



## Wofür die Sterne stehen

### Auszug aus dem österreichischen Kriterienkatalog 2010-2014

Wien, 19.02.2010



## Definition 1\*

- ★ Einfache Ausstattung. Sehr preisbewusste Gästesicht, die vor allem die Nächtigungsleistung sucht.



## Definition 1\* Superior

- ★ Ein „Mehr“ an Hardware und/oder Dienstleistung bei „Nichterfüllung“ der Mindestkriterien für die nächst höhere Kategorie.



## 1\* / 1\*S

### einfache Ausstattung

- ★ alle Zimmer mit Dusche/WC oder Bad/WC
- ★ tägliche Zimmerreinigung
- ★ alle Zimmer mit Farb-TV samt Fernbedienung
- ★ Tisch und Stuhl
- ★ Seife oder Waschlotion
- ★ Empfangsdienst
- ★ Telefax am Empfang
- ★ Dem Hotelgast zugängliches Telefon
- ★ Erweitertes Frühstücksangebot
- ★ Getränkeangebot im Betrieb
- ★ Depotmöglichkeit



## Definition 2\*

- ★ Zweckmäßige Ausstattung mit etwas Komfort, preisbewusste Gästesicht, die neben der reinen Nächtigung auch ein eingeschränktes Angebot (TV, Getränke etc.) sucht.
- ★ **Abgrenzung zu Dreistern:** Die Qualität der Ausstattung wird an ihrer Funktionalität und Sauberkeit gemessen.



## Definition 2\* Superior

- ★ Ein „Mehr“ an Hardware und/oder Dienstleistung bei „Nichterfüllung“ der Mindestkriterien für die nächst höhere Kategorie.



**2\* / 2\*S**

## **zweckmäßige (mittlere) Ausstattung**

- ★ Frühstücksbuffet
- ★ Leselicht am Bett
- ★ Schaumbad oder Duschgel
- ★ Badetücher
- ★ Wäschefächer
- ★ Angebot von Hygieneartikel (Zahnbürste, Zahncreme, Einmal-Rasierer etc.)
- ★ Kartenzahlung möglich



## Definition 3\*

- ★ Beherbergungsbetriebe mit gehobener und einheitlicher Ausstattung und wohnlichem Charakter. Gästesicht mit Ansprüchen über die reine Nächtigungsleistung und bescheidenen Komfort hinaus (Bad/Dusche, Speisen, Getränke etc.), gehobenes Dienstleistungsangebot (Empfang/Rezeption, Getränke, Imbiss etc.).
- ★ **Abgrenzung zu Zweistern:** gediegene Materialien, größeres Raumangebot, Aufenthaltsmöglichkeit (z.B.: Sitzecke, Schreibtisch) im Zimmer und im allgemeinen Aufenthaltsraum.
- ★ **Abgrenzung zu Vierstern:** kleinere Flächen, bei gutem Erhaltungszustand auch ältere Ausstattung möglich.



## Definition 3\* Superior

- ★ Superior steht - auf Basis einer sehr guten, gehobenen und zeitgemäßen Hardware im gesamten Betriebsbereich - für ein deutliches "Mehr" an Serviceangebot und Dienstleistung, qualitätsgeprüft durch einen Mystery-Guest-Check im Rahmen der Klassifizierung.
- ★ 3\* Superior ist ein Qualitäts- und Marketinglabel für Spitzenbetriebe in der gehoben Kategorie (keine eigene Sterne-Kategorie).



## 3 Sterne gehobene Ausstattung

- ★ 14 Stunden besetzte separate Rezeption, 24 Stunden erreichbar, zweisprachige Mitarbeiter (deutsch/englisch)
- ★ Sitzgruppe am Empfang, Gepäckservice
- ★ Getränkeangebot auf dem Zimmer
- ★ auf Wunsch (mobiles)Telefon auf dem Zimmer
- ★ Internetzugang auf dem Zimmer oder im öffentlichen Bereich
- ★ Heizmöglichkeit im Bad, Haartrockner, Papiergesichtstücher
- ★ Ankleidespiegel, Kofferablage
- ★ Nähzeug, Schuhputzutensilien, Waschen und Bügeln der Gästewäsche
- ★ Zusatzkissen und –decke auf Wunsch
- ★ Systematischer Umgang mit Gästebeschwerden



## Definition 4\*

- ★ Erstklassige Ausstattung, d.h. großzügige Raumflächen mit qualitativ hochwertiger, zeitgemäßer Ausstattung. Vor allem in der Ferienhotellerie oft umfangreiches betriebliches Angebot (z.B.: Wellness, Sport, Gastronomie, Seminareinrichtungen), hohes Dienstleistungsniveau.
- ★ **Abgrenzung zu Dreistern:** großzügigeres Raumangebot, sehr hohe Qualität der Einrichtung, durch hohen Erhaltungsaufwand sehr guter Zustand. Die Gäste erwarten hohe Dienstleistungsqualität und –intensität.



