



HOTELSTARS.EU

# Luxemburgische Hotelklassifizierung

## Kriterienkatalog

### 2015 – 2020

Version 08.02.2017



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG  
Ministère de l'Économie

Direction générale du tourisme

LU  EMBOURG  
LET'S MAKE IT HAPPEN



## **Inhaltsangabe**

|  | <b>Seite</b> |
|--|--------------|
| <b>Allgemeine Hotelinformationen</b>     | <b>3</b>     |
| <b>Rezeption und Services</b>            | <b>4</b>     |
| <b>Zimmer</b>                            | <b>6</b>     |
| <b>Gastronomie</b>                       | <b>16</b>    |
| <b>Veranstaltungsbereich</b>             | <b>18</b>    |
| <b>Freizeit</b>                          | <b>19</b>    |
| <b>Qualitäts- und Online-Aktivitäten</b> | <b>20</b>    |
| <b>Mindestpunkte</b>                     | <b>21</b>    |

## **Willkommen bei den HOTELSTARS!**

**Unter der Schirmherrschaft von HOTREC – Hotels, Restaurants & Cafés in Europe – gründeten die Hotelverbände aus Deutschland, den Niederlanden, Österreich, Schweden, Schweiz, Tschechien und Ungarn die “Hotelstars Union”.**

**Ihre Partnerschaft sorgt für ein vereinheitlichtes Hotelklassifizierungssystem in den Mitgliedsstaaten, das auf gemeinsamen Kriterien und Verfahren beruht.**

**Dieser Katalog listet alle Kriterien, die für eine Klassifizierung eines Hotels in eine der fünf Sternekategorien der HOTELSTARS UNION Anwendung finden. Das „M“ in einer Spalte zeigt an, ob es sich um ein Kriterium handelt, das als Mindestvoraussetzung in der entsprechenden Sternekategorie erfüllt sein muss.**

| Bereich                                 | Nr. | Kriterium  | Punkte | ★                      | ★★                     | ★★★                    | ★★★★               | ★★★★★                 |
|---|-----|--|--------|------------------------|------------------------|------------------------|--------------------|-----------------------|
| <b>I. Allgemeine Hotelinformationen</b> |     |  |        |                        |                        |                        |                    |                       |
| 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 <sup>1</sup> | mittleren <sup>2</sup> | gehobenen <sup>3</sup> | hohen <sup>4</sup> | höchsten <sup>5</sup> |
| 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 <sup>6</sup>   | 15     |                        |                        |                        | M                  | M                     |
| Barrierefreiheit <sup>7</sup>           | 11  | Label Eurewelcome  | 10     |                        |                        |                        |                    |                       |
|   | 12  |  |        |                        |                        |                        |                    |                       |
|   | 13  |  |        |                        |                        |                        |                    |                       |

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 Hier werden nationale Unterschiede beachtet. In der Luxemburger Klassifizierung vereint das Kriterium 11, die Kriterien 11-15 aus verschiedenen anderen Ländern..

| Bereich | Nr. | Kriterium | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|---------|-----|-----------|--------|---|----|-----|------|-------|
|         | 14  |           |        |   |    |     |      |       |
|         | 15  |           |        |   |    |     |      |       |

## II. Rezeption und Services

|  |    |   |    |   |   |   |   |   |
|--|----|---|----|---|---|---|---|---|
|  | 16 | Sichtbar abgetrennter Bereich, in dem die Privatsphäre des Gastes geschützt wird<br>(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,<br>24 Stunden telefonisch von innen und außen erreichbar  | 1  | M | M |   |   |   |
|  | 22 | Rezeption 14 Stunden geöffnet,<br>24 Stunden telefonisch von innen und außen erreichbar   | 3  |   |   | M |   |   |
|  | 23 | Rezeption 16 Stunden geöffnet,<br>24 Stunden besetzt <sup>8</sup> und telefonisch von innen als auch außen erreichbar                   | 4  |   |   |   | M |   |
|  | 24 | Rezeption 24 Stunden geöffnet und besetzt,<br>24 Stunden telefonisch von innen und außen erreichbar                                     | 6  |   |   |   |   | M |
|  | 25 | Express Check-out   | 3  |   |   |   |   |   |
|  | 26 | Zweisprachige Mitarbeiter   | 2  |   |   | M | M |   |
|  | 27 | Mehrsprachige Mitarbeiter   | 4  |   |   |   |   | M |
|  | 28 | Fotokopier- und Scangerät / -möglichkeit  | 2  |   |   |   | M | M |

