



HOTELSTARS.EU

Kriterienkatalog 2020-2025



HOTELSTARS.EU

Inhaltsangabe

| | Seite |
|--|--------------|
| Allgemeine Hotelinformationen | 3 |
| Rezeption und Services | 4 |
| Zimmer | 7 |
| Gastronomie | 16 |
| Veranstaltungsbereich | 18 |
| Freizeit | 18 |
| Qualitäts- und Online-Aktivitäten | 20 |
| Mindestpunkte | 22 |

Willkommen bei den HOTELSTARS!

"Hotelstars Union" ist eine Partnerschaft zwischen derzeit 17 europäischen Ländern - Belgien, Dänemark, Deutschland, Estland, Griechenland, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Slowenien, Schweden, Schweiz, Ungarn - und einigen Beobachtern, die eine harmonisierte Hotelklassifizierung mit gemeinsamen Kriterien und Verfahren anbietet.

Der Katalog enthält alle Kriterien, nach denen ein Hotel in eine der fünf Kategorien des Klassifizierungssystems Hotelstars Union eingestuft wird und garantiert Qualität und Service für die Gäste, Transparenz und Sicherheit für die Hotels und entspricht sowohl Nachhaltigkeitsaspekten als auch technologischen Entwicklungen.

Die Hotelstars Union wurde 2009 unter der Schirmherrschaft von HOTREC - dem Dachverband für

**Hotels, Restaurants und Cafés in
Europa - gegründet.**

Brüssel, 1. Juni 2020

| Bereich | Nr. | Kriterium | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|---|-----|--|--------|------------------------|------------------------|------------------------|--------------------|-----------------------|
| I. Allgemeine Hotelinformationen | | | | | | | | |
| Sauberkeit / Hygiene | 1 | Sauberkeit und ein hygienisches Angebot sind Grundvoraussetzung in jeder Sternekategorie ¹ | - | 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 ² | mittleren ³ | gehobenen ⁴ | hohen ⁵ | höchsten ⁶ |
| Personal | 4 | Alle Dienstleistungen werden von kompetenten und erkennbaren Mitarbeitern erbracht. | - | M | M | M | M | M |
| | 5 | Zweisprachige Mitarbeiter | 3 | | M | M | M | M |
| Park- / Lademöglichkeiten | 6 | Parkplatz am Hotel | 3 | | | | | |
| | 7 | Parkmöglichkeit für Busse | 3 | | | | | |
| | 8 | Hotelgarage | 5 | | | | | |
| | 9 | Ladestation für Elektroautos | 10 | | | | | |
| | 10 | Ausgewiesene Ladestation für elektrische Fahrräder oder andere Arten von Elektrotransport | 3 | | | | | |
| Sonstiges | 11 | Mind. 50 % der Zimmer verfügen über Balkon oder Terrasse am Zimmer | 5 | | | | | |
| | 12 | Gästelift ⁷ | 10 | | | | M | M |

- 1 In Zeiten der COVID-19-Krise können besondere Verpflichtungen in Bezug auf Reinigungs- und Hygienemaßnahmen gelten. Die Einhaltung gesetzlicher Anforderungen und/oder nationaler Vorschriften in dieser Hinsicht kann bestimmte HSU-Kriterien bis auf weiteres außer Kraft setzen.
- 2 Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind angemessen und gepflegt.
- 3 Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind gepflegt und aufeinander abgestimmt.
- 4 Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind durchgängig in Form und Farbe aufeinander abgestimmt. Der Gesamteindruck ist geprägt von gehobenem Komfort und Wohnlichkeit.
- 5 Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind qualitativ hochwertig und bieten erstklassigen Komfort. Der optische Gesamteindruck ist durchgängig in Form, Farbe und Materialien aufeinander abgestimmt.
- 6 Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind luxuriös und bieten höchsten Komfort. Der optische Gesamteindruck ist durchgängig in Form, Farbe und Materialien aufeinander abgestimmt.
- 7 Bei mehr als 3 Stockwerken (inkl. Erdgeschoss).

| Bereich | Nr. | Kriterium | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|-------------------------------|-----|---|--------|---|----|-----|------|-------|
| Barrierefreiheit ⁸ | 13 | Barrierefreiheit - Rollstuhl oder Gehilfe | 5 | | | | | |
| | 14 | Barrierefreiheit - Elektrischer Rollstuhl | 10 | | | | | |
| | 15 | Barrierefreiheit - Sehbehinderte und blinde Gäste | 5 | | | | | |
| | 16 | Barrierefreiheit - Gehörlose und schwerhörige Gäste | 5 | | | | | |

II. Rezeption und Services

| | | | | | | | | |
|-----------------|----|---|----|---|---|---|---|---|
| Empfangsbereich | 17 | Ausgewiesener (gestalteter und gekennzeichnet) Bereich, in dem die Privatsphäre des Gastes geschützt wird | 1 | M | M | M | M | M |
| | 18 | Separater und ausgewiesener Empfangsbereich, in dem die Privatsphäre des Gastes geschützt wird | 3 | | | | | |
| | 19 | Sitzgruppe ⁹ im Empfangsbereich | 3 | | | M | | |
| | 20 | Lobby ⁹ mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice | 5 | | | | M | M |
| | 21 | Empfangshalle ⁹ mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice | 10 | | | | | |
| | 22 | Empfangsdienst, 24 Stunden über digitale Kommunikation oder Telefon erreichbar | 1 | M | M | | | |
| | 23 | 10 Stunden besetzter Empfangsdienst, 24 Stunden über digitale Kommunikation oder Telefon erreichbar | 7 | | | M | | |
| | 24 | 16 Stunden besetzter Empfangsdienst, 24 Stunden über digitale Kommunikation oder Telefon physisch verfügbar | 10 | | | | M | |
| | 25 | 24 Stunden besetzter Empfangsdienst, 24 Stunden über digitale Kommunikation oder Telefon physisch verfügbar | 15 | | | | | M |

⁸ Entsprechend der nationalen Vorschriften.

