





HOTELSTARS.EU

Kriterienkatalog 2015 – 2020



Inhaltsangabe

| | Seite | Zum Verständnis dieses Kriterienkataloges beachten Sie bitte folgende Hinweise: |
|-----------------------------------|-------|---|
| Allgemeine Hotelinformationen | 3 | Ein „M“ in einer Spalte bedeutet, dass dieses Kriterium als Mindestvoraussetzung in der entsprechenden Sternekategorie erfüllt sein muss. |
| Rezeption und Services | 4 | Für eine Wertung der Kriterien im Bereich <i>Zimmer</i> müssen diese auf jedem Hotelzimmer durchgängig erfüllt sein. Ausnahmen sind ausdrücklich erwähnt. |
| Zimmer | 7 | Bei Kriterien, die durch einen grauen Balken miteinander verbunden sind, kann jeweils nur eine Möglichkeit angegeben werden. |
| Gastronomie | 16 | Kriterium 15 wird dann gewertet, wenn die Kriterien 11 - 14 erfüllt sind. |
| Veranstaltungsbereich | 18 | |
| Freizeit | 19 | |
| Qualitäts- und Online-Aktivitäten | 21 | |
| Mindestpunkte | 22 | |

| Bereich | Nr. | Kriterium | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|---|-----|--|--------|------------------------|------------------------|------------------------|--------------------|-----------------------|
| I. Allgemeine Hotelinformationen | | | | | | | | |
| 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 |
| Personal | 4 | Alle Dienstleistungen werden von kompetenten und erkennbaren Mitarbeitern erbracht. | - | M | M | M | M | M |
| Park- / Lademöglichkeiten | 5 | Parkplatz am Hotel | 3 | | | | | |
| | 6 | Parkmöglichkeit für Busse | 1 | | | | | |
| | 7 | Hotelgarage | 5 | | | | | |
| | 8 | Ladestation für Elektrofahrzeuge (z.B. Autos, Fahrräder) | 3 | | | | | |
| Sonstiges | 9 | Mind. 50 % der Zimmer verfügen über Balkon oder Terrasse am Zimmer | 2 | | | | | |
| | 10 | Gästelift ⁶ | 15 | | | | M | M |
| Barrierefreiheit | 11 | Barrierefreiheit  - Kategorie A ⁷ | 5 | | | | | |
| | 12 | Barrierefreiheit  - Kategorie B ⁸ | 8 | | | | | |

1 Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind angemessen 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 Bei mehr als 3 Stockwerken (inkl. Erdgeschoss)

7 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>.

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

| Bereich | Nr. | Kriterium | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|---------|-----|---|--------|---|----|-----|------|-------|
| | 13 | Barrierefreiheit  - Kategorie C ⁹ | 5 | | | | | |
| | 14 | Barrierefreiheit  - Kategorie D ¹⁰ | 5 | | | | | |
| | 15 | Umfassende Barrierefreiheit  - Kategorie E ¹¹ | 5 | | | | | |

| II. Rezeption und Services | | | | | | | | |
|----------------------------|----|---|----|---|---|---|---|---|
| | 16 | Sichtbar abgetrennter Bereich, in dem die Privatsphäre des Gastes geschützt wird (entsprechender Tisch oder Sekretär ist akzeptabel) | 1 | M | M | M | | |
| | 17 | Separate, eigenständige Rezeption, an der die Privatsphäre des Gastes geschützt wird | 6 | | | | M | M |
| | 18 | Sitzgruppe am Empfang | 1 | | | M | | |
| | 19 | Lobby mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice | 5 | | | | M | |
| | 20 | Empfangshalle mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice | 10 | | | | | M |
| | 21 | Empfangsdienst, 24 Stunden telefonisch von innen und außen erreichbar | 1 | M | M | | | |
| | 22 | Rezeption 14 Stunden geöffnet, 24 Stunden telefonisch von innen und außen erreichbar | 3 | | | M | | |
| | 23 | Rezeption 16 Stunden geöffnet, 24 Stunden besetzt ¹² und telefonisch von innen als auch außen erreichbar | 4 | | | | M | |
| | 24 | Rezeption 24 Stunden geöffnet und besetzt, 24 Stunden telefonisch von innen und außen erreichbar | 6 | | | | | M |
| | 25 | Express Check-out | 3 | | | | | |

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

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

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

12 24 Stunden besetzt bedeutet, dass der diensthabende Mitarbeiter auf Nachfrage binnen kurzer Zeit verfügbar ist.

| Bereich | Nr. | Kriterium | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|------------------------------------|-----|---|--------|---|----|-----|------|-------|
| | 26 | Zweisprachige Mitarbeiter (deutsch, englisch) | 2 | | | M | M | |
| | 27 | Mehrsprachige Mitarbeiter (deutsch, englisch und mind. eine weitere Fremdsprache) | 4 | | | | | M |
| | 28 | Fotokopier- und Scangerät / -möglichkeit | 2 | | | | M | M |
| | 29 | Valet Parking Service | 10 | | | | | M |
| | 30 | Doorman (separates Personal) | 15 | | | | | |
| | 31 | Concierge (separates Personal) | 15 | | | | | M |
| | 32 | Hotelpagen / -diener (separates Personal) | 15 | | | | | M |
| | 33 | Gepäckservice auf Wunsch | 2 | | | M | M | |
| | 34 | Gepäckservice | 5 | | | | | M |
| | 35 | Gesicherte Gepäckaufbewahrung für an- und abreisende Gäste | 5 | | | | M | M |
| Zimmerreinigung / Wäschewechsel | 36 | Tägliche Zimmerreinigung | 1 | M | M | M | M | M |
| | 37 | Täglicher Handtuchwechsel auf Wunsch | 1 | M | M | M | M | M |
| | 38 | Bettwäschewechsel mind. einmal pro Woche | 1 | M | M | M | | |
| | 39 | Bettwäschewechsel mind. zweimal pro Woche | 2 | | | | M | M |
| | 40 | Täglicher Bettwäschewechsel auf Wunsch | 4 | | | | M | M |
| Wäsche- / Bügelservice | 41 | Chemisches Reinigen der Gästewäsche (Abgabe vor 9.00 Uhr, Rückgabe innerhalb von 24 Stunden) | 1 | | | | | |
| | 42 | Chemisches Reinigen der Gästewäsche (Abgabe vor 9.00 Uhr, Rückgabe innerhalb von 9 Stunden) | 3 | | | | | |

