



TEKNISK RAPPORT

NHO REISELIV

INNSTILLING - KVALITETSSIKRING AV NORSKE
OVERNATTINGSBEDRIFTER

RAPPORT NR. 45126066

REVISJON NR. 02

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 Industry
Oppdragsgiver: NHO Reiseliv	Oppdragsgiver ref.: Knut Almquist

Sammendrag:

På oppdrag fra Nærings- og handelsminister Dag Terje Andersen, jf brev av 18.12.2007 til NHO Reiseliv, avleveres denne innstillingen til ministeren.

Innstillingen dekker et forslag til kvalitetssikringsordning for reiselivsbedrifter, i første omgang hoteller, som ivaretar obligatoriske grunnkrav, fysiske kriterier, valgfrie kriterier og resultat fra gjestetilfredshet. Forslag til driftsorganisasjon er også inkludert. Ordningen kan utvides til å dekke øvrige reiselivssegmenter.

Det anbefales at NHO Reiseliv får i oppdrag å videreføre arbeidet med å ferdigstille kvalitetssikringsordningen, i første omgang for hoteller, og at øvrige reiselivssegmenter blir inkludert etter hvert. Nødvendige ressurser må være tilgjengelige.

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

Siden dette er et forslag tas det generelt forbehold om at ordningen, systemet og dets kriterier er foreløpige.

Rapport nr.: 45126066	Emnegruppe:	
Rapporttittel: Innstilling - Kvalitetssikring av norske overnattingsbedrifter		
Utført av: Haakon Rud Pia Fagernes Are Klevan		
Verifisert av: Sverre Danielsen		
Dato for denne revisjon: 2008-05-29	Rev. nr.: 02	Antall sider: 27

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	ANBEFALING 1
3	BAKGRUNN 2
4	PROSESS 2
5	FORSLAG TIL KVALITETSSIKRINGSSYSTEM 3
5.1	Systemet, makrokart 3
5.2	System for hoteller 4
5.2.1	Visualisering av ordningen 5
5.2.2	Oppfølgingsperioder, klagebehandling og dispensasjoner 5
5.2.3	Ved endring av ordningen 5
5.2.4	Likheter og ulikheter mellom den norske og nordiske ordningen 5
6	FORSLAG TIL DRIFTSORGANISASJON 5
7	VIDERE ARBEID 6
8	APPENDIX 6
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	Forslag til utseende av kvalitetsmerkingen
Appendix E	Kriteriene for systemet
Appendix F	Forslag til driftsorganisasjon
Appendix G	Liste over noen viktige gjenstående arbeidsoppgaver frem til drift

1 OPPSUMMERING OG KONKLUSJON

På bakgrunn av oppdragsbrev fra Nærings- og handelsminister Dag Terje Andersen, datert 18.12.2007, til NHO Reiseliv, har Det Norske Veritas (DNV) blitt bedt om å utvikle en kvalitetssikringsordning og levere denne innstillingen.

Dette er innstillingen til en kvalitetssikringsordning for norsk reiseliv, med hovedvekt på hoteller og overnattingssteder. Ordningen er utviklet på grunnlag av mandatet i oppdragsbrevet.

Innstilling til kvalitetssikringssystem av reiselivsbedrifter bygger blant annet på eksisterende nordiske ordninger. Systemet har til hensikt å gi et best mulig bilde av kvalitetsnivået hos de hoteller som blir med på denne frivillige ordningen. Videre vil systemet tjene som et sammenligningsgrunnlag for gjestene, samt at hotellene selv også vil kunne bruke systemet til å bedre sin kvalitet. Systemet tilgodeser sentrale kvalitetssikringselementer (obligatoriske grunnkrav), basiskrav (fysiske), tilleggskrav (valgfrie) og resultat fra gjestetilfredshetsmålinger. I systemet ligger det også at et hotell kan omtale seg som Ferie/Fritidshotell, Businesshotell og/eller Kurs/Konferansehotell når en angitt mengde av relevante valgfrie krav er oppfylt. Før den foreslåtte ordningen kan lanseres på bred basis, må den ferdigstilles, testes ut videre, samt etablere driftsorganisasjon.

Innstillingen inneholder også den driftorganisasjonen som anses som den mest aktuelle. Denne baserer seg på et aksjeselskap med bred medvirkning fra næringen.

Siden dette er et forslag tas det generelt forbehold om at ordningen, systemet og dets kriterier er foreløpige. Det er behov for å ferdigstille alle relevante områder samt teste ut disse for å kunne gjøre justeringer til den endelige versjonen, også basert på statsrådets eventuelle kommentarer. Noen områder er ikke testet og er således mindre modne og ikke konkludert. Dette gjelder blant annet enkelte av notasjonene, f.eks Miljø og Tilgjengelighet (NS11010), og kriteriene for overnattingsbedrifter under 3 stjerner.

2 ANBEFALING

Det anbefales at NHO Reiseliv får i oppdrag å videreføre arbeidet med å ferdigstille ordningen for kvalitetssikring, i første omgang av hoteller, og at øvrige reiselivssegmenter blir inkludert fortløpende. Nødvendige ressurser må være tilgjengelige.

Arbeidet med å utvikle denne innstillingen har vært mulig fordi flere ulike aktører fra reiselivsnæringen har bidratt aktivt og konstruktivt på hver sin måte til å få frem et resultat som har tilslutning fra reiselivsnæringen. Dette er en forutsetning for at denne frivillige ordningen skal kunne virke innen næringen.

I innstillingen ligger forslag til andre reiselivssegmenter utover hoteller med prioritet 2, 3 og 4. Videre foreslås det flere notasjoner enn de som er inkludert i denne innstillingen. Gitt klarsignal fra statsråden, vil både de øvrige områdene og flere notasjoner kunne utvikles videre til også å inngå i ordningen for kvalitetssikring av reiselivsbedrifter i Norge. Ved å videreføre arbeidet på bred basis vil reiselivsnæringen få en stor dekningsgrad innen denne ordningen og dekke de fleste typer reiselivssegmenter.

TEKNISK RAPPORT

I det etterfølgende er kvalitetssikringssystemet (systemet) definert å være verktøyet, dvs alle kriteriene, som legges til grunn i kvalitetssikringsordningen (ordningen) som også inkluderer selve driften.

3 BAKGRUNN

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.

4 PROSESS

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.

TEKNISK RAPPORT

- Forslag til makrokart ble presentert for styringsgruppen.
- 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.

5 FORSLAG TIL KVALITETSSIKRINGSSYSTEM

5.1 Systemet, makrokart

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, gjestorientering 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. Det 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 5-1

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.

5.2 System for hoteller

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 grunnkrav, som vil gjelde for alle reiselissegmenter. 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 5-2

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, lovlidighet, HMS etc
1	Basiskriterier	Konkrete krav til fysisk standard og tilgjengelige tjenester	Garanterer en minstandard 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.

Appendix C: Kart for oppbygging av kvalitetssikringssystemet.

Appendix E: Kriteriene for systemet.

5.2.1 Visualisering av ordningen

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.

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.

5.2.2 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 driftorganisasjonen vil vurderes. Tilsvarende vil hotellene også kunne komme med klager til driftorganisasjonen 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.

5.2.3 Ved endring av ordningen

Ved behov for større endringer i ordningen vil bedriftene få tilsendt høringsutkast. Når forslag til endring er vedtatt, vil bedrifter omfattet av endingens innhold bli gitt en overgangsperiode på ett år før endringen blir gjort gjeldende i bedriften. Slik praktiseres det også i Danmark og Sverige.

5.2.4 Likheter og ulikheter mellom den norske og nordiske ordningen

I Danmark er ordningen obligatorisk for alle medlemmer av HORESTA. Disse blir klassifisert fra 1-5 stjerner. Klassifiseringen tar kun hensyn til objektive fysiske/tekniske kriterier og utelater elementer som f.eks service, funksjonalitet og atmosfære. Sveriges ordning er tilnærmet lik den Danske, men frivillig. De svensk-danske ordningene har lagt grunnlag for systemene som også benyttes i Estland, Latvia, Litauen, Island og Grønland.

6 FORSLAG TIL DRIFTSORGANISASJON

Ordningen foreslås gjennomført som følger:

- Selskapsform: aksjeselskap (AS)
- Eiere: 2-3, NHO Reiseliv, Innovasjon Norge, Fellesforbundet

TEKNISK RAPPORT

- Drift av ordningen: vurdere ekstern leverandør
- Egen fagnemnd
- Evt klager fra reiselivsbedrifter/gjester behandles i nemnd
- Videreutvikling av ordningen vurderes av nemnd

Ytterligere detaljer er gitt i Appendix F

7 VIDERE ARBEID

I påvente av et klarsignal fra Nærings- og handelsminister Dag Terje Andersen kan det være formålstjenelig å starte arbeidet med ferdigstilling av samtlige detaljene i ordningen, samt klargjøre grunnlaget for driften av denne. Gitt et klarsignal i løpet av tidlig høst 2008, ser en for seg at ordningen kan være fullt operativ senest innen 01.01.2010.

