

VALSTYBINIO TURIZMO DEPARTAMENTO
PRIE ŪKIO MINISTERIJOS DIREKTORIAUS

ĮSAKYMAS
DĖL VALSTYBINIO TURIZMO DEPARTAMENTO PRIE ŪKIO MINISTERIJOS
DIREKTORIAUS 2013 M. VASARIO 28 D. ĮSAKYMO NR. V-50 „DĖL VIEŠBUČIŲ IR
MOTELIŲ KLASIFIKAVIMO REIKALAVIMŲ PATVIRTINIMO“ PAKEITIMO

2015 m. gegužės 18 d. Nr. V-138
Vilnius



1. P a k e i ĉ i u Viešbučių ir motelių klasifikavimo reikalavimų, patvirtintų Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus 2013 m. vasario 28 d. įsakymu Nr. V-50 „Dėl Viešbučių ir motelių klasifikavimo reikalavimų patvirtinimo“, priedą „Klasifikavimo reikalavimų sąrašas“ ir jį išdėstau nauja redakcija (pridedama).

2. N u r o d a u paskelbti šį įsakymą Teisės aktų registre.

Direktorė

Jurgita Kazlauskienė

**KLASIFIKAVIMO REIKALAVIMŲ
SĄRAŠAS**

Sritis	Nr.	Vertinimo kriterijus	Balai	*	**	***	**	**
I. Bendra viešbučio informacija								
Švara, higiena	1.	Nepriekaištinga švara ir higiena yra esminės kiekvienos kategorijos sąlygos	-	M	M	M	M	M
Išlaikymo/ eksploatacijos sąlyga	2.	Visi mechanizmai ir įrengimai veikia ir yra nepriekaištingos būklės	-	M	M	M	M	M
Bendras įspūdis	3.	Bendras viešbučio (motelio) įspūdis atitinka numatytus reikalavimus	-	paprastas ¹	vidutinis ²	aukštesnis ³	aukštas ⁴	aukščiausias ⁵
Personalas	4.	Visos paslaugos turi būti teikiamos kompetentingų ir atpažįstamų personalo darbuotojų	-	M	M	M	M	M
Automobilių statymas	5.	Automobilių stovėjimo vieta prie pastato	3					
	6.	Autobusų stovėjimo vieta	1					
	7.	Garažas	5					
	8.	Elektrinių transporto priemonių įkrovimo stotis (pvz., automobilių, dviračių)	3					
Kita	9.	Ne mažiau kaip 50 proc. kambarių su balkonu arba terasa	2					
	10.	Liftas ⁶	15				M	M
Patogumai neįgaliesiems ⁷	11.	Be kliūčių  Neįgaliojo vežimėlis arba reikalingas palydovas	5					
	12.	Be kliūčių  Elektrinis neįgaliojo vežimėlis	8					

¹ Apstatymas baldais ir įrengimas yra tinkami ir prižiūrimi.

² Apstatymas baldais ir įrengimas yra prižiūrimi ir suderinti.




³ Apstatymas baldais ir įrengimas yra nuolat derinami pagal formą ir spalvą. Bendras įspūdis – atitinka aukštesnio lygio svečių komfortui/patogumams numatytas sąlygas.

⁴ Apstatymas baldais ir įrengimas yra aukštos kokybės ir siūlo svečiams pirmos klasės komfortą. Bendras vaizdinis įspūdis nuolat derinamas pagal formą, spalvą ir medžiagas.

⁵ Apstatymas baldais ir įrengimas yra prabangūs ir siūlo aukščiausios klasės komfortą. Bendras vaizdinis įspūdis nuolat derinamas pagal formą, spalvą ir medžiagas.

⁶ Taikoma viešbučiams (moteliams), kuriuose yra daugiau nei trys aukštai (įskaitant apatinį aukštą).

⁷ Taikomas nacionalinis reguliavimas.

13.	Be kliūčių  Aklieji arba turintys regos negalią	5						
14.	Be kliūčių  Kurtieji arba turintys klausos negalią	5						
15.	Visai be kliūčių 	5						

II. Registratūra ir paslaugos

16.	Vizualiai atskirta zona arba priimamasis, ir užtikrinamas asmens privatumas (galima naudotis stalu arba rašomuoju stalu)	1	M	M	M		
17.	Visiškai atskira registratūra ar priimamasis, ir užtikrinamas asmens privatumas	6				M	M
18.	Poilsio baldų komplektas registratūroje	1			M		
19.	Vestibiulis su sėdėjimo vietomis ir gėrimų pasiūla	5				M	
20.	Registratūros salė su atskiomis vietomis atsisėsti ir gėrimų pasiūla	10					M
21.	Galimybė naudotis registratūros paslaugomis (susisiekti) telefonu iš vidaus ir išorės visą parą	1	M	M			
22.	Registratūra veikia 14 valandų, galimybė naudotis registratūros paslaugomis (susisiekti) telefonu iš vidaus ir išorės visą parą	3			M		
23.	Registratūra veikia 16 valandų, galimybė naudotis registratūros paslaugomis (susisiekti) telefonu iš vidaus ir išorės visą parą, personalas budi registratūroje visą parą ⁸	4				M	
24.	Registratūra veikia 24 valandas, galimybė naudotis registratūros paslaugomis (susisiekti) telefonu iš vidaus ir išorės visą parą, personalas budi registratūroje visą parą	6					M
25.	Greitasis išsiregistravimas	3					
26.	Dvikalbis personalas	2			M	M	
27.	Daugiakalbis personalas	4					M
28.	Kopijavimo/skenavimo paslauga	2				M	M
29.	Patarnautojas automobilių aikštelėje	10					M
30.	Durininkas (atskiras darbuotojas)	15					
31.	Šveicorius	15					M

⁸ „Personalas budi registratūroje visą parą“ suprantama kaip galimybė susisiekti su personalu, esančiu vietoje, 24 valandas per parą.

