

Міністерство культури і туризму України
Державна служба туризму і курортів
Державне підприємство «Український інформаційно-сервісний
центр туризму»

ВИМОГИ
ВІДПОВІДНО МІЖНАРОДНИХ
СТАНДАРТІВ:
«Засоби розміщення. Хостели»

Київ
2010

Розділи	Мінімальні стандарти
<p>1. Загальні вимоги</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Хостели зазвичай розраховані на окремих клієнтів, родини та групи, більшість з яких зупиняються на короткий термін. Хостели часто мають абсолютно формалізовану структуру, яка може включати або не включати обмежений доступ, обслуговування їжею тощо. • Повинні бути забезпечені усі засоби для самообслуговування під час харчування. Альтернативний недорогий заклад харчування повинен бути доступний в межах невеликої відстані пішки. • Місця для сидіння і харчування повинні бути забезпечені відповідними меблями. Вільне планування або суміщення харчової/ кухонної зон і місць для сидіння прийнятні для всіх категорії до 4 Зірок. Для 5-Зіркового стандарту зона сидіння/ відпочинку повинна бути окремо від кухні (або навіть в окремому приміщенні) зі зручними місцями для сидіння. • Покриття підлоги повинне бути безпечним і у справному стані. • Повинні бути забезпечені місця для того, щоб вішати й сушити мокрий верхній одяг. • Гості повинні мати доступ до зручно розташованих розеток для безпечного використання

електроприладів (наприклад, фенів, зарядних пристроїв для мобільних телефонів тощо).

- Усі зони загального користування, спальні кімнати, ванни і кухні, мають бути освітлені належним чином для безпеки і комфорту гостей. Усі освітлювальні прилади повинні мати плафони, за винятком тих випадків, коли голі лампочки є декоративним задумом.
- Усі контакти для виклику вдень і вночі, у випадку негайної необхідності повинні бути на видному місці для гостей (наприклад, персонал, лікар, стоматолог тощо).
- Номери служб невідкладної допомоги повинні також бути вказані.
- Повинен бути наданий набір для першої медичної допомоги.
- Для безпеки гостей та їхнього майна головний вхід повинен замикатися як мінімум на ключ, або мати інші захисні пристрої.
- Усі вікна нижнього поверху повинні мати ефективні пристрої зачинення для запобігання відчинення їх зовні.
- Якщо приймаються групові замовлення, потрібно надати стільки посуду, столових приборів і місць для сидіння, щоб якнайчисельніша група могла сидіти і їсти разом.
- Усі зони повинні прибиратися і перевірятися для забезпечення найвищих стандартів чистоти.
- У місцях харчування вся їжа повинна бути добре

	проварена і приготована належним чином.
--	---

1.1. Спальні	<ul style="list-style-type: none">• Мінімальний простір для одного ліжка (або двоповерхового ліжка) – 4 квадратних метри, які розподіляються так: 2 метри x 2 метри. Цей простір враховується так: загальний розмір кімнати, поділений на кількість ліжок у ній.• Дані на ліжко будуть підраховані таким чином: Койка = 1 Односпальне ліжко = 1 Двоспальне ліжко = 2• Решта меблів (наприклад, тумбочки, приліжкові столики тощо) не враховуються у цьому обчисленні.• Мінімальна висота стелі - 2 метри. Похилі або опущені стелі допустимі за умови, якщо вони не обмежують вільного пересування у всіх частинах кімнати.• Усі спальні повинні мати зовнішнє вікно, яке відчиняється для доступу природного світла й вентиляції. Усі вікна повинні мати непрозорі штори або жалюзі для забезпечення приватності і обмеження доступу світла.• Спальні повинні бути освітлені належним чином задля безпеки і комфорту гостей.• Приміщення повинні бути придатні для роздільного статевого проживання. Якщо такої можливості немає, гості повинні бути поінформовані про це під
--------------	--

час замовлення.

- Ліжка /місця для сну повинні бути як мінімум 1.9 метрів х 0.76 метрів (включно з подіумами).
- *Повнорозмірні* (1.9 метрів х 0,9 метрів) - односпальні ліжка і (1.9 метрів х 1,3 метри) - двоспальні ліжка необхідні для 5-зіркового стандарту.
- Спальні повинні бути забезпечені ліжками або койками з матрацами у справному стані. Ліжка повинні мати надійні каркаси. Подіуми з матрацами прийнятні тільки для 3-зіркової категорії.
- Подіуми з пінопластовими матами для сну можуть бути прийнятні тільки для 1-зіркової категорії.
- Вертикальна відстань між верхніми і нижчими ярусами двоповерхового ліжка не повинна бути менша, ніж 0.75 метра.
- Кожна спальня повинна мати адекватний простір для розміщення багажу. Як мінімум це може бути вільний простір на підлозі або під ліжком/койкою.
- Кожна спальня повинна мати урну з вогнетривкого матеріалу для паперового сміття.
- Спальні повинні мати гачки для одягу (мінімум один на гостя).
- Гості повинні бути забезпечені ковдрами або пуховими ковдрами і чистою постільною білизною, з розрахунку: одна подушка на персону або на ліжко.
- *Краща практика – повна заміна постільної білизни і наволочки перед кожним новим гостем.*

	<ul style="list-style-type: none"> • Постільна білизна може бути безкоштовною або даватися напрокат.
<p>1.2. Кухня</p>	<ul style="list-style-type: none"> • На кухні повинна бути відведена зона для некурців із відповідним вказівником. • Повинні бути встановлені димова пожежна сигналізація та пожежний тепловий оповіщувач. • На кухні мають бути встановлені вогнегасник і пожежна ковдра. • На кухні має бути належний набір посуду та кухонного інвентарю (каструлі, сковорідки, ножі для нарізання продуктів тощо), якими можуть бути забезпечені щонайменше 20% від максимальної кількості гостей, які можуть готувати їжу на кухні одночасно. • Потрібно забезпечити мінімум 4 кухонні конфорки. У закладах, де загальна кількість спальних місць перевищує 32, потрібно встановити по 1 конфорці на кожні 8 додаткових спальних місць аж до перших ста гостей. 32 ліжка 4 конфорки 40 ліжок: 5 конфорок 48 ліжок: 6 конфорок 56 ліжок: 7 конфорок тощо. • Повинні бути в наявності духові шафи, мікрохвильова піч чи гриль. Кожна з них повинна бути розрахована по 1 на кожні 50 гостей аж до перших 100 гостей. • У випадку наявності додаткових електроприладів,

	<p>повинні бути забезпечені відповідні електричні розетки.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Посуд і ножі повинні бути у достатній кількості, щоб забезпечити принаймні 25% з перших 100 гостей, які могли б їсти одночасно. • Повинно бути забезпечене відповідне місце для зберігання продуктів охолодженими. • Повинні бути забезпечені пристрої для кип'ячення води: чайник або газова колонка. • Повинні бути забезпечені місця для зберігання сухих продуктів, наприклад, відкриті полиці чи шафки, достатні для загальної кількості гостей. • Зона кухні повинна мати хорошу вентиляцію. • Повинна бути у наявності урна для відходів. • Повинні бути забезпечені місця для миття посуду із гарячою та холодною проточною водою і засобами для миття посуду. • Повинна бути забезпечена гігієнічна робоча поверхня. 			
<p>1.3. Ванна , туалети і душо ва</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Душові, ванни і туалети у співвідношенні до спальних місць повинні досягати мінімальних рівнів або перевищувати: <table border="1" data-bbox="606 1720 1460 2038"> <tr> <td data-bbox="606 1720 909 2038"></td> <td data-bbox="909 1720 1204 2038">Співвідношення</td> <td data-bbox="1204 1720 1460 2038">Наприклад: кількість душових для 300-місного хостела</td> </tr> </table>		Співвідношення	Наприклад: кількість душових для 300-місного хостела
	Співвідношення	Наприклад: кількість душових для 300-місного хостела		

1 Зірка	1:15	20
2 Зірки	1:15	20
3 Зірки	1:10	30
4 Зірки	1:8	38
5 Зірок	1:6	50

Ці співвідношення стосуються перших 400 спальних місць. Зовнішні засоби прийнятні тільки для категорії 1 Зірка.