| Bereich                            | Nr. | Kriterium   | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|------------------------------------|-----|---|--------|---|----|-----|------|-------|
|                                    | 29  | Valet Parking Service   | 10     |   |    |     |      | M     |
|                                    | 30  | Doorman<br>(separates Personal)   | 15     |   |    |     |      |       |
|                                    | 31  | Concierge<br>(separates Personal)   | 15     |   |    |     |      | M     |
|                                    | 32  | Hotelpagen / -diener<br>(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 /<br>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  | Reinigen der Gästewäsche<br>(Abgabe vor 9.00 Uhr, Rückgabe innerhalb von 24 Stunden)                            | 1      |   |    |     |      |       |
|                                    | 42  | Reinigen der Gästewäsche<br>(Abgabe vor 9.00 Uhr, Rückgabe innerhalb von 9 Stunden)                             | 3      |   |    |     |      |       |
|                                    | 43  | Bügelservice<br>(Rückgabe innerhalb von 1 Stunden)  | 2      |   |    |     |      | M     |
|                                    | 44  | Waschen und Bügeln der Gästewäsche<br>(Rückgabezeitpunkt nach Absprache)  | 1      |   |    | M   |      |       |
|                                    | 45  | Waschen und Bügeln der Gästewäsche<br>(Abgabe vor 9.00 Uhr, Rückgabe am selben Tag, Wochenenden<br>ausgenommen) | 3      |   |    |     | M    |       |
|                                    | 46  | Waschen und Bügeln der Gästewäsche<br>(Abgabe vor 9.00 Uhr, Rückgabe innerhalb von 9 Stunden)                   | 4      |   |    |     |      | M     |

| Bereich     | Nr.   | Kriterium   | Punkte | ★ | ★★ | ★★★            | ★★★★            | ★★★★★ |
|-------------|---|---|--------|---|----|----------------|-----------------|-------|
| 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<br>(gedruckt oder digital)   | 2      |   |    |                | M               | M     |
|             | 52  | Nähservice  | 2      |   |    |                | M               | M     |
|             | 53  | Schuhputzservice  | 2      |   |    | M <sup>9</sup> | M <sup>10</sup> | M     |
|             | 54  | Shuttle-Dienst oder Limousinen-Service  | 2      |   |    |                |                 | M     |
|             | 55  | Angebot von Hygieneartikeln<br>(Zahnbürste, Zahncreme, Einmal-Rasierer etc.)  | 2      |   | M  | M              | M               | M     |
|             | 56  | Personalisierte Begrüßung eines jeden Gastes mit Blumen<br>oder Präsent auf dem Zimmer<br>(keine Bildschirmnachrichten) | 6      |   |    |                |                 | M     |
|             | 57  | Begleitung der Gäste bei Anreise auf ihr Zimmer   | 2      |   |    |                |                 |       |
| 58          | <i>Turndown-Service</i> <sup>11</sup> am Abend als zusätzliche<br>Zimmerkontrolle | 10  |        |   |    |                | M               |       |

| III. Zimmer            |    |   |    |  |  |  |  |  |
|------------------------|----|---|----|--|--|--|--|--|
| Allgemeine Information | 59 | Zimmergröße (inkl. Bad / WC) $\geq 14$ qm <sup>12</sup> | 10 |  |  |  |  |  |

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

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

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

12 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.

