HOTELSTARS.EU

Kriterienkatalog
2015 – 2019

ENTWURF

Inhaltsangabe

	Seite
Allgemeine Hotelinformationen	3
Rezeption und Services	4
Zimmer	7
Gastronomie	16
Veranstaltungsbereich	18
Freizeit	19
Qualitäts- und Online-Aktivitäten	21
Mindestpunkte	22

Zum Verständnis dieses Kriterienkataloges beachten Sie bitte folgende Hinweise:

Ein „M“ in einer Spalte bedeutet, dass dieses Kriterium als Mindestvoraussetzung in der entsprechenden Sternekategorie erfüllt sein muss.

Für eine Wertung der Kriterien im Bereich *Zimmer* müssen diese auf jedem Hotelzimmer durchgängig erfüllt sein. Ausnahmen sind ausdrücklich erwähnt.

Bei Kriterien, die durch einen grauen Balken miteinander verbunden sind, kann jeweils nur eine Möglichkeit angegeben werden.

Kriterium 15 wird dann gewertet, wenn die Kriterien 11 - 14 erfüllt sind.

Berlin, Juli 2014

Entwurf

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
I. Allgemeine Hotelinformationen								
Sauberkeit / Hygiene	1	Sauberkeit und ein hygienisch einwandfreies Angebot sind Grundvoraussetzung in jeder Sternekategorie	-	M	M	M	M	M
Erhaltungszustand	2	Alle Einrichtungen und Ausstattungen sind funktionstüchtig, in mangelfreiem Zustand und ohne erkennbaren Renovierungs- / Investitionsstau.	-	M	M	M	M	M
Gesamteindruck	3	Der Gesamteindruck des Hotels genügt _____ Ansprüchen.	-	einfachen[1]	mittleren[2]	gehobenen[3]	hohen[4]	höchsten[5]
Personal	4	Alle Dienstleistungen werden von kompetenten und erkennbaren Mitarbeitern erbracht.	-	M	M	M	M	M
Park- / Lademöglichkeiten	5	Parkplatz am Hotel	3					
	6	Parkmöglichkeit für Busse	1					
	7	Hotelgarage	5					
	8	Ladestation für Elektrofahrzeuge (z.B. Autos, Fahrräder)	3					
Sonstiges	9	Mind. 50 % der Zimmer verfügen über Balkon oder Terrasse am Zimmer	2					
	10	Gästelift[6]	15				M	M
Barrierefreiheit	11	Barrierefreiheit - Kategorie A[7]	5					
	12	Barrierefreiheit - Kategorie B[8]	8					

1 Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind angemessen und gepflegt.
2 Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind gepflegt und aufeinander abgestimmt.
3 Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind durchgängig in Form und Farbe aufeinander abgestimmt. Der Gesamteindruck ist geprägt von gehobenem Komfort und Wohnlichkeit.
4 Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind qualitativ hochwertig und bieten erstklassigen Komfort. Der optische Gesamteindruck ist durchgängig in Form, Farbe und Materialien aufeinander abgestimmt.
5 Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind luxuriös und bieten höchsten Komfort. Der optische Gesamteindruck ist durchgängig in Form, Farbe und Materialien aufeinander abgestimmt.
6 Bei mehr als 3 Stockwerken (inkl. Erdgeschoss)
7 Gäste mit einer Gehbehinderung, die teilweise auch auf einen nicht-motorisierten Rollstuhl oder eine Gehhilfe angewiesen sein können. Gemäß Festlegung nationaler Zielvereinbarungsgespräche mit den Behindertenverbänden. Siehe dazu http://www.klassifizierung.de.
8 Rollstuhlnutzer, die gehunfähig und ständig auf einen Rollstuhl angewiesen sind. Gemäß Festlegung nationaler Zielvereinbarungsgespräche mit den Behindertenverbänden. Siehe dazu http://www.klassifizierung.de.

