

2.0

KLASSIFIKATIONSKRITERIER FOR KONFERENCEFACILITETER PÅ HORESTAs MEDLEMSVIRKSOMHEDER PÅ GRØNLAND

Vedtaget juli 2011 og tilpasset september 2012

HORESTA

HOTEL, RESTAURANT & TURISTERHVERVET

Gyldighed

Nærværende klassifikationskriterier er gyldige for klassifikationsinspektioner, der foretages efter den 1. marts 2011.

Medfører disse inspektionsbesøg ændring i stjerneantallet, vil diplomet blive udskiftet straks, ligesom ændringen straks vil blive registreret i HORESTAs database og websites som offentliggør data herfra vil dermed straks blive underrettet.




Ankemukighed

Alle afgørelser, foretaget af HORESTAs klassifikationssekretariat, kan ankes til klassifikationsnævnet. Såfremt der sker nedsættelse i forhold til nuværende stjerneantal, kan virksomheden begære nyt besøg af 2 af HORESTAs inspektører.

Dispensationsmulighed

I ganske særlige tilfælde, f.eks. hvor bygningens indretning etc. kræver det, kan der dispenseres fra enkelte af omstående kriterier. Dispensation søges for hvert enkelt kriterium. Dette vil dog altid kræve klassifikationsnævnets godkendelse, hvorfor eventuel ansøgning om dispensation og så vidt muligt fornøden dokumentation i form af f.eks. fredningsbestemmelser eller tegninger skal indsendes til nævnet.

Således læser du pointenes farvekoder:

-  Minimumskriterier
-  Tilvalgspoint
-  Ikke relevant for stjernekategori

Betingelser

Klassifikation af konferencefaciliteter i HORESTAs klassifikationssystem er frivillig, men for at en virksomhed med overnatningsfaciliteter kan konferenceklassificeres, skal virksomheden først være klassificeret som enten hotel eller feriecenter i HORESTA-systemet og skal i denne klassifikation have opnået mindst 3 stjerner.

For at konferencестeder uden overnatningsfaciliteter kan klassificeres, er det en forudsætning, at bespisning af konferencegæster sker på stedet. Konferencefaciliteter på vandrerhjem kan ikke klassificeres efter nærværende kriterier.

Et hotel, der i det daglige opererer med møde- og konferencefaciliteter i en kursus- eller kongresbygning, som ikke er en del af hotellet, kan konferenceklassificeres såfremt

- hotellet er klassificeret med mindst 3 stjerner
- konferencefaciliteterne fysisk er placeret, så de af gæsten opfattes som en del af hotellet, dvs. på samme eller umiddelbart tilgrænsende matrikelnummer
- hotellet og konferencevirksomheden har fælles ledelse, så ansvaret for kriteriernes overholdelse er entydigt placeret
- såvel hotel som konferencevirksomhed er medlem af HORESTA.

Kategorisering

Konferenceklassifikationen omfatter tre kategorier: 3, 4 og 5 stjerner.

Diplom

Efter klassifikationen får virksomheden tilsendt et diplom med det antal stjerner, som klassifikationen har resulteret i. Dette diplom skal opsættes fuldt synligt, hvor virksomheden finder det relevant af hensyn til konferencegæsterne.

I kriterieteksterne skelnes ikke mellem "kursus", "møde" og "konference". Betegnelserne anvendes i flæng.

A. FORUDSÆTNINGER

Samtlige virksomheder som ønsker at blive klassificeret skal være medlem af HORESTA og derved omfattet af gældende vedtægter, samt inspiceres af HORESTA (ifølge gældende regler). Virksomheden skal være klassificeret med minimum 3 stjerner, som enten hotel eller feriecenter i HORESTA-systemet.

