

Definiții și criterii minime obligatorii privind clasificarea structurilor de primire turistice cu funcțiuni de cazare de tipul hotel, hotel-apartament și motel

Hotelul este structura de primire turistică amenajată în clădiri sau în corpuri de clădiri, care pune la dispoziția turiștilor camere, garsoniere sau apartamente dotate corespunzător, asigură prestări de servicii specifice, dispune de hol de primire/recepție și după caz, de spații de alimentație publică.

Hotelul-apartament este acel hotel compus numai din apartamente și/sau garsoniere, dotate astfel încât să asigure păstrarea și prepararea alimentelor, precum și servirea mesei în incinta acestora, sau care are restaurant propriu, cu servire permanentă prin room-service.

Motelul este unitatea hotelieră situată, de regulă, în afara localităților, în imediata apropiere a arterelor intens circulate, dotată și amenajată atât pentru asigurarea serviciilor de cazare și alimentație pentru turiști, precum și pentru parcare în siguranță a mijloacelor de transport.

Categoria de clasificare a hotelului și a hotelului apartament este determinată de îndeplinirea în totalitate a criteriilor obligatorii prevăzute în anexa nr. 1.1 la prezentele norme metodologice, precum și de realizarea următorului punctaj minim, rezultat din evaluarea criteriilor suplimentare prevăzute în anexa nr. 1.1.1, astfel:

- pentru hotel de 5 stele 170 puncte
- pentru hotel de 4 stele 140 puncte
- pentru hotel de 3 stele 80 puncte
- pentru hotel de 2 stele 40 puncte.

Pentru hoteluri-apartament, punctajul este următorul:

- 5 stele 120 puncte
- 4 stele 80 puncte
- 3 stele 50 puncte
- 2 stele 25 puncte.

Criterii minime obligatorii	Hoteluri					Hoteluri - apartament				Moteluri			
	stele					stele				stele			
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	3	2	1	
1. Starea generală a clădirii (exterior, interior):													
- aspect:	- foarte bun	X	X	X	-	-	X	X	X	-	X	-	-
	- bun	-	-	-	X	X	-	-	-	X	-	X	X
- firmă luminoasă sau iluminată cu tipul și denumirea unității		X	X	X	-	-	X	X	X	-	X	-	-
- firmă cu tipul și denumirea unității		-	-	-	X	X	-	-	-	X	-	X	X
- însemn distinctiv reprezentând categoria unității		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- parcaj auto în folosința structurii de primire, cu pază, cu locuri delimitate de parcare și dotat cu coșuri de gunoi		X	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-	-
- parcaj auto în folosința structurii de primire cu un număr de locuri de parcare de minim...% din numărul camerelor ¹⁾ cu locuri delimitate de parcare și dotat cu coșuri de gunoi		50	40	20	20	-	50	40	40	30	100	100	100
¹⁾ În cazul structurilor de primire turistice clasificate și construite anterior datei de 12.05.2008, numărul locurilor de parcare necesar poate fi mai mic cu 50%													
- intrări separate:													
- pentru turiști și bagaje		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- pentru personal, primirea mărfurilor și materialelor		X	X	X	X	-	X	X	X	-	X	-	-
- rampă de acces al cărucioarelor pentru persoanele cu dizabilități locomotorii		X	X	X	X	X	X	X	X	X	-	-	-
2. Organizarea spațiilor și a serviciilor aferente:													
- număr minim de camere		15	15	15	10	5	10	10	10	5	5	5	5
- hol de primire (recepție) în suprafață minimă de... mp/cameră		2,5	2	2	1,5	1	1,5	1	0,5	0,5	X	X	X
În cazul hotelurilor de mare capacitate, (peste 200 camere) suprafața holului poate fi limitată la 400 mp pentru cele de 5 și 4 stele, la 300 mp pentru cele de 3 stele, la 150 mp pentru cele de 2 și 1 stea. La cele de mică capacitate (sub 200 camere) (inclusiv moteluri), holul nu poate fi mai mic de 80 mp pentru cele de 4 și 5 stele, de 30 mp pentru cele de 2 și 3 stele și de 15 mp pentru cele de 1 stea.													
- recepție cu:													
- spații pentru păstrat bagajele turiștilor		X	X	X	X	-	X	X	X	X	-	-	-
- spațiu pentru administrație		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- spațiu pentru păstrarea materialelor sportive (în zonele		X	X	X	-	-	X	X	X	-	-	-	-