⁹ Die Kriterien 19 bis 21 unterscheiden sich in Größe und Empfindungsauslegung (von klein bis groß, von der Sitzecke bis zum repräsentativen Saal).

| Bereich | Nr. | Kriterium | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|------------------------------------|-----|--|--------|---|----|-----|------|-------|
| | 26 | Self-Check-in Einrichtung / Service | 3 | | | | | |
| | 27 | Self-Check-out Einrichtung / Service | 3 | | | | | |
| | 28 | Valet Parking Service | 10 | | | | | M |
| | 29 | Doorman (separates Personal) | 15 | | | | | |
| | 30 | Concierge / Guest relation manager (separates Personal) | 15 | | | | | M |
| | 31 | Hotelpagen / -diener (separates Personal) | 15 | | | | | |
| | 32 | Gepäckservice auf Wunsch | 5 | | | M | M | |
| | 33 | Gepäckservice | 10 | | | | | M |
| | 34 | Gesicherte Gepäckaufbewahrung für Gäste | 5 | | | M | M | M |
| Zimmerreinigung / Wäschewechsel | 35 | Tägliche Zimmerreinigung ¹⁰ | 1 | M | M | M | M | M |
| | 36 | Täglicher Handtuchwechsel auf Wunsch | 1 | M | M | M | M | M |
| | 37 | Bettwäschewechsel mind. einmal pro Woche ¹⁰ | 1 | M | M | M | | |
| | 38 | Bettwäschewechsel mind. zweimal pro Woche ¹⁰ | 3 | | | | M | M |
| | 39 | Täglicher Bettwäschewechsel auf Wunsch | 3 | | | | M | M |
| Wäsche- / Bügelservice | 40 | Bügelservice (Rückgabe innerhalb von 1 Stunde) | 3 | | | | | M |
| | 41 | Waschen und Bügeln der Gästewäsche (Rückgabezeitpunkt nach Absprache, Wäschebeutel vorhanden) | 1 | | | M | | |

¹⁰ mit einer Opting-out Möglichkeit

| Bereich | Nr. | Kriterium | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|-------------|-----|---|--------|---|----|-----|-----------------|-------|
| | 42 | Chemisches Reinigen oder Waschen und Bügeln der Gästewäsche (Abgabe vor 9.00 Uhr, Rückgabezeitpunkt nach Absprache, Wochenenden ausgenommen, Wäschebeutel vorhanden) | 7 | | | | M | M |
| Zahlungsart | 43 | Bargeldlose Zahlung | 1 | M | M | M | M | M |
| Sonstiges | 44 | Regenschirm am Empfang oder auf dem Zimmer | 3 | | | M | M | M |
| | 45 | Aktuelles Medienangebot (gedruckt oder digital) ¹¹ | 3 | | | | | M |
| | 46 | Nähservice | 3 | | | | | M |
| | 47 | Nähzeug auf Wunsch | 1 | | M | M | M | |
| | 48 | Nähzeug auf dem Zimmer | 3 | | | | | M |
| | 49 | Schuhputzmaschine im Hotel | 5 | | | | M ¹² | M |
| | 50 | Schuhputzservice | 5 | | | | M ¹² | M |
| | 51 | Schuhputzutensilien auf Wunsch | 1 | | M | M | M | |
| | 52 | Schuhputzutensilien auf dem Zimmer | 3 | | | | | M |
| | 53 | Shuttle-Dienst oder Limousinen-Service | 5 | | | | | M |
| | 54 | Angebot von Hygieneartikeln auf Wunsch (zumindest Zahnbürste, Zahncreme, Einmal-Rasierer, Bad-/Duschgel) | 1 | M | M | M | M | M |
| | 55 | Personalisierte Begrüßung eines jeden Gastes mit Blumen oder Präsent auf dem Zimmer | 5 | | | | | M |
| | 56 | Begleitung der Gäste bei Ankunft auf ihr Zimmer | 5 | | | | | |

¹¹ Zeitungen, Smart-TV, Tablets etc.

¹² Es kann entweder eine Schuhputzmaschine im Hotel (siehe Nr. 49) oder ein Schuhputzservice (siehe Nr. 50) angeboten werden.