		(atskiras darbuotojas)							
	32.	Patarnautojai (atskiri darbuotojai)	15					M	
	33.	Bagažo paslaugos pagal pageidavimą	2			M	M		
	34.	Bagažo paslaugos	5					M	
	35.	Atvykstančių ar išvykstančių svečių bagažo saugojimo paslauga	5				M	M	
Kambarių valymas, patalynės, rankšluosčių keitimas	36.	Kasdienis kambarių valymas	1	M	M	M	M	M	
	37.	Kasdienis rankšluosčių keitimas pagal pageidavimą	1	M	M	M	M	M	
	38.	Patalynės keitimas ne rečiau kaip kartą per savaitę	1	M	M	M			
	39.	Patalynės keitimas ne rečiau kaip du kartus per savaitę	2				M	M	
	40.	Kasdienis patalynės keitimas pagal pageidavimą	4				M	M	
Drabužių skalbimas/ lyginimas	41.	Cheminis valymas/sausas valymas (drabužių pristatymas iki 9.00 val., grąžinimas per 24 valandas)	1						
	42.	Cheminis valymas/sausas valymas (drabužių pristatymas iki 9.00 val., grąžinimas per 9 valandas)	3						
	43.	Lyginimo paslauga (drabužių grąžinimas per 1 valandą)	2					M	
	44.	Skalbimo ir lyginimo paslaugos (drabužiai grąžinami kaip susitariama)	1			M			
	45.	Skalbimo ir lyginimo paslaugos (drabužių pristatymas iki 9.00 val., grąžinimas – tą pačią dieną, išskyrus savaitgalį)	3				M		
	46.	Skalbimo ir lyginimo paslaugos (drabužių pristatymas iki 9.00 val., grąžinimas per 9 valandas)	4					M	
	47.	Apmokėjimas kortele	2			M	M	M	M
Įvairūs	48.	Pagalba vidaus IT klausimais	2					M	
	49.	Skėtis registratūroje/kambaryje	1						
	50.	Naujausi žurnalai	1					M	
	51.	Dienraščiai (spausdinti ar skaitmeniniai)	2				M	M	
	52.	Siuvimo paslaugos	2				M	M	
	53.	Avalynės valymo paslaugos	2			M ⁹	M ¹⁰	M	
	54.	Maršrutinio autobuso arba limuzino paslaugos	2					M	
	55.	Higienos prekių pasiūla (pvz., dantų	2			M	M	M	M

⁹ Vietoj avalynės valymo paslaugos gali būti siūlomas ir įrenginys batams blizginti/valyti viešbutyje (motelyje) (žr. Nr. 163). Avalynės valymo priemonės kambaryje taip pat atitinka šį kriterijų (žr. Nr. 161).

¹⁰ Vietoj avalynės valymo paslaugos gali būti siūlomas ir įrenginys batams blizginti/valyti viešbutyje (motelyje) (žr. Nr. 163).

		šepetėliai, dantų pasta, skutimosi reikmenys)							
	56.	Asmeninis kiekvieno svečio sveikinimas gėlėmis arba dovanėle kambariulyje (ne tik sveikinimo žinute televizoriaus ekrane)		6					M
	57.	Svečių palydėjimas į kambarį jiems atvykus		2					
	58.	Lovos klojimo paslauga vakare kaip papildomas kambario patikrinimas ¹¹		10					M
III. Kambariai									
Bendra kambarių informacija	59.	Kambarių plotas (su vonia) $\geq 14\text{m}^2$ ¹²		10					
	60.	Kambarių plotas (su vonia) $\geq 18\text{m}^2$ ¹²		15					
	61.	Kambarių plotas (su vonia) $\geq 22\text{m}^2$ ¹²		20					
	62.	Kambarių plotas (su vonia) $\geq 30\text{m}^2$ ¹²		25					
	63.	Liukso kambarių skaičius ¹³		2 už vieną liukso kambarį, ne daugiau kaip 6					maži ausiai 2
	64.	Ne mažiau kaip 50 proc. kambarių nerūkantiems		3					
Miegamojo patogumai	65.	Lovos sistema su 13 cm (mažiausiai) storio čiužiniu, kuris yra pagamintas pagal šiuolaikines technologijas ir tinkamai prižiūrimas		1	M	M			
	66.	Lovos sistema, apimanti elastinę atramos sistemą bei pagal šiuolaikines technologijas pagamintą ir tinkamai prižiūrimą		5			M	M	M

¹¹ Dar vadinama *papildoma paslauga*. Rankšluosčių keitimas, lovatiesės lankstymas, šiukšlių išmetimas iš šiukšliadėžės ir t. t.

¹² Jeigu viešbutyje (motelyje) yra mažesnio ploto kambarių (bet ne daugiau kaip 15 proc.), būtina apie tai informuoti svečių prieš sudarant apgyvendinimo sutartį.

¹³ „Mini liukso“ kambariai netenkina šio reikalavimo. Liukso kambarius sudaro ne mažiau kaip du atskiri kambariai, iš kurių vienas įrengtas kaip miegamasis, o kitas – kaip svetainė. Kambarius nebūtinai skiria durys. Apartamentų viešbučio kambariai nelaikomi liukso kambariais. Siekiant užtikrinti viešbučio (motelio) svečiams galimybę pasinaudoti visomis jame teikiamomis paslaugomis, liukso kambariai turi būti įrengti viešbučio (motelio) pastate.

