### Logo, company name Description automatically generated

**Gæðaviðmið fyrir hótel**

4. útgáfa 2023

Gæða- og umhverfisvottun ferðaþjónustunnar

Á leið til sjálfbærrar ferðaþjónustu

Efnisyfirlit

[*1. Aðkoma og nánasta umhverfi…**……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….* 4](#_Toc166838534)

[**1.1 Yfirbragð og ásýnd utandyra………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….............................** 4](#_Toc166838535)

[*2. Öryggismál……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..* 4](#_Toc166838536)

[**2.1 Lýsing, eldvarnir o.fl.** **…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………........................................** 4](#_Toc166838537)

[*3. Sameiginleg rými..* *………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….* 5](#_Toc166838538)

[**3.1 Móttaka og ásýnd innandyra…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………............................** 5](#_Toc166838539)

[**3.2 Opnunartími………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….....................................................** 5](#_Toc166838540)

[**3.3 Starfsfólk…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..........................................................** 6](#_Toc166838541)

[**3.4 Farangur og verðmæti…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………......................................** 6](#_Toc166838542)

[**3.5 Ýmis þjónusta…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………...................................................** 6](#_Toc166838543)

[*4. Herbergi, aðbúnaður og húsgögn……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………* 7](#_Toc166838544)

[**4.1 Herbergjastærð og ásýnd…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………................................** 7](#_Toc166838545)

[**4.2 Hreinlætis- og snyrtiaðstaða…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………...........................** 7](#_Toc166838546)

[**4.3 Svefnaðstaða…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………...................................................** 9](#_Toc166838547)

[**4.4 Aðbúnaður á herbergi………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….....................................** 10](#_Toc166838548)

[**4.5 Sjónvarp, afþreying og samskiptatæki…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………............** 12](#_Toc166838549)

[**4.6 Annað………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….............................................................** 12](#_Toc166838550)

[*5. Ýmis þjónusta……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….* 12](#_Toc166838551)

[**5.1 Hreinlæti og þrif****…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..............................................** 12](#_Toc166838552)

[**5.2 Drykkir og herbergisþjónusta…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..........................** 13](#_Toc166838553)

[**5.3 Þvotta- og hreinsunarþjónusta…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………......................** 13](#_Toc166838554)

[*6. Veitingar og veitingaaðstaða………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..* 14](#_Toc166838555)

[**6.1 Ásýnd………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….............................................................** 14](#_Toc166838556)

[**6.2 Veislusalir………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….......................................................** 14](#_Toc166838557)

[**6.3 Morgunverður…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………................................................** 14](#_Toc166838558)

[**6.4 Veitingastaður…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………................................................** 15](#_Toc166838559)

[*7. Afþreying………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………* 15](#_Toc166838560)

[**7.1 Slökunar- og snyrtiaðstaða…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………............................** 15](#_Toc166838561)

[**7.2 Afþreying………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….......................................................** 16](#_Toc166838562)

[*8. Funda- og ráðstefnuaðstaða…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………* 16](#_Toc166838563)

[**8.1 Ráðstefnusalir / herbergi ……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….** 16](#_Toc166838564)

[*9. Menntun og þjálfun starfsfólks……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..* 17](#_Toc166838565)

[*10. Aðgengi fyrir fatlaða…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..* 17](#_Toc166838566)

[*11. Útskýringar…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………* 18](#_Toc166838567)

[*12. Stigafjöldi fyrir hvern stjörnuflokk……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….* 18](#_Toc166838568)