FOR STEDER MED OVERNATNINGSFACILITETER

NB! På side 11 behandles faciliteter UDEN overnatningsfaciliteter

B. Generelt

			3	4	5
1	Hotel eller feriecenter klassificeret med mindst 3 stjerner	5			
2	Opholdsstue/ lounge	4			
3	TV med bredt udvalg af kanaler	1			
4	Gæstetilfredshedsundersøgelser	3			

C. Plenumlokaler

5	Plenumlokaler ¹ indrettet til formålet. Med "indrettet til formålet" forstås, at lokalerne bærer præg af at være kursuslokaler og ikke festlokaler, der blot ad-hoc anvendes til mødeformål.	3			
6	Plenumlokaler klart adskilt fra eventuelle restaurant- og selskabsaktiviteter m.v. Adskillelsen gælder såvel beliggenhed som lydisolering, så eventuelle samtidige selskabsarrangementer og andre støjende aktiviteter ikke på nogen måde generer kursusaktiviteten.	4			

C. Plenumlokaler - fortsat

			3	4	5
7	Alle plenumlokaler med vinduer hvorigennem omgivelserne kan ses Gælder dog ikke for auditorier med amfiteatralsk opbygning eller for andre plenumlokaler over 150 m2.	5			
8	Alle plenumlokaler med dagslysindfald Gælder dog ikke for lokaler med amfiteatralsk opbygning eller andre lokaler over 150m ² .	3			
9	Områder til kaffepauser og lignende umiddelbart ved plenumlokaler	1			
10	Mekanisk ventilation i alle plenumlokaler	1			
11	Mulighed for rumnedkøling i alle plenumlokaler	2			
12	Formålsbestemt loftbelysning i alle plenumlokaler Min. 200 lux på bordoverflader (ifølge Dansk Standard 700).	1			
13	Regulering af loftbelysningens styrke i største plenumlokale	2			
14	Regulering af loftbelysningens styrke i alle plenumlokaler	3			
15	Dagslysfaskærmning i alle plenumlokaler	2			
16	Let betjent mørklægning i alle plenumlokaler	3			
17	Aflåselige plenumlokaler	2			
18	Nøgle til plenumlokaler udleveres på forlangende	1			
19	Toiletfaciliteter i umiddelbar nærhed af plenumlokaler	2			

D. Udstyr i plenumlokaler

			3	4	5
20	Borde med skriveegnet overflade	2			
21	Mødeopdækning på borde "Mødeopdækning" består min. af blok samt blyant eller kuglepen.	2			
22	Formålsegne stole	3			
23	Vægskinner eller lignende mulighed for ophængning af papirark	2			
24	Whiteboard med penne og visker	1			
25	Flipover med penne og papir	1			
26	Mulighed for overheadprojektor med fralægningsmulighed, OH-penne og plancher, med tilstrækkelig lysstyrke til lokalets størrelse	3			
27	Projektionslærred i størrelse passende til lokalets maksimale betragtningsafstand	2			
28	Permanent projektlærred der kan skråtstilles eller overheadprojektor med indbygget keystone-effekt	3			
29	Mulighed for LCD projektor med tilstrækkelig lysstyrke til lokalets størrelse	4			
30	Permanent installeret LCD projektor (monteret i loftet) med tilstrækkelig lysstyrke til lokalets størrelse	5			
31	Pegepind	1			
32	Laserpegepind	2			
33	Stor særskilt papirkurv, som kan rumme stående og sammenrullede flipover-ark	1			
34	Mulighed for telefonslutning	2			

D. Udstyr i plenumlokaler - fortsat

			3	4	5
35	El stik m/jordforbindelse	2			
36	Ur (evt. kun til mødeleder)	1			
37	"Værktøjskasse" med hullmaskine, tape, saks og hæftemaskine m/ekstra klammer og "hæfteklammefjerner" samt OH-penne	1			
38	Mulighed for talerpult eller talerstol	3			
39	Mulighed for talerstol m/lys og mikrofon, såfremt største lokale rummer mere end 50 pers.	4			
40	Mulighed for netadgang i alle plenumlokaler Forbindelsens hastighed skal være tidssvarende.	4			
41	Trådløs internetadgang med tidssvarende hastighed	5			
42	Mulighed for forudbestilling af diverse tekniske hjælpemidler	3			
43	Mulighed for netadgang som tillader streaming, VPN og video-konference. Information om disse faciliteter skal være synlige.	4			
44	Mulighed for tidssvarende skærm eller LCD projektor	3			
45	Mulighed for tidssvarende digitalt videokamera	3			
46	Mulighed for tidssvarende DVD- og CD-afspiller	3			
47	Mulighed for tidssvarende lydanlæg med forstærker og højttalere	3			
48	Mulighed for tidssvarende panelmikrofoner og trådløse mikrofoner	3			
49	Mulighed for min. fem tidssvarende bærbare computere	3			