	čiužinį, kurių bendras storis yra ne mažesnis kaip 18 cm ¹⁴						
67.	Lovos sistema, apimanti elastinę atramos sistemą bei pagal šiuolaikines technologijas pagamintą ir tinkamai prižiūrimą čiužinį, kurių bendras storis yra ne mažesnis kaip 22 cm ¹⁴	10					
68.	Reguliuojama ergonominė miego sistema	5					
69.	Viengulės lovos 0,80 m x 1,90 m (mažiausios), dvigulės lovos 1,60 m x 1,90 m (mažiausios) ¹⁵	1	M	M			
70.	Viengulės lovos 0,90 m x 1,90 m (mažiausios), dvigulės lovos 1,80 m x 1,90 m (mažiausios) ¹⁵	5			M		
71.	Viengulės lovos 0,90 m x 2,00 m (mažiausios), dvigulės lovos 1,80 m x 2,00 m (mažiausios) ¹⁵	15				M	M
72.	Viengulės lovos 1,00 m x 2,00 m (mažiausios), dvigulės lovos 2,00 m x 2,00 m (mažiausios) ¹⁵	25					
73.	10 proc. lovų, kurių ilgis ne mažesnis kaip 2,10 m	5					
74.	Papildoma vaiko lovelė	3					
75.	Higieniškai čiužinių užtiesalai (apvalkalai) ¹⁶	10					
76.	Naujų čiužinių įsigijimas, ne seniau kaip prieš 3 metus (kartu su paraiška privaloma pateikti tai patvirtinančius dokumentus)	10					
77.	Kasmetinis kruopštus čiužinių skalbimas ar valymas ¹⁷ (kartu su paraiška privaloma pateikti tai patvirtinančius dokumentus)	10					
78.	Priešalerginė patalynė pagal pageidavimą (kartu su paraiška privaloma pateikti tai patvirtinančius dokumentus)	2					
79.	Pagal šiuolaikines technologijas pagaminta ir tinkamai prižiūrima antklodė	1	M	M	M	M	M
80.	Papildoma antklodė pagal pageidavimą	2			M	M	M

¹⁴ Sistemos pagrindą gali sudaryti spyruoklinis blokas, lovos grotelės (lanksčios lentjuostės) ar kita lygiavertė sistema.

¹⁵ Jeigu kambaryje yra dvi viengulės lovos arba viena plati lova (1,50 m x 2,00 m) vietoje vienos dvigulės lovos, būtina apie tai informuoti svečių prieš sudarant apgyvendinimo sutartį. Jeigu viešbutyje (motelyje) yra lovų (ne daugiau kaip 15 proc.), kurių dydis yra mažesnis nei nustatytas atitinkamai viešbučio (motelio) kategorijai, būtina apie tai informuoti svečių prieš sudarant apgyvendinimo sutartį.

¹⁶ Paprasta antklodė nelaikoma tinkama, tačiau cheminiu/terminiu būdu plaunami, pralaidūs orui, be erkučių ir jų ekskrementų, pagaminti iš medvilnės ar sintetinių medžiagų, apatinėje pusėje atsegami lovos užtiesalai atitinka nustatytą kriterijų.

¹⁷ Terminis, be cheminių medžiagų giluminis čiužinių valymas su impregnavimu atitinka šiuos kriterijus, jeigu nelieka drėgmės, erkučių, galimybės joms veistis.

	81.	Pagal šiuolaikines technologijas pagaminta ir tinkamai prižiūrima pagalvė	1	M	M	M	M	M
	82.	Higieniški užvalkalai pagalvėms	5					
	83.	Kasmetinis pagalvių valymas arba naujų pagalvių įsigijimas ne seniau kaip prieš 1 metus (kartu su paraiška privaloma pateikti tai patvirtinančius dokumentus)	8					
	84.	Papildoma, tinkama naudoti, nedekoratyvinė pagalvė pagal pageidavimą	1			M	M	M
	85.	Dvi tinkamos naudoti, nedekoratyvinės pagalvės asmeniui	4					M
	86.	Įvairių pagalvių pasirinkimas ¹⁸	4				M	M
	87.	Galimybė užtemdyti kambarį (pvz., užuolaida)	1	M	M	M	M	
	88.	Galimybė visiškai užtemdyti kambarį (pvz., langinės, šviesos nepraleidžiančios užuolaidos)	5					M
	89.	Dieninės užuolaidos/ širmos/ žaliuzės	3					
	90.	Skalbiamas kilimėlis prie lovos	3					
	91.	Žadinimo paslauga arba žadintuvas	1	M	M	M	M	M
Kambarių įrengimas	92.	Talpi drabužių spinta arba niša	1	M	M	M	M	M
	93.	Baltinių lentynos	1		M	M	M	M
	94.	Pakankamas drabužių pakabų kiekis ¹⁹	1	M	M	M		
	95.	Pakankamas įvairių rūšių drabužių pakabų kiekis	3				M	M
	96.	Kabliukai drabužiams pakabinti	1	M	M	M	M	M
	97.	Galimybė pakabinti kostiumo dėklą (ne drabužių spintoje)	1			M	M	M
	98.	1 kėdė	1	M	M			
	99.	1 vieta prie kiekvienos lovos atsisėsti (minimalus reikalavimas – kėdė)	2			M	M	M
	100.	1 patogi vieta atsisėsti (minkšta kėdė/kušėtė) su šoniniu staliuku/padėklu (stovu)	4				M	M
	101.	1 patogi vieta atsisėsti (minkšta kėdė arba dvivietė kušėtė) dviviečiuose kambariuose arba liukso kambariuose	4					M
	102.	Stalas, rašomasis stalas arba darbo stalas	1	M	M			
	103.	Stalas, rašomasis stalas arba darbo stalas su ne mažesne negu 0,5 m ²	5			M	M	M

¹⁸ Svečias gali rinktis įvairias pagalves.