**Athugið að gæðaviðmið merkt með stjörnu (\*) þurfa að vera auglýst þjónusta, sem kemur fram í upplýsingamöppu, hótelsjónvarpi eða á heimasíðu hótelsins. Ef ekki, þá telst viðmið ekki uppfyllt. Gæðaviðmið merkt (N) eru ný frá fyrri útgáfu. Úttektaraðili mun fara yfir öll gæðaviðmiðin í úttekt.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *1. Aðkoma og nánasta umhverfi* | | **Upp-fyllt** |  | ***Stig*** | ***3\**** | ***4\**** | ***5\**** |
| **1.1 Yfirbragð og ásýnd utandyra** | |  |  |  |  |  |  |
| 1.1.1 | Öll skilti, merki og fánar eru í góðu ásigkomulagi. |  |  | 1 | L | L | L |
| 1.1.2 | Nægjanleg lýsing er til staðar utandyra t.d. við bílastæði, gangstíga, tröppur, innganga o.fl. Vandlega er hugað að viðhaldi á þessum svæðum allt árið. |  |  | 1 | L | L | L |
| 1.1.3 | Skjólsæl svæði eru utandyra (afmörkuð aðstaða; pallur eða verönd), snyrtileg garðhúsgögn, blómabeð/ker o.s.frv. |  |  | 3 |  |  |  |
| 1.1.4 | Umhverfi utandyra er glæsilegt í alla staði og mannvirki falla vel að umhverfinu. Sérstakur metnaður er lagður í hönnun, frágang, efnisval og landslagsmótun. |  |  | 6 |  |  |  |
| 1.1.5 | Hleðslustöðvar fyrir rafmagnsbíla eru á staðnum fyrir gesti. (N) |  |  | 10 |  |  |  |
| *2. Öryggismál* | | **Upp-fyllt** |  | ***Stig*** | ***3\**** | ***4\**** | ***5\**** |
| **2.1 Lýsing, eldvarnir o.fl.** | |  |  |  |  |  |  |
| 2.1.1 | Sameiginleg rými t.d. gangar og stigar eru með góðri lýsingu til að tryggja þægindi og öryggi gesta. |  |  | 1 | L | L | L |
| 2.1.2 | Reykskynjarar eru í öllum svefnrýmum gesta, á göngum og í öðrum sameiginlegum rýmum og þeir prófaðir reglulega. |  |  | 2 | L | L | L |
| 2.1.3 | Slökkvitæki sem starfsfólk kann að nota eru á staðnum og þau yfirfarin reglulega. |  |  | 1 | L | L | L |
| 2.1.4 | Teikningar sem sýna neyðarútgönguleiðir eru sýnilegar gestum í hverju herbergi/svefnrými. |  |  | 1 | L | L | L |
| 2.1.5 | Neyðarlýsing er til staðar. |  |  | 1 | L | L | L |
| 2.1.6 | Óheftur aðgangur er að neyðarútgöngum. |  |  | 1 | L | L | L |
| 2.1.7 | Greinargóðar upplýsingar um viðeigandi öryggisatriði t.d. neyðarsími 112, öryggi í og við heita potta, vaktsími læknis, o.fl. eru sýnilegar gestum á herbergjum eða í sameiginlegu rými. |  |  | 1 | L | L | L |
| 2.1.8 | Sjúkrakassi er yfirfarinn reglulega. |  |  | 1 | L | L | L |
| 2.1.9 | Hægt er að læsa herbergjum innanfrá. |  |  | 1 | L | L | L |
| 2.1.10 | Hjartastuðtæki er til staðar. |  |  | 2 |  |  |  |
| 2.1.11 | Gægjugat er á herbergjahurðum. |  |  | 3 |  |  |  |
| 2.1.12 | Aukalæsing er á herbergjahurðum. |  |  | 3 |  |  |  |
| *3. Sameiginleg rými* | | **Upp-fyllt** |  | ***Stig*** | ***3\**** | ***4\**** | ***5\**** |
| **3.1 Móttaka og ásýnd innandyra** | |  |  |  |  |  |  |
| 3.1.1 | Húsgögn, búnaður og innréttingar eru í mjög góðu ásigkomulagi, lítilummerki um notkun og slit. |  |  | 3 | L | L | L |
| 3.1.2 | Setustofa/bókastofa er með þægilegum sætum, aðskilin eða stúkuð af frá móttöku og/eða matsal. Góð/viðeigandi lýsing. |  |  | 2 |  | L | L |
| 3.1.3 | Móttaka er merkt. |  |  | 1 | L | L | L |
| 3.1.4 | Móttökurými er með sætum, hægt er að kaupa drykki. |  |  | 5 |  | L |  |
| 3.1.5 | Móttökurými er með þægilegum sætum og drykkjarþjónustu. |  |  | 10 |  |  | L |
| **3.2 Opnunartími** | |  |  |  |  |  |  |
| 3.2.1 | Móttaka er mönnuð 10 klst. á sólarhring. Hægt er að hafa samband við starfsmann/næturvörð símleiðis eða með rafrænum hætti allan sólarhringinn. |  |  | 3 | L |  |  |
| 3.2.2 | Móttaka er mönnuð 16 tíma. Hægt er að hafa samband við starfsmann/næturvörð, á staðnum, símleiðis eða með rafrænum hætti allan sólarhringinn. |  |  | 4 |  | L |  |
| 3.2.3 | Móttaka er opin og mönnuð allan sólarhringinn, einnig fyrir símtöl og rafræn samskipti. |  |  | 6 |  |  | L |
| 3.2.4 | Sjálfvirk innskráning (check-in) í boði. |  |  | 3 |  |  |  |
| 3.2.5 | Sjálfvirk útskráning (check-out) í boði. (N) |  |  | 3 |  |  |  |
| **3.3 Starfsfólk** | |  |  |  |  |  |  |
| 3.3.1 | Dyravörður (aðskilin þjónusta). |  |  | 15 |  |  |  |
| 3.3.2\* | Þjónustufulltrúi/„concierge“ (aðskilin þjónusta og sérmerkt). |  |  | 15 |  |  | L |
| 3.3.3 | Töskuberi (aðskilin þjónusta). |  |  | 15 |  |  | L |
