



HOTELSTARS.EU

Kriterienkatalog 2010 - 2014



www.hotelsterne.at



www.hotelsterne.at

Inhaltsübersicht

| | Seite |
|---|--------------|
| Gebäude / Raumangebot | 1 |
| Einrichtung / Ausstattung | 3 |
| Service | 12 |
| Freizeit | 16 |
| Angebotsgestaltung | 18 |
| Hauseigener Tagungsbe- reich | 19 |
| Punktegrenzen | 20 |

Zum Verständnis dieses Kriterienkataloges beachten Sie bitte folgende Hinweise:

Ein „M“ in einer Spalte bedeutet, dass dieses Kriterium als Mindestvoraussetzung in der entsprechenden Sternekategorie erfüllt sein muss.

Für eine Wertung der Kriterien im Bereich Einrichtung / Ausstattung müssen diese auf jedem Hotelzimmer durchgängig erfüllt sein. Ausnahmen sind ausdrücklich erwähnt.

Bei Kriterien, die durch einen grauen Balken miteinander verbunden sind, kann jeweils nur eine Möglichkeit angegeben werden.

Wien, 7. Dezember 2009

| Bereich | Nr. | Kriterium | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|---------|-----|-----------|--------|---|----|-----|------|-------|
|---------|-----|-----------|--------|---|----|-----|------|-------|

| I. Gebäude / Raumangebot | | | | | | | | |
|--------------------------|----|---|-----------------|------------------------|------------------------|------------------------|--------------------|-----------------------|
| Sauberkeit / Hygiene | 1 | Sauberkeit und ein hygienisch einwandfreies Angebot sind Grundvoraussetzung in jeder Sternekategorie | - | M | M | M | M | M |
| Erhaltungszustand | 2 | Alle Einrichtungen und Ausstattungen sind funktionstüchtig, in mangelfreiem Zustand und ohne erkennbaren Renovierungs-/ Investitionsstau. | - | M | M | M | M | M |
| Gesamteindruck | 3 | Der Gesamteindruck des Hotels genügt ... Ansprüchen. | - | einfachen ¹ | mittleren ² | gehobenen ³ | hohen ⁴ | höchsten ⁵ |
| Rezeption | 4 | Abgetrennter Bereich Funktional eigenständiger Bereich. Ein entsprechender Tisch / Sekretär ist akzeptabel. | 1 | M | M | | | |
| | 5 | Separate, eigenständige Rezeption | 3 | | | M | M | M |
| Zimmer | 6 | Zimmergröße (inkl. Bad/WC) $\geq 14 \text{ m}^{26}$ | 10 | | | | | |
| | 7 | Zimmergröße (inkl. Bad/WC) $\geq 18 \text{ m}^{26}$ | 15 | | | | | |
| | 8 | Zimmergröße (inkl. Bad/WC) $\geq 22 \text{ m}^{26}$ | 20 | | | | | |
| | 9 | Zimmergröße (inkl. Bad/WC) $\geq 30 \text{ m}^{26}$ | 25 | | | | | |
| | 10 | Sanitärbereich $\geq 5 \text{ m}^{26}$ | 10 | | | | | |
| | 11 | Anzahl Suiten ⁷ | je 2, max. 6 | | | | | mind. 2 |
| | 12 | Mind. 50% der Zimmer als Nichtraucherzimmer | 3 | | | | | |

1 Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind zweckmäßig und gepflegt.

2 Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind gepflegt und aufeinander abgestimmt.






3 Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind durchgängig in Form und Farbe aufeinander abgestimmt. Der Gesamteindruck ist geprägt von gehobenem Komfort und Wohnlichkeit.

4 Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind qualitativ hochwertig und bieten erstklassigen Komfort. Der optische Gesamteindruck ist durchgängig in Form, Farbe und Materialien aufeinander abgestimmt.

5 Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind luxuriös und bieten höchsten Komfort. Der optische Gesamteindruck ist durchgängig in Form, Farbe und Materialien aufeinander abgestimmt.

6 Sind 15% der Zimmer unterhalb dieser Größe, kann das Kriterium als erfüllt gelten, wenn der Gast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages auf das Unterschreiten des Standards bei diesen Zimmern ausdrücklich hingewiesen wird.

7 Keine Junior-Suiten. Suiten bestehen aus mindestens zwei gegeneinander abgetrennten Zimmern, von denen eines als Wohn- und eines als Schlafbereich eingerichtet ist. Die Abtrennung muss nicht in einer Tür bestehen; ein Durchbruch zwischen zwei Zimmern reicht ebenfalls aus. Eine Ferienwohnung in einer Dependance ist grundsätzlich keine Suite. Damit die Gäste in einer Suite in den vollen Genuss der Serviceleistungen des Betriebes gelangen können, müssen die Suiten im Hotel selbst untergebracht sein.

| Bereich | Nr. | Kriterium | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|---------------------------|-----|---|--------|---|----|-----|------|-------|
| Öffentlicher Gästebereich | 13 | Ausgewiesener Nichtraucherbereich im Frühstücksraum | 3 | M | M | M | M | M |
| | 14 | Aufenthaltsraum für Hausgäste (zusätzlich zum Frühstücksraum oder Restaurant) | 2 | | | | | |
| | 15 | Sitzgruppe am Empfang | 1 | | | M | | |
| | 16 | Lobby mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice | 5 | | | | M | |
| | 17 | Empfangshalle mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice | 10 | | | | | M |
| | 18 | Hotelbar ⁸ (geöffnet an mind. 6 Tagen pro Woche) | 4 | | | | M | |
| | 19 | Hotelbar ⁸ (geöffnet an 7 Tagen pro Woche) | 6 | | | | | M |
| Barrierefreiheit | 20 | Barrierefreiheit  – Kategorie A ⁹ | 5 | | | | | |
| | 21 | Barrierefreiheit  – Kategorie B ¹⁰ | 8 | | | | | |
| | 22 | Barrierefreiheit  – Kategorie C ¹¹ | 5 | | | | | |
| | 23 | Barrierefreiheit  – Kategorie D ¹² | 5 | | | | | |
| | 24 | Umfassende Barrierefreiheit  ¹³ - Kategorie E | 5 | | | | | |
| Parkmöglichkeiten | 25 | Parkplatz am Hotel | 3 | | | | | |
| | 26 | Parkmöglichkeit für Busse | 1 | | | | | |
| | 27 | Hotelgarage | 5 | | | | | |

⁸ Das Kriterium „Hotelbar“ ist mit der Getränkeausgabe eines Restaurants nicht erfüllt. Die Hotelbar muss vom Restaurantbetrieb getrennt sein.