| Bereich       | Nr. | Kriterium  | Punkte       | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★   |
|---------------|-----|--|--------------|---|----|-----|------|---------|
|               | 60  | Zimmergröße (inkl. Bad / WC) $\geq 18$ qm <sup>12</sup>  | 15           |   |    |     |      |         |
|               | 61  | Zimmergröße (inkl. Bad / WC) $\geq 22$ qm <sup>12</sup>  | 20           |   |    |     |      |         |
|               | 62  | Zimmergröße (inkl. Bad / WC) $\geq 30$ qm <sup>12</sup>  | 25           |   |    |     |      |         |
|               | 63  | Anzahl Suiten <sup>13</sup>  | 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 <sup>14</sup> | 5            |   |    | M   | M    | M       |
|               | 67  | Bettsystem bestehend aus elastischem Federsystem und einer zeitgemäßen, gepflegten Matratze mit einer Gesamthöhe von mind. 22 cm <sup>14</sup> | 10           |   |    |     |      |         |
|               | 68  | Verstellbares, ergonomisches Bettensystem  | 5            |   |    |     |      |         |
|               | 69  | Einzelbetten von mind. 0,80 m x 1,90 m und Doppelbetten von mind. 1,60 m x 1,90 m <sup>15</sup>  | 1            | M | M  |     |      |         |
|               | 70  | Einzelbetten von mind. 0,90 m x 1,90 m und Doppelbetten von mind. 1,80 m x 1,90 m <sup>15</sup>  | 5            |   |    | M   |      |         |
|               | 71  | Einzelbetten von mind. 0,90 m x 2,00 m und Doppelbetten von mind. 1,80 m x 2,00 m <sup>15</sup>  | 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 <sup>15</sup>  | 25           |   |    |     |      |         |
|               | 73  | 10% der Betten mit einer Länge von mind. 2,10 m  | 5            |   |    |     |      |         |

13 Keine Junior-Suiten. Suiten bestehen aus mindestens zwei 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.

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

15 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.

| Bereich | Nr. | Kriterium   | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|---------|-----|---|--------|---|----|-----|------|-------|
|         | 74  | Zustellbare Babybetten  | 3      |   |    |     |      |       |
|         | 75  | Matratzen-Hygienebezüge / <i>Encasings</i> <sup>16</sup>  | 10     |   |    |     |      |       |
|         | 76  | Neuanschaffung von Matratzen vor max. 3 Jahren<br>(Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.)                           | 10     |   |    |     |      |       |
|         | 77  | Jährliche Matratzen-Tiefenreinigung <sup>17</sup><br>(Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.)                        | 10     |   |    |     |      |       |
|         | 78  | Allergikerfreundliche Bettwäsche auf Wunsch<br>(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 / <i>Encasings</i>   | 5      |   |    |     |      |       |
|         | 83  | Jährliche Kopfkissen-Tiefenreinigung / Neuanschaffung vor<br>max. 1 Jahr<br>(Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.) | 8      |   |    |     |      |       |
|         | 84  | Zusatzkopfkissen auf Wunsch<br>(kein Zierkissen)  | 1      |   |    | M   | M    | M     |
|         | 85  | 2 Kopfkissen pro Gast<br>(kein Zierkissen)  | 4      |   |    |     |      | M     |
|         | 86  | Kopfkissenauswahl <sup>18</sup>   | 4      |   |    |     | M    | M     |
|         | 87  | Verdunkelungsmöglichkeit<br>(z.B. Vorhänge)   | 1      | M | M  | M   | M    |       |
|         | 88  | Vollverdunkelungsmöglichkeit<br>(z.B. Rollläden, lichtundurchlässige Blackouts)   | 5      |   |    |     |      | M     |

16 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.