unde se practică sporturi de iarnă)													
- serviciul de recepție cu:													
- recepționar 24 de ore	X	X	X	X	-	X	X	X	-	X	-	-	
- recepționar cu program fracționat în funcție de fluxul turistic	-	-	-	-	X	-	-	-	X	-	X	X	
- serviciul de primire accesibil prin clopoșel sau telefon în afara orelor de funcționare a recepției	-	-	-	-	X	-	-	-	X	-	X	X	
- portar-ușier	X	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-	-	
- bagajist ²⁾	X	X	X	-	-	X	X	X	-	-	-	-	
- comisionar-curier	X	X	-	-	-	X	X	X	-	-	-	-	
- serviciu de securitate și pază ²⁾	X	X	X	-	-	X	X	X	-	-	-	-	
- sală de mese pentru personal la hoteluri cu peste 100 de camere	X	X	-	-	-	X	X	-	-	-	-	-	
- oficii pentru cameriste	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

²⁾ La 3 stele este obligatoriu pentru hoteluri cu peste 50 de camere.

3. Instalații

- sistem de climatizare*/aer condiționat	X	X	X ³⁾	-	-	X	X	-	-	-	-	-
--	---	---	-----------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---

*) Pentru construcțiile noi ce urmează a fi clasificate este obligatoriu sistemul de climatizare

³⁾ Criteriu obligatoriu pentru hotelurile de 3stele situate pe Litoralul Mării Negre

- sistem de încălzire admis de normele P.S.I. (unitățile cu activitate sezonieră estivală sunt exceptate)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- izolarea fonică a spațiilor	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

- iluminatul electric în spațiile de cazare:

- una sau mai multe surse principale	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- o sursă individuală pentru fiecare loc (veioză sau aplică)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- grup electrogen sau minim două surse de energie electrică la hoteluri cu capacitate de peste ... camere	20	50	60	-	-	20	50	60	-	-	-	-

-ascensoare	la clădirile cu cel puțin ⁴⁾	P+1	P+2	P+3	P+5	P+6	P+2	P+3	P+3	P+4	-	-	-
	la clădirile cu cel puțin ... camere ⁴⁾	15	20	50	50	50	5	10	10	10	-	-	-
	⁴⁾ cele două criterii se aplică cumulativ												
	silențioase și rapide în bună stare de funcționare	X	X	-	-	-	X	X	-	-	-	-	-
		-	-	X	X	X	-	-	X*	X*	-	-	-

*se aplică construcțiilor cu mai mult de 4 nivele, cu excepția celor recepționate înainte de intrarea în vigoare a prezentelor Norme metodologice.