Суміжні засоби не входять до обчислення цих співвідношень.

Спальні місця у всіх зонах, включаючи намети, наприклад, входять до цього обчислення, якщо тільки вони не обслуговуються окремо зовнішніми засобами.

- Повинне здійснюватися розподілення за статями у душових і туалетах, і де можливо – навіть між окремими особами однієї статі.
- Усі зони для перевдягання/миття повинні мати штори на вікнах для конфіденційності.
- Усі ванни, душові кімнати й туалети повинні добре провітрюватися.
- Апарати для сушіння рук і мило повинні бути забезпечені у всіх туалетах, які використовуються нерезидентами.
- Усі туалети повинні бути забезпечені тримачами

	<p>для рулонів, туалетним папером і урнами для сміття (де це необхідно).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ванні/душові повинні мати гачки для одягу всередині кожної кабіни. • Повинні бути забезпечені полиці, розетки для електричних бритв і дзеркала.
--	---

2. Будівля	
1 Зірка	Зовнішній вигляд будівлі може потребувати ремонту, наприклад, деінде є ерозія, іржаві труби або обсипання фарби, але загалом усе у справному стані.
2 Зірки	Досить хороші умови, ознаки зношування є тільки в деяких місцях, але істотних структурних дефектів немає. Дерев'яні деталі у допустимому стані, хоча в деяких місцях може бути вицвітання або обсипання фарби. Можуть бути невеликі дефекти, ушкодження чи розлами у кам'яній кладці. Припустиме проростання моху або лишая. Будівля потребує оновлення. Є видимі ознаки зношування.
3 Зірки	Зовнішній вигляд будівлі загалом у хорошому стані, головні аспекти будівлі доглянуті. Фарба переважно свіжа, але можливе деяке вицвітання або обсипання. Двері й вікна у хорошому стані, хоча не обов'язково нові. Будівля вцілому у справному стані. Знаки у хорошому стані.

4 Зірки	<p>Загальний вигляд не ідеальний, але справляє дуже хороше перше враження без знехтуваних аспектів.</p> <p>Відмінний стан кам'яної кладки і фарби, проте подекуди присутня деяка природна ерозія. Можуть бути додані деякі зовнішні особливості, наприклад, ящики для квітів на підвіконні. Усі службові та інші прибудови повинні бути у подібному стані.</p>
5 Зірок	<p>Будівля у чудовому стані. Фарбування високої якості без пошкодження або зношування; двері, меблі і знаки високої якості. Усі будівлі на території - такого ж високого стандарту.</p>

3. Прилегла територія

3. Прилегла територія	
1 Зірка	<p>Безпечні доріжки, вказівники в належному вигляді, прийнятне перше враження. Територія акуратна. Зони для паркування мають прийнятну якість і умови.</p>
2 Зірки	<p>Сади привабливі, охайні і вільні від сміття. Доріжки добре впорядковані, без пошкоджень. Досить легкий доступ до стоянки, вона безпечна і добре облаштована.</p>
3 Зірки	<p>Усі зони свідчать про достатню увагу, тобто немає сміття, трава підстрижена і допускається тільки незначне зростання бур'яну на доріжках / під'їзних дорогах. Знаки в хорошому стані. Стоянки - безпечні і в придатному стані.</p>
	<p>Охайні доріжки й огорожі. Усі дерева і кущі доглянуті.</p>

4 Зірки	Місця з урнами для сміття приховані і не кидаються у вічі. Легкий доступ до парковки з гарним покриттям і якісною розміткою.
5 Зірок	Продуманий художній ландшафт, насадження і проектні риси, наскільки це дозволяє територія і навколишнє середовище. Може включати зони для барбекю/ патіо і садові лавки. Може включати зовнішнє освітлення. Знаки нові й відмінної якості. Очевидна ретельна турбота і увага до всіх деталей. Автомобільна стоянка має відмінне покриття із розміткою високої якості. Загальне враження – чудове.

4. Навколишнє середовище.

1 Зірка	У не дуже сприятливій міській зоні, у деякому віддаленні від міського транспорту але не у сільській місцевості. Можуть бути відсутні деякі переваги навколишнього середовища.
2 Зірки	Досить зручне розташування, але з деяким обмеженням міського транспорту. У міській зоні, але віддаленій від центру міста. Якщо у сільській місцевості – можливо, біля головної дороги або з обмеженою панорамою.
3 Зірки	У міському центрі, з деякими обмеженнями для автостоянки і насиченим дорожнім рухом, але близько до всіх цікавих місць. У приміській зоні, де насичений дорожній рух і шум.
4 Зірки	Дуже хороше оточення, яке може включати сільські споруди

	<p>близько до дороги, але з гарною відкритою панорамою. Міські споруди повинні бути поряд із головними цікавими місцями й транспортом. Для обмеження доступу зовнішнього шуму можуть бути вжиті заходи: наприклад, подвійне скло у вікнах.</p>
5 Зірок	<p>У міській зоні - у центрі міста зі всіма перевагами, цікавими місцями й транспортом у безпосередній близькості.</p> <p>У сільській місцевості - з відкритими панорамами і гарною природою, з ідеальним розташуванням для розваг на свіжому повітрі.</p>

5. Гостинність і сервіс.	
1 Зірка	<p>Гостинність загалом на мінімальному прийнятному рівні. Привітність може бути збільшена, контакт із персоналом і власниками мінімальний.</p>
2 Зірки	<p>Гостинність досить хорошого стандарту з доволі теплим привітанням. Ймовірно, є деякий позитивний контакт із персоналом.</p>
3 Зірки	<p>Хороший стандарт гостинності з очевидною теплотою вітання. Персонал охоче надає поради, допомогу й інформацію гостям на їхній запит.</p>
4 Зірки	<p>Дуже хороший стандарт гостинності. Персонал демонструє турботу про клієнта. Персонал постійно вільний і готовий надати пораду й допомогу гостям у доречний час.</p>
5 Зірок	<p>Чудова гостинність з особистою привітністю. Дії персоналу</p>

	забезпечують комфорт і радість гостей. Може надаватися допомога у складанні планів і організації дозвілля гостям. Персонал повинен завжди бути на місці, але не надокучати і не заважати приватності гостей наскільки це можливо.
--	---