| Bereich | Nr. | Kriterium | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|-------------|-----|---|--------|---|----|-----------------|-----------------|-------|
| | 43 | Bügelservice (Rückgabe innerhalb von 1 Stunde) | 2 | | | | | M |
| | 44 | Waschen und Bügeln der Gästewäsche (Rückgabezeitpunkt nach Absprache) | 1 | | | M | | |
| | 45 | Waschen und Bügeln der Gästewäsche (Abgabe vor 9.00 Uhr, Rückgabe am selben Tag, Wochenenden ausgenommen) | 3 | | | | M | |
| | 46 | Waschen und Bügeln der Gästewäsche (Abgabe vor 9.00 Uhr, Rückgabe innerhalb von 9 Stunden) | 4 | | | | | M |
| Zahlungsart | 47 | Kartenzahlung | 2 | | M | M | M | M |
| Sonstiges | 48 | Supportservice für die hauseigene Informationstechnologie | 2 | | | | | M |
| | 49 | Regenschirm am Empfang / auf dem Zimmer | 1 | | | | | |
| | 50 | Aktuelles Zeitschriftenangebot | 1 | | | | | M |
| | 51 | Tagesaktuelles Zeitungsangebot (gedruckt oder digital) | 2 | | | | M | M |
| | 52 | Nähservice | 2 | | | | M | M |
| | 53 | Schuhputzservice | 2 | | | M ¹³ | M ¹⁴ | M |
| | 54 | Shuttle-Dienst oder Limousinen-Service | 2 | | | | | M |
| | 55 | Angebot von Hygieneartikeln (Zahnbürste, Zahncreme, Einmal-Rasierer etc.) | 2 | | M | M | M | M |
| | 56 | Personalisierte Begrüßung eines jeden Gastes mit Blumen oder Präsent auf dem Zimmer (keine Bildschirmnachrichten) | 6 | | | | | M |
| | 57 | Begleitung der Gäste bei Anreise auf ihr Zimmer | 2 | | | | | |

13 Schuhputzutensilien auf dem Zimmer (siehe Nr. 162) erfüllen dieses Kriterium ebenso wie ein Schuhputzgerät im Betrieb (siehe Nr. 163).

14 Ein Schuhputzgerät im Betrieb (siehe Nr. 163) erfüllt dieses Kriterium auch.

| Bereich | Nr. | Kriterium | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|---------|-----|--|--------|---|----|-----|------|-------|
| | 58 | <i>Turndown-Service</i> ¹⁵ am Abend als zusätzliche Zimmerkontrolle | 10 | | | | | M |

III. Zimmer

| | | | | | | | | |
|--------------------------|----|--|--------------|---|---|---|---|---------|
| Allgemeine Informationen | 59 | Zimmergröße (inkl. Bad / WC) ≥ 14 qm ¹⁶ | 10 | | | | | |
| | 60 | Zimmergröße (inkl. Bad / WC) ≥ 18 qm ¹⁶ | 15 | | | | | |
| | 61 | Zimmergröße (inkl. Bad / WC) ≥ 22 qm ¹⁶ | 20 | | | | | |
| | 62 | Zimmergröße (inkl. Bad / WC) ≥ 30 qm ¹⁶ | 25 | | | | | |
| | 63 | Anzahl Suiten ¹⁷ | Je 2, max. 6 | | | | | Mind. 2 |
| | 64 | Mind. 50% der Zimmer sind Nichtraucherzimmer | 3 | | | | | |
| Schlafkomfort | 65 | Bett mit zeitgemäßer und gepflegter Matratze von mind. 13 cm Stärke | 1 | M | M | | | |
| | 66 | Bettsystem bestehend aus elastischem Federsystem und einer zeitgemäßen, gepflegten Matratze mit einer Gesamthöhe von mind. 18 cm ¹⁸ | 5 | | | M | M | M |
| | 67 | Bettsystem bestehend aus elastischem Federsystem und einer zeitgemäßen, gepflegten Matratze mit einer Gesamthöhe von mind. 22 cm ¹⁸ | 10 | | | | | |
| | 68 | Verstellbares, ergonomisches Bettensystem | 5 | | | | | |
| | 69 | Einzelbetten von mind. 0,80 m x 1,90 m und | 1 | M | M | | | |

15 Auch *second service* genannt. Handtuchtausch, ggf. Entfernen der Tagesdecke, Papierkorbleerung etc.

16 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.

17 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 Dependence 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.