| **3.4 Farangur og verðmæti** | |  |  |  |  |  |  |
| 3.4.1 | Aðstoð með farangur, sé þess óskað. |  |  | 2 |  | L |  |
| 3.4.2\* | Aðstoð með farangur. |  |  | 5 |  |  | L |
| 3.4.3\* | Læst farangursgeymsla er til staðar. |  |  | 5 |  | L | L |
| 3.4.4\* | Geymsla verðmæta er möguleg í móttöku. |  |  | 1 | L |  |  |
| 3.4.5 | Öryggishólf/skápur er í móttöku. (Ef öryggishólf eru á herbergjum þarf ekki að vera öryggishólf í móttöku á fjögurra stjörnu hóteli). |  |  | 3 |  | L | L |
| 3.4.6 | Öryggishólf til staðar í herbergi (auk öryggishólfs í móttöku sbr. nr. 3.4.5) |  |  | 8 |  |  | L |
| 3.4.7 | Öryggishólf til staðar í herbergi með innbyggðum rafmagnstengli. |  |  | 10 |  |  |  |
| **3.5 Ýmis þjónusta** | |  |  |  |  |  |  |
| 3.5.1\* | Bar er opinn alla daga vikunnar, opnunartími þarf að vera auglýstur. |  |  | 6 |  | L | L |
| 3.5.2 | Þráðlaus internetaðgangur er í sameiginlegu rými. |  |  | 2 | L | L | L |
| 3.5.3 | Loftræsting er í sameiginlegu rými (t.d. í matsal og móttöku). |  |  | 4 |  |  |  |
| 3.5.4\* | Regnhlíf er í boði í móttöku eða á herbergi. |  |  | 3 |  | L | L |
| 3.5.5\* | Til sölu/í boði eru nokkrar teg. af snyrtivörum (t.d. tannbursti, tannkrem, rakvélasett). |  |  | 2 | L | L | L |
| 3.5.6 | Upplýsingaskjár frá Safetravel er til staðar. |  |  | 3 |  |  |  |
| 3.5.7 | Lyfta er í húsinu ef þjónusta er veitt á fleiri en einni hæð. |  |  | 10 | L | L | L |
| *4. Herbergi, aðbúnaður og húsgögn* | | **Upp-fyllt** |  | **Stig** | **3\*** | **4\*** | **5\*** |
| **4.1 Herbergjastærð og ásýnd** | |  |  |  |  |  |  |
| 4.1.1 | Húsgögn, búnaður og innréttingar eru í mjög góðu ásigkomulagi, lítil ummerki um notkun og slit. |  |  | 3 | L | L | L |
| 4.1.2 | Herbergjastærð er að lágmarki 14 m2, baðherbergi meðtalið (ath. 15% herb. mega vera undir þessari stærð). |  |  | 10 |  |  |  |
| 4.1.3 | Herbergjastærð er að lágmarki 18 m2, baðherbergi meðtalið (ath. 15% herb. mega vera undir þessari stærð). |  |  | 15 |  |  |  |
| 4.1.4 | Herbergjastærð er að lágmarki 22 m2, baðherbergi meðtalið (ath. 15% herb. mega vera undir þessari stærð). |  |  | 20 |  |  |  |
| 4.1.5 | Herbergjastærð er að lágmarki 30m2, baðherbergi meðtalið (ath. 15% herb. mega vera undir þessari stærð). |  |  | 25 |  |  |  |
| 4.1.6 | Baðherbergi ≥5m2(ath. 15% baðherb. mega vera undir þessari stærð). |  |  | 5 |  |  |  |
| 4.1.7 | Baðherbergi ≥7.5 m2 (ath. 15% baðherb. mega vera undir þessari stærð). |  |  | 10 |  |  |  |
| 4.1.8 | Svíta (svefnaðstaða þarf að vera í sér herbergi). |  |  | 2 |  |  |  |
| 4.1.9 | Tvær svítur (svefnaðstaða þarf að vera í sér herbergi). |  |  | 4 |  |  | L |
| 4.1.10 | A.m.k. 3 svítur (svefnaðstaða þarf að vera í sér herbergi). |  |  | 6 |  |  |  |
| **4.2 Hreinlætis- og snyrtiaðstaða** | |  |  |  |  |  |  |
| 4.2.1 | Öll herbergi eru með sturtu (baðkar) og WC. |  |  | 1 | L | L | L |
| 4.2.2 | Hengi er fyrir sturtu. |  |  | 1 | L | L | L |
| 4.2.3 | Sturtuaðstaða er aðskilin með skilrúmi eða sturtuklefa. |  |  | 5 |  |  |  |
| 4.2.4 | Handlaug. |  |  | 1 | L | L | L |
| 4.2.5 | Tvöföld handlaug er á öllum tveggja manna herbergjum og á svítum. |  |  | 5 |  |  |  |
| 4.2.6 | Hálkuvörn er í sturtubotni/baðkari til að lágmarka slysahættu. |  |  | 2 |  |  |  |
| 4.2.7 | Öryggishandföng eru í eða við sturtu/baðkar. |  |  | 2 |  |  |  |
| 4.2.8 | Baðmotta (tau). |  |  | 1 | L | L | L |
| 4.2.9 | Ljós er yfir handlaug. |  |  | 1 | L | L | L |
| 4.2.10 | Spegill er yfir handlaug. |  |  | 1 | L | L | L |
| 4.2.11 | Snyrtispegill. |  |  | 2 |  | L | L |
| 4.2.12 | Rafmagnsinnstunga er við spegil. |  |  | 1 | L | L | L |
| 4.2.13 | Handklæðaslá/snagar. |  |  | 1 | L | L | L |
| 4.2.14 | Handklæðaofn. |  |  | 3 |  |  |  |
| 4.2.15 | Hilla eða borð er fyrir snyrtivörur. |  |  | 1 | L |  |  |
| 4.2.16 | Rúmgóð fráleggsaðstaða (hilla eða borð). |  |  | 3 |  | L | L |
| 4.2.17 | Eitt glas er fyrir hvern gest. |  |  | 1 | L | L | L |
| 4.2.18 | Sápa er við handlaug. |  |  | 1 | L | L | L |
| 4.2.19 | Sturtusápa er í eða við baðaðstöðu. |  |  | 1 | L | L | L |
| 4.2.20 | Hársápa/sjampó og hárnæring. |  |  | 1 | L | L | L |
