



HOTELSTARS.EU

Kriterienkatalog 2020 - 2025

Inhaltsangabe

	Seite
Allgemeine Hotelinformationen	3
Rezeption und Services	4
Zimmer	7
Gastronomie	15
Veranstaltungsbereich	17
Freizeit	17
Qualitäts- und Online-Aktivitäten	19
Mindestpunkte	20

Willkommen bei den HOTELSTARS!

Unter der Schirmherrschaft von HOTREC Hospitality Europe führen im Rahmen der Hotelstars Union die Hotelverbände aus Belgien, Deutschland, Estland, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, den Niederlanden, Österreich, Schweden, Schweiz, Slowenien, Tschechien und Ungarn gemeinsam ihre jeweiligen Hotelklassifizierungen durch.

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

Dieser Katalog listet die Kriterien auf, 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.

Helsinki, 15. Mai 2019

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
I. Allgemeine Hotelinformationen								
Sauberkeit / Hygiene	1	Sauberkeit und ein hygienisches 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
	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	5					
	10	Ladestation für elektrische Fahrräder oder andere Arten von Elektrotransport	1					
Sonstiges	11	Mind. 50 % der Zimmer verfügen über Balkon oder Terrasse am Zimmer	5					
	12	Gästelift ⁶	10				M	M
Barrierefreiheit ⁷	13	Barrierefreie Zugänglichkeit - Rollstuhl oder Gehhilfe	5					

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 Für Hotels mit mehr als drei Etagen (inkl. Erdgeschoss).

7 Entsprechend der nationalen Vorschriften.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	14	Barrierefreie Zugänglichkeit - Elektrischer Rollstuhl	10					
	15	Barrierefreie Zugänglichkeit - Sehbehinderte und blinde Gäste	5					
	16	Barrierefreie Zugänglichkeit - 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 ⁸ im Empfangsbereich	3			M		
	20	Lobby ⁸ mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice	5				M	M
	21	Empfangshalle ⁸ 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 erreichbar	15					M
	26	Self-Check-in Einrichtung / Service	3					
27	Self-Check-out Einrichtung / Service	3						

⁸ Die Kriterien 19 bis 21 unterscheiden sich in Größe und Empfindungsauslegung (von klein bis groß, von der Sitzckeke bis zum repräsentativen Saal).

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	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	M
	33	Gepäckservice	7					
	34	Gesicherte Gepäckaufbewahrung für Gäste	5			M	M	M
Zimmerreinigung / Wäschewechsel	35	Tägliche Zimmerreinigung ⁹	1	M	M	M	M	M
	36	Täglicher Handtuchwechsel auf Wunsch	1	M	M	M	M	M
	37	Bettwäschewechsel mind. einmal pro Woche ⁹	1	M	M	M		
	38	Bettwäschewechsel mind. zweimal pro Woche ⁹	3				M	M
	39	Täglicher Bettwäschewechsel auf Wunsch	3				M	M
Wäsche- / Bügelservice	40	Reinigen der Gästewäsche (Rückgabezeitpunkt nach Absprache)	3					
	41	Bügelservice (Rückgabe innerhalb von 1 Stunde)	3					M
	42	Waschen und Bügeln der Gästewäsche (Rückgabezeitpunkt nach Absprache, Wäschebeutel vorhanden)	1			M		
	43	Waschen und Bügeln der Gästewäsche (Abgabe vor 9.00 Uhr, Rückgabe am selben Tag, Wochenenden ausgenommen, Wäschebeutel vorhanden)	5				M	

