



HOTELSTARS.EU

Kriterienkatalog 2020 - 2025



HOTELSTARS.EU

DEHOGA DEUTSCHE HOTELKLASSIFIZIERUNG GmbH

Inhaltsangabe

	Seite
Allgemeine Hotelinformationen	3
Rezeption und Services	4
Zimmer	7
Gastronomie	16
Veranstaltungsbereich	18
Freizeit	19
Qualitäts- und Online-Aktivitäten	20
Mindestpunkte	21

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.

Dieser Katalog listet die Kriterien auf, die für eine Klassifizierung eines Hotels in eine der fünf Sternekategorien der HOTELSTARS UNION Anwendung finden.

Berlin, 01.07.2020

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
I. Allgemeine Hotelinformationen								
Sauberkeit / Hygiene	1	Sauberkeit und ein hygienisches Angebot sind Grundvoraussetzung in jeder Sternekategorie ¹	-	M	M	M	M	M
Erhaltungszustand	2	Alle Einrichtungen und Ausstattungen sind funktionstüchtig, in mangelfreiem Zustand und ohne erkennbaren Renovierungs- / Investitionsstau.	-	M	M	M	M	M
Gesamteindruck	3	Der Gesamteindruck des Hotels genügt _____ Ansprüchen.	-	einfachen ²	mittleren ³	gehobenen ⁴	hohen ⁵	höchsten ⁶
Personal	4	Alle Dienstleistungen werden von kompetenten und erkennbaren Mitarbeitern erbracht.	-	M	M	M	M	M
	5	Zweisprachige Mitarbeiter	3		M	M	M	M
Park- / Lademöglichkeiten	6	Parkplatz am Hotel	3					
	7	Parkmöglichkeit für Busse	3					
	8	Hotelgarage	5					
	9	Ladestation für Elektroautos	10					
	10	Spezielle Ladestation für elektrische Fahrräder oder andere Arten von Elektrotransport	3					
Sonstiges	11	Mind. 50 % der Zimmer verfügen über einen Balkon oder eine Terrasse am Zimmer	5					
	12	Gästelift ⁷	10				M	M

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

2 Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind angemessen und gepflegt.

3 Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind gepflegt und aufeinander abgestimmt.

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

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

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

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

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Barrierefreiheit	13	Barrierefreie Zugänglichkeit Kategorie A ⁸ Rollstuhl oder Gehhilfe	5					
	14	Barrierefreie Zugänglichkeit Kategorie B ⁹ Elektrischer Rollstuhl	10					
	15	Barrierefreie Zugänglichkeit Kategorie C ¹⁰ Sehbehinderte und blinde Gäste	5					
	16	Barrierefreie Zugänglichkeit Kategorie D ¹¹ Gehörlose und schwerhörige Gäste	5					
II. Rezeption und Services								
Empfangsbereich	17	Ausgewiesener (gestalteter und gekennzeichnet) Empfangsbereich, 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 ¹² im Empfangsbereich	3			M		
	20	Lobby ¹² mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice	5				M	M
	21	Empfangshalle ¹² 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		

8 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>.

9 Rollstuhlnutzer, die gehunfähig und ständig auf einen Rollstuhl angewiesen sind. Gemäß Festlegung nationaler Zielvereinbarungsgespräche mit den Behindertenverbänden. Siehe dazu <http://www.klassifizierung.de>.

10 Sehbehinderte und blinde Gäste. Gemäß Festlegung nationaler Zielvereinbarungsgespräche mit den Behindertenverbänden. Siehe dazu <http://www.klassifizierung.de>.

11 Hörbehinderte und gehörlose Gäste. Gemäß Festlegung nationaler Zielvereinbarungsgespräche mit den Behindertenverbänden. Siehe dazu <http://www.klassifizierung.de>.