E. Grupperum

			3	4	5
50	Grupperum indrettet til formålet	4			
51	Grupperum beliggende i "tørskoet" afstand fra plenum	5			
52	Aflåselige grupperum	2			
53	Nøgle til grupperum udleveres på forlangende	1			
54	Til mindst 1 plenum til minimum 20 deltagere er tilknyttet mindst 1 formålsbestemt grupperum til 5 personer og 3 yderligere egnede rum/opholdsområder/el. lign. med plads til 5 personer i hver	2			
55	Til mindst 1 plenum til minimum 40 deltagere er tilknyttet mindst 4 formålsbestemt grupperum til 5 personer og 3 yderligere egnede rum/opholdsområder/el. lign. med plads til 5 personer i hver	3			
56	Til mindst 1 plenum til minimum 60 deltagere er tilknyttet mindst 6 formålsbestemt grupperum til 5 personer og 3 yderligere egnede rum/opholdsområder/el. lign. med plads til 5 personer i hver	4			
57	Borde med skriveegnet overflade	2			
58	Formålsegkede stole	2			
59	Mekanisk ventilation	3			
60	Mulighed for rumnedkøling i alle grupperum	5			
61	Flipover med penne og papir	2			
62	Whiteboard med penne og visker	2			
63	Papirkurv	1			
64	Mulighed for telefontilslutning	2			

E. Grupperum - fortsat

			3	4	5
65	Mulighed for netadgang i alle grupperum Forbindelsens hastighed skal være tidssvarende.	3			
66	Trådløs internetadgang med tidssvarende hastighed	4			
67	El stik m/jordforbindelse	2			
68	"Værktøjskasse" med hullemaskine, tape, saks og hæfte- maskine	2			
69	Mulighed for LCD projektor med lærred eller anden hvid jævn baggrund	3			
70	Permanent installeret tidssvarende skærm eller LCD projek- tor med tilstrækkelig lysstyrke til lokalets størrelse	4			
71	Vægskinner eller lignende til ophængning af papirark, f.eks. klæbemateriale	2			

F. Service etc.

			3	4	5
72	Permanent tilstedeværelse af kyndig medarbejder der kan hjælpe og vejlede i brugen af AV-teknisk udstyr	4			
73	Én eller flere medarbejdere i konferenceafdelingen skal være uddannet i, eller have modtaget undervisning i at kunne af- dække kundens behov ift. formål og ønsket udbytte af mødet ²	5			
74	Mulighed for hjælp til kopiering etc.	3			
75	Mulighed for scanning af dokumenter	2			
76	Frontpersonalet skal være lette at identificere	3			
77	Permanent og professionelt bemandet, separat konferencesekretariat Personalet skal være lette at identificere.	5			

F. Service etc. - fortsat

			3	4	5
78	Separat gæste-PC med relevant og tidssvarende software og tilhørende printer	3	■	■	■
79	Separat rum til konferencegæster med relevant og tidssvarende software og tilhørende printer samt internetadgang	5	■	■	■
80	Separat rum til konferencegæster med relevant og tidssvarende software og tilhørende farveprinter og scanner samt internetadgang	5	■	■	■
81	Tidssvarende kopieringsfaciliteter, herunder mulighed for at kopiere materiale til USB stik	3	■	■	■
82	Tidssvarende kopieringsfaciliteter med sorteringsmulighed. Såfremt der ikke er sorteringsmulighed skal der være en permanent servicemedarbejder som kan hjælpe.	2	■	■	■
83	Mulighed for kabelforbindelse til visning af TV fra et mødelokale til et andet	4	■	■	■
84	Mulighed for videokonference	5	■	■	■

FOR STEDER UDEN OVERNATNINGSFACILITETER

NB! Virksomheder som ikke har overnatningsfaciliteter tillægges nedenstående minimumskriterier og tilvalgsmuligheder.