18 Die Basis des Bettes kann beispielweise ein Lattenrost, ein Box Spring- oder vergleichbares System bilden.

| | | | | | | | |
|----|---|----|---|---|---|---|---|
| | Doppelbetten von mind. 1,60 m x 1,90 m ¹⁹ | | | | | | |
| 70 | Einzelbetten von mind. 0,90 m x 1,90 m und Doppelbetten von mind. 1,80 m x 1,90 m ¹⁹ | 5 | | | M | | |
| 71 | Einzelbetten von mind. 0,90 m x 2,00 m und Doppelbetten von mind. 1,80 m x 2,00 m ¹⁹ | 15 | | | | M | M |
| 72 | Einzelbetten von mind. 1,00 m x 2,00 m und Doppelbetten von mind. 2,00 m x 2,00 m ¹⁹ | 25 | | | | | |
| 73 | 10% der Betten mit einer Länge von mind. 2,10 m | 5 | | | | | |
| 74 | Zustellbare Babybetten | 3 | | | | | |
| 75 | Matratzen-Hygienebezüge / Encasings ²⁰ | 10 | | | | | |
| 76 | Neuanschaffung von Matratzen vor max. 3 Jahren (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.) | 10 | | | | | |
| 77 | Jährliche Matratzen-Tiefenreinigung ²¹ (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.) | 10 | | | | | |
| 78 | Allergikerbettwäsche auf Wunsch (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.) | 2 | | | | | |
| 79 | Zeitgemäße, gepflegte Oberbetten / Bettdecken | 1 | M | M | M | M | M |
| 80 | Zusatzdecke auf Wunsch | 2 | | | M | M | M |
| 81 | Zeitgemäße, gepflegte Kopfkissen | 1 | M | M | M | M | M |
| 82 | Kopfkissen-Hygienebezüge / Encasings | 5 | | | | | |
| 83 | Jährliche Kopfkissen-Tiefenreinigung / Neuanschaffung vor max. 1 Jahr (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.) | 8 | | | | | |

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. Auch wenn mehr als 15 % der Betten des Hotels kleiner sind als die angegebene Größe, muss der Hotelgast ebenfalls vor Abschluss des Beherbergungsvertrages darauf hingewiesen werden.

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

| | | | | | | | | |
|-------------------|-----|--|---|---|---|---|---|---|
| | 84 | Zusatzkopfkissen auf Wunsch (kein Zierkissen) | 1 | | | M | M | M |
| | 85 | 2 Kopfkissen pro Gast (kein Zierkissen) | 4 | | | | | M |
| | 86 | Kopfkissenauswahl ²² | 4 | | | | M | M |
| | 87 | Verdunkelungsmöglichkeit (z.B. Vorhänge) | 1 | M | M | M | M | |
| | 88 | Vollverdunkelungsmöglichkeit (z.B. Rollläden, lichtundurchlässige Blackouts) | 5 | | | | | M |
| Zimmerausstattung | 89 | Tageslichtvorhänge oder gleichwertiger Sichtschutz | 3 | | | | | |
| | 90 | Waschbare Bettvorlage | 3 | | | | | |
| | 91 | Weckservice / -vorrichtung | 1 | M | M | M | M | M |
| | 92 | Kleiderschrank / -nische angemessener Kapazität | 1 | M | M | M | M | M |
| | 93 | Wäschefächer | 1 | | M | M | M | M |
| | 94 | Angemessene Anzahl an einheitlichen Kleiderbügel ²³ | 1 | M | M | M | | |
| | 95 | Angemessene Anzahl an verschiedenen Kleiderbügelarten | 3 | | | | M | M |
| | 96 | Garderobe / Garderobenhaken | 1 | M | M | M | M | M |
| | 97 | Aufhängmöglichkeit für Kleidersack (außerhalb des Kleiderschranks) | 1 | | | M | M | M |
| | 98 | 1 Stuhl | 1 | M | M | | | |
| | 99 | 1 Sitzgelegenheit pro Bett, davon mind. 1 Stuhl | 2 | | | M | M | M |
| | 100 | 1 bequeme Sitzgelegenheit (gepolsterter Sessel / Couch) mit Beistelltisch / Ablage | 4 | | | | M | M |

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

23 Simple Drahtgestelle erfüllen das Kriterium nicht.

| | | | | | | | | |
|---------------------------|-----|---|---|---|---|---|---|---|
| | 101 | 1 zusätzliche bequeme Sitzgelegenheit (gepolsterter Sessel / Doppelsitzercouch) in Dopplerräumen und Suiten | 4 | | | | | M |
| | 102 | Tisch / Schreibtisch / Tischplatte | 1 | M | M | | | |
| | 103 | Tisch, Schreibtisch oder Schreibplatte mit einer freien Arbeitsfläche von mind. 0,5 qm und angemessener Schreibtischbeleuchtung | 5 | | | M | M | M |
| | 104 | Nachttisch / Ablagemöglichkeit am Bett | 2 | | | M | M | M |
| | 105 | Zugängliche Netzsteckdose im Zimmer | 1 | M | M | M | M | M |
| | 106 | Zusätzliche, zugängliche Netzsteckdose in Tischnähe | 2 | | | M | M | M |
| | 107 | Zugängliche Netzsteckdose in Bettnähe | 1 | | | M | M | M |
| | 108 | Zentralschalter für Zimmerbeleuchtung | 3 | | | | | |
| | 109 | Bedienbarkeit der Zimmerbeleuchtung vom Bett | 2 | | | | | |
| | 110 | Zentrale Bedienbarkeit der Zimmerbeleuchtung vom Bett | 4 | | | | | |
| | 111 | Nachtlicht | 1 | | | | | |
| | 112 | Angemessene Zimmerbeleuchtung | 1 | M | M | M | M | M |
| | 113 | Leselicht am Bett | 2 | | M | M | M | M |
| | 114 | Ankleidespiegel | 2 | | | M | M | M |
| | 115 | Angemessener Platz für Kofferablage oder Kofferbock | 1 | | | M | M | M |
| | 116 | Papierkorb | 2 | | | M | M | M |
| Safe / Depotmöglichkeiten | 117 | Depotmöglichkeit (z.B. am Empfang) | 1 | M | M | | | |

