

گزارش خود ارزیابی و امکان سنجی ارتقاء درجه / تغییر نوع بهره برداری به هتل

نام واحد:	استان:
نام و نام خانوادگی مدیر واحد:	درخواست تغییر نوع بهره برداری از واحد درجه به هتل ستاره <input type="checkbox"/>
آدرس واحد:	شماره همراه مدیر:
	تلفن واحد:

(الف) سوالات الزامی غیر قابل جبران (XONC)

ردیف	شرح الزامات و نیازمندی ها	ستاره					شرح وضعیت موجود	وضعیت انطباق		
		۱	۲	۳	۴	۵		دارد	ندارد	غیر الزامی
۱	حداقل مساحت زمین	۳۰۰	۵۰۰	۷۰۰	۱۲۰۰	۱۵۰۰				
۲	عرض معبر	۸	۱۰	۱۲	۱۴	۱۶				
۳	حداکثر نسبت زیربنای هر طبقه (به استثنای طبقات پارکینگ و زیرزمین)	%۸۰	%۷۵	%۷۰	%۶۵	%۶۰				
۴	حداقل تعداد اتاقها (برای هتل های احداثی)	۸	۱۵	۲۰	۴۰	۷۰				
۵	حداقل تعداد اتاقها (برای هتل های تبدیلی)	۸	۱۰	۱۵						
۶	حداقل تعداد سوئیت ها شامل اتاق خواب و فضای نشیمن مجزا با نور طبیعی برای هر ۲ فضا (حداقل ۱۰٪ تعداد کل اتاقها)				✓	✓				
۷	حداقل مساحت اتاق یک نفره با تخت خواب به ابعاد ۱*۲ متر (بدون احتساب فضای حمام و راهروی ورودی)	۹	۱۰	۱۲	۱۳	۱۴				
۸	حداقل مساحت اتاق دو نفره یک تخته با تخت خواب به ابعاد ۱/۵*۲ متر (بدون احتساب فضای حمام و راهروی ورودی)	۱۱	۱۲	۱۴	۱۶	۱۷				
۹	حداقل مساحت اتاق دو نفره دو تخته با تخت خواب به ابعاد ۱*۲ متر (بدون احتساب فضای حمام و راهروی ورودی)	۱۲	۱۴	۱۵	۱۷	۱۸				
۱۰	حداقل مساحت سرویس بهداشتی اتاقها شامل دستشویی، توالت، حمام، زیردوشی مجهز به دوش دیواری و ...	۳	۳	۳/۵۰	۴	۴				
۱۱	وجود نور طبیعی در کلیه اتاقها (ارتفاع کف پنجره ها نباید بیشتر از ۱ متر باشد)	✓	✓	✓	✓	✓				

				✓	✓	✓	✓	✓	وجود شیشه دوجداره پنجره ها برای کلیه اتاقهای مشرف به خیابان	۱۲
				✓	✓	✓	✓	✓	وجود روشنایی در قسمت بالای تخت خوابها با کلید مجزا	۱۳
				✓	✓	✓	✓	✓	استفاده از سیستم سرمایشی و گرمایشی قابل کنترل در فضاهای اقامتی (اتاقها)	۱۴
				✓	✓	✓	✓	✓	استفاده از سیستم سرمایشی و گرمایشی قابل کنترل در فضاهای عمومی	۱۵
				✓	✓				استفاده از سیستم تهویه مطبوع قابل کنترل برای تأمین گرمایش و سرمایش فضاهای اقامتی (اتاقها) و فضاهای عمومی	۱۶
				۳۰	۲۰	۱۲	۸	۴	حداقل تعداد پارکینگ (در هتل های یک ستاره به ازای هر ۶ اتاق یک عدد پارکینگ و در بقیه هتل ها به ازای هر ۵ اتاق یک عدد پارکینگ)	۱۷
				۲/۰۰	۱/۷۰	۱/۵۰	۱/۴۰	۱/۲۰	حداقل عرض راهروی طبقات	۱۸
				حداقل ۲	حداقل ۱/۷۵	حداقل ۱/۳۰	حداقل ۱/۱۰	حداقل ۰/۹	مساحت سالن نشیمن (لابی) به نسبت هر اتاق	۱۹
				۲۰۰	۱۵۰	۶۰	۲۰	۱۵	حداقل مساحت سالن نشیمن (لابی)	۲۰
				۹۰	۷۰	۵۰	۳۰	۲۰	حداقل مساحت فضای صبحانه خوری و کافی شاپ	۲۱
				✓	✓	✓	✓	✓	وجود فضای صبحانه خوری مجزا	۲۲
				۲۱	۱۷	۱۳	۹	۵	حداقل تعداد اقلام و مواد غذایی سرو شده در بوفه صبحانه (یا سفارش به انتخاب میهمان)	۲۳
				۲	۲				حداقل تعداد اقلام و مواد غذایی محصولات کشاورزی ارگانیک یا غذای ارگانیک	۲۴
				۱/۸	۱/۵	۱/۲	۱/۲	۱	مساحت سالن رستوران (مجزا از فضای صبحانه خوری) به ازای هر اتاق	۲۵
				✓					وجود رستوران های ویژه از قبیل رستوران های سنتی و رستوران های اختصاصی در هتل	۲۶
				✓	✓	✓			ارائه خدمات ناهار و شام	۲۷
				✓	✓				ارائه خدمات غذای سبک (فست فود)	۲۸