| Bereich | Nr. | Kriterium | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|---------|-----|--|--------|---|----|-----|------|-------|
| | 57 | <i>Turndown-Service</i> ¹³ am Abend als zusätzliche Zimmerkontrolle | 7 | | | | | M |

| III. Zimmer | | | | | | | | |
|--------------------------|----|---|--------------|---|---|---|---|----------------|
| Allgemeine Informationen | 58 | Zimmergröße (inkl. Bad / WC) ≥ 14 qm ¹⁴ | 10 | | | | | |
| | 59 | Zimmergröße (inkl. Bad / WC) ≥ 18 qm ¹⁴ | 15 | | | | | |
| | 60 | Zimmergröße (inkl. Bad / WC) ≥ 22 qm ¹⁴ | 20 | | | | | |
| | 61 | Zimmergröße (inkl. Bad / WC) ≥ 30 qm ¹⁴ | 25 | | | | | |
| | 62 | Anzahl Suiten ¹⁵ | Je 3, max. 9 | | | | | M (Mind. 2) |
| Schlafkomfort | 63 | Bett mit zeitgemäßer und gepflegter Matratze von mind. 13 cm Stärke ¹⁶ | 1 | M | M | | | |
| | 64 | Bettssystem bestehend aus elastischem Federsystem und einer zeitgemäßen, gepflegten Matratze mit einer Gesamthöhe von mind. 18 cm ^{16, 17} | 5 | | | M | M | M |
| | 65 | Bettssystem bestehend aus elastischem Federsystem und einer zeitgemäßen, gepflegten Matratze mit einer Gesamthöhe von mind. 22 cm ^{16, 17} | 7 | | | | | |
| | 66 | Verstellbares, ergonomisches Bettensystem auf Wunsch | 3 | | | | | |

13 Auch *second service* genannt. Handtuch austausch, ggf. Entfernen der Tagesdecke, Papierkorbleerung etc.

14 Sind bis zu 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.

15 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.

16 Die Gesamthöhe des Bettensystems ist die Summe aus Matratze und elastischem System (Lattenrost).

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

| Bereich | Nr. | Kriterium | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|----------------------------|------|---|--------|---|----|-----|------|-------|
| Bettenbreite ¹⁸ | 67.1 | Einzelbetten Breite mind. 0,80 m ¹⁹ | 1 | | | | | |
| | 67.2 | Einzelbetten Breite mind. 0,90 m ¹⁹ | 5 | | | | | M |
| | 67.3 | Einzelbetten Breite mind. 1,00 m ¹⁹ | 10 | | | | | |
| | 67.4 | Einzelbetten Breite mind. 1,20 m ¹⁹ | 15 | | | | | |
| | 68.1 | Doppelbetten Breite mind. 1,40 m ¹⁹ | 1 | | | | | |
| | 68.2 | Doppelbetten Breite mind. 1,60 m ¹⁹ | 5 | | | | | |
| | 68.3 | Doppelbetten Breite mind. 1,80 m ¹⁹ | 10 | | | | | M |
| | 68.4 | Doppelbetten Breite mind. 2,00 m ¹⁹ | 15 | | | | | |
| Bettenlänge | 69.1 | Bettenlänge mind. 1,90 m | 1 | | | | | |
| | 69.2 | Bettenlänge mind. 2,00 m | 5 | | | | | M |
| | 69.3 | Bettenlänge mind. 2,10 m | 10 | | | | | |
| | 69.4 | Bettenlänge mind. 2,20 m | 15 | | | | | |
| | 70 | Zustellbare Babybetten auf Wunsch | 1 | | | | | |
| | 71 | Matratzen-Hygienebezüge / Encasings ²⁰ | 10 | | | | | |
| | 72 | Neuanschaffung von Matratzen vor max. 5 Jahren | 10 | | | | | |

18 Wenn ein Hotel nur Einzel- oder nur Doppelzimmer hat, verdoppelt sich die Punkteanzahl für die Bettenbreite

19 Der Gast muss vor der Buchung informiert werden, ob es zwei Einzelbetten im Zimmer anstelle eines Doppelbettes gibt oder ob ein Einzelbett als Doppelbett gebucht wird. Verfügt das Hotel über eine begrenzte Anzahl von Betten (max. 15 %), die unter dieser Größe liegen, muss der Gast vor Vertragsabschluss über ein solches Zimmer informiert 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.

| Bereich | Nr. | Kriterium | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|---------|-----|---|--------|---|----|-----|------|-------|
| | 73 | Jährliche Matratzen-Tiefenreinigung ²¹ | 10 | | | | | |
| | 74 | Allergikerfreundliche Bettwäsche und Einlagen auf Wunsch ²² | 3 | | | | | |
| | 75 | Zeitgemäße, gepflegte Oberbetten / Bettdecken | 1 | M | M | M | M | M |
| | 76 | Zusatzdecke auf Wunsch | 1 | | | M | M | M |
| | 77 | Zeitgemäße, gepflegte Kopfkissen | 1 | M | M | M | M | M |
| | 78 | Kopfkissen-Hygienebezüge / Encasings | 7 | | | | | |
| | 79 | Jährliche Kopfkissen-Tiefenreinigung und / oder Neuanschaffung | 1 | M | M | M | M | M |
| | 80 | Zusatzkopfkissen auf Wunsch (kein Zierkissen) | 1 | | | M | M | M |
| | 81 | 2 Kopfkissen pro Gast (kein Zierkissen) | 5 | | | | | M |
| | 82 | Auswahl unterschiedlicher Typen von Kopfkissen | 5 | | | | M | M |
| | 83 | Verdunkelungsmöglichkeit (z.B. Vorhänge) | 1 | M | M | M | M | |
| | 84 | Vollverdunkelungsmöglichkeit (z.B. Rollläden, lichtundurchlässige Blackouts) | 5 | | | | | M |
| | 85 | Tageslichtvorhänge oder gleichwertiger Sichtschutz | 3 | | | | | |
| | 86 | Waschbare Bettvorlage | 3 | | | | | |
| | 87 | Weckservice | 1 | M | M | M | M | M |

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

22 „Allergikerfreundlich“ ist nicht zu verwechseln mit „allergenfrei“. Allergiker-Kissen, -Decken und -Bettwäsche sollten durch ein Zertifikat bestätigt werden. Auch die Einlagen und Bezüge der Bettwäsche sollten ohne Federn und Daunen auskommen.