| | | | | | | | | |
|----------------------------------|-----|---|----|---|---|-----------------|-----------------|---|
| | 118 | Zentraler Safe (z.B. am Empfang) | 3 | | | M ²⁴ | M ²⁴ | M |
| | 119 | Safe im Zimmer | 8 | | | | | M |
| | 120 | Safe mit integrierter Steckdose im Zimmer | 10 | | | | | |
| Schallschutz / Klimatisierung | 121 | Angemessener Schallschutz der Fenster | 8 | | | | | |
| | 122 | Schallschluckende Türen / Doppeltüren | 8 | | | | | |
| | 123 | Zimmer mit zentral regelbarer Klimaanlage | 8 | | | | | |
| | 124 | Zimmer mit individuell regelbarer Klimaanlage | 15 | | | | | |
| | 125 | Klimatisierung des öffentlichen Bereiches (Restaurant, Lobby, Empfangshalle, Frühstücksraum) | 4 | | | | | |
| | 126 | Stimmige Raumatmosphäre im öffentlichen Gästebereich (Licht, Geruch, Musik, Farbe etc.) | 4 | | | | | |
| Unterhaltungselektronik | 127 | Radioprogramme ²⁵ | 1 | | | M | M | M |
| | 128 | Audio- / Multimediaplayer | 2 | | | | | |
| | 129 | Festinstalliertes, elektronisches Medium im Bad | 5 | | | | | |
| | 130 | Fernseher mit Fernbedienung | 2 | M | M | | | |
| | 131 | Fernseher in für die Raumverhältnisse angemessener Größe mit Fernbedienung und Programmbelegungsübersicht | 4 | | | M | | |
| | 132 | Zeitgemäßer Fernseher in für die Raumverhältnisse angemessener Größe mit Fernbedienung, Programmbelegungsübersicht und aktuellem TV- Programmüberblick | 6 | | | | M | M |
| | 133 | Zusätzlicher Fernseher in Suiten in für die Raumverhältnisse angemessener Größe | 2 | | | | | |

²⁴ Oder Safe im Zimmer (siehe Nr. 119).

²⁵ Der Empfang von Radioprogrammen kann auch über das Fernsehgerät oder ein zentrales Haussystem erfolgen.

| | | | | | | | | |
|-------------------|-----|---|---|---|-----------------|---|---|---|
| | 134 | Satelliten- / DVBT- ²⁶ oder Kabelempfang | 2 | | | | | |
| | 135 | Pay-TV / Filmkanäle / Videogames mit Kindersperremöglichkeit | 5 | | | | | |
| | 136 | Internationaler Steckdosenadapter auf Wunsch | 2 | | | | | |
| | 137 | Ladegeräte / Adapter auf Wunsch (für verschiedene Elektrogeräte wie z.B. Handys) | 2 | | | | | |
| Telekommunikation | 138 | Dem Hotelgast zugängliches Telefon | 1 | M | M | M | M | M |
| | 139 | Auf Wunsch (mobiles) Telefon auf dem Zimmer samt zweisprachiger Bedienungsanleitung ²⁷ | 3 | | | M | | |
| | 140 | Telefon auf dem Zimmer samt mehrsprachiger Bedienungsanleitung | 8 | | | | M | M |
| | 141 | Internetzugang im öffentlichen Bereich (z.B. DSL, WLAN) | 2 | | M ²⁸ | M | M | M |
| | 142 | Internetzugang auf dem Zimmer (z.B. DSL, WLAN) | 8 | | | M | M | M |
| | 143 | Internet-Endgerät mit Druckmöglichkeit im öffentlichen Bereich | 5 | | | | M | M |
| | 144 | Internet-Endgerät auf dem Zimmer auf Wunsch | 1 | | | | | M |
| | 145 | Internet-Endgerät auf dem Zimmer | 3 | | | | | |
| Sonstiges | 146 | Hotelinformation ²⁹ (Die Hotelinformation ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.) | 1 | M | M | | | |
| | 147 | Zweisprachiger Serviceleitfaden A-Z (Der Serviceleitfaden A-Z ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.) | 2 | | | M | | |
| | 148 | Mehrsprachiger Serviceleitfaden A-Z (Der Serviceleitfaden A-Z ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.) | 3 | | | | M | M |
| | 149 | Im öffentlichen Bereich verfügbares regionales Informationsmaterial | 1 | M | M | M | M | M |

²⁶ Terrestrische Ausstrahlung digitaler Fernsehprogramme, die mit einer normalen Zimmerantenne und einer DVB-T-Settopbox (Decoder) empfangen werden können („Überall-Fernsehen“).

²⁷ Der Gast muss beim *Check in* auf dieses Angebot hingewiesen werden (z.B. durch einen Aufsteller oder eine Bildschirm-Information).

²⁸ Oder Internetzugang auf dem Zimmer (siehe Nr. 142).

