møterom)									
38		Har hotellet utstyrte konferanserom?									
39		Låsbare samlingsrom.	0	1	0				3	4	5
40		Tilgjengelige bord med overflate som egner seg som skrivebord (konferanserom).	0	1	0	1	2	3	4	5	
41		Tilgjengelige bord med overflate som egner seg som skrivebord (møterom).	0	1	0	1	2	3	4	5	
42		Sett med skrivepapir og penn eller blyant på hvert bord, eller tilgjengelig i samlingsrommet.	0	1	0				3	4	
43		Sett med skrivepapir og penn eller blyant på hvert bord.	0	1	0						5

	A	B	H	I	J	P	Q	R	S	T	AO
44		Stoler med polstret sete.	0	1	0	1	2	3			
45		Stoler med polstret sete og polstret rygg.	0	2	0				4		
46		Stoler med polstret sete, polstret rygg og 50% med armlener.	0	2	0					5	
47		Stoler med polstret sete, polstret rygg og 100% med armlener.	0	1	0						
48		Arrangement for oppheng av posters.	0	1	0				4	5	
49		Flipover med penner eller whiteboard med penner, wiper og spray.	0	1	0		2	3	4	5	
50		AV-projektor eller storskjerm tilgjengelig.	0	2	0		2	3	4	5	
51		TV og DVD tilgjengelig.	0	1	0			3	4	5	
52		Lydsystem med mikrofoner (konferanserom) ved behov.	0	1	0			3	4	5	
53		Fast montert projektor skjerm i hovedkonferanserommet.	0	1	0				4	5	
54		Pekestokk tilgjengelig.	0	1	0			3			
55		Laserpeker med fjernkontrollfunksjon og ekstern mus tilgjengelig.	0	1	0				4	5	
56		Papirkurv	0	1	0	1	2	3	4	5	
57		Telefon med intern og ekstern linje tilgjengelig.	0	1	0				4	5	
58		Jordede stikkontakter på relevante steder.	0	1	0		2	3	4	5	
59		Veggklokke.	0	1	0			3	4	5	
60		Utstyr som tape, saks, hullemaskin, magneter og tegnestifter i rommene.	0	1	0			3	4	5	
61		Talerstol med lys og plass til laptop (mikrofon ved behov).	0	1	0				4	5	
62		Høyhastighets bredbåndsforbindelse for internettilgang.	0	1	0			3	4	5	
63		Telefon med høyttaler	0	1	0						
64		Opplegg for videokonferanse	0	4	0						
65		Tilstrekkelig kapasitet tilgjengelig for strømuttak til å dekke nedenstående systemer	0	1	0			3	4	5	
66		Bemannet TV, datasystem, prosjektør, lydanlegg og DVD-spiller i det største samlingsrommet tilgjengelig.	0	1	0			3	4	5	
67		Utstyrt for å kunne ta imot profesjonelt og bemannet TV, datasystem, prosjektør, lydanlegg og DVD-spiller i det største samlingsrommet tilgjengelig.	0	2	0					5	
68		Kurs/konferanse - Utstyr tilgjengelig ifm grupperom									
69		Har hotellet egne grupperom?									
70		Atskilt inngang og lysregulering.	0	1	0			3	4	5	
71		Flipover med penner.	0	1	0			3	4	5	
72		Whiteboard med penner, svamp og spray.	0	1	0					5	
73		Dekning for mobiltelefon.	0	1	0			3	4	5	
74		Stikkontakter.	0	1	0	1	2	3	4	5	
75		Mulighet for internettilgang med tilfredsstillende kapasitet.	0	1	0			3	4	5	
76		Egnet mekanisk ventilasjon.	0	1	0			3	4	5	
77		Egnet lydisolering mellom rommene.	0	1	0			3	4	5	
78		Kurs/konferanse - Konferanseservice kan inkludere:			0						
79		Tilfredsstillende rengjøring.	0	1	0	1	2	3	4	5	
80		Tilfredsstillende vedlikehold.	0	1	0	1	2	3	4	5	
81		Kunne deaktivere låsene til møterommene	0	1	0				4	5	
82		Kikkehull inn til alle møterom	0	1	0					5	