| 4.2.21 | Auka snyrtivörur t.d. baðilmur/baðolíur, baðhetta, naglaþjöl, snyrtipinnar, bómullarpúðar, líkamskrem, (þurfa að vera að lágmarki tvær vörur). |  |  | 2 |  | L | L |
| 4.2.22 | „Tissue“. |  |  | 2 |  | L | L |
| 4.2.23 | Auka salernisrúllur. |  |  | 1 | L | L | L |
| 4.2.24 | Eitt handklæði er fyrir hvern gest. |  |  | 1 | L | L | L |
| 4.2.25 | Eitt baðhandklæði er fyrir hvern gest. |  |  | 2 | L | L | L |
| 4.2.26 | Snyrtileg og vönduð gæðahandklæði. |  |  | 1 | L | L | L |
| 4.2.27\* | Baðsloppur er í boði, sé þess óskað. |  |  | 2 |  | L |  |
| 4.2.28 | Baðsloppur. |  |  | 4 |  |  | L |
| 4.2.29\* | Inniskór eru í boði, sé þess óskað. |  |  | 1 |  | L |  |
| 4.2.30 | Inniskór. |  |  | 3 |  |  | L |
| 4.2.31\* | Hárblásari er í boði, sé þess óskað. |  |  | 1 | L |  |  |
| 4.2.32 | Hárblásari. |  |  | 2 |  | L | L |
| 4.2.33\* | Sæti/kollur er inni á baðherbergi, sé þess óskað. |  |  | 3 |  |  | L |
| 4.2.34 | Ruslakarfa. |  |  | 1 | L | L | L |
| **4.3 Svefnaðstaða** | |  |  |  |  |  |  |
| 4.3.1 | Eins manns rúm, lágmarksstærð 0,90m x 2,00m og tveggja manna rúm 1,60m x 2,00m. |  |  | 5 | L |  |  |
| 4.3.2 | Eins manns rúm, lágmarksstærð 0,90m x 2,00m og tveggja manna rúm 1,80m x 2,00m. |  |  | 10 |  | L | L |
| 4.3.3 | Eins manns rúm, lágmarksstærð 1,00m x 2,00m og tveggja manna rúm 2,00m x 2,00m. |  |  | 20 |  |  |  |
| 4.3.4 | Hreinar og vel útlítandi rúmdýnur af góðum gæðum, að lágmarki 18 cm að þykkt. |  |  | 5 | L | L | L |
| 4.3.5 | Hreinar og vel útlítandi rúmdýnur af góðum gæðum að lágmarki 22 cm að þykkt. |  |  | 10 |  |  |  |
| 4.3.6 | Hlífðardýna/hlífðarlak er á hverju rúmi. |  |  | 5 | L | L | L |
| 4.3.7\* | Barnarúm er í boði, sé þess óskað. |  |  | 3 |  |  |  |
| 4.3.8 | Hreinar og snyrtilegar sængur. |  |  | 1 | L | L | L |
| 4.3.9 | Hreinir og snyrtilegir koddar. |  |  | 1 | L | L | L |
| 4.3.10\* | Aukakoddi er í boði, sé þess óskað. |  |  | 1 | L | L | L |
| 4.3.11 | Tveir koddar eru fyrir hvern gest. |  |  | 4 |  |  | L |
| 4.3.12 | Hreinn og snyrtilegur sængurfatnaður (lín). |  |  | 1 | L | L | L |
| 4.3.13\* | Teppi er í boði, sé þess óskað. |  |  | 2 |  | L | L |
| 4.3.14 | Þunnar léttar gardínur eða sambærilegt. |  |  | 3 |  |  |  |
| 4.3.15 | Myrkvunargluggatjöld. |  |  | 5 | L | L | L |
| **4.4 Aðbúnaður á herbergi** | |  |  |  |  |  |  |
| 4.4.1 | Fatahengi/fataskápur. |  |  | 1 | L | L | L |
| 4.4.2 | Fatahillur. |  |  | 1 | L | L | L |
| 4.4.3 | Fjögur samstæð herðatré eru fyrir hvern gest (a.m.k. 2 með buxnaslá), ekki vírherðatré. |  |  | 1 | L |  |  |
| 4.4.4 | Sex samstæð herðatré eru fyrir hvern gest (a.m.k. 3 með buxnaslá), ekki vírherðatré. |  |  | 3 |  | L | L |
| 4.4.5 | Eitt sæti er fyrir hvert rúmstæði. |  |  | 2 | L | L | L |
| 4.4.6 | Einn þægilegur stóll eða sófi. |  |  | 3 |  | L | L |
| 4.4.7 | Tvö þægileg sæti (hægindastóll/sófi) eru í tveggja manna herbergjum eða svítum. |  |  | 4 |  |  | L |
| 4.4.8 | Borð eða skrifborð með a.m.k. 0,5 m2 vinnuaðstöðu og viðeigandi lýsingu. |  |  | 5 | L | L | L |
| 4.4.9 | Fráleggsborð/hliðarborð er við þægileg(t) sæti. |  |  | 1 |  | L | L |
| 4.4.10 | Rafmagnsinnstunga er í herberginu (laus). |  |  | 1 | L | L | L |
| 4.4.11 | Rafmagnsinnstunga er hjá vinnuaðstöðu (laus og fyrir utan innstungu í viðmiði nr. 4.4.10). |  |  | 2 | L | L | L |
| 4.4.12 | Rafmagnsinnstunga er við rúm (laus). |  |  | 1 |  | L | L |
| 4.4.13 | Viðeigandi herbergjalýsing, loftljós og/eða lampar. |  |  | 1 | L | L | L |
| 4.4.14 | Náttborð/hilla er við hvert rúmstæði. |  |  | 3 | L | L | L |
| 4.4.15 | Lesljós er fyrir hvert rúmstæði. |  |  | 3 | L | L | L |
| 4.4.16 | Einn aðalrofi fyrir öll ljós er í herbergi. |  |  | 3 |  |  |  |
| 4.4.17 | Ljósrofi er við rúm fyrir herbergjalýsingu. |  |  | 2 |  |  |  |
| 4.4.18 | Ljósrofi er við rúm fyrir alla herbergjalýsingu þ.m.t. baðherbergi. |  |  | 4 |  |  |  |
| 4.4.19 | Næturlýsing. |  |  | 1 |  |  |  |
| 4.4.20 | Stór spegill (líkamsstærð). |  |  | 2 | L | L | L |
| 4.4.21 | Töskuhilla/töskugrind. |  |  | 2 | L | L | L |
| 4.4.22 | Ruslakarfa ásamt upplýsingum um flokkun fyrirtækisins. (N) |  |  | 1 | L | L | L |
| 4.4.23 | Opnanlegur gluggi er á útvegg eða góð loftræsting. |  |  | 1 | L | L | L |