²⁹ Der Hotelinformation sind mindestens die Frühstückszeiten, Öffnungszeiten von Hoteleinrichtungen und *Check-out*-Zeiten zu entnehmen.

| | | | | | | | |
|-----|--|---|--|-----------------|-----------------|-----------------|---|
| 150 | Tageszeitung auf dem Zimmer (gedruckt oder digital) | 2 | | | | | |
| 151 | Gästemagazin auf dem Zimmer | 1 | | | | | M |
| 152 | Schreibgerät und Notizblock | 1 | | | M | M | M |
| 153 | Korrespondenzmappe | 3 | | | | | M |
| 154 | Hosenbügler | 3 | | | | | |
| 155 | Wäschebeutel | 1 | | | M | M | M |
| 156 | Bügeleisen und -brett auf Wunsch / Bügelzimmer | 2 | | | | | |
| 157 | Bügeleisen und -brett auf dem Zimmer | 4 | | | | | |
| 158 | Nähzeug auf Wunsch | 1 | | M ³⁰ | M ³⁰ | M | |
| 159 | Nähzeug auf dem Zimmer | 2 | | | | | M |
| 160 | Schuhanzieher / -löffel auf dem Zimmer | 1 | | | | | M |
| 161 | Schuhputzwerkzeuge auf Wunsch | 1 | | M ³¹ | M ³¹ | | |
| 162 | Schuhputzwerkzeuge auf dem Zimmer | 2 | | | | M ³² | M |
| 163 | Schuhputzgerät im Betrieb | 3 | | | M ³³ | M ³⁴ | M |
| 164 | Türspion | 2 | | | | | |
| 165 | Zusätzliche Schließvorrichtung an Zimmertür | 3 | | | | | |

30 Ein Nähservice erfüllt dieses Kriterium auch (siehe Nr. 52)

31 Ein Schuhputzservice (siehe Nr. 53) oder Schuhputzwerkzeuge auf dem Zimmer (siehe Nr. 162) erfüllen dieses Kriterium auch. Ein Schuhputzgerät im Betrieb (siehe Nr. 163) erfüllt dieses Kriterium auch.

32 Anstelle von Schuhputzwerkzeugen auf dem Zimmer erfüllt ein Schuhputzservice (siehe Nr. 53) dieses Kriterium auch.

33 Ein Schuhputzservice (siehe Nr. 53) oder Schuhputzwerkzeuge auf dem Zimmer (siehe Nr. 162) erfüllen dieses Kriterium auch.

34 Anstelle eines Schuhputzgerätes im Betrieb erfüllen ein Schuhputzservice (siehe Nr. 53) dieses Kriterium auch.

| | | | | | | | | | |
|----------------|-----|--|-----------------|-----------------|-----------------|---|---|---|--|
| Sanitärkomfort | 166 | Sanitärbereich ≥ 5 qm ³⁵ | 5 | | | | | | |
| | 167 | Sanitärbereich $\geq 7,5$ qm ³⁵ | 10 | | | | | | |
| | 168 | 100% Zimmer mit Dusche / WC oder Wannenbad / WC | 1 | M ³⁶ | M ³⁶ | M | M | M | |
| | 169 | 100% der Zimmer mit Dusche / WC oder Wannenbad / WC und davon 50% der Zimmer mit Wannenbad und separater Duschkabine | 10 | | | | | | |
| | 170 | 30% der Zimmer mit separatem WC | 5 | | | | | | |
| | 171 | Duschvorrichtung mit Duschvorhang ³⁷ | 1 | M | M | M | M | M | |
| | 172 | Duschvorrichtung mit Duschwand ³⁷ | 5 | | | | | | |
| | 173 | Waschbecken | 1 | M | M | M | M | M | |
| | 174 | Doppelwaschbecken in Doppelzimmern und Suiten | 5 | | | | | | |
| | 175 | Waschbarer Badvorleger | 1 | | M | M | M | M | |
| | 176 | Angemessene Beleuchtung am Waschbecken | 1 | M | M | M | M | M | |
| | 177 | Permanente Anti-Rutschvorrichtung in Dusche und Badewanne | 3 | | | | | | |
| | 178 | Sicherheitsgriffe | 1 | | | | | | |
| | 179 | Spiegel | 1 | M | M | M | M | M | |
| | 180 | Zugängliche Steckdose in Spiegelnähe | 1 | M | M | M | M | M | |
| | | 181 | Kosmetikspiegel | 1 | | | | | |

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

36 Sind bis zu 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.

37 Sollte durch die räumliche Gestaltung der Dusche sichergestellt sein, dass der Sanitärbereich vor Spritzwasser geschützt ist, ist ein Duschvorhangs oder Duschwand entbehrlich.

| | | | | | | | |
|-----|---|-------------------------|---|---|---|---|---|
| 182 | Beweglicher Kosmetikspiegel | 2 | | | | M | M |
| 183 | Beleuchteter Kosmetikspiegel | 1 | | | | | |
| 184 | Handtuchhalter / -haken | 1 | M | M | M | M | M |
| 185 | Heizmöglichkeit im Bad ³⁸ | 5 | | | | M | M |
| 186 | Handtuchwärmer | 3 | | | | | |
| 187 | Ablagefläche | 1 | M | M | M | | |
| 188 | Großzügige Ablagefläche | 3 | | | | M | M |
| 189 | Zahnbecher/ -glas | 1 | M | M | M | M | M |
| 190 | Seife oder Waschlotion am Waschbecken | 1 | M | M | M | M | M |
| 191 | Waschlotion oder Duschgel in der Dusche / Badewanne | 1 | | M | M | M | M |
| 192 | Shampoo ³⁹ | 1 | | M | M | M | M |
| 193 | Körperpflegeprodukte in Einzelflacons | 2 | | | | | M |
| 194 | Zusätzliche Kosmetikartikel (z.B. Schaumbad, Duschhaube, Nagelpfeile, Wattestäbchen, Wattepad, Bodylotion) | Je Artikel 1, max. 4 | | | | M | M |
| 195 | Papier-Gesichtstücher | 2 | | | M | M | M |
| 196 | WC-Papierreserverolle | 1 | M | M | M | M | M |
| 197 | 1 Handtuch pro Person | 1 | | M | M | M | M |
| 198 | 1 Badetuch pro Person | 2 | M | M | M | M | M |