ENTWURF

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	13	Barrierefreiheit - Kategorie C[9]	5					
	14	Barrierefreiheit - Kategorie D[10]	5					
	15	Umfassende Barrierefreiheit - Kategorie E[11]	5					
II. Rezeption und Service								
	16	Sichtbar abgetrennter Bereich, in dem die Privatsphäre des Gastes geschützt wird (entsprechender Tisch oder Sekretär ist akzeptabel)	1	M	M	M		
	17	Separate, eigenständige Rezeption, an der die Privatsphäre des Gastes geschützt wird	6				M	M
	18	Sitzgruppe am Empfang	1			M		
	19	Lobby mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice	5				M	
	20	Empfangshalle mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice	10					M
	21	Empfangsdienst, 24 Stunden telefonisch von innen und außen erreichbar	1	M	M			
	22	Rezeption 14 Stunden geöffnet, 24 Stunden telefonisch von innen und außen erreichbar	3			M		
	23	Rezeption 16 Stunden geöffnet, 24 Stunden besetzt[12] und telefonisch von innen als auch außen erreichbar	4				M	
	24	Rezeption 24 Stunden geöffnet und besetzt, 24 Stunden telefonisch von innen und außen erreichbar	6					M
	25	Express Check-out	3					
	26	Zweisprachige Mitarbeiter (deutsch, englisch)	2			M	M	

9 Sehbehinderte und blinde Gäste. Gemäß Festlegung nationaler Zielvereinbarungsgespräche mit den Behindertenverbänden. Siehe dazu http://www.klassifizierung.de.
10 Hörbehinderte und gehörlose Gäste. Gemäß Festlegung nationaler Zielvereinbarungsgespräche mit den Behindertenverbänden. Siehe dazu http://www.klassifizierung.de.
11 Umschließt die Kategorien B, C und D. Gemäß Festlegung nationaler Zielvereinbarungsgespräche mit den Behindertenverbänden. Siehe dazu http://www.klassifizierung.de.
12 24 Stunden besetzt bedeutet, dass der diensthabende Mitarbeiter auf Nachfrage binnen kurzer Zeit verfügbar ist.

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

ENTWURF

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	45	Waschen und Bügeln der Gästewäsche (Abgabe vor 9.00 Uhr, Rückgabe am selben Tag, Wochenenden ausgenommen)	3				M	
	46	Waschen und Bügeln der Gästewäsche (Abgabe vor 9.00 Uhr, Rückgabe innerhalb von 9 Stunden)	4					M
Zahlungsart	47	Kartenzahlung	2		M	M	M	M
Sonstiges	48	Supportservice für die hauseigene Informationstechnologie	2					M
	49	Regenschirm am Empfang / auf dem Zimmer	1					
	50	Aktuelles Zeitschriftenangebot	1					M
	51	Tagesaktuelles Zeitungsangebot (gedruckt oder digital)	2				M	M
	52	Nähservice	2				M	M
	53	Schuhputzservice	2			M[13]	M[14]	M
	54	Shuttle-Dienst oder Limousinen-Service	2					M
	55	Angebot von Hygieneartikeln (Zahnbürste, Zahncreme, Einmal-Rasierer etc.)	2		M	M	M	M
	56	Personalisierte Begrüßung eines jeden Gastes mit Blumen oder Präsent auf dem Zimmer (keine Bildschirmnachrichten)	6					M
	57	Begleitung der Gäste bei Anreise auf ihr Zimmer	2					
	58	*Turndown-Service*[15] am Abend als zusätzliche Zimmerkontrolle	10					M

III. Zimmer

13 Schuhputzutensilien auf dem Zimmer (siehe Nr. 162) erfüllen dieses Kriterium ebenso wie ein Schuhputzgerät im Betrieb (siehe Nr. 163).
14 Ein Schuhputzgerät im Betrieb (siehe Nr. 163) erfüllt dieses Kriterium auch.
15 Auch *second service* genannt. Handtuchaustausch, ggf. Entfernen der Tagesdecke, Papierkorbleerung etc.

Allgemeine Information	59	Zimmergröße (inkl. Bad / WC) ≥ 14 qm [16]		10					
	60	Zimmergröße (inkl. Bad / WC) ≥ 18 qm [16]		15					
	61	Zimmergröße (inkl. Bad / WC) ≥ 22 qm [16]		20					
	62	Zimmergröße (inkl. Bad / WC) ≥ 30 qm [16]		25					
	63	Anzahl Suiten[17]		Je 2, max. 6					mind. 2
	64	Mind. 50% der Zimmer sind Nichtraucherzimmer		3					
Schlafkomfort	65	Bett mit zeitgemäßer und gepflegter Matratze von mind. 13 cm Stärke		1	M	M			
	66	Bettsystem bestehend aus elastischem Federsystem und einer zeitgemäßen, gepflegten Matratze mit einer Gesamthöhe von mind. 18 cm[18]		5			M	M	M
	67	Bettsystem bestehend aus elastischem Federsystem und einer zeitgemäßen, gepflegten Matratze mit einer Gesamthöhe von mind. 22 cm[18]		10					
	68	Verstellbares, ergonomisches Bettensystem		5					
	69	Einzelbetten von mind. 0,80 m x 1,90 m und Doppelbetten von mind. 1,60 m x 1,90 m[19]		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[19]		5			M		
	71	Einzelbetten von mind. 0,90 m x 2,00 m und Doppelbetten von mind. 1,80 m x 2,00 m[19]		15				M	M
	72	Einzelbetten von mind. 1,00 m x 2,00 m und Doppelbetten von mind. 2,00 m x 2,00 m[19]		25					