¹⁹ Paprastos metalinės pakabos neatitinka šio kriterijaus.

		vieta darbui ir tinkamu apšvietimu						
	104.	Staliukas/lentyna prie lovos	2			M	M	M
	105.	Prieinamas elektros lizdas kambariye	1	M	M	M	M	M
	106.	Prieinamas papildomas elektros lizdas prie stalo, rašomojo stalo arba darbo stalo	2			M	M	M
	107.	Prieinamas elektros lizdas prie lovos	1			M	M	M
	108.	Bendras kambario šviesos jungiklis	3					
	109.	Kambario šviesos jungiklis prie lovos	2					
	110.	Viso kambario šviesos jungiklis prie lovos	4					
	111.	Naktinis kambario apšvietimas	1					
	112.	Tinkamas kambario apšvietimas	1	M	M	M	M	M
	113.	Stalinė lempa (apšvietimas) prie lovos	2		M	M	M	M
	114.	Didelis veidrodis	2			M	M	M
	115.	Tinkama vieta arba stovas bagažui/lagaminams	1			M	M	M
	116.	Šiukšliadėžė	2			M	M	M
Daiktų saugojimas	117.	Saugojimo galimybė (pvz., registratūroje)	1	M	M			
	118.	Centrinis seifas (pvz., registratūroje)	3			M ²⁰	M ²⁰	M
	119.	Seifas kambariye	8					M
	120.	Seifas su integruotu elektros lizdu kambariye	10					
Triukšmo kontrolė/ oro kondicionavimas	121.	Tinkama langų triukšmo kontrolė	8					
	122.	Garsą izoliuojančios durys arba dvigubos durys	8					
	123.	Kambariai su centrine reguliuojama oro kondicionavimo sistema	8					
	124.	Kambariai su individualiai reguliuojama oro kondicionavimo sistema	15					
	125.	Oro kondicionavimo sistema viešoje, svečiams skirtoje zonoje (restorane, vestibulyje, fojė, pusryčių kambariye)	4					
	126.	Maloni ir darni atmosfera viešoje zonoje (apšvietimas, kvapai, muzika, spalva)	4					
Elektroniniai pramogų įrenginiai	127.	Radijo ²¹ transliavimo įrenginys	1			M	M	M
	128.	Garso (audio) ar multimedijos grotuvas	2					
	129.	Vonioje įrengta garso sistema (kolonėlės)	5					
	130.	Televizorius su distanciniu valdymu	2	M	M			

²⁰ Arba seifas kambariye (žr. Nr. 119).

²¹ Radijas gali būti transliuojamas ir per televizorių arba viešbučio (motelio) centrinę ryšių sistemą.

	131.	Pagal kambarį atitinkamai pritaikyto dydžio televizorius su distanciniu valdymu ir programų sąrašu	4			M		
	132.	Modernus, pagal kambarį atitinkamai pritaikyto dydžio televizorius su distanciniu valdymu, programų sąrašu ir televizijos programa	6				M	M
	133.	Papildomas modernus pagal kambarį atitinkamai pritaikyto dydžio televizorius liukso kambariuose	2					
	134.	Nacionalinės ir tarptautinės televizijos programos	2					
	135.	Mokami kanalai, filmų kanalai arba video žaidimai su galimybe naudotis valdikliu „Tėvų kontrolė“	5					
	136.	Universalus elektros šakutės adapteris pagal pageidavimą	2					
	137.	Universalus įkroviklis (įvairiems elektroniniams įrenginiams) ir/arba įvairūs adapteriai pagal pageidavimą	2					
Ryšiai	138.	Telefonas viešbučio (motelio) svečiams (viešam naudojimui)	1	M	M	M	M	M
	139.	Pagal pageidavimą (mobilusis) telefonas kambaryje su įvairiakalbe instrukcija ²²	3			M		
	140.	Telefonas kambaryje su įvairiakalbe instrukcija	8				M	M
	141.	Interneto prieiga viešoje erdvėje (pvz., plačiajuostis, WIFI)	2		M ²³	M	M	M
	142.	Interneto prieiga kambaryje (pvz., plačiajuostis, WIFI)	8			M	M	M
	143.	Įrenginys su internetu bei spausdinimo galimybe viešoje erdvėje	5				M	M
	144.	Įrenginys su internetu kambaryje pagal pageidavimą	1					M
	145.	Įrenginys su internetu kambaryje	3					
Įvairūs	146.	Viešbučio (motelio) informacija ²⁴	1	M	M			
	147.	Išsami paslaugų rodyklė (Paslaugų rodyklė pridedama prie klasifikavimo paraiškos)	2			M		
	148.	Išsami įvairiakalbė paslaugų rodyklė (Paslaugų rodyklė pridedama prie klasifikavimo paraiškos)	3				M	M
	149.	Vietos informacinė medžiaga	1	M	M	M	M	M

²² Registracijos metu svečių būtina informuoti apie tokį pasiūlymą; informacija, pateikta ekrane, irgi laikoma tinkama.

²³ Arba interneto prieiga kambaryje (žr. Nr. 142).

²⁴ Viešbučio (motelio) informacijoje turi būti nurodytas bent pusryčių, išregistravimo laikas, taip pat viešbutyje (motelyje) paslaugas teikiančių įstaigų darbo pradžios laikas.

		viešojoje erdvėje						
	150.	Dienraštis kambariame (spausdintas arba skaitmeninis)	2					
	151.	Žurnalas svečiams kambariame	1					M
	152.	Rašymo priemonės ir bloknotas	1			M	M	M
	153.	Korespondencijos aplankas	3					M
	154.	Kelnių lyginimo presas	3					
	155.	Skalbinių maišelis	1			M	M	M
	156.	Lygintuvas ir lyginimo lenta pagal pageidavimą arba lyginimo kambariame	2					
	157.	Lygintuvas ir lyginimo lenta kambariame	4					
	158.	Siuvimo reikmenų paketas pagal pageidavimą	1		M ²⁵	M ²⁵	M	
	159.	Siuvimo reikmenų paketas kambariame	2					M
	160.	Šaukštas avalynei kambariame	1					M
	161.	Avalynės valymo priemonės pagal pageidavimą	1		M ²⁶	M ²⁶		
	162.	Avalynės valymo priemonės kambariame	2				M ²⁷	M
	163.	Įrenginys batams blizginti/valyti viešbutyje (motelyje)	3			M ²⁸	M ²⁹	M
	164.	Durų akutė	2					
	165.	Papildomas durų užrakinimo mechanizmas	3					
Bendra vonios kambarių informacija	166.	Vonios, sanitariniai įrenginiai $\geq 5 \text{ m}^2$ ³⁰	5					
	167.	Vonios, sanitariniai įrenginiai $\geq 7,5 \text{ m}^2$ ³⁰	10					
	168.	Visi (100 proc.) kambariai su dušu/tualetu arba vonia/tualetu	1	M ³¹	M ³¹	M	M	M
	169.	Visi (100 proc.) kambariai su dušu/tualetu arba vonia/tualetu, iš jų 50 proc. kambarių – su vonia ir atskira dušo kabina	10					
	170.	30 proc. kambarių su atskiromis vonios ir tualetu patalpomis	5					
	171.	Dušas su užuolaida ³²	1	M	M	M	M	M

²⁵ Vietoj siuvimo reikmenų paketo pagal pageidavimą, gali būti siūloma ir siuvimo paslauga (žr. Nr. 52).