⁹ Gäste mit einer Gehbehinderung, die teilweise auch auf einen nicht-motorisierten Rollstuhl oder eine Gehhilfe angewiesen sein können.

¹⁰ Rollstuhlnutzer, die gehunfähig und ständig auf einen Rollstuhl angewiesen sind.

¹¹ Sehbehinderte und blinde Gäste.

¹² Hörbehinderte und gehörlose Gäste.

¹³ Umschließt die Kategorien B, C und D.

| Bereich | Nr. | Kriterium | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|--------------------------------------|--------------------------|--|--------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Sonstiges | 28 | Balkone oder Terrasse am Zimmer | 2 | | | | | |
| | 29 | Gästelift | 15 | | | M ¹⁴ | M ¹⁵ | M ¹⁶ |
| II. Einrichtung / Ausstattung | | | | | | | | |
| Sanitärkomfort | 30 | 100% Zimmer mit Dusche/WC oder Wannenbad/WC | 1 | M ¹⁷ | M ¹⁷ | M | M | M |
| | 31 | 100% der Zimmer mit Dusche/WC oder Wannenbad/WC und davon 50% der Zimmer mit Wannenbad und separater Duschkabine | 10 | | | | | |
| | 32 | 30% der Zimmer mit separatem WC | 5 | | | | | |
| | 33 | Duschvorrichtung mit Duschvorhang /-wand ¹⁸ | 1 | M | M | M | M | M |
| | 34 | Waschbecken | 1 | M | M | M | M | M |
| | 35 | Doppelwaschbecken in Doppelzimmern | 5 | | | | | |
| | 36 | Doppelwaschbecken in Suiten | 2 | | | | | |
| | 37 | Waschbarer Badvorleger | 1 | | M | M | M | M |
| | 38 | Zweckmäßige Beleuchtung am Waschbecken | 1 | M | M | M | M | M |
| | 39 | Spiegel | 1 | M | M | M | M | M |
| 40 | Steckdose in Spiegelnähe | 1 | M | M | M | M | M | |

14 Bei mehr als 3 Stockwerken (inkl. Erdgeschoss).

15 Bei mehr als 2 Stockwerken (inkl. Erdgeschoss).

16 Bei mehr als 1 Stockwerk (inkl. Erdgeschoss).

17 Sind 15% der Zimmer ohne Dusche/WC oder Bad/WC – also nur mit Etagedusche / -WC - ausgestattet, muss der Gast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages auf das Unterschreiten des Standards und diesen Umstand bei diesen Zimmern ausdrücklich hingewiesen werden.

18 Sollte durch die räumliche Gestaltung der Dusche sichergestellt sein, dass der Sanitärbereich vor Spritzwasser geschützt ist, ist das Vorhandensein eines Duschvorhangs oder Duschwand entbehrlich.

| Bereich | Nr. | Kriterium | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|---------|-----|--|-----------------------|---|----|-----------------|-----------------|-----------------|
| | 41 | Kosmetikspiegel | 1 | | | | | |
| | 42 | Beweglicher Kosmetikspiegel | 2 | | | | M | M |
| | 43 | Beleuchteter Kosmetikspiegel | 1 | | | | | |
| | 44 | Handtuchhalter oder -haken | 1 | M | M | M | M | M |
| | 45 | Heizmöglichkeit im Bad | 3 | | | M ¹⁹ | M ¹⁹ | M ¹⁹ |
| | 46 | Handtuchwärmer | 3 | | | | | |
| | 47 | Ablagefläche | 1 | M | M | M | | |
| | 48 | Großzügige Ablagefläche | 3 | | | | M | M |
| | 49 | Zahnbecher / -glas | 1 | M | M | M | M | M |
| | 50 | Seife oder Waschlotion | 1 | M | M | M | M | M |
| | 51 | Schaumbad oder Duschgel | 1 | | M | M | M | M |
| | 52 | Shampoo ²⁰ | 1 | | | M | M | M |
| | 53 | Körperpflegeartikel in Einzelflacons | 2 | | | | | M |
| | 54 | Zusätzliche Kosmetikartikel (z.B. Duschhaube, Nagelfeile, Wattestäbchen, Watte pads, Bodylotion) | pro Artikel 1, max. 3 | | | | M | M |
| | 55 | Papier-Gesichtstücher | 2 | | | M | M | M |
| | 56 | WC-Papierreserverolle | 1 | M | M | M | M | M |

¹⁹ Mindestkriterium gilt als erfüllt, wenn das Kriterium „Handtuchwärmer“ (Nr. 46) vorhanden.

