תקנות שירותי תיירות (בתי מלון), תשע"ג-2013

רשויות ומשפט מנהלי – תיירות – בתי מלון

רשויות ומשפט מנהלי – תיירות – שירותי תיירות

תוכן ענינים

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| סעיף 1 | הגדרות | [Go](#Seif1) | 2 |
| סעיף 2 | דרגות בתי מלון | [Go](#Seif2) | 2 |
| סעיף 3 | ועדה מייעצת לדירוג | [Go](#Seif3) | 2 |
| סעיף 4 | פעולת הוועדה המייעצת | [Go](#Seif4) | 3 |
| סעיף 5 | בקשה לקביעת דרגה | [Go](#Seif6) | 3 |
| סעיף 6 | מינוי בודק | [Go](#Seif5) | 3 |
| סעיף 7 | קביעת דרגה | [Go](#Seif7) | 3 |
| סעיף 8 | מתן תעודה | [Go](#Seif8) | 3 |
| סעיף 9 | תוקפה של דרגה | [Go](#Seif9) | 3 |
| סעיף 10 | חידוש דרגה | [Go](#Seif10) | 3 |
| סעיף 11 | השגה על החלטת הממונה | [Go](#Seif11) | 3 |
| סעיף 12 | ועדת השגה | [Go](#Seif12) | 4 |
| סעיף 13 | קביעת דרגה בעקבות השגה | [Go](#Seif13) | 4 |
| סעיף 14 | בקשה לשינוי דרגה | [Go](#Seif14) | 4 |
| סעיף 15 | דרגה זמנית | [Go](#Seif15) | 4 |
| סעיף 16 | ביטול דרגה | [Go](#Seif16) | 4 |
| סעיף 17 | סמכויות הממונה | [Go](#Seif17) | 5 |
| סעיף 18 | פרסום והטעיה | [Go](#Seif18) | 5 |
| סעיף 19 | הצגת מחירים | [Go](#Seif19) | 5 |
| סעיף 20 | ביטול | [Go](#Seif20) | 6 |
| סעיף 21 | תחילה | [Go](#Seif21) | 6 |
| סעיף 22 | הוראת מעבר | [Go](#Seif22) | 6 |
| סעיף 23 | פרסום ראשון של הדירוג | [Go](#Seif23) | 6 |
|  | תוספת ראשונה | [Go](#med0) | 6 |
|  | תוספת שנייה | [Go](#med1) | 24 |
|  | תוספת שלישית | [Go](#med2) | 24 |
|  | תוספת רביעית | [Go](#med3) | 25 |
|  | תוספת חמישית | [Go](#med4) | 26 |
|  | תוספת שישית | [Go](#med5) | 27 |

תקנות שירותי תיירות (בתי מלון), תשע"ג-2013[[1]](#footnote-1)\*

בתוקף סמכותי לפי סעיפים 3(1)(ב), (4) ו-(5), 5, 11, 12(ג), 20 ו-24 לחוק שירותי תיירות, התשל"ו-1976 (להלן – החוק), ובאישור ועדת הכלכלה של הכנסת, אני מתקין תקנות אלה:

1. בתקנות אלה –

הגדרות

"אמות המידה" – אמות המידה לקביעת דרגות בתי המלון, כמפורט בתוספת הראשונה;

"בודק" – גוף מקצועי שיבצע את בדיקת בתי המלון לצורך קביעת דרגה, לפי אמות המידה, כאמור בתקנה 6;

"בעל בית מלון" – אדם שהוא בעל בית המלון או מי שבידו הניהול של בית מלון;

"דרגה" – דרגת כוכבים שנקבעה לבית מלון על ידי הממונה, כאמור בתקנה 7;

"דרגה זמנית" – דרגת כוכבים זמנית שנקבעה לבית מלון על ידי הממונה, כאמור בתקנה 15;

"הארגון" – התאחדות המלונות בישראל שהוכרה כארגון מעסיקים יציג לפי חוק הסכמים קיבוציים, התשי"ז-1957;

"הוועדה המייעצת" – ועדה מייעצת לשר לעניין דירוג לפי תקנות אלה, כאמור בתקנה 3;

"הממונה" – מי שהשר מינה מבין עובדי משרדו לממונה על בתי מלון לעניין תקנות אלה;

"ועדת השגה" – ועדה לדיון בהשגת בית מלון על החלטת הממונה לפי תקנות אלה, כאמור בתקנה 12;

"עניין אישי" – לרבות עניין אישי של קרובו או עניין של גוף שחבר או קרובו מנהלים או עובדים אחראים בו, או עניין של גוף שיש לכל אחד מהם חלק בהון המניות שלו, בזכות לקבל רווחים, בזכות למנות מנהל או בזכות ההצבעה;

"קרוב" – בן זוג, הורה, ילד, אח או אחות, או אדם אחר הסמוך על שולחנו של חבר הוועדה המייעצת או ועדת השגה, וכן שותף, מעביד או עובד של חבר הוועדה;

"שירות" – לינה או לינה עם ארוחת בוקר;

"שירות נוסף" – ארוחת בוקר, חצי פנסיון, פנסיון מלא, ושירותים אחרים הניתנים בבית מלון;

"תעודה" – תעודה שניתנה לבית מלון שצוינה בה הדרגה שנקבעה לו על ידי הממונה, ערוכה לפי התוספת השנייה.

2. דרגות בתי המלון ייקבעו על פי אמות המידה.

דרגות בתי מלון

3. (א) השר ימנה ועדת מייעצת של חמישה חברים והם:

ועדה מייעצת לדירוג

(1) שני עובדי משרד התיירות, אחד מכל מין, שאחד מהם הוא היועץ המשפטי או נציגו, ומתוכם ימנה השר את היושב ראש;

(2) שני חברים, אחד מכל מין, שהמליץ עליהם הארגון; לא המליץ הארגון על מועמדים לוועדה תוך עשרים ואחד ימי עבודה מן היום שנמסרה לו בקשה על כך מאת השר, יתמנו החברים לפי בחירת השר;

(3) נציג ציבור מבין ארגון צרכנים שאישר שר המשפטים לפי סעיף 31(ג) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, הבקי בתחום המלונאות.

(ב) לא יכהן כחבר בוועדה המייעצת מי שעלול להימצא, במישרין או בעקיפין, באופן תדיר, במצב של ניגוד עניינים בין תפקידו כחבר הוועדה לבין עניין אישי שלו או של קרובו, או תפקיד אחר שלו.

(ג) חבר הוועדה המייעצת יימנע מהשתתפות בדיון ומהצבעה בישיבות הוועדה, אם הנושא הנדון עלול לגרום לו להימצא, במישרין או בעקיפין, במצב של ניגוד עניינים בין כהונתו בוועדה לבין עניין אישי שלו או של קרובו, או תפקיד אחר שלו.

(ד) הוועדה תייעץ לשר בעניין תקנות אלה, ובכלל זה תמליץ לו על שינויים באמות המידה; המלצה על שינויים באמות המידה תגבש הוועדה רק לאחר שנתנה הזדמנות לנוגעים בדבר להשמיע את עמדתם בנושא.

(ה) הממונה ימסור לוועדה המייעצת אחת לשישה חודשים נתונים סטטיסטיים על אודות בקשה שהוגשו לקביעת דרגה לפי תקנות אלה, על מתן תעודות ועל סירוב לתתן.

4. (א) יושב ראש הוועדה המייעצת יכנס את ישיבותיה מיוזמתו או לפי בקשת השר או בקשת שניים מחבריה, והוא יקבע את מועדן, מקומן וסדר יומן; כינוס הוועדה יהיה בתוך לא פחות משבעה ימים ממועד הבקשה.

פעולת הוועדה המייעצת

(ב) שלושה מחברי הוועדה המייעצת ובהם היושב ראש, יהוו מניין חוקי, ובלבד שאם התפנה מקומו של חבר ועדה, ימנה השר חבר אחר במקומו בתוך שלושה חודשים מהיום האמור.

(ג) הוועדה המייעצת תקבל את החלטותיה ברוב קולות החברים; היו הדעות שקולות, יכריע היושב ראש.

5. בעל בית מלון המעוניין בקביעת דרגה לבית מלונו, יגיש בקשה לממונה, לפי הטופס שבתוספת השלישית, ויצרף לה:

בקשה לקביעת דרגה

(1) מסמך מאושר בידי עורך דין או רואה חשבון המעיד כי המבקש הוא בעלו או מנהלו של בית המלון;

(2) העתק רישיון העסק התקף של בית המלון.

6. (א) השר ימנה בודק בעל ניסיון בדירוג לפי השיטה המוגדרת באמות המידה.

מינוי בודק

(ב) הבודק יערוך את בדיקת בתי המלון לצורך קביעת דרגה, לפי אמות המידה.

7. (א) הממונה יעביר בקשה לקביעת דרגה לבודק.

קביעת דרגה

(ב) הבודק יבדוק את רמת בית המלון לפי אמות המידה ויעביר את תוצאות בדיקתו לממונה, בתוך שישה חודשים מיום קבלת הבקשה; הממונה רשאי להאריך לבודק את התקופה להעברת תוצאות הבדיקה לגבי בית מלון מסוים או לכלל בתי המלון, אם נוכח לדעת שיש צורך בכך.

(ג) הממונה יקבע את דרגת בית המלון על פי תוצאות בדיקת הבודק, בתוך 45 ימים מיום קבלתן.

8. (א) נקבעה דרגה לבית מלון לפי תקנות 7, 10, 13 או 14, לפי העניין, יודיע הממונה לבעל בית המלון על הדרגה שנקבעה לו וישלח לו תעודה על הדרגה שנקבעה.

מתן תעודה

(ב) בעל בית המלון יציג את התעודה במקום בולט לעין בסמוך לדלפק הקבלה של בית המלון.

9. (א) תוקף דרגה שנקבעה כאמור, יהיה לתקופה של שלוש שנים.

תוקפה של דרגה

(ב) בעל בית מלון ידווח לממונה על כל שינוי ברישיון העסק של בית המלון בתקופת תוקפה של דרגה.