- ascensoare pentru turiști (minimum două la hotelurile de 2-5 stele cu o capacitate de peste 200 de locuri, din care, la hotelurile de cură balneară unul va fi de tip sanatorial)	x	x	x	x*	-	x	x	x*	-	-	-	-
- ascensor pentru personal, bagaje, scopuri gospodărești și serviciu în cameră, la hotelurile cu cel puțin 50 camere	x	x	x	x*	-	x	x	x*	-	-	-	-
*Criteriul se aplică doar construcțiilor recepționate înainte de intrarea în vigoare a prezentelor Norme metodologice												
4. Suprafața minimă a camerelor (fără grup sanitar): ⁵⁾												
- cameră cu 1 loc	16	15	13	11	10	-	-	-	-	12	10	9
- cameră cu 2 locuri	20	18	15	12	11	-	-	-	-	12	11	10
- cameră cu 3 locuri	-	-	-	15	14	-	-	-	-	-	-	13
- cameră cu 4 locuri	-	-	-	-	20	-	-	-	-	-	-	18
- salonul din apartament	20	18	16	13	12	20	18	16	13	14	12	11
- dormitorul din apartament	20	18	15	12	11	20	18	16	13	14	12	11
⁵⁾ În cazul structurilor de primire turistice clasificate și construite anterior datei de 12.05.2008, suprafețele camerelor pot fi cu 15 % mai mici												
5. Suprafața minimă a camerei de baie ... mp⁶⁾	4	4	3,5	3	-	4	4	3,5	3	3,5	3	-
6. Înălțimea spațiilor de cazare ... mp	2,8	2,8	2,6	2,6	2,5	2,8	2,6	2,7	2,6	2,7	2,6	2,5
7. Culoarele și scările vor avea lățimea minimă de 1,40 m (casa scării va fi separată de culoare)⁶⁾	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x	-
⁶⁾ În cazul structurilor de primire turistice clasificate și construite anterior datei de 12.05.2008, lățimea minimă a culoarelor și scărilor precum și suprafața camerei de baie poate fi cu 15 % mai mică												
8. Numărul maxim de locuri dintr-o cameră	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	3	4
- dormitorul din apartament sau din garsonieră	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
9. Echiparea sanitară:												
- camerele dispun de grup sanitar propriu (cadă sau cuvă cu duș, lavoar și WC ⁷⁾	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x	-
- WC separat de baie la hotelurile construite și clasificate ulterior intrării în vigoare a prezentului ordin	x	-	-	-	-	x	-	-	-	-	-	-
⁷⁾ În cazul structurilor de primire turistice clasificate și construite anterior datei de 12.05.2008 la categoria 1 stea se admit și dușuri montate la bateria de la lavoar sau dușuri fără cuvă.												
Grup sanitar comun, separat pe sexe, pentru camerele care nu dispun de baie proprie, astfel:												
- sală de baie, cadă sau duș pentru maximum 15 locuri	-	-	-	-	x	-	-	-	-	-	-	x

- cabină WC și lavoar pentru maximum 10 locuri	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-	-	X
- lavoare cu apă curentă caldă/rece cu program permanent	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-	-	X
- grupuri sociale pentru personal: vestiare, dușuri, WC–separat pe sexe	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- grup sanitar, separat pe sexe, în holul de recepție la unitățile cu o capacitate mai mare de 14 camere	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Dotarea grupurilor sanitare												
a) grupuri sanitare din camere:												
- oglindă	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- coș pentru gunoi cu capac și sac menajer	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- cuier	X	X	X	X	-	X	X	X	X	X	X	-
- perie și dezodorizant WC	X	X	X	X	-	X	X	X	X	X	X	-
- suport pentru prosoape	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- derivație de telefon sau sistem cordless	X	-	-	-	-	X	X	-	-	-	-	-
- sistem apelare de urgență la structurile de primire turistice construite și clasificate ulterior intrării în vigoare a prezentului ordin	X	X	X	-	-	X	X	X	-	X	-	-
- pahare pentru apă	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- uscător de păr	X	X	-	-	-	X	X	-	-	-	-	-
- săpun sau dozator cu săpun lichid	X	X	X	X	X	-	-	-	-	X	X	X
- hârtie igienică	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- mâner de sprijin pentru intrare – ieșire din cadă	X	X	X	X	-	X	X	X	-	X	X	-
- șampon, gel pentru duș, cască de baie	-	X	X	-	-	X	X	X	-	X	-	-
- set de produse igienice și cosmetice (minim 5 produse)	X	-	-	-	-							
- trei prosoape/persoană pentru: față, picioare și baie	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- covoraș antiderapant, sau alt echipament cu funcțiuni similare	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- halat plușat pentru baie/de pers	X	X	-	-	-	X	X	-	-	-	-	-
- papuci de unică folosință	X	X	-	-	-	X	X	-	-	-	-	-
b) grupuri sanitare comune:												
- însemn pentru marcarea pe sexe	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- cuier (ferit de stropire)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- portprosop, anou	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