²⁰ Gilt als erfüllt, wenn das Schaumbad/Duschgel ausdrücklich auch für die Haarpflege geeignet ist.

| Bereich | Nr. | Kriterium | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|---------------|-----|---|--------|---|----|-----|------|-------|
| | 57 | 1 Handtuch pro Person | 1 | M | M | M | M | M |
| | 58 | 1 Badetuch pro Person | 2 | | M | M | M | M |
| | 59 | Bademantel auf Wunsch | 2 | | | | M | |
| | 60 | Bademantel | 4 | | | | | M |
| | 61 | Hausschuhe (Slipper) auf Wunsch | 1 | | | | M | |
| | 62 | Hausschuhe (Slipper) | 3 | | | | | M |
| | 63 | Haartrockner auf Wunsch | 1 | | | | | |
| | 64 | Haartrockner | 2 | | | M | M | M |
| | 65 | Badezimmerhocker | 3 | | | | | M |
| | 66 | Personenwaage | 1 | | | | | |
| | 67 | Abfallbehälter | 1 | M | M | M | M | M |
| Schlafkomfort | 68 | Einzelbetten von mind. 0,90 m x 1,90 m und Doppelbetten von mind. 1,80 m x 1,90 m ²¹ | 1 | M | M | M | | |
| | 69 | Einzelbetten von mind. 0,90 m x 2,00 m und Doppelbetten von mind. 1,80 m x 2,00 m ²¹ | 10 | | | | M | M |
| | 70 | Einzelbetten von mind. 1,00 m x 2,00 m und Doppelbetten von mind. 2,00 m x 2,00 m ²¹ | 15 | | | | | |
| | 71 | 10% der Betten mit einer Länge von mindestens 2,10 m | 5 | | | | | |
| | 72 | Zeitgemäße und gepflegte Matratzen von mindestens 13 cm Stärke | 1 | M | M | M | M | M |

²¹ Werden in einem Doppelzimmer statt eines Doppelbettes zwei Einzelbetten oder ein Queen-Size-Bett (einteilige Matratze mit Mindestmaß von 1,50 m x 2,00 m) angeboten, muss der Hotelgast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages darauf hingewiesen werden.

| Bereich | Nr. | Kriterium | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|-------------------|-----|---|--------|---|----|-----|------|-------|
| | 73 | Matratzen-Hygienebezüge / Encasings ²² | 10 | | | | | |
| | 74 | Matratzen-Tiefenreinigung ²³ spätestens alle zwei Jahre (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen) | 10 | | | | | |
| | 75 | Zustellbare Babybetten | 3 | | | | | |
| | 76 | Waschbare Vorlage am Bett | 3 | | | | | M |
| | 77 | Weckvorrichtung (für Weckservice siehe Nr. 207) | 1 | M | M | M | M | M |
| | 78 | Zeitgemäße und gepflegte Oberbetten / Bettdecken | 1 | M | M | M | M | M |
| | 79 | Zeitgemäße und gepflegte Kopfkissen | 1 | M | M | M | M | M |
| | 80 | Kopfkissen-Hygienebezüge / Encasings | 3 | | | | | |
| | 81 | Zusatzkopfkissen auf Wunsch | 1 | | | M | M | |
| | 82 | 2 Kopfkissen pro Gast | 4 | | | | | M |
| | 83 | Kopfkissenauswahl ²⁴ | 4 | | | | M | M |
| | 84 | Zusatzdecke auf Wunsch | 2 | | | M | M | M |
| | 85 | Verdunkelungsmöglichkeit (z.B. Vorhänge) | 1 | M | M | M | M | |
| | 86 | Vollverdunkelungsmöglichkeit (z.B. Rollläden oder lichtundurchlässige Blackouts) | 5 | | | | | M |
| Zimmerausstattung | 87 | Kleiderschrank oder -nische angemessener Kapazität | 1 | M | M | M | M | M |

22 Keine einfache Molton- / Kalmuckauflage, sondern ein kochbarer oder chemothermisch waschbarer, atmungsaktiver, milben- und milbenkotdichter Spannbettbezug aus einem Baumwollstoff oder synthetischen Materialien, der an der Matratzenunterseite geöffnet sein darf.

23 Dieses Kriterium gilt als erfüllt, wenn keine Restfeuchte zurückbleibt und die Milbenbestände abgetötet und deren Wachstum unterbunden wird.

24 Dem Gast steht eine Auswahl unterschiedlicher Typen von Kopfkissen zur Verfügung.

| Bereich | Nr. | Kriterium | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|---------|-----|---|--------|---|----|-----|------|-------|
| | 88 | Wäschefächer | 1 | | M | M | M | M |
| | 89 | Angemessene Anzahl einheitlicher Kleiderbügel ²⁵ | 1 | M | M | M | M | M |
| | 90 | Garderobe oder Garderobenhaken | 1 | M | M | M | M | M |
| | 91 | Aufhängmöglichkeit für Kleidersack (außerhalb des Kleiderschranks) | 1 | | | M | M | M |
| | 92 | 1 Stuhl | 1 | M | M | | | |
| | 93 | 1 Sitzgelegenheit pro Bett, davon mind. 1 Stuhl | 2 | | | M | M | M |
| | 94 | 1 bequeme Sitzgelegenheit (gepolsterter Sessel / Couch) mit Beistelltisch / Ablage | 4 | | | | M | M |
| | 95 | 1 zusätzliche bequeme Sitzgelegenheit (gepolsterter Sessel oder Doppelsitzercouch) in Doppelzimmern und Suiten | 4 | | | | | M |
| | 96 | Tisch, Schreibtisch oder Schreibplatte | 1 | M | M | | | |
| | 97 | Tisch, Schreibtisch oder Schreibplatte mit einer freien Arbeitsfläche von mind. 0,5 m ² und zweckmäßiger Schreibtischbeleuchtung | 5 | | | M | M | M |
| | 98 | Freie Netzsteckdose im Zimmer | 1 | M | M | M | M | M |
| | 99 | Zusätzliche, freie Netzsteckdose in Tischnähe | 2 | | | M | M | M |
| | 100 | Zweckmäßige Zimmerbeleuchtung | 1 | M | M | M | M | M |
| | 101 | Nachttisch / Ablagemöglichkeit am Bett | 2 | | | M | M | M |
| | 102 | Leselicht am Bett | 2 | | M | M | M | M |
| | 103 | Zentralschalter für Zimmerbeleuchtung | 3 | | | | | |

²⁵ Simple Drahtgestelle erfüllen das Kriterium nicht.