| 4.4.24 | Herbergi er með loftkælingu/loftræstingu sem gestir geta sjálfir stjórnað. |  |  | 10 |  |  |  |
| 4.4.25 | Penni og minnisblöð. |  |  | 1 |  |  |  |
| 4.4.26 | Buxnapressa. |  |  | 3 |  |  |  |
| 4.4.27\* | Strauborð og straujárn er í boði, sé þess óskað, eða aðstaða til að strauja í sér herbergi. |  |  | 2 |  |  |  |
| 4.4.28 | Strauborð og straujárn er á herbergjum. |  |  | 4 |  |  |  |
| 4.4.29 | Sérstakur poki er fyrir þvott. |  |  | 1 |  | L | L |
| 4.4.30\* | Saumasett er í boði, sé þess óskað. |  |  | 1 |  | L | L |
| 4.4.31 | Skóhorn er á herbergjum. |  |  | 1 |  |  | L |
| 4.4.32\* | Skóburstunaráhöld eru í boði, sé þess óskað. |  |  | 1 | L |  |  |
| 4.4.33\* | Skóburstunarvél/skóburstunarþjónusta. |  | 3 |  | L | L |
| 4.4.34 | Te/kaffisett er á herbergjum ásamt fylgihlutum.[[1]](#footnote-2) |  |  | 3 |  |  |  |
| 4.4.35 | Kaffivél ásamt fylgihlutum. [[2]](#footnote-3) |  |  | 5 |  |  |  |
| 4.4.36 | Eitt glas er fyrir hvern gest (auk glasa inni á baðherbergjum). |  |  | 1 |  | L | L |
| **4.5 Sjónvarp, afþreying og samskiptatæki** | |  |  |  |  |  |  |
| 4.5.1 | Sjónvarp er í viðeigandi stærð miðað við stærð herbergis. |  |  | 4 | L | L | L |
| 4.5.2 | Tvö sjónvörp í viðeigandi stærð eru á svítum. |  |  | 2 |  |  |  |
| 4.5.3 | Erlendar sjónvarpsstöðvar. (N) |  |  | 5 |  | L | L |
| 4.5.4 | Sími er á herbergjum (innanhúslína nægjanleg). |  |  | 8 |  | L | L |
| 4.5.5 | Þráðlaus internetaðgangur er á herbergjum. |  |  | 5 | L | L | L |
| **4.6 Annað** | |  |  |  |  |  |  |
| 4.6.1 | Ítarlegar upplýsingar eru á herbergjum (upplýsingamappa/skjár/sjónvarp) um þjónustu sem í boði er (a.m.k. á íslensku og ensku). |  |  | 2 | L | L | L |
| 4.6.2 | Persónuleg kveðja/móttaka er fyrir hvern gest t.d. blóm eða gjöf inni á herbergjum fyrir utan „velkomin“ texta á sjónvarpsskjánum. Súkkulaðimoli einn og sér nægir ekki til stiga. |  |  | 6 |  |  | L |
| 4.6.3\* | Kvöldþjónusta er í boði (turndown service) t.d. rúmteppi tekið af, skipt um handklæði, ruslakörfur tæmdar. |  |  | 10 |  |  | L |
| *5. Ýmis þjónusta* | | **Upp-fyllt** |  | **Stig** | **3\*** | **4\*** | **5\*** |
| **5.1 Hreinlæti og þrif** | |  |  |  |  |  |  |
| 5.1.1 | Mjög gott hreinlæti: Það finnast engin óhreinindi; í hornum, ofan í skúffum, á bak við ofna, undir rúmum o.s.frv. Ekki heldur með „fingurprófi“ á myndarömmum, dyrakörmum eða lömpum. Lítil sem engin merki um upplitun eða kísilsöfnun á handlaug, klósetti, sturtu/baðaðstöðu. |  |  | 3 | L | L | L |
| 5.1.2 | Herbergi eru þrifin daglega (gestum býðst að afþakka), felur m.a. í sér að fara yfir gólf, tæma ruslafötur, skipta um glös, búa um rúm og skipta um handklæði eftir óskum. |  |  | 1 | L | L | L |
| 5.1.3 | Öll sameiginleg rými eru yfirfarin/þrifin daglega, t.d. gangar, veitingaaðstaða, setustofa, mótttökurými og sameiginleg salerni. |  |  | 1 | L | L | L |
| 5.1.4 | Skipt er um handklæði daglega, sé þess óskað. Í þágu umhverfisins eru gestir hvattir til að nota handklæði oftar en einu sinni. |  |  | 1 | L | L | L |
| 5.1.5 | Skipt er um rúmfatnað a.m.k. 1x í viku, við lengri dvöl. |  |  | 1 | L |  |  |
| 5.1.6 | Skipt er um rúmfatnað a.m.k. 2x í viku, við lengri dvöl. |  |  | 2 |  | L | L |
| **5.2 Drykkir og herbergisþjónusta** | |  |  |  |  |  |  |
| 5.2.1\* | Drykkir eru til sölu. |  |  | 1 | L | L | L |
| 5.2.2 | Drykkir eru inni á herbergjum. |  |  | 2 |  |  |  |
| 5.2.3\* | Klakavél eða annar möguleiki að fá klaka afgreiddan á herbergi. |  |  | 1 |  |  |  |
| 5.2.4\* | 14 tíma herbergjaþjónusta með drykki (eða minibar). |  |  | 10 |  | L |  |
| 5.2.5\* | 24 tíma herbergjaþjónusta með drykki. |  |  | 15 |  |  | L |
| 5.2.6 | Minibar. |  |  | 6 |  |  | L |
| 5.2.7\* | Samlokur og nasl er til sölu, (sjálfsali eða opinn kælir). Hægt er að skrifa á herbergi. |  |  | 1 |  |  |  |
| 5.2.8 | Kæliskápur er á herbergjum (tómur). |  |  | 2 |  |  |  |
| 5.2.9\* | 14 tíma herbergjaþjónusta (matseðill). |  |  | 10 |  | L |  |
| 5.2.10\* | 24 tíma herbergjaþjónusta (matseðill). |  |  | 15 |  |  | L |
| **5.3 Þvotta- og hreinsunarþjónusta** | |  |  |  |  |  |  |