38 Mindestkriterium gilt als erfüllt, wenn das Kriterium „Handtuchwärmer“ (Nr. 186) vorhanden ist.

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

| | | | | | | | |
|-----|--------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| 199 | Bademantel auf Wunsch | 2 | | | | M | |
| 200 | Bademantel | 4 | | | | | M |
| 201 | Hauschuhe (Slipper) auf Wunsch | 1 | | | | M | |
| 202 | Hausschuhe (Slipper) | 3 | | | | | M |
| 203 | Haartrockner auf Wunsch | 1 | | | | | |
| 204 | Haartrockner | 2 | | | M | M | M |
| 205 | Badezimmerhocker auf Wunsch | 3 | | | | | M |
| 206 | Personenwaage | 1 | | | | | |
| 207 | Abfallbehälter | 1 | M | M | M | M | M |

IV. Gastronomie

| | | | | | | | | |
|----------|-----|---|---|---|---|---|-----------------|---|
| Getränke | 208 | Getränkeangebot im Betrieb | 1 | M | M | M | M | M |
| | 209 | Getränkeangebot auf dem Zimmer | 2 | | | M | M | M |
| | 210 | 16 Stunden Getränke im <i>Roomservice</i> | 2 | | | | M ⁴⁰ | |
| | 211 | 24 Stunden Getränke im <i>Roomservice</i> | 4 | | | | | M |
| | 212 | Maxibar auf jeder Etage ⁴¹ | 2 | | | | | |
| | 213 | Kühlschrank auf dem Zimmer | 2 | | | | | |

40 Eine Maxibar auf jeder Etage (siehe Nr. 212) oder Minibar (siehe Nr. 214) erfüllt dieses Kriterium auch.

41 Produkte können über das Zimmer angerechnet werden.

| | | | | | | | | |
|-----------|-----|---|------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|---|
| | 214 | Minibar (mit Getränken und Snacks) | 6 | | | | M ⁴² | M |
| | 215 | Kaffee- / Teekoche mit Zubehör auf dem Zimmer | 4 | | | | | |
| Bar | 216 | Hotelbar ⁴³ (geöffnet an 6 Tagen in der Woche) | 4 | | | | M | |
| | 217 | Hotelbar ⁴³ (geöffnet an 7 Tagen in der Woche) | 6 | | | | | M |
| Frühstück | 218 | Frühstücksraum | 3 | M | M | M | M | M |
| | 219 | Erweitertes Frühstücksangebot ⁴⁴ | 1 | M | | | | |
| | 220 | Frühstücksbuffet / gleichwertige Frühstückskarte ⁴⁵ | 2 | | M | M | | |
| | 221 | Frühstücksbuffet mit Bedienung oder gleichwertige Frühstückskarte | 8 | | | | M | M |
| | 222 | Frühstückskarte im <i>Roomservice</i> | 5 | | | | | M |
| Speisen | 223 | Speisenangebot im Betrieb | 1 | M | M | M | M | M |
| | 224 | 14 Stunden Speisenangebot im <i>Roomservice</i> | 5 | | | | M | |
| | 225 | 24 Stunden Speisenangebot im <i>Roomservice</i> | 10 | | | | | M |
| | 226 | Restaurant ⁴⁶ an 5 Tagen pro Woche geöffnet | Je 5, max. 10 | M ⁴⁷ (Mind. 1) | M ⁴⁷ (Mind. 1) | M ⁴⁸ (Mind. 1) | | |
| | 227 | Restaurant ⁴⁶ an 6 Tagen pro Woche geöffnet | Je 8, max. 16 | | | | M ⁴⁹ (Mind. 1) | |

42 Der 16 Stunden Roomservice (siehe Nr. 210) oder eine Maxibar auf jeder Etage (siehe Nr. 212) erfüllen dieses Kriterium auch.

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

44 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.

45 Selbstbedienungsangebot mit einem größeren Umfang als das eines erweiterten Frühstücksangebots ergänzt um ein Angebot an Ei / Eierspeise und Cerealien.

46 Jeweils unterschiedliche Gastronomiekonzepte und Räumlichkeiten

47 Dreigängiges Menü oder „à la carte“ oder Buffet

48 Dreigängiges Menü mit Wahlmöglichkeit oder „à la carte“ oder Buffet

49 Dreigängiges Menü mit Wahlmöglichkeit oder „à la carte“ oder Buffet zum Abendessen

| | | | | | | | | |
|--|-----|--|----------------|--|--|--|--|------------------------------|
| | 228 | Restaurant ⁴⁶ an 7 Tagen pro Woche geöffnet | Je 10, max. 20 | | | | | M ⁵⁰ (Mind. 1) |
| | 229 | Diätküche | 2 | | | | | |
| | 230 | Regionale Küche ⁵¹ | 4 | | | | | |

V. Veranstaltungsbereich

| | | | | | | | | |
|--|-----|--|-------------------|--|--|--|--|--|
| Bankettmöglichkeiten | 231 | Bankettmöglichkeiten für mind. 50 Personen ⁵² | 2 | | | | | |
| | 232 | Bankettmöglichkeiten für mind. 100 Personen ⁵² | 4 | | | | | |
| | 233 | Bankettmöglichkeiten für mind. 250 Personen ⁵² | 8 | | | | | |
| Tagungsräume | 234 | Tagungsraum/-räume von mind. 36 qm bis 100 qm, nutzbare Mindesthöhe 2,50 m ⁵³ | 10 | | | | | |
| | 235 | Tagungsraum/-räume größer als 100 qm, nutzbare Mindesthöhe 2,75 m ⁵³ | 15 | | | | | |
| | 236 | Tagungsraum/-räume größer als 250 qm, nutzbare Mindesthöhe 3,50 m ⁵³ | 20 | | | | | |
| | 237 | Gruppenarbeits- / Pausenräume ⁵⁴ | 2 je Raum, max. 4 | | | | | |
| | 238 | Sekretariatsservice (abgetrenntes Büro und Personalbereitstellung) | 3 | | | | | |
| | 239 | Tagungsbetreuung ⁵⁴ (eigene Abteilung, separates Personal) | 5 | | | | | |
| | 240 | Tagungs- / Schreibbüro ⁵⁴ | 1 | | | | | |
| Ausstattung / Technik der Tagungsräume | 241 | Der Raumkapazitäten angemessene Anzahl an zugänglichen Netzsteckdosen ^{54, 55} | 2 | | | | | |

50 Dreigängiges Menü mit Wahlmöglichkeit oder "à la carte" oder Buffet zum Mittag- und Abendessen

51 Das Speisenangebot weist einen signifikanten Anteil regionaler / nationaler Speisen auf. Die Produkte stammen überwiegend aus der Region.