| Bereich | Nr. | Kriterium | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|-------------------------------|-----|---|--------|---|----|-----------------|-----------------|-------|
| | 104 | Bedienbarkeit der Zimmerbeleuchtung vom Bett | 2 | | | | | |
| | 105 | Zentrale Bedienbarkeit der Zimmerbeleuchtung vom Bett | 3 | | | | | M |
| | 106 | Freie Netzsteckdose in Bettnähe | 1 | | | M | M | M |
| | 107 | Ankleidespiegel | 2 | | | M | M | M |
| | 108 | Kofferablage | 1 | | | M | M | M |
| | 109 | Papierkorb | 2 | | | M | M | M |
| Safe / Depotmöglichkeit | 110 | Depotmöglichkeit (z.B. am Empfang) | 1 | M | M | | | |
| | 111 | Zentraler Safe (z.B. am Empfang) | 3 | | | M ²⁶ | M ²⁶ | M |
| | 112 | Safe im Zimmer | 6 | | | M ²⁷ | M | M |
| | 113 | Safe mit integrierter Steckdose im Zimmer | 8 | | | | | |
| Schallschutz / Klimatisierung | 114 | Angemessener Schallschutz der Fenster | 8 | | | | | |
| | 115 | Schallschluckende Türen oder Doppeltüren | 8 | | | | | |
| | 116 | Zimmer mit zentral regelbarer Klimaanlage | 8 | | | | | |
| | 117 | Zimmer mit individuell regelbarer Klimaanlage | 15 | | | | | |
| | 118 | Klimatisierung des öffentlichen Gästebereiches (Restaurant, Lobby, Empfangshalle, Frühstücksraum) | 4 | | | | | |
| | 119 | Stimmige Raumatmosphäre (Licht, Geruch, Musik, Farbe etc.) im öffentlichen Gästebereich | 4 | | | | | |

²⁶ Oder Safe im Zimmer (siehe Nr. 112).

²⁷ Oder zentraler Safe (z.B. am Empfang) (siehe Nr. 111).

| Bereich | Nr. | Kriterium | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|-------------------------|-----|---|--------|---|----|-----------------|------|-------|
| Unterhaltungselektronik | 120 | Radioprogramme ²⁸ | 1 | | | M | M | M |
| | 121 | CD-/ DVD-/ MP3-Player oder -Dockingstation | 2 | | | | | |
| | 122 | Lautsprecher im Bad | 5 | | | | | |
| | 123 | Farbfernseher samt Fernbedienung | 2 | M | M | | | |
| | 124 | Farbfernseher in für die Raumverhältnisse angemessener Größe samt Fernbedienung und Programmebelegungsübersicht | 4 | | | M | | |
| | 125 | Farbfernseher in für die Raumverhältnisse angemessener Größe samt Fernbedienung, Programmebelegungsübersicht und aktuellem TV-Programmüberblick | 6 | | | | M | M |
| | 126 | Zusätzlicher Farbfernseher in Suiten in für die Raumverhältnisse angemessener Größe | 2 | | | | | |
| | 127 | Satelliten- / DVBT- ²⁹ oder Kabelempfang | 2 | | | | | |
| | 128 | Pay-TV oder Videogames mit Kinderspermmöglichkeit | 5 | | | | | |
| Telekommunikation | 129 | Telefax am Empfang | 1 | M | M | M | M | M |
| | 130 | Dem Hotelgast zugängliches Telefon | 1 | M | M | M | M | M |
| | 131 | Auf Wunsch (mobiles) Telefon auf dem Zimmer samt mehrsprachiger Bedienungsanleitung ³⁰ | 3 | | | M | | |
| | 132 | Telefon auf dem Zimmer samt mehrsprachiger Bedienungsanleitung | 8 | | | | M | M |
| | 133 | Internetzugang im öffentlichen Bereich (z.B. DSL, WLAN) | 2 | | | M ³¹ | M | M |

28 Der Empfang von Radioprogrammen kann auch über das Fernsehgerät oder ein zentrales Haussystem erfolgen.

29 Terrestrische Ausstrahlung digitaler Fernsehprogramme, die mit einer normalen Zimmerantenne und einer DVB-T-Settopbox (Decoder) empfangen werden können („Überall-Fernsehen“).

30 Der Gast muss beim *Check in* auf dieses Angebot hingewiesen werden.

31 Oder Internetzugang auf dem Zimmer (siehe Nr. 134).

| Bereich | Nr. | Kriterium | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|-----------|-----|--|--------|---|----|-----------------|------|-------|
| | 134 | Internetzugang auf dem Zimmer (z.B. DSL, WLAN) | 8 | | | M ³² | M | M |
| | 135 | Dem Hotelgast zugänglicher Internet-Terminal | 5 | | | | M | |
| | 136 | Internet-PC auf dem Zimmer auf Wunsch | 1 | | | | | M |
| | 137 | Internet-PC auf dem Zimmer | 3 | | | | | |
| Sonstiges | 138 | Hotelinformation ³³ (Die Hotelinformation ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.) | 1 | M | M | | | |
| | 139 | Serviceleitfaden A-Z (Der Serviceleitfaden A-Z ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.) | 2 | | | M | | |
| | 140 | Mehrsprachiger Serviceleitfaden A-Z (Der Serviceleitfaden A-Z ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.) | 3 | | | | M | M |
| | 141 | Regionales Informationsmaterial am Empfang / Rezeption verfügbar | 1 | M | M | M | M | M |
| | 142 | Tageszeitung auf dem Zimmer | 3 | | | | | |
| | 143 | Gästemagazin auf dem Zimmer | 1 | | | | | M |
| | 144 | Schreibgerät und Notizblock | 1 | | | M | M | M |
| | 145 | Korrespondenzmappe | 1 | | | | M | M |
| | 146 | Hosenbügler oder Bügeleisen und Bügelbrett | 3 | | | | | |
| | 147 | Wäschebeutel | 1 | | | M | M | M |
| | 148 | Nähzeug auf Wunsch | 1 | | | M ³⁴ | | |
| | 149 | Nähzeug auf dem Zimmer | 2 | | | | M | M |

32 Oder Internetzugang im öffentlichen Bereich (siehe Nr. 133).

33 Der Hotelinformation sind mindestens die Frühstückszeiten, Öffnungszeiten von Hoteleinrichtungen, *Check out*-Zeiten zu entnehmen.