| Bereich | Nr. | Kriterium | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|-------------------|-----|--|--------|---|----|-----|------|-------|
| Zimmerausstattung | 88 | Kleiderschrank / -nische angemessener Kapazität | 1 | M | M | M | M | M |
| | 89 | Wäschefächer | 1 | | M | M | M | M |
| | 90 | Angemessene Anzahl an einheitlichen Kleiderbügel ²³ | 1 | M | M | M | | |
| | 91 | Angemessene Anzahl an verschiedenen Kleiderbügelarten | 3 | | | | M | M |
| | 92 | Separater Garderobenhaken | 1 | M | M | M | M | M |
| | 93 | 1 Sitzgelegenheit | 1 | M | M | | | |
| | 94 | 1 Sitzgelegenheit pro Person | 3 | | | M | M | M |
| | 95 | 1 bequeme Sitzgelegenheit (gepolsterter Sessel / Couch) mit Beistelltisch / Ablage | 7 | | | | M | M |
| | 96 | 1 zusätzliche bequeme Sitzgelegenheit (gepolsterter Sessel / Doppelsitzercouch) in Doppelzimmern und Suiten | 7 | | | | | M |
| | 97 | Tisch, Schreibtisch oder ähnlicher Arbeitsplatz | 1 | M | M | | | |
| | 98 | Tisch, Schreibtisch oder ähnlicher Arbeitsplatz mit einer freien Arbeitsfläche von mind. 0,4 qm, zugänglicher Netzsteckdose und angemessener Schreibtischbeleuchtung ²⁴ | 5 | | | M | M | M |
| | 99 | Tisch, Schreibtisch oder ähnlicher Arbeitsplatz mit einer freien Arbeitsfläche von mind. 0,6 qm, zugänglicher Netzsteckdose und angemessener Schreibtischbeleuchtung ²⁴ | 7 | | | | | |
| | 100 | Nachttisch / Ablagemöglichkeit am Bett | 1 | | | M | M | M |
| | 101 | Zugängliche Netzsteckdose im Zimmer ²⁴ | 1 | M | M | M | M | M |

23 Simple Drahtgestelle erfüllen das Kriterium nicht.

24 Netzsteckdosen müssen verfügbar sein und dürfen nicht von anderen stationären Geräten verwendet werden.

| Bereich | Nr. | Kriterium | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|----------------------------------|-----|---|--------|---|----|-----------------|-----------------|-------|
| | 102 | Zusätzliche, zugängliche Netzsteckdose in Tischnähe ²⁴ | 3 | | | | | |
| | 103 | Zusätzliche, zugängliche Netzsteckdose in Bettnähe ²⁴ | 3 | | | M | M | M |
| | 104 | Zentralschalter für die gesamte Zimmerbeleuchtung | 3 | | | | | |
| | 105 | Bedienbarkeit der gesamten Zimmerbeleuchtung vom Bett | 3 | | | | | |
| | 106 | Nachtlicht | 1 | | | | | |
| | 107 | Angemessene Zimmerbeleuchtung | 1 | M | M | M | M | M |
| | 108 | Leselicht am Bett | 3 | | M | M | M | M |
| | 109 | Ankleidespiegel | 1 | | | M | M | M |
| | 110 | Angemessener Platz für Kofferablage oder Kofferbock | 5 | | | M | M | M |
| | 111 | Papierkorb | 1 | | | M | M | M |
| Safe / Depotmöglichkeiten | 112 | Depotmöglichkeit (z.B. am Empfang) | 1 | M | M | | | |
| | 113 | Zentraler Safe (z.B. am Empfang) | 3 | | | M ²⁵ | M ²⁵ | M |
| | 114 | Safe im Zimmer | 5 | | | | | M |
| | 115 | Safe mit integrierter Steckdose im Zimmer | 7 | | | | | |
| Schallschutz / Klimatisierung | 116 | Angemessener Schallschutz der Fenster | 7 | | | | | |
| | 117 | Schallschluckende Türen / Doppeltüren | 10 | | | | | |

²⁵ Oder Safe im Zimmer (siehe Nr. 114).

| Bereich | Nr. | Kriterium | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|-------------------------|-----|--|--------|-----------------|-----------------|-----------------|------|-------|
| | 118 | Zimmer mit zentral regelbarer Klimaanlage | 7 | | | | | |
| | 119 | Zimmer mit individuell regelbarer Klimaanlage | 10 | | | | | |
| | 120 | Klimatisierung des öffentlichen Bereiches (Restaurant, Lobby, Empfangshalle, Frühstücksraum) | 10 | | | | | |
| | 121 | Stimmige Atmosphäre im öffentlichen Gästebereich (Licht, Geruch, Musik, Farbe etc.) | 1 | | | | | |
| Unterhaltungselektronik | 122 | Audio- / Multimedia Unterhaltung ²⁶ | 5 | | | M | M | M |
| | 123 | Festinstalliertes, elektronisches Medium im Bad | 3 | | | | | |
| | 124 | TV-Dienste mit Monitor in für die Raumverhältnisse angemessener Größe mit Fernbedienungsfunktion | 1 | M ²⁷ | M ²⁷ | M ²⁷ | M | M |
| | 125 | Zusätzliche TV-Dienste mit Monitor in Suiten in für die Raumverhältnisse angemessener Größe | 3 | | | | | |
| | 126 | Verfügbarkeit internationaler Fernsehsender | 5 | | | | M | M |
| | 127 | Internationaler Steckdosenadapter auf Wunsch | 3 | | | | M | M |
| | 128 | Ladegeräte / Adapter auf Wunsch (für verschiedene Elektrogeräte wie z.B. Handys) | 1 | | | M | M | M |
| Telekommunikation | 129 | Auf Wunsch Gerät zur internen und externen Kommunikationsamt Bedienungsanleitung (gedruckt oder digital) ²⁸ | 5 | | | M | M | |
| | 130 | Gerät zur internen und externen Kommunikation auf dem Zimmer samt zweisprachiger Bedienungsanleitung (gedruckt oder digital) | 10 | | | | | M |
| | 131 | WLAN Internetzugang im öffentlichen Bereich und auf den Zimmern | 1 | M | M | M | M | M |
| | 132 | Sichere Internetverbindung (LAN, VPN oder Gleichwertiges) | 5 | | | | | |