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

8 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: Forslag til utseende av kvalitetsmerkingen

Appendix E: Kriteriene for systemet

Appendix E0: Kriteriene for systemet, obligatoriske grunnkrav

Appendix E1: Kriteriene for systemet, basiskriterier

Appendix E2: Kriteriene for systemet, tilleggskriterier

Appendix E3: Kriteriene for systemet, gjestetilfredshet

Appendix F: Forslag til driftsorganisasjon

Appendix G: Liste over noen viktige gjenstående arbeidsoppgaver frem til drift

- 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
- Geir Lundkvist, Scandic Hotels
- Roar Øien, Welle Gruppen
- Hans E. Utne, Hotel Ullensvang
- Per-Arne Tuftin / Audun Pettersen, Innovasjon Norge
- Tor Sannerud, Visit Oslo
- Erik Lund-Isaksen, Forbrukerrådet
- Jens Petter Hagen / Clas Delph, Fellesforbundet
- Elisabeth Heyerdahl-Jensen / Per Ødegaard, BiT Reiseliv
- Simen Haare, First Hotels

Sistenevnte har ikke deltatt i møtene.

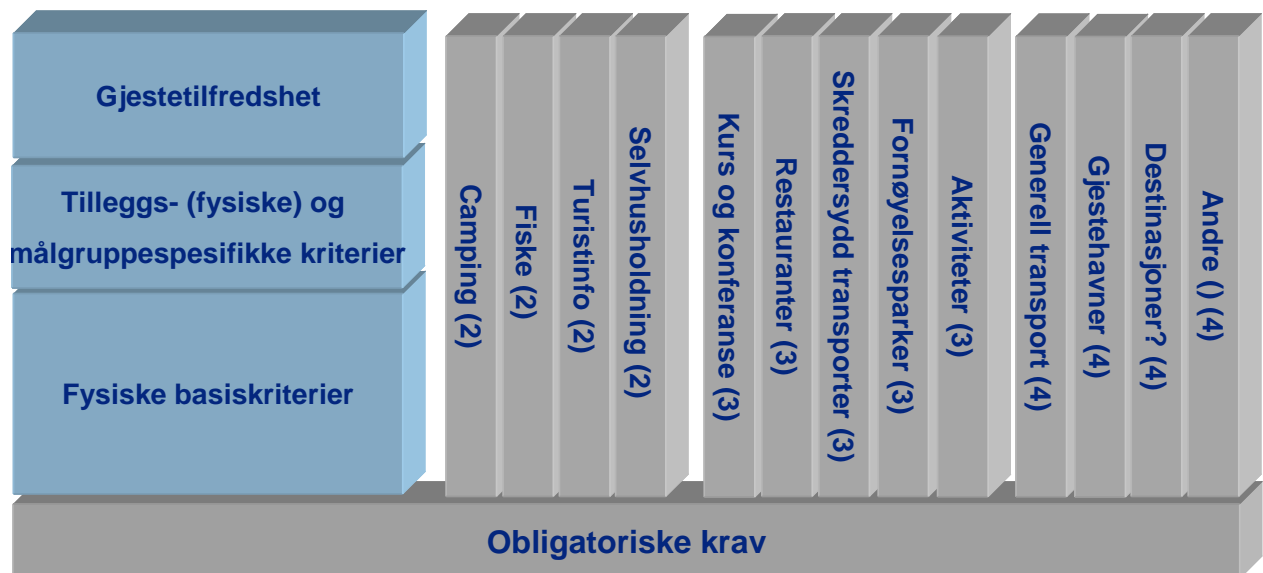
- o0o -

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 8-1

OMRÅDER	for antall stjerner	1-2	3-5
Organisasjonsnummer, egenerklæring på at gjeldende lovverk følges, ansvarlig person		X	X
Tydelig gjesteorientering		X	X
Gjestetilfredshetsundersøkelser			X
Kvalitetskoordinator/sjef		X	X
Ansvar, myndighet og kompetansekrav for sitt nøkkelpersonell			X
Kontinuerlig oppdatert handlingsplan basert på ulik input			X
Vedlikeholdsplan opprettholde kvalitet på fysisk produkt		X	X
Klagebehandling , profesjonell og dokumentert		X	X
Ansatte-involvering i henhold til AML		X	X
Miljøprogram som adresserer statens anbefalte miljøkriterier for hotelltjenester			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
Oppfylle HOTRECs 15 retningslinjer , Wien 2005 for nasjonale ordninger		X	X

Obligatoriske krav gjeldende for alle reiselivssegmenter som omfattes av ordningen. * gjelder kun hoteller.

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 15](#) 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 15 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
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 8-2

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	Tilleggs-kriterier	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 minusscore, 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 Allmenn tilkomst

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 gjelder også 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. Tilleggskriterier:

For å gjøre det norske systemet mer fleksibel og mer rettferdig har en rekke av de nordiske basiskriteriene blitt endret til å være tilleggskriterier. Tilleggskriteriene er kun obligatoriske på enkelte nivåer eller ved enkelte notasjoner (f.eks for Business-hoteller). Dersom de oppfylles av hoteller på et lavere nivå (med et færre antall stjerner) enn minimumsnivået, 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 tilleggskriteriene, 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, skal besvares på en 10-trinns-skala (1-10), fra "absolutt uenig" til "absolutt enig", 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 "fullstendig enig" (10) eller "fullstendig uenig" (1) vil man hhv tjene eller miste 0,75 stjerner.

Summen av ekstrapoeng fra tilleggskriteriene og gjestetilfredsheten vil aldri kunne gi mer enn maksimalt én ekstra stjerne selv om man scorer fullt på begge nivåer.

Notasjoner:

Ved en prosentvis oppfyllelse av målgruppespesifikke kriterier som angitt i nivå tilleggskriterier, vil man kunne tildeles ulike notasjoner. Det er mange områder som kan være kandidater til å få notasjoner. Følgende 5 notasjoner vil være de første oppnåelig, som prioritert av styringsgruppen:

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

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

Modell for poenggivning (ikke helt ferdig):



Figur 2: Modellen viser de ulike blokkenes betydning/verdi for fastsettelsen av antall poeng/stjerner. Notasjonssymbolene er kun ment som grafiske eksempler på aktuelle notasjoner.

Notasjoner: notasjonene gis når man oppnår 90-100% av kriteriene innenfor den relevante målgruppen (angitt i tilleggskriteriene).

Nivå 3: Gjestetilfredshet, gir ± 0,75 stjerne*.

Nivå 2: Fysiske tilleggskriterier, 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

Tabell 8-3

Fase	Når 1. gang	Første 3 år	Deretter
Søknad	1. gangs søknad		
Besøk	Ifm første gangs godkjenning	Som tidligere, eller at en godkjent person i kjedeledelsen kan utføre dette, kombinert med et besøk pr 3 år av organisasjonen	Som forrige
Fornyelse	Ved 1. fornyelse		
Gjesteundersøkelse	Ifm første godkjenning	Årlig	Årlig
Mystery guest		Min hvert 3. år.	Min hvert 3. år.

Tabell 8-4

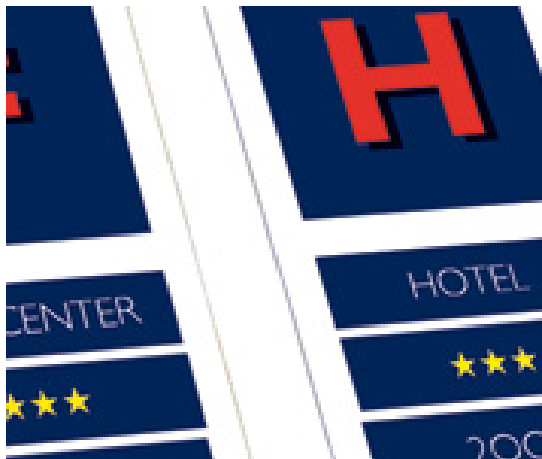
Utløsende årsak	1. reaksjon	Oppfølging	Mulige konsekvenser
Anke, etter klager til hotellet	Kommentarer fra hotellet.	Evt nytt besøk hos hotellet dersom grunnlag for det.	SQ eller justering
Ufordelaktige artikler eller reportasjer om hotellet	Kommentarer fra hotellet.	Evt nytt besøk hos hotellet dersom grunnlag for det.	SQ eller justering
Hendelser, f.eks ved avvik fra tilsyn (mat, brann, arbeidstilsyn etc), eller forgiftninger, ulykker etc.:	Kommentarer fra hotellet.	Evt nytt besøk hos hotellet dersom grunnlag for det.	SQ eller justering
Forhold som utgjør en endring av driften, f.eks eierskifte, ombygginger etc	Kommentarer fra hotellet.	Evt nytt besøk hos hotellet dersom grunnlag for det.	SQ eller justering

- o0o -

APPENDIX

D

FORSLAG TIL UTSEENDE AV KVALITETSMERKINGEN



Det svenska klassiferingssystemet

Klassiferingssystemet bygger på en kategorisering av hotellen från 1 till 5 stjärnor. Kriterier och upplägg stämmer väl överens med det danska systemet som har varit i bruk sedan 1997. Det svensk/danska systemet används även på Island, Grönland och Åland.

De baltiska staterna, Estland, Lettland och Litauen har tillsammans med Danmark och Sverige fattat beslut om ett antal gemensamma kriterier per stjärna.

Det svenska systemet är frivilligt.

Klassificerade hotell får en skylt som bevis på uppnått antal stjärnor. Skylten är endast aktuell med rätt årtalsdekal.

- 2 hotellkategorier
- 3 Kriterierna
- 3 Skylten
- 3 Klassificeringsnämnden
- 3 Klassificeringskansliet



Login för hotell

Vi anbefaler å legge opp til en lik design som de danske og svenske ordningene og sikre seg rettighetene til bruk.

