



HOTELSTARS.EU

# Kriterienkatalog 2020 – 2025



## Inhaltsangabe

|                                   | Seite |
|-----------------------------------|-------|
| Allgemeine Hotelinformationen     | 3     |
| Rezeption und Services            | 4     |
| Zimmer                            | 7     |
| Gastronomie                       | 15    |
| Veranstaltungsbereich             | 17    |
| Freizeit                          | 18    |
| Qualitäts- und Online-Aktivitäten | 19    |
| Mindestpunkte                     | 21    |

## Willkommen bei den HOTELSTARS!

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

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

Die Hotelstars Union wurde 2009 unter der Schirmherrschaft von HOTREC - dem Dachverband für Hotels, Restaurants und Cafés in Europa - gegründet.

Wien, 1. Juni 2020

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

1 In Zeiten der COVID-19-Krise können besondere Verpflichtungen in Bezug auf Reinigungs- und Hygienemaßnahmen gelten. Die Einhaltung gesetzlicher Anforderungen und/oder nationaler Vorschriften in dieser Hinsicht kann bestimmte HSU-Kriterien bis auf weiteres außer Kraft setzen.

2 Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind angemessen und gepflegt.

3 Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind gepflegt und aufeinander abgestimmt.

4 Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind durchgängig in Form und Farbe aufeinander abgestimmt. Der Gesamteindruck ist geprägt von gehobenem Komfort und Wohnlichkeit.

5 Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind qualitativ hochwertig und bieten erstklassigen Komfort. Der optische Gesamteindruck ist durchgängig in Form, Farbe und Materialien aufeinander abgestimmt.

6 Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind luxuriös und bieten höchsten Komfort. Der optische Gesamteindruck ist durchgängig in Form, Farbe und Materialien aufeinander abgestimmt.

7 Bei mehr als 3 Stockwerken (inkl. Erdgeschoss).

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

## II. Rezeption und Services

|                 |    |   |    |   |   |   |   |   |
|-----------------|----|---|----|---|---|---|---|---|
| Empfangsbereich | 17 | Ausgewiesener (gestalteter und gekennzeichnet) Bereich, in dem die Privatsphäre des Gastes geschützt wird   | 1  | M | M | M | M | M |
|                 | 18 | Separater und ausgewiesener Empfangsbereich, in dem die Privatsphäre des Gastes geschützt wird              | 3  |   |   |   |   |   |
|                 | 19 | Sitzgruppe <sup>9</sup> im Empfangsbereich  | 3  |   |   | M |   |   |
|                 | 20 | Lobby <sup>9</sup> mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice  | 5  |   |   |   | M | M |
|                 | 21 | Empfangshalle <sup>9</sup> mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice  | 10 |   |   |   |   |   |
|                 | 22 | Empfangsdienst, 24 Stunden über digitale Kommunikation oder Telefon erreichbar                              | 1  | M | M |   |   |   |
|                 | 23 | 10 Stunden besetzter Empfangsdienst, 24 Stunden über digitale Kommunikation oder Telefon erreichbar         | 7  |   |   | M |   |   |
|                 | 24 | 16 Stunden besetzter Empfangsdienst, 24 Stunden über digitale Kommunikation oder Telefon physisch verfügbar | 10 |   |   |   | M |   |
|                 | 25 | 24 Stunden besetzter Empfangsdienst, 24 Stunden über digitale Kommunikation oder Telefon physisch verfügbar | 15 |   |   |   |   | M |
|                 | 26 | Self-Check-in Einrichtung / Service   | 3  |   |   |   |   |   |

<sup>8</sup> Entsprechend der nationalen Vorschriften.

<sup>9</sup> Die Kriterien 19 bis 21 unterscheiden sich in Größe und Empfindungsauslegung (von klein bis groß, von der Sitzcke bis zum repräsentativen Saal).

| Bereich                            | Nr. | Kriterium  | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|------------------------------------|-----|--|--------|---|----|-----|------|-------|
|                                    | 27  | Self-Check-out Einrichtung / Service   | 3      |   |    |     |      |       |
|                                    | 28  | Valet Parking Service  | 10     |   |    |     |      | M     |
|                                    | 29  | Doorman<br>(separates Personal)  | 15     |   |    |     |      |       |
|                                    | 30  | Concierge / Guest relation manager<br>(separates Personal)   | 15     |   |    |     |      | M     |
|                                    | 31  | Hotelpagen / -diener<br>(separates Personal)   | 15     |   |    |     |      |       |
|                                    | 32  | Gepäckservice auf Wunsch   | 5      |   |    | M   | M    |       |
|                                    | 33  | Gepäckservice  | 10     |   |    |     |      | M     |
|                                    | 34  | Gesicherte Gepäckaufbewahrung für Gäste  | 5      |   |    | M   | M    | M     |
| Zimmerreinigung /<br>Wäschewechsel | 35  | Tägliche Zimmerreinigung <sup>10</sup>   | 1      | M | M  | M   | M    | M     |
|                                    | 36  | Täglicher Handtuchwechsel auf Wunsch   | 1      | M | M  | M   | M    | M     |
|                                    | 37  | Bettwäschewechsel mind. einmal pro Woche <sup>10</sup>   | 1      | M | M  | M   |      |       |
|                                    | 38  | Bettwäschewechsel mind. zweimal pro Woche <sup>10</sup>  | 3      |   |    |     | M    | M     |
|                                    | 39  | Täglicher Bettwäschewechsel auf Wunsch   | 3      |   |    |     | M    | M     |
| Wäsche- / Bügelservice             | 40  | Bügelservice<br>(Rückgabe innerhalb von 1 Stunde)  | 3      |   |    |     |      | M     |
|                                    | 41  | Waschen und Bügeln der Gästewäsche<br>(Rückgabezeitpunkt nach Absprache, Wäschebeutel vorhanden)   | 1      |   |    | M   |      |       |
|                                    | 42  | Reinigen der Gästewäsche oder Waschen und Bügeln der Gästewäsche<br>(Abgabe vor 9.00 Uhr, Rückgabezeitpunkt nach Absprache, Wochenenden ausgenommen, Wäschebeutel vorhanden) | 7      |   |    |     | M    | M     |