⁹ mit einer Opting-out Möglichkeit

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	44	Waschen und Bügeln der Gästewäsche (Abgabe vor 9.00 Uhr, Rückgabe innerhalb von 9 Stunden, Wäschebeutel vorhanden)	7					M
Zahlungsart	45	Bargeldlose Zahlung	1	M	M	M	M	M
Sonstiges	46	Regenschirm am Empfang oder auf dem Zimmer	3			M	M	M
	47	Aktuelles Medienangebot (gedruckt oder digital). ¹⁰	3					M
	48	Nähservice	3					M
	49	Nähzeug auf Wunsch	1		M	M	M	
	50	Nähzeug auf dem Zimmer	3					M
	51	Schuhputzmaschine im Hotel	5				M ¹¹	M
	52	Schuhputzservice	5				M ¹¹	M
	53	Schuhputzutensilien auf Wunsch	1		M	M	M	
	54	Schuhputzutensilien im Zimmer	3					M
	55	Shuttle-Dienst oder Limousinen-Service	5					M
	56	Angebot von Hygieneartikeln auf Wunsch (zumindest Zahnbürste, Zahncreme, Einmal-Rasierer, Bad-/ Duschgel)	1	M	M	M	M	M
	57	Personalisierte Begrüßung eines jeden Gastes mit Blumen oder Präsent auf dem Zimmer	5					M
	58	Begleitung der Gäste bei Ankunft auf ihr Zimmer	5					
	59	Turndown-Service. ¹² am Abend als zusätzliche Zimmerkontrolle	7					M

¹⁰ Zeitungen, Smart- TV, eigenes Gerät, etc.

¹¹ Es kann entweder eine Schuhputzmaschine im Hotel (siehe Nr. 51) oder ein Schuhputzservice (siehe Nr. 52) angeboten werden.

¹² Auch *Second Service* genannt. Handtuchtausch, ggf. Entfernen der Tagesdecke, Papierkorbleerung etc.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
III. Zimmer								
Allgemeine Information	60	Zimmergröße (inkl. Bad / WC) ≥ 14 qm ¹³	10					
	61	Zimmergröße (inkl. Bad / WC) ≥ 18 qm ¹³	15					
	62	Zimmergröße (inkl. Bad / WC) ≥ 22 qm ¹³	20					
	63	Zimmergröße (inkl. Bad / WC) ≥ 30 qm ¹³	25					
	64	Anzahl Suiten. ¹⁴	Je 3, max. 9					M (mind. 2)
Schlafkomfort	65	Bett mit zeitgemäßer und gepflegter Matratze von mind. 13 cm Stärke. ¹⁵	1	M	M			
	66	Bettsystem bestehend aus elastischem System und einer zeitgemäßen, gepflegten Matratze mit einer Gesamthöhe von mind. 18 cm ^{15, 16}	5			M	M	M
	67	Bettsystem bestehend aus elastischem System und einer zeitgemäßen, gepflegten Matratze mit einer Gesamthöhe von mind. 22 cm ^{15, 16}	7					
	68	Verstellbares, ergonomisches Bettensystem auf Wunsch	3					
	69	Einzelbetten von mind. 0,80 m x 1,90 m und Doppelbetten von mind. 1,40 m x 1,90 m. ¹⁷	1	M	M			
	70	Einzelbetten von mind. 0,80 m x 1,90 m und Doppelbetten von mind. 1,60 m x 1,90 m. ¹⁸	5					
	71	Einzelbetten von mind. 0,90 m x 1,90 m und Doppelbetten von mind. 1,80 m x 1,90 m. ¹⁸	10			M		