- Elementer på skiltet bør være:
 1. H (kategori).
 2. Hotell (beskrivelse av kategori).
 3. En til fem stjerner.
 4. Årstall som indikerer hvilket år kvalitetsmerkingen ble utført/neste runde (skaper troverdighet/trygghet).
 5. Organisasjonen eller driftsselskapet som eier ordningen bør stå nederst.

- Det må tas stilling til hvilke bokstaver som skal brukes før man setter i gang produksjon
- Vi anbefaler at bokstavene er internasjonale:
 - H= Hotel, C = Camping, T = Tourist Info, R = Restaurant, A = Activities
- Vi anbefaler at et designbyrå utvikler skiltsystemet og symboler av følgende grunner:
 - Dette blir en omfattende ordning.
 - Dette er noe nytt.
 - Designbyrået har omfattende kunnskap om kommunikasjon, design og materialvalg.
 - Designet skal kunne implementeres i mange markedsføringskanaler for alt fra campingplasser til luksus hotell. Det er en krevende kommunikasjonsmessig utfordring som fordrer tung faglig kompetanse.

- o0o -

APPENDIX

E

KRITERIENE FOR SYSTEMET

APPENDIX E0:
KRITERIENE FOR SYSTEMET, OBLIGATORISKE GRUNNKRAV

A	B	C	D	E	F	G
2	Mandatory requirements / OBLIGATORISKE GRUNNKRAV - Blokk 0					
3	29.05.2008 - BETA					
4	Criteria - english	Kriterier - norsk	1-2	3-5	OK?	
5	Unique org.number for the organisation.	Unikt organisasjonsnummer for organisasjonen.	1	1		
6	Self declaration verifying that applicable legislation is fulfilled.	Egenerklæring på at gjeldende lovverk følges.	1	1		
7	Responsible person.	Ansvarlig person.	1	1		
8	The organisation's vision and/or goals regarding guest orientation shall be clearly communicated to the guests	Organisasjonens visjon og/eller mål for gjesteorientering skal kommuniseres klart og tydelig til gjestene.	1	1		
9	Guest satisfaction survey.	Gjestetilfredshetsundersøkelser.		1		
10	Quality coordinator/manager representing the management, one for each organization.	Kvalitetskoordinator/-sjef som representerer ledelsen, én for hver bedrift.	1	1		
11	The company shall define the responsibility, authority and qualification requirements for key personnel and their functions.	Bedriften skal definere ansvar, myndighet og kompetansekrav for sitt nøkkelpersonell og funksjoner.		1		
12	Involvement of the employees according to AML (Working Environment Act).	Ansatte-involvering i henhold til AML.	1	1		
13	Continually updated action plan based on input from the guests, complaints, mystery guests and self assessment to ensure that the hotel maintains its quality level.	Kontinuerlig oppdatert handlingsplan basert på input fra kunder, klager, mystery guest og egenvurdering, som skal sørge for at hotellet beholder sitt kvalitetsnivå.		1		
14	A maintenance program that clearly states how the quality of the physical product shall be maintained.	En vedlikeholdsplan der det fremgår hvordan kvalitet på fysisk produkt skal opprettholdes.	1	1		
15	Handling of complaints, professional and documented.	Klagebehandling, profesjonell og dokumentert.	1	1		
16	The organisation shall have an environmental program that addresses the Norwegian national recommended environmental criteria for hotel services.	Organisasjonen skal som et minimum ha et eget miljøprogram som adresserer statens anbefalte miljøkriterier for hoteltjenester.		1		
17	In order to be credited, all seasonal based offers and facilities shall be clearly communicated at all relevant steps in the communication process with the guest and the market.	For å bli godskrevet, skal alle tilbud og fasiliteter som er sesongbasert være tydelig kommunisert til gjestene på relevante trinn i kommunikasjonsprosessen med gjesten og markedet.	1	1		
18	In order to be credited, all offers and facilities that are available but not visible shall be clearly communicated at all relevant steps in the communication process with the guest and the market.	For å bli godskrevet, skal alle tilbud og fasiliteter som er tilgjengelige men ikke synlige være tydelig kommunisert til gjestene på relevante trinn i kommunikasjonsprosessen med gjesten og markedet.	1	1		
19						

APPENDIX E1:
KRITERIENE FOR SYSTEMET, BASISKRITERIER

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
2	Basic / Basiskriterier - Blokk 1								
3	29.05.2008 - BETA								
4	Criteria - english	Kriterier - norsk	Stars					Level	
5	General	Generelt							
6	Annually visits by xxxx for the first 3 years. If the performance is satisfactory and consistent, the hotel chain management may be approved to carry out the annual visits themselves and supply the documentation to xxxx. XXXX will visit the organisation 1 time during the 3 year period.	Årlige observasjoner/besøk av xxxx i de 3 første årene. Dersom resultatene er gode og stabile, kan hotellkjedeledelsen bli godkjent for å gjennomføre de årlige besøkene selv og oversende dokumentasjonen til xxxx. XXXX vil utføre observasjoner/besøk en gang i løpet av 3-årsperioden.	1	2	3	4	5		
7	An independent mystery guest shall complete observations/visits every 3rd or 6th year. If the visit is performed by the hotels own mystery guest, this may be credited if relevant areas are covered.	En "mystery guest" skal gjennomføre observasjoner/besøk hvert 3. eller 6. år. Dersom hotellet får besøk av egen mystery guest kan dette krediteres om relevante områder dekkes.	1	2	3	4	5		
8	Annual guest satisfaction survey representative for the guest mix (>200).	Årlige gjesteundersøkelser, representative for hotellets gjester (>200).	1	2	3	4	5		
9	Generally for all criteria, or if lack of such, in all sub-groups: to the extent that any item is not consistent with what is regarded as the going quality standard for the level the organisation is applying for, the xxxx observer may bring this up with the organisation, or if unsuccessful, with the "FAGNEMND" for resolving.	Generelt for alle kriterier, eller ved mangel på sådan, i alle undergrupper: dersom et område ikke er i samsvar med gjeldende oppfatning av hva som er kvalitetsstandarden eller det nivået organisasjonen søker på, kan xxx observer ta dette opp med organisasjonen, eller om dette ikke lykkes, med fagnemden for avklaring.							
10	Possibility of receiving booking by mail.	Mulighet for å motta bestillinger via e-post.	1	2	3	4	5		
11	Possibility of receiving booking through internet.	Mulighet for å motta bestillinger via internett.			3	4	5		
12	Possibility of sending booking confirmation by mail.	Mulighet for å sende bestillingsbekreftelse via e-post.	1	2	3	4	5		
13	Satisfying cleaning standard. Satisfying cleaning standard is defined as: No noticeable dirt/dust/hair anywhere. i.e. no dust in hard to reach corners, drawers, behind radiators etc.	Tilfredsstillende renholdsstandard. Tilfredsstillende renholdsstandard er definert som: Ikke synlig rusk/støv/hår noen steder, dvs ikke støv i hjørner som er lite tilgjengelig, skuffer, bak varmeradiatorer etc.	1	2	3				
14	Very high cleaning standard. Very high cleaning standard is defined as: There is no dirt/dust/hair. Not even when test-touching picture frames, door frames or chandeliers. Any water or heating apparatus is clean.	Utmerket renholdsstandard. Utmerket renholdsstandard er definert som: Fravær av støv/rusk/hår, også ved berørings-test av bilderammer, dørkarmer og lysekroner. Alt vannarmatur fremstår som rent.				4	5		
15	Common bathroom (in connection with common rooms)	Felles baderom (i tilknytning til rommene)							
16	At least 1 toilet per 10 rooms without ensuite toilets.	Minst 1 toalett per 10 rom uten eget toalett.	1	2					
17	Toilets on all individual floors containing rooms without ensuite toilet facilities.	Toaletter på alle etasjer med rom uten egne toalett fasiliteter.		2					
18	Hanging rack in toilet facilities.	Håndklekroker i toalett fasiliteter.	1	2					
19	Ventilation in toilet facilities.	Ventilasjon i toalett fasiliteter.	1	2					
20	Visible signs to toilet facilities.	Tydelig skilting til toalett fasiliteter.	1	2					