- oglindă	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- coș pentru gunoi cu capac si sac menajer	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- dozator cu săpun lichid	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- prosop rolă din hârtie sau din pânză/uscător de mâini	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- hârtie igienică	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- perie si dezodorizant WC	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10. Dotare cu mobilier, lenjerie și cu alte obiecte în camere, apartamente, garsoniere, holuri și coridoare												
-Mobilier uniform ca stil												
De foarte bună calitate	X	X	-	-	-	X	X	-	-	-	-	-
De bună calitate	-	-	X	X	X	-	-	X	X	X	X	X
a). Camere												
- mochetă, covoare sau carpete (pardoselile din marmură, Ceramică, lemn sau din alte materiale estetice, pot fi acoperite parțial)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- somieră și saltea	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- salteluță – husă de protecție (realizată din material textil, lavabil și hidroabsorbant)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- noptiere sau alte piese similare	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- fotolii/demifotolii sau scaune	X	X	X	-	-	X	X	-	-	X	X	-
- taburet	-	-	-	X	X	-	-	X	X	-	-	X
- masă/măsuță sau o suprafață de uz personal cu dimensiunea de minim 0,3 mp (se exceptează dormitorul din apartament și garsoniere)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- birou sau masă de lucru cu scaun	X	X	-	-	-	X	X	-	-	-	-	-
-suprafață pentru scris de minim 0,3 mp	-	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- serviciu de birou (mapa, plicuri cu antet, hartie de scris, pix, etc.) ⁸⁾	X	X	-	-	-	X	X	-	-	-	-	-
⁸⁾ Cu excepția dormitoarelor din apartamente și garsoniere												
- oglindă în cameră	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- tablou sau alt element decorativ	X	X	X	-	-	X	X	-	-	X	-	-
- suport pentru bagaje	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- cuier mobil/pe perete sau în interiorul dulapului	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- dulap sau spațiu amenajat pentru lenjerie și haine, dotat cu umerăse	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

- veioză sau aplică la capătul patului (1 bucată/loc)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- scrumiere de masă pentru camerele și spațiile destinate pentru fumători	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- pahare	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- televizor cu recepție canale TV	X	X	X	X	-	X	X	X	-	X	-	-
-minim 2 prize de alimentare cu energie* pentru calculator și priză pentru conexiune internet sau sistem wireless	X	X	X	-	-	X	X	-	-	-	-	-
*Cu excepția construcțiilor recepționate după intrarea în vigoare a prezentelor Norme metodologice												
- telefon în camere	X	X	X	-	-	X	X	-	-	X	-	-
- minibar frigorific cu produse ⁹⁾	X	X	X	-	-	X	X	-	-	X	-	-
⁹⁾ Cu excepția dormitoarelor din apartamente și garsoniere												
- pled sau alte mijloace cu funcțiuni similare, cu cearșaf	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- cearșaf pentru pat	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- pernă mare înfățăată/pers.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- pernă suplimentară	X	X	-	-	-	X	X	-	-	-	-	-
- cuvertură pentru pat sau alte mijloace similare	X	X	X	-	-	X	X	X	-	X	-	-
- perdele și draperii sau alte mijloace obturante	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- mijloace de protecție împotriva insectelor	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
b) salonul din apartamente și garsoniere:												
- masă de lucru (birou) și scaun	X	X	-	-	-	X	X	-	-	-	-	-
- set de birou (mapa, plicuri cu antet, hartie de scris, pix, etc.).	X	X	-	-	-	X	X	-	-	-	-	-
- măsuță/suprafață de uz personal de minim 0,3 mp	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- tavă cu pahare	X	X	-	-	-	X	X	-	-	-	-	-
- fotolii sau demifotolii	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- canapea pentru 2-3 persoane (la garsoniere este facultativ)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	-	-
- corpuri de iluminat adecvate (lustră, lampadar, aplice etc.)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- televizor cu recepție canale TV	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- minibar frigorific cu produse de bar	X	X	-	-	-	X	-	-	-	-	-	-
- minibar frigorific/frigider	-	-	X	-	-	-	X	-	-	X	-	-
c) holul de primire, holuri și coridoare de etaj:												
- comptuar recepție (la moteluri poate fi comun cu barul)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