<sup>10</sup> Mit einer Opting-out Möglichkeit.

| Bereich     | Nr. | Kriterium  | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★            | ★★★★★ |
|-------------|-----|--|--------|---|----|-----|-----------------|-------|
| Zahlungsart | 43  | Bargeldlose Zahlung  | 1      | M | M  | M   | M               | M     |
| Sonstiges   | 44  | Regenschirm am Empfang oder auf dem Zimmer   | 3      |   |    | M   | M               | M     |
|             | 45  | Aktuelles Medienangebot (gedruckt oder digital) <sup>11</sup>  | 3      |   |    |     |                 | M     |
|             | 46  | Nähservice   | 3      |   |    |     |                 | M     |
|             | 47  | Nähzeug auf Wunsch   | 1      |   | M  | M   | M               |       |
|             | 48  | Nähzeug auf dem Zimmer   | 3      |   |    |     |                 | M     |
|             | 49  | Schuhputzmaschine im Hotel   | 5      |   |    |     | M <sup>12</sup> | M     |
|             | 50  | Schuhputzservice   | 5      |   |    |     | M <sup>12</sup> | M     |
|             | 51  | Schuhputzutensilien auf Wunsch   | 1      |   | M  | M   | M               |       |
|             | 52  | Schuhputzutensilien im Zimmer  | 3      |   |    |     |                 | M     |
|             | 53  | Shuttle-Dienst oder Limousinen-Service   | 5      |   |    |     |                 | M     |
|             | 54  | Angebot von Hygieneartikeln auf Wunsch<br>(zumindest Zahnbürste, Zahncreme, Einmal-Rasierer, Bad-/ Duschgel) | 1      | M | M  | M   | M               | M     |
|             | 55  | Personalisierte Begrüßung eines jeden Gastes mit Blumen<br>oder Präsent auf dem Zimmer                       | 5      |   |    |     |                 | M     |
|             | 56  | Begleitung der Gäste bei Ankunft auf ihr Zimmer  | 5      |   |    |     |                 |       |
|             | 57  | <i>Turndown-Service</i> <sup>13</sup> am Abend als zusätzliche<br>Zimmerkontrolle                            | 7      |   |    |     |                 | M     |

11 Zeitungen, smart TV, Tablets etc.

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

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

| Bereich                    | Nr.  | Kriterium  | Punkte       | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★          |
|----------------------------|------|--|--------------|---|----|-----|------|----------------|
| <b>III. Zimmer</b>         |      |  |              |   |    |     |      |                |
| Allgemeine Information     | 58   | Zimmergröße (inkl. Bad / WC) $\geq 14$ qm <sup>14</sup>  | 10           |   |    |     |      |                |
|                            | 59   | Zimmergröße (inkl. Bad / WC) $\geq 18$ qm <sup>14</sup>  | 15           |   |    |     |      |                |
|                            | 60   | Zimmergröße (inkl. Bad / WC) $\geq 22$ qm <sup>14</sup>  | 20           |   |    |     |      |                |
|                            | 61   | Zimmergröße (inkl. Bad / WC) $\geq 30$ qm <sup>14</sup>  | 25           |   |    |     |      |                |
|                            | 62   | Anzahl Suiten <sup>15</sup>  | Je 3, max. 9 |   |    |     |      | M<br>(mind. 2) |
| Schlafkomfort              | 63   | Bett mit zeitgemäßer und gepflegter Matratze von mind. 13 cm Stärke <sup>16</sup>  | 1            | M | M  |     |      |                |
|                            | 64   | Bettssystem bestehend aus elastischem System und einer zeitgemäßen, gepflegten Matratze mit einer Gesamthöhe von mind. 18 cm <sup>16, 17</sup> | 5            |   |    | M   | M    | M              |
|                            | 65   | Bettssystem bestehend aus elastischem System und einer zeitgemäßen, gepflegten Matratze mit einer Gesamthöhe von mind. 22 cm <sup>16, 16</sup> | 7            |   |    |     |      |                |
|                            | 66   | Verstellbares, ergonomisches Bettensystem auf Wunsch   | 3            |   |    |     |      |                |
| Bettenbreite <sup>18</sup> | 67.1 | Einzelbetten Breite mind. 0,80 m <sup>19</sup>   | 1            |   |    |     |      |                |
|                            | 67.2 | Einzelbetten Breite mind. 0,90 m <sup>19</sup>   | 5            |   |    | M   | M    | M              |
|                            | 67.3 | Einzelbetten Breite mind. 1,00 m <sup>19</sup>   | 10           |   |    |     |      |                |