| 5.3.1\* | Hreinsunarþjónusta (dry cleaning) er innan 24 tíma, ef skilað er inn fyrir kl. 9:00. |  |  | 1 |  |  |  |
| 5.3.2\* | Hreinsunarþjónusta (dry cleaning) er innan 9 tíma, ef skilað er inn fyrir kl. 9:00. |  |  | 3 |  |  |  |
| 5.3.3\* | 60 mín. strau- og pressunarþjónusta. |  |  | 2 |  |  | L |
| 5.3.4\* | Þvotta – og strauþjónusta, skilað eftir samkomulagi. |  |  | 1 | L |  |  |
| 5.3.5\* | Þvotta – og strauþjónusta, er samdægurs ef skilað er inn fyrir kl. 9:00 (helgar undanskildar). |  |  | 3 |  | L |  |
| 5.3.6\* | Þvotta- og strauþjónusta, er innan 9 tíma ef skilað er inn fyrir kl. 9:00. |  |  | 4 |  |  | L |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *6. Veitingar og veitingaaðstaða* | | **Upp-fyllt** | |  | **Stig** | **3\*** | **4\*** | **5\*** |
| **6.1 Ásýnd** | |  | |  |  |  |  |  |
| 6.1.1 | Innréttingar, húsgögn og búnaður er í mjög góðu ásigkomulagi, lítil ummerki um notkun og slit. |  | |  | 3 |  | L | L |
| **6.2 Veislusalir** | |  | |  |  |  |  |  |
| 6.2.1 | Veislusalur, sæti er fyrir a.m.k. 50 manns (fyrir utan veitingastað). |  | |  | 2 |  |  |  |
| 6.2.2 | Veislusalur, sæti er fyrir a.m.k. 100 manns (fyrir utan veitingastað). |  | |  | 4 |  |  |  |
| 6.2.3 | Veislusalur, sæti er fyrir a.m.k. 250 manns (fyrir utan veitingastað). |  | |  | 8 |  |  |  |
| **6.3 Morgunverður** | |  | |  |  |  |  |  |
| 6.3.1 | Morgunverðarhlaðborð eða samsvarandi morgunverðarmatseðill. Fjölbreytt úrval matvæla í boði og snyrtilega framsett, t.d. kaffi/te, ávaxtasafi, vatn, mjólk, ávextir, morgunkorn, ostur og annað álegg a.m.k. 3 teg., brauð/rúnstykki a.m.k. 3 teg., hrökkbrauð, sultur/marmelaði og egg/eggjahræra (matvæli geymd við kjörhitastig/kæld eftir því sem við á). |  | |  | 3 | L |  |  |
| 6.3.2 | Morgunverðarhlaðborð eða samsvarandi morgunverðarmatseðill. Fjölbreytt úrval matvæla í boði og snyrtilega framsett, t.d. kaffi/te, ávaxtasafi, vatn, mjólk, ávextir, morgunkorn a.m.k. 3 teg., ostur og annað álegg a.m.k. 3 teg., brauð/rúnstykki a.m.k. 3 teg., hrökkbrauð og kex a.m.k. 3 teg., sultur/marmelaði og sætur biti að viðbættum heitum réttum eggjum/eggjahræru, baconi/pylsum, bökuðum baunum o.s.frv. (matvæli geymd við kjörhitastig/kæld eða heit eftir því sem við á ). |  | |  | 5 |  | L |  |
| 6.3.3 | Morgunverðarhlaðborð með þjónustu eða samsvarandi morgunverðarmatseðill. Fjölbreytt úrval matvæla í boði og snyrtilega framsett, t.d. kaffi/te, ávaxtasafi, vatn, mjólk, ávextir, morgunkorn a.m.k. 3 teg., ostur og annað álegg a.m.k. 3 teg., brauð/rúnstykki a.m.k. 3 teg., hrökkbrauð og kex a.m.k. 3 teg., sultur/marmelaði og sætur biti að viðbættum heitum réttum eggjum/eggjahræru, baconi/pylsum, bökuðum baunum o.s.frv. (matvæli geymd við kjörhitastig/kæld eða heit eftir því sem við á).  Þjónusta: Tekið á móti gestum, þjónað til borðs með heita og sérlagaða drykki, fylgst með borðum og hreinsað reglulega á meðan á máltíð stendur. |  | |  | 8 |  |  | L |
| 6.3.4 | Matvæli/hráefni er úr nærumhverfinu, í það minnsta 3 tegundir, og þau merkt sem slík. |  | |  | 5 |  |  |  |
| 6.3.5\* | Möguleiki er að fá morgunverðinn upp á herbergi. |  | |  | 5 |  |  | L |
| **6.4 Veitingastaður** | |  | |  |  |  |  |  |
| 6.4.1\* | Veitingasalur/veitingastaður er opinn a.m.k 5 kvöld vikunnar. Þriggja rétta matseðill, eða „a la carte“ eða hlaðborð. Eða veitingastaður í um eða innan við 200 m. fjarlægð frá hóteli (gildir til stiga ef á staðnum)[[3]](#footnote-4). |  | |  | 5 | L |  |  |
| 6.4.2\* | Veitingastaður er opinn a.m.k 6 kvöld vikunnar. Þriggja rétta matseðill eða „a la carte“ eða hlaðborð á kvöldin. Eða veitingastaður af sömu gæðum í um eða innan við 200 m. fjarlægð frá hóteli (gildir til stiga ef á staðnum). |  | |  | 8 |  | L |  |
| 6.4.3\* | Veitingastaður er opinn alla daga vikunnar, fyrir hádegis- og kvöldverð. Þriggja rétta matseðill eða „a la carte“ eða hlaðborð bæði í hádegi og á kvöldin. |  | |  | 10 |  |  | L |
| 6.4.4 | Töluvert úrval hráefnis er úr nærumhverfinu heimahéraði, þarf að vera vel kynnt fyrir gestum og uppruni þekktur. |  | |  | 5 |  |  |  |
| 6.4.5 | Mögulegt er að fá sérfæði. |  | |  | 2 |  |  |  |
| 6.4.6 | Barnastóll er í boði, sé þess óskað. |  | |  | 1 |  |  |  |