10. (א) בעל בית מלון המעוניין בחידוש הדרגה בתום תקופת תוקפה, יגיש בקשה על כך לממונה לא יאוחר משלושה חודשים לפני תום תוקפה של הדרגה, לפי הטופס שבתוספת השלישית, ויצרף לבקשה –

חידוש דרגה

(1) מסמך מאושר בידי עורך דין או רואה חשבון המעיד כי המבקש הוא בעלו או מנהלו של בית המלון;

(2) העתק רישיון העסק התקף של בית המלון.

(ב) בדיקת הבקשה וקביעת הדרגה יהיו כאמור בתקנה 7.

11. (א) קבע הממונה דרגה לבית מלון או קיבל החלטה אחרת לפי תקנות אלה, רשאי בעל בית המלון להגיש השגה על החלטתו, בתוך 45 ימים מיום שקיבל את ההודעה על החלטת הממונה.

השגה על החלטת הממונה

(ב) ההשגה תוגש לוועדת השגה לפי הטופס שבתוספת הרביעית שיפורטו בו נימוקי ההשגה ויצורפו לו –

(1) מסמך מאושר על ידי עורך דין או רואה חשבון המעיד כי המבקש הוא בעל בית המלון או מי שבידו ניהול בית המלון;

(2) תעודת הדרגה שניתנה לבית המלון או החלטת הממונה בדבר קביעתה;

(3) העתק החלטת הממונה שעליה מוגשת ההשגה.

12. (א) תוקם במשרד התיירות ועדת השגה של שלושה חברים שאינם חברי הוועדה המייעצת, ואלה הם:

ועדת השגה

(1) עורך דין הכשיר להתמנות שופט של בית משפט שלום, שימנה שר המשפטים, והוא יהיה היושב ראש;

(2) חבר משפטן מבין עובדי הלשכה המשפטית של משרד התיירות, שימנה שר התיירות;

(3) חבר הבקי בתחום המלונאות לפי המלצת הארגון, שימנה שר התיירות.

(ב) לא יתמנה לחבר ועדת ההשגה ולא יכהן בה מי שעלול להימצא, במישרין או בעקיפין, באופן תדיר, במצב של ניגוד עניינים בין תפקידו כחבר הוועדה לבין עניין אחר שלו או של קרובו.

(ג) חבר ועדת ההשגה יימנע מהשתתפות בדיון ומהצבעה בישיבות הוועדה אם הנושא הנדון עלול לגרום לו להימצא, במישרין או בעקיפין, במצב של ניגוד עניינים בין כהונתו בוועדה לבין עניין אישי שלו או של קרובו.

(ד) סדרי הדין שלפיהם תפעל ועדת ההשגה יהיו סדרי הדין של בית דין מינהלי, לפי חוק בתי דין מינהליים, התשנ"ב-1992.

(ה) ועדת ההשגה רשאית לאשר את החלטת הממונה או לשנותה, בתנאים או לבעדיהם.

13. החליטה ועדת ההשגה על שינוי דרגה שקבע הממונה, יוציא הממונה תעודה חדשה לבית המלון, על פי הדרגה שקבעה הוועדה בתוך 45 ימים מיום קבלת ההחלטה.

קביעת דרגה בעקבות השגה

14. (א) בעל בית מלון המעוניין לשנות את דרגת בית המלון במהלך תקופת תוקפה של דרגה, יגיש בקשה על כך לממונה לפי הטופס שבתוספת השלישית, בצירוף –

בקשה לשינוי דרגה

(1) מסמך מאושר בידי עורך דין או רואה חשבון המעיד כי המבקש הוא בעלו או מנהלו של בית המלון;

(2) העתק רישיון העסק התקף של בית המלון;

(3) נימוקי הבקשה בכתב.

(ב) בדיקת הבקשה וקביעת הדרגה יהיו כאמור בתקנה 7.

15. (א) הממונה רשאי לקבוע לבית מלון דרגה זמנית בדרך שבה נקבעה דרגה לפי תקנה 7, באחד מאלה:

דרגה זמנית

(1) לבית מלון שברשותו היתר זמני לפי חוק רישוי עסקים, התשכ"ח-1968 – עד תום תוקף ההיתר הזמני;

(2) בעל בית המלון מגיש בקשה לחידוש הדרגה בתום המועד שנקבע לכך, עד תום שלושה חודשים מיום שפקע תוקף הדרגה שנקבעה לו; תוקף הדרגה הזמנית לא יעלה על שישה חודשים.

(ב) תוקף דרגה זמנית יפקע עם קביעת דרגה לבית מלון על ידי הממונה, או בחלוף המועד שקבע הממונה לדרגה הזמנית, לפי המוקדם.

16. (א) בעל בית מלון המעוניין בביטול דרגה שנקבעה לבית המלון במהלך תקופת תוקפה, יגיש בקשה על כך לממונה לפי הטופס שבתוספת החמישית, יפרט בו את נימוקי הבקשה ויצרף מסמך מאושר על ידי עורך דין או רואה חשבון המעיד כי המבקש הוא בעל בית המלון או מי שבידו ניהול בית המלון.

ביטול דרגה

(ב) הממונה רשאי לבטל או לקצר את תקופת תוקפה של דרגה.

17. (א) הממונה רשאי להתרות בבעל בית מלון או לבטל או להתלות את דרגת בית המלון, אם אירע אחד מאלה:

סמכויות הממונה

(1) על פי ממצאי בדיקה של הבודק אין רמת בית המלון מתאימה עוד לדרגה שנקבעה לו, משאינו עומד עוד באמות המידה;

(2) על פי קביעה של רשות מוסמכת על פי דין התגלו ליקויים העלולים לפגוע בבריאותו או בבטיחותו של אורח בבית מלון.

(ב) הודעה בכתב על החלטת הממונה לבטל או להתלות דרגת בית מלון תימסר לבעל בית המלון, והוא רשאי להגיש עליה השגה לוועדת ההשגה, כאמור בתקנה 11.

(ג) החליטה ועדת ההשגה לבטל או להתלות את דרגת בית המלון, רשאי בעל בית המלון להגיש ערר בכתב על החלטה זו לשר, כאמור בסעיף 12(ג) לחוק, בתוך שלושים ימים מיום קבלת ההודעה על החלטת ועדת ההשגה; הערר יהיה ערוך לפי הנוסח שבתוספת השישית בצירוף –

(1) מסמך מאושר בידי עורך דין או רואה חשבון המעיד כי המבקש הוא בעל בית המלון או מי שבידו הניהול של בית המלון;

(2) תעודת הדרגה שניתנה לבית המלון או החלטת המונה בדבר קביעתה;

(3) העתק החלטת ועדת ההשגה לבטל או להתלות את דרגת בית המלון.

18. (א) הממונה יפרסם באתר האינטרנט של משרד התיירות את –

פרסום והטעיה

(1) אמות המידה;

(2) רשימה של בתי המלון אשר דורגו והדרגה שניתנה לכל בית מלון;

(3) רשימה של בתי המלון שהגישו בקשה לקביעת דרגה וטרם דורגו;

(4) רשימה של בתי המלון שדירוגם בוטל;

(5) רשימה של בתי המלון שהגישו למשרד התיירות בקשה לפרסמם אף שלא דורגו, ובלבד שיש להם רישיון עסק.

(ב) הפרסום יהיה בעברית, באנגלית ובערבית; הרשימה תעודכן מזמן לזמן.

(ג) בעל בית מלון שדורג, לא יפרסם את בית המלון באופן שמשתמע ממנו כאילו אינו מדורג.

(ד) אדם לא יכלול בפרסומת מסחרית לבית מלון בישראל דרגה בדירוג כוכבים שאינה הדרגה שנקבעה לו לפי תקנות אלה; אין בהוראה זו כדי למנוע ממלון שדורג לפי תקנות אלה פרסומת לפי דירוג פנימי של הרשת שאליה הוא משתייך, ובלבד שהדירוג אינו דירוג כוכבים.

(ה) לא יפרסם בעל בית מלון מידע שיש בו כדי להטעות בדבר שירות או שירות נוסף הניתן בבית המלון ומחיריו.

19. (א) בעל בית מלון יפרסם ויציג באופן הנראה לעין ובספרות ברורות וקריאות –

הצגת מחירים

(1) את מחיר השירות הניתן בו, כשהוא כולל כל מס, אגרה ותשלום חובה, וכל תשלום אחר הנלווה לשירות ושהצרכן אינו יכול לוותר עליו (להלן – מחיר כולל), ואת המחיר לתייר חוץ לאחר הפחתת המסים שהתייר פטור מהם, בציון מפורש ובולט לעין כי מחיר זה הוא לתייר חוץ בלבד, בכל מקום שבו הוא מציגם;

(2) את המחיר בעד שירות נוסף הניתן בבית המלון – בכל חדר, וכן בכל מקום שבו הוא ניתן;

(3) תפריט הכולל פירוט המנות, הארוחות והמשקאות ולצדו של כל פריט מחירו, בכל מקום בבית המלון שבו הם מוגשים.

(ב) מחיר כאמור בתקנת משנה (א) מותר להציג במטבע חוץ, ובלבד שהוא מוצג גם בשקלים חדשים כולל מס ערך מוסף לצד מחירו, או בלוח מחירים נפרד.

(ג) הוראות תקנה זו, לעניין הצגת מחירים, יחולו גם על פירוט מחירים בחשבוניות שנותן בית המלון.

(ד) מחיריהם של שירות ושירות נוסף המוצגים בבית מלון, יפורסמו בעברית ובאנגלית.

20. תקנות שירותי תיירות (בתי מלון), התשס"א-2001 (להלן – התקנות הקודמות) – בטלות ביום תחילתן של תקנות אלה.

ביטול

21. תחילתן של תקנות אלה שמונה חודשים מיום פרסומן.

תחילה

22. תעודת מלון רשות שניתנה לבית מלון על פי התקנות הקודמות תישאר בתוקף עד לקבלת דרגה לפי תקנות אלה, או עד 12 חודשים מיום תחילתן של תקנות אלה, לפי המוקדם.

הוראת מעבר

23. הפרסום הראשון לפי תקנה 18(א)(2) של בתי מלון שדורגו לפי בקשות לקביעת דרגה שהוגשו בתוך 45 ימים מיום תחילתן של תקנות אלה יהיה במועד אחד.