26 Unterhaltungsmöglichkeiten können z.B. Radioempfang, separate Player oder Streaming-Dienste sein.

27 Zu Testzwecken auf nationaler Ebene können in Litauen und der Tschechischen Republik Abweichungen auftreten.

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

| Bereich | Nr. | Kriterium | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|----------------|-----|---|--------|---|----|-----|------|-------|
| | 133 | Private und sichere Druckmöglichkeit auf Wunsch | 1 | | | | M | M |
| | 134 | Internet-Endgerät auf dem Zimmer auf Wunsch | 1 | | | | | M |
| Sonstiges | 135 | Serviceleitfaden (gedruckt oder digital) ²⁹ | 1 | M | M | | | |
| | 136 | Zweisprachiger Serviceleitfaden (gedruckt oder digital) | 5 | | | M | M | M |
| | 137 | Verfügbares regionales Informationsmaterial (gedruckt oder digital) | 1 | M | M | M | M | M |
| | 138 | Schreibgerät und Notizblock | 1 | | | M | M | M |
| | 139 | Korrespondenzmappe | 1 | | | | | |
| | 140 | Hosenbügler | 3 | | | | | |
| | 141 | Bügeleisen und -brett auf Wunsch / Bügelzimmer | 1 | | | | | |
| | 142 | Bügeleisen und -brett auf dem Zimmer | 3 | | | | | |
| | 143 | Schuhanzieher / -löffel auf dem Zimmer | 1 | | | | M | M |
| | 144 | Türspion | 3 | | | | | |
| | 145 | Zusätzliche Schließvorrichtung an Zimmertür | 1 | | | | | |
| Sanitärkomfort | 146 | Sanitärbereich ≥ 5 qm ³⁰ | 10 | | | | | |
| | 147 | Sanitärbereich $\geq 7,5$ qm ³⁰ | 15 | | | | | |

29 Dem Serviceleitfadensind mindestens die Frühstückszeiten, Öffnungszeiten von Hoteleinrichtungen und *Check-out*-Zeiten zu entnehmen.

30 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.

| Bereich | Nr. | Kriterium | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★ ★★ | ★★★ ★★★ |
|---------|-----|--|--------|-----------------|-----------------|-----|-----------|------------|
| | 148 | 100% Zimmer mit Dusche / WC oder Wannenbad / WC | 1 | M ³¹ | M ³¹ | M | M | M |
| | 149 | 100% der Zimmer mit Dusche / WC oder Wannenbad / WC und davon 50% der Zimmer mit Wannenbad und separater Duschkabine | 10 | | | | | |
| | 150 | 30% der Zimmer mit separatem WC | 5 | | | | | |
| | 151 | Duschvorrichtung mit Duschvorhang oder gleichwertiger Trennvorrichtung | 1 | M | M | M | M | M |
| | 152 | Duschvorrichtung mit Duschwand | 5 | | | | | |
| | 153 | Waschbecken | 1 | M | M | M | M | M |
| | 154 | Doppelwaschbecken in Doppelzimmern und Suiten | 5 | | | | | |
| | 155 | Waschbarer Badvorleger | 1 | | | M | M | M |
| | 156 | Angemessene Beleuchtung am Waschbecken | 1 | M | M | M | M | M |
| | 157 | Permanente oder herausnehmbare Anti-Rutschvorrichtung in Dusche und Badewanne | 1 | | | | | |
| | 158 | Sicherheitsgriffe | 3 | | | | | |
| | 159 | Spiegel | 1 | M | M | M | M | M |
| | 160 | Zugängliche Steckdose in Spiegelnähe | 1 | M | M | M | M | M |
| | 161 | Kosmetikspiegel | 1 | | | | | |
| | 162 | Beweglicher Kosmetikspiegel | 3 | | | | M | M |
| | 163 | Beleuchteter Kosmetikspiegel | 1 | | | | | |

31 Sind bis zu 15% der Zimmer ohne Dusche/WC oder Bad/WC – also nur mit Etagendusche / -WC - ausgestattet, muss der Gast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages auf das Unterschreiten des Standards und diesen Umstand bei diesen Zimmern ausdrücklich hingewiesen werden. Diese Ausnahme von 15% Abweichung gilt nicht für Neubauten, die nach dem 01.01.2020 geplant sind.