| *7. Afþreying* | | | **Upp-fyllt** |  | **Stig** | **3\*** | **4\*** | **5\*** |
| **7.1 Slökunar- og snyrtiaðstaða**[[4]](#footnote-5) | | |  |  |  |  |  |  |
| 7.1.1\* | Heitur pottur með öruggu aðgengi. Upplýsingar og leiðbeiningar til gesta sýnilegar. | |  |  | 5 |  |  |  |
| 7.1.2\* | Gufubað/sauna (fyrir a.m.k. 6 manns). | |  |  | 5 |  |  |  |
| 7.1.3\* | Snyrtistofa, hvert herbergi/rými þarf að vera a.m.k. 10m2. Boðið er upp á a.m.k. fjórar mismunandi snyrtimeðferðir (t.d. andlits-, hand- og fótsnyrting). | |  |  | 5 |  |  |  |
| 7.1.4\* | Boðið er upp á nuddmeðferðir, t.d. heilnudd, sogæðanudd, svæðanudd, slökunarnudd. | |  |  | 5 |  |  |  |
| 7.1.5\* | Heilsuböð (t.d. víxlbað, leirbað, saltbað o.fl.). | |  |  | 5 |  |  |  |
| 7.1.6\* | Aðskilið slökunarherbergi/rými (lágmark 20m2). | |  |  | 3 |  |  |  |
| **7.2 Afþreying** | | |  |  |  |  |  |  |
| 7.2.1\* | Líkamsræktarherbergi (lágmark 20m2) a.m.k. fjögur mismunandi æfingatæki. | |  |  | 4 |  |  |  |
| 7.2.2\* | Hægt er að leigja ýmis konar útivistarbúnað (t.d. skíði, hjól, bát). | |  |  | 2 |  |  |  |
| 7.2.3\* | Leikaðstaða er fyrir börn t.d. innileikhorn eða leiktæki utandyra. | |  |  | 4 |  |  |  |
| *8. Funda- og ráðstefnuaðstaða[[5]](#footnote-6)* | | | **Upp-fyllt** |  | **Stig** | **3\*** | **4\*** | **5\*** |
| **8.1 Ráðstefnusalir / herbergi [[6]](#footnote-7)** | | |  |  |  |  |  |  |
| 8.1.1 | Ráðstefnusalur (salir)/fundaherbergi a.m.k. 36 m2 – 100 m2 að stærð, lofthæð a.m.k. 2,50m. | |  |  | 10 |  |  |  |
| 8.1.2 | Ráðstefnusalur (salir)/fundaherbergi stærri en 100m2, lofthæð a.m.k. 2,75m. | |  |  | 15 |  |  |  |
| 8.1.3 | Ráðstefnusalur (salir)/fundaherbergi stærri en 250m2, lofthæð a.m.k. 3,00m. | |  |  | 20 |  |  |  |
| 8.1.4 | Herbergi er til hópavinnu, a.m.k. 15 fermetrar. | |  |  | 2 |  |  |  |
| 8.1.5 | Nægjanlegur fjöldi innstungna og í samræmi við fjölda sæta. | |  |  | 2 |  |  |  |
| 8.1.6 | Dagsbirta í sölum/herbergjum, myrkvunargluggatjöld í hverjum sal/herbergi. | |  |  | 3 |  |  |  |
| 8.1.7 | Sér loftræsting/opnanlegir gluggar í hverju ráðstefnurými. | |  |  | 3 |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *9. Menntun og þjálfun starfsfólks* | | **Upp-fyllt** |  | **Stig** | **3\*** | **4\*** | **5\*** |
| 9.1. | Starfsfólk í móttöku fær kennslu og/eða þjálfun í móttöku gesta. Til er skrifleg lýsing á því hvernig þetta er framkvæmt og hvaða efnisþætti farið er yfir. |  |  | 5 | L | L | L |
| 9.2 | Starfsfólk á herbergjum fær kennslu og/eða þjálfun í þrifum og frágangi. Til er skrifleg lýsing á því hvernig þetta er framkvæmt og hvaða efnisþætti farið er yfir. |  |  | 5 | L | L | L |
| 9.3 | Starfsfólk í eldhúsi fær kennslu og/eða þjálfun í meðhöndlun matvæla og mikilvægi hreinlætis.Til er skrifleg lýsing á því hvernig þetta er framkvæmt og hvaða efnisþætti farið er yfir. |  |  | 5 | L | L | L |
| 9.4 | Starfsfólk í sal fær kennslu og/eða þjálfun í móttöku gesta, framreiðslu og mikilvægi hreinlætis.Til er skrifleg lýsing á því hvernig þetta er framkvæmt og hvaða efnisþætti farið er yfir. |  |  | 5 | L | L | L |
| 9.5 | Starfsfólk í móttöku fær fræðslu um nærumhverfið, t.d. sögu, menningu, afþreyingu og viðburði, svo það geti veitt áreiðanlegar upplýsingar. Til er skrifleg lýsing á því hvernig þetta er framkvæmt og hvað farið er yfir. (N) |  |  | 5 |  |  |  |
| 9.6 | Starfsfólk sem ekki er íslenskumælandi er hvatt og stutt til að læra íslensku. Kemur fram í nýliðaþjálfun. (N) |  |  | 5 |  |  |  |
| *10. Aðgengi fyrir fatlaða* | |  |  |  |  |  |  |
| 10.1 | Fyrirtækið tekur þátt í verkefninu Góðu aðgengi á vegum Ferðamálastofu og hefur staðfest að lágmarksviðmið vegna aðgengis fyrir fatlaða/hreyfihamlaða séu uppfyllt. (N) |  |  | 10 |  |  |  |
| 10.2 | Fyrirtækið tekur þátt í verkefninu Góðu aðgengi á vegum Ferðamálastofu og hefur staðfest að lágmarksviðmið vegna aðgengis fyrir sjónskerta og blinda séu uppfyllt. (N) |  |  | 5 |  |  |  |
| 10.3 | Fyrirtækið tekur þátt í verkefninu Góðu aðgengi á vegum Ferðamálastofu og hefur staðfest að lágmarksviðmið vegna aðgengis fyrir heyrnarskerta og heyrnarlausa séu uppfyllt. (N) |  |  | 5 |  |  |  |