²⁶ Vietoj avalynės valymo priemonių pagal pageidavimą, gali būti siūloma avalynės valymo paslauga (žr. Nr. 53) arba avalynės valymo priemonės kambariame (žr. Nr. 162). Įrenginys batams blizginti/valyti viešbutyje (motelyje) (žr. Nr. 163) taip pat atitinka šį kriterijų.

²⁷ Vietoj avalynės valymo priemonių kambariame, gali būti siūloma ir avalynės valymo paslauga (žr. Nr. 53).

²⁸ Vietoj įrenginio batams blizginti/valyti viešbutyje (motelyje), gali būti siūloma ir avalynės valymo paslauga (žr. Nr. 53). Avalynės valymo priemonės kambariame (žr. Nr. 162) taip pat atitinka šį kriterijų.

²⁹ Vietoj įrenginio batams blizginti/valyti viešbutyje (motelyje), gali būti siūloma ir avalynės valymo paslauga (žr. Nr. 53).

³⁰ Jeigu viešbutyje (motelyje) yra mažesnio ploto vonios kambarių (bet ne daugiau kaip 15 proc.), būtina apie tai informuoti svečią prieš sudarant apgyvendinimo sutartį.

³¹ Jeigu daugiau nei 15 proc. kambarių vietoj atskiro dušo/tualetu siūlomas bendras dušas/tualetas, prieš sudarant apgyvendinimo sutartį, būtina svečią informuoti apie prastesnes nei standarte numatytas sąlygas.

³² Jeigu patalpos praustis atskirtos nuo tualetu, dušo užuolaida arba širma/pertvara nėra būtina.

172.	Dušas su širma/pertvara ³²		5						
173.	Prausyklė		1	M	M	M	M	M	
174.	Dviguba prausyklė dviviečiuose ir liukso kambariuose		5						
175.	Skalbiamas vonios kilimėlis (kojų rankšluostis)		1		M	M	M	M	
176.	Tinkamas apšvietimas prie prausyklės		1	M	M	M	M	M	
177.	Neslidi vonios/ dušo danga		3						
178.	Saugumo rankenos		1						
179.	Veidrodis		1	M	M	M	M	M	
180.	Prieinamas elektros lizdas prie veidrodžio		1	M	M	M	M	M	
181.	Kosmetinis veidrodis		1						
182.	Lankstomas kosmetinis veidrodis		2				M	M	
183.	Apšviečiamas kosmetinis veidrodis		1						
184.	Skersiniai arba kabliukai rankšluosčiams pakabinti		1	M	M	M	M	M	
185.	Šildymo sistema (įrengimai) vonios kambaryje ³³		5				M	M	
186.	Šildomi rankšluosčių skersiniai (laikikliai)		3						
187.	Vonios reikmenų lentynėlė		1	M	M	M			
188.	Talpi vonios reikmenų lentynėlė		3				M	M	
189.	Dantų šepetėlių stiklinė		1	M	M	M	M	M	
190.	Muilas arba kūno prausiklis prie prausyklės		1	M	M	M	M	M	
191.	Kūno prausiklis arba dušo gelis duše/ vonioje		1		M	M	M	M	
192.	Šampūnas ³⁴		1		M	M	M	M	
193.	Asmens higienos priemonės buteliukuose/flakonuose		2					M	
194.	Papildomos kosmetikos priemonės (pvz., vonios ekstraktas, dušo kepuraitė, nagų dildė, vatos pagaliukai, vatos pagalvėlės, kūno losjonas)		Po 1 už kiekvieną, ne daugiau kaip 4					M	M
195.	Kosmetinės valymo servetėlės (popierinės)		2			M	M	M	
196.	Tualetinis popierius (atsarginis)		1	M	M	M	M	M	
197.	Po vieną rankų rankšluostį kiekvienam asmeniui		1		M	M	M	M	
198.	Po vieną vonios rankšluostį kiekvienam asmeniui		2	M	M	M	M	M	

³³ Atitiks minimalų kriterijų, jeigu atitiks reikalavimą „Šildomi rankšluosčių skersiniai (laikikliai)“ (žr. Nr. 186).

³⁴ Atitiks šį kriterijų, jeigu kūno prausiklis ar dušo gelis naudojami kaip šampūnas, ir tai yra nurodyta ant buteliuko ar dalytuvo.