				✓	✓	✓			وجود سالن چایخانه (کافی شاپ) و آبدارخانه مخصوص آن	۲۹
				✓	✓	✓			وجود آشپزخانه صنعتی با تجهیزات کامل	۳۰
				%۶۰	%۵۵	%۵۰	%۴۵	%۴۰	حداقل نسبت مساحت آشپزخانه به مساحت رستوران	۳۱
				✓	✓	✓			وجود انبارهای مواد غذایی (خشک، برنج، نوشیدنی ها، شوینده ها، خانه داری، ظروف و ...)	۳۲
				✓	✓	✓			وجود سردخانه های بالای صفر و زیر صفر	۳۳
				✓	✓	✓	✓	✓	وجود آبدارخانه	۳۴
				✓	✓	✓			اتاق یا سالن غذاخوری مخصوص کارکنان (وجود کافه تریا خارج از طبقات و اتاقهای میهمان و در مجاورت سالن نشیمن یا لابی)	۳۵
				✓	✓				وجود فضای روم سرویس در محل مناسب از قبیل آبدارخانه یا آشپزخانه	۳۶
				۲۴	۱۹				حداقل مدت زمان ارائه خدمات روم سرویس	۳۷
				✓	✓	✓	✓	✓	دستگاه مولد برق اضطراری (ژنراتور) و استقرار در محل مناسب (در هتل های ۱ و ۲ ستاره فقط تولید انرژی الکتریکی برای تامین روشنایی اتاقها و سایر محل های ضروری کفایت می کند و در هتل های ۴ و ۵ ستاره دیزل ژنراتور باید اتوماتیک باشد)	۳۸
				✓	✓	✓	✓	✓	احداث منابع ذخیره آب مصرفی برای مواقع اضطراری با گنجایش و فشار مناسب (ذخیره آب مصرفی برای مدت زمان حداقل ۲۴ ساعت)	۳۹
						✓	✓	✓	وجود آسانسور در هتل های دارای ۴ سطح (۳ طبقه یا بیشتر)	۴۰
				✓	✓				وجود آسانسور در هتل های دارای ۳ سطح (۲ طبقه یا بیشتر)	۴۱
				✓	✓				وجود آسانسور حمل بار در هتل های دارای ۳ سطح (۲ طبقه یا بیشتر)	۴۲
				✓	✓	✓	✓	✓	وجود پله فرار برای هتل های بیشتر از ۲ طبقه بر روی همکف	۴۳
				✓	✓	✓	✓	✓	نمازخانه مجزا برای آقایان و خانم ها	۴۴

				✓	✓	✓	✓	✓	سرویس بهداشتی عمومی مردانه و زنانه (بصورت مستقل و مجزا از هم)	۴۵
				۱	۱	۱			حداقل تعداد سرویس های بهداشتی ایرانی و دستشویی در هر طبقه (واقع در انتهای راهروی طبقات)	۴۶
				✓	✓				خدمات لباسشویی (لاندری) مجهز به دستگاه های آبشویی، خشک‌شویی، غلطک، آب گیر، اتو پرس، اتو بخار و ...	۴۷
				✓	✓				استخر سرپوشیده، سونای خشک و بخار، جکوزی و ... (در فضاهای داخلی یا بیرونی هتل)	۴۸
				۵	۴				حداقل تعداد دستگاه ها و تجهیزات در سالن بدنسازی	۴۹
				✓	✓				سالن جلسات و یا برگزاری جشن های مجزای مردانه و زنانه (با ورودی مستقل و سرویس های بهداشتی جداگانه مردانه و زنانه به تعداد لازم)	۵۰
				✓					سالن اجتماعات و یا سالن کنفرانس (با سرویس های بهداشتی جداگانه مردانه و زنانه به تعداد لازم)	۵۱
				✓	✓	✓	✓	✓	آراستگی و وضعیت مناسب فضاهای سبز و مبلمان مربوطه (در صورت وجود)	۵۲
				✓	✓	✓	✓	✓	آراستگی و وضعیت مناسب نمای ساختمان	۵۳
				✓	✓	✓	✓	✓	پاکیزگی و آراستگی لباس کار کارکنان (وجود لباس کار فرم و متحدالشکل در هتل های ۳ ستاره و بالاتر)	۵۴