52 Die Fläche des Restaurants findet keine Berücksichtigung.

53 Folgende Ausstattung muss vorhanden sein: Angemessene Beleuchtung (bei Kunstlicht 200 Lux), Telefon, WLAN mit angemessener Kapazität, Beamer, der Raumhöhe / -größe angemessene Leinwand, 2 Pinnwände, 1 Flip-Chart, Moderationsmaterial, Garderobenständler / -schrank im Tagungsraum, mind. 8 Netz-Steckdosen, Verlängerungskabel, Netzverteiler

54 Punktwertung nur, wenn eines der Kriterien 235-237 erfüllt ist

| | | | | | | | | |
|--|-----|--|---|--|--|--|--|--|
| | 242 | Tageslicht im Tagungsraum und Verdunkelungsmöglichkeit ^{54, 55} | 3 | | | | | |
| | 243 | Individuell regelbare Klimatisierung der Tagungsräume ⁵⁴ | 3 | | | | | |

VI. Freizeit

| | | | | | | | | |
|---------------------------------|-----|--|--|--|--|--|--|--|
| Sport | 244 | In- und / oder Outdoor-Freizeitanlage ⁵⁶ (z.B. Tennisplatz, Golfplatz, Strand) | 3 pro Anlage, max. 9 | | | | | |
| | 245 | Sportgeräteverleih (z.B. Ski-, Boots-, Fahrradverleih) | 2 | | | | | |
| | 246 | Fitnessraum ⁵⁷ mit mind. 4 verschiedenen Geräten (z.B. Ergometer, Hantel- und Trainingsbank, Kraftsportgerät, Laufband, Rudergerät, Stepper) | 4 | | | | | |
| Wellness / Beauty ⁵⁸ | 247 | Massagen ⁵⁹ (z.B. Ganzkörpermassage, Lymphdrainage, Fußreflexzonenmassage, Shiatsu) | 2 pro Raum, max. 6 | | | | | |
| | 248 | Separate Liegehalle / Ruheraum ⁶⁰ | 3 | | | | | |
| | 249 | Whirlpool oder vergleichbare Einrichtung | 3 | | | | | |
| | 250 | Sauna (mit mind. 6 Plätzen) | 5 pro Saunatyp ⁶¹ , max. 10 | | | | | |
| | 251 | Kosmetikangebot ⁵⁹ mit mind. 4 verschiedenen Anwendungen (z.B. Gesichtsbehandlungen, Nagel- / Fußpflege, Peeling, Entspannungsmassage) | 5 | | | | | |
| | 252 | Bäder- / Kneippabteilung ⁵⁹ mit mind. 4 verschiedenen Anwendungen (z.B. Wannenbäder, Kneipp, Hydrotherapie, Felke, Moor, Hammam, Dampfbäder) | 5 | | | | | |

55 Mindestkriterium für jeden Konferenzraum

56 Freizeitanlage befindet sich auf dem Hotelareal und anfallende Gebühren für die Nutzung können über das Zimmer abgerechnet werden.

57 Der Fitnessraum verfügt über eine Mindestgröße von 20 qm.

58 Der Wellness- / Beauty-Bereich muss ohne Durchqueren des Restaurant- und / oder des Tagungsbereichs erreichbar sein.

59 Der Anwendungsraum / die Anwendungsräume haben eine Mindestgröße von 10 qm.

60 Die Liegehalle / der Ruheraum verfügt über eine Mindestgröße von 20 qm.

61 Verschiedene Saunatypen sind beispielsweise die Finnische Sauna, das Tepidarium oder die Dampfsauna.

| | | | | | | | | |
|-----------|-----|--|----|--|--|--|--|--|
| | 253 | Privatspa | 2 | | | | | |
| | 254 | Swimming-Pool (außen) ⁶² / Schwimmteich ⁶³ | 10 | | | | | |
| | 255 | Swimming-Pool (innen) ⁶⁴ | 15 | | | | | |
| Kinder | 256 | Hauseigene Kleinkindbetreuung (bis 3 Jahre) mind. 3 Stunden werktags durch geschultes Personal | 10 | | | | | |
| | 257 | Hauseigene Kinderbetreuung (ab 3 Jahre) mind. 3 Stunden werktags durch geschultes Personal | 10 | | | | | |
| | 258 | Kinderspielbereich (z.B. Spielzimmer, Spielplatz) | 4 | | | | | |
| Sonstiges | 259 | Aufenthaltsraum für Hotelgäste (zusätzlich zum Frühstücksraum oder Restaurant) | 2 | | | | | |
| | 260 | Lese- und Schreibzimmer (separate Räumlichkeit) | 1 | | | | | |
| | 261 | Bibliothek (separate Räumlichkeit) | 2 | | | | | |
| | 262 | Ferienbetreuung / Animation | 3 | | | | | |