פרסום ראשון של הדירוג

תוספת ראשונה

(תקנה 1)

**אמות המידה לדירוג בתי מלון בישראל**

דירוג בתי המלון בישראל מבוסס על שיטת ארגון hotelstars האירופי, הכולל כ-11 מדינות (נכון ליולי 2012). השיטה האירופית כוללת 270 אמות מידה אובייקטיביות ומקצועיות, שלפיהן נקבעת דרגת המלון. ניתן לראות את עקרונות השיטה ואמות המידה המקוריות באתר: <http://www.hotelstars.eu>.

אמות המידה הותאמו לתנאי הארץ, ולאחר ההתאמה ישנן 267 אמות מידה. מספרי אמות המידה נשארו על פי המספרים בשיטה המקורית, כמה אמות מידה הוסרו, ואמות מידה שהוספו סומנו באות א.

אמות מידה שצוינה לידן האות M (Mandatory), הן חובה שעל המלון לעמוד בה כדי לקבל את רמת הניקוד המצוינת לצדה.

לצד כל אמת מידה צוין הניקוד שיזכה בו בית מלון אם היא מתקיימת בו. הניקוד נע בין 1 ל-25 נקודות.

אמות מידה שסומן לצדן מלבן בצבע אפור רצוף, הן אמות מידה חלופיות. בית מלון יהיה זכאי לניקוד בשל חלופה אחת בלבד, לפי הגבוהה מביניהן.

**צבירת הנקודות וקביעת רמת המלון**:

**כוכב אחד**: בבית המלון מתקיימות 42 אמות המידה שנקבעו כחובה לרמה זו, והוא צבר 90 נקודות לפחות לפי אמות המידה.

**כוכב אחד פלוס** (Superior) – בית מלון שעמד בכל אמות המידה שנקבעו כחובה לכוכב אחד וצבר מעל 170 נקודות לפי אמות המידה.

**שני כוכבים**: בבית המלון מתקיימות 51 אמות המידה שנקבעו כחובה לרמה זו, והוא צבר 170 נקודות לפחות לפי אמות המידה.

**שני כוכבים פלוס** (Superior) – בית מלון שעמד בכל אמות המידה שנקבעו כחובה לשני כוכבים וצבר מעל 250 נקודות לפי אמות המידה.

**שלושה כוכבים**: בבית המלון מתקיימות 81 אמות המידה שנקבעו בחובה לרמה זו, והוא צבר 250 נקודות לפחות לפי אמות המידה.

**שלושה כוכבים פלוס** (Superior) – בית מלון שעמד בכל אמות המידה שנקבעו כחובה לשלושה כוכבים וצבר מעל 380 נקודות לפי אמות המידה.

**ארבעה כוכבים**: בבית המלון מתקיימות 102 אמות המידה שנקבעו כחובה לרמה זו, והוא צבר 380 נקודות לפחות לפי אמות המידה.

**ארבעה כוכבים פלוס** (Superior) – בית מלון שעמד בכל אמות המידה שנקבעו כחובה לארבעה כוכבים וצבר מעל 570 נקודות לפי אמות המידה.

**חמישה כוכבים**: בבית המלון מתקיימות 120 אמות המידה שנקבעו כחובה לרמה זו, והוא צבר 570 נקודות לפחות לפי אמות המידה.

**חמישה כוכבים פלוס** (Superior) – בית מלון שעמד בכל אמות המידה שנקבעו כחובה לחמישה כוכבים וצבר מעל 650 נקודות לפי אמות המידה.



|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| תחום | מס' | אמת מידה |  | נקודות | כוכב אחד | שני כוכבים | שלושה כוכבים | ארבעה כוכבים | חמישה כוכבים |
| **I. מבנה/חדרים** | | | | | | | | | |
| ניקיון/היגיינה  מצב תחזוקה  רושם כללי | 1 | ניקיון והיגיינה הם תנאי מוקדם לכל אמת מידה |  | - | M | M | M | M | M |
| 2 | כל המנגנונים וכל פריטי הציוד פועלים והם במצב תקין |  | - | M | M | M | M | M |
| 3 | הרושם הכללי של המלון עומד בדרישות הבודק |  | - | פשוט **1** | בינוני **2** | מעל לבינוני **3** | גבוה **4** | הגבוה ביותר **5** |
| קבלה | 4 | קבלה באזור עצמאי מבחינה תפקודית, ניתן להסתפק בשולחן או מכתבה אחת |  | 1 | M | M |  |  |  |
| 5 | עמדת קבלה נפרדת ועצמאית | 3 |  |  | M | M | M |
| חדרים | 6 | שטח החדרים (כולל חדר אמבטיה) ≥ 14 מ"ר, 6 |  | 10 |  |  |  |  |  |
| 7 | שטח החדרים (כולל חדר אמבטיה) ≥ 18 מ"ר, 6 | 15 |  |  |  |  |  |
| 8 | שטח החדרים (כולל חדר אמבטיה) ≥ 22 מ"ר, 6 | 20 |  |  |  |  |  |
| 9 | שטח החדרים (כולל חדר אמבטיה) ≥ 30 מ"ר, 6 | 25 |  |  |  |  |  |
| 10 | חדר אמבטיה/מתקנים סניטריים ≥ 5 מ"ר, **6** |  | 10 |  |  |  |  |  |
| 11 | מספר הסוויטות **7** |  | 2 נק' לכל סוויטה ולכל היותר 6 נק' |  |  |  |  | לכל הפחות 2 סוויטות |
| 12 | לפחות 50% מן החדרים הם חדרים ללא מעשנים |  | 3 |  |  |  |  |  |

1 בעיקר ריהוט וציוד נאותים ומתוחזקים.

2 בעיקר ריהוט וציוד מתוחזקים ומתואמים.

3 בעיקר הריהוט והציוד מתואמים בעקביות בצורה ובצבע. הרושם הכללי התקבל על ידי רמת נוחות משופרת.

4 בעיקר הריהוט והציוד הם באיכות גבוהה ומציעים נוחות מן הדרגה הגבוהה ביותר. הרושם החזותי הכללי של בית המלון תואם בעקביות מבחינת צורה, צבע וחומרים.

5 בעיקר הריהוט והציוד מפוארים ומציעים את הנוחות הגבוהה ביותר. הרושם החזותי הכללי של בית המלון תואם בעקביות מבחינת צורה, צבע וחומרים.

6 אם במלון מספר מוגבל של חדרים (15%) מתחת לגודל זה, יש ליידע את האורח על החריגה מן התקן לפני ביצוע ההזמנה.

7 ללא "סוויטות קטנות" ("Junior Suites"). סוויטה מורכבת משני חדרים נפרדים לפחות, שאחד מהם מרוהט כחדר שינה והאחר כסלון. ההפרדה אינה צריכה להיות דלת, די בפתח בין שני החדרים. דירת נופש במבנה נפרד אינה מוגדרת כסוויטה. כדי להעניק לאורח את מלוא האפשרות להשתמש בשירותי המלון, הסוויטות חייבות להימצא במבנה המלון.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| תחום | מס' | אמת מידה |  | נקודות | כוכב אחד | שני כוכבים | שלושה כוכבים | ארבעה כוכבים | חמישה כוכבים |
| שטחי ציבור | 14 | טרקלין/אזור מנוחה לאורחי המלון (בנוסף לחדר ארוחת בוקר או מסעדה) |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 15 | סידורי ישיבה הולמים בלובי |  | 1 |  |  | M |  |  |
| 16 | לובי עם מושבים ושירות משקאות | 5 |  |  |  | M |  |
| 17 | אולם קבלה מרווח עם מושבים ושירות משקאות | 10 |  |  |  |  | M |
| 17א | מקום תפילה/התכנסות לצרכים דתיים **7א** |  | 4 |  |  |  |  |  |
| 18 | בר (פתוח לפחות 6 ימים בשבוע) **8** |  | 4 |  |  |  | M |  |
| 19 | בר (פתוח לפחות 7 ימים בשבוע) **8** | 6 |  |  |  |  | M |
| נגישות לנכים | 20 | נגישות – סוג א' **9** |  | 5 |  |  |  |  |  |
| 21 | נגישות – סוג ב' **10** | 8 |  |  |  |  |  |
| 22 | נגישות – סוג ג' **11** |  | 5 |  |  |  |  |  |
| 23 | נגישות – סוג ד' **12** |  | 5 |  |  |  |  |  |
| 24 | נגישות מלאה – סוג ה' **13** |  | 5 |  |  |  |  |  |
| חניון | 25 | חניון צמוד למלון |  | 3 |  |  |  |  |  |
| 26 | אפשרות חנייה לאוטובוסים |  | 1 |  |  |  |  |  |
| 27 | חניון מקורה/תת קרקעי של המלון |  | 5 |  |  |  |  |  |
| שונות | 28 | מרפסת או שטח מרוצף צמוד לחדר |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 29 | מעלית **14** |  | 15 |  |  |  | M | M |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

7א חדר/אולם בגודל מתאים להתכנסות של 10 איש לכל הפחות.

8 הבר הנזכר לעיל הוא יותר משרות משקאות פשוט. הוא חייב להיות נפרד מן המסעדה.

9 אנשים עם מוגבלות תנועה התלויים חלקית בכיסא גלגלים לא ממונע או בעזרה. ההוראות מתבססות על דרישות החוק הישראלי.

10 אנשים עם מוגבלות תנועה הזקוקים לכיסא גלגלים באופן קבוע. ההוראות מתבססות על דרישות החוק הישראלי.

11 אנשים הסובלים ממגבלת ראייה או עיוורון. ההוראות מתבססות על דרישות החוק הישראלי.

12 אנשים הסובלים ממגבלת שמיעה או מחירשות. ההוראות מתבססות על דרישות החוק הישראלי.

13 הניקוד ינתן אם עמד בדרישות פרטים 21 עד 23. ההוראות מתבססות על דרישות החוק הישראלי.

14 אם בבניין יותר משלוש קומות (כולל קומת קרקע).