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

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

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

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

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

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

| Bereich     | Nr.  | Kriterium  | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|-------------|------|--|--------|---|----|-----|------|-------|
|             | 67.4 | Einzelbetten Breite mind. 1,20 m <sup>19</sup>                         | 15     |   |    |     |      |       |
|             | 68.1 | Doppelbetten Breite mind. 1,40 m <sup>19</sup>                         | 1      |   |    |     |      |       |
|             | 68.2 | Doppelbetten Breite mind. 1,60 m <sup>19</sup>                         | 5      |   |    |     |      |       |
|             | 68.3 | Doppelbetten Breite mind. 1,80 m <sup>19</sup>                         | 10     |   |    | M   | M    | M     |
|             | 68.4 | Doppelbetten Breite mind. 2,00 m <sup>19</sup>                         | 15     |   |    |     |      |       |
| Bettenlänge | 69.1 | Bettenlänge mind. 1,90 m   | 1      |   |    |     |      |       |
|             | 69.2 | Bettenlänge mind. 2,00 m   | 5      |   |    | M   | M    | M     |
|             | 69.3 | Bettenlänge mind. 2,10 m   | 10     |   |    |     |      |       |
|             | 69.4 | Bettenlänge mind. 2,20 m   | 15     |   |    |     |      |       |
|             | 70   | Zustellbare Babybetten auf Wunsch                                      | 1      |   |    |     |      |       |
|             | 71   | Matratzen-Hygienebezüge / Encasings <sup>20</sup>                      | 10     |   |    |     |      |       |
|             | 72   | Neuanschaffung von Matratzen vor max. 5 Jahren                         | 10     |   |    |     |      |       |
|             | 73   | Jährliche Matratzen-Tiefenreinigung <sup>21</sup>                      | 10     |   |    |     |      |       |
|             | 74   | Allergikerfreundliche Bettwäsche und Einlagen auf Wunsch <sup>22</sup> | 3      |   |    |     |      |       |
|             | 75   | Zeitgemäße, gepflegte Oberbetten / Bettdecken                          | 1      | M | M  | M   | M    | M     |
|             | 76   | Zusatzdecke auf Wunsch   | 1      |   |    | M   | M    | 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 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 | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|-------------------|-----|---|--------|---|----|-----|------|-------|
|                   | 77  | Zeitgemäße, gepflegte Kopfkissen  | 1      | M | M  | M   | M    | M     |
|                   | 78  | Kopfkissen-Hygienebezüge / Encasings  | 7      |   |    |     |      |       |
|                   | 79  | Jährliche Kopfkissen-Tiefenreinigung und / oder Neuanschaffung                  | 1      | M | M  | M   | M    | M     |
|                   | 80  | Zusatzkopfkissen auf Wunsch<br>(kein Zierkissen)                                | 1      |   |    | M   | M    | M     |
|                   | 81  | 2 Kopfkissen pro Gast<br>(kein Zierkissen)                                      | 5      |   |    |     |      | M     |
|                   | 82  | Auswahl unterschiedlicher Typen von Kopfkissen                                  | 5      |   |    |     | M    | M     |
|                   | 83  | Verdunkelungsmöglichkeit<br>(z.B. Vorhänge)                                     | 1      | M | M  | M   | M    |       |
|                   | 84  | Vollverdunkelungsmöglichkeit<br>(z.B. Rollläden, lichtundurchlässige Blackouts) | 5      |   |    |     |      | M     |
|                   | 85  | Tageslichtvorhänge oder gleichwertiger Sichtschutz                              | 3      |   |    |     |      |       |
|                   | 86  | Waschbare Bettvorlage   | 3      |   |    |     |      |       |
|                   | 87  | Weckservice   | 1      | M | M  | M   | M    | M     |
| Zimmerausstattung | 88  | Kleiderschrank / -nische angemessener Kapazität                                 | 1      | M | M  | M   | M    | M     |
|                   | 89  | Wäschefächer  | 1      |   | M  | M   | M    | M     |
|                   | 90  | Angemessene Anzahl an einheitlichen Kleiderbügel <sup>23</sup>                  | 1      | M | M  | M   |      |       |
|                   | 91  | Angemessene Anzahl an verschiedenen Kleiderbügelarten                           | 3      |   |    |     | M    | M     |
|                   | 92  | Separater Garderobenhaken   | 1      | M | M  | M   | M    | M     |
|                   | 93  | 1 Sitzgelegenheit   | 1      | M | M  |     |      |       |

23 Simple Drahtgestelle erfüllen das Kriterium nicht.

| Bereich | Nr. | Kriterium  | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|---------|-----|--|--------|---|----|-----|------|-------|
|         | 94  | 1 Sitzgelegenheit pro Person   | 3      |   |    | M   | M    | M     |
|         | 95  | 1 bequeme Sitzgelegenheit (gepolsterter Sessel / Couch) mit Beistelltisch / Ablage   | 7      |   |    |     | M    | M     |
|         | 96  | 1 zusätzliche bequeme Sitzgelegenheit (gepolsterter Sessel / Doppelsitzercouch) in Doppelzimmern und Suiten  | 7      |   |    |     |      | M     |
|         | 97  | Tisch, Schreibtisch oder ähnlicher Arbeitsplatz  | 1      | M | M  |     |      |       |
|         | 98  | Tisch, Schreibtisch oder ähnlicher Arbeitsplatz mit einer freien Arbeitsfläche von mind. 0,4 qm, zugänglicher Netzsteckdose und angemessener Schreibtischbeleuchtung <sup>24</sup> | 5      |   |    | M   | M    | M     |
|         | 99  | Tisch, Schreibtisch oder ähnlicher Arbeitsplatz mit einer freien Arbeitsfläche von mind. 0,6 qm, zugänglicher Netzsteckdose und angemessener Schreibtischbeleuchtung <sup>24</sup> | 7      |   |    |     |      |       |
|         | 100 | Nachttisch / Ablagemöglichkeit am Bett   | 1      |   |    | M   | M    | M     |
|         | 101 | Zugängliche Netzsteckdose im Zimmer <sup>24</sup>  | 1      | M | M  | M   | M    | M     |
|         | 102 | Zusätzliche, zugängliche Netzsteckdose in Tischnähe <sup>24</sup>  | 3      |   |    |     |      |       |
|         | 103 | Zusätzliche, zugängliche Netzsteckdose in Bettnähe <sup>24</sup>   | 3      |   |    | M   | M    | M     |
|         | 104 | Zentralschalter für die gesamte Zimmerbeleuchtung  | 3      |   |    |     |      |       |
|         | 105 | Bedienbarkeit der gesamten Zimmerbeleuchtung vom Bett  | 3      |   |    |     |      |       |
|         | 106 | Nachtlicht   | 1      |   |    |     |      |       |
|         | 107 | Angemessene Zimmerbeleuchtung  | 1      | M | M  | M   | M    | M     |
|         | 108 | Leselicht am Bett  | 3      |   | M  | M   | M    | M     |