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

17 Keine Junior-Suiten. Suiten bestehen aus mindestens zwei gegeneinander abgetrennten Zimmern, von denen eines als Wohn- und eines als Schlafbereich eingerichtet ist. Die Abtrennung muss nicht in einer Tür bestehen; ein Durchbruch zwischen zwei Zimmern reicht ebenfalls aus. Eine Ferienwohnung in einer 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.

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

19 Werden in einem Doppelzimmer statt eines Doppelbettes zwei Einzelbetten oder ein Queen-Size-Bett (einteilige Matratze mit Mindestmaß von 1,50 m x 2,00 m) angeboten, muss der Hotelgast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages darauf hingewiesen werden. Auch wenn mehr als 15 % der Betten des Hotels kleiner sind als die angegebene Größe, muss der Hotelgast ebenfalls vor Abschluss des Beherbergungsvertrages darauf hingewiesen werden.

ENTWURF

	73	10% der Betten mit einer Länge von mind. 2,10 m		5					
	74	Zustellbare Babybetten		3					
	75	Matratzen-Hygienebezüge / *Encasings*[20]		10					
	76	Neuanschaffung von Matratzen vor max. 3 Jahren (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.)		10					
	77	Jährliche Matratzen-Tiefenreinigung[21] (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.)		10					
	78	Allergikerbettwäsche auf Wunsch (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.)		2					
	79	Zeitgemäße, gepflegte Oberbetten / Bettdecken		1	M	M	M	M	M
	80	Zusatzdecke auf Wunsch		2			M	M	M
	81	Zeitgemäße, gepflegte Kopfkissen		1	M	M	M	M	M
	82	Kopfkissen-Hygienebezüge / *Encasings*		5					
	83	Jährliche Kopfkissen-Tiefenreinigung / Neuanschaffung vor max. 1 Jahr (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.)		8					
	84	Zusatzkopfkissen auf Wunsch (kein Zierkissen)		1			M	M	M
	85	2 Kopfkissen pro Gast (kein Zierkissen)		4					M
	86	Kopfkissenauswahl[22]		4				M	M
	87	Verdunkelungsmöglichkeit (z.B. Vorhänge)		1	M	M	M	M	
	88	Vollverdunkelungsmöglichkeit (z.B. Rollladen, lichtundurchlässige Blackouts)		5					M

20 Keine einfache Molton- / Kalmuckauflage, sondern ein kochbarer oder chemothermisch waschbarer, atmungsaktiver, milben- und milbenkotdichter Spannbettbezug aus einem Baumwollstoff oder synthetischen Materialien, der an der Matratzenunterseite geöffnet sein darf.

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

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

Zimmerausstattung	89	Tageslichtvorhänge oder gleichwertiger Sichtschutz		3					
	90	Waschbare Bettvorlage		3					
	91	Weckservice / -vorrichtung		1	M	M	M	M	M
	92	Kleiderschrank / -nische angemessener Kapazität		1	M	M	M	M	M
	93	Wäschefächer		1		M	M	M	M
	94	Angemessene Anzahl an einheitlichen Kleiderbügeln[23]		1	M	M	M		
	95	Angemessene Anzahl an verschiedenen Kleiderbügelarten		3				M	M
	96	Garderobe / Garderobenhaken		1	M	M	M	M	M
	97	Aufhängmöglichkeit für Kleidersack (außerhalb des Kleiderschranks)		1			M	M	M
	98	1 Stuhl		1	M	M			
	99	1 Sitzgelegenheit pro Bett, davon mind. 1 Stuhl		2			M	M	M
	100	1 bequeme Sitzgelegenheit (gepolsterter Sessel / Couch) mit Beistelltisch / Ablage		4				M	M
	101	1 zusätzliche bequeme Sitzgelegenheit (gepolsterter Sessel / Doppelsitzercouch) in Dopplerzimmern und Suiten		4					M
	102	Tisch / Schreibtisch / Tischplatte		1	M	M			
	103	Tisch, Schreibtisch oder Schreibplatte mit einer freien Arbeitsfläche von mind. 0,5 qm und angemessener Schreibtischbeleuchtung		5			M	M	M
	104	Nachttisch / Ablagemöglichkeit am Bett		2			M	M	M
	105	Zugängliche Netzsteckdose im Zimmer		1	M	M	M	M	M
	106	Zusätzliche, zugängliche Netzsteckdose in Tischnähe		2			M	M	M