6. Обслуговування.	
1 Зірка	<p>Служба загалом стандартного зразка. Можуть бути складності у контакті з персоналом щодо бронювання.</p> <p>Можливі: вибіркова обробка замовлень і відсутність чіткого підтвердження.</p> <p>Ефективне бронювання і процедури прийому, контакт із персоналом мінімальний.</p>
2 Зірки	<p>Сервіс досить хорошого стандарту. Обмежені години прийому, можуть завдавати складнощів для бронювання.</p> <p>Там, де використовуються телефонні автовідповідачі, на їхні повідомлення потрібно відповідати негайно.</p> <p>Усі замовлення приймаються таким чином, щоб гість був упевнений, що його бронювання надійне і чітко зафіксоване.</p>
3 Зірки	<p>Хороший стандарт обслуговування. Процедури замовлення і бронювання чітко налагоджені.</p> <p>З персоналом або менеджерам можна легко зв'язатися, щоб здійснити замовлення. Припустиме деяке використання телефонних автовідповідачів.</p> <p>Персонал повинен охоче пропонувати додаткову корисну інформацію (напрями, громадський транспорт тощо) на запит гостей. Гості повинні бути впевнені у системі бронювання.</p>

4 Зірки	Дуже хороший стандарт обслуговування. Чіткі й прості процедури бронювання, які здійснюються через різні канали (телефон, електронна пошта, інтернет, безпосереднє замовлення тощо). На усі запити через будь-який канал відповідають швидко і ефективно.
5 Зірок	Виняткові стандарти сервісу. Зразкові процедури бронювання через рідоманітні канали, які гарантують гостям доступність потрібної інформації у люб'язній і зрозумілій манері.

7. Інформація

1 Зірка	Мінімальна туристична інформація у тонких брошурах тощо. Обмежена кількість індивідуальних рис.
2 Зірки	Надаються брошури із поточною інформацією, які є доступними і помітними. Обмежене розмаїття інформації; надається тільки така інформація, яка представляє лише місцеві послуги або переваги. Дуже мало індивідуальних рис.
3 Зірки	Хороший рівень, який включає поточну інформацію та інформацію про місцевий або регіональний міський транспорт. Також може бути надана інформація про мережу хостелів в інших областях з двосторонньою угодою. Очевидні зусилля для забезпечення гостинності й індивідуальної атмосфери.
4 Зірки	Власниками або персоналом надається спеціальна інформація та рекомендації про піші або гірські маршрути, поточні умови, а також є книга рекомендацій для гостей, де надається інформація про місцеві паби, бари, ресторани й цікаві місця.

	Очевидна наявність індивідуальних рис: квіти, рослини, колекції, предмети.
5 Зірок	Зразковий рівень, за якого у брошурах на додаток до звичайної інформації, надаються рекомендації щодо способів дозвілля і місцева інформація. Тут зазвичай містяться некомерційні поради й інформація для інтересу гостей. Додаткові гостьові засоби, як, наприклад, телебачення, відео, книги, журнали тощо також повинні бути забезпечені.

8. Санітарні норми	
8.1. Зони загального користування.	
1 Зірка	Стандарти на цьому рівні є, фактично, прийнятим мінімумом, і вимагають істотного й систематичного вдосконалення для подальшого підтвердження оцінки.
2 Зірки	Цей стандарт представляє досить хороший рівень чистоти, ймовірно з деякими зонами, які потенційно будуть вдосконалені, але немає гарантій.
3 Зірки	Хороші стандарти чистоти, регулярна увага до всіх аспектів і підтримання цих стандартів. Систематичний догляд для підтримання стандартів, які встановлені і контролюються всюди.
4 Зірки	Дуже хороший стандарт з очевидною увагою до деталей у

	більшості зон, але не повне досягнення чудового стандарту в кожному відношенні.
5 Зірок	Повний бездоганний догляд із професійним підходом і ретельною увагою до всіх аспектів. Окрема увага до деталей, особливо м'яких меблів, покриття підлоги у часто використовуваних зонах таких як коридори і сходи. Блиск поверхонь, ніяких плям або позначок, ніяких перегорілих лампочок або зламаних предметів. Ретельна і постійна увага навіть до дрібниць, що призводить до стандарту фактично без дефектів.

8.2. Спальні	
1 Зірка	Прийнятний стандарт чистоти, але, можуть відчуватися недоліки уваги у деяких зонах, наприклад, за меблями, перегородками, плафонами тощо. Стандарти на цьому рівні є, фактично, прийнятим мінімумом, і вимагають істотного й систематичного вдосконалення для подальшого підтвердження оцінки.
2 Зірки	Цей стандарт представляє досить хороший рівень чистоти, ймовірно з деякими зонами, які потенційно будуть вдосконалені, але немає очевидного догляду.
3 Зірки	Хороші стандарти чистоти, регулярна увага до всіх аспектів і підтримання цих стандартів. Систематичний догляд і підтримання стандартів, які встановлені і контролюються всюди.

4 Зірки	Дуже хороший стандарт з очевидною увагою до деталей у більшості зон, але не повне досягнення чудового стандарту в кожному відношенні.
5 Зірок	Повний бездоганний догляд і з професійним підходом і ретельною увагою до всіх аспектів. Окрема увага до деталей, особливо м'яких меблів, покриття підлоги у часто використовуваних зонах таких як коридори і сходи. Блиск поверхонь, ніяких плям або позначок, ніяких перегорілих лампочок або зламаних предметів. Ретельна і постійна увага навіть до дрібниць, що призводить до стандарту фактично без дефектів.

8.3. Ванни	
1 Зірка	Прийнятний стандарт чистоти, але можуть відчуватися недоліки уваги у деяких зонах, наприклад, за дверима, унітазами, дозаторами тощо. Стандарти на цьому рівні є, фактично, прийнятим мінімумом, і вимагають істотного й систематичного вдосконалення для подальшого підтвердження оцінки.
2 Зірки	Цей стандарт представляє досить хороший рівень чистоти, ймовірно з деякими зонами, які потенційно будуть вдосконалені, але немає очевидного догляду.
3 Зірки	Хороші стандарти чистоти, регулярна увага до всіх аспектів і підтримання цих стандартів. Систематичний догляд зі свідченням стандартів, які встановлені і контролюються всюди.

4 Зірки	Дуже хороший стандарт з очевидною увагою до деталей у більшості зон, але не повне досягнення чудового стандарту в кожному відношенні. Припустимі незначні упущення, як, наприклад, нечищені витяжні люки або знебарвлене покриття в деяких місцях, що відрізнятиме стандарт «дуже добре» від «чудового».
5 Зірок	Повний бездоганний догляд з професійним підходом і ретельною увагою до всіх аспектів. Блиск поверхонь, ніяких плям або позначок, ніяких перегорілих лампочок або зламаних предметів. Ретельна і постійна увага навіть до дрібниць, що призводить до стандарту фактично без дефектів.