A	B	H	I	J	P	Q	R	S	T	AO
83	Sekretærtjeneste tilgjengelig	0	1	0					5	
84	Permanent, profesjonelt bemannet og separat sekretariat (vertsfunksjon), inkludert ankomsttjeneste, navnermerker, tjenestetilbud etc.	0	3	0				4	5	
85	Tilgjengelig sikkerhetstjeneste, håndtering av nøkler, tilbud av sikkerhetstjeneste etc. Sikkerhetstjeneste eller ekstern sikkerhetsfunksjon tilgjengelig. Kan også leies inn.	0	1	0				4	5	
86	Kontaktperson tilgjengelig som kan tilby teknisk assistanse (IT, powerpoint, AV, lys etc.).	0	1	0	1	2	3			
87	Permanent teknisk personell tilstede (IT, powerpoint, AV, lys etc.).	0	2	0				4	5	
88	Minst 1 PC pr 200 ordinære kurs/konferanseplasser (inkl. tekstbehandlingsprogram), e-post, internettilgang, mulighet for utskrift og skanning, samt kopi og faksmuligheter i konferanseområdet. Minst 1 PC	0	1	0			3	4	5	
89	Minst 1 PC pr 200 ordinære kurs/konferanseplasser (inkl. tekstbehandlingsprogram), e-post, internettilgang, mulighet for utskrift og skanning, samt kopi og faksmuligheter i konferanseområdet. Ytterligere 1 PC, totalt minst 3	0	1	0			3	4	5	
90	Minst 1 PC pr 200 ordinære kurs/konferanseplasser (inkl. tekstbehandlingsprogram), e-post, internettilgang, mulighet for utskrift og skanning, samt kopi og faksmuligheter i konferanseområdet. Ytterligere 1 PC, totalt minst 3	0	1	0			3	4	5	
91	Minst 1 PC pr 200 ordinære kurs/konferanseplasser (inkl. tekstbehandlingsprogram), e-post, internettilgang, mulighet for utskrift og skanning, samt kopi og faksmuligheter i konferanseområdet. Ytterligere 1 PC, totalt minst 3	0	1	0			3	4	5	
92	Beskjed- og informasjonstjeneste for relevant informasjon, inkomne beskjeder til deltakere etc.	0	1	0		2	3	4	5	
93	Skiltet utendørs røykeområder ved konferanseområdet, uten at dette forårsaker røyklukt i røykfrie områder.	0	1	0		2	3	4	5	
94	Kurs/konferanse - Mat, catering, måltider tilgjengelig:									
95	Mulighet for servering av kaffe/te og vann.	0	1	0	1					
96	Mulighet for servering av mat/frukt, forfriskninger/kaffe/te/vann under pausene	0	2	0		2	3	4	5	
97	Rydding og påfyll av vann i løpet av pauser.	0	1	0				4	5	
98	Restaurant for lunsj og pauser tilgjengelig.	0	2	0			3	4	5	
99	Har hotellet bankettmuligheter?	0		0						
100	Bankettfasiliteter med kapasitet som tilsvarer 50% av konferansekapasiteten i det største samlingsrommet. Fasilitetene skal være anvendelig iht. formålet, med en standard som tilsvarer nivået på lokalene.	0	1	0			3	4	5	
101	Bankettfasiliteter med kapasitet som tilsvarer ytterligere 25% av konferansekapasiteten i det største samlingsrommet. Totalt 75%. Fasilitetene skal være anvendelig iht. formålet, med en standard som tilsvarer nivået på lokalene.	0	1	0				4	5	
102	Bankettfasiliteter med kapasitet som tilsvarer ytterligere 25% av konferansekapasiteten i det største samlingsrommet. Totalt 100%. Fasilitetene skal være anvendelig iht. formålet, med en standard som tilsvarer nivået på lokalene.	0	1	0					5	
103	Eget bankettlokale med kapasitet som tilsvarer 50% av konferansekapasiteten, eller hvis konferanselokaler skal benyttes for banketten skal omgjøringen ikke ta mer enn 90 minutter.	0	1	0			3	4	5	
104	Eget bankettlokale med kapasitet som tilsvarer ytterligere 25% av konferansekapasiteten, totalt 75%, eller hvis konferanselokaler skal benyttes for banketten skal omgjøringen ikke ta mer enn 90 minutter.	0	1	0				4	5	
105	Eget bankettlokale med kapasitet som tilsvarer ytterligere 25% av konferansekapasiteten, totalt 100%, eller hvis konferanselokaler skal benyttes for banketten skal omgjøringen ikke ta mer enn 90 minutter.	0	1	0					5	
106	Kjøkken eller catering fasiliteter med kapasitet til å servere tilsvarende 50% av konferansekapasiteten under en bankett.	0	1	0			3	4	5	
107	Kjøkken eller catering fasiliteter med kapasitet til å servere ytterligere 25% av konferansekapasiteten under en bankett, totalt 75%.	0	1	0				4	5	
108	Kjøkken eller catering fasiliteter med kapasitet til å servere ytterligere 25% av konferansekapasiteten under en bankett, totalt 100%.	0	1	0					5	