G. Virksomheden

		3	4	5
85	Tilfredsstillende kvalitet af møbler og udstyr svarende til stjerneantallet. Med 'tilfredsstillende kvalitet' forstås en kvalitet, som man normalt vil forvente på andre virksomheder med den samme klassifikation. Såfremt dette kriteriepunkt medfører en nedsættelse af stjerneantallet i forhold til tidligere klassifikation, skal inspektørens vurdering godkendes af Klassifikationsnævnet.	5		
86	Tilfredsstillende rengøringsstandard. Med "tilfredsstillende rengøringsstandard" forstås: Der er intet synligt snavs. Heller ikke i kroge, skuffer, bag radiatorer etc.	5		
87	Telefax, som gæsterne kan anvende	1		
88	Garderobe ved mødelokaler	1		
89	Adgang til telefon med mulighed for lydafsikring	1		
90	Receptionist eller andet servicepersonale	3		
91	Elevator eller rulletrappe til alle etager med mødelokaler	4		
92	Mulighed for sekretærbistand	5		
93	Førstehjælpskasse i receptionen/ fællesområde	1		
94	Skiltning og relevante instrukser vedr. faciliteter skal være på dansk og min. et hovedsprog	1		
95	Gæste-PC med internetadgang tilgængelig i receptionens åbningstid	1		
96	Permanent adgang til kaffe/the buffet/el. lign.	4		
97	Information/vejledning om centrets og områdets rekreative tilbud	1		

G. Virksomheden - fortsat

			3	4	5
98	Mulighed for internetadgang i alle fællesområder	1			
99	Trådløs internetadgang i alle fællesområder	2			
100	Økologiske menuer tilbydes (retter som udelukkende er lavet af økologiske råvarer)	2			
101	Diverse udendørs fritidsfaciliteter i direkte tilknytning til centeret (kan dog samlet max give 3 point)	1			
102	Mulighed for leje eller lån af fritidsudstyr som f.eks. cykler, bolde osv.	1			
103	Tilbyder til en hver tid parkering i direkte tilknytning til centret	2			
104	Private og overvågede parkeringsfaciliteter (udelukker point fra #103)	3			
105	Opholdsstue/ lounge med betjent bar frem til kl. 23	4			
106	Opholdsstue/ lounge med selvforvaltet (kursusleder) bar	3			
107	Busparkering i direkte tilknytning til centret (gælder ikke for kun afsætning)	1			
108	Mulighed for køb af aviser, magasiner og andet læsemateriale	1			

H. Andet

NB: Gælder også for steder med overnatningsfaciliteter

109	Miljømærke (The Green Key, Svanen eller Blomsten)	5			
110	Aktiv Danmark (1 point pr. mærke, dog max. 3 point) UDGÅET	1			
111	Hjertestarter som er centralt placeret. Personalet er instrueret i brugen af hjertestarteren.	4			

H. Andet - fortsat

		3	4	5
112	Centrets tilgængelighed er registreret og offentliggjort	3		
113	Tilgængelig for kørestolsbrugere* **	3		
114	Tilgængelig for gang-, arm- og håndhandicappede* **	3		
115	Tilgængelig for synshandicappede* **	2		
116	Tilgængelig for hørehandicappede* **	1		
117	Tilgængelig for astma og allergi* **	2		
118	Tilgængelig for udviklingshandicappede* **	1		
119	Tilgængelig for mennesker med læsevanskeligheder* **	1		
120	Virksomheden arbejder systematisk med at uddanne personalet i førstehjælp	5		

* Jf minimumskrav til tilgængelighed til eksisterende bygninger i henhold til kravgrundlaget i Mærkeordningen for Tilgængelighed, som er udviklet af Dansk Standard og godkendt af såvel handicaporganisationerne og turismebranchens aktører herunder HORESTA. Mærkeordningen forvaltes af Foreningen Tilgængelighed for Alle og sekretariatsbetjeningen varetages af HORESTA.

** Hvert mærke er pointgivende, dog kan virksomheden max få 7 point samlet for de forskellige tilgængeligheds kriterier.

NIVEAU B - MINIMUMSKRITERIER

	3***	4****	5*****
Virksomheden	9	5	8
Plenum lokaler	12	22	32
Udstyr i plenum lokaler	32	45	72
Grupperum	18	28	50
Service etc.	9	30	41
Andet	0	0	0
Subtotal	80	130	203

For virksomheder som ikke har overnatningsfaciliteter tillægges nedenstående minimumskriterier:

Virksomheden	19	20	34
Subtotal	99	150	237

NIVEAU C - TILVALGSPONT

	3***	4****	5*****
Virksomheden	4	4	1
Plenum lokaler	23	13	0
Udstyr i plenum lokaler	47	34	0
Grupperum	42	30	5
Service etc.	42	15	0
Andet	31	31	31
Subtotal	189	127	37