23 Simple Drahtgestelle erfüllen das Kriterium nicht.

	107	Zugängliche Netzsteckdose in Bettnähe		1			M	M	M
	108	Zentralschalter für Zimmerbeleuchtung		3					
	109	Bedienbarkeit der Zimmerbeleuchtung vom Bett		2					
	110	Zentrale Bedienbarkeit der Zimmerbeleuchtung vom Bett		4					
	111	Nachtlicht		1					
	112	Angemessene Zimmerbeleuchtung		1	M	M	M	M	M
	113	Leselicht am Bett		2		M	M	M	M
	114	Ankleidespiegel		2			M	M	M
	115	Angemessener Platz für Kofferablage oder Kofferbock		1			M	M	M
	116	Papierkorb		2			M	M	M
Safe / Depotmöglichkeiten	117	Depotmöglichkeit (z.B. am Empfang)		1	M	M			
	118	Zentraler Safe (z.B. am Empfang)		3			M[24]	M[24]	M
	119	Safe im Zimmer		8					M
	120	Safe mit integrierter Steckdose im Zimmer		10					
Schallschutz / Klimatisierung	121	Angemessener Schallschutz der Fenster		8					
	122	Schallschluckende Türen / Doppeltüren		8					
	123	Zimmer mit zentral regelbarer Klimaanlage		8					
	124	Zimmer mit individuell regelbarer Klimaanlage		15					

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

	125	Klimatisierung des öffentlichen Bereiches (Restaurant, Lobby, Empfangshalle, Frühstücksraum)		4					
	126	Stimmige Raumatmosphäre im öffentlichen Gästebereich (Licht, Geruch, Musik, Farbe etc.)		4					
Unterhaltungselektronik	127	Radioprogramme[25]		1			M	M	M
	128	Audio- / Multimediaplayer		2					
	129	Festinstalliertes, elektronisches Medium im Bad		5					
	130	Fernseher mit Fernbedienung		2	M	M			
	131	Fernseher in für die Raumverhältnisse angemessener Größe mit Fernbedienung und Programmbelegungsübersicht		4			M		
	132	Zeitgemäßer Fernseher in für die Raumverhältnisse angemessener Größe mit Fernbedienung, Programmbelegungsübersicht und aktuellem TV-Programmüberblick		6				M	M
	133	Zusätzlicher Fernseher in Suiten in für die Raumverhältnisse angemessener Größe		2					
	134	Satelliten- / DVBT-[26] oder Kabelempfang		2					
	135	Pay-TV / Filmkanäle / Videogames mit Kindersperrmöglichkeit		5					
	136	Internationaler Steckdosenadapter auf Wunsch		2					
	137	Ladegeräte / Adapter auf Wunsch (für verschiedene Elektrogeräte wie z.B. Handys)		2					
Telekommunikation	138	Dem Hotelgast zugängliches Telefon		1	M	M	M	M	M
	139	Auf Wunsch (mobiles) Telefon auf dem Zimmer samt mehrsprachiger Bedienungsanleitung[27]		3			M		
	140	Telefon auf dem Zimmer samt mehrsprachiger Bedienungsanleitung		8				M	M

25 Der Empfang von Radioprogrammen kann auch über das Fernsehgerät oder ein zentrales Haussystem erfolgen.
26 Terrestrische Ausstrahlung digitaler Fernsehprogramme, die mit einer normalen Zimmerantenne und einer DVB-T-Settopbox (Decoder) empfangen werden können („Überall-Fernsehen").
27 Der Gast muss beim *Check in* auf dieses Angebot hingewiesen werden (z.B. durch einen Aufsteller oder eine Bildschirm-Information).