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

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



| Bereich           | Nr. | Kriterium   | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|-------------------|-----|---|--------|---|----|-----|------|-------|
|                   | 89  | Tageslichtvorhänge oder gleichwertiger Sichtschutz  | 3      |   |    |     |      |       |
|                   | 90  | Waschbare Bettvorlage   | 3      |   |    |     |      |       |
|                   | 91  | Weckservice / -vorrichtung  | 1      | M | M  | M   | M    | M     |
| Zimmerausstattung | 92  | Kleiderschrank / -nische angemessener Kapazität   | 1      | M | M  | M   | M    | M     |
|                   | 93  | Wäschefächer  | 1      |   | M  | M   | M    | M     |
|                   | 94  | Angemessene Anzahl an einheitlichen Kleiderbügel <sup>19</sup>  | 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     |
|                   | 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     |

19 Simple Drahtgestelle erfüllen das Kriterium nicht.

| Bereich                       | Nr. | Kriterium   | Punkte | ★ | ★★ | ★★★             | ★★★★            | ★★★★★ |
|-------------------------------|-----|---|--------|---|----|-----------------|-----------------|-------|
|                               | 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 <sup>20</sup> | M <sup>20</sup> | 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      |   |    |                 |                 |       |

| Bereich                 | Nr. | Kriterium  | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|-------------------------|-----|--|--------|---|----|-----|------|-------|
|                         | 123 | Zimmer mit zentral regelbarer Klimaanlage  | 8      |   |    |     |      |       |
|                         | 124 | Zimmer mit individuell regelbarer Klimaanlage  | 15     |   |    |     |      |       |
|                         | 125 | Klimatisierung des öffentlichen Bereiches<br>(Restaurant, Lobby, Empfangshalle, Frühstücksraum)  | 4      |   |    |     |      |       |
|                         | 126 | Stimmige Raumatmosphäre im öffentlichen Gästebereich<br>(Licht, Geruch, Musik, Farbe etc.)   | 4      |   |    |     |      |       |
| Unterhaltungselektronik | 127 | Radioprogramme <sup>21</sup>   | 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 Programmebelegungsübersicht   | 4      |   |    | M   |      |       |
|                         | 132 | Zeitgemäßer Fernseher in für die Raumverhältnisse angemessener Größe mit Fernbedienung, Programmebelegungsübersicht und aktuellem TV-Programmüberblick | 6      |   |    |     | M    | M     |
|                         | 133 | Zusätzlicher Fernseher in Suiten in für die Raumverhältnisse angemessener Größe  | 2      |   |    |     |      |       |
|                         | 134 | Verfügbarkeit nationaler und internationaler Sender  | 2      |   |    |     |      |       |
|                         | 135 | Pay-TV / Filmkanäle / Videogames mit Kindersperrmöglichkeit  | 5      |   |    |     |      |       |
|                         | 136 | Internationaler Steckdosenadapter auf Wunsch   | 2      |   |    |     |      |       |
|                         | 137 | Ladegeräte / Adapter auf Wunsch<br>(für verschiedene Elektrogeräte wie z.B. Handys)  | 2      |   |    |     |      |       |
| Telekommunikation       | 138 | Dem Hotelgast zugängliches Telefon   | 1      | M | M  | M   | M    | M     |

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

| Bereich   | Nr. | Kriterium  | Punkte | ★ | ★★              | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|-----------|-----|--|--------|---|-----------------|-----|------|-------|
|           | 139 | Auf Wunsch (mobiles) Telefon auf dem Zimmer samt mehrsprachiger Bedienungsanleitung <sup>22</sup>            | 3      |   |                 | M   |      |       |
|           | 140 | Telefon auf dem Zimmer samt mehrsprachiger Bedienungsanleitung   | 8      |   |                 |     | M    | M     |
|           | 141 | Internetzugang im öffentlichen Bereich (z.B. DSL, WLAN)  | 2      |   | M <sup>23</sup> | 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 <sup>24</sup><br>(Die Hotelinformation ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.)          | 1      | M | M               |     |      |       |
|           | 147 | Serviceleitfaden A-Z<br>(Der Serviceleitfaden A-Z ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.)                | 2      |   |                 | M   |      |       |
|           | 148 | Mehrsprachiger Serviceleitfaden A-Z<br>(Der Serviceleitfaden A-Z ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.) | 3      |   |                 |     | M    | M     |
|           | 149 | Im öffentlichen Bereich verfügbares regionales Informationsmaterial  | 1      | M | M               | M   | M    | M     |
|           | 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      |   |                 |     |      |       |