8.4. Кухня для самообслуговування

1 Зірка	Прийнятний стандарт чистоти, але можуть відчуватися недоліки уваги у деяких зонах, наприклад, місцях для зберігання продуктів, робочих поверхнях тощо. Стандарти на цьому рівні є, фактично, прийнятим мінімумом, і вимагають істотного й систематичного вдосконалення для подальшого підтвердження оцінки.
2 Зірки	Цей стандарт представляє досить хороший рівень чистоти, ймовірно з деякими зонами, які потенційно будуть вдосконалені, але немає очевидного догляду.
3 Зірки	Хороші стандарти чистоти, регулярна увага до всіх аспектів і підтримання цих стандартів. Систематичний догляд з

	<p>дотриманням стандартів, які встановлені і контролюються всюди.</p> <p>Цей стандарт представляє хороший рівень чистоти. Проте, бажана ретельніша увага до деталей у деяких зонах, наприклад, у витяжних установках, усередині духовок, холодильників, у шафках і буфеті або під стічними трубами.</p>
4 Зірки	<p>Дуже хороший стандарт з очевидною увагою до деталей у більшості зон, але не повне досягнення чудового стандарту. Припустимі незначні упущення, як, наприклад, неприбраність за кухонною плитою або за плафонами, що відрізнятиме стандарт «дуже добре» від «чудового».</p>
5 Зірок	<p>Повний бездоганний догляд з професійним підходом і ретельною увагою до всіх аспектів. Найвищий стандарт чистоти усіх поверхонь, зокрема, кухонного начиння, шафок і електричних приборів. Урни для сміття також повинні бути чистими, а сміття із них регулярно вийматися. Блиск поверхонь, ніяких плям або позначок, ніяких перегорілих лампочок або зламаних предметів. Ретельна і постійна увага навіть до дрібниць, що призводить до стандарту фактично без дефектів.</p>

9. Харчування

9.1. Сніданок

1 Зірка	<p>Мінімальний асортимент, який може бути просто дуже обмеженим континентальним сніданком. Інгредієнти можуть пропонуватися в окремих контейнерах.</p>
---------	--

2 Зірки	Континентальний сніданок з достатнім вибором, але, який може не включати варених страв.
3 Зірки	Хороший асортимент, який, ймовірно, включає варені страви. Вибір меню має бути стандартної якості з невеликим включеннями незвичайних або місцевих страв.
4 Зірки	Дуже хороший асортимент, який включає повний вибір варених страв. Усі страви меню добре приготовані, свіжі й гарно подані.
5 Зірок	Розширений вибір меню, зокрема з розмаїттям каш, повним сніданком і континентальним сніданком. Інгредієнти високої якості і, якщо можливо, місцевого походження.

9.2. Обід

1 Зірка	Може включати тільки одну чи дві страви без вибору, вегетаріанські продукти можливі тільки за умови попереднього замовлення. Заздалегідь приготована їжа просто розігріта і з мінімальними зусиллями привабливої подачі. Порції маленькі, але достатні.
2 Зірки	Страви хорошої якості, але з обмеженою кількістю страв і блюд. У меню можуть бути страви заздалегідь приготовані або із заморожених продуктів.

3 Зірки	Обід має складатися із трьох блюд, але з не дуже широким асортиментом (хоча вегетаріанські страви повинні завжди бути наявності за запитом). Усі страви мають бути добре приготовані і привабливо подані.
4 Зірки	Дуже хороший вибір страв, одна з яких повинна бути вегетаріанською. Інгредієнти високої якості і, де можливо, свіжі й місцевого походження. Усі страви мають бути добре приготовані, свіжі й гарно подані.
5 Зірок	Три блюда з великим асортиментом в межах кожного блюда. Достатній вибір овочів, картопляних страв і салатів також має бути у наявності.

9.3. Сервіс

1 Зірка	Обслуговуючий або само обслуговуючий персонал – приємний і відповідає на усі запити. Весь персонал, залучений до сервісу харчування, повинен бути одягненим належним чином для подання їжі.
2 Зірки	Персонал демонструє деякий рівень навичок і переваг. Повинен бути відповідний персонал для накривання столу і прибирання столів. Персонал повинен демонструвати бажання допомогти і бути уважним. Асортимент і наявність страв для самообслуговування повинні постійно бути під час усього періоду харчування.

3 Зірки	Сервіс повинен бути люб'язним і ефективним. Засоби для самообслуговування повинні мати ергономічний дизайн і розміщення. Персонал повинен мати належний рівень знання продуктів щодо страв для вегетаріанців та інших дієтичних потреб. Для самообслуговування це можуть бути відповідні покажчики та інформація безпосередньо на місці харчування.
4 Зірки	Активний і добре поінформований персонал із люб'язним і турботливим ставленням. Персонал повинен мати високий рівень знання продуктів. Під час самообслуговування це може бути чітке підписування страв.
5 Зірок	Обслуговування зі значним рівнем активності, люб'язності і професійними навичками. Повний вибір страв під час усього процесу харчування. Засоби для самообслуговування - чудового ергономічного дизайну.

10. Загальні зони.

10.1. Оздоблення

1 Зірка	Базове якісне оздоблення, можливо, з деякими ознаками зношування, проте стандартного зразка.
2 Зірки	Досить хороший стандарт оздоблення, але деякі місця можуть потребувати уваги.
3 Зірки	Оздоблення хорошої якості з мінімальними ознаками зношування. Може бути конструктивним, але функціональним

	але мати свіжий вигляд і бути доглянутим. Оздоблення добре виконане, але без професійного закінчення. Бажано, щоб були використані картини, фотографії або інші засоби, щоб покращити декор.
4 Зірки	Дуже хороший стандарт оздоблення всюди. Може мати відносно просте закінчення, наприклад, емульсією, але підтримуватися у чудовому стані. Картини, фотографії або інші художні роботи можуть використовуватися для покращення декору. Високі стандарти потрібно підтримувати всюди у всіх зонах загального користування. Слідів пошкодження дуже мало.
5 Зірок	Високоякісне оздоблення із використанням кольору, картин, фотографій (наприклад, місцевих видів) та інші декоративні засоби. Оригінальні архітектурні особливості відновлені або підтримуються у чудовому стандарті задля хорошого ефекту. Може бути функціональним, але з додатковими особливостями і бездоганним, що визначає чудовий стандарт. Шпалери, там де вони є, мають бути високої якості без видимих швів, зношування або пошкодження. Пофарбовані стіни повинні бути поштукатурені належним чином і мати знежирену поверхню, обмежену паперовими лініями перед фарбуванням. Фарба має бути в чудовому стані, акуратно і професійно нанесеною.

10.2. Меблі та оснащення.	
1 Зірка	Меблі й оснащення можуть бути зношені, але у справному стані. Проте подекуди можуть бути сліди пошкодження. Жалюзі або

	завіси - базової якості, можуть бути необшиті або не пасувати. Обігрівальні та освітлювальні засоби – базової якості, з ознаками зношування, але безпечні й функціональні.
2 Зірки	Меблі і предмети у досить хорошому стані, середньої якості із допустимими ознаками зношування.
3 Зірки	Ммеблі хорошого стандарту, проте за час використання мають незначні ознаки зношування. Жалюзі або завіси – хорошої якості, добре встановлені ставні (де можливо). Добре доглянуті обігрівальні й освітлювальні засоби без або з незначною іржею, недоліками й плямами.
4 Зірки	Обстановка й меблі високого рівня комфорту і розраховані на велику кількість гостей. Обігрівальні й освітлювальні засоби, радіатори - високої якості, добре доглянуті й у чудовому стані.
5 Зірок	Меблі високого рівня комфорту й якості. Тверді обідні меблі забезпечують високий рівень комфорту, стільці підібрані до столів за висотою. Багатомісні сидіння – високого стандарту і з великим запасом місця. Дерев'яні сидіння мають подушки для забезпечення комфорту.