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| תחום | מס' | אמת מידה |  | נקודות | כוכב אחד | שני כוכבים | שלושה כוכבים | ארבעה כוכבים | חמישה כוכבים |
| **II. ריהוט/ציוד** | | | | | | | | | |
| חדרי שירותים ורחצה | 30 | 100% מן החדרים עם מקלחת ושירותים או אמבטיה ושירותים |  | 1 | M **15** | M **15** | M | M | M |
| 31 | 100% מן החדרים עם מקלחת ושירותים או אמבטיה ושירותים ומתוכם 50% עם אמבטיה ומקלחון נפרדים |  | 10 |  |  |  |  |  |
| 32 | 30% מן החדרים עם שירותים נפרדים |  | 5 |  |  |  |  |  |
| 33 | מקלחון/אמבט עם וילון **16** |  | 1 | M | M | M | M | M |
| 34 | כיור רחצה |  | 1 | M | M | M | M | M |
| 35 | כיור רחצה כפול בחדרים זוגיים |  | 5 |  |  |  |  |  |
| 36 | כיור רחצה כפול בסוויטות |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 37 | שטיח אמבטיה רחיץ |  | 1 |  | M | M | M | M |
| 38 | תאורה מתאימה מעל הכיור |  | 1 | M | M | M | M | M |
| 39 | מראה |  | 1 | M | M | M | M | M |
| 40 | שקע חשמל ליד המראה |  | 1 | M | M | M | M | M |
| 41 | מראת איפור |  | 1 |  |  |  |  |  |
| 42 | מראת איפור מתכווננת |  | 2 |  |  |  | M | M |
| 43 | מראת איפור מוארת |  | 1 |  |  |  |  |  |
| 44 | מתלה ארוך לתליית מגבות או ווים לתליית מגבות |  | 1 | M | M | M | M | M |
| 47 | מדף |  | 1 | M | M | M |  |  |
| 48 | מדף גדול |  | 3 |  |  |  | M | M |
| 49 | כוס למברשת שיניים |  | 1 | M | M | M | M | M |
| 50 | סבון או נוזל רחצה |  | 1 | M | M | M | M | M |
| 51 | תמצית אמבט או ג'ל רחצה |  | 1 |  | M | M | M | M |
| 52 | שמפו **18** |  | 1 |  |  | M | M | M |
| 53 | מוצרי טיפוח אישיים בבקבוקונים |  | 2 |  |  |  |  | M |
| 54 | מוצרים קוסמטיים נוספים (דוגמת כובע רחצה, פצירה לציפורניים, מקלוני אזניים, פדים קוסמטיים, קרם גוף) |  | 1 נק' לכל פריט, ולכל היותר 3 נק' |  |  |  | M | M |
| 55 | ממחטות נייר |  | 2 |  |  | M | M | M |
| 56 | נייר טואלט רזרבי |  | 1 | M | M | M | M | M |

15 אם לכל היותר 15% מן החדרים אינם מצוידים במקלחת/שירותים פרטיים, והמקלחת/שירותים קומתיים בלבד, יש ליידע על כך את הלקוח לפני ביצוע ההזמנה.

16 אם חדר האמבטיה בנוי עם מחיצה בין מתקני הרחצה לשירותים, אין צורך בווילון או מחיצה.

18 אם אפשר להשתמש בתמצית האמבט או בג'ל רחצה גם כשמפו, ייחשב הדבר כעמידה באמת מידה זו.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| תחום | מס' | אמת מידה |  | נקודות | כוכב אחד | שני כוכבים | שלושה כוכבים | ארבעה כוכבים | חמישה כוכבים |
|  | 57 | מגבת ידיים אחת לאדם |  | 1 | M | M | M | M | M |
| 58 | מגבת רחצה אחת לאדם |  | 2 |  | M | M | M | M |
| 59 | חלוק רחצה על פי בקשה |  | 2 |  |  |  | M |  |
| 60 | חלוק רחצה |  | 4 |  |  |  |  | M |
| 61 | נעלי בית על פי בקשה |  | 1 |  |  |  | M |  |
| 62 | נעלי בית |  | 3 |  |  |  |  | M |
| 63 | מייבש שיער על פי בקשה |  | 1 |  |  |  |  |  |
| 64 | מייבש שיער |  | 2 |  |  | M | M | M |
| 65 | שרפרף בחדר האמבטיה |  | 3 |  |  |  |  | M |
| 66 | מאזני אדם |  | 1 |  |  |  |  |  |
| 67 | מיכל אשפה |  | 1 | M | M | M | M | M |
| נוחות השינה | 68 | מיטות יחיד בגודל מזערי של 0.80 מ' x 1.90 מ' ומיטות זוגיות בגודל מזערי של 1.60 מ' x 1.90 מ' **19**, **19א'** |  | 5 |  |  |  |  |  |
| 69 | מיטות יחיד בגודל מזערי של 0.90 מ' x 2.00 מ' ומיטות זוגיות בגודל מזערי של 1.80 מ' x 2.00 מ' **19**, **19ב'** |  | 10 |  |  |  |  |  |
| 70 | מיטות יחיד בגודל מזערי של 1.00 מ' x 2.00 מ' ומיטות זוגיות בגודל מזערי של 2.00 מ' x 2.00 מ' **19** |  | 15 |  |  |  |  |  |
| 71 | 10% מן המיטות באורך של 2.10 מ' לפחות |  | 5 |  |  |  |  |  |
| 72 | מזרנים חדישים ומתוחזקים היטב בעובי של 13 סמ' לפחות |  | 1 | M | M | M | M | M |
| 73 | כיסויי מזרן היגייניים ("Encasings") **20** |  | 10 |  |  |  |  |  |
| 74 | ניקוי יסודי של המזרנים אחת לשנתיים לפחות (יש לצרף אישור לבקשה) **21** |  | 10 |  |  |  |  |  |
| 75 | מיטת תינוק על פי בקשה |  | 3 |  |  |  |  |  |
| 76 | שטיחוני מיטה רחיצים |  | 3 |  |  |  |  | M |
| 77 | מכשיר יקיצה (על שיחת יקיצה ראה מס' 207) |  | 1 | M | M | M | M | M |
| 78 | שמיכה חדישה ומתוחזקת היטב |  | 1 | M | M | M | M | M |
| 79 | כרית חדישה ומתוחזקת היטב |  | 1 | M | M | M | M | M |
| 80 | כיסויים היגייניים לכריות ("Encasings") |  | 3 |  |  |  |  |  |

19 אם יש בחדר שתי מיטות יחיד או מיטה בגודל 1.50 מ' x 2.00 מ' (Queen size bed) במקום מיטה זוגית אחת, יש ליידע את האורח על החריגה מן התקן לפני ביצוע ההזמנה.

19א בתום ארבע שנים מיום פרסומן של התקנות, תשונה אמת המידה כך שהניקוד ינתן למיטות יחיד בגודל 0.90 מ' x 1.90 מ' ומיטה זוגית בגודל 1.80 מ' x 1.90 מ', בהתאם לעמות המידה של hotelstars, ואמת מידה זו תהפוך לחובה לבתי מלון בדרגת אחד עד שלושה כוכבים.

19ב בתום ארבע שנים מיום פרסומן של התקנות אמת מידה זו תהפוך לחובה לבתי מלון בדרגת ארבעה עד חמישה כוכבים.

20 יריעת פלנל פשוטה אינה מתקבלת. אולם כיסוי מיטה רחיץ (כימו-תרמי), נושם, חופשי מקרדיות והפרשותיהן, עשוי כותנה או חומרים סינתטיים ופתוח בתחתית ממלא פרט זה.

21 ניקוי יסודי ללא כימיקלים בתנאי שאין שאריות לחות, הקרדיות חוסלו והתרבותן נמנעה.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| תחום | מס' | אמת מידה |  | נקודות | כוכב אחד | שני כוכבים | שלושה כוכבים | ארבעה כוכבים | חמישה כוכבים |
|  | 81 | כרית נוספת על פי בקשה |  | 1 |  |  | M | M |  |
| 82 | שתי כריות לכל אורח |  | 4 |  |  |  |  | M |
| 83 | מבחר כריות **22** |  | 4 |  |  |  | M | M |
| 84 | שמיכה נוספת על פי בקשה |  | 2 |  |  | M | M | M |
| 85 | אפשרות להאפיל את החדר (דוגמת וילון) |  | 1 | M | M | M | M |  |
| 86 | אפשרות להחשיך את החדר לחלוטין (דוגמת תריס או וילון אטום) |  | 5 |  |  |  |  | M |
| הציוד בחדר | 87 | ארון בגדים או מדפים בגודל הולם |  | 1 | M | M | M | M | M |
| 88 | מדפים/תאי אכסון לכלי מיטה |  | 1 |  | M | M | M | M |
| 89 | מספר מספיק של קולבים **23** |  | 1 | M | M | M | M | M |
| 90 | מתקן תלייה לבגדים או וו תלייה לבגדים |  | 1 | M | M | M | M | M |
| 91 | אפשרות תליית כיסוי חליפה (מחוץ לארון) |  | 1 |  |  | M | M | M |
| 92 | כיסא אחד |  | 1 | M | M |  |  |  |
| 93 | כיסא עבור כל מיטה הנמצאת בחדר או רהיט אחר המיועד לישיבה |  | 2 |  |  | M | M | M |
| 94 | מושב נוח (כיסא מרופד/כורסא) עם כוננית/מעמד להנחת חפצים |  | 4 |  |  |  | M | M |
| 95 | מושב נוח נוסף (כיסא מרופד/כורסא זוגית) בחדרים זוגיים או סוויטות |  | 4 |  |  |  |  | M |
| 96 | שולחן, מכתבה, משטח כתיבה |  | 1 | M | M |  |  |  |
| 97 | שולחן, מכתבה או משטח כתיבה עם שטח עבודה פנוי של 0.5 מ"ר לפחות עם תאורה נאותה |  | 5 |  |  | M | M | M |
| 98 | שקע חשמל בחדר |  | 1 | M | M | M | M | M |
| 99 | שקע חשמל נוסף ליד השולחן, המכתבה או משטח הכתיבה |  | 2 |  |  | M | M | M |
| 100 | תאורת חדר נאותה |  | 1 | M | M | M | M | M |
| 101 | כוננית/מדף לילה |  | 2 |  |  | M | M | M |
| 102 | מנורת קריאה ליד המיטה |  | 2 |  | M | M | M | M |
| 103 | מתג מרכזי לתאורת החדר |  | 3 |  |  |  |  |  |

20 יריעת פלנל פשוטה אינה מתקבלת. אולם כיסוי מיטה רחיץ (כימו-תרמי), נושם, חופשי מקרדיות והפרשותיהן, עשוי כותנה או חומרים סינתטיים ופתוח בתחתית ממלא פרט זה.