	199.	Vonios chalatas pagal pageidavimą		2				M	
	200.	Vonios chalatas		4					M
	201.	Šlepetės pagal pageidavimą		1				M	
	202.	Šlepetės		3					M
	203.	Plaukų džiovintuvas pagal pageidavimą		1					
	204.	Plaukų džiovintuvas		2			M	M	M
	205.	Suolelis vonioje pagal pageidavimą		3					M
	206.	Svarstyklės		1					
	207.	Šiukšlių dėžė		1	M	M	M	M	M
IV. Maitinimas									
Gėrimai	208.	Gėrimų pasiūla viešbutyje (motelyje)		1	M	M	M	M	M
	209.	Gėrimų pasiūla kambaryje		2			M	M	M
	210.	Gėrimai 16 valandų naudojantis <i>kambarių aptarnavimo</i> paslauga		2				M ³⁵	
	211.	Gėrimai 24 valandas naudojantis <i>kambarių aptarnavimo</i> paslauga		4					M
	212.	Maksi baras kiekviename aukšte ³⁶		2					
	213.	Šaldytuvas kambaryje		2					
	214.	Mini baras (su gėrimais ir užkandžiais)		6				M ³⁷	M
	215.	Kavos aparatas arba virduklis arbatai paruošti kartu su reikalingais priedais kambaryje		4					
Baras	216.	Baras ³⁸ (veikiantis ne mažiau kaip 6 dienas per savaitę)		4				M	
	217.	Baras ³⁸ (veikiantis ne mažiau kaip 7 dienas per savaitę)		6					M
Pusryčiai	218.	Pusryčių kambarys		3	M	M	M	M	M
	219.	Plataus asortimento pusryčiai ³⁹		1	M				
	220.	Švediškas stalas per pusryčius arba lygiavertė pusryčių meniu kortelė ⁴⁰		2		M	M		
	221.	Švediškas stalas per pusryčius su aptarnavimu arba lygiavertė pusryčių meniu kortelė		8				M	M
	222.	Pusryčių meniu kortelė naudojantis <i>kambarių aptarnavimo</i> paslauga		5					M
Maitinimas	223.	Maisto pasiūla viešbutyje (motelyje)		1	M	M	M	M	M
	224.	14 val. maitinimas naudojantis <i>kambarių aptarnavimo</i> paslauga		5				M	

³⁵ Arba mini baras (žr. Nr. 214), arba maksi baras (žr. Nr. 212).

³⁶ Prekės gali būti įtrauktos į kambario sąskaitą.

³⁷ Arba gėrimai 16 valandų naudojantis *kambarių aptarnavimo* paslauga (žr. Nr. 210), arba maksi baras kiekviename aukšte (žr. Nr. 212).

³⁸ „Baras“ reiškia ne įprastą gėrimų pasiūlos vietą. Ši zona turi būti atkirta nuo restorano zonos.

³⁹ Plataus asortimento pusryčių meniu siūlomas bent vienas karštas gėrimas (pvz., kava arba arbata), vaisių sultys, vaisiai arba vaisių salotos, galimybė rinktis duoną ir bandeles su sviestu, džemu, šalta mėsa, sūris.

⁴⁰ Galima savitarna; siūloma rinktis tuos pačius maisto produktus, kurie pateikiami plataus asortimento pusryčių metu, be to pateikiami virti arba kepti kiaušiniai ir dribsniai.

	225.	24 val. maitinimas naudojantis <i>kambarių aptarnavimo</i> paslauga		10					M
	226.	Restoranas ⁴¹ dirba 5 dienas per savaitę		5 už kiekvieną, ne daugiau kaip 10	M ⁴² (mažiausiai 1)	M ⁴² (mažiausiai 1)	M ⁴³ (mažiausiai 1)		
	227.	Restoranas ⁴¹ dirba 6 dienas per savaitę		8 už kiekvieną, ne daugiau kaip 16				M ⁴⁴ (mažiausiai 1)	
	228.	Restoranas ⁴¹ dirba 7 dienas per savaitę		10 už kiekvieną, ne daugiau kaip 20					M ⁴⁵ (mažiausiai 1)
	229.	Dietinė virtuvė		2					
	230.	Tradiciniai lietuviški patiekalai ⁴⁶		4					

V. Renginiai

Banketai	231.	Galimybė surengti banketą ne mažiau kaip 50 asmenų ⁴⁷		2					
	232.	Galimybė surengti banketą ne mažiau kaip 100 asmenų ⁴⁷		4					
	233.	Galimybė surengti banketą ne mažiau kaip 250 asmenų ⁴⁷		8					
Konferencijų salės	234.	Konferencijų salė(-s), kuri(-ios) ne mažesnė(-ės) kaip 36 m ² – 100 m ² , lubos – ne žemesnės kaip 2,5 m ⁴⁸		10					
	235.	Konferencijų salė(-s), kuri(-ios) didesnė(-ės) kaip 100 m ² , lubos – ne		15					

⁴¹ Kiekvienam iš jų numatyta kitokia koncepcija, maisto pasirinkimas ir vieta.

⁴² Trijų patiekalų meniu, arba „a la carte“, arba Švediškas stalas.

⁴³ Trijų patiekalų meniu esant galimybei rinktis, arba „a la carte“, arba Švediškas stalas.

⁴⁴ Trijų patiekalų meniu esant galimybei rinktis, arba „a la carte“, arba Švediškas stalas, vakarieniškas metu.

⁴⁵ Trijų patiekalų meniu esant galimybei rinktis, arba „a la carte“, arba Švediškas stalas, pietų ir vakarieniškas metu.

⁴⁶ Tradiciniai lietuviški patiekalai turi sudaryti didelę meniu dalį. Didžioji dalis naudojamų produktų vietinės gamybos.

⁴⁷ Restorano erdvė neįskaitoma.

⁴⁸ Konferencijų salėje turi būti tinkamas ir pakankamas apšvietimas (su dirbtine šviesa 200 liuksų), telefonas, WIFI ar kita atitinkama prieiga prie interneto, projektorius, projektoriaus ekranas (dydis atitinka lubų aukštį ir salės dydį), dvi prezentacijų lentos su smeigtukais (magnetais), viena lenta su popieriumi, seminaro medžiaga, kablykla arba užrakinama spintelė, ne mažiau kaip 8 elektros lizdai, ilginčius ir elektros skirstytuvai.