34 Statt des Nähzeugs auf Wunsch kann auch ein Nähservice (siehe Nr. 212) angeboten werden.

| Bereich | Nr. | Kriterium | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|---------|-----|---|--------|---|----|-----------------|-----------------|-----------------|
| | 150 | Schuhanzieher / Schuhlöffel auf dem Zimmer | 1 | | | | | M |
| | 151 | Schuhputzutensilien auf Wunsch | 1 | | | M ³⁵ | | |
| | 152 | Schuhputzutensilien auf dem Zimmer | 2 | | | | M | M |
| | 153 | Schuhputzgerät im Betrieb | 3 | | | M ³⁶ | M ³⁷ | M ³⁷ |
| | 154 | Türspion | 2 | | | | | |
| | 155 | Zusätzliche Schließvorrichtung an Zimmertür | 3 | | | | | |

35 Statt der Schuhputzutensilien auf Wunsch kann auch ein Schuhputzservice (siehe Nr. 213) angeboten werden. Ein Schuhputzgerät im Betrieb (siehe Nr. 153) erfüllt dieses Kriterium auch.

36 Statt des Schuhputzgerätes im Betrieb kann auch ein Schuhputzservice (siehe Nr. 213) angeboten werden. Schuhputzutensilien auf dem Zimmer (siehe Nr. 152) erfüllen dieses Kriterium auch.

37 Statt des Schuhputzgerätes im Betrieb kann auch ein Schuhputzservice (siehe Nr. 213) angeboten werden.

| Bereich | Nr. | Kriterium | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|------------------------------------|-----|---|--------|---|----|-----|-----------------|-------|
| III. Service | | | | | | | | |
| Zimmerreinigung / Wäschewechsel | 156 | Tägliche Zimmerreinigung | 1 | M | M | M | M | M |
| | 157 | Täglicher Handtuchwechsel auf Wunsch | 1 | M | M | M | M | M |
| | 158 | Bettwäschewechsel mind. einmal pro Woche | 1 | M | M | M | | |
| | 159 | Bettwäschewechsel mind. zweimal pro Woche | 2 | | | | M | M |
| | 160 | Täglicher Bettwäschewechsel auf Wunsch | 4 | | | | M | M |
| Getränke | 161 | Getränkeangebot im Betrieb | 1 | M | M | | | |
| | 162 | Getränkeautomat / Getränkestation im Betrieb | 1 | | | | | |
| | 163 | Getränkeangebot auf dem Zimmer | 2 | | | M | M | M |
| | 164 | 16 Stunden Getränke im <i>Roomservice</i> | 2 | | | | | |
| | 165 | 24 Stunden Getränke im <i>Roomservice</i> | 4 | | | | M ³⁸ | M |
| | 166 | Minibar | 5 | | | | M ³⁹ | M |
| | 167 | Kaffee- / Teekoher mit Zubehör auf dem Zimmer | 4 | | | | | |
| Frühstück | 168 | Erweitertes Frühstücksangebot ⁴⁰ | 1 | M | | | | |
| | 169 | Frühstücksbuffet oder gleichwertige Frühstückskarte ⁴¹ | 2 | | M | M | | |

38 Oder Minibar (siehe Nr. 166).

39 Oder 24 Stunden Getränke im *Roomservice* (siehe Nr. 165).

40 Ein erweitertes Frühstücksangebot besteht mindestens aus einem Heißgetränk (wahlweise Tee oder Kaffee), einem Fruchtsaft, einem Obstsalat/Obst und einer Auswahl an Brot/Brötchen, Butter, Marmelade, Wurst und Käse.

41 Selbstbedienungsangebot mit einem größeren Umfang als das eines erweiterten Frühstücksangebots mit einem Ei/einer Eierspeise und Müsli..

| Bereich | Nr. | Kriterium | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|---------------------|-----|---|----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | 170 | Frühstücksbuffet mit Bedienung oder gleichwertige Frühstückskarte auch mit <i>Roomservice</i> | 5 | | | | M | M |
| | 171 | Frühstückskarte im <i>Roomservice</i> | 2 | | | | | M |
| Speisen | 172 | Mittagessen mindestens 2 Stunden | 2 | | | | | |
| | 173 | Abendessen mindestens 3 Stunden | 2 | | | | | |
| | 174 | Dreigängiges Menu oder „À la carte“ oder Buffet | 1 | M | M | | | |
| | 175 | Dreigängiges Menu mit Wahlmöglichkeit oder „À la carte“ oder Buffet | 2 | | | M | M | M |
| | 176 | Speisenangebot im <i>Roomservice</i> bis 22 Uhr | 5 | | | | M | |
| | 177 | 24 Stunden Speisenangebot im <i>Roomservice</i> | 10 | | | | | M |
| | 178 | Restaurant ⁴² geöffnet an mind. 5 Tagen pro Woche | je 5, max. 10 | M (mind. 1) | M (mind. 1) | M (mind. 1) | | |
| | 179 | À la carte-Restaurant ⁴² geöffnet an 6 Tagen pro Woche | je 8, max. 16 | | | | M (mind. 1) | |
| | 180 | À la carte-Restaurant ⁴² geöffnet an 7 Tagen pro Woche | je 10, max. 20 | | | | | M (mind. 1) |
| | 181 | Diätküche (diätetisch geschulter Koch, Diätassistent oder Ökotrophologe) | 2 | | | | | |
| | 182 | Regionale Küche ⁴³ | 4 | | | | | |
| Empfang / Rezeption | 183 | Empfangsdienst, Erreichbarkeit durch Telefon von innen und außen | 1 | M | M | | | |
| | 184 | Rezeption 14 Stunden besetzt, 24 Stunden telefonisch von innen und außen erreichbar | 3 | | | M | | |
| | 185 | Rezeption 18 Stunden besetzt, 24 Stunden telefonisch von innen und außen erreichbar | 4 | | | | M | |