<sup>24</sup> Netzsteckdosen müssen verfügbar sein und dürfen nicht von anderen stationären Geräten verwendet werden.

| Bereich                       | Nr. | Kriterium  | Punkte | ★ | ★★ | ★★★             | ★★★★            | ★★★★★ |
|-------------------------------|-----|--|--------|---|----|-----------------|-----------------|-------|
|                               | 109 | Ankleidespiegel  | 1      |   |    | M               | M               | M     |
|                               | 110 | Angemessener Platz für Kofferablage oder Kofferbock  | 5      |   |    | M               | M               | M     |
|                               | 111 | Papierkorb   | 1      |   |    | M               | M               | M     |
| Safe / Depotmöglichkeiten     | 112 | Depotmöglichkeit (z.B. am Empfang)   | 1      | M | M  |                 |                 |       |
|                               | 113 | Zentraler Safe (z.B. am Empfang)   | 3      |   |    | M <sup>25</sup> | M <sup>25</sup> | M     |
|                               | 114 | Safe im Zimmer   | 5      |   |    | M <sup>26</sup> | M               | M     |
|                               | 115 | Safe mit integrierter Steckdose im Zimmer  | 7      |   |    |                 |                 |       |
| Schallschutz / Klimatisierung | 116 | Angemessener Schallschutz der Fenster  | 7      |   |    |                 |                 |       |
|                               | 117 | Schallschluckende Türen / Doppeltüren  | 10     |   |    |                 |                 |       |
|                               | 118 | Zimmer mit zentral regelbarer Klimaanlage  | 7      |   |    |                 |                 |       |
|                               | 119 | Zimmer mit individuell regelbarer Klimaanlage  | 10     |   |    |                 |                 |       |
|                               | 120 | Klimatisierung des öffentlichen Bereiches (Restaurant, Lobby, Empfangshalle, Frühstücksraum)     | 10     |   |    |                 |                 |       |
|                               | 121 | Stimmige Atmosphäre im öffentlichen Gästebereich (Licht, Geruch, Musik, Farbe etc.)              | 1      |   |    |                 |                 |       |
| Unterhaltungselektronik       | 122 | Audio- / Multimedia Unterhaltung <sup>27</sup>   | 5      |   |    | M               | M               | M     |
|                               | 123 | Festinstalliertes, elektronisches Medium im Bad  | 3      |   |    |                 |                 |       |
|                               | 124 | TV-Dienste mit Monitor in für die Raumverhältnisse angemessener Größe mit Fernbedienungsfunktion | 1      | M | M  | M               | M               | M     |
|                               | 125 | Zusätzliche TV-Dienste mit Monitor in Suiten in für die Raumverhältnisse angemessener Größe      | 3      |   |    |                 |                 |       |

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

26 Oder zentraler Safe (z.B. am Empfang) (siehe Nr. 113).

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

| Bereich           | Nr. | Kriterium  | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|-------------------|-----|--|--------|---|----|-----|------|-------|
|                   | 126 | Verfügbarkeit internationaler Fernsender   | 5      |   |    |     | M    | M     |
|                   | 127 | Internationaler Steckdosenadapter auf Wunsch   | 3      |   |    |     | M    | M     |
|                   | 128 | Ladegeräte / Adapter auf Wunsch<br>(für verschiedene Elektrogeräte wie z.B. Handys)  | 1      |   |    | M   | M    | M     |
| Telekommunikation | 129 | Auf Wunsch Gerät zur internen und externen Kommunikation samt Bedienungsanleitung (gedruckt oder digital) <sup>28</sup>      | 5      |   |    | M   | M    |       |
|                   | 130 | Gerät zur internen und externen Kommunikation auf dem Zimmer samt zweisprachiger Bedienungsanleitung (gedruckt oder digital) | 10     |   |    |     |      | M     |
|                   | 131 | WLAN Internetzugang im öffentlichen Bereich und auf den Zimmern  | 1      | M | M  | M   | M    | M     |
|                   | 132 | Sichere Internetverbindung (LAN, VPN oder Gleichwertiges)  | 5      |   |    |     |      |       |
|                   | 133 | Private und sichere Druckmöglichkeit auf Wunsch  | 1      |   |    |     | M    | M     |
|                   | 134 | Internet-Endgerät auf dem Zimmer auf Wunsch  | 1      |   |    |     |      | M     |
| Sonstiges         | 135 | Serviceleitfaden (gedruckt oder digital) <sup>29</sup>   | 1      | M | M  |     |      |       |
|                   | 136 | Zweisprachiger Serviceleitfaden (gedruckt oder digital)  | 5      |   |    | M   | M    | M     |
|                   | 137 | Verfügbares regionales Informationsmaterial (gedruckt oder digital)  | 1      | M | M  | M   | M    | M     |
|                   | 138 | Schreibgerät und Notizblock  | 1      |   |    | M   | M    | M     |
|                   | 139 | Korrespondenzmappe   | 1      |   |    |     |      |       |
|                   | 140 | Hosenbügler  | 3      |   |    |     |      |       |
|                   | 141 | Bügeleisen und -brett auf Wunsch / Bügelzimmer   | 1      |   |    |     |      |       |

28 Der Gast muss beim *Check in* auf dieses Angebot hingewiesen werden (z.B. durch einen Aufsteller oder eine Bildschirm-Information). Wenn im Zimmer kein Telefon ist, muss auf der Zimmertür die Nummer der Rezeption inkl. Landesvorwahl angeführt werden.