NIVEAU C - TILVALGSPPOINT - FORTSAT

	3***	4****	5*****
For virksomheder som ikke har overnatningsfaciliteter tillægges nedenstående tilvalgsmuligheder:			
Virksomheden	35	34	19
Subtotal	224	161	56

NIVEAU D - FOR STEDER MED OVERNATNINGSFACILITETER

	3***	4****	5*****
Minimumskriterier (Niveau B)	80	130	203
Tilvalgspoint (Niveau C)	20	20	17
Total	100	150	220

NIVEAU D - FOR STEDER UDEN OVERNATNINGSFACILITETER

	3***	4****	5*****
Minimumskriterier (Niveau B)	99	150	237
Tilvalgspoint (Niveau C)	21	10	13
Total	120	160	250

Noter

De enkelte kriteriers point er fastlagt af Klassifikationsnævnet d. 28. februar 2011. Det samlede antal point (B+C) angivet er indikativ og ikke fastlagt, da der er tale om en række "hvis"-faktorer, som kan give pointudsvingninger.

De beskrevne kriterier er blevet tildelt point ud fra følgende præmisser:

1. Det relative omkostningsniveau for faciliteten /serviceydelsen
2. Den oplevede værdi
3. Branchepolitisk påvirkning / signalgivning

Niveau A - Forudsætning

Samtlige konferencестeder som ønsker at blive klassificeret skal være medlem af HORESTA med tilhørende rettigheder og vedtægtsmæssige forpligtelser.

Niveau B - Minimumskriterier

Konferencестeder i samtlige tre stjerne kategorier skal opfylde nogle objektive minimumskriterier. Disse minimumskriterier varierer naturligvis mellem stjerne kategorierne, således at minimumskriteriesættet er mere omfattende for et femstjernet konferencестed end for eksempelvis et trestjernet konferencестed. De respektive minimumskriterier er ikke valgfrie.

Hvert kriterium er tildelt et antal point som bl.a. er baseret på en vurdering af facilitetens eller serviceydelsens værdi både for gæsten, men også set i relation til hvad den økonomisk set antages at have af omkostninger for konferencестedet. De konferencестeder som ikke har overnatningsmuligheder skal ydermere opfylde visse ekstra minimumskrav.

Niveau C - Tilvalgspoint

Udover at skulle opfylde nogle minimumskrav (niveau B) skal alle konferencестeder mindst opnå et vist antal tillægspoint for at kunne opnå et ønsket stjerneantal.

Disse tillægspoint vælges af det individuelle konferencестed ud fra et "kriteriekatalog", som er en pulje af kriterier, hvor de enkelte kriterier er tildelt ml. 1 og 5 point.

Niveau D - Samlet antal point

Når konferencestedet har opfyldt minimumskravene og tillige har opnået et antal point fra den valgfrie pointpulje, lægges de to sæt point sammen og det samlede antal point er i sidste ende afgørende for konferencestedets stjernetildeling. Det totale antal point som skal opnås afhænger tillige om hvorvidt konferencestedet er med eller uden overnatningsfaciliteter.

¹ Ved "plenumlokaler" forstås i disse kriterier alle mødelokaler med en kapacitet på min. 15 personer samt panel ved borde i U-opstilling svarende til lokaler på ca. 30 m². Et plenumlokale beregnes på "reelle, rektangulære mål", d.v.s. at eventuelle siderum (L- eller T-form) samt arealer bag søjler ikke medregnes.

Opstår der tvivl om, hvor mange personer et plenumlokale er egnet til ved sildebens- eller skolebordsopstilling, gælder reglen: "1 person fylder 2 m². Ved opdeling af et større lokale til flere mindre ved hjælp af foldevægge eller lignende, skal såvel det store som de mindre, opdelt lokaler opfylde kriterierne.

² Én eller flere medarbejdere i konferenceafdelingen skal være uddannet i at kunne afdække kundens behov ifht. formål og ønsket udbytte af mødet, således at der ydes en effektiv rådgivning og sparring med kunden. Uddannelsen kan eksempelvis opnås ved at gennemgå VisitDenmarks Meetovator-uddannelse.

Noter

HORESTA

Vodroffsvej 32
1900 Frederiksberg C

Tel. +45 35 24 80 80
horesta@horesta.dk

www.horesta.dk