42 Jeweils unterschiedliche Gastronomiekonzepte und Räumlichkeiten.

43 Die Speisekarte weist einen signifikanten Anteil regionaler / nationaler Spezialitäten auf. Die verwendeten Produkte stammen mehrheitlich aus der Region.

| Bereich | Nr. | Kriterium | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|---------|-----------------------|--|--|---|----|-----|------|-------|
| | 186 | Rezeption 24 Stunden besetzt, 24 Stunden telefonisch von innen und außen erreichbar | 6 | | | | | M |
| | 187 | Zweisprachige Mitarbeiter (deutsch/englisch) | 2 | | | M | M | |
| | 188 | Mehrsprachige Mitarbeiter (deutsch, englisch, sowie mindestens eine weitere Fremdsprache) | 4 | | | | | M |
| | 189 | Fotokopiergerät / -möglichkeit | 2 | | | | M | M |
| | 190 | <i>Doorman</i> - oder Wagenmeisterservice | 4 | | | | | M |
| | 191 | Wagenmeister (<i>Valet Parking</i>) (191 – 194 jeweils separates Personal) | 15 | | | | | |
| | 192 | <i>Doorman</i> (191 – 194 jeweils separates Personal) | 15 | | | | | |
| | 193 | <i>Concierge</i> (191 – 194 jeweils separates Personal) | 15 | | | | | M |
| | 194 | Hotelpagen / Hoteldiener (191 – 194 jeweils separates Personal) | 15 | | | | | M |
| | 195 | Gepäckservice auf Wunsch | 2 | | | M | M | |
| | 196 | Gepäckservice | 5 | | | | | M |
| | 197 | Gesicherte Gepäckaufbewahrung für an- und abreisende Gäste im Betrieb | 5 | | | | M | M |
| | Wasch- / Bügelservice | 198 | Reinigen der Gästewäsche (Abgabe vor 9.00 Uhr, Rückgabe innerhalb von 24 h) | 1 | | | | |
| 199 | | Reinigen der Gästewäsche (Abgabe vor 9.00 Uhr, Rückgabe innerhalb von 12 h) | 2 | | | | | |
| 200 | | Bügelservice (Rückgabe innerhalb einer Stunde) | 2 | | | | | M |
| 201 | | Waschen und Bügeln der Gästewäsche (Rückgabezeitpunkt nach Absprache) | 1 | | | M | | |
| 202 | | Waschen und Bügeln der Gästewäsche (Bei Abgabe vor 9.00 Uhr Rückgabe am gleichen Tag (außer Wochenende)) | 2 | | | | M | |

| Bereich | Nr. | Kriterium | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|-------------|--|---|--------|---|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| | 203 | Waschen und Bügeln der Gästewäsche (Bei Abgabe vor 9.00 Uhr Rückgabe innerhalb von 12 Stunden) | 4 | | | | | M |
| Zahlungsart | 204 | Kreditkarten | 2 | | M ⁴⁴ | M ⁴⁴ | M | M |
| | 205 | Debitkarten (z.B. ec-Cash oder ELV) | 2 | | M ⁴⁵ | M ⁴⁵ | M ⁴⁵ | M ⁴⁵ |
| Sonstiges | 206 | Qualifizierter Supportservice für die hauseigene Informationstechnologie | 2 | | | | M | M |
| | 207 | Weckservice (für Weckvorrichtung siehe Nr. 77) | 2 | | | | | |
| | 208 | Regenschirm am Empfang/auf dem Zimmer | 1 | | | | | |
| | 209 | Kartenverkauf und Ticketservice über Rezeption (z.B. Theater, Kino) | 1 | | | | | |
| | 210 | Aktuelles Zeitschriftenangebot | 1 | | | | | M |
| | 211 | Tagesaktuelles Zeitungsangebot | 2 | | | | M | M |
| | 212 | Nähservice | 2 | | | | M | M |
| | 213 | Schuhputzservice | 2 | | | M ⁴⁶ | M ⁴⁷ | M |
| | 214 | Shuttle-Dienst oder Limousinen-Service | 2 | | | | | M |
| | 215 | Angebot von Hygieneartikeln (Zahnbürste, Zahncreme, Einmal-Rasierer etc.) | 2 | | M | M | M | M |
| | 216 | Bankettmöglichkeit für mindestens 50 Personen ⁴⁸ | 2 | | | | | |
| 217 | Bankettmöglichkeit für mindestens 100 Personen ⁴⁸ | 4 | | | | | | |

44 Oder Debitkarten (siehe Nr. 205).

45 Oder Kreditkarten (siehe Nr. 204).

46 Statt des Schuhputzservices kann auch ein Schuhputzgerät im Betrieb (siehe Nr. 153) angeboten werden. Schuhputzutensilien auf dem Zimmer (siehe Nr. 152) erfüllen dieses Kriterium auch.