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

| Bereich        | Nr. | Kriterium  | Punkte | ★               | ★★              | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|----------------|-----|--|--------|-----------------|-----------------|-----|------|-------|
|                | 142 | Bügeleisen und -brett auf dem Zimmer   | 3      |                 |                 |     |      |       |
|                | 143 | Schuhanzieher / -löffel auf dem Zimmer   | 1      |                 |                 |     | M    | M     |
|                | 144 | Türspion   | 3      |                 |                 |     |      |       |
|                | 145 | Zusätzliche Schließvorrichtung an Zimmertür  | 1      |                 |                 |     |      |       |
| Sanitärkomfort | 146 | Sanitärbereich $\geq 5 \text{ qm}^{30}$  | 10     |                 |                 |     |      |       |
|                | 147 | Sanitärbereich $\geq 7,5 \text{ qm}^{30}$  | 15     |                 |                 |     |      |       |
|                | 148 | 100% Zimmer mit Dusche / WC oder Wannenbad / WC  | 1      | M <sup>31</sup> | M <sup>31</sup> | M   | M    | M     |
|                | 149 | 100% der Zimmer mit Dusche / WC oder Wannenbad / WC und davon 50% der Zimmer mit Wannenbad und separater Duschkabine | 10     |                 |                 |     |      |       |
|                | 150 | 30% der Zimmer mit separatem WC  | 5      |                 |                 |     |      |       |
|                | 151 | Duschvorrichtung mit Duschvorhang oder gleichwertiger Trennvorrichtung   | 1      | M               | M               | M   | M    | M     |
|                | 152 | Duschvorrichtung mit Duschwand   | 5      |                 |                 |     |      |       |
|                | 153 | Waschbecken  | 1      | M               | M               | M   | M    | M     |
|                | 154 | Doppelwaschbecken in Doppelzimmern und Suiten  | 5      |                 |                 |     |      |       |
|                | 155 | Waschbarer Badvorleger   | 1      |                 |                 | M   | M    | M     |
|                | 156 | Angemessene Beleuchtung am Waschbecken   | 1      | M               | M               | M   | M    | M     |
|                | 157 | Permanente oder herausnehmbare Anti-Rutschvorrichtung in Dusche und Badewanne  | 1      |                 |                 |     |      |       |

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

31 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                  | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|---------|-----|--|-------------------------|---|----|-----|------|-------|
|         | 158 | Sicherheitsgriffe  | 3                       |   |    |     |      |       |
|         | 159 | Spiegel  | 1                       | M | M  | M   | M    | M     |
|         | 160 | Zugängliche Steckdose in Spiegelnähe   | 1                       | M | M  | M   | M    | M     |
|         | 161 | Kosmetikspiegel  | 1                       |   |    |     |      |       |
|         | 162 | Beweglicher Kosmetikspiegel  | 3                       |   |    |     | M    | M     |
|         | 163 | Beleuchteter Kosmetikspiegel   | 1                       |   |    |     |      |       |
|         | 164 | Handtuchhalter / -haken  | 1                       | M | M  | M   | M    | M     |
|         | 165 | Heizmöglichkeit im Bad (z.B. Handtuchwärmer)   | 5                       |   |    |     |      | M     |
|         | 166 | Ablagefläche   | 1                       | M | M  | M   |      |       |
|         | 167 | Großzügige Ablagefläche  | 3                       |   |    |     | M    | M     |
|         | 168 | Zahnbecher/ -glas  | 1                       |   |    | M   | M    | M     |
|         | 169 | Seife oder Waschlotion am Waschbecken  | 1                       | M | M  | M   | M    | M     |
|         | 170 | Waschlotion oder Duschgel in der Dusche / Badewanne  | 1                       |   | M  | M   | M    | M     |
|         | 171 | Shampoo <sup>32</sup>  | 1                       |   | M  | M   | M    | M     |
|         | 172 | Zusätzliche Kosmetikartikel<br>(z.B. Schaumbad, Duschhaube, Nagelfeile, Wattestäbchen, Wattepad, Bodylotion) | Je Artikel 1,<br>max. 3 |   |    |     | M    | M     |
|         | 173 | Papier-Gesichtstücher  | 3                       |   |    | M   | M    | M     |
|         | 174 | WC-Papierreserverolle  | 1                       | M | M  | M   | M    | M     |

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

| Bereich | Nr. | Kriterium                       | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|---------|-----|---------------------------------|--------|---|----|-----|------|-------|
|         | 175 | 1 Handtuch pro Person           | 1      |   | M  | M   | M    | M     |
|         | 176 | 1 Badetuch pro Person           | 1      | M | M  | M   | M    | M     |
|         | 177 | Bademantel auf Wunsch           | 3      |   |    |     | M    |       |
|         | 178 | Bademantel                      | 5      |   |    |     |      | M     |
|         | 179 | Hausschuhe (Slipper) auf Wunsch | 1      |   |    |     | M    |       |
|         | 180 | Hausschuhe (Slipper)            | 3      |   |    |     |      | M     |
|         | 181 | Haartrockner auf Wunsch         | 1      |   |    |     |      |       |
|         | 182 | Haartrockner                    | 3      |   |    | M   | M    | M     |
|         | 183 | Badezimmerhocker auf Wunsch     | 3      |   |    |     |      | M     |
|         | 184 | Personenwaage                   | 1      |   |    |     |      |       |
|         | 185 | Abfallbehälter                  | 1      | M | M  | M   | M    | M     |

#### IV. Gastronomie

|          |     |  |   |   |   |   |                 |   |
|----------|-----|--|---|---|---|---|-----------------|---|
| Getränke | 186 | Getränkeangebot im Betrieb               | 1 | M | M | M | M               | M |
|          | 187 | Getränkeangebot auf dem Zimmer           | 3 |   |   | M | M               | M |
|          | 188 | Kühlschrank auf dem Zimmer <sup>33</sup> | 3 |   |   |   |                 |   |
|          | 189 | Minibar<br>(mit Getränken und Snacks)    | 5 |   |   |   | M <sup>34</sup> | M |