12 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	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	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 erreichbar	15					M
	26	Selbst-Check-In Einrichtung / Service	3					
	27	Selbst-Check-Out Einrichtung / Service	3					
	28	Valet Parking Service	10					M
	29	Portier (separates Personal)	15					
	30	Concierge / Gästebetreuer (separates Personal)	15					M
	31	Hotelpage / -diener (separates Personal)	15					
	32	Gepäckservice auf Wunsch	5			M	M	
	33	Gepäckservice	10					M
	34	Gesicherte Gepäckaufbewahrung für Gäste	5			M	M	M
	Zimmerreinigung / Wäschewechsel	35	Tägliche Zimmerreinigung ¹³	1	M	M	M	M
36		Täglicher Handtuchwechsel auf Wunsch	1	M	M	M	M	M
37		Bettwäschewechsel mind. einmal pro Woche ¹³	1	M	M	M		
38		Bettwäschewechsel mind. zweimal pro Woche ¹³	3				M	M

¹³ mit einer Ausnahmeregelung/ Anmeldemöglichkeit

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	39	Täglicher Bettwäschewechsel auf Wunsch	3				M	M
Wäsche- / Bügelservice	40	Bügelservice (Rückgabe innerhalb von 1 Stunde)	3					M
	41	Waschen und Bügeln der Gästewäsche (Rückgabezeitpunkt nach Absprache, Wäschebeutel vorhanden)	1			M		
	42	Chemische Reinigung/ Trockenreinigung oder Wäsche- und Bügelservice (Abgabe vor 9 Uhr, Rückgabe nach Vereinbarung – Wochenende ausgeschlossen, Wäschebeutel vorhanden)	7				M	M
Zahlungsart	43	Bargeldlose Zahlung	1	M	M	M	M	M
Sonstiges	44	Regenschirm am Empfang oder auf dem Zimmer	3			M	M	M
	45	Aktuelles Medienangebot (gedruckt oder digital) ¹⁴	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 ¹⁵	M
	50	Schuhputzservice	5				M ¹⁵	M
	51	Schuhputzutensilien auf Wunsch	1		M	M	M	
	52	Schuhputzutensilien im Zimmer	3					M
	53	Shuttle-Dienst oder Limousinen-Service	5					M

¹⁴ Zeitungen, Smart- TV, eigenes Gerät, etc.

¹⁵ Es kann entweder eine Schuhputzmaschine im Hotel (siehe Nr. 49) oder ein Schuhputzservice (siehe Nr. 50) angeboten werden.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	54	Angebot von Hygieneartikeln auf Wunsch (mindestens Zahnbürste, Zahncreme, Einmal-Rasierer, Bad-/ Duschgel)	1	M	M	M	M	M
	55	Personalisierte Begrüßung eines jeden Gastes mit Blumen oder Präsent auf dem Zimmer	5					M
	56	Begleitung der Gäste bei Ankunft auf ihr Zimmer	5					
	57	Turndown-Service ¹⁶ am Abend als zusätzliche Zimmerkontrolle	7					M
III. Zimmer								
Allgemeine Information	58	Zimmergröße (inkl. Bad / WC) ≥ 14 qm ¹⁷	10					
	59	Zimmergröße (inkl. Bad / WC) ≥ 18 qm ¹⁷	15					
	60	Zimmergröße (inkl. Bad / WC) ≥ 22 qm ¹⁷	20					
	61	Zimmergröße (inkl. Bad / WC) ≥ 30 qm ¹⁷	25					
	62	Anzahl Suiten ¹⁸	Je 3, max. 9					M (mind. 2)
Schlafkomfort	63	Bett mit zeitgemäßer und gepflegter Matratze von mind. 13 cm Stärke ¹⁹	1	M	M			
	64	Bettsystem bestehend aus elastischem System und einer zeitgemäßen, gepflegten Matratze mit einer Gesamthöhe von mind. 18 cm ^{19, 20}	5			M	M	M
	65	Bettsystem bestehend aus elastischem System und einer zeitgemäßen, gepflegten Matratze mit einer Gesamthöhe von mind. 22 cm ^{19, 20}	7					

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

17 Sind bis zu 15% der Zimmer unterhalb dieser Größe, muss der Gast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages auf das Unterschreiten des Standards bei diesen Zimmern ausdrücklich hingewiesen werden.

18 Keine Junior-Suiten. Suiten bestehen aus mindestens zwei voneinander abgetrennten Zimmern, von denen eines als Wohn- und eines als Schlafbereich eingerichtet ist. Die Abtrennung muss nicht durch eine 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.