	A	B	I	J	K	AT
1						
2		Miljø		15.02.2010		
14						
15		Kriterier - norsk	Svar (1/0)	Vekt	Vektet poeng	
16		(verdier kan kun fylles ut ifm en av gruppene, inkludert basis og hver av de tre sertifiseringene, og maks poeng er 100)	0	100	0	
17		Miljø - Basis				
18		Bedriften er ikke sertifisert, men oppfyller minst 2 av grenseverdiene til Innkjøpspanelet (IP) , inkludert energiverdiene. Dette er statens retningslinjer for innkjøp av overnattingstjenester. Oppfyllelse av IP er bekreftet og dokumentert av kvalifisert og uavhengig instans.	0	20	0	
19		Miljø - Miljøfyrtårn				
20		Bedriften er Miljøfyrtårn-sertifisert	0	30	0	
21		Miljøfyrtårn-sertifisert bedrift oppfyller også 2 av IP-grenseverdiene, inkludert energiverdiene. Oppfyllelse av IP er bekreftet og dokumentert av kvalifisert og uavhengig instans.	0	10	0	
22		Miljøfyrtårn-sertifisert bedrift oppfyller i tillegg 1 til av IP-grenseverdiene, inkludert energiverdiene (totalt 3). Oppfyllelse av IP er bekreftet og dokumentert av kvalifisert og uavhengig instans.	0	20	0	
23		Miljøfyrtårn-sertifisert bedrift oppfyller i tillegg 1 til av IP-grenseverdiene, inkludert energiverdiene (totalt 4). Oppfyllelse av IP er bekreftet og dokumentert av kvalifisert og uavhengig instans.	0	20	0	
24		Miljøfyrtårn-sertifisert bedrift oppfyller i tillegg 1 til av IP-grenseverdiene, inkludert energiverdiene (totalt 5). Oppfyllelse av IP er bekreftet og dokumentert av kvalifisert og uavhengig instans.	0	20	0	
25		Dersom notasjon er oppnådd (80 poeng): bedriften skal ha gjennomført et større miljøvennlig tiltak som går utover det som ellers kreves av det ovenstående, innvilges etter søknad.	0	10	0	
26		Bedriften har gjennomført ytterligere et større miljøvennlig tiltak, totalt 2, som går utover det som ellers kreves av det ovenstående, innvilges etter søknad.	0	10	0	
27		Miljø - ISO14001				
28		Bedriften er ISO14001-sertifisert	0	50	0	
29		ISO14001-sertifisert bedrift oppfyller også 2 av IP-grenseverdiene, inkludert energiverdiene. Oppfyllelse av IP er bekreftet og dokumentert av kvalifisert og uavhengig instans.	0	10	0	
30		ISO14001-sertifisert bedrift oppfyller i tillegg 1 til av IP-grenseverdiene, inkludert energiverdiene (totalt 3). Oppfyllelse av IP er bekreftet og dokumentert av kvalifisert og uavhengig instans.	0	20	0	
31		ISO14001-sertifisert bedrift oppfyller i tillegg 1 til av IP-grenseverdiene, inkludert energiverdiene (totalt 4). Oppfyllelse av IP er bekreftet og dokumentert av kvalifisert og uavhengig instans.	0	20	0	
32		Dersom notasjon er oppnådd (80 poeng): bedriften skal ha gjennomført et større miljøvennlig tiltak som går utover det som ellers kreves av det ovenstående, innvilges etter søknad.	0	10	0	