	141	Internetzugang im öffentlichen Bereich (z.B. DSL, WLAN)		2		M[28]	M	M	M
	142	Internetzugang auf dem Zimmer (z.B. DSL, WLAN)		8			M	M	M
	143	Internet-Endgerät mit Druckmöglichkeit im öffentlichen Bereich		5				M	M
	144	Internet-Endgerät auf dem Zimmer auf Wunsch		1					M
	145	Internet-Endgerät auf dem Zimmer		3					
Sonstiges	146	Hotelinformation[29] (Die Hotelinformation ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.)		1	M	M			
	147	Serviceleitfaden A-Z (Der Serviceleitfaden A-Z ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.)		2			M		
	148	Mehrsprachiger Serviceleitfaden A-Z (Der Serviceleitfaden A-Z ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.)		3				M	M
	149	Im öffentlichen Bereich verfügbares regionales Informationsmaterial		1	M	M	M	M	M
	150	Tageszeitung auf dem Zimmer (gedruckt oder digital)		2					
	151	Gästemagazin auf dem Zimmer		1					M
	152	Schreibgerät und Notizblock		1			M	M	M
	153	Korrespondenzmappe		3					M
	154	Hosenbügler		3					
	155	Wäschebeutel		1			M	M	M
	156	Bügeleisen und –brett auf Wunsch / Bügelzimmer		2					
	157	Bügeleisen und –brett auf dem Zimmer		4					

28 Oder Internetzugang auf dem Zimmer (siehe Nr. 142).
29 Der Hotelinformation sind mindestens die Frühstückszeiten, Öffnungszeiten von Hoteleinrichtungen und *Check-out*-Zeiten zu entnehmen.

	158	Nähzeug auf Wunsch		1		M[30]	M[30]	M	
	159	Nähzeug auf dem Zimmer		2					M
	160	Schuhanzieher / -löffel auf dem Zimmer		1					M
	161	Schuhputzutensilien auf Wunsch		1		M[31]	M[31]		
	162	Schuhputzutensilien auf dem Zimmer		2				M[32]	M
	163	Schuhputzgerät im Betrieb		3			M[33]	M[34]	M
	164	Türspion		2					
	165	Zusätzliche Schließvorrichtung an Zimmertür		3					
Sanitärkomfort	166	Sanitärbereich ≥ 5 qm[35]		5					
	167	Sanitärbereich ≥ 7,5 qm[35]		10					
	168	100% Zimmer mit Dusche / WC oder Wannenbad / WC		1	M[36]	M[36]	M	M	M
	169	100% der Zimmer mit Dusche / WC oder Wannenbad / WC und davon 50% der Zimmer mit Wannenbad und separater Duschkabine		10					
	170	30% der Zimmer mit separatem WC		5					
	171	Duschvorrichtung mit Duschvorhang[37]		1	M	M	M	M	M

30 Ein Nähservice erfüllt dieses Kriterium auch (siehe Nr. 52)
31 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.
32 Anstelle von Schuhputzutensilien auf dem Zimmer erfüllt ein Schuhputzservice (siehe Nr. 53) dieses Kriterium auch.
33 Ein Schuhputzservice (siehe Nr. 53) oder Schuhputzutensilien auf dem Zimmer (siehe Nr. 162) erfüllen dieses Kriterium auch.
34 Anstelle eines Schuhputzgerätes im Betrieb erfüllen ein Schuhputzservice (siehe Nr. 53) dieses Kriterium auch.
35 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.
36 Sind 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.
37 Sollte durch die räumliche Gestaltung der Dusche sichergestellt sein, dass der Sanitärbereich vor Spritzwasser geschützt ist, ist ein Duschvorhangs oder Duschwand entbehrlich.