10.3. Покриття підлоги

1 Зірка	Підлога загалом у прийнятному стані. Подекуди – ознаки зношування, але не скрізь. Якість помірна, наприклад, тонкий килим або без підкладки. Може бути дерев'яна підлога у прийнятному і безпечному стані. Також допустима пофарбована
---------	--

	бетонна підлога.
2 Зірки	Підлога загалом у хорошому стані. Може бути дуже хорошої або навіть чудової якості , але без ознак зношування, витирання або плям. Може бути помірної якості, але у дуже хорошому стані. Вінілова або дерев'яна підлога у прийнятному стані також припустима.
3 Зірки	Загалом хороший стандарт. Допустимі деякі ознаки зношування, але незначні. Деякі покриття підлоги можуть бути кращими за інші, але добре доглянуті.
4 Зірки	Дуже хороший стандарт підлоги у всіх зонах загального користування. Килими можуть бути хорошої якості, дозволеної контрактом, але пасувати і не мати очевидних ознак зношування, пошкодження або плям. Дерев'яна підлога повинна бути герметичною і добре доглянутою.
5 Зірок	Підлога скрізь однакова і відмінного стандарту, килими професійно покладені, без видимих ознак зношування й пошкодження і високоякісною підкладкою. Інші покриття, наприклад, ламінована, лакована дерев'яна, паркетна мають бути відмінного стандарту, високої якості і добре доглянуті.

10.4. Освітлювальні й опалювальні пристрої	
Освітлення	
1 Зірка	Прийнятне освітлення у всіх зонах, включно із коридорами, сходами і сходовими майнадчиками. Прийнятний рівень освітлення з мінімальною потужністю. Припустимі люмінісцентні лампи.

2 Зірки	Хороший рівень освітлення, проте не у всіх частинах приміщення. Усі лампочки, окрім декоративних, повинні мати плафон. Освітлення повинне бути достатнім для головних потреб, проте не обов'язкове розсіяне освітлення.
3 Зірки	Бажано, щоб було більше одного джерел освітлення з достатнім освітленням для головних потреб. Зони харчування повинні бути добре освітлені.
4 Зірки	Ефективне освітлення у всіх частинах приміщення з можливим додатковим освітленням (настільні лампи, стандартні лампи тощо). У зоні харчування може бути освітлення з окремим керуванням.
5 Зірок	Ефективне освітлення високої якості з достатнім освітленням усіх частин приміщення для усіх потреб. Це також включає додаткове, тимчасове й освітлення, потрібне для читання, харчування тощо. Контроль вмикання може бути реостатним.
Опалення	
1 Зірка	Загалом прийнятне опалення. Опалення може бути не повністю ефективним у холодну пору року. Це можуть бути прості прилади з обмеженою потужністю чи обігрівачі. Каміни повинні мати усі необхідні допоміжні засоби для їх використання.
2 Зірки	Опалення доступне й ефективне лише у деякі періоди. Це можуть бути базові моделі опалювальних приладів без регулювання або центральна опалювальна система з вибіркоvim вмиканням.
3 Зірки	Хороший рівень опалення, який підтримує комфортну температуру у всіх зонах. Опалення ефективне й доступне у потрібний час. Можуть бути теплові акумулятори більш сучасного стилю (більш ефективні), але без регулювання, або центральна опалювальна система з управлінням або радіатори

	мінімального ефективного розміру й розподілення у приміщенні. Там, де це можливо, опалення може здійснюватися завдяки традиційному каміну.
4 Зірки	Високоєфективне і релювальне опалення у всіх кімнатах. Правильно розставлені опалювальні прилади доступні у потрібний час і повністю контрольовані.
5 Зірок	Регульовальне опалення. Може бути центральним опаленням, яке працює 24 години і контролюється термостатом. Каміни, де це можливо, мають постійний запас палива і доступні для гостей.

10.5.Простір і комфорт	
1 Зірка	Обмежений простір, обмежений вибір і наявність місць для сидіння. Принятне навколишнє середовище без надокучливого шуму, диму тощо.
2 Зірки	Загалом достатньо хороший стандарт, який може включати добре розміщені кімнати, проте не достатньо великі стосовно нормальних рівнів використання. Можуть бути кімнати із достатньою кількістю сидінь, проте за рахунок обмеження вільного пересування й комфорту. Обстановка і комфорт можуть бути компромісом між комбінованою кухнею, зоною харчування, відпочинку у відносно маленькій кімнаті.
3 Зірки	Кімнати хороших розмірів з достатнім простором для вільного пересування. Кімнати мають бути належним чином сплановані згідно з нормальним рівнем використання. Зони відпочинку бажано мають бути відділені від кухні і зони харчування принаймні вільним простором.

4 Зірки	Загалом дуже хороший стандарт, який представляє деякий вибір між стандартами «відмінно» і «добре» у різних кімнатах. Кімнати можуть бути великого розміру зі значним асортиментом меблів, але з формальним плануванням, що є компромісом між обстановкою кімнати.
5 Зірок	Добре спланована кімната з високим рівнем комфорту для усіх користувачів. Меблі, телевізор, освітлення розміщені у доречних і зручних місцях. Сидіння для харчування й відпочинку повинні бути доступні для значної кількості гостей. Розміщення менш бажане у міській зоні з обмеженим користуванням на користь сільської зони з високим рівнем користування.

11. Номери

11.1. Оздоблення

1 Зірка	Базове якісне оздоблення, можливо, з деякими ознаками зношування, проте стандартного зразка.
2 Зірки	Досить хороший стандарт оздоблення, але деякі місця можуть потребувати уваги.
3 Зірки	Оздоблення хорошої якості з мінімальними ознаками зношування. Може бути конструктивним, але функціональним, мати свіжий вигляд і бути доглянутим. Оздоблення добре виконане, але без професійного завершення.
4 Зірки	Дуже хороший стандарт оздоблення всюди. Може мати

	<p>відносно просте закінчення, наприклад, емульсією, але підтримуватися у чудовому стані. Картини, фотографії або інші художні роботи можуть використовуватися для покращення декору. Високі стандарти потрібно підтримувати всюди у всіх зонах загального користування. Слідів пошкодження дуже мало.</p>
5 Зірок	<p>Високоякісне оздоблення із використанням кольору, картин, фотографій та інші декоративні засоби. Оригінальні архітектурні особливості відновлені або підтримуються у чудовому стандарті задля хорошого ефекту. Може бути функціональним, але з додатковими особливостями і бездоганним станом. Пофарбовані стіни повинні бути поштукатурені належним чином і мати знежирену поверхню, обмежену паперовими лініями перед фарбуванням. Фарба має бути в чудовому стані, акуратно і професійно нанесеною.</p>

11.2. Меблі і оснащення	
1 Зірка	<p>Бажана наявність гачків для одягу і полиць для зберігання речей. Меблі й оснащення можуть бути зношені, але у справному стані. Жалюзі або штори - базової якості, можуть бути необшиті або не пасувати. Освітлювальні засоби – базової якості, допустимі люмінісцентні лампи. Опалювальні прилади безпечні й функціональні, проте з ознаками зношування, іржі або пошкодження.</p>
2 Зірки	<p>Меблі і предмети обстановки у досить хорошому стані, середньої якості із допустимими ознаками зношування. Шафки</p>

	можуть бути у старому «промисловому» стилі з металу, з ознаками пошкодження й зношування. Меблі повинні бути хорошої якості і стану, проте забезпечені на мінімальному рівні.
3 Зірки	Допустимі прості меблі, збиті власноруч. Жалюзі або штори – хорошої якості, встановлені ставні (де можливо). Добре доглянуті обігрівальні й освітлювальні прилади, але з ознаками зношування.
4 Зірки	Шафки можуть бути металевими або дерев'яними у дуже хорошому стані або вищої якості із дерева. Обігрівальні й освітлювальні прилади - у чудовому стані. Забезпечені місця для зберігання й вішання речей.
5 Зірок	Меблі високого рівня комфорту й якості, зроблені майстрами або промислової якості. Шафки мають бути високої якості, бажано із дерева і пасувати до решти меблів у кімнаті. Можуть бути присутній й інші меблі, наприклад, сидіння, столики тощо. М'які меблі мають бути високого стандарту. Жалюзі, завіси – відмінної якості, зазвичай із термічного і світлонепроникного матеріалу. Опалювальні й освітлювальні засоби мають бути відмінної якості й стану. Ніяких перегорілих лампочок чи зламаних речей.

