

HOTELSTERNE

DEUTSCHLAND · ÖSTERREICH



Kriterienkatalog 2010 – 2014



Inhaltsübersicht



	Seite
Gebäude / Raumangebot	3
Einrichtung / Ausstattung	5
Service	14
Freizeit	18
Angebotsgestaltung	20
Hauseigener Tagungsbereich	21
Punktegrenzen	22

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.

Kriterium 24 wird dann gewertet, wenn die Kriterien 21 - 23 erfüllt sind.

Berlin / Wien, 21. Juli 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) $\geq 14 \text{ m}^2$ ⁶	10					
	7	Zimmergröße (inkl. Bad/WC) $\geq 18 \text{ m}^2$ ⁶	15					
	8	Zimmergröße (inkl. Bad/WC) $\geq 22 \text{ m}^2$ ⁶	20					
	9	Zimmergröße (inkl. Bad/WC) $\geq 30 \text{ m}^2$ ⁶	25					
	10	Sanitärbereich $\geq 5 \text{ m}^2$ ⁶	10					
	11	Anzahl Suiten ⁷	je 2, max. 6					mind. 2

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	12	Mind. 50% der Zimmer als Nichtraucherzimmer	3					
	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					

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. Gemäß Festlegung nationaler Zielvereinbarungsgespräche mit den Behindertenverbänden. Siehe dazu <http://www.klassifizierung.de>.

10 Rollstuhlnutzer, die gehunfähig und ständig auf einen Rollstuhl angewiesen sind. Gemäß Festlegung nationaler Zielvereinbarungsgespräche mit den Behindertenverbänden. Siehe dazu <http://www.klassifizierung.de>.

11 Sehbehinderte und blinde Gäste. Gemäß Festlegung nationaler Zielvereinbarungsgespräche mit den Behindertenverbänden. Siehe dazu <http://www.klassifizierung.de>.

12 Hörbehinderte und gehörlose Gäste. Gemäß Festlegung nationaler Zielvereinbarungsgespräche mit den Behindertenverbänden. Siehe dazu <http://www.klassifizierung.de>.

13 Umschließt die Kategorien B, C und D. Gemäß Festlegung nationaler Zielvereinbarungsgespräche mit den Behindertenverbänden. Siehe dazu <http://www.klassifizierung.de>.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	26	Parkmöglichkeit für Busse	1					
	27	Hotelgarage	5					
Sonstiges	28	Balkone oder Terrasse am Zimmer	2					
	29	Gästelift ¹⁴	15				M	M
II. Einrichtung / Ausstattung								
Sanitärkomfort	30	100% Zimmer mit Dusche/WC oder Wannenbad/WC	1	M ¹⁵	M ¹⁵	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 ¹⁶	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

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

15 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.

16 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	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	40	Steckdose in Spiegelnähe	1	M	M	M	M	M
	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 ¹⁷	M ¹⁷	M ¹⁷
	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 ¹⁸	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

¹⁷ Mindestkriterium gilt als erfüllt, wenn das Kriterium „Handtuchwärmer“ (Nr. 46) vorhanden.

¹⁸ Gilt als erfüllt, wenn das Schaumbad/Duschgel ausdrücklich auch für die Haarpflege geeignet ist.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	56	WC-Papierreserverolle	1	M	M	M	M	M
	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 ¹⁹	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 ¹⁹	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 ¹⁹	15					
	71	10% der Betten mit einer Länge von mindestens 2,10 m	5					

¹⁹ 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	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	72	Zeitgemäße und gepflegte Matratzen von mindestens 13 cm Stärke	1	M	M	M	M	M
	73	Matratzen-Hygienebezüge / Encasings ²⁰	10					
	74	Matratzen-Tiefenreinigung ²¹ 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 ²²	4				M	M
	84	Zusatzdecke auf Wunsch	2			M	M	M
	85	Verdunkelungsmöglichkeit (z.B. Vorhänge)	1	M	M	M	M	M
	86	Vollverdunkelungsmöglichkeit (z.B. Rollläden oder lichtundurchlässige Blackouts)	5					

20 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.

21 Thermische, chemikalienfreie Matratzen-Tiefenreinigung mit Innenimprägnierung, bei der keine Restfeuchte zurückbleibt und die Milbenbestände abgetötet und deren Wachstum unterbunden wird.

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

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Zimmerausstattung	87	Kleiderschrank oder -nische angemessener Kapazität	1	M	M	M	M	M
	88	Wäschefächer	1		M	M	M	M
	89	Angemessene Anzahl einheitlicher Kleiderbügel ²³	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	

23 Simple Drahtgestelle erfüllen das Kriterium nicht.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	103	Zentralschalter für Zimmerbeleuchtung	3					
	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 ²⁴	M ²⁴	M
	112	Safe im Zimmer	6			M ²⁵	M ²⁵	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					

²⁴ Oder Safe im Zimmer (siehe Nr. 112).