172	Duschvorrichtung mit Duschwand[37]		5					
173	Waschbecken		1	M	M	M	M	M
174	Doppelwaschbecken in Doppelzimmern und Suiten		5					
175	Waschbarer Badvorleger		1		M	M	M	M
176	Angemessene Beleuchtung am Waschbecken		1	M	M	M	M	M
177	Permanente Anti-Rutschvorrichtung in Dusche und Badewanne		3					
178	Sicherheitsgriffe		1					
179	Spiegel		1	M	M	M	M	M
180	Zugängliche Steckdose in Spiegelnähe		1	M	M	M	M	M
181	Kosmetikspiegel		1					
182	Beweglicher Kosmetikspiegel		2				M	M
183	Beleuchteter Kosmetikspiegel		1					
184	Handtuchhalter / -haken		1	M	M	M	M	M
185	Heizmöglichkeit im Bad[38]		5				M	M
186	Handtuchwärmer		3					
187	Ablagefläche		1	M	M	M		
188	Großzügige Ablagefläche		3				M	M
189	Zahnbecher/ -glas		1	M	M	M	M	M

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

	190	Seife oder Waschlotion am Waschbecken		1	M	M	M	M	M
	191	Waschlotion oder Duschgel in der Dusche / Badewanne		1		M	M	M	M
	192	Shampoo[39]		1		M	M	M	M
	193	Körperpflegeprodukte in Einzelflacons		2					M
	194	Zusätzliche Kosmetikartikel (z.B. Schaumbad, Duschhaube, Nagelpfeile, Wattestäbchen, Wattepads, Bodylotion)		Je Artikel 1, max. 4				M	M
	195	Papier-Gesichtstücher		2			M	M	M
	196	WC-Papierreserverolle		1	M	M	M	M	M
	197	1 Handtuch pro Person		1	M	M	M	M	M
	198	1 Badetuch pro Person		2		M	M	M	M
	199	Bademantel auf Wunsch		2				M	
	200	Bademantel		4					M
	201	Hauschuhe (Slipper) auf Wunsch		1				M	
	202	Hausschuhe (Slipper)		3					M
	203	Haartrockner auf Wunsch		1					
	204	Haartrockner		2			M	M	M
	205	Badezimmerhocker auf Wunsch		3					M
	206	Personenwaage		1					
	207	Abfallbehälter		1	M	M	M	M	M

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

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 *Roomservice*		2				M[40]	
	211	24 Stunden Getränke im *Roomservice*		4					M
	212	Maxibar auf jeder Etage[41]		2					
	213	Kühlschrank auf dem Zimmer		2					
	214	Minibar (mit Getränken und Snacks)		6				M[42]	M
	215	Kaffee- / Teekocher mit Zubehör auf dem Zimmer		4					
Bar	216	Hotelbar[43] (geöffnet an 6 Tagen in der Woche)		4				M	
	217	Hotelbar[43] (geöffnet an 7 Tagen in der Woche)		6					M
Frühstück	218	Frühstücksraum		3	M	M	M	M	M
	219	Erweitertes Frühstücksangebot[44]		1	M				
	220	Frühstücksbuffet / gleichwertige Frühstückskarte[45]		2		M	M		
	221	Frühstücksbuffet mit Bedienung oder gleichwertige Frühstückskarte		8				M	M

40 Eine Maxibar auf jeder Etage (siehe Nr. 212) oder Minibar (siehe Nr. 214) erfüllt dieses Kriterium auch.
41 Produkte können über das Zimmer angerechnet werden.
42 Der 16 Stunden Roomservice (siehe Nr. 210) oder eine Maxibar auf jeder Etage (siehe Nr. 212) erfüllen dieses Kriterium auch.
43 Das Kriterium „Hotelbar“ ist mit der Getränkeausgabe eines Restaurants nicht erfüllt. Die Hotelbar muss vom Restaurantbetrieb getrennt sein.
44 Ein erweitertes Frühstücksangebot besteht mindestens aus einem Heißgetränk (wahlweise Tee oder Kaffee), einem Fruchtsaft, einem Obstsalat / Obst und einer Auswahl an Brot / Brötchen, Butter, Marmelade, Wurst und Käse.
45 Selbstbedienungsangebot mit einem größeren Umfang als das eines erweiterten Frühstücksangebots ergänzt um ein Angebot an Ei / Eierspeise und Cerealien.