| Bereich | Nr. | Kriterium | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|---------|-----|--|------------------------|---|----|-----|------|-------|
| | 164 | Handtuchhalter / -haken | 1 | M | M | M | M | M |
| | 165 | Heizmöglichkeit im Bad (z.B. Handtuchwärmer) | 5 | | | | | M |
| | 166 | Ablagefläche | 1 | M | M | M | | |
| | 167 | Großzügige Ablagefläche | 3 | | | | M | M |
| | 168 | Zahnbecher/ -glas | 1 | | | M | M | M |
| | 169 | Seife oder Waschlotion am Waschbecken | 1 | M | M | M | M | M |
| | 170 | Waschlotion oder Duschgel in der Dusche / Badewanne | 1 | | M | M | M | M |
| | 171 | Shampoo ³² | 1 | | M | M | M | M |
| | 172 | Zusätzliche Kosmetikartikel (z.B. Schaumbad, Duschhaube, Nagelfeile, Wattestäbchen, Watte pads, Bodylotion) | Je Artikel 1, max.3 | | | | M | M |
| | 173 | Papier-Gesichtstücher | 3 | | | M | M | M |
| | 174 | WC-Papierreserverolle | 1 | M | M | M | M | M |
| | 175 | 1 Handtuch pro Person | 1 | | M | M | M | M |
| | 176 | 1 Badetuch pro Person | 1 | M | M | M | M | M |
| | 177 | Bademantel auf Wunsch | 3 | | | | M | |
| | 178 | Bademantel | 5 | | | | | M |
| | 179 | Hauschuhe (Slipper) auf Wunsch | 1 | | | | M | |

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

| Bereich | Nr. | Kriterium | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|---------|-----|-----------------------------|--------|---|----|-----|------|-------|
| | 180 | Hausschuhe (Slipper) | 3 | | | | | M |
| | 181 | Haartrockner auf Wunsch | 1 | | | | | |
| | 182 | Haartrockner | 3 | | | M | M | M |
| | 183 | Badezimmerhocker auf Wunsch | 3 | | | | | M |
| | 184 | Personenwaage | 1 | | | | | |
| | 185 | Abfallbehälter | 1 | M | M | M | M | M |

IV. Gastronomie

| | | | | | | | | |
|----------|-----|---|----|---|---|---|-----------------|---|
| Getränke | 186 | Getränkeangebot im Betrieb | 1 | M | M | M | M | M |
| | 187 | Getränkeangebot auf dem Zimmer | 3 | | | M | M | M |
| | 188 | Kühlschrank auf dem Zimmer ³³ | 3 | | | | | |
| | 189 | Minibar (mit Getränken und Snacks) | 5 | | | | M ³⁴ | M |
| | 190 | Maxibar | 3 | | | | | |
| | 191 | 16 Stunden Getränke im <i>Roomservice</i> | 10 | | | | M ³⁵ | |
| | 192 | 24 Stunden Getränke im <i>Roomservice</i> | 15 | | | | | M |
| | 193 | Kaffee- / Teekoche mit Zubehör auf dem Zimmer | 3 | | | | | |

33 Oder Minibar (siehe Nr. 189).

34 Eine Maxibar (siehe Nr. 190) oder der 16 Stunden Roomservice (siehe Nr. 191) erfüllen dieses Kriterium auch.

35 Eine Minibar (siehe Nr. 189) oder eine Maxibar (siehe Nr. 190) erfüllen dieses Kriterium auch.

| Bereich | Nr. | Kriterium | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|-----------|-----|---|----------------|---|----|-----|------|-------|
| | 194 | Kaffeemaschine mit Zubehör auf dem Zimmer | 5 | | | | | |
| Bar | 195 | Bar oder Lounge-Bereich mit Bedienung ³⁶ (geöffnet an mind. 5 Tagen in der Woche) | 7 | | | | M | |
| | 196 | Bar oder Lounge-Bereich mit Bedienung ³⁶ (geöffnet an 7 Tagen in der Woche) | 10 | | | | | M |
| Frühstück | 197 | Frühstücksbereich | 1 | M | M | M | M | M |
| | 198 | Erweitertes Frühstücksangebot ³⁷ | 1 | M | | | | |
| | 199 | Frühstücksbuffet / gleichwertige Frühstückskarte ³⁸ | 5 | | M | M | | |
| | 200 | Frühstücksbuffet mit Bedienung oder gleichwertige Frühstückskarte | 10 | | | | M | M |
| | 201 | Frühstückskarte im <i>Roomservice</i> | 5 | | | | | M |
| Speisen | 202 | Allergenfreundliche Produkte (glutenfrei, laktosefrei etc.) | 3 | | | | | |
| | 203 | Regionale Gerichte ³⁹ | 5 | | | | | |
| | 204 | 16 Stunden Speisenangebot im <i>Roomservice</i> | 10 | | | | M | |
| | 205 | 24 Stunden Speisenangebot im <i>Roomservice</i> | 15 | | | | | M |
| | 206 | Restaurant ⁴⁰ | Je 5, max. 10 | M | M | M | | |
| | 207 | Restaurant ⁴⁰ an 5 Tagen pro Woche geöffnet | Je 7, max. 14 | | | | M | |
| | 208 | Restaurant ⁴⁰ an 7 Tagen pro Woche geöffnet | Je 10, max. 20 | | | | | M |

36 Eine Getränkekarte muss vorhanden sein (gedruckt oder digital).

37 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.