- utilizarea sistemelor informatice de gestiune fiscalizate	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- canapele	X	X	-	-	-	X	X	-	-	-	-	-
- fotolii	X	X	X	-	-	X	X	-	-	-	-	-
- demifotolii	-	-	-	X	X	-	-	X	X	-	X	X
- masă de hol	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- aparat de curățat încălțăminte	X	X	-	-	-	X	X	-	-	X	-	-
- corpuri de iluminat adecvate (candelabre, plafoniere, etc)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11. Seif/posibilități de depozitare a valorilor:												
- la recepție	-	-	X	X	X	-	X	X	X	X	X	X
- în cameră sau încăpere dotată cu seifuri pentru fiecare cameră	X	X	-	-	-	X	-	-	-	-	-	-
12. Fax la recepție	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	-
13. Încasarea contravalorii serviciilor și prin mijloace electronice de plată (carduri)	X	X	X	X	-	X	X	X	-	X	-	-
14. Spațiu pentru alimentație:												
- restaurant amplasat în structura de primire turistică	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- spațiu amenajat pentru prepararea și servirea micului dejun - la structurile de cazare care nu dispun de nicio unitate de alimentație	-	-	X	-	-	-	-	-	-	X	X	-
- bucătărie complet echipată în apartament (sau restaurant care asigură serviciu de room-service permanent)	-	-	-	-	-	X	X	X	X	-	-	-
15. Bar de zi	X	X	-	-	-	-	-	-	-	X	-	-
16. Spații pentru organizare de întâlniri de afaceri, congrese, recepții, conferințe etc. la hotelurile cu peste 100 de camere (cel puțin o sală, cu o capacitate minimă egală cu numărul de camere)	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
17. Servicii de agrement/relaxare: - minim trei servicii	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
18. Spațiu amenajat cu computer și conexiuni pentru acces internet	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-
19. Servicii minime oferite turiștilor, cu plată sau fără plată:												
- servicii poștale	X	X	X	X	X	X	X	X	-	-	-	-
- servicii telefonice locale, interurbane, internaționale, cu plata tarifului și a comisionului	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

- vânzări de mărfuri și de articole de strictă necesitate, suveniruri, ziare, vederi etc.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- room-service	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- servirea micului dejun	X	X	X	-	-	-	-	-	-	X	-	-
- informații turistice și culturale	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- păstrarea obiectelor de valoare ale turiștilor	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- serviciul pentru transportul bagajelor	X	X	X	-	-	X	X	X	-	-	-	-
- serviciul comisionar-curier	X	X	X	-	-	X	X	X	-	-	-	-
- acordarea de prim ajutor în caz de urgență (trusă medicală)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- trezirea clienților la cerere	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
primirea și transmiterea mesajelor și a corespondenței pentru turiști	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- rezervarea de bilete pe mijloace de transport	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- primirea și transmiterea mesajelor și a corespondenței pentru turiști	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Spalatorie /curatatorie	X	X	X	X								
20. Alte criterii:												
- personalul care deservește turiștii să cunoască cel puțin o limbă străină de circulație internațională, în proporție de % din personalul de servire pe ecuson se va înscrie limba vorbită	75 %	50 %	25 %	-	-	50 %	25 %	-	-	25 %	-	-
21.Criterii suplimentare de evaluare [anexa nr. 1.1] - puncte	170	140	80	40	-	120	80	50	25	-	-	-