# *11. Útskýringar*

***1 Ef dökkur litur er vinstramegin við gefin stig, er eingöngu hægt að fá stig fyrir eitt af viðkomandi viðmiðum. Sjá dæmi hér að neðan. Hér er eingöngu hægt að fá stig fyrir eina rúmastærð (102, 103 og 104).***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Svefnaðstaða** | **V=Já** |  | **Stig** | **3\*** | **4\*** | **5\*** |
| 102 | Eins manns rúm, lágmarksstærð 0,90m x 2,00m og tveggja manna rúm 1,60m x 2,00m. |  |  | 5 | L |  |  |
| 103 | Eins manns rúm, lágmarksstærð 0,90m x 2,00m og tveggja manna rúm 1,80m x 2,00m. |  |  | 10 |  | L | L |
| 104 | Eins manns rúm, lágmarksstærð 1,00m x 2,00m og tveggja manna rúm 2,00m x 2,00m. |  |  | 20 |  |  |  |

# *12. Stigafjöldi fyrir hvern stjörnuflokk*

***Lágmarks stigafjöldi fyrir hvern stjörnuflokk er eftirfarandi en einnig þarf að uppfylla lágmarksviðmið  sem fylgja hverjum stjörnuflokki fyrir sig:***

* Þriggja stjörnu hótel = 190 stig
* Þriggja stjörnu superior = 280 stig
* Fjögurra stjörnu hótel = 280 stig
* Fjögurra stjörnu superior = 425 stig
* Fimm stjörnu hótel = 425 stig
* Fimm stjörnu superior = 490 stig

1. Bollar (postulín/keramik), hrærur/skeiðar, te, skyndikaffi, sykur, mjólk/mjólkurduft. [↑](#footnote-ref-2)
2. Bollar (postulín/keramik), hrærur/skeiðar, kaffihylki (nokkrar tegundir), sykur, mjólk/mjólkurduft. [↑](#footnote-ref-3)
3. Á „a la carte“ veitingastað er a.m.k. boðið upp á þrjá forrétti, þrjá aðalrétti og þrjá eftirrétti. [↑](#footnote-ref-4)
4. Aðgengilegt án þess að fara í gegnum veitinga- eða ráðstefnuaðstöðu [↑](#footnote-ref-5)
5. Til þess að fá stig í þessum kafla þarf að uppfylla a.m.k. eitt af viðmiðum 8.1.1 - 8.1.3 [↑](#footnote-ref-6)
6. Ath. ráðstefnusalur (8.1.1 - 8.1.3) þarf að uppfylla eftirfarandi: Lýsing 200 lux, fatahengi, sími, nettenging, skjávarpi (eða skjár í samræmi við stærð herbergis), flettitafla, 8 innstungur, framlengingasnúrur. [↑](#footnote-ref-7)