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
21	Permanent night light or sensor based lights by paths/ hall ways leading to toilet facilities.	Permanent nattlys eller sensorbaserte lys ved ganger/haller som fører til toalett fasiliteter.	1	2					
22	Soap in toilet facilities.	Såpestykke i badersfasiliteter.	1	2					
23	Towel or towel dispenser in toilet facilities.	Håndkle eller tørkepapir i toalettfasiliteter.	1	2					
24	Rubbish dispenser in toilet facilities.	Søppelbøtte i toalett fasiliteter.	1	2					
25	At least 1 bathroom per 10 bedrooms without ensuite bathroom facilities.	Minst 1 baderom per 10 rom uten eget baderom.	1	2					
26	Bathroom facilities on all individual floor containing rooms without ensuite bathroom facilities.	Badersfasiliteter på alle etasjer med rom uten egne badersfasiliteter.		2					
27	Clothes rack inside bathroom facilities	Kleskroker i badersfasiliteter.	1	2					
28	Soap dish or -dispenser inside bathroom facilities	Såpestykke eller -dispenser i badersfasiliteter.	1	2					
29	Mirror in bathroom.	Speil på baderom.	1	2					
30	Rubbish dispenser in bathroom facilities.	Søppelbøtte i badersfasiliteter.	1	2					
31	Food	Mat							
32	Breakfast available.	Frokost tilgjengelig.	1	2	3	4	5		
33	Breakfast with hot meals.	Frokost med varme retter.			3	4	5		
34	Breakfast areas with sufficient capacity for the number of guests.	Frokostområder med tilstrekkelig/tilfredsstillende kapasitet for antall gjester.			3	4	5		
35	Coffe or tea served at the table.	Kaffe eller te servert ved bordene.					5		
36	Possibility of breakfast being served in the bedroom, or arrangements for self serving and bringing to the room.	Mulighet for å frokost servert på hotellrommet, eller mulighet for selvbetjening og selv bringe til rommet.				4			
37	Possibility of breakfast being served in the bedroom.	Mulighet for å frokost servert på hotellrommet.					5		
38	Separate eating room facility in the hotel or alternatively in a restaurant or restaurantlike facility within 100 meters from the hotel, for the purpose of serving breakfast/dinner. There must be an agreement between the hotel and the owner/operator of the restaurant.	Separate spiserom på hotellet, eller alternativt i en restaurant eller restaurantlignende fasilitet beliggende maks 100 meter fra hotellet, med den hensikt å servere frokost/middag. Det må foreligge en avtale mellom hotellet og eier/leder av restauranten.		2	3	4			
39	Separate dining room in the hotel.	Separate spiserom på hotellet.					5		
40	Restaurant (open at least 6 nights per week where the kitchen can take orders between 6pm and 9.30pm). Alternatively an external meal provider may be used.	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.				4			
41	A la carte restaurant (open all days of the week where the kitchen can take orders between the hours of 12pm and 2pm and the hours of 6pm and 9.30pm). An evening buffet may satisfy the criteria as long as it contains courses which can be served at the table. A la carte is defined as a restaurant offering a choice of at least 3 starters, 3 main courses and 3 desserts, which can all be ordered at the time of the meal. Alternatively an external meal provider may be used.	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 foretter, 3 hovedretter og 3 desserter, som alle kan bli bestilt i spiseperioden. Alternativt kan en ekstern matleverandør benyttes.					5		

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
42	The restaurant shall have one wine competent person available to propose wines for the meals served.	Restauranten skal ha en vinkyndig person tilgjengelig for å kunne sette opp anbefalinger til de aktuelle rettene.					5		
43	Miscellaneous	Diverse							
44	External telephone line available 24 hours per day.	Ekstern telefonlinje tilgjengelig 24 timer i døgnet.				4	5		
45	Ice available.	Isbiter tilgjengelig.			3				
46	Ice dispenser or possibility of having ice brought to the room.	Is dispenser eller mulighet for å få is bragt til rommet.				4	5		
47	Guest PC with internet access available during opening hours of the reception.	Gjeste PC med internett-tilgang tilgjengelig i resepsjonens åpningstider.			3	4	5		
48	Lobby or reception area with seating spaces.	Lobby eller resepsjonsområde med sofa/lenestol-områder.			3	4	5		
49	Bar or other possibility for purchasing refreshments.	Bar eller annen mulighet for servering/salg av forfriskninger.	2	3					
50	Bar with relevant opening hours. Opening hours to be posted on relevant places.	Bar med relevante åpningstider, info om åpningstider angis på relevante steder.				4	5		
51	At least 1 toilet with sink, that has hot and cold water, on the same floor as public areas or 1 floor above or below.	Minst 1 toalett med vask, med kaldt og varmt vann, i etasje med fellesområder eller en etasje over eller under disse.	2	3	4	5			
52	Access	Tilgang							
53	It is possible for guests to get in if the hotel is closed during the night.	Mulighet for gjester å komme inn hvis hotellet er stengt nattetid.	1	2	3				
54	The reception is staffed 24 hours per day. If the door is locked at night, contact shall be made by a door phone to the on-duty person. External and internal phone calls shall be answered 24 hours.	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.			3	4	5		
55	At least 1 lift with sufficient capacity from the reception floor to all floors containing rooms, if there are 3 or more floors of rooms other than the reception floor.	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.			3				
56	At least 1 lift with sufficient capacity from the reception floor to all floors containing rooms, if there are 2 or more floors of rooms apart from the reception floor.	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.				4			
57	At least 1 lift with sufficient capacity from the reception floor to all floors containing rooms, if there is 1 or more floors of rooms apart from the reception floor.	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.					5		
58	Separate lift for goods and staff.	Egen vare- og personellheis.					5		
59	Services available at the hotel	Service tilgjengelig på hotellet							
60	Reception and catering personnel to speak Norwegian and English.	Resepsjons- og serveringspersonalet skal kunne snakke norsk og engelsk.	2	3	4				
61	Reception and catering personnel to speak Norwegian and English, and at least one other relevant European language.	Resepsjons- og serveringspersonalet skal kunne snakke norsk og engelsk, og minst ett relevant europeisk språk til.					5		

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
62	Knowledge on surrounding services and destinations.	Kunnskap om nærområdets tilbud og destinasjoner.			3	4			
63	Concierge services available, clearly marked.	Conciergetjenester tilgjengelig, skiltet eller vist på annen måte.					5		
64	Safety box for valuables.	Sikkerhetsboks for verdisaker.			3	4	5		
65	Luggage transport service.	Bagasjetransporttjeneste.					5		
66	Toiletry articles and newspapers, if these are not offered elsewhere.	Toalettartikler og aviser, hvis dette ikke blir tilbudt annet sted.			3	4	5		
67	Possibility for buying exclusive gift articles, souvenirs etc. or gift buying service.	Mulighet for å handle eksklusive gaveartikler, souvenirer etc. eller gaveinnkjøpstjeneste.					5		
68	Taxi available.	Tilgjengelig taxi.			3	4	5		
69	Booking service for surrounding services and destinations, and also for hotels and tickets.	Bookingtjeneste for nærområdets tilbud og destinasjoner, og ellers for hoteller og billetter.				4	5		
70	Possibility of paying with foreign currency (Euro, USD).	Mulighet til å betale med utenlands valuta (Euro, USD).			3	4	5		
71	Laundry and dry cleaning service with 24 hours response time, with laundry bag in all rooms or available, 6 days a week. Or that a washing machine and tumble dryer is available.	Rens- og vaskeritjeneste med 24 timers responstid, skittentøysbag/vaskeriposer i alle rom eller tilgjengelig, 6 dager i uken, eller tilgjengelig vaskemaskin/tørketrommel.				4			
72	Laundry and dry cleaning service with 12 hours response time, with laundry bag in all rooms.	Rens- og vaskeritjeneste med 12 timers responstid, skittentøysbag/vaskeriposer i alle rom.					5		
73	Drinks and snacks available through 24-hour room service, minibar or in the reception area.	Drikke og snacks tilgjengelig gjennom 24 timers romservice, minibar eller i resepsjonsområdet.				4			
74	Drinks, snacks, sandwiches available through 24-hour room service.	Drikke, snacks, smørbrød tilgjengelig gjennom 24 timers romservice.					5		
75	24 hour room service including warm and cold courses. The selection should be available from a room service menu in the rooms.	24 timers romservice inkludert varme og kalde retter. Utvalget skal være tilgjengelig fra en romservice-meny liggende på rommet.					5		
76	Possibility of having a sandwich or similar outside the restaurant's opening hours.	Mulighet for å få et smørbrød e.l. utenom restaurantens åpningstid.				4	5		
77	Iron and ironing board available to guests.	Strykejern og -brett tilgjengelig for gjestene.			3				
78	Iron and ironing board in the room or brought to the room, or 60 minutes ironing service in the period 06-22.	Strykejern og -brett på rommet eller bragt til rommet, eller 60-minutters stryke- og klespresstjeneste i perioden 06-22.				4	5		
79	60-minutes ironing and clothes press service 06-22.	60-minutters stryke- og klespresstjeneste 06-22.					5		
80	Wake up call available.	Vekkingstjeneste.			3	4	5		
81	Adaptors for electricity outlets available to guests, CE marked.	Adaptor for stikkontakter tilgjengelig for gjestene, CE-merket.			3	4	5		
82	Accepts a minimum of 2 international credit cards.	Aksepterer minimum 2 internasjonale kredittkort.		2					
83	Accepts a minimum of 3 international credit cards.	Aksepterer minimum 3 internasjonale kredittkort.			3				
84	Accepts a minimum of 4 international credit cards.	Aksepterer minimum 4 internasjonale kredittkort.				4	5		
85	Shoe polishing machine or shoe polishing kit available.	Skopussmaskin eller skopuss-sett tilgjengelig.			3	4			
86	Shoe polishing machine.	Skopussmaskin.					5		