<sup>33</sup> Oder Minibar (siehe Nr. 189)

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

| Bereich   | Nr. | Kriterium  | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★            | ★★★★★ |
|-----------|-----|--|--------|---|----|-----|-----------------|-------|
|           | 190 | Maxibar  | 3      |   |    |     |                 |       |
|           | 191 | 16 Stunden Getränke im <i>Roomservice</i>  | 10     |   |    |     | M <sup>35</sup> |       |
|           | 192 | 24 Stunden Getränke im <i>Roomservice</i>  | 15     |   |    |     |                 | M     |
|           | 193 | Kaffee- / Teekocher mit Zubehör auf dem Zimmer   | 3      |   |    |     |                 |       |
|           | 194 | Kaffeemaschine mit Zubehör auf dem Zimmer  | 5      |   |    |     |                 |       |
| Bar       | 195 | Bar oder Lounge-Bereich mit Bedienung <sup>36</sup><br>(geöffnet an mindestens 5 Tagen in der Woche) | 7      |   |    |     | M               |       |
|           | 196 | Bar oder Lounge-Bereich mit Bedienung <sup>36</sup><br>(geöffnet an 7 Tagen in der Woche)            | 10     |   |    |     |                 | M     |
| Frühstück | 197 | Frühstücksbereich  | 1      | M | M  | M   | M               | M     |
|           | 198 | Erweitertes Frühstücksangebot <sup>37</sup>  | 1      | M |    |     |                 |       |
|           | 199 | Frühstücksbuffet / gleichwertige Frühstückskarte <sup>38</sup>                                       | 5      |   | M  | M   |                 |       |
|           | 200 | Frühstücksbuffet mit Bedienung oder gleichwertige Frühstückskarte                                    | 10     |   |    |     | M               | M     |
|           | 201 | Frühstückskarte im <i>Roomservice</i>  | 5      |   |    |     |                 | M     |
| Speisen   | 202 | Allergenfreundliche Produkte (glutenfrei, laktosefrei,...)   | 3      |   |    |     |                 |       |
|           | 203 | Regionale Gerichte <sup>39</sup>   | 5      |   |    |     |                 |       |
|           | 204 | 16 Stunden Speisenangebot im <i>Roomservice</i>  | 10     |   |    |     | M               |       |
|           | 205 | 24 Stunden Speisenangebot im <i>Roomservice</i>  | 15     |   |    |     |                 | M     |

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

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

37 Ein erweitertes Frühstücksangebot besteht mindestens aus einem Heißgetränk (wahlweise Tee oder Kaffee), einem Fruchtsaft, einem Obstsalat / Obst und einer Auswahl an Brot / Brötchen, Butter, Marmelade, Wurst und Käse.

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

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



| Bereich | Nr. | Kriterium  | Punkte         | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|---------|-----|--|----------------|---|----|-----|------|-------|
|         | 206 | Restaurant <sup>40</sup>                               | Je 5, max. 10  | M | M  | M   |      |       |
|         | 207 | Restaurant <sup>40</sup> an 5 Tagen pro Woche geöffnet | Je 7, max. 14  |   |    |     | M    |       |
|         | 208 | Restaurant <sup>40</sup> an 7 Tagen pro Woche geöffnet | Je 10, max. 20 |   |    |     |      | M     |

#### V. Veranstaltungsbereich (MICE)

|                      |     |  |    |  |  |  |  |  |
|----------------------|-----|--|----|--|--|--|--|--|
| Bankettmöglichkeiten | 209 | Bankettmöglichkeiten für mind. 50 Personen <sup>41</sup>                       | 1  |  |  |  |  |  |
|                      | 210 | Bankettmöglichkeiten für mind. 100 Personen <sup>41</sup>                      | 3  |  |  |  |  |  |
|                      | 211 | Bankettmöglichkeiten für mind. 250 Personen <sup>41</sup>                      | 5  |  |  |  |  |  |
| Tagungsräume         | 212 | Ausgewiesene Co-working spaces / Gruppenarbeitsräume                           | 10 |  |  |  |  |  |
|                      | 213 | Tagungsraum/-räume mit mind. 100 qm, nutzbare Mindesthöhe 2,75 m <sup>42</sup> | 10 |  |  |  |  |  |
|                      | 214 | Tagungsbetreuung <sup>43</sup><br>(eigene Abteilung, separates Personal)       | 5  |  |  |  |  |  |
|                      | 215 | Tageslicht im Tagungsraum und Verdunkelungsmöglichkeit <sup>43, 44</sup>       | 1  |  |  |  |  |  |
|                      | 216 | Sekretariatsservice<br>(abgetrenntes Büro und Personalbereitstellung)          | 5  |  |  |  |  |  |
|                      | 217 | Individuell regelbare Klimatisierung der Tagungsräume <sup>43</sup>            | 3  |  |  |  |  |  |