11.3. Покриття підлоги

1 Зірка	Підлога загалом у прийнятному стані. Подекуди – ознаки зношування, але не скрізь.
2 Зірки	Підлога загалом у хорошому стані. Може бути дуже хорошої або

	навіть чудової якості, але без ознак зношування, витирання або плям. Може бути помірної якості, але у дуже хорошому стані. Вінілова або дерев'яна підлога у прийнятному стані також допустима.
3 Зірки	Загалом хороший стандарт. Допустимі деякі ознаки зношування, але незначні. Деякі килими можуть бути кращими за інші, але добре доглянуті. Дерев'яна підлога має бути оброблена, наприклад, лаком.
4 Зірки	Дуже хороший стандарт підлоги у всіх зонах загального користування. Килими можуть бути хорошої якості, пасувати і не мати очевидних ознак зношування, пошкодження або плям. Дерев'яна підлога повинна бути обробленою і добре доглянутою.
5 Зірок	Підлога скрізь однакова і відмінного стандарту, килими професійно покладені, без видимих ознак зношування й пошкодження і високоякісною підкладкою. Інші покриття, наприклад, ламінована, лакована дерев'яна, паркетна мають бути відмінного стандарту, високої якості й добре доглянуті. Також бажані приліжкові килимки.

11.4. Освітлювальні й опалювальні прилади	
Освітлення	
1 Зірка	Прийнятне освітлення у спальні, яке може бути представлене просто однією люстрою.

2 Зірки	Досить хороший рівень освітлення для більшості головних потреб. Усі лампочки, окрім декоративних, повинні мати плафон. Допустимі флуорисцентні лампи із розсіювачами.
3 Зірки	Ефективне освітлення усіх частин кімнати. Може включати деяке приліжкове освітлення.
4 Зірки	Ефективне освітлення у всіх частинах кімнати з можливим додатковим приліжковим освітленням для кожної особи у деяких кімнатах, або освітлення для певних потреб.
5 Зірок	Ефективне освітлення високої якості з достатнім освітленням усіх частин приміщення для усіх потреб. Також включає освітлення над раковиною, полицями і дзеркалом і тимчасове освітлення, де це можливо. Також може бути забезпечене низькопотужне нічне освітлення.
Опалення	
1 Зірка	Загалом прийнятне опалення, яке може бути не повністю ефективним у холодну пору року. У спальнях можуть бути доступні пересувні обігрівачі у холодні місяці року, якщо там немає постійного опалення.
2 Зірки	Опалення доступне й ефективне лише у деякі періоди. Це можуть бути базові моделі опалювальних приладів без регулювання або центральна опалювальна система з вибіркоvim вмиканням. Обігрівачі можуть мати ознаки зношування.
3 Зірки	Хороший рівень опалення, який підтримує комфортну температуру. Опалення ефективно й доступне у потрібний час. Можуть бути більш сучасного стилю (більш ефективні), але без регулювання, або центральна опалювальна система з

	регулюванням, або радіатори мінімального ефективного розміру з розумним розподіленням у приміщенні.
4 Зірки	Високоєфективне і регульовальне опалення для потреб клієнта. Правильно розставлена опалювальні прилади.
5 Зірок	Регульоване термостатом опалення, яке працює 24 години. Або центральне опалення із термостатом. Можливе комбінування опалювальної і кондиціонерної системи.

11.5. Ліжка й постільні речі	
1 Зірка	Ліжка й койки тверді і стійкі, мають безпечний і вільний доступ на другий ярус; прийнятної якості. Проте можуть бути деякі ознаки зношування, але стан загалом справний. На корпусі ліжка можуть бути ознаки зношування, пошкодження чи плями. Вузькі ліжка можуть також використовуватися. Повинен бути у наявності належний вибір постільних речей і білизни, зокрема ковдра, пухова ковдра, простирадло й підковдра. На матрацах і подушках повинні бути захисні чохла.
2 Зірки	Ліжка і койки або подіуми для сну загалом досить хорошого стандарту, можливо, дещо застарілого стилю і з ознаками зношування. Чиста і гарно презентована постільна білизна і спальні мішки. Пухові ковдри, там де є, обрано з урахуванням клімату.
3 Зірки	Каркаси ліжок та коек хорошої якості, матраци м'які. Допустимі високоякісні пінопластові матраци, але бажано - м'які. Гарно презентовані постільні речі та білизна, які у хорошому стані. Подушки товсті, на подушках і матрацах -

	високоякісні чохли.
4 Зірки	Більшість, якщо не всі, ліжка і койки – повно розмірні (тобто, 0,9 метри або 1,3 метри у ширину) у дуже хорошому стані, зазвичай із м'яким матрацом. Постільна білизна і подушки - високоякісні та в дуже хорошому стані. Білизна може пасувати до матеріалів інших м'яких меблів.
5 Зірок	Найвищої якості і повнорозмірні (тобто, 0,9 метри або 1,3 метри у ширину) ліжка з м'якими матрацами. Підібрані й ретельно випрасувані постільні речі та білизна. Також у наявності високоякісні пухові ковдри.

11.6. Простір і комфорт	
1 Зірка	Ромер відповідного розміру відносно кількості ліжок. Мало простору для зберігання речей або вільного пересування. Доступ до вікон, опалювальних та освітлювальних приладів може бути обмежений.
2 Зірки	Загалом досить хороший стандарт розмірів і планування кімнати. Деякі кімнати можуть бути дуже хорошого стандарту, а деякі – обмеженого. Також повинні бути забезпечені мінімальні вимоги місткості, проте може складатися враження, що у кімнаті розміщена максимальна кількість ліжок, що впливає на комфорт гостей.
3 Зірки	Спальні хорошого розміру з достатнім простором для вільного пересування; доступом до вікон, освітлювальних і опалювальних приладів. Деякі ліжка можуть бути тіснуватими, але добре розташованими. Подекуди допустимі похилі стелі, але не над

	усією площею підлоги. Спальні можуть бути дуже хорошого розміру, але без додаткових меблів.
4 Зірки	Кімнати дуже хорошого розміру з великою кількістю вільної підлоги і без обмеження доступу до вікон, розеток або регуляторів опалення й освітлення. Бажана наявність деяких додаткових меблів для комфорту гостей.
5 Зірок	Просторі спальні, добре обставлені для комфорту гостей. Для забезпечення найвищого стандарту бажане продумане вмеблювання, зокрема шафками й добре організованими місцями для зберігання речей, приліжковими чи додатковими столиками і зручними сидіннями. Мінімальна площа підлоги повинна складати або перевищувати принаймні 50%.