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

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

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

| Bereich        | Nr. | Kriterium                                       | Punkte | ★               | ★★              | ★★★             | ★★★★            | ★★★★★ |
|----------------|-----|---|--------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------|
|                | 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 <sup>25</sup> | M <sup>25</sup> | M               |       |
|                | 159 | Nähzeug auf dem Zimmer                          | 2      |                 |                 |                 |                 | M     |
|                | 160 | Schuhanzieher / -löffel auf dem Zimmer          | 1      |                 |                 |                 |                 | M     |
|                | 161 | Schuhputzutensilien auf Wunsch                  | 1      |                 | M <sup>26</sup> | M <sup>26</sup> |                 |       |
|                | 162 | Schuhputzutensilien auf dem Zimmer              | 2      |                 |                 |                 | M <sup>27</sup> | M     |
|                | 163 | Schuhputzgerät im Betrieb                       | 3      |                 |                 | M <sup>28</sup> | M <sup>29</sup> | M     |
|                | 164 | Türspion  | 2      |                 |                 |                 |                 |       |
|                | 165 | Zusätzliche Schließvorrichtung an Zimmertür     | 3      |                 |                 |                 |                 |       |
| Sanitärkomfort | 166 | Sanitärbereich ≥ 5 qm <sup>30</sup>             | 5      |                 |                 |                 |                 |       |
|                | 167 | Sanitärbereich ≥ 7,5 qm <sup>30</sup>           | 10     |                 |                 |                 |                 |       |
|                | 168 | 100% Zimmer mit Dusche / WC oder Wannenbad / WC | 1      | M <sup>31</sup> | M <sup>31</sup> | M               | M               | M     |

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

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

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

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

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

30 Sind 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.

31 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.

| Bereich | Nr. | Kriterium  | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|---------|-----|--|--------|---|----|-----|------|-------|
|         | 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 <sup>32</sup>  | 1      | M | M  | M   | M    | M     |
|         | 172 | Duschvorrichtung mit Duschwand <sup>32</sup>   | 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 oder herausnehmbare Anti-Rutschvorrichtung in Dusche und Badewanne  | 3      |   |    |     |      |       |
|         | 178 | Sicherheitsgriffe  | 1      |   |    |     |      |       |
|         | 179 | Spiegel  | 1      | M | M  | M   | M    | M     |
|         | 180 | Zugängliche Steckdose in Spiegelhöhe   | 1      | M | M  | M   | M    | M     |
|         | 181 | Kosmetikspiegel  | 1      |   |    |     |      |       |
|         | 182 | Beweglicher Kosmetikspiegel  | 2      |   |    |     | M    | M     |
|         | 183 | Beleuchteter Kosmetikspiegel   | 1      |   |    |     |      |       |
|         | 184 | Handtuchhalter / -haken  | 1      | M | M  | M   | M    | M     |

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

| Bereich | Nr. | Kriterium   | Punkte                  | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|---------|-----|---|-------------------------|---|----|-----|------|-------|
|         | 185 | Heizmöglichkeit im Bad <sup>33</sup>  | 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 <sup>34</sup>   | 1                       |   | M  | M   | M    | M     |
|         | 193 | Körperpflegeprodukte in Einzelflacons   | 2                       |   |    |     |      | M     |
|         | 194 | Zusätzliche Kosmetikartikel<br>(z.B. Schaumbad, Duschhaube, Nagelpfeile, Wattestäbchen, Wattepad, Bodylotion) | Je Artikel 1,<br>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     |
|         | 199 | Bademantel auf Wunsch   | 2                       |   |    |     | M    |       |
|         | 200 | Bademantel  | 4                       |   |    |     |      | M     |