19 Die Gesamthöhe des Bettsystems ist die Summe aus Matratze und elastischem System (Lattenrost).

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

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	66	Verstellbares, ergonomisches Bettensystem auf Wunsch	3					
Bettenbreite ²¹	67.1	Einzelbetten mit einer Mindestbreite von 0,80m ²²	1					
	67.2	Einzelbetten mit einer Mindestbreite von 0,90m ²²	5					M
	67.3	Einzelbetten mit einer Mindestbreite von 1,00m ²²	10					
	67.4	Einzelbetten mit einer Mindestbreite von 1,20m ²²	15					
	68.1	Doppelbetten mit einer Mindestbreite von 1,40m ²²	1					
	68.2	Doppelbetten mit einer Mindestbreite von 1,60m ²²	5					
	68.3	Doppelbetten mit einer Mindestbreite von 1,80m ²²	10					M
	68.4	Doppelbetten mit einer Mindestbreite von 2,00m ²²	15					
Länge des Bettes	69.1	Betten mit einer min. Länge von 1,90m	1					
	69.2	Betten mit einer min. Länge von 2,00m	5					M
	69.3	Betten mit einer min. Länge von 2,10m	10					
	69.4	Betten mit einer min. Länge von 2,20m	15					
Schlafkomfort	70	Zustellbare Babybetten auf Wunsch	1					

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

22 Bei der Buchung ist der Gast zu informieren, 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 Breite liegen, muss der Gast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages darüber informiert werden.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	71	Matratzen-Hygienebezüge / Encasings ²³	10					
	72	Neuanschaffung von Matratzen vor max. 5 Jahren	10					
	73	Jährliche Matratzen-Tiefenreinigung ²⁴	10					
	74	Allergikerfreundliche Bettwäsche und Einlagen auf Wunsch ²⁵	3					
	75	Zeitgemäße, gepflegte Oberbetten / Bettdecken	1	M	M	M	M	M
	76	Zusatzdecke auf Wunsch	1			M	M	M
	77	Zeitgemäße, gepflegte Kopfkissen	1	M	M	M	M	M
	78	Kopfkissen-Hygienebezüge / Encasings	7					
	79	Jährliche Kopfkissenreinigung und / oder Neuanschaffung	1	M	M	M	M	M
	80	Zusatzkopfkissen auf Wunsch (kein Zierkissen)	1			M	M	M
	81	2 Kopfkissen pro Gast (kein Zierkissen)	5					M
	82	Auswahl unterschiedlicher Typen von Kopfkissen	5				M	M
	83	Verdunkelungsmöglichkeit (z.B. Vorhänge)	1	M	M	M	M	
	84	Vollverdunkelungsmöglichkeit (z.B. Rollläden, lichtundurchlässige Vorhänge)	5					M

23 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.

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

25 „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	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	85	Tageslichtvorhänge oder gleichwertiger Sichtschutz	3					
	86	Waschbare Bettvorlage	3					
	87	Weckservice	1	M	M	M	M	M
Zimmerausstattung	88	Kleiderschrank / -nische mit angemessener Kapazität	1	M	M	M	M	M
	89	Wäschefächer	1		M	M	M	M
	90	Angemessene Anzahl an einheitlichen Kleiderbügel ²⁶	1	M	M	M		
	91	Angemessene Anzahl an verschiedenen Kleiderbügelarten	3				M	M
	92	Separater Garderobenhaken	1	M	M	M	M	M
	93	1 Sitzgelegenheit	1	M	M			
	94	1 Sitzgelegenheit pro Person	3			M	M	M
	95	1 bequeme Sitzgelegenheit (gepolsterter Sessel / Couch) mit Beistelltisch / Ablage	7				M	M
	96	1 zusätzliche bequeme Sitzgelegenheit (gepolsterter Sessel / Doppelsitzercouch) in Doppelzimmern und Suiten	7					M
	97	Tisch, Schreibtisch oder ähnlicher Arbeitsplatz	1	M	M			
	98	Tisch, Schreibtisch oder ähnlicher Arbeitsplatz mit einer freien Arbeitsfläche von mind. 0,4 m ² , zugänglicher Netzsteckdose und angemessener Schreibtischbeleuchtung ²⁷	5			M	M	M
	99	Tisch, Schreibtisch oder ähnlicher Arbeitsplatz mit einer freien Arbeitsfläche von mind. 0,6 m ² , zugänglicher	7					

²⁶ Simple Drahtgestelle erfüllen das Kriterium nicht.

²⁷ Netzsteckdosen müssen verfügbar sein und dürfen nicht von anderen stationären Geräten belegt sein.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
		Netzsteckdose und angemessener Schreibtischbeleuchtung ²⁷						
	100	Nachttisch / Ablagemöglichkeit am Bett	1			M	M	M
	101	Zugängliche Netzsteckdose im Zimmer ²⁷	1	M	M	M	M	M
	102	Zusätzliche, zugängliche Netzsteckdose in Tischnähe ²⁷	3					
	103	Zusätzliche, zugängliche Netzsteckdose in Bettnähe ²⁷	3			M	M	M
	104	Zentralschalter für die gesamte Zimmerbeleuchtung	3					
	105	Bedienbarkeit der gesamten Zimmerbeleuchtung vom Bett	3					
	106	Nachtlicht	1					
	107	Angemessene Zimmerbeleuchtung	1	M	M	M	M	M
	108	Leselicht am Bett	3		M	M	M	M
	109	Ankleidespiegel	1			M	M	M
	110	Angemessener Platz für Kofferablage oder Kofferbock	5			M	M	M
	111	Papierkorb	1			M	M	M
Safe / Depotmöglichkeiten	112	Depotmöglichkeit (z.B. am Empfang)	1	M	M			
	113	Zentraler Safe (z.B. am Empfang)	3			M ²⁸	M ²⁸	M

²⁷ Netzsteckdosen müssen verfügbar sein und dürfen nicht von anderen stationären Geräten belegt sein.

²⁸ Oder Safe im Zimmer (siehe Nr. 114).

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	114	Safe im Zimmer	5					M
	115	Safe mit integrierter Steckdose im Zimmer	7					
Schallschutz / Klimatisierung	116	Angemessener Schallschutz der Fenster	7					
	117	Schallschluckende Türen / Doppeltüren	10					
	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 ²⁹	5			M	M	M
	123	Festinstalliertes, elektronisches Medium im Bad	3					
	124	Monitor mit Fernsehprogrammen in für die Raumverhältnisse angemessener Größe mit Fernbedienung	1	M	M	M	M	M
	125	Zusätzlicher Monitor in Suiten in für die Raumverhältnisse angemessener Größe	3					
	126	Verfügbarkeit internationaler Fernsender	5				M	M
	127	Internationaler Steckdosenadapter auf Wunsch	3				M	M
	128	Ladegeräte / Adapter auf Wunsch (für verschiedene Elektrogeräte wie z.B. Handys)	1			M	M	M

²⁹ Unterhaltungsmöglichkeiten können z.B. Radioempfang, Tablets, separate Player oder Streaming-Dienste sein.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Telekommunikation	129	Auf Wunsch Gerät zur internen und externen Kommunikation samt Bedienungsanleitung (gedruckt oder digital) ³⁰	5			M	M	
	130	Gerät zur internen und externen Kommunikation auf dem Zimmer mit zweisprachiger Bedienungsanleitung (gedruckt oder digital)	10					M
	131	WLAN Internetzugang im öffentlichen Bereich und auf den Zimmern (Regionales Ermessen) ³¹	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) ³²	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 oder Bügelzimmer	1					
	142	Bügeleisen und -brett auf dem Zimmer	3					
	143	Schuhanzieher / -löffel auf dem Zimmer	1				M	M

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

31 Eine Beurteilung erfolgt auf Grundlage des Breitbandatlases (<https://www.bmvi.de/DE/Themen/Digitales/Breitbandausbau/Breitbandatlas-Karte/start.html>).

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

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	144	Türspion	3					
	145	Zusätzliche Schließvorrichtung an Zimmertür	1					
Sanitärkomfort	146	Sanitärbereich $\geq 5 \text{ qm}^{33}$	10					
	147	Sanitärbereich $\geq 7,5 \text{ qm}^{33}$	15					
	148	100% Zimmer mit Dusche / WC oder Wannenbad / WC	1	M ³⁴	M ³⁴	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					

33 Sind bis zu 15% der Zimmer unterhalb dieser Größe, muss der Gast vor Abschluss eines Beherbergungsvertrages auf das Unterschreiten des Standards bei diesen Zimmern ausdrücklich hingewiesen werden.

34 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 diesem 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 ³⁵	1		M	M	M	M
	172	Zusätzliche Kosmetikartikel (z.B. Schaumbad, Duschhaube, Nagelfeile, Wattestäbchen, Wattepad, Bodylotion)	Je Artikel 1, max. 3				M	M

³⁵ Dieses Kriterium gilt als erfüllt, wenn die Badeessenz oder das Duschgel auch als Shampoo geeignet und dies angegeben ist (auf Flasche oder Dispenser).

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	173	Papier-Gesichtstücher	3			M	M	M
	174	WC-Papierreserverolle	1	M	M	M	M	M
	175	1 Handtuch pro Person	1		M	M	M	M
	176	1 Badetuch pro Person	1	M	M	M	M	M
	177	Bademantel auf Wunsch	3				M	
	178	Bademantel	5					M
	179	Hauschuhe (Slipper) auf Wunsch	1				M	
	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

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	188	Kühlschrank auf dem Zimmer ³⁶	3					
	189	Minibar (mit Getränken und Snacks)	5				M. ³⁷	M
	190	Maxibar	3					
	191	16 Stunden Getränke im Roomservice	10				M. ³⁸	
	192	24 Stunden Getränke im Roomservice	15					M
	193	Kaffee- / Teekoher mit Zubehör auf dem Zimmer	3					
	194	Kaffeemaschine mit Zubehör auf dem Zimmer	5					
Bar	195	Bar oder Lounge-Bereich mit Bedienung ³⁹ (geöffnet an mindestens 5 Tagen in der Woche)	7				M	
	196	Bar oder Lounge-Bereich mit Bedienung ³⁹ (geöffnet an 7 Tagen in der Woche)	10					M
Frühstück	197	Frühstücksbereich	1	M	M	M	M	M
	198	Erweitertes Frühstücksangebot ⁴⁰	1	M				
	199	Frühstücksbuffet / gleichwertige Frühstückskarte ⁴¹	5		M	M		
	200	Frühstücksbuffet <u>mit Bedienung</u> oder gleichwertige Frühstückskarte	10				M	M
	201	Frühstückskarte im Roomservice	5					M

36 Oder Minibar (siehe Nr. 189).

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

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

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

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

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

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Speisen	202	Allergenfreundliche Produkte (glutenfrei, laktosefrei etc.)	3					
	203	Regionale Gerichte ⁴²	5					
	204	16 Stunden Speisenangebot im Roomservice	10				M	
	205	24 Stunden Speisenangebot im Roomservice	15					M
	206	Restaurant ⁴³	Je 5, max. 10	M	M	M		
	207	Restaurant ⁴³ an 5 Tagen pro Woche geöffnet	Je 7, max. 14				M	
	208	Restaurant ⁴³ an 7 Tagen pro Woche geöffnet	Je 10, max. 20					M
V. Veranstaltungsbereich (MICE)								
Bankettmöglichkeiten	209	Bankettmöglichkeiten für mind. 50 Personen ⁴⁴	1					
	210	Bankettmöglichkeiten für mind. 100 Personen ⁴³	3					
	211	Bankettmöglichkeiten für mind. 250 Personen ⁴³	5					
Tagungsräume	212	Co-Working Spaces / Gruppenarbeitsräume	10					
	213	Tagungsraum / -räume mit mind. je 100 qm, nutzbare Mindesthöhe 2,75 m ⁴⁵	10					
	214	Tagungsbetreuung ⁴⁶ (eigene Abteilung, separates Personal)	5					

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

43 Jeweils unterschiedliche Gastronomie-Konzepte.

44 Die Fläche des Restaurants findet keine Berücksichtigung.

45 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.

46 Punktbewertung nur, wenn Kriterium 213 erfüllt ist.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	215	Tageslicht im Tagungsraum und Verdunkelungsmöglichkeit ^{46, 47}	1					
	216	Sekretariatsservice (abgetrenntes Büro und Personalbereitstellung)	5					
	217	Individuell regelbare Klimatisierung der Tagungsräume ⁴⁶	3					
VI. Freizeit								
Sport	218	Hauseigene In- und / oder Outdoor-Freizeitanlage ⁴⁸ (z.B. privater Garten, Tennisplatz, Golfplatz, Strand oder Seezugang)	3 pro Anlage, max. 9					
	219	Sportgeräteverleih (z.B. Ski-, Boots-, Fahrradverleih)	3					
	220	Fitnessraum ⁴⁹ mit mind. 4 verschiedenen Geräten (z.B. Ergometer, Hantel- und Trainingsbank, Kraftsportgerät, Laufband, Rudergerät, Stepper)	5					
Wellness / Beauty ⁵⁰	221	Massagen ⁵¹ (z.B. Ganzkörpermassage, Lymphdrainage, Fußreflexzonenmassage, Shiatsu)	3 pro Raum, max. 9					
	222	Separate Liegehalle / Ruheraum ⁵²	3					
	223	Whirlpool oder vergleichbare Einrichtung	3					
	224	Sauna (mit mind. 6 Plätzen)	3 pro Saunatyp ⁵³ , max. 9					
	225	Beautyfarm ⁵¹ mit mind. 4 verschiedenen Anwendungen (z.B. Gesichtsbehandlungen, Nagel- / Fußpflege, Peeling, Entspannungsmassage)	5					
	226	Bäder- / Kneippabteilung ⁵¹ mit mind. 4 verschiedenen Anwendungen (z.B. Wannenbäder, Kneipp, Hydrotherapie, Felke, Moor, Hammam, Dampfbäder)	10					

47 Mindestkriterium für jeden Konferenzraum.

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

49 Der Fitnessraum verfügt über eine Mindestgröße von 20 qm.

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

51 Die Anwendungsräume haben eine Mindestgröße von je 10 m².

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

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

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	227	Private Spa-Kabine	5					
	228	Swimming-Pool (außen) ⁵⁴ / Schwimmteich ⁵⁵	10					
	229	Swimming-Pool (innen) ⁵⁶	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 ⁵⁷	1			M	M	M
	238	Systematische Analyse von Gästebewertungen ⁵⁸	3				M	M
	239	Mystery Guesting ⁵⁹ (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.)	5					

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

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

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

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

58 Aktive und systematische Erhebung und Auswertung von Gästemeinungen über die Qualität der Hotelleistungen, Analyse von Schwachstellen und Realisierung von Verbesserungen.

59 Damit das Mystery Guesting akzeptiert wird, müssen folgende Aspekte mindestens einmal während einer Klassifikationsperiode erfüllt werden: Durch professionelle Externe auf Initiative und auf Rechnung des Hotels durchgeführt, analysiert und dokumentiert werden. Versteckte (interne) Kontrollen z.B. der Hotelkette oder Kooperationen werden als gleichwertig akzeptiert.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	240	Qualitätsmanagement-System gemäß EHQ ⁶⁰ oder vergleichbares System	15					
Online-Aktivitäten	241	Hoteleigene Website ⁶¹ mit aktuellen Informationen und realistischen Bildern des Betriebes sowie Anfahrtsskizze / Wegbeschreibung	1	M	M			
	242	Zweisprachige Website ⁶¹ mit Informationen über die Bettengröße und realistischen Bildern mit der Lage des Hotels.	5			M	M	M
	243	Website mit direkter Buchungsoption	5					
	244	Website mit Gästebewertungen	3					
	245	Mobile Version der Website oder mobile Applikation	5					
	246	Einladung an abreisende / abgereiste Gäste, eine Bewertung der Hotelleistung auf einem Portal / der eigenen Homepage abzugeben	5					
Sonstiges	247	Nachhaltigkeits-Label / -Zertifikat ⁶²	20					

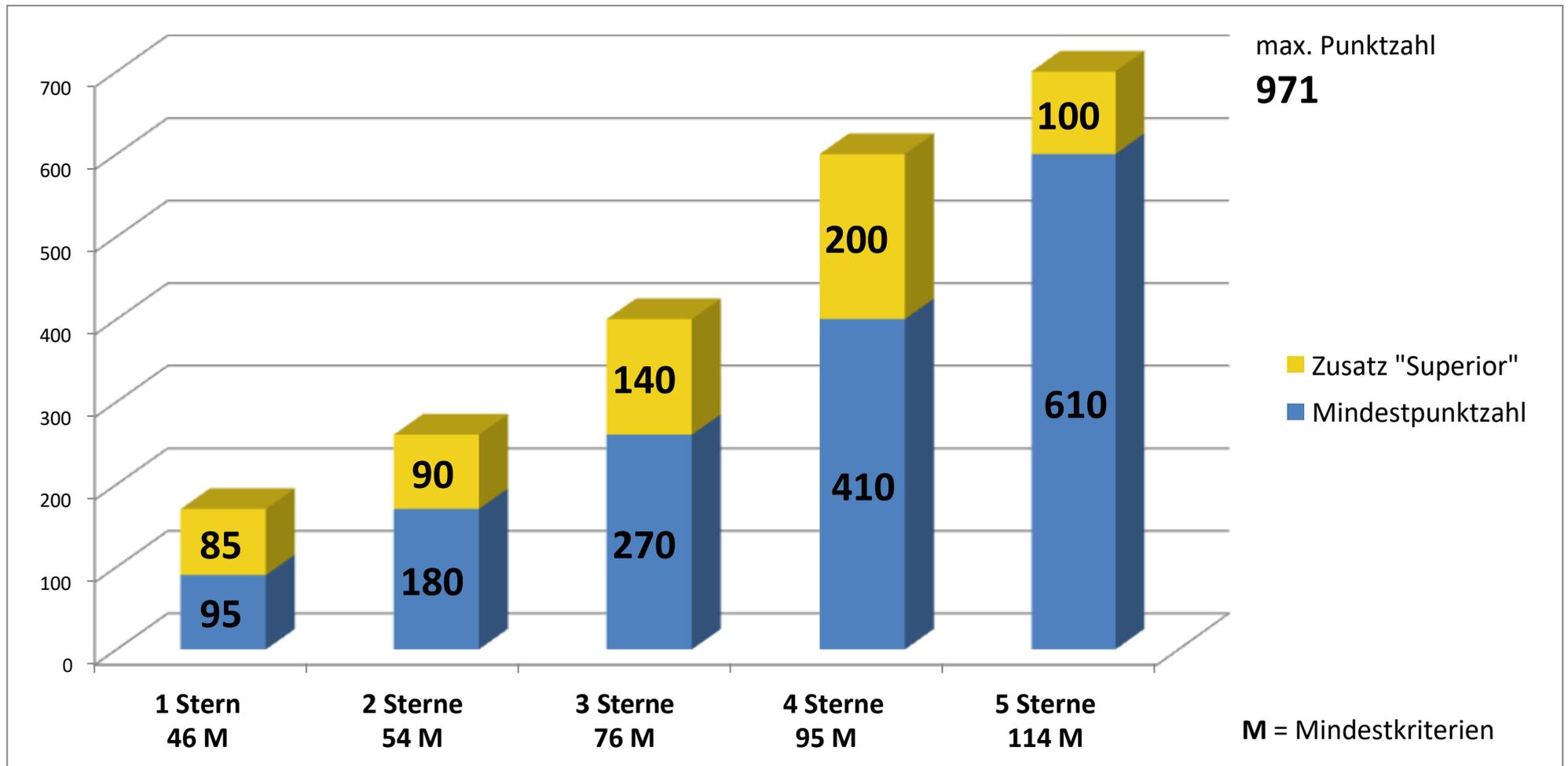
60 European Hospitality Quality (EHQ) ist das von HOTREC Hospitality Europe entwickelte Dachsystem für Qualitätsprogramme (vgl. www.hotrec.eu). Es dient als Referenzmodell für nationale oder regionale Qualitätsinitiativen. Stufe 2 und 3 plus Checkliste der Initiative „ServiceQualität Deutschland“ sind beispielsweise akkreditiert (vgl. www.q-deutschland.de).

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

62 Umweltzeichen wie z.B. DEHOGA Umweltcheck, DINö, EarthCheck, EMAS, EU Ecolabel, Green Globe, Green Key, ISO 14001, Viabono oder Certified Green Hotel

VIII. Mindestpunkte⁶³

Hotels				95	180	270	410	610
Zusatz "Superior" ⁶⁴				180	270	410	610	710



⁶³ Für ein Hotel mit nur Frühstück ("Hotel garni") sinkt die Anzahl der zu erreichenden Punkte um 20 Punkte in jeder Kategorie. Ein "Hotel garni" kann keine 5 Sterne erhalten.

⁶⁴ 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. Superior ist für alle Hotels und "Hotel garnis" zugänglich.