		žemesnės kaip 2,75 m ⁴⁸						
	236.	Konferencijų salė(-s), kuri(-ios) didesnė(-ės) kaip 250 m ² , lubos – ne žemesnės kaip 3,50 m ⁴⁸	20					
	237.	Grupinio darbo kambariai/poilsio kambariai ⁴⁹	2 už kiekvieną, ne daugiau kaip 4					
	238.	Verslo centras (atskiras biuras, yra personalas)	3					
	239.	Konferencijų paslaugos (atskiras skyrius ir personalas) ⁴⁹	5					
	240.	Konferencijų kanceliarija/spausdinimo biuras ⁴⁹	1					
Konferencijų salių įranga/ technologijos	241.	Pakankamas skaičius elektros lizdų, atsižvelgiant į vietų skaičių ^{49,50}	2					
	242.	Dienos šviesa konferencijų salėje ir galimybė užtamsinti salę ^{49,50}	3					
	243.	Atskiras reguliuojamas oro kondicionavimas konferencijų salėse ⁴⁹	3					

VI. Laisvalaikis

Sportas	244.	Pakankama viešbučio valdoma poilsio infrastruktūra vietoje (viduje ar lauke) ⁵¹ (pvz., teniso kortai, paplūdimys, golfo laukai)	3 už kiekvieną, ne daugiau kaip 9					
	245.	Sporto įrangos nuoma (pvz., pačiūžų, valčių, dviračių)	2					
	246.	Sporto salė ⁵² su mažiausiai 4 skirtingais treniruokliais (pvz., ergometras, svarmenys, svorių kilnojimo įrenginys, bėgtakis, „irklavimo“ tipo treniruoklis, „laipteliai“ / <i>steperis</i>)	4					
SPA/ Sveikatingumas ⁵³	247.	Masažai ⁵⁴ (pvz., viso kūno masažas, limfinis drenažas, <i>Shiatsu</i> /šiatsu/, kojų refleksologija)	Po 2 už kiekv					

⁴⁹ Priimtina, jeigu atitinka bent vieną iš 234–236 kriterijų.

⁵⁰ Minimalus kriterijus kiekvienai konferencijų salei.

⁵¹ Poilsio infrastruktūra yra viešbučio (motelio) teritorijoje; yra galimybė įtraukti išlaidas už naudojamą paslaugomis į kambario sąskaitą.

⁵² Sporto salė ne mažesnė kaip 20 m².

⁵³ SPA/sveikatingumo centras pasiekiamas ne per konferencijų salę arba restorano teritoriją.

			ieną kabiną, ne daugiau kaip 6					
	248.	Atskiras relaksacijos kambarys ⁵⁵	3					
	249.	Sūkurinė vonia arba lygiavertė įranga	3					
	250.	Sauna (mažiausias dydis – 6 vietų)	Po 5 už kiekvieną saunos tipą ⁵⁶ , ne daugiau kaip 10					
	251.	Kosmetikos kabinetas ⁵⁴ , jeigu siūlomos ne mažiau kaip 4 skirtingos grožio procedūros (pvz., procedūros veidui, manikiūras, pedikiūras, odos šveitimas, atpalaiduojantis antistresinis masažas)	5					
	252.	SPA kompleksas ⁵⁴ , jeigu siūlomos ne mažiau kaip 4 skirtingos procedūros (pvz., vonia, Knaipo procedūra, vandens, purvo terapija, Hamamas)	5					
	253.	Privati SPA kabina	2					
	254.	Baseinas (lauke) ⁵⁷ arba plaukykla ⁵⁸	10					
	255.	Baseinas (viduje) ⁵⁹	15					
Vaikai	256.	Kvalifikuoto personalo siūloma jaunesnių nei 3 metų vaikų priežiūra viešbutyje (motelyje), mažiausiai 3 valandas šiokiadieniais	10					
	257.	Kvalifikuoto personalo siūloma vyresnių nei 3 metų vaikų priežiūra viešbutyje (motelyje), mažiausiai 3 valandas šiokiadieniais	10					
	258.	Vaikų zona (žaidimų	4					

⁵⁴ Kabinos ne mažesnės kaip 10 m².

⁵⁵ Relaksacijos kambarys ne mažesnis kaip 20 m².

⁵⁶ Saunos tipai: „karšta/sausa“ (pvz., suomiška pirtis), „šilta/vos drėgna“ (pvz., *Tepidarium*), arba „šilta/labai drėgna“ (pvz., garinė).

⁵⁷ Lauko baseino vanduo šildomas, jo dydis ne mažesnis kaip 60 m².

⁵⁸ Plaukykla – specialiai svečiams įrengtas netekančio vandens, be cheminių preparatų, telkinys plaukiojimui arba maudymuisi.

⁵⁹ Viduje esančio baseino vanduo šildomas, jo dydis ne mažesnis kaip 40 m².

		kambarys/žaidimų aikštelė)						
Kita	259.	Poilsio kambarys viešbučio svečiams (atskiras nuo pusryčių salės ar restorano)	2					
	260.	Skaitymo ir rašymo kambarys (atskira patalpa)	1					
	261.	Biblioteka (atskira patalpa)	2					
	262.	Svečių užimtumo/linksminimo programa	3					

VII. Kokybės kontrolė ir aktyvumas internete

Kokybės valdymo sistemos	263.	Sisteminga skundų valdymo sistema ⁶⁰	3			M	M	M
	264.	Sisteminga svečių atsiliepimų analizė ⁶¹	5				M	M
	265.	Kokybės kontrolė slaptos apklausos būdu („Slaptas svečias“) ⁶² (kartu su paraiška turi būti pateikti tai patvirtinantys dokumentai)	10				(M) ⁶³	M
	266.	Kokybės valdymo sistema pagal EHQ ⁶⁴ arba lygiavertė	10					
Aktyvumas internete	267.	Tinklalapis ⁶⁵ su atnaujinama informacija, realiomis nuotraukomis ir viešbučio (motelio) buvimo vietos nuorodomis	5	M	M	M ⁶⁶	M ⁶⁶	M ⁶⁶
	268.	Tinklalapis su tiesioginės rezervacijos galimybe ir svečių atsiliepimais ⁶⁷	5					
	269.	Aktyvus kvietimas išvykstantiems/išvykusiems svečiams parašyti atsiliepimą viešbučio (motelio) portale arba tinklalapyje	10				M	M
Kita	270.	Eko ženklas ⁶⁸	10					

VIII. Minimalus balų skaičius⁶⁹

Viešbučiai				90	170	260	400	600
------------	--	--	--	----	-----	-----	-----	-----

⁶⁰ Sisteminga skundų valdymo sistema apima struktūriškai apibrėžtą skundų priėmimą, vertinimą ir atsakymą.