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
87	Room	Rom							
88	Suite(s) available. Defined as separate living room and sleeping area.	Suite(r) tilgjengelig. Definert som adskilt oppholdsrom/stue og soverom.					5		
89	Sound proof windows, walls and doors. No significant noise from sewage pipe.	Lydtette vinduer, vegger og dører. Ingen signifikant støy avgitt fra evt. avløpsrør.			3	4	5		
90	Main switch for lights available from bed.	Hovedbryter tilgjengelig fra sengen.					5		
91	At least 1 window that can be opened or a ventilation system.	Minst 1 vindu kan åpnes eller ventilasjonssystem.	1	2	3	4	5		
92	Curtain or other non-transparent window cover.	Gardiner eller annen ugjennomsiktig tildekning.	1	2	3	4	5		
93	Curtain of satisfying light eliminating quality to protect from insight, when needed.	Gardiner av tilfredsstillende lystett kvalitet, for å hindre innsyn, der påkrevet.			3	4	5		
94	Table.	Bord.	1	2					
95	Suitcase stand or shelf.	Koffertbenk eller -skap.			3	4	5		
96	1 chair, sofa seat or other sitting arrangement per bed.	1 stol, sofaplass eller annen sitteløsning per seng.	1	2	3	4			
97	1 comfortable chair or similar with a reading light of minimum 300 lux in the reading area.	1 lenestol eller tilsvarende med leselampe med minimum 300 lux lysstyrke på leseflaten.				4			
98	1 comfortable chair or similar per permanent bed with a reading light of minimum 300 lux in the reading area.	1 lenestol eller tilsvarende per permanent seng, med leselampe med minimum 300 lux lysstyrke på leseflaten.					5		
99	Full length mirror.	Helfigurspeil.			3	4	5		
100	Wardrobe with shelves or drawers as well as 3 double hangers for single rooms and 5 hangers for double rooms. (Metal wire hangers or others at risk of rusting are not acceptable).	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).	1	2	3				
101	Wardrobe with shelves or drawers as well as min. 5 double hangers for single rooms and 8 for double rooms. At least 1 hanger per bed should be for skirts.	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.				4	5		
102	Disposal bin.	Søppelkurv.	1	2	3	4	5		
103	2 tables, one of which is an office desk which can be used as a work desk, and the other as a table in connection with the seating arrangements.	2 bord, hvorav det ene er et skrivebord som kan benyttes som arbeidsbord, og det andre som bord ifm sittearrangementet.			3	4	5		
104	Safety box for valuables with space for a laptop PC.	Oppbevaringsboks for verdisaker med plass til en laptop PC.					5		
105	High quality decorated and furnished.	Høy kvalitet på interiør og møblering.				4			
106	Generally exclusively decorated and furnished.	Generelt eksklusivt interiør og møblering.					5		
107	Beds should be made and must not be folding beds or bunk beds.	Senger skal være oppredd og skal ikke være av type sammenleggbare eller reiseseng.			3	4	5		
108	Minibar with refreshments and snacks.	Minibar med forfriskninger og snacks.				4	5		
109	One extra pillow per permanent bed available.	En ekstra pute tilgjengelig per permanent seng.			3				
110	One extra pillow, and one extra pillow available for permanent bed no. 2 and up.	En ekstra pute, og en ekstra pute fra og med permanent seng nr 2.				4			
111	One extra pillow for each permanent bed.	En ekstra pute per permanent seng.					5		
112	Spy hole in door	Spionøye i dør.					5		

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
113	The hotel is manned with 2 persons at night, for hotels >200 rooms.	Hotellet er bemannet med 2 personer om natten, gjelder for hoteller >200 rom.				4	5		
114	Bathroom in connection with individual rooms	Baderom i tilknytning til individuelle rom							
115	Wash basin with hot and cold water in the room or in the ensuite bathroom.	Vaskeservant med kaldt og varmt vann på rommet eller i et tilhørende/nærliggende baderom.	1	2	3	4	5		
116	Ensuite bathroom for a minimum of 50% of the rooms.	Tilhørende/nærliggende baderom for minst 50% av rommene.		2					
117	Ensuite bathroom, defined as a separate room directly adjoined to the room, separated from this by a door and equipped with a bathtub and/or a shower, sufficient ventilation and light as well as a toilet, unless this is to be found in a separate ensuite room etc. The water supply to be sufficient to allow for a shower during peak hours. All drains shall be in good working order.	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.				3	4	5	
118	Power outlet for shavers etc.	Stikkontakt for barbermaskiner etc.			3	4	5		
119	Hand soap.	Håndsåpe.	1	2	3	4	5		
120	Shampoo.	Hårsjampo.			3	4			
121	Shampoo and hair conditioner.	Hårsjampo og -balsam.					5		
122	Assortment of toiletries in the room or available in the reception area.	Utvalg av toalettartikler på rommet eller tilgjengelig i resepsjonsområdet.				4	5		
123	Mirror above the wash basin.	Speil over vaskeservanten.	1	2	3	4	5		
124	Shelf for toiletries of sufficient size.	Hylle for toalettsaker av tilfredsstillende størrelse.	1	2	3	4	5		
125	Hair dryer with adjustment possibilities (on/off)	Hårføner med justeringsmuligheter (av/på)			3				
126	Hair dryer with adjustment possibilities (steps).	Hårføner med justeringsmuligheter (trinn).				4	5		
127	1 glass per person.	1 glass per person.	1	2	3	4	5		
128	1 towel per person.	1 håndkle per person.	1						
129	1 regular size towel and 1 bath towel per person.	1 vanlig håndkle og 1 badehåndkle per person.		2	3				
130	1 regular size towel and 1 bath towel per person. Both size and quality of acceptable standard.	1 vanlig håndkle og et badehåndkle per person. Både størrelse og kvalitet skal være av akseptabel standard.				4	5		
131	Bath mat or extra towel available serving the purpose.	Baderomsmatte eller et ekstra håndkle tilgjengelig som tjener denne hensikt.				4			
132	Bath mat or extra towel serving the purpose.	Baderomsmatte eller et ekstra håndkle som tjener denne hensikt.					5		
133	1 dressing gown per permanent bed and slippers available.	1 badekåpe per faste seng og tøfler tilgjengelig.					5		
134	Bathroom can be heated to at least 23 degrees C.	Baderom skal kunne varmes opp til minst 23 grader Celcius.	1	2	3				
135	Bathroom can be heated to at least 25 degrees C through floor heating. Bathroom to be tiled, or of similar quality.	Baderom skal kunne varmes opp til minst 25 grader Celcius gjennom oppvarming fra baderomsgulv. Baderom skal være flislagt, eller av tilsvarende kvalitet.				4	5		
136	Electricity	Elektrisitet							

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
137	Bed light with a minimum of 300 lux (reading light) on the reading surface.	Sengelampe med minimum 300 lux (leselys) på leseflaten.		2					
138	1 bed light pr. bed with a minimum of 300 lux (reading light) on the reading surface.	1 lys per seng med minimum 300 lux (leselys) på leseflaten.			3	4	5		
139	Lamp by wash basin.	Lampe ved vaskeservant.	1	2	3	4	5		
140	Electrical plug by mirror for shaving and hair dryer.	Stikkontakt ved speil for barbermaskin og hårtørker.		2	3	4	5		
141	Electrical plug by work desk.	Stikkontakt ved arbeidsbord.				4	5		
142	Desk light on or beside work desk with a minimum of 300 lux on the desk surface.	Bordlampe på eller ved siden av bord med minimum 300 lux på skrivebordsflaten.				4	5		
143	Heating/Cooling	Varme/avkjøling							
144	Central heating or other adjustable climate control.	Sentralvarme eller annen justerbar klimakontroll.	1	2	3	4	5		
145	Possibility of cooling each room separatly.	Mulighet for å avkjøle hvert rom individuelt.					5		
146	Media in rooms	Media på rommet							
147	Radio - may be built into TV apparatus.	Radio - kan være integrert i TV.			3	4	5		
148	TV with remote control.	TV med fjernkontroll.			3				
149	Time relevant TV/media with remote control, local channels, minimum 1 English news channel and the possibility to watch movies.	Tidsriktig TV /media med fjernkontroll, lokale kanaler, minst 1 engelskspråklig nyhetskanal og mulighet til å se film.				4	5		
150	Installed telephone with external line.	Installert telefoner med ekstern linje.			3	4	5		
151	High speed broadband in all rooms with sufficient capacity, userfriendly.	Høyhastighets bredbånd i alle rom med tilstrekkelig kapasitet, brukervennlig.			3	4	5		
152	Size, including bath room and entrance	Størrelse, inkludert baderom og entre							
153	Single room at least 10m2.	Enkelrom på minst 10 m2.		2					
154	Single room at least 14m2 -2 = 12.	Enkelrom på minst 14 m2 - 2 = 12.			3				
155	Single room at least 16m2 -2 = 14.	Enkelrom på minst 16 m2 - 2 = 14.				4			
156	Single room at least 18m2 -2 = 16.	Enkelrom på minst 18 m2 - 2 = 16.					5		
157	Double room at least 12m2.	Dobbelrom på minst 12 m2.		2					
158	Double room at least 18m2 - 2 -1 = 15	Dobbelrom på minst 18 m2 - 2 - 1 = 15			3				
159	Double room at least 24m2 -2 - 2 -2 = 18.	Dobbelrom på minst 24 m2 - 2 - 2 -2 = 18.				4			
160	Double room at least 26m2 - 2 -3 = 21.	Dobbelrom på minst 26 m2 - 2 -3 = 21.					5		
161	Private balcony, 50% credit up 10% of room size.	Privat balkong, 50% kreditt opp til 10% av rommets størrelse.			3	4	5		
162	Single bed size minimum 75 x 200 cm.	Enkel seng, minimum størrelse 75 X 200 cm.		2	3				
163	Single bed size minimum 80 x 200 cm.	Enkel seng, minimum størrelse 80 X 200 cm.				4			
164	Single bed size minimum 90 x 200 cm.	Enkel seng, minimum størrelse 90 X 200 cm.					5		
165	Twin beds as single beds	Twinsenger, som enkelsenger		2	3	4	5		
166	Double bed size minimum 150 x 200 cm.	Dobbelseng, minimum størrelse 150 X 200 cm.		2	3				
167	Double bed size minimum 160 x 200 cm.	Dobbelseng, minimum størrelse 160 X 200 cm.				4			
168	Double bed size minimum 180 x 200 cm.	Dobbelseng, minimum størrelse 180 X 200 cm.					5		
169	The area is measured on the interior walls, but including the bathroom/toilet and possible entrance area.	Arealet er målt på innvendige vegger, og inkluderer baderom/toalett og evt. inngangsområdet.		2	3	4	5		