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

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

| Bereich | Nr. | Kriterium                      | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|---------|-----|--------------------------------|--------|---|----|-----|------|-------|
|         | 201 | Hauschuhe (Slipper) auf Wunsch | 1      |   |    |     | M    |       |
|         | 202 | Hauschuhe (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 <sup>35</sup> |   |
|          | 211 | 24 Stunden Getränke im <i>Roomservice</i>     | 4 |   |   |   |                 | M |
|          | 212 | Maxibar auf jeder Etage <sup>36</sup>         | 2 |   |   |   |                 |   |
|          | 213 | Kühlschrank auf dem Zimmer                    | 2 |   |   |   |                 |   |
|          | 214 | Minibar<br>(mit Getränken und Snacks)         | 6 |   |   |   | M <sup>37</sup> | M |
|          | 215 | Kaffee- / Teekoher mit Zubehör auf dem Zimmer | 4 |   |   |   |                 |   |

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

36 Die Produkte können über das Zimmer abgerechnet werden.

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



| Bereich   | Nr. | Kriterium   | Punkte         | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★              | ★★★★★                        |
|-----------|-----|---|----------------|---|----|-----|-------------------|------------------------------|
| Bar       | 216 | Hotelbar <sup>38</sup><br>(geöffnet an 6 Tagen in der Woche)      | 4              |   |    |     | M                 |                              |
|           | 217 | Hotelbar <sup>38</sup><br>(geöffnet an 7 Tagen in der Woche)      | 6              |   |    |     |                   | M                            |
| Frühstück | 218 | Frühstücksraum  | 3              | M | M  | M   | M                 | M                            |
|           | 219 | Erweitertes Frühstücksangebot <sup>39</sup>                       | 1              | M |    |     |                   |                              |
|           | 220 | Frühstücksbuffet / gleichwertige Frühstückskarte <sup>40</sup>    | 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 <sup>41,42</sup> an 5 Tagen pro Woche geöffnet         | Je 5, max. 10  |   |    |     |                   |                              |
|           | 227 | Restaurant <sup>41</sup> an 6 Tagen pro Woche geöffnet            | Je 8, max. 16  |   |    |     | (M) <sup>43</sup> |                              |
|           | 228 | Restaurant <sup>41</sup> an 7 Tagen pro Woche geöffnet            | Je 10, max. 20 |   |    |     |                   | M <sup>44</sup><br>(mind. 1) |
|           | 229 | Diätküche <sup>45</sup>   | 2              |   |    |     |                   |                              |

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

39 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.

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

41 Jeweils unterschiedliche Grastonomie-Konzepte.

42 Hotels ohne Restaurant müssen den Gast vor der Buchung über diesen Umstand informieren. Ein Hotel ohne Restaurant kann maximal 4 Sterne erreichen. Ein 4 Sterne Superior Hotel muss über ein Restaurant verfügen das an 6 Tagen pro Woche geöffnet hat (Kriterium 227). Ein 5 Sterne oder 5 Sterne Superior Hotelmuss ein Restaurant haben das an 7 Tagen pro Woche geöffnet hat (Kriterium 228).

43 Ein „Restaurant an 6 Tagen pro Woche geöffnet“ ist ein Mindestkriterium für die 4 Sterne Superior-Kategorie.

44 Dreigängiges Menü mit Wahlmöglichkeit oder „à la carte“ oder Buffet zum Mittag- und Abendessen.

45 Der Koch muss im Bereich der Ernährungswissenschaften geschult sein.

| Bereich | Nr. | Kriterium                     | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|---------|-----|-------------------------------|--------|---|----|-----|------|-------|
|         | 230 | Regionale Küche <sup>46</sup> | 4      |   |    |     |      |       |

#### V. Veranstaltungsbereich (MICE)

|  |     |  |                   |  |  |  |  |  |
|--|-----|--|-------------------|--|--|--|--|--|
| Bankettmöglichkeiten                   | 231 | Bankettmöglichkeiten für mind. 50 Personen <sup>47</sup>                                 | 2                 |  |  |  |  |  |
|  | 232 | Bankettmöglichkeiten für mind. 100 Personen <sup>47</sup>                                | 4                 |  |  |  |  |  |
|  | 233 | Bankettmöglichkeiten für mind. 250 Personen <sup>47</sup>                                | 8                 |  |  |  |  |  |
| Tagungsräume                           | 234 | Tagungsraum/-räume von mind. 36 qm bis 100 qm, nutzbare Mindesthöhe 2,50 m <sup>48</sup> | 10                |  |  |  |  |  |
|  | 235 | Tagungsraum/-räume größer als 100 qm, nutzbare Mindesthöhe 2,75 m <sup>48</sup>          | 15                |  |  |  |  |  |
|  | 236 | Tagungsraum/-räume größer als 250 qm, nutzbare Mindesthöhe 3,50 m <sup>48</sup>          | 20                |  |  |  |  |  |
|  | 237 | Gruppenarbeits- / Pausenräume <sup>49</sup>  | 2 je Raum, max. 4 |  |  |  |  |  |
|  | 238 | Sekretariatsservice (abgetrenntes Büro und Personalbereitstellung)                       | 3                 |  |  |  |  |  |
|  | 239 | Tagungsbetreuung <sup>49</sup> (eigene Abteilung, separates Personal)                    | 5                 |  |  |  |  |  |
|  | 240 | Tagungs- / Schreibbüro <sup>49</sup>   | 1                 |  |  |  |  |  |
| Ausstattung / Technik der Tagungsräume | 241 | Der Raumkapazitäten angemessene Anzahl an zugänglichen Netzsteckdosen <sup>49, 50</sup>  | 2                 |  |  |  |  |  |
|  | 242 | Tageslicht im Tagungsraum und Verdunkelungsmöglichkeit <sup>49, 50</sup>                 | 3                 |  |  |  |  |  |
|  | 243 | Individuell regelbare Klimatisierung der Tagungsräume <sup>49</sup>                      | 3                 |  |  |  |  |  |

46 Die Speisekarte weist einen signifikanten Anteil regionaler / nationaler Speisen auf. Die Produkte stammen überwiegend aus der Region.

47 Die Fläche des Restaurants findet keine Berücksichtigung.

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

49 Punktwertung nur, wenn eines der Kriterien 234-236 erfüllt ist.

50 Mindestkriterium für jeden Konferenzraum.

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

## VI. Freizeit

|                                 |     |  |  |  |  |  |  |  |
|---------------------------------|-----|--|--|--|--|--|--|--|
| Sport                           | 244 | Hauseigene In- und / oder Outdoor-Freizeitanlage <sup>51</sup><br>(z.B. Tennisplatz, Golfplatz, Strand)  | 3 pro Anlage, max. 9                   |  |  |  |  |  |
|                                 | 245 | Sportgeräteverleih<br>(z.B. Ski-, Boots-, Fahrradverleih)  | 2                                      |  |  |  |  |  |
|                                 | 246 | Fitnessraum <sup>52</sup> mit mind. 4 verschiedenen Geräten<br>(z.B. Ergometer, Hantel- und Trainingsbank, Kraftsportgerät, Laufband, Rudergerät, Stepper) | 4                                      |  |  |  |  |  |
| Wellness / Beauty <sup>53</sup> | 247 | Massagen <sup>54</sup><br>(z.B. Ganzkörpermassage, Lymphdrainage, Fußreflexzonenmassage, Shiatsu)  | 2 pro Raum, max. 6                     |  |  |  |  |  |
|                                 | 248 | Separate Liegehalle / Ruheraum <sup>55</sup>   | 3                                      |  |  |  |  |  |
|                                 | 249 | Whirlpool oder vergleichbare Einrichtung   | 3                                      |  |  |  |  |  |
|                                 | 250 | Sauna<br>(mit mind. 6 Plätzen)   | 5 pro Saunatyp <sup>56</sup> , max. 10 |  |  |  |  |  |
|                                 | 251 | Beautyfarm <sup>54</sup> mit mind. 4 verschiedenen Anwendungen<br>(z.B. Gesichtsbehandlungen, Nagel- / Fußpflege, Peeling, Entspannungsmassage)            | 5                                      |  |  |  |  |  |
|                                 | 252 | Bäder- / Kneippabteilung <sup>54</sup> mit mind. 4 verschiedenen Anwendungen<br>(z.B. Wannenbäder, Kneipp, Hydrotherapie, Felke, Moor, Hammam)             | 5                                      |  |  |  |  |  |
|                                 | 253 | Privatspa  | 2                                      |  |  |  |  |  |
|                                 | 254 | Swimming-Pool (außen) <sup>57</sup> / Schwimmteich <sup>58</sup>   | 10                                     |  |  |  |  |  |

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

52 Der Fitnessraum verfügt über eine Mindestgröße von 20 qm.

53 Die Bäder- / Kneippabteilung muss ohne Durchqueren des Restaurant- und / oder des Tagungsbereichs erreichbar sein.

54 Die Anwendungsräume haben eine Mindestgröße von 10 qm.

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

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

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

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

| Bereich   | Nr. | Kriterium  | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|-----------|-----|--|--------|---|----|-----|------|-------|
|           | 255 | Swimming-Pool (innen) <sup>59</sup>  | 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<br>(z.B. Spielzimmer, Spielplatz)   | 4      |   |    |     |      |       |
| Sonstiges | 259 | Aufenthaltsraum für Hotelgäste<br>(zusätzlich zum Frühstücksraum oder Restaurant)              | 2      |   |    |     |      |       |
|           | 260 | Lese- und Schreibzimmer<br>(separate Räumlichkeit)   | 1      |   |    |     |      |       |
|           | 261 | Bibliothek<br>(separate Räumlichkeit)  | 2      |   |    |     |      |       |
|           | 262 | Ferienbetreuung / Animation  | 3      |   |    |     |      |       |

## VII. Qualitäts- und Online-Aktivitäten

|                     |     |  |    |  |  |   |                   |   |
|---------------------|-----|--|----|--|--|---|-------------------|---|
| Qualitätsmanagement | 263 | Systematischer Umgang mit Gästebeschwerden <sup>60</sup>                                       | 3  |  |  | M | M                 | M |
|                     | 264 | Systematische Analyse von Gästebewertungen <sup>61</sup>                                       | 5  |  |  |   | M                 | M |
|                     | 265 | <i>Mystery guesting</i> <sup>62</sup><br>(Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.) | 10 |  |  |   | (M) <sup>63</sup> | M |
|                     | 266 | Qualitätsmanagement-System gemäß EHQ <sup>64</sup> oder vergleichbares System                  | 10 |  |  |   |                   |   |

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

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

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

62 *Mystery guestings* müssen von spezialisierten 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.

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

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

| Bereich            | Nr. | Kriterium  | Punkte | ★ | ★★ | ★★★             | ★★★★            | ★★★★★           |
|--------------------|-----|--|--------|---|----|-----------------|-----------------|-----------------|
| Online-Aktivitäten | 267 | Website <sup>65</sup> mit aktuellen Informationen und realistischen Bildern des Betriebes sowie Anfahrtsskizze / Wegbeschreibung | 5      | M | M  | M <sup>66</sup> | M <sup>66</sup> | M <sup>66</sup> |
|                    | 268 | Website mit direkter Buchungsoption und Gästebewertungen <sup>67</sup>   | 10     |   |    |                 |                 |                 |
|                    | 269 | Einladung an abreisende / abgereiste Gäste, eine Bewertung der Hotelleistung auf einem Portal / der eigenen Homepage abzugeben   | 5      |   |    |                 | M               | M               |
|                    | 270 | Ökolabels <sup>68</sup>  | 10     |   |    |                 |                 |                 |

### VIII. Mindestpunkte

|                                 |  |  |  |     |     |     |     |     |
|---------------------------------|--|--|--|-----|-----|-----|-----|-----|
| Hotels                          |  |  |  | 90  | 170 | 260 | 400 | 600 |
| Zusatz "Superior" <sup>69</sup> |  |  |  | 170 | 260 | 400 | 600 | 680 |

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

66 Die Website muss in mind. 2 Sprachen zur Verfügung stehen.

67 Keine simple E-Mailanfrage.

68 Ökolabels wie z.B. Ecolabel, DINö, EarthCheck, EMAS, EU Ecolabel, Green Globe, Green Key, ISO 14001, Certified Green Hotel oder Viabono.

69 „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.