	222	Frühstückskarte im *Roomservice*	5					M
Speisen	223	Speisenangebot im Betrieb	1	M	M	M	M	M
	224	14 Stunden Speisenangebot im *Roomservice*	5				M	
	225	24 Stunden Speisenangebot im *Roomservice*	10					M
	226	Restaurant[46] an 5 Tagen pro Woche geöffnet	Je 5, max. 10	M[47] (mind. 1)	M[47] (mind. 1)	M[48] (mind. 1)		
	227	Restaurant[46] an 6 Tagen pro Woche geöffnet	Je 8, max. 16				M[49] (mind. 1)	
	228	Restaurant[46] an 7 Tagen pro Woche geöffnet	Je 10, max. 20					M[50] (mind. 1)
	229	Diätküche	2					
	230	Regionale Küche[51]	4					

V. Veranstaltungsbereich								
Bankettmöglichkeiten	231	Bankettmöglichkeiten für mind. 50 Personen[52]	2					
	232	Bankettmöglichkeiten für mind. 100 Personen[52]	4					
	233	Bankettmöglichkeiten für mind. 250 Personen[52]	8					
Tagungsräume	234	Tagungsraum/-räume von mind. 36 qm bis 100 qm, nutzbare Mindesthöhe 2,50 m[53]	10					
	235	Tagungsraum/-räume größer als 100 qm, nutzbare Mindesthöhe 2,75 m[53]	15					

46 Jeweils unterschiedliche Gastronimiekonzepte und Räumlichkeiten
47 Dreigängiges Menü oder “à la carte” oder Buffet
48 Dreigängiges Menü mit Wahlmöglichkeit oder “à la carte” oder Buffet
49 Dreigängiges Menü mit Wahlmöglichkeit oder “à la carte” oder Buffet zum Abendessen
50 Dreigängiges Menü mit Wahlmöglichkeit oder “à la carte” oder Buffet zum Mittag- und Abendessen
51 Die Speisekarte weist einen signifikanten Anteil regionaler / nationaler Speisen auf. Die Produkte stammen überwiegend aus der Region.
52 Die Fläche des Restaurants findet keine Berücksichtigung.
53 Folgende Ausstattung muss vorhanden sein: Angemessene Beleuchtung (bei Kunstlicht 200 Lux), Telefon, 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

	236	Tagungsraum/-räume größer als 250 qm, nutzbare Mindesthöhe 3,50 m[53]		20					
	237	Gruppenarbeits- / Pausenräume[54]		2 je Raum, max. 4					
	238	Sekretariatsservice (abgetrenntes Büro und Personalbereitstellung)		3					
	239	Tagungsbetreuung[54] (eigene Abteilung, separates Personal)		5					
	240	Tagungs- / Schreibbüro[54]		1					
Ausstattung / Technik der Tagungsräume	241	Der Raumkapazitäten angemessene Anzahl an zugänglichen Netzsteckdosen[54, 55]		2					
	242	Tageslicht im Tagungsraum und Verdunkelungsmöglichkeit[54, 55]		3					
	243	Individuell regelbare Klimatisierung der Tagungsräume[54]		3					

VI. Freizeit									
Sport	244	Hauseigene In- und / oder Outdoor-Freizeitanlage[56] (z.B. Tennisplatz, Golfplatz, Strand)		3 pro Anlage, max. 9					
	245	Sportgeräteverleih (z.B. Ski-, Boots-, Fahrradverleih)		2					
	246	Fitnessraum[57] mit mind. 4 verschiedenen Geräten (z.B. Ergometer, Hantel- und Trainingsbank, Kraftsportgerät, Laufband, Rudergerät, Stepper)		4					
Wellness / Beauty[58]	247	Massagen[59] (z.B. Ganzkörpermassage, Lymphdrainage, Fußreflexzonenmassage, Shiatsu)		2 pro Raum, max. 6					
	248	Separate Liegehalle / Ruheraum[60]		3					

54 Punktewertung nur, wenn eines der Kriterien 235-237 erfüllt ist
55 Mindestkriterium für jeden Konferenzraum
56 Freizeitanlage befindet sich auf dem Hotelareal und anfallende Gebühren für die Nutzung können über das Zimmer abgerechnet werden.
57 Der Fitnessraum verfügt über eine Mindestgröße von 20 qm.
58 Der Wellness- / Beauty-Bereich muss ohne Durchqueren des Restaurant- und / oder des Tagungsbereichs erreichbar sein.
59 Der Anwendungsraum / die Anwendungsräume haben eine Mindestgröße von 10 qm.
60 Die Liegehalle / der Ruheraum verfügt über eine Mindestgröße von 20 qm.