²⁵ Oder zentraler Safe (z.B. am Empfang) (siehe Nr. 111).

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Unterhaltungselektronik	119	Stimmige Raumatmosphäre (Licht, Geruch, Musik, Farbe etc.) im öffentlichen Gästebereich	4					
	120	Radioprogramme ²⁶	1			M	M	M
	121	CD-/ DVD-/ MP3-Player oder -Dockingstation	2					
	122	Lautsprecher im Bad	2					M
	123	Farbfernseher samt Fernbedienung	2	M	M			
	124	Farbfernseher in für die Raumverhältnisse angemessener Größe samt Fernbedienung und Programmbelegungsübersicht	4			M		
	125	Farbfernseher in für die Raumverhältnisse angemessener Größe samt Fernbedienung, Programmbelegungsübersicht und aktuellem TV-Programmüberblick	6				M	M
	126	Zusätzlicher Farbfernseher in Suiten in für die Raumverhältnisse angemessener Größe	2					
	127	Satelliten- / DVBT- ²⁷ oder Kabelempfang	2					
128	Pay-TV oder Videogames mit Kindersperrmöglichkeit	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 ²⁸	3			M		
	132	Telefon auf dem Zimmer samt mehrsprachiger Bedienungsanleitung	8				M	M
	133	Internetzugang im öffentlichen Bereich (z.B. DSL, WLAN)	2			M ²⁹	M	M

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

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

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

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

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	134	Internetzugang auf dem Zimmer (z.B. DSL, WLAN)	8			M ³⁰	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 ³¹ (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 ³²		
	149	Nähzeug auf dem Zimmer	2				M	M

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

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

32 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 ³³		
	152	Schuhputzutensilien auf dem Zimmer	2				M	M
	153	Schuhputzgerät im Betrieb	3			M ³⁴	M ³⁵	M ³⁵
	154	Türspion	2					
	155	Zusätzliche Schließvorrichtung an Zimmertür	3					

33 Statt der Schuhputzutensilien auf Wunsch kann auch ein Schuhputzservice (siehe Nr. 214) angeboten werden. Ein Schuhputzgerät im Betrieb (siehe Nr. 153) erfüllt dieses Kriterium auch.

34 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.

35 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			
	159	Bettwäschewechsel mind. zweimal pro Woche	2			M	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 ³⁶	M
	166	Minibar	5				M ³⁷	M
	167	Kaffee- / Teekoche mit Zubehör auf dem Zimmer	4					
Frühstück	168	Erweitertes Frühstücksangebot ³⁸	1	M				
	169	Frühstücksbuffet oder gleichwertige Frühstückskarte ³⁹	2		M	M		

36 Oder Minibar (siehe Nr. 166).

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

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

39 Selbstbedienungsangebot mit einem größeren Umfang als das eines erweiterten Frühstücksangebots.

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	Restaurants ⁴⁰ geöffnet an mind. 5 Tagen pro Woche	je 5, max. 10	M (mind. 1)	M (mind. 1)	M (mind. 1)		
	179	À la carte-Restaurants ⁴⁰ geöffnet an 6 Tagen pro Woche	je 8, max. 16				M (mind. 1)	
	180	À la carte-Restaurants ⁴⁰ 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 ⁴¹	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	

40 Jeweils unterschiedliche Gastronomiekonzepte und Räumlichkeiten.

41 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 ⁴²	M ⁴²	M	M
	205	Debitkarten (z.B. ec-Cash oder ELV)	2		M ⁴³	M ⁴³	M ⁴³	M ⁴³
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 ⁴⁴	M ⁴⁵	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 ⁴⁶	2					
217	Bankettmöglichkeit für mindestens 100 Personen ⁴⁶	4						

42 Oder Debitkarten (siehe Nr. 205).

43 Oder Kreditkarten (siehe Nr. 204).

44 Statt des Schuhputzservices kann auch ein Schuhputzgerät im Betrieb (siehe Nr. 153) angeboten werden. Schuhputzutensilien auf dem Zimmer (siehe Nr. 151) erfüllen dieses Kriterium auch.

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

46 Die Fläche eines Restaurants findet keine Berücksichtigung.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	218	Bankettmöglichkeit für mindestens 250 Personen ⁴⁶	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 ⁴⁷	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	Lese- und Schreibzimmer (eigene Räumlichkeit)	1					
	225	Bibliothek (eigene Räumlichkeit)	2					
	226	Spielmöglichkeit für Kinder (Spielzimmer / Spielplatz)	4					
	227	Fitnessraum ⁴⁸ , wenn mindestens 4 verschiedene Geräte (z.B. Ergometer, Hantel- und Trainingsbank, Kraftsportgerät, Laufband, Rudergerät, Stepper) vorhanden	4					
Wellness / Beauty ⁴⁹	228	Solarium	2					
	229	Massagen ⁵⁰ (z.B. Ganzkörpermassage, Lymphdrainage, Shiatsu, Fuß-Reflexzonenmassage)	je Anwend.-raum 2, max 6					