62 Der Außen-Pool ist beheizt und verfügt über eine Mindestgröße von 60 qm.

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

64 Der Innen-Pool ist beheizt und verfügt über eine Mindestgröße von 40 qm.

VII. Qualitäts- und Online-Aktivitäten

| | | | | | | | | | |
|-----|---|--|----|---|---|--|-----------------|-------------------|-----------------|
| 263 | Systematischer Umgang mit Gästebeschwerden ⁶⁵ | | 3 | | | | M | M | M |
| 264 | Systematische Analyse von Gästebewertungen ⁶⁶ | | 5 | | | | | M | M |
| 265 | <i>Mystery guesting</i> ⁶⁷ (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.) | | 10 | | | | | (M) ⁶⁸ | M |
| 266 | Qualitätsmanagement-System gemäß EHQ ⁶⁹ oder vergleichbares System | | 10 | | | | | | |
| 267 | <i>Website</i> ⁷⁰ mit aktuellen Informationen und realistischen Bildern des Betriebes sowie Anfahrtsskizze / Wegbeschreibung | | 5 | M | M | | M ⁷¹ | M ⁷² | M ⁷² |
| 268 | <i>Website</i> mit direkter Buchungsoption und Gästebewertungen ⁷² | | 10 | | | | | | |
| 269 | Einladung an abreisende / abgereiste Gäste, eine Bewertung der Hotelleistung auf einem Portal / der eigenen Homepage abzugeben | | 5 | | | | | | |
| 270 | Ökolabels ⁷³ | | 10 | | | | | | |

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

66 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.

67 *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.

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

69 *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).

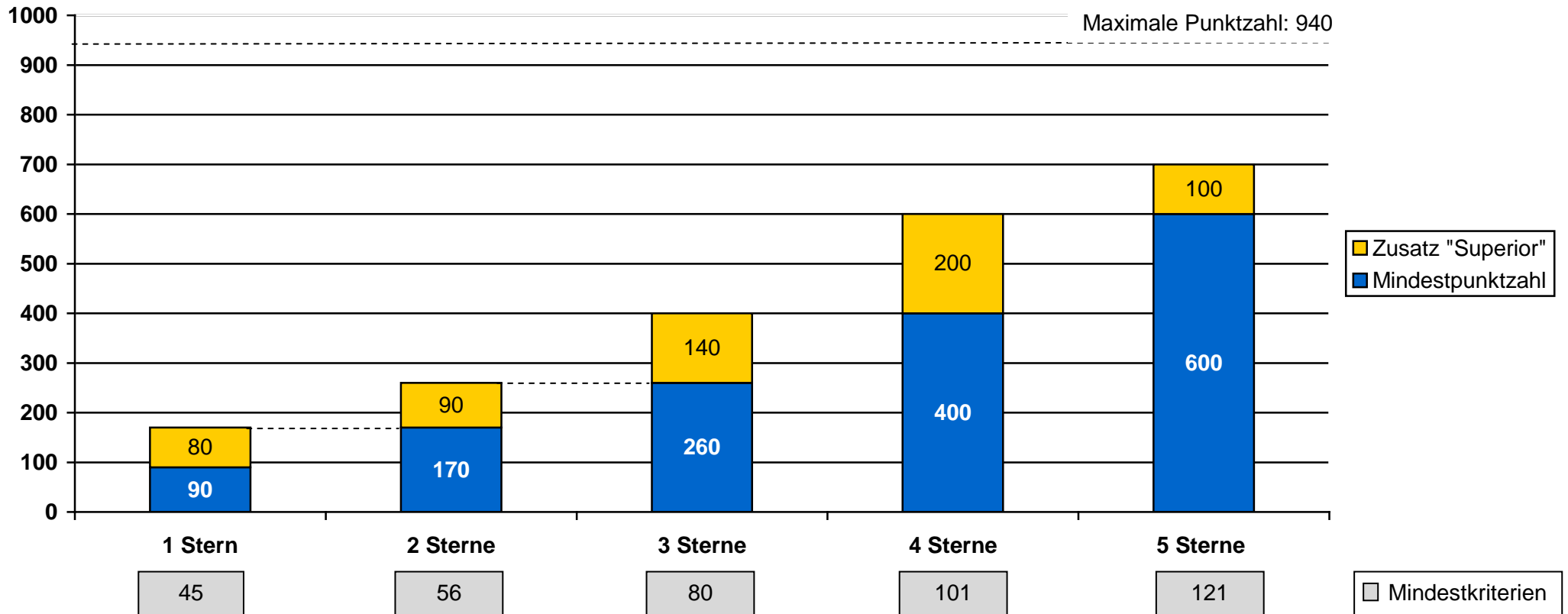
70 Die Bilder auf der Website sollten mind. eine Außenansicht, den öffentlichen Bereich und ein Zimmer zeigen.

71 Die Website muss in mind. 2 Sprachen (deutsch / englisch) zur Verfügung stehen.

72 Keine simple E-Mailanfrage.

73 Umweltzeichen wie z.B. DEHOGA Umweltcheck, DINö, EarthCheck, EMAS, EU Ecolabel, Green Globe, Green Key, ISO 12001 oder Viabono.

| VIII. Mindestpunkte ⁷⁴ | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|--|--|--|--|-----|-----|-----|-----|-----|
| Hotels | | | | | 90 | 170 | 260 | 400 | 600 |
| Zusatz "Superior" ⁷⁵ | | | | | 170 | 260 | 400 | 600 | 700 |



⁷⁴ Für ein Hotel garni reduziert sich die erforderliche Punkteanzahl in allen Kategorien um jeweils 20 Punkte. Ein Hotel garni kann nicht 5 Sterne erhalten.

⁷⁵ „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 Vollbetriebe und „garni“-Betriebe erreichbar.