21 ניקוי יסודי ללא כימיקלים בתנאי שאין שאריות לחות, הקרדיות חוסלו והתרבותן נמנעה.

22 האורח יכול לבחור בין סוגי כריות שונים.

23 מתלי תיל פשוטים אינם מקיימים אמת מידה זו.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| תחום | מס' | אמת מידה |  | נקודות | כוכב אחד | שני כוכבים | שלושה כוכבים | ארבעה כוכבים | חמישה כוכבים |
|  | 104 | מתג לצד המיטה לשליטה בתאורת החדר |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 105 | מתג/ים ליד המיטה לשליטה בכל תאורת החדר |  | 3 |  |  |  |  | M |
| 106 | שקע חשמל ליד המיטה |  | 1 |  |  | M | M | M |
| 107 | מראה גדולה |  | 2 |  |  | M | M | M |
| 108 | מקום להנחת הכבודה/המזוודה |  | 1 |  |  | M | M | M |
| 109 | סל אשפה לנייר |  | 2 |  |  | M | M | M |
| הפקדת דברי ערך | 110 | אפשרות הפקדת דברי ערך (למשל בקבלה) |  | 1 | M | M |  |  |  |
| 111 | כספת מרכזית (למשל בקבלה) |  | 3 |  |  | M **24** | M **24** | M |
| 112 | כספת בחדר |  | 6 |  |  | M **25** | M **25** | M |
| בקרת רעש / מיזוג אוויר | 114 | בקרת רעש נאותה לחלונות |  | 8 |  |  |  |  | M |
| 115 | דלתות סופגות רעש או דלתות כפולות |  | 8 |  |  |  |  |  |
| 116 | חדרים עם מיזוג אוויר מרכזי מתכוונן |  | 8 |  |  | M | M |  |
| 117 | חדרים עם מיזוג אוויר נפרד מתכוונן |  | 15 |  |  |  |  | M |
| 118 | מיזוג אוויר בשטחי ציבור (מסעדה, לובי, אולם הכניסה, חדר ארוחת הבוקר) |  | 4 |  |  |  |  |  |
| 119 | אווירה הרמונית (אור, ריח, מוסיקה, צבע וכד') בשטחי ציבור |  | 4 |  |  |  |  |  |
| אמצעי בידור אלקטרוניים | 120 | רדיו **26** |  | 1 |  |  | M | M | M |
| 121 | נגן MP-3 cd/dvd/ או תחנת עגינה |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 122 | רמקול בחדר האמבטיה |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 123 | טלוויזיה צבעונית עם שלט רחוק |  | 2 | M | M |  |  |  |
| 124 | טלוויזיה צבעונית ביחס הולם לגודל החדר עם שלט רחוק וסקירת ערוצים |  | 4 |  |  | M |  |  |
| 125 | טלוויזיה צבעונית ביחס הולם לגודל החדר עם שלט רחוק, סקירת ערוצים ומדריך תכניות (TV guide) |  | 6 |  |  |  | M | M |

24 או כספת בחדר (ראה פרט 112).

25 או כספת מרכזית (למשל בקבלה) (ראה פרט 111).

26 אפשרית גם קליטת שידורי הרדיו דרך הטלוויזיה או דרך מערכת שמע של המלון.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| תחום | מס' | אמת מידה |  | נקודות | כוכב אחד | שני כוכבים | שלושה כוכבים | ארבעה כוכבים | חמישה כוכבים |
|  | 126 | טלוויזיה צבעונית נוספת בסוויטות, בגודל מתאים לגודל החדר |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 127 | לווין/dvb-t או טלוויזיה בכבלים בחדר **27** |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 128 | טלוויזיה בתשלום או משחקי טלוויזיה עם אפשרות נעילה בפני ילדים |  | 5 |  |  |  |  |  |
| תקשורת | 129 | פקס בקבלה |  | 1 | M | M | M | M | M |
| 130 | טלפון ציבורי לשימוש האורחים |  | 1 | M | M | M | M | M |
| 131 | טלפון בחדר על פי בקשה עם חוברת הוראות שימוש רב-לשונית **28** |  | 3 |  |  | M |  |  |
| 132 | טלפון בחדר עם חוברת הוראות שימוש רב לשונית |  | 8 |  |  |  | M | M |
| 133 | גישה לאינטרנט בשטחי ציבור (דוגמת פס רחב, wlan) |  | 2 |  |  | M **29** | M | M |
| 134 | גישה לאינטרנט בחדר (דוגמת פס רחב, wlan) |  | 8 |  |  | M **30** | M | M |
| 135 | עמדת אינטרנט זמינה לשימוש האורחים |  | 5 |  |  |  | M |  |
| 136 | אינטרנט – מחשב שולחני או לפטופ או טבלט בחדר על פי בקשה |  | 1 |  |  |  |  | M |
| 137 | אינטרנט – מחשב שולחני בחדר |  | 3 |  |  |  |  |  |
| שונות | 138 | מידע על המלון (יש לצרף את המידע על המלון לבקשה) **31** |  | 1 | M | M |  |  |  |
| 139 | אלפון שירותים (את אלפון השירותים יש לצרף לבקשה) |  | 2 |  |  | M |  |  |
| 140 | אלפון שירותי רב לשוני (יש לצרף את אלפון השירותים לבקשה) |  | 3 |  |  |  | M | M |
| 141 | מידע זמין על האזור בקבלה |  | 1 | M | M | M | M | M |
| 142 | עיתון יומי בחדר |  | 3 |  |  |  |  |  |
| 143 | מגזין לאורחים בחדר |  | 1 |  |  |  |  | M |
| 144 | כלי כתיבה ופנקס |  | 1 |  |  | M | M | M |
| 145 | תיקייה עם נייר ומעטפות |  | 1 |  |  |  | M | M |
| 146 | מתקן לגיהוץ מכנסיים או מגהץ וקרש גיהוץ |  | 3 |  |  |  |  |  |
| 147 | שק כביסה |  | 1 |  |  | M | M | M |
| 148 | ערכת תפירה על פי בקשה |  | 1 |  |  | M **32** |  |  |
| 149 | ערכת תפירה בחדר |  | 2 |  |  |  | M | M |

27 שידורים של ערוצי טלוויזיה דיגיטליים שאפשר לקלוט אותם באמצעות אנטנה פנימית או תיבת dvb-t (ממיר).

28 יש ליידע את האורח בדבר אפשרות זו בזמן תהליך ההרשמה (צ'ק אין).

29 או גישה לאינטרנט בחדר (ראה פרט 134).

30 או גישה לאינטרנט בשטחי ציבור (ראה פרט 133).

31 במידע על המלון יש לכלול לכל הפחות את שעות ארוחת הבוקר, שעת עזיבת החדר ושעות הפתיחה של מתקני המלון.

32 במקום ערכת תפירה על פי בקשה, אפשר להציע גם שירות תפירה (ראה פרט 212).

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| תחום | מס' | אמת מידה |  | נקודות | כוכב אחד | שני כוכבים | שלושה כוכבים | ארבעה כוכבים | חמישה כוכבים |
|  | 150 | כף נעליים בחדר |  | 1 |  |  |  |  | M |
| 151 | ערכת צחצוח נעליים על פי בקשה |  | 1 |  |  | M **33** |  |  |
| 152 | ערכת צחצוח נעליים בחדר |  | 2 |  |  |  | M | M |
| 153 | מכונת צחצוח נעליים במלון |  | 3 |  |  | M **34** | M **35** | M **35** |
| 154 | עינית בדלת |  | 2 |  |  |  |  | M |
| 155 | מנעול נוסף בדלת החדר |  | 3 |  |  |  |  |  |
| **III. שירותים** | | | | | | | | | |
| ניקיון החדרים / החלפת כלי מיטה ומגבות | 156 | ניקיון חדרים יומי |  | 1 | M | M | M | M | M |
| 157 | החלפת מגבות יומית על פי בקשה |  | 1 | M | M | M | M | M |
| 158 | החלפת כלי מיטה אחת לשבוע לפחות |  | 1 | M | M | M |  |  |
| 159 | החלפת כלי מיטה פעמיים בשבוע לפחות |  | 2 |  |  |  | M | M |
| 160 | החלפת כלי מיטה יום יומית על פי בקשה |  | 4 |  |  |  | M | M |
| משקאות | 161 | היצע משקאות במלון |  | 1 | M | M |  |  |  |
| 162 | מכונת משקאות/עמדת משקאות במלון |  | 1 |  |  |  |  |  |
| 163 | היצע משקאות בחדר |  | 2 |  |  | M | M | M |
| 164 | שירות משקאות 16 שעות באמצעות שירות חדרים |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 165 | שירות משקאות 24 שעות באמצעות שירות חדרים |  | 4 |  |  |  | M **36** | M |
| 166 | מיני-בר |  | 5 |  |  |  | M **37** | M |
| 167 | מכונת קפה או מיחם וכלים לשתייה חמה |  | 4 |  |  |  |  |  |
| ארוחת בוקר | 168 | ארוחת בוקר **38** |  | 1 | M |  |  |  |  |
| 169 | ארוחת בוקר במזנון פתוח (בופה) או בהזמנה מתפריט **39** |  | 2 |  | M | M |  |  |
| 170 | ארוחת בוקר במזנון פתוח (בופה) עם אפשרות הזמנה מתפריט שווה ערך, הניתן להזמנה גם באמצעות שירות חדרים |  | 5 |  |  |  | M | M |
| 171 | ארוחת בוקר בהזמנה מתפריט באמצעות שירות חדרים |  | 2 |  |  |  |  | M |

33 במקום כלי צחצוח נעליים על פי בקשה, אפשר להציע שירות צחצוח נעליים (ראה פרט 213). גם מכונת צחצוח נעליים במלון (ראה פרט 153) ממלאת אמת מידה זו.