## Definition 4\* Superior

- ★ Superior steht - auf Basis einer erstklassigen, qualitativ hochwertigen, makellosen und zeitgemäßen Hardware im gesamten Hotelbereich - für ein deutliches "Mehr" an Serviceangebot und Dienstleistung, qualitätsgeprüft durch einen Mystery-Guest-Check im Rahmen der Klassifizierung.
- ★ 4\*Superior ist ein Qualitäts- und Marketinglabel für Spitzenbetriebe in der erstklassigen Kategorie (keine eigene Sterne-Kategorie).



## 4 Sterne erstklassige (hohe) Ausstattung

- ★ 18 Stunden besetzte separate Rezeption, 24 Stunden erreichbar
- ★ Lobby mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice, Hotelbar
- ★ Frühstücksbuffet oder Frühstückskarte mit Roomservice
- ★ Minibar oder 24 Stunden Getränke im Roomservice
- ★ Sessel/Couch mit Beistelltisch
- ★ Bademantel, Hausschuhe auf Wunsch
- ★ Kosmetikartikel (z.B. Duschhaube, Nagelfeile, Wattestäbchen), Kosmetikspiegel, großzügige Ablagefläche im Bad
- ★ Internetzugang und Internet-Terminal
- ★ À la carte-Restaurant



## Definition 5\*

- ★ Exklusive, luxuriöse Ausstattung, d.h. edle, hochwertige und elegante Materialien mit durchgängiger Gestaltung; Architektur, Ausstattung, Ambiente, Dienstleistungsangebot wie auch Gästesicht der internationalen Luxushotellerie. Der Mystery Guest Nachweis ist dem Antrag auf Klassifizierung beizulegen.
- ★ **Abgrenzung zu Vierstern:** luxuriöser, unverwechselbarer Betriebscharakter, makelloser Zustand der gesamten Hardware, perfekte Dienstleistungsqualität mit sehr hohem Mitarbeiterereinsatz. Im Zimmerbereich räumliche Großzügigkeit, etwa durch baulich getrennten Schlaf- und Wohnbereich (Suiten). Die Gäste erwarten internationale Luxushotellerie ohne Kompromisse.



## Definition 5\* Superior

- ★ Superior steht - auf Basis einer luxuriösen, qualitativ hochwertigen, edlen, makellosen und zeitgemäßen Hardware im gesamten Hotelbereich - für ein deutliches "Mehr" an Serviceangebot und Dienstleistung. Der Mystery Guest Nachweis ist dem Antrag auf Klassifizierung beizulegen.
- ★ 5\* Superior ist ein Qualitäts- und Marketinglabel für Spitzenbetriebe in der Luxuskategorie (keine eigene Sterne-Kategorie).



## 5 Sterne luxuriöse (höchste) Ausstattung

- ★ 24 Stunden besetzte Rezeption, mehrsprachige Mitarbeiter
- ★ Doorman- oder Wagenmeisterservice
- ★ Concierge, Hotelpagen
- ★ Empfangshalle mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice
- ★ Personalisierte Begrüßung mit frischen Blumen oder Präsent auf dem Zimmer
- ★ Minibar und 24 Stunden Speisen und Getränke im Roomservice
- ★ Körperpflegeartikel in Einzelflacons
- ★ Internet-PC auf Wunsch auf dem Zimmer
- ★ Safe im Zimmer
- ★ Bügelservice (innerhalb einer Stunde), Schuhputzservice
- ★ Abendlicher Turndownservice
- ★ Mystery Guesting



## Rückfragenhinweis

★ Matthias Koch | Katrin Muhr | Nina Pavicevic

Fachverband Hotellerie

Wiedner Hauptstr. 63 | B4 08 | 1045 Wien

T: +43-(0)5-90-900-3552 oder +43-(0)5-90-900-5866

F: + 43-(0)5-90-900-3568

E: [sternehotline@wko.at](mailto:sternehotline@wko.at)

W: <http://www.hotelverband.at> | W: <http://www.hotelsterne.at>