47 Statt des Schuhputzservices kann auch ein Schuhputzgerät im Betrieb (siehe Nr. 153) angeboten werden.

48 Die Fläche eines Restaurants findet keine Berücksichtigung.

| Bereich | Nr. | Kriterium | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|---------|-----|--|--------|---|----|-----|------|-------|
| | 218 | Bankettmöglichkeit für mindestens 250 Personen ⁴⁸ | 8 | | | | | |
| | 219 | Personalisierte Begrüßung eines <u>jeden</u> Gastes mit frischen Blumen oder Präsent auf dem Zimmer (keine Bildschirmnachricht) | 6 | | | | | M |
| | 220 | Begleitung der Gäste bei Anreise auf ihr Zimmer | 2 | | | | | |
| | 221 | Abendlicher <i>Turndownservice</i> als zusätzlicher Zimmercheck ⁴⁹ | 10 | | | | | M |
| | 222 | Sekretariatsservice (abgetrenntes Büro und Personalbereitstellung) | 3 | | | | | |
| | 223 | Tagungsbetreuung (eigene Abteilung, separates Personal; Punktwertung nur, wenn mindestens eines der Kriterien 253 - 255 erfüllt ist) | 5 | | | | | |

IV. Freizeit

| | | | | | | | | |
|---------------------------------|-----|---|--------------------------|--|--|--|--|--|
| Hauseinrichtung | 224 | Les- und Schreibzimmer (eigene Räumlichkeit) | 1 | | | | | |
| | 225 | Bibliothek (eigene Räumlichkeit) | 2 | | | | | |
| | 226 | Spielmöglichkeit für Kinder (Spielzimmer / Spielplatz) | 4 | | | | | |
| | 227 | Fitnessraum ⁵⁰ , wenn mindestens 4 verschiedene Geräte (z.B. Ergometer, Hantel- und Trainingsbank, Kraftsportgerät, Laufband, Rudergerät, Stepper) vorhanden | 4 | | | | | |
| Wellness / Beauty ⁵¹ | 228 | Solarium | 2 | | | | | |
| | 229 | Massagen ⁵² (z.B. Ganzkörpermassage, Lymphdrainage, Shiatsu, Fuß-Reflexzonenmassage) | je Anwend.-raum 2, max 6 | | | | | |

49 Auch *Second Service* genannt. Handtuchtausch, ggf. Entfernen der Tagesdecke, Papierkorbleerung etc.

50 Der Fitnessraum hat eine Mindestgröße von 20 m².

51 Der Spa- / Wellnessbereich muss ohne Durchqueren von Tagungs- oder Restaurantbereichen erreichbar sein.

52 Die Anwendungsräume haben eine Mindestgröße von 10 m².

| Bereich | Nr. | Kriterium | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|-----------|-----|---|---|---|----|-----|------|-------|
| | 230 | Separate Liegehalle / Ruheraum ⁵³ | 3 | | | | | |
| | 231 | Whirlpool | 3 | | | | | |
| | 232 | Sauna (mit einer Mindestgröße von 6 Plätzen) | je Saunatyp ⁵⁴ 5, max. 15 | | | | | |
| | 233 | Beautyfarm ⁵⁵ , wenn mindestens 4 verschiedene Anwendungen (z.B. Gesichtsbehandlungen, Nagel- / Fußpflege, Peeling, Entspannungsmassage) angeboten | 5 | | | | | |
| | 234 | Bäder- / Kneippabteilung ⁵⁶ , wenn mindestens 4 verschiedene Anwendungen (z.B. Wannebäder, Kneipp, Hydrotherapie, Felke, Moor, Hammam) angeboten | 5 | | | | | |
| | 235 | Swimming-Pool (außen) ⁵⁷ oder Schwimmteich ⁵⁸ | 10 | | | | | |
| | 236 | Swimming-Pool (innen) ⁵⁹ | 15 | | | | | |
| Sonstiges | 237 | Ferienbetreuer / Animateur | 3 | | | | | |
| | 238 | Babysitter auf Wunsch | 1 | | | | | |
| | 239 | Hauseigene Kleinkindbetreuung (bis 3 Jahre) mindestens 3 Stunden werktags durch geschultes Personal | 10 | | | | | |
| | 240 | Hauseigene Kinderbetreuung (ab 3 Jahre) mindestens 3 Stunden werktags durch geschultes Personal | 10 | | | | | |
| | 241 | Sportgeräteverleih (z.B. Ski-, Boots-, Fahrradverleih) | 2 | | | | | |
| | 242 | Hauseigener Strand oder hauseigene Liegewiese | 4 | | | | | |

53 Die Liegehalle / der Ruheraum hat eine Mindestgröße von 20 m².

54 Saunatypen: „Heiß / trocken“ (z.B. Finnische Sauna), „warm / leicht feucht“ (z.B. Tepidarium) oder „warm / stark feucht“ (z.B. Dampfbad).

55 Die Anwendungsräume haben eine Mindestgröße von 10 m².

56 Die Anwendungsräume haben eine Mindestgröße von 10 m².

57 Der Außen-Pool ist beheizt und hat eine Mindestgröße von 60 m².

58 Ein Schwimm- oder Badeteich ist ein künstlich angelegtes, stehendes Gewässer zum Schwimmen oder Baden, bei dem auf eine Wasseraufbereitung mit chemischen Mitteln verzichtet wird.

59 Der Innen-Pool hat eine Mindestgröße von 40 m².

| Bereich | Nr. | Kriterium | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|---------|-----|-----------|--------|---|----|-----|------|-------|
|---------|-----|-----------|--------|---|----|-----|------|-------|

V. Angebotsgestaltung

| | | | | | | | |
|-----|---|----|--|---|-------------------|-------------------|---|
| 243 | Systematischer Umgang mit Gästebeschwerden ⁶⁰ | 3 | | | M | M | M |
| 244 | Systematische Gästebefragungen ⁶¹ | 5 | | | | M | M |
| 245 | <i>Mystery guesting</i> ⁶² (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.) | 15 | | | (M) ⁶³ | (M) ⁶³ | M |
| 246 | Qualitätsmanagement-System gemäß EHQ ⁶⁴ Stufe 1 („Q“) | 4 | | | | | |
| 247 | Qualitätsmanagement-System gemäß EHQ ⁶⁴ Stufe 2 („QQ“) | 6 | | | | | |
| 248 | Qualitätsmanagement-System gemäß EHQ ⁶⁴ Stufe 3 („QQQ“) | 10 | | | | | |
| 249 | Homepage mit aussagekräftigen, realistischen Hotelbildern ⁶⁵ | 5 | | | M | M | M |
| 250 | Online-Buchbarkeit über elektronische Buchungssysteme oder eigene Homepage ⁶⁶ | 5 | | | | | |
| 251 | Anfahrtsskizze / Wegbeschreibung auf Wunsch oder im Internet | 1 | | M | M | M | M |
| 252 | Einladung an abreisende / abgereiste Gäste, eine Bewertung der Hotelleistung auf einem Portal oder der eigenen Homepage abzugeben | 5 | | | | | |

60 Zu einem systematischen Umgang mit Gästebeschwerden gehört die strukturierte Annahme, Auswertung und eine angemessene Reaktion auf die Beschwerde.