⁶¹ Aktyvus ir sisteminis svečių nuomonės apie viešbutyje (motelyje) teikiamų paslaugų kokybę rinkimas ir vertinimas, trūkumų analizė ir pagerinimų/pasiūlymų įgyvendinimas.

⁶² *Slaptos svečio vizitas* (slapta apklausa), turi atitikti šias sąlygas: atliekama bent kartą per klasifikavimo laikotarpį, *Slaptos svečio* vaidmenį (slaptą apklausą) viešbučio (motelio) iniciatyva ir sąskaita atlieka profesionalūs kviestiniai svečiai, gauta medžiaga analizuojama ir vertinama. Slapti (vidaus) patikrinimai, pvz., viešbučio tinklo arba kooperacijos, vienodai vertinami.

⁶³ *Slaptos svečio vizitas* (slapta apklausa) – minimalus kriterijus vertinant „4* Plus“ viešbučius (motelius).

⁶⁴ Europos svetingumo vertinimo sistema/*European Hospitality Quality* (EHQ) – tai HOTREC (Europos Sąjungos viešbučių ir restoranų asociacijos) (žr. www.hotrec.eu) pateikta schema ir yra etalonas nacionalinėms ir regioninėms kokybės vertinimo struktūroms Europos lygmenyje.

⁶⁵ Nuotraukose turi būti bent išorinis vaizdas, vieša erdvė ir kambarys.

⁶⁶ Tinklalapis turi būti pateiktas bent dviem kalbomis.

⁶⁷ Paprastas elektroninis paštas nelaikomas tinkamu.

⁶⁸ Pavyzdžiui, Austrian Umweltzeichen, DEHOGA Umweltcheck, DINö, EarthCheck, EMAS, EU Ecolabel, Green Globe, Green Key, ISO 12001 arba Viabono.

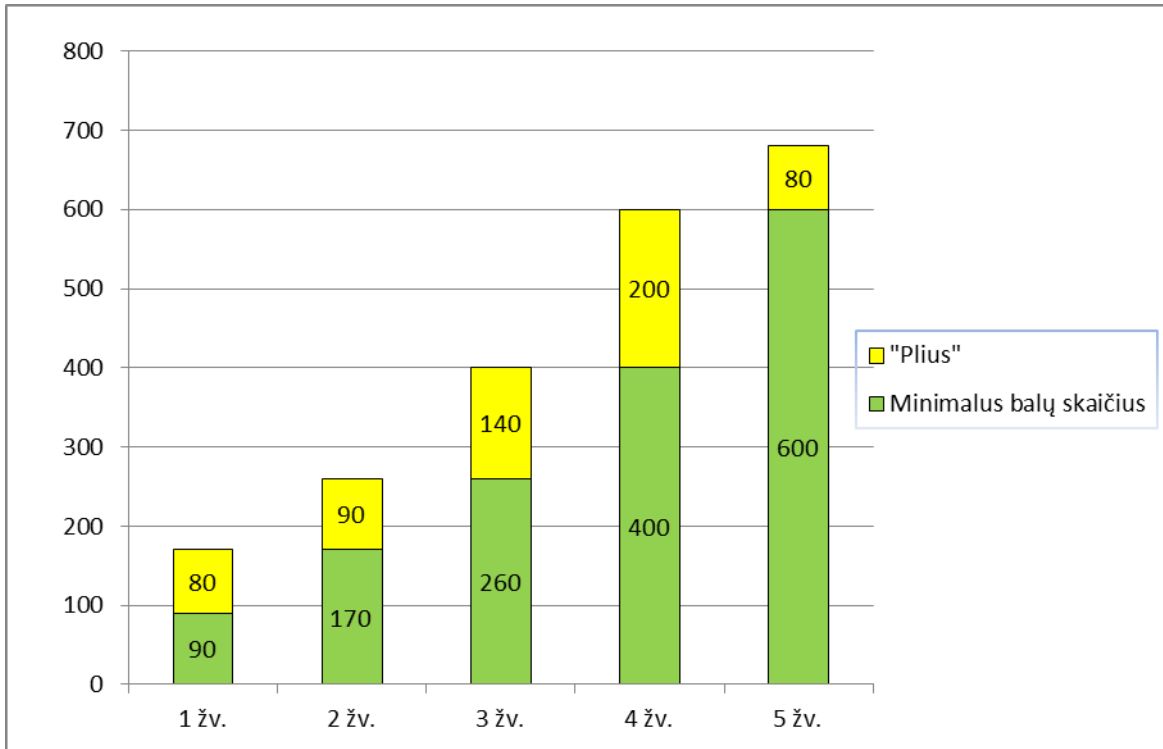
⁶⁹ Viešbučiams „garni“ – tai yra viešbučiams, kur teikiami tik pusryčiai – siekiamų taškų skaičius sumažinamas 20 taškų kiekvienai kategorijai. Viešbučiams „garni“ negali būti suteiktos 5 žvaigždutės.

(moteliai)									
Papildomas įvertinimas „Plus“ ⁷⁰					170	260	400	600	680

⁷⁰ „Plus“ reiškia aukštos kokybės (labai gerus) viešbučius (motelius), kurių balai gerokai viršija jų kategorijai nustatytą balų skaičių, tačiau neatitinka minimalių kriterijų, reikalingų kitai aukštesnei kategorijai gauti. Tokie viešbučiai (moteliai) paprastai siūlo aukšto lygio paslaugas/aparnavimą. Papildomas įvertinimas „plus“ galimas visiems viešbučiams (moteliams), įskaitant viešbučius „garni“.

VIEŠBUČIŲ IR MOTELIŲ KLASIFIKAVIMO VERTINIMO SKALĖ

Maksimalus balų skaičius: 1071



59

75

143

265

420

Minimalūs kriterijai