APPENDIX E2:
KRITERIENE FOR SYSTEMET, TILLEGGSKRITERIER

A	B	C	D	E	F	G	H	
2	Extras / Tillegskriterier - Blokk 2							
3	29.05.2008 - BETA							
4	Criteria - english	Kriterier - norsk	Vekt-tall	score	vektet	TOT		
5			31		0	0,00		
6	General	Generelt						
7	Possibility of sending booking confirmation by or sms.	Mulighet for å sende bestillingsbekreftelse via sms.	1					
8	Facilities at the hotel	Fasiliteter på hotellet						
9	Parking facilities, in the hotel or within 200 meters.	Parkeringsfasiliteter, på hotellet eller innen 200 meter.	1		0			
10	Indoor parking facilities, in the hotel or within 200 meters.	Innendørs parkeringsfasiliteter, på hotellet eller innen 200 meter fra hotellet.	1		0			
11	Parking facilities with access to power outlets, in the hotel or within 200 meters, for a minimum of 20% of the available spaces.	Parkeringsfasiliteter med tilgang på strømuttak, på hotellet eller innen 200 meter fra hotellet, minimum 20% av tilgjengelige plasser.	1		0			
12	Valet parking service	Betjent parkeringsservice	1		0			
13	Access to rooms without passing the restaurant or bar. However, this is not applicable for integrated reception bar	Tilgang til rommene uten å måtte gå forbi restauranten eller baren. Dette gjelder dog ikke integrert resepsjonsbar.	1		0			
14	Separate breakfast menu available.	Egen frokostmeny tilgjengelig.	1		0			
15	Breakfast with facilities and a cook making omelets, eggs and other meals on request available, clearly communicated towards the costumer.	Frokost med opplegg og kokk for å lave omelett, stekte egg og andre retter på bestillig tilgjengelig, klart kommunisert mot kunden.	2		0			
16	Shoe polishing service.	Skopussertjeneste.	1		0			
17	Car rental service available, or within 200 m.	Biluttleie tilgjengelig, eller innen 200 m.	1		0			
18	Flourescent sign on the inside of the door showing relevant fire protection information, and including a drawing with escape routes with the right orientation for the guest.	Flouriserende skilt på innsiden av dør som viser relevant brannverninformasjon, inkludert plantegning med rømningsveier orientert riktig vei for gjesten.	1		0			
19	Fire evacuation signs in the hallways close to the floor	Brannrømningsmerking i gangene ved fotlist	2		0			
20	Facilities in the room	Fasiliteter på rommet						
21	Wardrobe with twice the number of double hangers per bed as required by the basis requirements.	Garderobe med dobbelt så mange hengere per seng enn angitt i basiskravene.	1		0			
22	Private balcony, at least 3 m2 in >25% of the rooms.	Privat balkong, minst 3 m2 i >25% av rommene.	1		0			
23	Private balcony, at least 3 m2 in >50% of the rooms.	Privat balkong, minst 3 m2 i >50% av rommene.	2		0			
24	Power outlets at the head end of the bed, readily available.	Strømuttak ved hodeenden av sengeggerdet, lett tilgjengelig.	1		0			
25	If installed main switch; dedicated power outlet for charging PC/mobile which is not turned off by the main switch, by the desk and the bed, and marked as such.	Dersom hovedbryter er installert; dedikert stikkontakt for lading av mobil/PC som ikke slår seg av med hovedbryter, ved skrivebord og seng, og merket som dette.	2		0			
26	Facilities for making tea and coffee, including sugar and cream.	Fasiliteter for å lage te eller kaffe, inkludert sukker og melk.	1		0			
27	Time switch (max 30 minutter) for coffee/tea facilities	Tidsbryter (max 30 minutter) for kaffe/te-fasiliteter	1		0			
28	Time switch (max 30 minutter) for ironing facilities	Tidsbryter (max 30 minutter) for strykejern	1		0			
29	External telephone line available 24 hours per day (1-3 only).	Ekstern telefonlinje tilgjengelig 24 timer i døgnet (kun 1-3).	1		0			
30	Make-up mirror.	Sminkespeil.	1		0			
31	Spy hole in door (1-4 only).	Spionøye i dør (kun 1-4).	1		0			

	A	B	C	D	E	F	G	H
32		Security lock on door or similar mechanical possibility to lock the door.	Sikkerhetslås på dør eller annen mekanisk låsemulighet.	1		0		
33		Ear plugs available (noise reduction).	Øreplugger tilgjengelig (støyreducerende).	1		0		
34		Wall mounted hook for hanging clothes, 1 for each permanent bed.	Ytterjakkekrok, 1 for hver faste seng.	1		0		
35		Drying line with hangers, or other facility for drying clothes.	Tørkesnor med hengere, eller annen mulighet til å tørke tøy.	1		0		
36								

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	
2	Leisure / Ferie og fritid - Blokk 2												
3	29.05.2008 - BETA												
4	Criteria- english	Kriterier - norsk	Vekt-tall	Stars					score	vektet	TOT		
5			123							0	0,00		
6	General	Generelt											
7	Seperate check-in for children in the season, lasting more than 6 weeks per year.	Egen innsjekking for barn, i sesongen, mer enn 6 uker per år.	1			4	5				0		
8	The hotel organises local trips and/or own activities, with possibility to register within the hotel's opening hours. 2 each week in the season.	Hotellet organiserer lokale utflukter og/eller egne aktiviteter, med mulig påmelding innen hotellets åpningstider, minimum 2 per uke i sesongen.	1			3							
9	The hotel organises local trips and/or own activities, with possibility to register within the hotel's opening hours. 5 each week in the season.	Hotellet organiserer lokale utflukter og/eller egne aktiviteter, med mulig påmelding innen hotellets åpningstider, minimum 5 pr uke i sesongen.	2			4	5				0		
10	Updated week program illustrating the hotels family friendly activities in the main season.	Oppdatert ukeprogram over hotellets familievennlig aktiviteter i hovedsesongen.	1		2	3	4	5			0		
11	Information material regarding local activities (not administered by the hotel).	Informasjonsmaterieill om lokale aktiviteter (utenom hotellets regi).	1		2	3	4	5			0		
12	Lounge and public areas furnished and in appropriate size.	Oppholdsrom og fellesområder er møblert og i passende størrelse.	1			3	4	5			0		
13	Playroom (0,25 m2 room, minimum 20 m2, not required more than 100m2) open minimum 12 h per day and minimum 7 days per week in the hotels main season. Tidy and clean and suitable for the purpose. Safe and sound with camera surveillance and recordingfacilities. Relevant safety regulations to be fulfilled.	Lekerom (0,25 m2 per rom minimum 20 m2, ikke krav over 100m2) åpent minimum 12 timer per dag og minimum 7 dager per uke i hotellets hovedsesong. Ryddig og rent, og formålstjenlig utstyrt. Trygt og kameraovervåket med opptaksmulighet. Relevante sikkerhetsregler skal oppfylles.	1		2	3	4	5			0		
14	Play room with daylight	Lekerom med dagslys	1				5				0		
15	Play room with supervision: grown up person present as responsible, activity leader or similar.	Lekerom med tilsyn: myndig person tilstede som ansvarlig, aktivitetsleder eller lignende	1				5				0		
16	Baby sitting service available.	Barnevaktjeneste tilgjengelig.	2			4	5				0		
17	Telephon number to local doctor easily available, as well as other emergency numbers.	Telefonnummer til lokal lege lett tilgjengelig, samt andre aktuelle nødnumre.	1		2	3	4	5			0		
18	Adequate number of short time parking lots in immediate proximity to the hotel's entry for unloading and loading.	Tilstrekkelig antall korttidsparkeringsplasser i umiddelbar nærhet til hotellets inngang for lossing og lasting.	1			3	4	5			0		
19	Rooms	Rommene									0		
20	Single room additional area above basis requirement +4 m2.	Enkelt rom med tilleggsareal som overstiger basiskravet med +4 m2.	2		2	3	4	5			0		
21	Double room additional area above basis requirement +4 m2.	Dobbelt rom med tilleggsareal som overstiger basiskravet med +4 m2.	2		2	3	4	5			0		
22	25% of the rooms shall be familyroom, juniorsuites or rooms with connection door, max needed 100 rooms.	25% av rommene skal være familierom, juniorsuiter eller rom med forbindelsedør, max nødvendig 100 rom.	3			3	4	5			0		
23	10 cm extra for single or twin beds	10 cm extra for enkle eller twin-senger	1								0		
24	20 cm extra for double beds	20 cm extra for dobbeltsenger	1								0		
25	Possibility for an extra bed in the family rooms, juniorsuites or rooms with connection door.	Mulighet for ekstra seng i familierom, juniorsuiter eller rom med forbindelsedør	1		2	3	4	5			0		