61 Hierunter ist das aktive und systematische Einholen und Auswerten von Gästemeinungen zur Qualität der erbrachten Hotelleistungen (z.B. durch Befragungsbögen / -karten) und der darauf folgender Abbau etwaiger betrieblicher Schwachstellen und die Umsetzung von Verbesserungsvorschlägen zu verstehen.

62 *Mystery guestings* müssen von spezialisierten akkreditierten Drittanbietern auf Initiative und Rechnung des Hotels mindestens einmal innerhalb des Klassifizierungszeitraums durchgeführt, ausgewertet und dokumentiert werden. *Mystery guestings* in Form von verdeckten Eigenkontrollen, sofern akkreditiert, durch Hotelketten oder Hotelkooperation sind als gleichwertig zu betrachten. Für den Akkreditierungsprozess sind die zu Grunde liegenden Bestimmungen einzuhalten.

63 Ein *Mystery guesting* ist Mindestkriterium für die 3 und 4 Sterne Superior-Kategorie.

64 *European Hospitality Quality* (EHQ) ist das von HOTREC, dem europäischen Branchenverband des Gastgewerbes, entwickelte Dachsystem für Qualitätsprogramme (vgl. z.B. www.hotrec.eu). Es dient als Referenzmodell für nationale oder regionale Qualitätsinitiativen.

65 Mindestens Außenansicht, öffentlicher Bereich und Zimmer.

66 Keine bloße eMail-Anfrage.

| Bereich | Nr. | Kriterium | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|---------|-----|-----------|--------|---|----|-----|------|-------|
|---------|-----|-----------|--------|---|----|-----|------|-------|

| VI. Hauseigener Tagungsbereich | | | | | | | | |
|--------------------------------|-----|--|----|--|--|--|--|--|
| Räume | 253 | Tagungsraum/-räume von mind. 36 m ² bis 100 m ² , nutzbare Mindesthöhe 2,50 m | 5 | | | | | |
| | 254 | Tagungsraum/-räume größer als 100 m ² , nutzbare Mindesthöhe 2,75 m | 8 | | | | | |
| | 255 | Tagungsraum/-räume größer als 250 m ² , nutzbare Mindesthöhe 3,00 m | 10 | | | | | |
| | 256 | Tagungs-/Schreibbüro ⁶⁷ | 1 | | | | | |
| | 257 | Gruppenarbeitsräume ⁶⁷ | 4 | | | | | |
| Telekommunikation / Medien | 258 | Telefon ^{67, 68} | 1 | | | | | |
| | 259 | Internetzugang (z.B. DSL, WLAN) ^{67, 68} | 2 | | | | | |
| | 260 | Beamer ^{67, 68} | 2 | | | | | |
| | 261 | Moderationsmaterial/Moderatorenkoffer ^{67, 68} | 1 | | | | | |
| | 262 | 3 Pinwände je Tagungsraum ^{67, 68} | 1 | | | | | |
| | 263 | 1 Flip-Chart je Tagungsraum ^{67, 68} | 1 | | | | | |
| Ausstattung/Technik | 264 | Projektionsfläche (der Raumgröße und -höhe angemessen, mind. jedoch 1,50 x 1,50 m) ^{67, 68} | 1 | | | | | |
| | 265 | Garderobenständer oder Garderobenschrank <u>im</u> Tagungsraum ^{67, 68} | 1 | | | | | |
| | 266 | Redner- oder Tischpult ⁶⁷ | 1 | | | | | |

67 Punktwertung nur, wenn mindestens eines der Kriterien 253 – 255 erfüllt ist.

68 Mindestkriterium für jeden Tagungsraum.

| Bereich | Nr. | Kriterium | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|---------|-----|--|--------|---|----|-----|------|-------|
| | 267 | Mindestens 8 Netz-Steckdosen, Netzverlängerungskabel und Netzverteiler ^{67, 68} | 1 | | | | | |
| | 268 | Tageslicht im Tagungsraum und Verdunkelungsmöglichkeit ^{67, 68} | 3 | | | | | |
| | 269 | Zweckmäßige Beleuchtung mit Kunstlicht ⁶⁹ | 2 | | | | | |
| | 270 | Individuell regelbare Klimatisierung der Tagungsräume ⁶⁷ | 3 | | | | | |

| VII. Mindestpunkte | | | | | | | | |
|---------------------------------|--|--|--|-----|-----|-----|-----|-----|
| Hotel | | | | 90 | 170 | 250 | 380 | 570 |
| Hotel Garni | | | | 70 | 140 | 220 | 350 | - |
| Zusatz „Superior“ ⁷⁰ | | | | 170 | 250 | 380 | 570 | 650 |

69 Fest eingebaute Beleuchtungskörper mit mind. 300 Lux, ab 100 m² muss die Beleuchtung dimm- oder segmentweise schaltbar sein. Punktwertung nur, wenn mindestens eines der Kriterien 253 – 255 erfüllt ist.
70 „Superior“ bezeichnet Spitzenbetriebe, welche deutlich mehr Punkte als in ihrer Kategorie erforderlich erreicht haben und deren Gesamteindruck den in ihrer Kategorie erwarteten überragt. Diese Betriebe weisen somit ein besonders hohes Maß an Dienstleistungen auf. Der Superior-Zusatz ist für „garni“-Betriebe nicht erreichbar.