12. Ванни і туалети	
12.1. Оздоблення	
1 Зірка	Оздоблення у прийнятному стані, подекуди зношене чи пошкоджене, з плямами. Фарба на стінах подекуди злущена, але загалом прийнятна.
2 Зірки	Досить хороша якість оздоблення, подекуди з ознаками зношування.
3 Зірки	Оздоблення хорошої якості з мінімальним зношуванням. Може бути функціональним, але мати свіжий і доглянутий вигляд. Стіни можуть бути поштукатурені, але без професійного завершення. Стелі загалом у справному стані.
4 Зірки	Всюди дуже хороший стандарт оздоблення. Може бути відносно просте завершення, наприклад, емульсія, але у відмінному стані.

	Покриття стелі – дуже хорошого стандарту. Стандарт підтримується по всій площі ванної. Ознак пошкодження дуже мало, якщо вони є.
5 Зірок	Всюди відмінна якість і стан. Може використовуватися панельна обшивка або комбінація більш традиційних покриттів. Стеля – у відмінному стані.

12.2. Оснащення санвузлів	
1 Зірка	Інвентар і оснащення можуть бути застарілі, але ще у справному стані. Повинне бути забезпечене безперервне постачання гарячої води.
2 Зірки	Інвентар і оснащення досить хорошого стандарту. Раковини, піддони душових можуть бути малорозмірними. Усе оснащення повинне бути у справному стані і легке в користуванні. Постійно повинна забезпечуватися гаряча вода. Освітлювальні й опалювальні прилади можуть мати ознаки зношування.
3 Зірки	Душ повинен мати регулятори температури і струменя води. Раковини – у хорошому стані. У душі повинен бути керамічний піддон стандартного розміру або неслизьке покриття підлоги. Освітлювальні й опалювальні прилади добре доглянуті. Душові завіси мають свіжий вигляд, хорошої якості або замість них – душові дверцята.
4 Зірки	Дуже хороша якість інвентарю й оснащення. У душі регулюється струмінь води і температура. Душові піддони – великого розміру, керамічні або нержавіючі. Душові шторки мають свіжий вигляд, хорошої якості або замість них – душові дверцята. Тримачі для рушників і гачки – високої якості без ознак зношування.

5 Зірок	Ванни добре обставлені і сплановані. Оснащення справляє відмінне загальне враження. Санітарні засоби пасують одне до одного. Додатковий інвентар, жалюзі та завіси тощо повинні бути відмінної якості і стану.
---------	--

12.3. Покриття підлоги	
1 Зірка	Практична неслизька підлога у прийнятному стані. Уся підлога повинна бути добре підготована з покриттям.
2 Зірки	Загалом досить хороший стандарт. Може бути простої якості, але у дуже хорошому стані. Покриття підлоги може бути подекуди зношене, але безпечне. Або високої якості, але з ознаками зношування і не пасувати.
3 Зірки	Покриття підлоги стандартної якості у хорошому стані. Добре оброблені краї і шви.
4 Зірки	Покриття високої якості, у хорошому стані й добре пасує. Може бути високої якості, але з ознаками зношування.
5 Зірок	Бетонна високоякісна неслизька підлога, професійно підібрана і в чудовому стані.

12.4. Освітлювальні й опалювальні прилади, вентиляція	
1 Зірка	Рівень освітлення адекватний. Є вентиляція, зокрема, це може бути просто відчинене вікно. Опалення неефективне або взагалі відсутнє. Центральне освітлення, але освітлення над раковиною чи дзеркалом мінімальне або відсутнє. Зазвичай наявна

	механічна вентиляція і деяке опалення ванної.
2 Зірки	Центральне освітлення, але освітлення над раковиною чи дзеркалом мінімальне або відсутнє. Зазвичай наявна механічна вентиляція і деяке опалення ванної.
3 Зірки	Ефективне освітлення й вентиляція у всіх зонах, зазвичай доповнені освітленням і розетками для гоління. Ефективна механічна вентиляція, адекватна до простору кімнати. Опалення постійно підтримує хорошу температуру.
4 Зірки	Добре розміщене освітлення для усіх потреб, можуть бути встановлені таймери освітлення. Вентиляційна система ефективна і забезпечує свіже повітря при тривалому увімкненні. Ефективне і регульоване опалення, наприклад, центральне опалення з індивідуальними термостатами.
5 Зірок	Високоякісне освітлення кожної душової або туалетної кабінки окремо. Для гоління забезпечене освітлення й розетки. Вентиляційна система окрема для кожної кабінки і вмикається, наприклад, завдяки сенсорам або таймеру. Регульоване і цілодобове опалення.

12.5. Простір та комфорт

1 Зірка	Адекватний розмір, але подекуди обмежений. Потрібно звернути увагу на приватність гостей під час перевдягання або сушіння.
2 Зірки	Достатній простір всюди; деякі зручності можуть бути обмежені у якості, а інші – кращі. Кабінки стандартного розміру. Обмежений розмір зони для перевдягання, через присутність

	великої кількості гостей відчувається тіснота.
3 Зірки	Ванни хорошого розміру, просторі душові кабінки, достатній простір для перевдягання, добре розставлені речі для зручного користування.
4 Зірки	Дуже хороший стандарт всюди. Устаткування є сумішшю відмінного і хорошого стандарту.
5 Зірок	Просторі і добре сплановані приміщення. Душові кабінки такого розміру й розміщення, що дозволяють перевдягатися всередині неї у сухому відсіку, відділеному від душу. Раковини великі і розраховані на велику кількість людей.

13. Кухня для самообслуговування

13.1. Оздоблення та покриття підлоги

1 Зірка	Оздоблення прийнятної якості, подекуди із ознаками зношування, наприклад, у зоні готування, хоча загалом стандартного зразка. Покриття підлоги може мати ознаки зношування у часто відвідуваних зонах, але загалом прийнятнього стану.
2 Зірки	Оздоблення й покриття підлоги досить хорошого стандарту, подекуди з незначними ознаками зношування.
3 Зірки	Оздоблення хорошої якості з мінімальними ознаками зношування. Може бути функціональним, але мати свіжий вигляд і бути доглянутим. Цементування й ущільнювач у хорошому стані. Вінілова підлога і кахель у хорошому стані.
4 Зірки	Оздоблення у всіх зонах кухні дуже хорошого стандарту з незначними недоліками, що не дотягує до відмінного стандарту.

	Покриття підлоги домашнього типу, без ознак пошкодження і професійно зроблене.
5 Зірок	Оздоблення високої якості і надійності, яке є водночас практичним і справляє враження. Бажано, щоб були наявні засоби промислового типу, наприклад, нержавіючі захисні панелі від бризок. Покриття підлоги відмінного зразка. Допустима бетонна неслизька з вініловим покриттям підлога.