- 13 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.
- 14 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.
- 15 Die Gesamthöhe des Bettsystems ist die Summe aus Matratze und elastischem System (Lattenrost).
- 16 Die Basis des Bettes kann beispielweise ein Lattenrost, ein Box Spring- oder vergleichbares System bilden.
- 17 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.
- 18 Der Gast muss vor der Buchung informiert werden, ob es statt eines Doppelbettes zwei Einzelbetten oder ein Queen-size-Bett (Breite 1,50 m) im Zimmer 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.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	72	Einzelbetten von mind. 0,90 m x 2,00 m und Doppelbetten von mind. 1,80 m x 2,00 m. ¹⁸	15				M	M ¹⁹
	73	Einzelbetten von mind. 1,00 m x 2,00 m und Doppelbetten von mind. 2,00 m x 2,00 m. ¹⁹	25					
	74	10% der Betten mit einer Länge von mind. 2,10 m	5					
	75	Zustellbare Babybetten auf Wunsch	1					
	76	Matratzen-Hygienebezüge / Encasings. ²⁰	10					
	77	Neuanschaffung von Matratzen vor max. 3 Jahren	10					
	78	Jährliche Matratzen-Tiefenreinigung. ²¹	10					
	79	Allergikerfreundliche Bettwäsche und Einlagen auf Wunsch. ²²	3					
	80	Zeitgemäße, gepflegte Oberbetten / Bettdecken	1	M	M	M	M	M
	81	Zusatzdecke auf Wunsch	1			M	M	M
	82	Zeitgemäße, gepflegte Kopfkissen	1	M	M	M	M	M
	83	Kopfkissen-Hygienebezüge / Encasings	7					
	84	Jährliche Kopfkissen-Tiefenreinigung und / oder Neuanschaffung	1	M	M	M	M	M
	85	Zusatzkopfkissen auf Wunsch (kein Zierkissen)	1			M	M	M

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. Queen-size-Betten (Breite 1,50 m) erfüllen dieses Doppelbett-Kriterium nicht. 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 Moltonauflage, 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.

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	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	86	2 Kopfkissen pro Gast (kein Zierkissen)	5					M
	87	Auswahl unterschiedlicher Typen von Kopfkissen	5				M	M
	88	Verdunkelungsmöglichkeit (z.B. Vorhänge)	1	M	M	M	M	
	89	Vollverdunkelungsmöglichkeit (z.B. Rollläden, lichtundurchlässige Blackouts)	5					M
	90	Tageslichtvorhänge oder gleichwertiger Sichtschutz	3					
	91	Waschbare Bettvorlage	3					
	92	Weckservice	1	M	M	M	M	M
Zimmerausstattung	93	Kleiderschrank / -nische angemessener Kapazität	1	M	M	M	M	M
	94	Wäschefächer	1		M	M	M	M
	95	Angemessene Anzahl an einheitlichen Kleiderbügel ²³	1	M	M	M		
	96	Angemessene Anzahl an verschiedenen Kleiderbügelarten	3				M	M
	97	Separater Garderobenhaken	1	M	M	M	M	M
	98	1 Sitzgelegenheit	1	M	M			
	99	1 Sitzgelegenheit pro Person	3			M	M	M
	100	1 bequeme Sitzgelegenheit (gepolsterter Sessel / Couch) mit Beistelltisch / Ablage	7				M	M
	101	1 zusätzliche bequeme Sitzgelegenheit (gepolsterter Sessel / Doppelsitzercouch) in Doppelzimmern und Suiten	7					M
	102	Tisch, Schreibtisch oder ähnlicher Arbeitsplatz	1	M	M	M		

²³ Simple Drahtgestelle erfüllen das Kriterium nicht.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	103	Tisch, Schreibtisch oder ähnlicher Arbeitsplatz mit einer freien Arbeitsfläche von mind. 0,4 qm, zugänglicher Netzsteckdose und angemessener Schreibtischbeleuchtung ²⁴	5				M	M
	104	Tisch, Schreibtisch oder ähnlicher Arbeitsplatz mit einer freien Arbeitsfläche von mind. 0,6 qm, zugänglicher Netzsteckdose und angemessener Schreibtischbeleuchtung ²⁴	7					
	105	Nachttisch / Ablagemöglichkeit am Bett	1			M	M	M
	106	Zugängliche Netzsteckdose im Zimmer ²⁴	1	M	M	M	M	M
	107	Zusätzliche, zugängliche Netzsteckdose in Tischnähe ²⁴	3			M	M	M
	108	Zusätzliche, zugängliche Netzsteckdose in Bettnähe ²⁴	3			M	M	M
	109	Zentralschalter für die gesamte Zimmerbeleuchtung	3					
	110	Bedienbarkeit der gesamten Zimmerbeleuchtung vom Bett	3					
	111	Nachtlicht	1					
	112	Angemessene Zimmerbeleuchtung	1	M	M	M	M	M
	113	Leselicht am Bett	3		M	M	M	M
	114	Ankleidespiegel	1			M	M	M
	115	Angemessener Platz für Kofferablage oder Kofferbock	5			M	M	M
	116	Papierkorb	1			M	M	M
Safe / Depotmöglichkeiten	117	Depotmöglichkeit (z.B. am Empfang)	1	M	M			