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
2	Course and conference / Kurs og konferanse											
3	29.05.2008 - BETA											
4	Criteria - english	Kriterier - norsk	Vekt-tall	Stars					score	vektet	TOT	
5			108							0	0,00	
6	Meeting and conference area	Møte og konferanse-områder										
7	Main conference room minimum capacity equal to 20% of the room capacity (minimum 12 persons). Total minimum conference center area of at least 1,5 times the area of the main conference room.	Hovedkonferanserommet med minimumskapasitet som tilsvarer 20% av romkapasiteten (minimum 12 personer). Totalareal av konferansesenteret skal være minimum 1,5 gang av arealet av hovedkonferanserommet.	6			3					0	
8	Main conference room minimum capacity equal to 30% of the room capacity (minimum 24). Total minimum conference center area of at least 1,5 times the area of the main conference room	Hovedkonferanserommet med minimumskapasitet som tilsvarer 30% av romkapasiteten (minimum 24). Totalareal av konferansesenteret skal være minimum 1,5 gang av arealet av hovedkonferanserommet.	8			4					0	
9	Main conference room minimum capacity equal to 40% of the room capacity (minimum 36). Total minimum conference center area of at least 1,5 times the area of the main conference room.	Hovedkonferanserommet med minimumskapasitet som tilsvarer 40% av romkapasiteten (minimum 36). Totalareal av konferansesenteret skal være minimum 1,5 gang av arealet av hovedkonferanserommet.	10				5				0	
10	Assembly rooms clearly separated from restaurants and banqueting rooms.	Samlingsrom skal være tydelig separert fra restauranter og bankettrom.	1			4	5				0	
11	Assembly rooms with windows which render the possibility to view the surroundings.	Samlingsrom med vinduer som gjør det mulighet til å se uteområdene.	1			4	5				0	
12	Pre-function areas for small exhibitions etc. available.	Tilgjengelig uteområder som er tilrettelagt for små utstillinger etc.	1			3	4	5			0	
13	Areas for pauses etc. are in direct proximity of the assembly rooms.	Områder for pauser etc. skal ligge i direkte tilknytning til samlingsrommene.	1			4	5				0	
14	Suitable mechanical ventilation in all assembly rooms and areas for pauses.	Tilfredsstillende mekanisk ventilasjon i alle samlingsrom og pauseområder.	1			3	4	5			0	
15	Suitable soundproofing between the assembly rooms.	Tilfredsstillende lydisolering mellom samlingsrommene.	1			3	4	5			0	
16	Possibility for climate control in all assembly rooms.	Mulighet for klimakontroll i alle samlingsrommene.	3					5			0	
17	Artificial lighting of at least 300 lux in assembly rooms on the table surface.	Kunstig belysning med minst 300 lux av bordoverflaten i samlingsrom.	1			3	4	5			0	
18	Easily accessible signs/guidance/documentation with sketch plans of the areas.	Lett tilgjengelig skilting/merking/dokumentasjon med planløsning over områdene.	1			3	4	5			0	
19	Individual lighting control in each assembly room.	Individuell lyskontroll i hvert samlingsrom.	1			3	4	5			0	
20	Dimming functionality of artificial light in the largest assembly rooms.	Dimmefunksjon av kunstig belysning i det største samlingsrommet.	1	1	2	3					0	
21	Remote dimming control functionality of artificial light in all large meeting rooms and in large conference rooms, or control from the speaker's spot.	Dimmefunksjon med fjernkontroll av kunstig belysning i alle store møte- og konferanserom, eller kontroll fra talerstolen.	1				4	5			0	
22	Possibility for blackout of light in all assembly rooms.	Mulighet for å mørklegge alle samlingsrom.	1				4	5			0	
23	Toilet facilities in proximity to the assembly rooms with sufficient capacity.	Toalettfasiliteter i umiddelbar nærhet til samlingsrom, med tilstrekkelig kapasitet.	1			3	4	5			0	

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
24		Equipment, assembly rooms (conference rooms and meeting rooms)	Utstyr, samlingsrom (konferanserom og møterom)										
25		Lockable assembly rooms.	Låsbare samlingsrom.	1			3	4	5			0	
26		Table with surface suitable for writing available (conference rooms).	Tilgjengelige bord med overflate som egner seg som skrivebord (konferanserom).	1	1	2	3	4	5			0	
27		Table with surface suitable for writing (meeting rooms).	Tilgjengelige bord med overflate som egner seg som skrivebord (møterom).	1	1	2	3	4	5			0	
28		Set of writing pad and pencil or pen at each table, or available in the assembly room.	Sett med skrivepapir og penn eller blyant på hvert bord, eller tilgjengelig i samlingsrommet.				3						
29		Set of writing pad and pencil or pen at each table.	Sett med skrivepapir og penn eller blyant på hvert bord.	1				4	5			0	
30		Chairs with upholstered seat	Stoler med polstret sete.	1	1	2	3					0	
31		Chairs with upholstered seat and bolstered backrest.	Stoler med polstret sete og polstret rygg.	2				4				0	
32		Chairs with upholstered seat and bolstered backrest, and armrests.	Stoler med polstret sete, polstret rygg og armlener.	3					5			0	
33		Arrangements for mounting posters.	Arrangement for oppheng av posters.	1				4	5			0	
34		Flipover with pens or whiteboard with pens, wiper and spray.	Flipover med penner eller whiteboard med penner, svamp og spray.	1		2	3	4	5			0	
35		AV Projector or large screen.	AV-prosjektor eller storskjerm.	2		2	3	4	5			0	
36		TV + DVD.	TV og DVD.	1					5			0	
37		Sound system with microphones (conference rooms), when required.	Lydsystem med mikrofoner (konferanserom) ved behov.	1			3	4	5			0	
38		Fixed projector screen.	Fast montert projektorskjerm.	1				4	5			0	
39		Pointer stick.	Pekestokk.	1			3	4	5			0	
40		Laser pointer with remote control function.	Laserpeker med fjernkontrollfunksjon.	2				4	5			0	
41		Paper basket.	Papirkurv.	1	1	2	3	4	5			0	
42		Telephone with internal and external line.	Telefon med intern og ekstern linje.	1				4	5			0	
43		Grounded power outlets on relevant locations.	Jordede stikkontakter på relevante steder.	1		2	3	4	5			0	
44		Wall clock.	Veggklokke.	1			3	4	5			0	
45		Tools such as tape, scissors, puncher, stapler, magnets and push-pins in the rooms.	Utstyr som tape, saks, hullemaskin, magneter og tegnestifter i rommene.	1			3	4	5			0	
46		Pedestal with lighting and room for laptop (microphone when required).	Talerstol med lys og plass til laptop (mikrofon ved behov).	1				4	5			0	
47		Highspeed broadband internet access.	Høyhastighets bredbåndsforbindelse for internettilgang.	1			3	4	5			0	
48		Manned TV, computer system, projector system, sound system and DVD player in the largest assembly room available.	Bemannet TV, datasystem, prosjektør, lydanlegg og DVD-spiller i det største samlingsrommet tilgjengelig.	1								0	
49		Professional and manned TV, computer system, projector system, sound system and DVD player in the largest assembly room available.	Profesjonelt og bemannet TV, datasystem, prosjektør, lydanlegg og DVD-spiller i det største samlingsrommet tilgjengelig.	3				4	5			0	
50		Equipment workshop rooms	Utstyr i grupperom										
51		Separate entrance and separate light adjustment.	Atskilt inngang og lysregulering.	1			3	4	5			0	
52		Flipover with pens.	Flipover med penner.	1			3	4	5			0	
53		Whiteboard with pens, wiper and spray.	Whiteboard med penner, svamp og spray.	1				5				0	
54		Mobile phone coverage.	Dekning for mobiltelefon.	1			3	4	5			0	
55		Power outlets.	Stikkontakter.	1	1	2	3	4	5			0	

A	B	C	D	E	F	G
2	Environment - Miljø - Blokk 2					
3	29.05.2008 - BETA					
4	Criteria - english	Kriterier - norsk	Vekt-tall	Score	Tot	
5			100		0,00	
6	Basis	Basis				
7	Certified according to Nordic Swan marking, or EU flower.	Sertifisert iht. Nordisk Svanemerke, EU-blomst.	55			
8	Or, certified according to "Miljøfyrtårn" (Environment lighthouse), ISO 14001, EMAS	Eller Sertifisert iht. Miljøfyrtårn, ISO14001, EMAS	25			
9	Or certified according to other internationally recognised scheme (decided by the fagnemnd), max score.	Eller sertifisert iht. annen internasjonal anerkjent ordning (avgjøres av fagnemden, inntil max.	25			
10	If an organisation with 14001 or EMAS can demonstrate that the width and ambition level of chosen environmental aspects are equivalent to the Swan, confirmed and verified by an independent party, it may forward this to the board with the purpose to be credited for points equal to the Swan.	Dersom en bedrift med ISO14001 eller EMAS kan påvise at valgte miljøaspekter tilsvarer bredden og ambisjonsnivået i Svanemerket, og er bekreftet og verifisert av en uavhengig instans, kan dette forelegges driftsorganisasjonen med henblikk på å få kredittert en poengsum tilsvarende det som gis for svanen.				
11	Annual	Årlig				
12	For those certified according to the Nordic Swan or EU flower: For each consecutive year fulfilling the performance criteria of the Nordic Swan marking.	For de som er sertifisert etter Nordisk svanemerking eller EU-blomst: For hvert påfølgende år med oppfyllelse av svanemerkets kriterier på miljø-ytelse og -prestasjoner.	15			
13	Or, for each consecutive year fulfilling the technical performance criteria stated in the government environmental guidelines for procurement of hotel services. Documentation shall be confirmed and verified by an independent party.	Eller, for hvert påfølgende år med oppfyllelse av de tekniske kriteriene angitt i statens retningslinjer for innkjøp av overnattingstjenester. Dokumentasjon skal være bekreftet og verifisert av uavhengig instans.	15			
14						