13.2. Освітлення, опалення, вентиляція	
1 Зірка	Адекватне освітлення у головних зонах, флуорисцентні лампи повинні мати розсіювачі. Механічна вентиляція відсутня, замість неї може бути звичайне відчинене вікно. Опалення слабе або його немає.
2 Зірки	Адекватне освітлення, але у деяких робочих зонах може бути менш ефективним. Флуорисцентні лампи повинні мати розсіювачі. Механічна вентиляція відсутня або дуже слабка.
3 Зірки	Усі робочі зони добре освітлені. Ефективна вентиляція, зазвичай або завдяки вентилятору або відчиненому вікну. Опалення прийняттого рівня.
4 Зірки	Ефективне освітлення усіх частин кімнати. Кухні повинні мати хорошу вентиляцію; кухонні плити – витяжку і внутрішню підсвітку. Опалення регулюється термостатом.
5 Зірок	Високий стандарт освітлення, приглушене освітлення над усіма робочими поверхнями й кухонними плитами. Відмінна система вентиляції, більші кухні повинні мати промислову вентиляційну систему.

13.3. Меблі та оснащення

1 Зірка	Меблі й оснащення можуть мати ознаки зношування, але бути у справному стані. Можуть бути наявні базові полиці з робочими поверхнями. Робочі поверхні можуть бути подекуди пошкоджені й зношені.
2 Зірки	Кухонні меблі загалом досить хорошого зразка. Можуть бути стандартні засоби домашнього типу з ознаками зношування й старіння.
3 Зірки	Меблі хорошого зразка. Можуть бути стандартні засоби домашнього типу, але у хорошому стані з легкими ознаками зношування. Допустимі саморобні конструкції, але дуже хорошого зразка. Буфет, шафки й полиці - у хорошому стані з незначними ознаками зношування й старіння.
4 Зірки	Дуже хороший стандарт, який бажано має бути представлений меблями домашнього типу, але у відмінному стані. Ознак зношування чи пошкодження дуже мало, або немає.
5 Зірок	Меблі й оснащення високої якості, які можуть бути виконані майстрами і бути відмінного зразка. Кухонні плити промислового або домашнього типу вищого ніж зазвичай стандарту. Меблі можуть мати або не мати дверцят. Кухонне начиння повинне мати робочу поверхню або полиці з нержавіючої сталі.

13.4. Кухонні плити й електроприлади

1 Зірка	Застаріле обладнання, але у справному стані. Базовий вибір обладнання, розмір холодильника обмежений відносно кількості гостей. Конфорки й плити встановлені належним чином і безпечні у використанні, проте з ознаками зношування.
---------	---

2 Зірки	Загалом обладнання хорошого зразка. Наявний деякий вибір одиниць. Обладнання переважно домашнього типу з деякими ознаками зношування чи пошкодження.
3 Зірки	Обладнання може мати деякі ознаки зношування, але небагато. Загалом – у хорошому стані. Холодильники просторі і ефективні. Плити й конфорки зазвичай домашнього типу, але у хорошому стані. Дозволяється обладнання, яке вже було у вжитку («секонд хенд»), проте у хорошому стані.
4 Зірки	Всюди дуже хороший стандарт, який може відрізнятися від відмінного обмеженим вибором обладнання або низьким стандартом деяких електроприладів. Холодильники просторі й придатні для великої кількості гостей.
5 Зірок	Повно розмірні плити і конфорки домашнього типу найвищої якості, часто в наявності є промислові прилади. Широкий вибір високоякісних електричних приладів у відмінному стані. Можуть бути в наявності прилади класу «люкс» такі, як: тостери, блендери, кавові машини. Є холодильник. У великих закладах бажане промислове обладнання: бойлери для води і тостери.

13.5. Кухонний посуд

1 Зірка	Посуд та кухонний інвентар мають ознаки зношування. Поверхня сковорідок подряпана або пошкоджена, алюмінієвий посуд – з окисленням, ручки - обпалені або зношені.
2 Зірки	Ознак зношування або пошкодження небагато. У закладах, де

	приймаються групові замовлення, бажаний великий набір посуду.
3 Зірки	Посуд та кухонний інвентар у хорошому стані й достатній кількості для повного сервірування столу.
4 Зірки	Дуже хороший вибір керамічного й скляного посуду. Повний набір кухонного інвентаря у дуже хорошому стані.
5 Зірок	Розширений вибір кухонного інвентаря, керамічного й скляного посуду. Все у відмінному стані. Також можуть бути забезпечені додаткові засоби, наприклад, посуд для використання у мікрохвильовій печі або спеціальний набір ножів.

13.6. Простір та комфорт	
1 Зірка	Адекватний простір для роботи і зберігання. Може бути обмежений відносно нормального рівня використання або з недостатньо ергономічним дизайном.
2 Зірки	Досить хороший розмір і розміщення кухні, проте, може бути тіснувато протягом періоду активного заселення. Ефективні, але не зовсім зручні умови для приготування їжі.
3 Зірки	Достатній простір для приготування їжі, зручний для стандартної кількості гостей. Багато функціонально розміщених розеток. Місця для зберігання їжі достатні для максимальної кількості гостей.
4 Зірки	Дуже хороший розмір і розміщення кухні і зон для готування їжі. Може не дотягувати до відмінного стандарту зі кількістю і якістю наповнення, але без завдання незручностей.

5 Зірок	Кухня ергономічного дизайну з великим простором для легкого пересування і роботи усіх гостей. У великих кухнях бажані окремі зони для приготування їжі. На цьому рівні зона кухні і прийому їжі повинні бути розділені.
---------	---

<p>14. Інші послуги</p> <p>14.1. Пральня й сушильна кімнати</p>	
1 Зірка	Застаріле обладнання примислового, або домашнього типу з ознаками зношування. Неповне забезпечення місць для зберігання для всіх потенційних користувачів. Сушильна кімната з мінімальним начинням для вішання одягу і з простим сушильним обладнанням. Також до цього стандарту можуть входити послуги хорошої якості, але з обмеженим простором для користування.
2 Зірки	Чистота і добре презентовані послуги, можливого, базового рівня, але досить хорошого зразка.
3 Зірки	Велика кількість обладнання, яке розраховане на велику кількість гостей. Пральне обладнання домашнього або примислового типу, з ознаками зношування, проте загалом у хорошому стані. Сушильна кімната обладнана стійками і полицями. Сушильна кімната забезпечена обладнанням, яке дозволяє висушити одяг за адекватний час і за нормальних обставин.
4 Зірки	Приміщення для прання й сушіння добре спроектовані, просторі і з обладнанням високого стандарту. У пральні мають бути комерційні монетні автомати. Також усіх засобів повинно

	<p>вистачати на велику кількість гостей. У сушильній кімнаті цей рівень досягається завдяки професійному сушильному обладнанню. Зазвичай наявна комбінація де-зволожувачів, опалення і вентиляції. Обидва приміщення повинні бути доглянуті і демонструвати відмінні стандарти чистоти.</p>
<p>5 Зірок</p>	<p>У всіх зонах демонструється відмінний стандарт, який забезпечує розширений вибір і високу якість обладнання: сушок, прасок, прасувальних дощок, корзин для білизни тощо, на додаток до всього перерахованого у «дуже хорошому» стандарті</p>
<p>17.2. Відпочинок</p>	
<p>Оцінка цього аспекту включає розгляд усіх додаткових послуг щодо відпочинку гостей. Сюди входять один чи більше видів дозвілля, наприклад: басейн, ігрові автомати, доступ до Інтернету, столи для тенісу, бібліотека, кармниця, ігрова кімната, Інтернет-кафе, або надання певного обладнання: каное, велосипедів, альпіністського спорядження тощо.</p>	