40 Jeweils unterschiedliche Gastronomie-Konzepte.

41 Die Fläche des Restaurants findet keine Berücksichtigung.

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

43 Punktwertung nur, wenn Kriterium 213 erfüllt ist.

44 Mindestkriterium für jeden Konferenzraum.

| Bereich                         | Nr. | Kriterium  | Punkte                                | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|---------------------------------|-----|--|---------------------------------------|---|----|-----|------|-------|
| <b>VI. Freizeit</b>             |     |  |                                       |   |    |     |      |       |
| Sport                           | 218 | Hauseigene In- und / oder Outdoor-Freizeitanlage <sup>45</sup><br>(z.B. privater Garten, Tennisplatz, Golfplatz, Strand oder Seezugang)                    | 3 pro Anlage, max. 9                  |   |    |     |      |       |
|                                 | 219 | Sportgeräteverleih<br>(z.B. Ski-, Boots-, Fahrradverleih)  | 3                                     |   |    |     |      |       |
|                                 | 220 | Fitnessraum <sup>46</sup> mit mind. 4 verschiedenen Geräten<br>(z.B. Ergometer, Hantel- und Trainingsbank, Kraftsportgerät, Laufband, Rudergerät, Stepper) | 5                                     |   |    |     |      |       |
| Wellness / Beauty <sup>47</sup> | 221 | Massagen <sup>48</sup><br>(z.B. Ganzkörpermassage, Lymphdrainage, Fußreflexzonenmassage, Shiatsu)  | 3 pro Raum, max. 9                    |   |    |     |      |       |
|                                 | 222 | Separate Liegehalle / Ruheraum <sup>49</sup>   | 3                                     |   |    |     |      |       |
|                                 | 223 | Whirlpool oder vergleichbare Einrichtung   | 3                                     |   |    |     |      |       |
|                                 | 224 | Sauna<br>(mit mind. 6 Plätzen)   | 3 pro Saunatyp <sup>50</sup> , max. 9 |   |    |     |      |       |
|                                 | 225 | Beautyfarm <sup>48</sup> mit mind. 4 verschiedenen Anwendungen<br>(z.B. Gesichtsbearbeitungen, Nagel- / Fußpflege, Peeling, Entspannungsmassage)           | 5                                     |   |    |     |      |       |
|                                 | 226 | Bäder- / Kneippabteilung <sup>48</sup> mit mind. 4 verschiedenen Anwendungen<br>(z.B. Wannenbäder, Kneipp, Hydrotherapie, Felke, Moor, Hammam, Dampfbäder) | 10                                    |   |    |     |      |       |
|                                 | 227 | Private Spa Kabine   | 5                                     |   |    |     |      |       |
|                                 | 228 | Swimming-Pool (außen) <sup>51</sup> / Schwimmteich <sup>52</sup>   | 10                                    |   |    |     |      |       |

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

46 Der Fitnessraum verfügt über eine Mindestgröße von 20 m<sup>2</sup>.

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

48 Die Anwendungsräume haben eine Mindestgröße von 10 m<sup>2</sup>.

49 Die Liegehalle / der Ruheraum verfügt über eine Mindestgröße von 20 m<sup>2</sup>.

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

51 Der Außen-Pool ist beheizt und verfügt über eine Mindestgröße von 60 m<sup>2</sup> Wasserfläche.

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

| Bereich   | Nr. | Kriterium  | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|-----------|-----|--|--------|---|----|-----|------|-------|
|           | 229 | Swimming-Pool (innen) <sup>53</sup>  | 10     |   |    |     |      |       |
| Kinder    | 230 | Hauseigene Kleinkindbetreuung (bis 3 Jahre) mind. 3 Stunden werktags durch geschultes Personal | 10     |   |    |     |      |       |
|           | 231 | Hauseigene Kinderbetreuung (ab 3 Jahre) mind. 3 Stunden werktags durch geschultes Personal     | 10     |   |    |     |      |       |
|           | 232 | Kinderspielbereich (z.B. Spielzimmer, Spielplatz)  | 3      |   |    |     |      |       |
|           | 233 | Babyausstattung auf Wunsch (z.B. Hochstuhl, Speisewärmer, Wickelauflage, Babyphone)            | 3      |   |    |     |      |       |
| Sonstiges | 234 | Zentrale Sanitäranlagen für Hotelgäste   | 3      |   |    |     |      |       |
|           | 235 | Bibliothek   | 3      |   |    |     |      |       |
|           | 236 | Ferienbetreuung / Animation  | 5      |   |    |     |      |       |

## VII. Qualitäts- und Online-Aktivitäten

|                     |     |   |    |   |   |                   |                   |   |
|---------------------|-----|---|----|---|---|-------------------|-------------------|---|
| Qualitätsmanagement | 237 | Systematischer Umgang mit Gästebeschwerden <sup>54</sup>  | 1  |   |   | M                 | M                 | M |
|                     | 238 | Systematische Analyse von Gästebewertungen <sup>55</sup>  | 3  |   |   |                   | M                 | M |
|                     | 239 | <i>Mystery Guesting</i> <sup>56</sup>   | 5  |   |   | (M) <sup>56</sup> | (M) <sup>56</sup> | M |
|                     | 240 | Qualitätsmanagement-System gemäß EHQ <sup>57</sup> oder vergleichbares System   | 15 |   |   |                   |                   |   |
| Online-Aktivitäten  | 241 | Hoteleigene <i>Website</i> <sup>58</sup> mit aktuellen Informationen und realistischen Bildern des Betriebes sowie Anfahrtsskizze / | 1  | M | M |                   |                   |   |

53 Der Innen-Pool ist beheizt und verfügt über eine Mindestgröße von 40 m<sup>2</sup> Wasserfläche.

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

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

56 Ein *Mystery Guesting* ist ein Mindestkriterium für die 3\*Superior, 4\*Superior, 5\* und 5\*Superior-Kategorie und wird mind. 1x innerhalb des Klassifizierungszeitraums durch einen Qualitätsreport mittels Hilfe der Online-Gästefeedback-Plattform TrustYou durchgeführt, ausgewertet und dokumentiert. Wenn ein Betrieb die Anforderungen für den TrustYou Report nicht erfüllt (siehe FAQs), ist er zu einem *Mystery Guesting* durch ein unabhängiges Unternehmen aus dem aktuellen Mystery Guest-Pool auf Initiative und Rechnung des Hoteliers verpflichtet.