34 במקום מכונת צחצוח נעליים במלון אפשר להציע גם שירות צחצוח נעליים (ראה פרט 213). ערכת צחצוח נעליים בחדר (ראה פרט 152) ממלאת גם אמת מידה זו.

35 במקום מכונת צחצוח נעליים במלון אפשר להציע גם שירות צחצוח נעליים (ראה פרט 213).

36 או מיניבר (ראה פרט 166).

37 או שירות משקאות דרך שירות חדרים 24 שעות (ראה פרט 165).

38 ארוחת בוקר הכוללת משקה חם אחד לפחות (קפה או תה), מיץ פירות, פירות או סלט פירות, מבחר לחמים ולחמניות עם חמאה, ריבה וגבינה.

39 ארוחת בוקר בשירות עצמי עם אותו מבחר מוצרים לפחות כמו בארוחת הבוקר בפריט 168 בתוספת ביצים בצורה כלשהי ומוזלי.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| תחום | מס' | אמת מידה |  | נקודות | כוכב אחד | שני כוכבים | שלושה כוכבים | ארבעה כוכבים | חמישה כוכבים |
| מזון | 172 | הגשת ארוחת הצהריים במשך שעתיים לפחות |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 173 | הגשת ארוחת ערב במשך שלוש שעות לפחות |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 174 | תפריט בן שלוש מנות או תפריט עם בחירה (א-לה-קארט) או מזנון |  | 1 | M | M |  |  |  |
| 175 | תפריט בן שלוש מנות עם בחירה מתוכו או תפריט עם בחירה (א-לה-קארט) או מזנון |  | 2 |  |  | M | M | M |
| 176 | הצעת מזון באמצעות שירות חדרים עד 22:00 |  | 5 |  |  |  | M |  |
| 177 | הצעת מזון באמצעות שירות חדרים במשך 24 שעות |  |  |  |  |  |  | M |
| 178 | מסעדה פתוחה חמישה ימים בשבוע לפחות **40** |  | לכל אחת 5 נק' ולכל היותר 10 נק' | M (אחת לכל הפחות) | M (אחת לכל הפחות) | M (אחת לכל הפחות) | M (אחת לכל הפחות) |  |
| 179 | מסעדה עם תפריט לפי בחירה (א-לה-קארט) פתוחה לפחות ששה ימים בשבוע **40** |  | לכל אחת 8 נק' ולכל היותר 16 נק' |  |  |  |  |  |
| 180 | מסעדה עם תפריט לבחירה (א-לה-קארט) פתוחה לפחות שבעה ימים בשבוע **40** |  | לכל אחת 10 נק' ולכל היותר 20 נק' |  |  |  |  | M (אחת לכל הפחות) |
| 181 | מטבח דיאטתי (טבח מומחה במטבח דיאטטי, תזונאי או דיאטן) |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 182 | מטבח אופייני לאזור **41** |  | 4 |  |  |  |  |  |

40 כל מסעדה עם קונספט שונה, אוכל אחר ומיקום נפרד. בגלל סוגיית הכשרות בישראל יוגש המזון בשבת במזנון. עם זאת, מי שיבקש יוכל לקבל גם ארוחה לפי הזמנה מתוך תפריט מצומצם (מזון מחומם שהוכן לפני כניסת השבת).

41 חלק משמעותי מן המנות בתפריט אופייניות לאזור או למדינה, ורב החומרי הגלם הם מן האזור.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| תחום | מס' | אמת מידה |  | נקודות | כוכב אחד | שני כוכבים | שלושה כוכבים | ארבעה כוכבים | חמישה כוכבים |
| קבלה | 183 | שירותי קבלה, נגישות בטלפון מתוך המלון ומחוצה לו |  | 1 | M | M |  |  |  |
| 184 | דלפק קבלה פתוח 14 שעות, נגיש בטלפון 24 שעות מתוך המלון ומחוצה לו |  | 3 |  |  | M |  |  |
| 185 | דלפק קבלה פתוח 18 שעות, נגיש בטלפון 24 שעות מתוך המלון ומחוצה לו |  | 4 |  |  |  | M |  |
| 186 | דלפק קבלה פתוח 24 שעות, נגיש בטלפון 24 שעות מתוך המלון ומחוצה לו |  | 6 |  |  |  |  | M |
| 187 | צוות דובר שתי שפות (עברית/אנגלית) |  | 2 |  |  | M | M |  |
| 188 | צוות רב לשוני (עברית, אנגלית ולפחות שפה זרה אחת נוספת) |  | 4 |  |  |  |  | M |
| 189 | מכונת העתקת מסמכים או אפשרות לצלם מסמכים |  | 2 |  |  |  | M | M |
| 190 | שירות שוער (Doorman) או שירות חניית רכב (valet parking) |  | 4 |  |  |  |  | M |
| 191 | שירות חניית רכב (לכל אחד מן הפרטים 194-191 איש צוות נפרד) |  | 15 |  |  |  |  |  |
| 192 | שוער (Doorman) (לכל אחד מן הפרטים 194-191) איש צוות נפרד |  | 15 |  |  |  |  |  |
| 193 | שירות קונסיירז' (לכל אחד מן הפרטים 191 עד 194 איש צוות נפרד) |  | 15 |  |  |  |  | M |
| 194 | נער שליחויות (Page Boy) (לכל אחד מן הפרטים 191 עד 194 איש צוות נפרד) |  | 15 |  |  |  |  | M |
| 195 | שירות כבודה על פי בקשה |  | 2 |  |  | M | M |  |
| 196 | שירות כבודה |  | 5 |  |  |  |  | M |
| 197 | שירות שמירת חפצים מאובטח לאורחים מגיעים ולאורחים עוזבים |  | 5 |  |  |  | M | M |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| תחום | מס' | אמת מידה |  | נקודות | כוכב אחד | שני כוכבים | שלושה כוכבים | ארבעה כוכבים | חמישה כוכבים |
| כביסה וגיהוץ | 198 | כביסה/ניקוי יבש (מסירה לפני 9 בבוקר, החזרה תוך 24 שעות) **41א** |  | 1 |  |  |  |  |  |
| 199 | כביסה/ניקוי יבש (מסירה לפני 9 בבוקר, החזרה תוך 12 שעות) **41א** |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 200 | שירות גיהוץ (החזרה תוך שעה) **41א** |  | 2 |  |  |  |  | M |
| 201 | שירות כביסה וגיהוץ (החזרה כפי שסוכם עם האורח) **41א** |  | 1 |  |  | M |  |  |
| 202 | שירות כביסה וגיהוץ (מסירה לפני 9 בבוקר, החזרה באותו יום) **41א** |  | 2 |  |  |  | M |  |
| 203 | שירות כביסה וגיהוץ (מסירה לפני 9 בבוקר, החזרה תוך 10 שעות) **41א** |  | 4 |  |  |  |  | M |
| תשלום | 204 | כרטיסי אשראי |  | 2 |  | M **42** | M **42** | M | M |
| 205 | כרטיסי חיוב (דוגמת ארנק אלקטרוני או כרטיס כסף טעון) |  | 2 |  | M **43** | M **43** | M **43** | M **43** |
| שונות | 206 | תמיכה מקצועית לתקשוב בתוך בית המלון |  | 2 |  |  |  | M | M |
| 207 | שירות יקיצה טלפוני (למכשיר יקיצה ראה פרט 77) |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 208 | מטרייה בקבלה/בחדר |  | 1 |  |  |  |  |  |
|  | 209 | שירות מכירת כרטיסים בקבלה (הצגות, סרטים, אטרקציות וכו') |  | 1 |  |  |  |  |  |
| 210 | כתבי עת מעודכנים |  | 1 |  |  |  |  | M |
| 211 | עיתונים יומיים |  | 2 |  |  |  | M | M |
| 212 | שירות תפירה |  | 2 |  |  |  | M | M |
| 213 | שירות צחצוח נעליים |  | 2 |  |  | M **44** | M **45** | M |
| 214 | שירות הסעות (שאטל) או לימוזינה |  | 2 |  |  |  |  | M |
| 215 | היצע מוצרי היגיינה (למשל מבקשת שיניים, משחת שיניים, ערכת גילוח חד פעמית) |  | 2 |  | M | M | M | M |
| 216 | אפשרות לערוך קבלת פנים ל-50 איש לפחות **46** |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 217 | אפשרות לערוך קבלת פנים ל-100 איש לפחות **46** |  | 4 |  |  |  |  |  |
| 218 | אפשרות לערוך קבלת פנים ל-250 איש לפחות **46** |  | 8 |  |  |  |  |  |

41א בשל שמירת שבת בישראל, השירות יסופק מיום א עד יום ה בלבד.

42 או כרטיסי חיוב (ראה פרט 205).

43 או כרטיסי אשראי (ראה פרט 204).

44 במקום שירות צחצוח נעליים אפשר להציע מכונת צחצוח במלון (ראה פרט 153). שווי ערך הם גם כלי צחצוח בחדר (ראה פרט 152).

45 במקום שירות צחצוח נעליים אפשר להציע מכונת צחצוח במלון (ראה פרט 153).