	A	B	C	D	E	F	G
2	Accessibility / Tilgjengelighet (NS11010) - Blokk 2						
3	29.05.2008 - BETA						
4	Criteria - english		Kriterier - norsk		Vekt-tall	Score	Tot
5					100	0	0
6	Fulfilling NS11010.		Oppfylle NS11010.		100		
7	Alternatively for each of the 4 subsections, physically disabled, visually impaired, hearing impaired, asthma/allergy		Alternativt for hver av de 4 undergrupper, bevegelseshemmede, synshemmede, hørselshemmede, astma/allergi.		25		
8							

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

	A	B	C	D	E	F	G	H
2	Guest satisfaction - Gjestetilfredshet - Blokk 3							
3	29.05.2008 - BETA							
4		Criteria - english	Kriterier - norsk	Vekt-tall	Score	Vektet score	+ stjerner	
5				12	1-10	5,50	0,00	
6		To what extent do you agree with these statements; from I completely agree , to I completely disagree. Alternatively, do not know/not applicable.	I hvilken grad er du enig i disse påstandene, fra fullstendig enig, til fullstendig uenig, evt. vet ikke/ikke aktuelt.					
7	1	I/we felt that I was/we were well attended by the reception.	Jeg/vi følte meg/oss godt ivaretatt av resepsjonen.	1	5,5	5,5		
8	1a	I/we obtained a good experience from the breakfast and the breakfast room.	Jeg/vi hadde en god opplevelse av frokosten, og frokostrommet.	1	5,5	5,5		
9	1b	I/we obtained a good experience from the meals and the restaurant areas.	Jeg/vi hadde en god opplevelse av måltidene og serveringsstedet.	1	5,5	5,5		
10	1c	I/we experienced that the hotel room performed well and accommodated my/our needs.	Jeg/vi opplevde at hotellrommet fungerte bra og var tilpasset mitt/vårt behov.	1	5,5	5,5		
11	1d	I/we experienced that we were well taken care of by the staff.	Jeg/vi opplevde å bli godt ivaretatt av personalet.	1	5,5	5,5		
12	1e	I/we had a good impression of the common areas.	Jeg/vi har et godt inntrykk av fellesområder og -arealer.	1	5,5	5,5		
13	1f	I/we had a good general impression from the stay, including the level of cleaning and maintenance.	Jeg/vi har et godt hovedinntrykk av selve hotelloppholdet, inkludert renhold og vedlikehold.	1	5,5	5,5		
14		Notations questions	Notasjonsspørsmål					
15		FF: I/we experienced that the hotel's offer within holiday and leisure was well functioning and adapted to my/our needs.	FF: Jeg/vi opplevde at hotellets tilbud innen ferie og fritid fungerte bra og var tilpasset mine/våre behov.	1	5,5	5,5		
16	2a	Bus: I/we experienced that the hotel's offer within business was well functioning and adapted to my/our needs.	Bus: Jeg/vi opplevde at hotellets tilbud innen business fungerte bra og var tilpasset mine/våre behov.	1	5,5	5,5		
17	2b	KK: I/we experienced that the hotel's offer on courses and conferences were well functioning and adapted to my/our needs.	KK: Jeg/vi opplevde at hotellets tilbud innen kurs og konferanse fungerte bra og var tilpasset mine/våre behov.	1	5,5	5,5		
18	2c	Environment: I/we experienced that the hotel's system and offer within environmental efforts was well functioning and suitable for the purpose.	Miljø: Jeg/vi opplevde at hotellets system og innsats innen miljø fungerte bra og var formålstjenlig.	1	5,5	5,5		
19	2d	Access: I/we experienced that the check-in was well functioning and adapted to my/our need.	Adkomst: Jeg/vi opplevde at mottakelse/innsjekk ved hotellet fungerte bra og var tilpasset mitt/vårt behov.	1	5,5	5,5		
20	2e	The quality label of the overnight stop was in accordance to my/our experience.	Kvalitetsmerkingen av overnattingsstedet stemte overens med min/våre opplevelse.					
21		Quality label/labelling of other hospitality establishments and activities was in accordance with my/our expectations.	Kvalitetsmerkingen av andre reiselivsbedrifter og aktiviteter stemte med min/vår opplevelse.					
22		Quality label/labelling is useful for me/us when choosing overnight stop.	Kvalitetsmerking er nyttig for meg/oss ved valg av overnattingssted.					
23								

APPENDIX

F

FORSLAG TIL DRIFTSORGANISASJON

Styringsgruppen foreslår at det etableres en driftsorganisasjon og at denne etableres som et aksjeselskap. Ved etablering av et aksjeselskap får man et selskap tuftet på aksjeloven, noe som danner grunnlag både for profesjonalitet og troverdighet i driften. Selskapet kan oppnå skattefritak. Dette forutsetter at selskapet i vedtektene har en paragraf som forbyr selskapet å ha inntjening som formål, samtidig som aksjonærene forbys rett til utbytte fra selskapet. Å ha aksjeloven som grunnlag for driften, ansees som en fordel.

Selskapet foreslås eiet av NHO Reiseliv (40 %), Innovasjon Norge (40 %) og Fellesforbundet (20 %), alternativt NHO Reiseliv (51 %), Innovasjon Norge (49 %). Styret foreslås å bestå av totalt 7 representanter; 4 fra NHO Reiseliv, 2 fra Innovasjon Norge og 1 representant fra Fellesforbundet forutsatt at de er aksjonærer. I tillegg til disse 7 foreslås det at lederen for fagnemnden gis møterett og møteplikt.

I tillegg til styret foreslås det altså å etablere en fagnemnd. Fagnemnden bør bestå av 5 representanter fra NHO Reiseliv og 2 representanter fra Innovasjon Norge. Fagnemnden må etablere et samarbeid med Forbrukerrådet, DNV og Fellesforbundet. Fagnemndens mandat og ansvar vil være å innstille systemet og tilhørende kriterier, behandle og beslutte klager fra bedrifter og kunder, behandling av dispensasjoner, samt sørge for faglig oppfølging mot ansatte eller leverandør av driften. Ordningen, kriteriene og evt endringer i kriteriene i framtiden skal besluttes av styret etter innstilling fra fagnemnden. Ved klager enten fra bedrifter eller kunder har fagnemnden besluttende myndighet og styret er klageinstans. Fagnemnden skal også holde seg orientert om utviklingen innen relevante deler av reiselivet og ulike merke- og kvalifikasjonsordninger, samt utarbeide kvalitetssikringssystem for andre segmenter av reiselivet iht de foreslåtte faser.

Fagnemnden skal årlig gjennomgå kriteriene i systemet og se om det er behov for justeringer for å reflektere utviklingen i markedet.

Ved etablering av kvalitetssikringssystem i nye reiselivssegment, ihht foreslåtte faser, kan styret vurdere om det er behov for å etablere nye fagnemnder, alternativt gjøre nødvendige faglige tilpasninger i den eksisterende fagnemnden. Dette for å sikre at man til en hver tid har nødvendig faglig kompetanse og ressurser tilgjengelig.

Styringsgruppen mener at reiselivsbedriftene må være sterkt representert både i styret og i fagnemnden/-e.

Driftsorganisasjonen må ha egeninntjening stor nok til å sikre nødvendig driftskapital over tid. Samtidig må et driftsmessig underskudd påregnes de aller første driftsårene til ordningen er fullt etablert. Denne perioden antas å strekke seg over inntil 3 år. Styret må selv ta stilling til om organisasjonen skal drifte kvalitetssystemet selv eller kjøpe inn tjenester.

Kostnadene for hotellene er foreløpig uavklart, men er tenkt beregnet ut fra en pris per rom med en øvre og nedre kostnadsgrense. Kostnadene for bedriftene må holdes lave slik at dette bidrar til at ordning får god oppslutning fra bedriftene.

Det er ulike scenarier for hvilke hoteller og hvor fort disse vil ønske å bruke kvalitetssikringssystemet. Siden det foreløpig er usikkert hvem som vil delta, er det også vanskelig å anslå inntektssiden i driften og kostnadssiden som i hovedsak vil dekke personellkostnader.

- o0o -

APPENDIX

G

LISTE OVER NOEN VIKTIGE GJENSTÅENDE ARBEIDSOPPGAVER FREM TIL DRIFT

FØLGENDE OMRÅDER TRENGER MER INNSATS:

- Ferdigstille ordningen ihht kommentarer fra statsråden
- Ferdigstille, teste og justere notasjonene
- Ferdigstille, teste og justere kriteriene for overnattingsbedrifter under tre stjerner
- Teste helhet av ordning før lansering, evt og/eller ny høringsrunde.
- Etablere selskapet, inkludert vedtekter og evt avtaleverk.
- Sette sammen styret
- Sette sammen fagnemnd inkl evt avtaleverk for medlemmene
- Endelig organisasjon, søke, finne, evaluere leverandører
- Inngå kontrakt med valgt leverandør
- Etablere makrorutiner
- Etablere kriterier og rutiner for dispensasjoner
- Utvikle IT-løsning for produksjon i ordningen
- Etablere interne arbeidsrutiner og arbeidsverktøy
- Utvikle markedsmateriell, kommunikasjonsopplegg mot ulike målgrupper
- Utvikle web-sider
- Avtaleverk, kundekontrakt, inkludert kontraktsbetingelser
- Ferdigstille grafisk profil, inkludert betingelser for bruk av kvalitetsmerker, elektronisk og trykket
- Finne leverandør av skilt og oblater
- Tilby kunder hos klassifikasjon.no å gå over til ny nasjonal ordning.
- Kontakt Norden/Finland
- Perm til kunder, inneholdende sentral dokumentasjon til bruk ved observasjon (10-30 faner), papir eller digitalversjon.

- o0o -