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

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

40 Jeweils unterschiedliche Gastronomie-Konzepte.

| Bereich | Nr. | Kriterium | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|--|-----|--|--------|---|----|-----|------|-------|
| V. Veranstaltungsbereich (MICE) | | | | | | | | |
| Bankettmöglichkeiten | 209 | Bankettmöglichkeiten für mind. 50 Personen ⁴¹ | 1 | | | | | |
| | 210 | Bankettmöglichkeiten für mind. 100 Personen ⁴¹ | 3 | | | | | |
| | 211 | Bankettmöglichkeiten für mind. 250 Personen ⁴¹ | 5 | | | | | |
| Tagungsräume | 212 | Ausgewiesene Co-Working Spaces / Gruppenarbeitsräume | 10 | | | | | |
| | 213 | Tagungsraum/-räume mit mind. 100 qm, nutzbare Mindesthöhe 2,75 m ⁴² | 10 | | | | | |
| | 214 | Tagungsbetreuung ⁴³ (eigene Abteilung, separates Personal) | 5 | | | | | |
| | 215 | Tageslicht im Tagungsraum und Verdunkelungsmöglichkeit ^{43, 44} | 1 | | | | | |
| | 216 | Sekretariatsservice (abgetrenntes Büro und Personalbereitstellung) | 5 | | | | | |
| | 217 | Individuell regelbare Klimatisierung der Tagungsräume ⁴³ | 3 | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---------------------|-----|--|----------------------|--|--|--|--|--|
| VI. Freizeit | | | | | | | | |
| Sport | 218 | Hauseigene In- und / oder Outdoor-Freizeitanlage ⁴⁵ (z.B. privater Garten, Tennisplatz, Golfplatz, u.s.w.) | 3 pro Anlage, max. 9 | | | | | |
| | 219 | Sportgeräteverleih (z.B. Kajak-, Boots-, Fahrradverleih) | 3 | | | | | |

41 Die Fläche des Restaurants findet keine Berücksichtigung.

42 Folgende Ausstattung muss vorhanden sein: Angemessene Beleuchtung (bei Kunstlicht 200 Lux), WiFi, Beamer, der Raumhöhe / -größe angemessene Leinwand, Garderobenständer / -schrank im Tagungsraum, eine angemessene Anzahl an Netz-Steckdosen.

43 Punktwertung nur, wenn Kriterium 213 erfüllt ist.

44 Mindestkriterium für jeden Konferenzraum.

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

| Bereich | Nr. | Kriterium | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|---------------------------------|-----|--|---------------------------------------|---|----|-----|------|-------|
| | 220 | Fitnessraum ⁴⁶ mit mind. 4 verschiedenen Geräten (z.B. Ergometer, Hantel- und Trainingsbank, Kraftsportgerät, Laufband, Rudergerät, Stepper) | 5 | | | | | |
| Wellness / Beauty ⁴⁷ | 221 | Massagen ⁴⁸ (z.B. Ganzkörpermassage, Lymphdrainage, Fußreflexzonenmassage, Shiatsu) | 3 pro Raum, max. 9 | | | | | |
| | 222 | Separate Liegehalle / Ruheraum ⁴⁹ | 3 | | | | | |
| | 223 | Whirlpool oder vergleichbare Einrichtung | 3 | | | | | |
| | 224 | Sauna (mit mind. 6 Plätzen) | 3 pro Saunatyp ⁵⁰ , max. 9 | | | | | |
| | 225 | Wellnessangebot ⁴⁸ mit mind. 4 verschiedenen Anwendungen (z.B. Gesichtsbehandlungen, Nagel- / Fußpflege, Peeling, Entspannungsmassage) | 5 | | | | | |
| | 226 | Bäder- / Kneippabteilung ⁴⁸ mit mind. 4 verschiedenen Anwendungen (z.B. Wannenbäder, Kneipp, Hydrotherapie, Felke, Moor, Hammam, Dampfbäder) | 10 | | | | | |
| | 227 | Private Spa Kabine | 5 | | | | | |
| | 228 | Swimming-Pool (außen) ⁵¹ / Schwimmteich ⁵² | 10 | | | | | |
| | 229 | Swimming-Pool (innen) ⁵³ | 10 | | | | | |
| Kinder | 230 | Hauseigene Kleinkindbetreuung (bis 3 Jahre) mind. 3 Stunden werktags durch geschultes Personal | 10 | | | | | |
| | 231 | Hauseigene Kinderbetreuung (ab 3 Jahre) mind. 3 Stunden werktags durch geschultes Personal | 10 | | | | | |

46 Der Fitnessraum verfügt über eine Mindestgröße von 20 qm.

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

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

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

50 Verschiedene Saunatypen sind beispielsweise die finnische Sauna, das Tepidarium oder die Dampfsauna.

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

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

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

| Bereich | Nr. | Kriterium | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|-----------|-----|---|--------|---|----|-----|------|-------|
| | 232 | Kinderspielbereich (z.B. Spielzimmer, Spielplatz) | 3 | | | | | |
| | 233 | Babyausstattung auf Wunsch (z.B. Hochstuhl, Speisewärmer, Wickelaufgabe, Babyphone) | 3 | | | | | |
| Sonstiges | 234 | Zentrale Sanitäreanlagen für Hotelgäste | 3 | | | | | |
| | 235 | Bibliothek | 3 | | | | | |
| | 236 | Ferienbetreuung / Animation | 5 | | | | | |

