

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 spații de cazare (camere, garsoniere, apartamente, suite, duplexuri) 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	
- spațiile verzi, zonele de agrement, terenurile ambientale și alte dotări exterioare aparținând structurii de primire turistice să fie bine întreținute	x	x	x	x	x	x	x	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 spațiilor de cazare 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 spații de cazare	15	15	15	10	5	10	10	10	5	5	5	5	
- hol de primire (recepție) în suprafață minimă de... mp/spațiu de cazare	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 spații de cazare) suprafața holului de primire 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 spații de cazare) (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:												
- spațiu pentru păstrat bagajele turiștilor	X	X	X	X	-	X	X	X	X	-	-	-
- spațiu pentru păstrarea materialelor sportive (în zonele unde se practică sporturi de iarnă)	X	X	X	-	-	X	X	X	-	-	-	-
- 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 clopoțel sau telefon în afara orelor de funcționare a recepției	-	-	-	-	X	-	-	-	X	-	X	X
- personal angajat cu atribuții de:	- portar-ușier	X	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-
	- bagajist ²⁾	X	X	X	-	-	X	X	X	-	-	-
	- comisionar-curier	X	X	-	-	-	X	X	X	-	-	-
- cameriste	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- serviciu de securitate și pază (conform legislației în vigoare)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- sală de mese / spațiu amenajat pentru servit masa pentru personalul angajat (la hoteluri cu peste 100 de spații de cazare)	X	X	-	-	-	X	X	-	-	-	-	-
- spațiu pentru administrație	X	X	X	X	X	X	X	X	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 spații de cazare.												
3. Instalații												
- sistem de climatizare*/aer condiționat	X	X	X ³⁾	-	-	X	X	X ³⁾	-	-	-	-
*) Pentru construcțiile noi clasificate după 15.03.2011 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:												
- cel puțin o sursă principală	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 ... spații de cazare ^{*)}		20	50	80	-	-	20	50	80	-	-	-	-
*) Criteriu obligatoriu pentru construcțiile clasificate de la data intrării în vigoare a prezentelor norme metodologice													
-ascensoare	la clădirile cu cel puțin P+... ⁴⁾	P+1	P+2	P* ³⁾ +3	P+5	P+6	P+2	P+3	P+3	P+4	-	-	-
	la clădirile cu cel puțin...spații de cazare ⁴⁾	15	20	50	50	50	5	10	10	10	-	-	-
	⁴⁾ cele două criterii se aplică cumulativ.												
	*) La categoria 3 stele, pentru hotelurile construite înainte de 01.01.1990 și clasificate anterior intrării în vigoare a prezentelor norme metodologice, se admite și P+4.												
	silențioase și rapide	x	x	-	-	-	x	x	-	-	-	-	-
în bună stare de funcționare	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	-	-	-
- 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 spații de cazare	x	x	-	-	-	x	x	-	-	-	-	-
	80 spații de cazare	-	-	x	-	-	-	-	x	-	-	-	-
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 sau garsonieră		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 ... mp ⁶⁾		4	4	3,5	3	-	4	4	3,5	3	3,5	3	-
6. Înălțimea minimă a spațiilor de cazare...m ⁶⁾		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 principale vor avea lățimea minimă de 1,40 m (casa scării va fi separată de		x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	x	-

culoare) ⁶⁾												
⁶⁾ În cazul structurilor de primire turistice clasificate și construite anterior datei de 12.05.2008, lățimea minimă a culoarelor și scărilor, înălțimea spațiilor de cazare 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/cabină cudoș, 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 spații de cazare	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Dotarea grupurilor sanitare												
a) grupuri sanitare din spații de cazare:												
- 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	-	-	-	-	-	-
- sistem apelare de urgență la structurile de primire turistice construite și clasificate ulterior	x	x	x	x	-	x	x	x	x	x	-	-

intrării în vigoare a prezentului ordin												
- 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/prosop antiderapant, sau alt echipament cu funcțiuni similare	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- halat de baie/persoană	X	X	-	-	-	X	X	-	-	-	-	-
- papuci de unică folosință/persoană	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
- portprosop sau anou	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-	-	X
- 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
- 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 și 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 sau covoare (pardoselile din marmură, ceramică, lemn sau din alte materiale estetice, pot fi acoperite parțial cu carpete)	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,	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

lavabil și hidroabsorbant)												
- 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	X	-
- taburet	-	-	-	X	X	-	-	-	X	-	-	X
- masă/măsuță sau o suprafață de uz personal (se exceptează dormitorul din apartamente 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	-	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 umerășe	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	X	-	-
- minim 2 prize de alimentare cu energie și priză pentru conexiune la internet sau sistem wireless	X	X	X	-	-	X	X	-	-	-	-	-
- telefon în camere	X	X	X	-	-	X	X	X	-	X	-	-
- minibar frigorific cu produse ⁹⁾	X	X	X ^{*)}	-	-	X	X	X ^{*)}	-	X	-	-
⁹⁾ Cu excepția dormitoarelor din apartamente și garsoniere												
*) La categoria 3 stele produsele se oferă de la recepție, la îndeplinirea formalităților de cazare, cu acceptarea produselor de către turist												
- 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 înfățată/pers.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- pernă suplimentară	X	X	-	-	-	X	X	-	-	-	-	-
- cuvertură/șal 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	X	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	X	-	X	-	-
- demifotolii	-	-	-	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
- în cameră sau încăpere dotată cu seifuri pentru fiecare cameră	X	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	X	-	-
14. Spațiu pentru alimentație:												
- restaurant amplasat în structura de primire turistica	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- spațiu amenajat pentru prepararea și servirea micului dejun - la structurile de cazare care nu	-	-	X	-	-	-	-	-	-	X	X	-

dispun de nicio unitate de alimentație												
- bucătărie complet echipată în apartament (sau restaurant care asigura serviciu de room-service permanent)	-	-	-	-	-	X	X	X	X	-	-	-
15. Bar de zi / cafe-bar	X	X	-	-	-	-	-	-	-	X	-	-
16. Spații pentru organizare de evenimente, întâlniri de afaceri, congrese, recepții, conferințe etc. la hotelurile cu peste 100 de spații de cazare (cel puțin o sală, cu o capacitate minimă egală cu numărul de spații de cazare)	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 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
- servicii de spălătorie / curățătorie	X	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-
20. Alte criterii:												
- personalul care deservește turiștii să cunoască cel puțin o limbă	75 %	50 %	25 %	-	-	75 %	50 %	25 %	-	25 %	-	-

străină de circulație internațională, în proporție de ... % din personalul de servire												
21.Criterii suplimentare de evaluare [anexa nr. 1.1] - puncte	170	140	80	40	-	120	80	50	25	-	-	-