46 שטח המסעדה אינו נכלל כאן.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| תחום | מס' | אמת מידה |  | נקודות | כוכב אחד | שני כוכבים | שלושה כוכבים | ארבעה כוכבים | חמישה כוכבים |
|  | 219 | ברכה אישית לכל אורח עם פרחים רעננים או שי בחדר (לא רק ברכה על מסך הטלוויזיה) |  | 6 |  |  |  |  | M |
| 220 | ליווי האורח לחדר עם הגיעו |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 221 | שירות ערב (Turndown service) – בדיקה נוספת של החדר בערב **47** |  | 10 |  |  |  |  | M |
| 222 | שירותי מזכירות (משרד נפרד וצוות זמין) |  | 3 |  |  |  |  |  |
| 223 | שירות כנסים (מחלקה נפרדת, צוות נפרד, נקודות יוענקו רק אם עומדים בלפחות אחד מבין הפרטים 253 עד 255) |  | 5 |  |  |  |  |  |
| 223א | קצין ביטחון מוסמך ומורשה 24 שעות במשך 7 ימים |  | 6 |  |  |  |  |  |
| **IV. פעילות פנאי** | | | | | | | | | |
| מיתקנים וציוד במלון | 224 | חדר קריאה וכתיבה (מיקום נפרד) |  | 1 |  |  |  |  |  |
| 225 | ספרייה (מיקום נפרד) |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 226 | אזור ילדים (חדר משחקים / מגרש משחקים) |  | 4 |  |  |  |  |  |
| 227 | חדר כושר עם לפחות ארבעה מכשירי אימון שונים (דוגמת מסלול הליכה, הרמת משקולות, אופני כושר, מכונת חתירה, מכשיר מדרגה) **48** |  | 4 |  |  |  |  |  |
| ספא / טיפולי יופי **49** | 229 | מסאז' (דוגמת עיסוי גוף מלא, עיסוי לימפתי, שיאטסו, רפלקסולוגיה) **50** |  | 2 נק', ולכל היותר 6 נק' |  |  |  |  |  |
| 230 | חדר מנוחה נפרד **51** |  | 3 |  |  |  |  |  |
| 231 | ג'קוזי |  | 3 |  |  |  |  |  |
| 232 | סאונה (עם 6 מקומות ישיבה לפחות) |  | 5 נק' לגל סוכ סאונה, ולכל היותר 15 נק' **52** |  |  |  |  |  |

47 נקרא גם שירות שני – החלפת מגבות, הסרת כיסוי המיטה, ריקון סל הניירות וכו'.

48 חדר כושר בשטח של 20 מ"ר לפחות.

49 גישה לאזור הספא שלא דרך אזור הכנסים או אזור המסעדה.

50 כל תא טיפול בשטח של 10 מ"ר לפחות.

51 חדר המנוחה בשטח של 20 מ"ר לפחות.

52 סוגי סאונה: חמה/יבשה (סאונה פינית), סאונה בחימום מתון (טפידריום) או סאונה בחימום אינטנסיבי (חדר אדים).

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| תחום | מס' | אמת מידה |  | נקודות | כוכב אחד | שני כוכבים | שלושה כוכבים | ארבעה כוכבים | חמישה כוכבים |
|  | 233 | מכון יופי המציע לפחות 4 טיפולי יופי שונים (דוגמת טיפול פנים, מניקור, פדיקור, פילינג, עיסוי הרפיה) **53** |  | 5 |  |  |  |  |  |
| 234 | טיפולי אמבט/בריכה, היצע של לפחות 4 טיפולים שונים (דוגמת הידרותרפיה, טיפולי בוץ, סאונה, חמאם וכדומה) **54** |  | 5 |  |  |  |  |  |
| 235 | בריכת שחייה (חיצונית) **55** או אגם מלאכותי (swimming pond) **56** |  | 17 |  |  |  |  |  |
| 236 | בריכת שחייה (פנימית) **57** |  | 11 |  |  |  |  |  |
| שונות | 237 | תוכנית בידור/אירוח |  | 3 |  |  |  |  |  |
| 238 | שירות שמרטף על פי בקשה |  | 1 |  |  |  |  |  |
| 239 | טיפול של צוות מקצועי בילדים במלון (לילדים מתחת לגיל שלוש) למשך 3 שעות לפחות בימי חול |  | 10 |  |  |  |  |  |
| 240 | טיפול של צוות מקצועי בילדים במלון (לילדים מעל לגיל שלוש) למשך 3 שעות לפחות בימי חול |  | 10 |  |  |  |  |  |
| 241 | השכרת ציוד ספורט (דוגמת סקי, סירות, אופניים) |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 242 | מדשאה או אזור לשיזוף ומנוחה בבעלות המלון |  | 4 |  |  |  |  |  |

53 שטחו של חדר טיפולים יהיה 10 מ"ר לפחות.

54 שטחו של חדר טיפולים יהיה 10 מ"ר לפחות.

55 בריכת שחייה חיצונית בשטח של 60 מ"ר לפחות, מחוממת לפי הצורך.

56 אגם מלאכותי (swimming pond) הינו גוף מים עומדים מעשה ידי אדם המיועד לשחייה או רחצה ללא טיפול בחומרים כימיים.

57 בריכת שחייה פנימית מחוממת בשטח של 40 מ"ר לפחות.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| תחום | מס' | אמת מידה |  | נקודות | כוכב אחד | שני כוכבים | שלושה כוכבים | ארבעה כוכבים | חמישה כוכבים |
| **V. בקרת איכות המוצר** | | | | | | | | | |
|  | 243 | הפעלת מערכת ניהול תלונות **58** |  | 3 |  |  | M | M | M |
| 244 | הפעלת מערכת משוב לבדיקת שביעות רצון אורחים **59** |  | 5 |  |  |  | M | M |
| 245 | הפעלת מערכת בדיקה באמצעות אורח סמוי (יש לצרף הוכחה) **60** |  | 15 |  |  |  | M **61** | M |
| 246 | מערכת בקרת איכות על פי שיטת ehq שלב 1 (Q) **62** |  | 4 |  |  |  |  |  |
| 247 | מערכת בקרת איכות על פי שיטת ehq שלב 2 (QQ) **62** |  | 6 |  |  |  |  |  |
| 248 | מערכת בקרת איכות על פי שיטת ehq שלב 3 (QQQ) **62** |  | 10 |  |  |  |  |  |
| 249 | אתר אינטרנט הכולל תמונות עדכניות ומציאותיות של המלון **63** |  | 5 |  |  | M | M | M |
| 250 | מערכת הזמנת חדרים מקוונת **64** |  | 5 |  |  |  |  |  |
| 251 | מפת הגעה/מיקום המלון הניתנת לתייר ע"פ בקשה או באינטרנט |  | 1 |  | M | M | M | M |
| 252 | אפשרות למילוי משוב אורחים באתר האינטרנט של המלון |  | 5 |  |  |  |  |  |
| **VI. מתקנים/ציוד לעריכת כנסים במלון** | | | | | | | | | |
| חדרי ישיבות / אולמות כנסים | 253 | אולם/אולמות כנסים בשטח של 36 מ"ר עד 100 מ"ר לפחות, גובה התקרה 2.50 מ' לפחות |  | 5 |  |  |  |  |  |
| 254 | אולם/אולמות כנסים גדולים מ-100 מ"ר, גובה התקרה 2.75 מ' לפחות |  | 8 |  |  |  |  |  |
| 255 | אולם/אולמות כנסים גדולים מ-250 מ"ר, גובה התקרה 3.00 מ' לפחות |  | 10 |  |  |  |  |  |

58 מערכת ניהול תלונות שיטתית, כוללת דרך מובנית לקבלת תלונות, בדיקתן ותגובה עליהן.

59 איסוף פעיל ושיטתי של חוות דעת האורחים על איכות השירותים במלון, הערכתן ויישום המלצות לשיפור.

60 כדי לקבל נקודות עבור אמת מידה זו, הבדיקה צריכה להיעשות לפחות פעם אחת במהלך תקופת הדירוג, על ידי בודקים מקצועיים חיצוניים ביוזמת המלון ועל חשבונו, כולל ניתוח ותיעוד הבדיקה. בקרות סמויות פנימיות הנערכות על ידי רשת מלונות מתקבלות כשוות ערך.

61 שימוש באורח סמוי הוא פרט מינימום במלונות בדרגת ארבעה כוכבים פלוס.

62 ehq (European Hospitality Quality) היא תוכנית איכות האירוח האירופית שהושקה על ידי hotrec – הקונפדרציה של אגודות לאומיות של מלונות, מסעדות, בתי קפה ומוסדות דומים באירופה (ראה: [www.hotrec.eu](http://www.hotrec.eu)). התכנית משמשת מודל התייחסות לתוכניות איכות לאומיות ואזוריות באירופה. למשל, התכנית הגרמנית "ServiceQualität Deutschland" (ראה [www.servicequalitaet-deutschland.de](http://www.servicequalitaet-deutschland.de)) מוכרת במלואה.

63 תמונות של מבט מחוץ למלון, שטח ציבורי וחדר אחד לפחות.

64 דוא"ל פשוט אינו נחשב.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| תחום | מס' | אמת מידה |  | נקודות | כוכב אחד | שני כוכבים | שלושה כוכבים | ארבעה כוכבים | חמישה כוכבים |
|  | 256 | משרד לכנסים/שרותי הדפסה **65** |  | 1 |  |  |  |  |  |
| 257 | חדרים לפגישות קבוצתיות **65** |  | 4 |  |  |  |  |  |
| טלקומוניקציה / מדיה | 258 | טלפון **65**, **66** |  | 1 |  |  |  |  |  |
| 259 | גישה לאינטרנט (דוגמת פס רחב, wlan) **65**, **66** |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 260 | מקרן (ברקו, Data Projector) **65**, **66** |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 261 | ציוד עזר להנחיית סדנאות **65**, **66** |  | 1 |  |  |  |  |  |
| 262 | 3 לוחות לכל חדר ישיבות / אולם כנסים (לוח נעצים, לוח מחיק, לוח גיר) **65**, **66** |  | 1 |  |  |  |  |  |
| 263 | לוח נייר (פליפ צ'ארט) אחד לכל חדר ישיבות / אולם כנסים **65**, **66** |  | 1 |  |  |  |  |  |
| ציוד / טכנולוגיה | 264 | מסך הקרנה (מתאים לגובה התקרה ולגודל חדר הישיבות / אולם הכנסים, 1.50x1.50 מ' לפחות) **65**, **66** |  | 1 |  |  |  |  |  |
| 265 | מתלה למעילים או תא אחסון בחדר הישיבות / אולם הכנסים **65**, **66** |  | 1 |  |  |  |  |  |
| 266 | דוכן נואמים **65** |  |  |  |  |  |  |  |
| 267 | 8 שקעי כוח לפחות, כבל מאריך ומפלג כח **65**, **66** |  | 1 |  |  |  |  |  |
| 268 | אור יום בחדר ישיבות / אולם כנסים ואפשרות להחשיכם **65**, **66** |  | 3 |  |  |  |  |  |
| 269 | תאורה מתאימה לפי הצורך **67** |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 270 | מיזוג אוויר נפרד ומתכוונן בחדר ישיבות / אולם הכנסים **65** |  | 3 |  |  |  |  |  |

65 נחשב רק אם אמת מידה אחת לפחות מפרטים 253 עד 255 מתקיימת.