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

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	118	Zentraler Safe (z.B. am Empfang)	3			M ²⁵	M ²⁵	M
	119	Safe im Zimmer	5					M
	120	Safe mit integrierter Steckdose im Zimmer	7					
Schallschutz / Klimatisierung	121	Angemessener Schallschutz der Fenster	7					
	122	Schallschluckende Türen / Doppeltüren	10					
	123	Zimmer mit zentral regelbarer Klimaanlage	7					
	124	Zimmer mit individuell regelbarer Klimaanlage	10					
	125	Klimatisierung des öffentlichen Bereiches (Restaurant, Lobby, Empfangshalle, Frühstücksraum)	10					
	126	Stimmige Atmosphäre im öffentlichen Gästebereich (Licht, Geruch, Musik, Farbe etc.)	1					
Unterhaltungselektronik	127	Audio- / Multimedia Unterhaltung ²⁶	5			M	M	M
	128	Festinstalliertes, elektronisches Medium im Bad	3					
	129	Monitor mit Fernsehprogrammen in für die Raumverhältnisse angemessener Größe mit Remote-Funktion	1	M	M	M	M	M
	130	Zusätzliche Bildschirm in Suiten in für die Raumverhältnisse angemessener Größe	3					
	131	Verfügbarkeit internationaler Fernsender	5				M	M
	132	Internationaler Steckdosenadapter auf Wunsch	3				M	M
	133	Ladegeräte / Adapter auf Wunsch (für verschiedene Elektrogeräte wie z.B. Handys)	1			M	M	M
Telekommunikation	134	Auf Wunsch Gerät zur internen und externen Kommunikation samt zweisprachiger Bedienungsanleitung	5			M	M	

25 Oder Safe im Zimmer (siehe Nr. 118).

26 Unterhaltungsmöglichkeiten können z.B. über Tablets oder separate Player organisiert werden. Dieses Kriterium umfasst Unterhaltungsoptionen wie Streaming-Dienste (z.B. Amazon Prime, Sky, Netflix).

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
		(gedruckt oder digital) ²⁷						
	135	Gerät zur internen und externen Kommunikation auf dem Zimmer mit Bedienungsanleitung (gedruckt oder digital)	10					M
	136	WLAN Internetzugang im öffentlichen Bereich und auf den Zimmern	1	M	M	M	M	M
	137	Sichere Internetverbindung (LAN, VPN oder Gleichwertiges)	5					
	138	Druckmöglichkeit auf Wunsch	1				M	M
	139	Internet-Endgerät auf dem Zimmer auf Wunsch	1					M
Sonstiges	140	Serviceleitfaden (gedruckt oder digital) ²⁸	1	M	M			
	141	Zweisprachiger Serviceleitfaden (gedruckt oder digital)	5			M	M	M
	142	Verfügbares regionales Informationsmaterial (gedruckt oder digital)	1	M	M	M	M	M
	143	Schreibgerät und Notizblock	1			M	M	M
	144	Korrespondenzmappe	1					
	145	Hosenbügler	3					
	146	Bügeleisen und -brett auf Wunsch / Bügelzimmer	1					
	147	Bügeleisen und -brett auf dem Zimmer	3					
	148	Schuhanzieher / -löffel auf dem Zimmer	1				M	M
	149	Türspion	3					
	150	Zusätzliche Schließvorrichtung an Zimmertür	1					