	249	Whirlpool oder vergleichbare Einrichtung		3					
	250	Sauna (mit mind. 6 Plätzen)		5 pro Saunatyp[61], max. 10					
	251	Kosmetikangebot[59] mit mind. 4 verschiedenen Anwendungen (z.B. Gesichtsbehandlungen, Nagel- / Fußpflege, Peeling, Entspannungsmassage)		5					
	252	Bäder- / Kneippabteilung[59] mit mind. 4 verschiedenen Anwendungen (z.B. Wannenbäder, Kneipp, Hydrotherapie, Felke, Moor, Hammam, Dampfbäder)		5					
	253	Privatspa		2					
	254	Swimming-Pool (außen)[62] / Schwimmteich[63]		10					
	255	Swimming-Pool (innen)[64]		15					
Kinder	256	Hauseigene Kleinkindbetreuung (bis 3 Jahre) mind. 3 Stunden werktags durch geschultes Personal		10					
	257	Hauseigene Kinderbetreuung (ab 3 Jahre) mind. 3 Stunden werktags durch geschultes Personal		10					
	258	Kinderspielbereich (z.B. Spielzimmer, Spielplatz)		4					
Sonstiges	259	Aufenthaltsraum für Hotelgäste (zusätzlich zum Frühstücksraum oder Restaurant)		2					
	260	Lese- und Schreibzimmer (separate Räumlichkeit)		1					
	261	Bibliothek (separate Räumlichkeit)		2					
	262	Ferienbetreuung / Animation		3					

ENTWURF

61 Verschiedene Saunatypen sind beispielsweise die Finnische Sauna, das Tepidarium oder die Dampfsauna.
62 Der Außen-Pool ist beheizt und verfügt über eine Mindestgröße von 60 qm.
63 Ein Schwimm- oder Badeteich ist ein künstlich angelegtes, stehendes Gewässer zum Schwimmen oder Baden, bei dem auf eine Wasseraufbereitung mit chemischen Mitteln verzichtet wird.
64 Der Innen-Pool ist beheizt und verfügt über eine Mindestgröße von 40 qm.

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

65 Zu einem systematischen Umgang mit Gästebeschwerden gehört die strukturierte Annahme, Auswertung und eine angemessene Reaktion auf die Beschwerde.
66 Hierunter ist das aktive und systematische Einholen und Auswerten von Gästemeinungen zur Qualität der erbrachten Hotelleistungen (z.B. durch Befragungsbögen / -karten) und der darauf folgender Abbau etwaiger betrieblicher Schwachstellen und die Umsetzung von Verbesserungsvorschlägen zu verstehen.
67 *Mystery guestings* müssen von spezialisierten Drittanbietern auf Initiative und Rechnung des Hotels mindestens einmal innerhalb des Klassifizierungszeitraums durchgeführt, ausgewertet und dokumentiert werden. Verdeckte Eigenkontrollen durch Hotelketten oder Hotelkooperation sind als gleichwertig zu betrachten.
68 Ein *Mystery guesting* ist Mindestkriterium für die 4 Sterne Superior-Kategorie.
69 *European Hospitality Quality* (EHQ) ist das von HOTREC, dem europäischen Branchenverband des Gastgewerbes, entwickelte Dachsystem für Qualitätsprogramme (vgl. www.hotrec.eu). Es dient als Referenzmodel für nationale oder regionale Qualitätsinitiativen. Die Initiative „ServiceQualität Deutschland" beispielsweise ist vollumfänglich akkreditiert (vgl. www.servicequalitaet-deutschland.de).
70 Die Bilder auf der Website sollten mind. eine Außenansicht, den öffentlichen Bereich und ein Zimmer zeigen.
71 Die Website muss in mind. 2 Sprachen (deutsch / englisch) zur Verfügung stehen.
72 Keine simple E-Mailanfrage.
73 Umweltzeichen wie z.B. DEHOGA Umweltcheck, DINö, EarthCheck, EMAS, EU Ecolabel, Green Globe, Green Key, ISO 12001 oder Viabono.

ENTWURF

VIII. Mindestpunkte[74]									
Hotels					90	170	260	400	600
Zusatz “Superior“ [75]					170	260	400	600	680

ENTWURF

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

75 „Superior“ bezeichnet Spitzenbetriebe, welche deutlich mehr Punkte als in ihrer Kategorie erforderlich erreicht haben und deren Gesamteindruck den in ihrer Kategorie erwarteten überragt. Diese Betriebe weisen somit ein besonders hohes Maß an Dienstleistungen auf. Der Superior-Zusatz ist für Vollbetriebe und „garni“-Betriebe erreichbar.