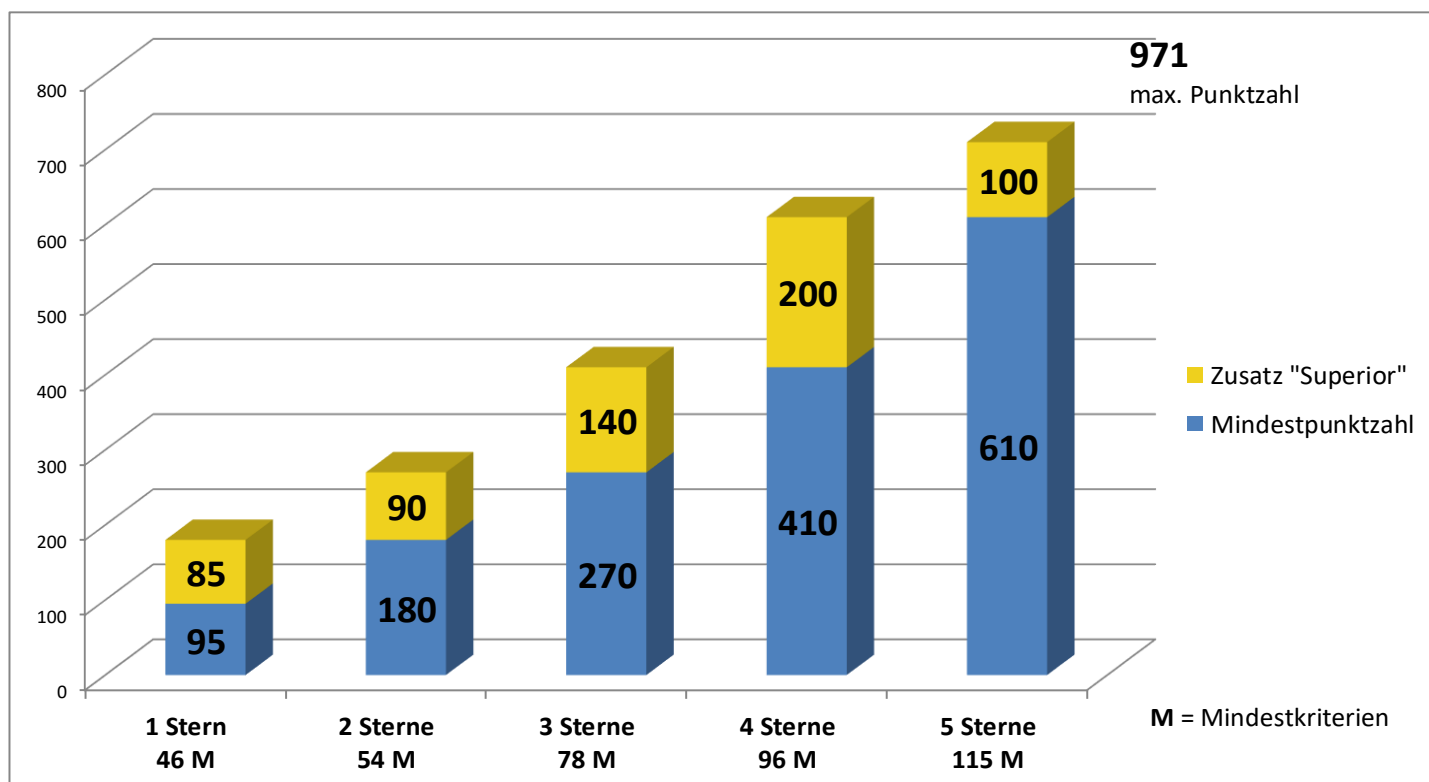
57 *European Hospitality Quality* (EHQ) ist das von HOTREC, dem europäischen Branchenverband des Gastgewerbes, entwickelte Dachsystem für Qualitätsprogramme (vgl. [www.hotrec.eu](http://www.hotrec.eu)). Es dient als Referenzmodell für nationale oder regionale Qualitätsinitiativen.

| Bereich | Nr. | Kriterium   | Punkte | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|---------|-----|---|--------|---|----|-----|------|-------|
|         |     | Wegbeschreibung   |        |   |    |     |      |       |
|         | 242 | Zweisprachige <i>Website</i> <sup>58</sup> mit aktuellen Informationen und realistischen Bildern des Betriebes sowie Anfahrtsskizze / Wegbeschreibung | 5      |   |    | M   | M    | M     |
|         | 243 | <i>Website</i> mit direkter Buchungsoption  | 5      |   |    |     |      |       |
|         | 244 | <i>Website</i> mit Gästebewertungen   | 3      |   |    |     |      |       |
|         | 245 | Mobile Version der <i>Website</i> oder mobile Applikation   | 5      |   |    |     |      |       |
|         | 246 | Einladung an abreisende / abgereiste Gäste, eine Bewertung der Hotelleistung auf einem Portal / der eigenen Homepage abzugeben                        | 5      |   |    |     |      |       |
|         | 247 | Nachhaltigkeitslabel / Zertifikat <sup>59</sup>   | 20     |   |    |     |      |       |

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

59 Nationale Entscheidung über anerkannte Labels und Zertifikate.

| Bereich                                 | Nr. | Kriterium | Punkte | ★   | ★★  | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|---|-----|-----------|--------|-----|-----|-----|------|-------|
| <b>VIII. Mindestpunkte<sup>60</sup></b> |     |           |        |     |     |     |      |       |
| Hotels                                  |     |           |        | 95  | 180 | 270 | 410  | 610   |
| Hotel Garni                             |     |           |        | 75  | 160 | 250 | 390  | -     |
| Zusatz "Superior" <sup>61</sup>         |     |           |        | 180 | 270 | 410 | 610  | 710   |



60 Für ein Hotel Garni reduziert sich die erforderliche Punkteanzahl in allen Kategorien um jeweils 20 Punkte, da die Kriterien 202 bis 208 entfallen. Ein Hotel garni kann nicht 5 Sterne erhalten.

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