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

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

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Sanitärkomfort	151	Sanitärbereich ≥ 5 qm. ²⁹	10					
	152	Sanitärbereich ≥ 7,5 qm. ²⁹	15					
	153	100% Zimmer mit Dusche / WC oder Wannenbad / WC	1	M ³⁰	M ³⁰	M	M	M
	154	100% der Zimmer mit Dusche / WC oder Wannenbad / WC und davon 50% der Zimmer mit Wannenbad und separater Duschkabine	10					
	155	30% der Zimmer mit separatem WC	5					
	156	Duschvorrichtung mit Duschvorhang oder gleichwertiger Trennvorrichtung	1	M	M	M	M	M
	157	Duschvorrichtung mit Duschwand	5					
	158	Waschbecken	1	M	M	M	M	M
	159	Doppelwaschbecken in Doppelzimmern und Suiten	5					
	160	Waschbarer Badvorleger	1			M	M	M
	161	Angemessene Beleuchtung am Waschbecken	1	M	M	M	M	M
	162	Permanente oder herausnehmbare Anti-Rutschvorrichtung in Dusche und Badewanne	1					
	163	Sicherheitsgriffe	3					
	164	Spiegel	1	M	M	M	M	M
	165	Zugängliche Steckdose in Spiegelnähe	1	M	M	M	M	M
	166	Kosmetikspiegel	1					

29 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.

30 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. Diese Ausnahme von 15% Abweichung gilt nicht für Neubauten, die nach dem 01.01.2020 geplant sind.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	167	Beweglicher Kosmetikspiegel	3				M	M
	168	Beleuchteter Kosmetikspiegel	1					
	169	Handtuchhalter / -haken	1	M	M	M	M	M
	170	Heizmöglichkeit im Bad (z.B. Handtuchwärmer)	5					
	171	Ablagefläche	1	M	M	M		
	172	Großzügige Ablagefläche	3				M	M
	173	Zahnbecher / -glas	1			M	M	M
	174	Seife oder Waschlotion am Waschbecken	1	M	M	M	M	M
	175	Waschlotion oder Duschgel in der Dusche / Badewanne	1		M	M	M	M
	176	Shampoo ³¹	1		M	M	M	M
	177	Zusätzliche Kosmetikartikel (z.B. Schaumbad, Duschhaube, Nagelfeile, Wattestäbchen, Watte pads, Bodylotion)	Je Artikel 1, max. 3				M	M
	178	Papier-Gesichtstücher	3			M	M	M
	179	WC-Papierreserverolle	1	M	M	M	M	M
	180	1 Handtuch pro Person	3		M	M	M	M
	181	1 Badetuch pro Person	1	M	M	M	M	M
	182	Bademantel auf Wunsch	3				M	
	183	Bademantel	5					M

31 Dieses Kriterium gilt als erfüllt, wenn die Badeessenz oder das Duschgel auch als Shampoo geeignet ist, und dies angegeben ist (auf Flasche oder Dispenser).

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	184	Hauschuhe (Slipper) auf Wunsch	1				M	
	185	Hauschuhe (Slipper)	3					M
	186	Haartrockner auf Wunsch	1					
	187	Haartrockner	3			M	M	M
	188	Badezimmerhocker auf Wunsch	1					M
	189	Personenwaage	1					
	190	Abfallbehälter	1	M	M	M	M	M

IV. Gastronomie

Getränke	191	Getränkeangebot im Betrieb	1	M	M	M	M	M
	192	Getränkeangebot auf dem Zimmer	3			M		
	193	Kühlschrank auf dem Zimmer. ³²	3					
	194	Minibar (mit Getränken und Snacks)	5				M. ³³	M
	195	Maxibar auf jeder Etage	3					
	196	16 Stunden Getränke im Roomservice	5				M. ³⁴	
	197	24 Stunden Getränke im Roomservice	7					M
	198	Kaffee- / Teekoche mit Zubehör auf dem Zimmer	3					

³² Oder Minibar (siehe Nr. 193).

³³ Der 16 Stunden Roomservice (siehe Nr. 195) oder eine Maxibar auf jeder Etage (siehe Nr. 194) erfüllen dieses Kriterium auch.