VII. Qualitäts- und Online-Aktivitäten

| | | | | | | | | |
|---------------------|-----|---|----|---|---|---|---|---|
| Qualitätsmanagement | 237 | Systematischer Umgang mit Gästebeschwerden ⁵⁴ | 1 | | | M | M | M |
| | 238 | Systematische Analyse von Gästebewertungen ⁵⁵ | 3 | | | | M | M |
| | 239 | <i>Mystery guesting</i> ⁵⁶ | 5 | | | | | |
| | 240 | Qualitätsmanagement-System gemäß EHQ ⁵⁷ oder vergleichbares System | 15 | | | | | |
| Online-Aktivitäten | 241 | Hoteleigene <i>Website</i> ⁵⁸ mit aktuellen Informationen und realistischen Bildern des Betriebes sowie Anfahrtsskizze / Wegbeschreibung | 1 | M | M | | | |
| | 242 | Zweisprachige <i>Website</i> ⁵⁸ mit aktuellen Informationen inkl. Bettengrößen und realistischen Bildern mit der Lage des Hotels. | 5 | | | M | M | M |

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

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

56 *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 Hotelkooperationen sind als gleichwertig zu betrachten.

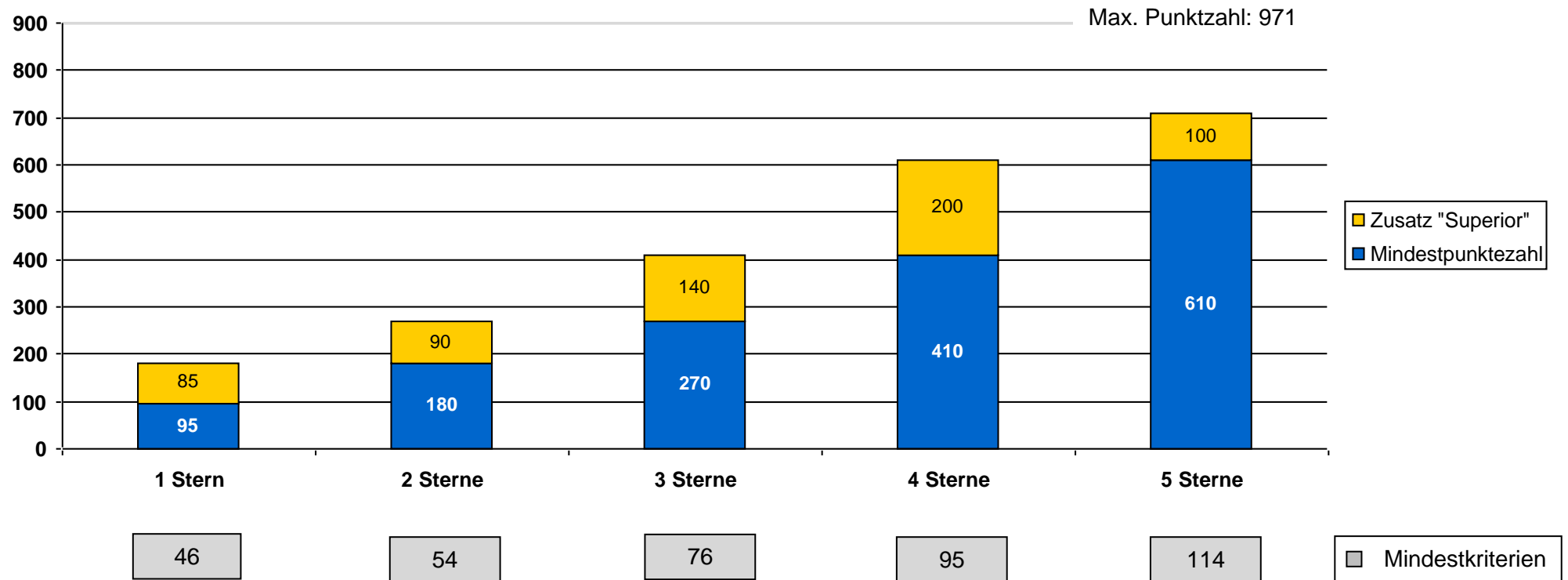
57 *European Hospitality Quality* (EHQ) ist das von HOTREC, dem europäischen Branchenverband des Gastgewerbes, entwickelte Dachsystem für Qualitätsprogramme (vgl. www.hotrec.eu). Es dient als Referenzmodell für nationale oder regionale Qualitätsinitiativen. Die Initiative „ServiceQualität Deutschland“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

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

| Bereich | Nr. | Kriterium | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|---------|-----|--|--------|---|----|-----|------|-------|
| | 243 | Website mit direkter Buchungsoption | 5 | | | | | |
| | 244 | Website mit Gästebewertungen | 3 | | | | | |
| | 245 | Mobile Version der Website oder mobile Applikation | 5 | | | | | |
| | 246 | Einladung an abreisende / abgereiste Gäste, eine Bewertung der Hotelleistung auf einem Portal / der eigenen Homepage abzugeben | 5 | | | | | |
| | 247 | Nachhaltigkeits-Label / -Zertifikat ⁵⁹ | 20 | | | | | |

⁵⁹ Nationale Entscheidung über anerkannte Labels und Zertifikate.

| Bereich | Nr. | Kriterium | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|---|-----|-----------|--------|-----|-----|-----|------|-------|
| VIII. Mindestpunkte⁶⁰ | | | | | | | | |
| Hotels | | | | 95 | 180 | 270 | 410 | 610 |
| Zusatz "Superior" ⁶¹ | | | | 180 | 270 | 410 | 610 | 710 |



⁶⁰ Für ein Hotel garni reduziert sich die erforderliche Punkteanzahl in allen Kategorien um jeweils 20 Punkte. Ein Hotel garni kann nicht 5 Sterne erhalten.

⁶¹ „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.