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

48 Der Fitnessraum hat eine Mindestgröße von 20 m².

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

50 Die Anwendungsräume haben eine Mindestgröße von 10 m².

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	230	Separate Liegehalle / Ruheraum ⁵¹	3					
	231	Whirlpool	3					
	232	Sauna (mit einer Mindestgröße von 6 Plätzen)	je Saunatyp ⁵² 5, max. 15					
	233	Beautyfarm ⁵³ , wenn mindestens 4 verschiedene Anwendungen (z.B. Gesichtsbehandlungen, Nagel- / Fußpflege, Peeling, Entspannungsmassage) angeboten	5					
	234	Bäder- / Kneippabteilung ⁵⁴ , wenn mindestens 4 verschiedene Anwendungen (z.B. Wannenbäder, Kneipp, Hydrotherapie, Felke, Moor, Hammam) angeboten	5					
	235	Swimming-Pool (außen) ⁵⁵ oder Schwimmteich ⁵⁶	10					
	236	Swimming-Pool (innen) ⁵⁷	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					

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

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

53 Die Anwendungsräume haben eine Mindestgröße von 10 m².

54 Die Anwendungsräume haben eine Mindestgröße von 10 m².

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

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

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

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

V. Angebotsgestaltung

243	Systematischer Umgang mit Gästebeschwerden ⁵⁸	3			M	M	M
244	Systematische Gästebefragungen ⁵⁹	5				M	M
245	<i>Mystery guesting</i> ⁶⁰ (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.)	15				(M) ⁶¹	M
246	Qualitätsmanagement-System gemäß EHQ ⁶² Stufe 1 („Q“)	4					
247	Qualitätsmanagement-System gemäß EHQ ⁶² Stufe 2 („QQ“)	6					
248	Qualitätsmanagement-System gemäß EHQ ⁶² Stufe 3 („QQQ“)	10					
249	Homepage mit aussagekräftigen, realistischen Hotelbildern ⁶³	5			M	M	M
250	Online-Buchbarkeit über elektronische Buchungssysteme oder eigene Homepage ⁶⁴	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					

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

59 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.

60 *Mystery guestings* müssen von spezialisierten Drittanbietern auf Initiative und Rechnung des Hotels mindestens einmal innerhalb des Klassifizierungszeitraums durchgeführt, ausgewertet und dokumentiert werden. Verdeckte Eigenkontrollen durch Hotelketten oder Hotelkooperation sind als gleichwertig zu betrachten.

61 Ein *Mystery guesting* ist Mindestkriterium für die 4 Sterne Superior-Kategorie.

62 *European Hospitality Quality* (EHQ) ist das von HOTREC, dem europäischen Branchenverband des Gastgewerbes, entwickelte Dachsystem für Qualitätsprogramme (vgl. www.hotrec.eu). Es dient als Referenzmodell für nationale oder regionale Qualitätsinitiativen. Die Initiative „ServiceQualität Deutschland“ beispielsweise ist vollumfänglich akkreditiert (vgl. www.servicequalitaet-deutschland.de).

63 Mindestens Außenansicht, öffentlicher Bereich und Zimmer.

64 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 ⁶⁵	1					
	257	Gruppenarbeitsräume ⁶⁵	4					
Telekommunikation / Medien	258	Telefon ^{65, 66}	1					
	259	Internetzugang (z.B. DSL, WLAN) ^{65, 66}	2					
	260	Beamer ^{65, 66}	2					
	261	Moderationsmaterial/Moderatorenkoffer ^{65, 66}	1					
	262	3 Pinwände je Tagungsraum ^{65, 66}	1					
	263	1 Flip-Chart je Tagungsraum ^{65, 66}	1					
Ausstattung/Technik	264	Projektionsfläche (der Raumgröße und -höhe angemessen, mind. jedoch 1,50 x 1,50 m) ^{65, 66}	1					
	265	Garderobenständer oder Garderobenschrank <u>im</u> Tagungsraum ^{65, 66}	1					
	266	Redner- oder Tischpult ⁶⁵	1					

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

66 Mindestkriterium für jeden Tagungsraum.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	267	Mindestens 8 Netz-Steckdosen, Netzverlängerungskabel und Netzverteiler ^{65, 66}	1					
	268	Tageslicht im Tagungsraum und Verdunkelungsmöglichkeit ^{65, 66}	3					
	269	Zweckmäßige Beleuchtung mit Kunstlicht ⁶⁷	2					
	270	Individuell regelbare Klimatisierung der Tagungsräume ⁶⁵	3					

VII. Mindestpunkte								
Hotels				90	170	250	380	570
Hotels garnis				70	140	220	350	-
Zusatz „Superior“ ⁶⁸				170	250	380	570	650

67 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.
68 „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 gleichermaßen für Vollbetriebe und „garni“-Betriebe erreichbar.