ب) سوالات الزامی قابل جبران (X)

ردیف	شرح الزامات و نیازمندی ها	ستاره					شرح وضعیت موجود		
		۵	۴	۳	۲	۱	دارد	ندارد	غیرالزامی
۱	فضای پذیرش	✓	✓	✓	✓	✓			
۲	خدمات پذیرش بصورت کاملا رسمی و ۲۴ ساعته	✓	✓						
۳	حداقل ساعت حضور کارکنان پذیرش (ساعت در روز)	۲۴	۲۴	۲۴	۱۶	۱۲			
۴	وجود واحد رزرواسیون	✓	✓						

				✓	✓	✓	✓		ورودی مستقل و مجزای هتل	۵	
				۳	۳	۲	۱	۱	حداقل تعداد تلفن عمومی با کابین مخصوص (در سرسرای ورودی)	۶	
				۱	۱	۱			حداقل تعداد تلفن عمومی مخصوص تماس های راه دور با کابین مخصوص (در سرسرای ورودی)	۷	
				✓	✓	✓			وجود انبار مرکزی خانه داری	۸	
				✓	✓	✓			وجود انبار وسائل فنی، ساختمانی و تاسیساتی	۹	
				✓	✓	✓			وجود اتاق جمع آوری زباله های تر و خشک	۱۰	
				✓	✓	✓	✓	✓	وضعیت سیستم دفع زباله ها و فاضلاب	۱۱	
				✓	✓	✓	✓	✓	صندوق امانات (گاو صندوق) در پذیرش	۱۲	
				✓	✓	✓	✓	✓	خط تلفن آزاد در سالن نشیمن یا پذیرش	۱۳	
				✓	✓	✓	✓	✓	حداقل ارتفاع کف تا زیر سقف سرویس بهداشتی اتاقها و سرویس بهداشتی عمومی نباید از ۲/۲۰ متر کمتر باشد	۱۴	
				✓	✓	✓	✓	✓	حداقل ابعاد زیردوشی باید ۸۰*۸۰ سانتیمتر و حداقل عرض آن ۷۰ سانتیمتر و حداقل طول آن ۱۶۰ سانتیمتر باشد	۱۵	
								۶	۸	حداقل تعداد حمام های عمومی مردانه و زنانه به ازای تعداد اتاقهای بدون سرویس بهداشتی اختصاصی	۱۶
								۴	۶	حداقل تعداد دستشویی و توالت عمومی به ازای تعداد اتاقهای بدون سرویس بهداشتی اختصاصی	۱۷
								✓	✓	وجود حداقل ۱ عدد توالت ایرانی، ۱ عدد توالت فرنگی و ۱ عدد دستشویی در هر یک از سرویس های بهداشتی عمومی مردانه و زنانه در هر طبقه	۱۸
				✓	✓	✓	✓	✓	وجود محل تی شوی خانه با حوضچه های آب گرم و سرد	۱۹	
				✓					محل تعویض پوشک بچه در سرویس بهداشتی عمومی زنانه	۲۰	
				✓	✓	✓			تعمیه تلویزیون در سالن نشیمن (لابی) با اندازه حداقل ۴۰ اینچ	۲۱	
				✓	✓	✓	✓	✓	تلویزیون در کلیه اتاقها (در هتل های ۳ ستاره و بالاتر، اندازه حداقل ۳۲ اینچ)	۲۲	