66 חובה בכל חדר ישיבות/אולם כנסים.

67 גופי תאורה של 300 לוקס לפחות. באולם בשטח של 100 מ"ר ומעלה, יש להתקין עמעם תאורה עם אפשרות לעמעם חלקים שונים. נחשב רק אם אמת מידה אחת לפחות מפרטים 253 עד 255 מתקיימת.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **VII. מינימום נקודות** **68** |  |  |  |  | **כוכב אחד** | **שני כוכבים** | **שלושה כוכבים** | **ארבעה כוכבים** | **חמישה כוכבים** |
| מספר מזערי של אמות מידה לקבלת דרגה |  |  |  |  | 42 | 51 | 81 | 102 | 120 |
| מספר מזערי של נקודות לקבלת דרגה |  |  |  |  | 90 | 170 | 250 | 380 | 570 |
| מספר מזערי של נקודות לקבלת פלוס **69** |  |  |  |  | 170 | 250 | 380 | 570 | 650 |

68 במלון עם ארוחת בוקר בלבד ("Garni") – מספר הנקודות הנחוצות לקבלת דרגה נמוך ב-20 בכל אחת מהדרגות. מלון כזה אינו יכול לקבל דירוג של 5 כוכבים.

69 התואר פלוס מציין מלונות מעולים שצברו נקודות מעל הדרוש לדרגה שלהם ושהרושם הכללי שלהם עולה על הצפוי בדרגה שלהם. מתי מלון אלה מציעים רמת שירות גבוהה. בתואר פלוס יכולים לזכות כל בתי המלון, לרבות מלון על בסיס ארוחת בוקר בלבד ("Grani").

תוספת שנייה

(תקנה 1)

**דוגמת תעודה**



תוספת שלישית

(תקנות 5, 10 ו-14)

לכבוד

הממונה על בתי מלון

רח' בנק ישראל 5

ת"ד 1018

ירושלים 91009

**בקשה לקביעת דרגה לבית מלון**

(לפי תקנות שירותי תיירות (בתי מלון), התשע"ג-2012)

1. סוג הבקשה:

בקשה לקביעת דרגה (לפי תקנה 5)

בקשה לחידוש דרגה (לפי תקנה 10)

בקשה לשינוי דרגה (לפי תקנה 14)

2. פרטי המבקש:

שם המבקש:       מספר ת"ז:       טלפון:

דואר אלקטרוני:       כתובת פרטית:

האם המבקש בעלים או מי שבידו הניהול של בית המלון נושא הבקשה?

(יש לצרף מסמך המעיד על כך מטעם עורך דין או רואה חשבון)

3. פרטי המלון:

שם המלון (בעברית)       שם המלון (באנגלית)

יישוב:       כתובת:

טלפון:       פקס':       דואר אלקטרוני:

תאריך הקמה:       מס' חדרים:       אתר אינטרנט:

4. רישוי:

האם למלון רישיון עסק?  (אם כן – יש לצרף העתק הרישיון)

האם למלון היתר זמני?  (אם כן – יש לצרך העתק ההיתר הזמני)

5. דירוג:

האם המלון מדורג?

אם כן – מהי דרגת המלון?       מתי ניתנה?

בבקשה לשינוי דרגה – מהי הסיבה לבקשת השינוי?

6. לבקשה יצורפו מסמכים אלה:

(1) מסמך מאושר על ידי עורך דין או רואה חשבון המעיד כי המבקש הוא בעל בית המלון או מי שבידו ניהול בית המלון;

(2) העתק רישיון עסק/היתר זמני;

(3) נימוקי הבקשה בכתב.

7. אני מצהיר ומתחייב כי:

אדווח לממונה על כל שינוי ברישיון העסק של המלון;

המלון ישתף פעולה עם הממונה ונציגיו בכל הקשור להליך הדירוג;

המלון יציג את התעודה עם ציון דרגתו במקום בולט בסמוך לדלפק הקבלה של המלון;

המלון לא יציג את עצמו בדרגת כוכבים שונה מזו שנקבעה לו לפי תקנות אלה.

8. אני מצהיר בזה כי הפרטים שנמסרו על ידי בטופס בקשה זה לפי תקנות שירותי תיירות (בתי מלון), התשע"ג-2013, הם נכונים ומלאים.

תאריך:       חתימה וחותמת: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

תוספת רביעית

(תקנה 11)

לכבוד

ועדת ההשגה – באמצעות הממונה על בתי מלון

רח' בנק ישראל 5

ת"ד 1018

ירושלים 91009

**השגה על החלטת ממונה**

(לפי תקנות שירותי תיירות (בתי מלון), התשע"ג-2013)

1. פרטי המבקש:

שם המבקש:       מספר ת"ז:       טלפון:

דואר אלקטרוני:       כתובת פרטית:

האם המבקש בעלים או מי שבידו הניהול של בית המלון נושא הבקשה?

(יש לצרף מסמך המעיד על כך מטעם עורך דין או רואה חשבון)

2. פרטי המלון:

שם המלון (בעברית)       שם המלון (באנגלית)

יישוב:       כתובת:

טלפון:       פקס':       דואר אלקטרוני:

תאריך הקמה:       מס' חדרים:       אתר אינטרנט:

3. דירוג:

מהי דרגת המלון?       מתי ניתנה?

4. החלטת הממונה:

מתי ניתנה החלטת הממונה?

5. נימוקי ההשגה:

6. לבקשה יצורפו מסמכים אלה:

ת"ט תשע"ד-2014

(1) מסמך מאושר על ידי עורך דין או רואה חשבון המעיד כי המבקש הוא בעל בית המלון או מי שבידו ניהול בית המלון;

(2) תעודת הדרגה שניתנה לבית המלון או החלטת הממונה בדבר קביעתה;

(3) העתק החלטת הממונה שעליה מוגשת ההשגה.

7. אני מצהיר בזה כי הפרטים שנמסרו על ידי בטופס בקשה זה לפי תקנות שירותי תיירות (בתי מלון), התשע"ג-2013, הם נכונים ומלאים.

תאריך:       חתימה וחותמת: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

תוספת חמישית

(תקנה 16)

לכבוד

הממונה על בתי מלון

רח' בנק ישראל 5

ת"ד 108

ירושלים 91009

**בקשה לביטול דרגה**

(לפי תקנות שירותי תיירות (בתי מלון), התשע"ג-2013)

1. פרטי המבקש:

שם המבקש:       מספר ת"ז:       טלפון:

דואר אלקטרוני:       כתובת פרטית:

האם המבקש בעלים או מי שבידו הניהול של בית המלון נושא הבקשה?

(יש לצרף מסמך המעיד על כך מטעם עורך דין או רואה חשבון)

2. פרטי המלון:

שם המלון (בעברית)       שם המלון (באנגלית)

יישוב:       כתובת:

טלפון:       פקס':       דואר אלקטרוני:

תאריך הקמה:       מס' חדרים:       אתר אינטרנט:

3. דירוג:

מהי דרגת המלון?       מתי ניתנה?

מהו מועד תום תוקפה של הדרגה?

4. נימוקי הבקשה לביטול הדרגה לפני תום תקופת תוקפה:

5. לבקשה יצורף מסמך מאושר על ידי עורך דין או רואה חשבון המעיד כי המבקש הוא בעל בית המלון או מי שבידו ניהול בית המלון.

6. אני מצהיר בזה כי הפרטים שנמסרו על ידי בטופס בקשה זה לפי תקנות שירותי תיירות (בתי מלון), התשע"ג-2013, הם נכונים ומלאים.

תאריך:       חתימה וחותמת: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

תוספת שישית

(תקנה 17)

לכבוד

שר התיירות – באמצעות הממונה על בתי מלון

רח' בנק ישראל 5

ת"ד 1018

ירושלים 91009

**ערר על החלטת ועדת השגה לבטל או להתלות דרגת בית מלון**

(לפי תקנות שירותי תיירות (בתי מלון), התשע"ג-2013)

1. פרטי המבקש:

שם המבקש:       מספר ת"ז:       טלפון:

דואר אלקטרוני:       כתובת פרטית:

האם המבקש הוא בעלים או מי שבידו הניהול של בית המלון נושא הבקשה?

(יש לצרף מסמך המעיד על כך מטעם עורך דין או רואה חשבון)

2. פרטי המלון:

שם המלון (בעברית)       שם המלון (באנגלית)

יישוב:       כתובת:

טלפון:       פקס':       דואר אלקטרוני:

תאריך הקמה:       מס' חדרים:       אתר אינטרנט:

3. דירוג:

מהי דרגת המלון?       מתי ניתנה?

4. החלטת ועדת ההשגה:

מתי ניתנה החלטת ועדת ההשגה:

5. נימוקי הערר:

6. לבקשה יצורפו מסמכים אלה:

(1) מסמך מאושר על ידי עורך דין או רואה חשבון המעיד כי המבקש הוא בעל בית המלון או מי שבידו ניהול בית המלון;

(2) תעודת הדרגה שניתנה לבית המלון או החלטת הממונה בדבר קביעתה;

(3) העתק החלטת ועדת ההשגה לבטל או להתלות את דרגת בית המלון.

7. אני מצהיר בזה כי הפרטים שנמסרו על ידי בטופס בקשה זה לפי תקנות שירותי תיירות (בתי מלון), התשע"ג-2013, הם נכונים ומלאים.

תאריך:       חתימה וחותמת: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ה' בחשוון התשע"ג (21 באוקטובר 2012) סטס מיסז'ניקוב

שר התיירות

[הודעה למנויים על עריכה ושינויים במסמכי פסיקה, חקיקה ועוד באתר נבו - הקש כאן](http://www.nevo.co.il/advertisements/nevo-100.doc)

1. \* פורסמו [ק"ת תשע"ג מס' 7207](http://www.nevo.co.il/Law_word/law06/TAK-7207.pdf) מיום 3.1.2013 עמ' 532.

   ת"ט ק"ת תשע"ד מס' 7412 מיום 21.8.2014 עמ' 1670. [↑](#footnote-ref-1)