³⁴ Eine Minibar (siehe Nr. 193) oder eine Maxibar auf jeder Etage (siehe Nr. 194) erfüllt dieses Kriterium auch.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	199	Kaffeemaschine mit Zubehör auf dem Zimmer	5					
Bar	200	Bar oder Lounge-Bereich mit Bedienung ³⁵ (geöffnet an mindestens 5 Tagen in der Woche)	7				M	
	201	Bar oder Lounge-Bereich mit Bedienung ³⁵ (geöffnet an 7 Tagen in der Woche)	10					M
Frühstück	202	Frühstücksbereich	1	M	M	M	M	M
	203	Erweitertes Frühstücksangebot ³⁶	3	M				
	204	Frühstücksbuffet / gleichwertige Frühstückskarte ³⁷	7		M	M		
	205	Frühstücksbuffet mit Bedienung oder gleichwertige Frühstückskarte	10				M	M
	206	Frühstückskarte im Roomservice	5					M
Speisen	207	Allergenfreundliche Produkte (glutenfrei, laktosefrei etc.)	3					
	208	Regionale Gerichte ³⁸	5					
	209	16 Stunden Speisenangebot im Roomservice	10				M	
	210	24 Stunden Speisenangebot im Roomservice	15					M
	211	Restaurant ³⁹ an 5 Tagen pro Woche geöffnet	Je 7, max. 14					
	212	Restaurant ³⁹ an 7 Tagen pro Woche geöffnet	Je 10, max. 20					M

35 Ein Bar-ähnliches Menü muss vorhanden sein (gedruckt oder digital).

36 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.

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

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

39 Jeweils unterschiedliche Gastronomie-Konzepte.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
V. Veranstaltungsbereich (MICE)								
Bankettmöglichkeiten	213	Bankettmöglichkeiten für mind. 50 Personen ⁴⁰	1					
	214	Bankettmöglichkeiten für mind. 100 Personen ⁴⁰	3					
	215	Bankettmöglichkeiten für mind. 250 Personen ⁴⁰	5					
Tagungsräume	216	Co-Working Spaces / Gruppenarbeitsräume	10					
	217	Tagungsraum / -räume mit mind. 100 qm, nutzbare Mindesthöhe 2,75 m. ⁴¹	10					
	218	Tagungsbetreuung ⁴² (eigene Abteilung, separates Personal)	5					
	219	Tageslicht im Tagungsraum und Verdunkelungsmöglichkeit ^{42, 43}	1					
	220	Sekretariatsservice (abgetrenntes Büro und Personalbereitstellung)	5					
	221	Individuell regelbare Klimatisierung der Tagungsräume ⁴³	3					

VI. Freizeit								
Sport	222	Hauseigene In- und / oder Outdoor-Freizeitanlage. ⁴⁴ (z.B. privater Garten, Tennisplatz, Golfplatz, Strand oder Seezugang)	3 pro Anlage, max. 9					
	223	Sportgeräteverleih (z.B. Ski-, Boots-, Fahrradverleih)	3					
	224	Fitnessraum. ⁴⁵ mit mind. 4 verschiedenen Geräten (z.B. Ergometer, Hantel- und Trainingsbank, Kraftsportgerät, Laufband, Rudergerät, Stepper)	5					

40 Die Fläche des Restaurants findet keine Berücksichtigung.

41 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.

42 Punktebewertung nur, wenn Kriterium 217 erfüllt ist.

43 Mindestkriterium für jeden Konferenzraum.

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

45 Der Fitnessraum verfügt über eine Mindestgröße von 20 qm.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Wellness / Beauty ⁴⁶	225	Massagen ⁴⁷ (z.B. Ganzkörpermassage, Lymphdrainage, Fußreflexzonenmassage, Shiatsu)	3 pro Raum, max. 9					
	226	Separate Liegehalle / Ruheraum ⁴⁸	3					
	227	Whirlpool oder vergleichbare Einrichtung	3					
	228	Sauna (mit mind. 6 Plätzen)	3 pro Saunatyp ⁴⁹ , max. 9					
	229	Beautyfarm ⁴⁷ mit mind. 4 verschiedenen Anwendungen (z.B. Gesichtsbehandlungen, Nagel- / Fußpflege, Peeling, Entspannungsmassage)	5					
	230	Bäder- / Kneippabteilung ⁴⁷ mit mind. 4 verschiedenen Anwendungen (z.B. Wannebäder, Kneipp, Hydrotherapie, Felke, Moor, Hammam, Dampfbäder)	10					
	231	Private Spa Kabine	5					
	232	Swimming-Pool (außen) ⁵⁰ / Schwimmteich ⁵¹	10					
	233	Swimming-Pool (innen) ⁵²	10					
Kinder	234	Hauseigene Kleinkindbetreuung (bis 3 Jahre) mind. 3 Stunden werktags durch geschultes Personal	10					
	235	Hauseigene Kinderbetreuung (ab 3 Jahre) mind. 3 Stunden werktags durch geschultes Personal	10					
	236	Kinderspielbereich (z.B. Spielzimmer, Spielplatz)	3					
	237	Babyausstattung auf Wunsch (z.B. Hochstuhl, Speisewärmer, Wickelaufgabe, Babyphone)	3					

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

47 Die Anwendungsräume haben eine Mindestgröße von 10 m².

48 Die Liegehalle / der Ruheraum verfügt über eine Mindestgröße von 20 m².

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

50 Der Außen-Pool ist beheizt und verfügt über eine Mindestgröße von 60 m² Wasserfläche.

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

52 Der Innen-Pool ist beheizt und verfügt über eine Mindestgröße von 40 m² Wasserfläche.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Sonstiges	238	Zentrale Sanitäreanlagen für Hotelgäste	3					
	239	Bibliothek	3					
	240	Ferienbetreuung / Animation	5					

VII. Qualitäts- und Online-Aktivitäten

Qualitätsmanagement	241	Systematischer Umgang mit Gästebeschwerden. ⁵³	1			M	M	M
	242	Systematische Analyse von Gästebewertungen. ⁵⁴	3				M	M
	243	Mindestens einmal jährlich Mystery Guesting ⁵⁵	5					
	244	Qualitätsmanagement-System gemäß EHQ. ⁵⁶ oder vergleichbares System	15					
Online-Aktivitäten	245	Hoteleigene Website. ⁵⁷ mit aktuellen Informationen und realistischen Bildern des Betriebes sowie Anfahrtsskizze / Wegbeschreibung	1	M	M			
	246	Zweisprachige Website ⁵⁷ mit aktuellen Informationen und realistischen Bildern mit der Lage des Hotels.	5			M	M	M
	247	Website mit direkter Buchungsoption	5					
	248	Website mit Gästebewertungen	3					
	249	Mobile Version der Website oder mobile Applikation	5					

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

54 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.

55 Mystery Guestings müssen von spezialisierten Drittanbietern auf Initiative und Rechnung des Hotels mindestens einmal innerhalb des Klassifizierungszeitraums durchgeführt, ausgewertet und dokumentiert werden. Mystery Guestings in Form von verdeckten Eigenkontrollen, sofern akkreditiert, durch Hotelketten oder Hotelkooperationen sind als gleichwertig zu betrachten. Für den Akkreditierungsprozess sind die zu Grunde liegenden Bestimmungen einzuhalten.

56 European Hospitality Quality (EHQ) ist das von HOTREC Hospitality Europe entwickelte Dachsystem für Qualitätsprogramme (vgl. www.hotrec.eu). Es dient als Referenzmodell für nationale oder regionale Qualitätsinitiativen.

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

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	250	Einladung an abreisende / abgereiste Gäste, eine Bewertung der Hotelleistung auf einem Portal / der eigenen Homepage abzugeben	5					
Sonstiges	251	Nachhaltigkeits-Label / -Zertifikat ⁵⁸	15					

VIII. Mindestpunkte

Hotels				90	170	260	400	600
Zusatz „Superior“ ⁵⁹				170	260	400	600	700

⁵⁸ Nationale Entscheidung über anerkannte Labels und Zertifikate.

⁵⁹ Der Zusatz „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.