				✓	✓				امکان دسترسی به شبکه های تلویزیونی بین المللی (ماهواره)	۲۳
				۹	۹	۹	۹	۹	حداقل ضخامت دیوارهای مشترک بین ۲ اتاق جهت جلوگیری از انتقال صوت	۲۴
				۱۲۰* ۲۰۰	۹۰* ۱۹۰	۹۰* ۱۹۰	۹۰* ۱۹۰	۹۰* ۱۹۰	حداقل ابعاد تخت خواب های یک نفره	۲۵
				۱۶۰* ۲۰۰	۱۴۰* ۱۹۰	۱۴۰* ۱۹۰	۱۴۰* ۱۹۰	۱۴۰* ۱۹۰	حداقل ابعاد تخت خواب های دو نفره	۲۶
				✓	✓	✓	✓	✓	تخت کودک (برحسب تقاضای میهمان)	۲۷
				۱/۶	۱/۶	۱/۴	۱/۲	۱	حداقل طول کمد های توکار در اتاقها (با عمق حداقل ۰/۶ متر و ارتفاع حداقل ۲ متر)	۲۸
				✓	✓	✓	✓		پیش بینی محلی برای بالش و پتوی اضافی در داخل گنجه و محلی مناسب برای زیرچمدانی	۲۹
				✓	✓				روشنایی بر روی میز یا میز تحریر	۳۰
				۲	۲	۱	۱	۱	تعداد پریزهای برق در اتاقها	۳۱
				✓	✓				پریز برق اضافی در نزدیکی تخت خوابها	۳۲
				✓	✓				پریز برق اضافی در نزدیکی میز یا میز تحریر	۳۳
				✓	✓				کلید روشنایی مرکزی در نزدیکی تخت خوابها	۳۴
				✓	✓	✓	✓	✓	کمد لباس درب دار (ابعاد ۲/۰ * ۰/۶)	۳۵
				✓	✓				روشنایی در داخل کمد ها	۳۶
				✓	✓	✓	۱	۱	تعداد پاتختی ها (در هتل های ۳ ستاره و بالاتر، به ازای هر نفر حداقل ۱ عدد)	۳۷
				✓	✓	✓	۱	۱	تعداد مبل ها (در هتل های ۳ ستاره و بالاتر، به ازای هر نفر حداقل ۱ عدد)	۳۸
				✓	✓				صندلی و میز تحریر در اتاقها	۳۹
				✓	✓	✓			زیرچمدانی در اتاقها	۴۰
				✓	✓	✓			میز عسلی یا میز کوچک اضافی در اتاقها	۴۱

				✓	✓	✓			آینه قدی در اتاقها	۴۲
				✓	✓	✓			مینی بار با منوی ۲ زبانه (حداقل ۳ نوع نوشیدنی و حداقل ۳ نوع مواد غذایی)	۴۳
				✓	✓	✓	✓		تلفن در اتاقها (برای دسترسی به خدمات داخلی هتل)	۴۴
				✓	✓	✓			تلفن با خط آزاد و مستقیم در اتاقها	۴۵
				✓	✓	✓	✓		اینترنت wifi	۴۶
				✓	✓				صندوق امانات (گاو صندوق) داخل اتاقها	۴۷
				✓	✓	✓	✓	✓	توری پنجره ها	۴۸
				✓	✓				دستگاه چایی ساز (یا کتری برقی)	۴۹
				✓	✓	✓	✓		فولدر راهنمای ۲ زبانه (فارسی و انگلیسی)	۵۰
				✓	✓	✓			ششوار در داخل سرویس بهداشتی	۵۱
				✓					تلفن در داخل سرویس بهداشتی	۵۲
				✓	✓	✓			یک عدد پریز برق در نزدیکی سرویس روشویی	۵۳
				✓	✓	✓	✓	✓	روشنایی در بالای سرویس روشویی	۵۴
				✓	✓				رادیاتور جاحوله ای (حوله خشک کن)	۵۵
				✓	✓	✓			پولیشر کفش یا واکسی در فضاهای عمومی	۵۶
				✓	✓	✓			چارونامه ای (تامین روزنامه در فضاهای عمومی)	۵۷
				✓					خدمات پارک اتومبیل میهمان	۵۸
				✓					خدمات ترانسفر (حمل و نقل میهمان)	۵۹
				✓	✓				خدمات تاکسی سرویس	۶۰
				✓					وجود باجه ذخیره بلیط مسافرت و خدمات فرهنگی	۶۱