	A	B	I	J	K	AT
		Bedriften har gjennomført ytterligere et større miljøvennlig tiltak, totalt 2, som går utover det som ellers kreves av det ovenstående, innvilges etter søknad.	0	10	0	
33						
34		Miljø - Svanen				
35		Bedriften er Svane-sertifisert	0	80	0	
36		Svane-sertifisert bedrift oppfyller i tillegg 1 til av IP-grenseverdiene (totalt 3). Oppfyllelse av IP er bekreftet og dokumentert av kvalifisert og uavhengig instans.	0	20	0	
37		Dersom notasjon er oppnådd (80 poeng): bedriften skal ha gjennomført et større miljøvennlig tiltak som går utover det som ellers kreves av det ovenstående, innvilges etter søknad.	0	10	0	
		Bedriften har gjennomført ytterligere et større miljøvennlig tiltak, totalt 2, som går utover det som ellers kreves av det ovenstående, innvilges etter søknad.	0	10	0	
38						
39						

	A	B	H	I	J	AO
1						
2		Tilgjengelighet - NS11010			15.02.2010	
3						
14						
15		Kriterier - norsk	Svar	Vekt	Vektet poeng	
16			(1/0)			
17			0	100	0	
18		Tilgjengelighet - NS 11010 Tilgjengelige reiselivsmål				
19		Hotellet oppfyller NS11010 for minst 1 av de 4 områdene: bevegelse, hørsel, syn, astma/allergi.				
20		Hotellet oppfyller NS11010 for Bevegelseshemmede. Bekreftet av kompetent og uavhengig organ, og dokumentert	0	25	0	
21		Hotellet oppfyller NS11010 for Hørsleshemmede. Bekreftet av kompetent og uavhengig organ, og dokumentert	0	25	0	
22		Hotellet oppfyller NS11010 for Synshemmede. Bekreftet av kompetent og uavhengig organ, og dokumentert	0	25	0	
23		Hotellet oppfyller NS11010 for til Allegikere/astmatikere. Bekreftet av kompetent og uavhengig organ, og dokumentert	0	25	0	
24						

Scoring:

Kategori	Tema	Verdier	Minimum for notasjon
Minimum for notasjon	NS11010		100 %
Minimum for notasjon	Environment		80 %
Minimum for notasjon	KK		90 %
Minimum for notasjon	Bus		80 %
Minimum for notasjon	FF		80 %

Tilgjengelige poeng

Tilgjengelige poeng	NS11010	100	100
Tilgjengelige poeng	Environment	100	80
Tilgjengelige poeng	KK	105	95
Tilgjengelige poeng	Bus	27	22
Tilgjengelige poeng	FF	90	72
Tilgjengelige poeng	Xtras	80	

Innbyrdes vektning

Vekt	NS11010	3
Vekt	Environment	3
Vekt	KK	3
Vekt	Bus	2
Vekt	FF	3
Vekt	Xtras	5
Tot vekt	TOT	19

**APPENDIX E3:
KRITERIENE FOR SYSTEMET, GJESTETILFREDSHET**

Spørsmål til gjestetilfredshetsundersøkelsen

Intro:

Formål med ditt opphold:

- Forretninger
Kurs/konferanse
Ferie/fritid

I hvilken grad ble forventningene til hotelloppholdet innfridd ifm:

Skala:

Dårligere (0) som forventet (5) over forventning (10) Vet ikke/ ikke aktuelt

- Har selv bestemt hotellet
Andre bestemte hotellet
Betaler selv:
Andre betaler:

Spørsmålene

I hvilken grad ble forventningene til hotelloppholdet innfridd:

Skala:

Dårligere (0) som forventet (5) over forventning (10) Vet ikke/ ikke aktuelt

- Resepsjon og personalet
Frokosten og øvrige måltider
Hotellrommet inkludert badet
Fellesområder og arealer
Renhold og vedlikehold
Helhetsinntrykk av hotelloppholdet

Jeg vil anbefale hotellet til andre

Helt uenig (0) Helt enig (10) Vet ikke/ ikke aktuelt

I hvilken grad er du enig eller uenig i følgende:

- Kvalitetsmerkingen av overnattingsstedet stemte overens med min opplevelse
Kvalitetsmerking er nyttig for meg ved valg av overnattingssted

Skala:

Helt uenig (0) Helt enig (10) Vet ikke/ ikke aktuelt

APPENDIX F:

LISTE OVER NOEN VIKTIGE GJENSTÅENDE ARBEIDSOPPGAVER

FØLGENDE OMRÅDER GJENSTÅR:

- Etablere driftsorganisasjonen (registrering, bemanning, lokaler og utstyr, opplæring, rutiner etc)
- Etablere driftsmiljø for IT-systemet
- Definere ulike avtaler og styrende dokumenter
- Fullskalatesting av IT-systemet for ordningen
- Justeringer av evt mangler i IT-systemet
- Kommunikasjonsopplegg
- Kvalifisere pilothotellene
- Lansering av ordningen
- Produksjon, dvs drifte ordningen

- o0o -

APPENDIX G:

KORT BESKRIVELSE AV STJERNER OG NOTASJONER

Stjerner	Beskrivelse
5	Hoteller, ofte i kjede og med kjent merkenavn som tilbyr spesielt gode bekvemmeligheter og gode gjesteopplevelser. Suiter er tilgjengelig. Hotellet ligger ofte praktisk til i nærheten av sentrum og/eller attraksjoner. Bekvemmelighetene omfatter vanligvis et bredt utvalg, der tilbud innen flere ulike områder og god service inngår. Room-service.
4	Hoteller, ofte i kjede og ofte med kjent merkenavn som tilbyr gode bekvemmeligheter og gode gjesteopplevelser over gjennomsnittet. Suiter kan være tilgjengelig. Hotellet ligger ofte praktisk til i nærheten av sentrum og/eller attraksjoner. Bekvemmelighetene omfatte er utvalg over middels, der tilbud innen ulike områder og god service inngår. Room-service eller annen servering tilgjengelig.
3	Disse hotellene tilbyr en god innkvartering, og har normalt godt utstyrte rom med TV. Hotellene har som regel en middels stor restaurant der man kan spise frokost og middag. Bekvemmelighetene omfatter vanligvis et normalt godt utvalg, med noen tilbud innen enkelt områder og tilhørende service. Room-service og serveringstilbud kan variere.
2	Hoteller med et enkelt tilbud for overnatting og frokost i økonomiklassen, ofte mindre hoteller eller hoteller med standardiserte løsninger. Noen få fasiliteter utenom seng og bespising. Enkelt og rent. TV på rommet kan inngå. Sanitære fasiliteter i fellesområder kan forekomme. Hotellene tilbyr separate spiserom for hotellets gjester, alternativt i en restaurant eller restaurantlignende fasilitet beliggende i nærheten av hotellet, med den hensikt å servere frokost og evt middag. Mulighet for servering/salg av forfriskninger finnes.
1	Hoteller som oppfyller de aller enkleste krav til innredning og størrelse på hotellrommet. Sanitære fasiliteter er ofte i fellesområder. Hotellet tilbyr frokostservering og evt enkel bespising. Få eller ingen fasiliteter utenom seng og bespising. Enkelt og rent.

I tillegg til ovenstående vil noen hoteller ha en egen notasjon for et eller flere områder:

Notasjon	Beskrivelse
Ferie og fritid	Hotellet har et bredt utvalg av tilbud for ferie og fritidsformål, f.eks lekerom, svømmebasseng, og andre tilbud tilrettelagt for barn, og/eller andre aktiviteter rettet mot ulike fritidsinteresser, f.eks løyper, skibakke, turområder etc. De aktuelle tilbud kan være tilgjengelige i begrenset sesong og til bestemte tider. Dette skal være tydelig kommunisert av hotellet.
Business	Hotellet har et utvidet tilbud i form av f.eks businessrom, tilgang på utstyr, fasiliteter og møterom.
Kurs og konferanse	Hotellet har et utvidet tilbud for å arrangere ulike typer kurs og konferanse, inkludert støttefunksjoner og hjelpemidler for dette formål. Det vil normalt være tilgang på utstillingsområder, evt også tilbud om å arrangere banketter.
Miljø	Hotellet er sertifisert ihht et av miljømerkene Svanen, ISO14001 eller Miljøfyrtårn, og oppfyller utvalgte kriterier for å bedre sin miljøpåvirkning, eksempelvis inne energiforbruk (obligatorisk), avfallshåndtering, vannforbruk, kjemikalier, og/eller økologisk mat.
Tilgjengelighet	Hotellet oppfyller hele eller deler av norsk standard NS11010, "Tilgjengelige reiselivsmål", for hotellets primærfunksjon. Standarden inneholder kriterier for 4 hovedgrupper funksjonshemmede: bevegelse, hørsel, syn og astma/allergi.