				✓					وجود باجه امور بانکی و خدمات ارزی	۶۲
				✓					خدمات ویژه شیفت شب خانه داری	۶۳
				✓					فضاهای ورزشی از قبیل زمین تنیس، بدمینتون، اسب سواری و ... (در فضای باز)	۶۴
				✓					فضای بازی و امکانات تفریحی و سرگرمی برای کودکان و نوجوانان (بصورت سرپوشیده یا روباز)	۶۵
				✓					سالن زیبایی و تندرستی (جکوزی، سونا، آرایشگاه، ماساژ، مراقبت های زیبایی و ...)	۶۶
				✓	✓				آرایشگاه مردانه و زنانه بصورت مجزا	۶۷
				✓					وجود یک واحد آپارتمان (شامل اتاقهای خواب، سالن پذیرایی و نهارخوری مجهز به تلویزیون، میز تحریر، آشپزخانه کوچک مجهز به هود و فر برقی، یخچال، کابینت، حداقل دو عدد سرویس بهداشتی کامل و ...)	۶۸
				✓					محل مناسب برای انجام فوریت های پزشکی و کمک های اولیه (اتاق احیا) با وجود پزشک در دسترس	۶۹
				✓	✓				ارائه خدمات منشی گری و امور تجاری در محل مناسب (BC)	۷۰
				✓					محل برگزاری نمایشگاه های هنری	۷۱
				✓	✓				وجود فضاهای تجاری و فروشگاهی (وجود مغازه ها و فروشگاه های مختلف در طبقه همکف مشروط بر اینکه هیچکدام از آنها ورودی به خیابان یا معابر نداشته باشد)	۷۲
				✓					وجود فروشگاه و یا غرفه صنایع دستی	۷۳
				✓	✓	✓	✓	✓	سایت اینترنتی برای معرفی خدمات هتل	۷۴
				✓	✓	✓			سایت اینترنتی برای معرفی خدمات هتل به یک زبان خارجی (ترجیحا انگلیسی)	۷۵
				✓					سایت اینترنتی برای معرفی خدمات هتل به ۲ زبان خارجی	۷۶
				✓	✓				سایت اینترنتی برای رزرواسیون	۷۷

				✓					سایت اینترنتی بصورت سایت پاسخگو	۷۸
				✓	✓	✓	✓	✓	تلفن پیامگیر (سانترال)	۷۹
				✓	✓	✓			تسلط کارکنان به یک زبان رسمی خارجی علاوه بر زبان رسمی (ترجیحا انگلیسی)	۸۰
				✓					تسلط کارکنان به ۲ زبان رسمی خارجی علاوه بر زبان رسمی	۸۱
				✓	✓	✓	✓	✓	فرآیند نظرسنجی از میهمانان	۸۲
				✓	✓	✓	✓	✓	فرآیند رسیدگی به شکایات میهمانان	۸۳
				✓	✓	✓			وجود بل بوی، پارک من و درمن	۸۴
				✓					میز اطلاعات خدمات میهمان (کانسیرج)	۸۵
				✓	✓				سرویس حمل چمدان	۸۶
				✓	✓	✓			اتاقک نگهداری چمدان	۸۷
				✓	✓				ارائه خدمات صبحانه در اتاق میهمان	۸۸
							۵۰	۴۰	حداقل مساحت سالن رستوران برای هتل های ۱ ستاره و ۲ ستاره (در صورت وجود)	۸۹
				✓	✓	✓			وجود فضای لازم (فیلتر) بین رستوران و آشپزخانه متناسب با سطح آشپزخانه (با پیش بینی تهویه هوا)	۹۰
				✓					ارائه نوشیدنی های سنتی در کافی شاپ	۹۱
				✓	✓	✓	✓	✓	اطلاع رسانی نحوه ارائه خدمات به افراد معلول و کم توان	۹۲
				✓					تامین صندلی چرخ دار برای افراد معلول و کم توان	۹۳
				✓	✓	✓	✓	✓	وجود اتاق مخصوص مهمانان معلول (در اولین طبقه ای که به اتاقهای مهمان اختصاص می یابد)	۹۴
				✓	✓				استفاده از صنایع دستی ایرانی در تزئین و دکوراسیون فضاهای عمومی	۹۵

ج) سایر تجهیزات، امکانات و خدمات هتل:

تایید کننده	تهیه کننده
نام و نام خانوادگی مدیر هتل: تاریخ: مهر و امضاء:	نام و نام خانوادگی و سمت: تاریخ: مهر و امضاء:

جمع بندی و نتیجه گیری (این قسمت توسط اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری تکمیل می شود)

متوسط امتیاز نهایی	شرایط ارتقاء درجه	دسته بندی موضوعات
	کسب حداقل ۹۰٪ امتیازات ممکن در تمامی هتل های ۱ تا ۵ ستاره	سوالات الزامی غیرقابل جبران (XONC) ۵۴ مورد الزامات و نیازمندی ها
	کسب حداقل ۸۰٪ امتیازات ممکن برای هتل های ۴ و ۵ ستاره کسب حداقل ۷۰٪ امتیازات ممکن برای هتل های ۳ ستاره کسب حداقل ۶۰٪ امتیازات ممکن برای هتل های ۱ و ۲ ستاره	سوالات الزامی قابل جبران (X) ۹۵ مورد الزامات و نیازمندی ها

توضیحات: