

Kriterienkatalog 2005



Deutsche Hotelklassifizierung

Inhaltsübersicht

	Seite	
Gebäude / Raumangebot	3	Die neue Darstellung der Kriterien in Tabellenform ersetzt die bisherige getrennte Aufstellung der Mindestkriterien, der Punktwerte der Kriterien und den Erhebungsbogen.
Einrichtung / Ausstattung	6	Bitte beachten Sie, dass für eine Wertung die Kriterien für <i>Einrichtung / Ausstattung</i> durchgängig auf jedem Hotelzimmer erfüllt sein müssen. Ausnahmen sind ausdrücklich erwähnt.
Service	15	
Freizeit	20	Bei Kriterien, die durch einen grauen Balken miteinander verbunden sind, kann jeweils nur eine Möglichkeit angegeben werden
Angebotsgestaltung	21	
Hauseigener Tagungsbereich	22	Bei dem schwarz gekennzeichneten Kriterium 24 ist kein Eintrag möglich, es wird automatisch bewertet, sofern die Kriterien 20/21-23 die Voraussetzungen dafür erfüllen.
Punktegrenzen	23	

Berlin, 29. Juni 2005

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

I. Gebäude / Raumangebot								
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 und in mangelfreiem Zustand.	-	M	M	M	M	M
Gesamteindruck	3	Der Gesamteindruck des Hotels genügt ... Ansprüchen.	-	einfachen ¹	mittleren ²	gehobenen ³	hohen ⁴	höchsten ⁵
Rezeption	4	Abgetrennter Bereich Funktional eigenständiger Bereich. Ein entsprechender Tisch/Sekretär ist akzeptabel.	1	M	M			
	5	Separate, eigenständige Rezeption	3			M	M	M
Zimmer	6	Mindestgröße der Einzelzimmer ⁶	je erreichter Kategorie 2 Punkte ⁷	8 m ² (exkl. Bad/WC)	12 m ² (inkl. Bad/WC)	14 m ² (inkl. Bad/WC)	16 m ² (inkl. Bad/WC)	18 m ² (inkl. Bad/WC)
	7	Mindestgröße der Doppelzimmer ⁶	je erreichter Kategorie 2 Punkte ⁸	12 m ² (exkl. Bad/WC)	16 m ² (inkl. Bad/WC)	18 m ² (inkl. Bad/WC)	22 m ² (inkl. Bad/WC)	26 m ² (inkl. Bad/WC)
	8	Größe der Badezimmer im Einzelzimmer	2 Punkte je vollen m ² ; (max. 12) ⁹					
	9	Größe der Badezimmer im Doppelzimmer	2 Punkte je vollen m ² ; (max. 12) ¹⁰					

1 Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind zweckmäßig 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 Ist ein geringer Anteil der Zimmer unterhalb der Mindestgröße vorhanden, muss der Gast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages auf das Unterschreiten des Standards bei diesen Zimmern ausdrücklich hingewiesen werden. Die Zimmergröße darf die zwei Sternekategorien unterhalb liegenden Kriterien nicht unterschreiten, allerdings ist das Unterschreiten der Mindestgröße im 1-Stern-Bereich ausgeschlossen.

7 Berechnungsbeispiel: Ist das kleinste Einzelzimmer des Hotels 15 m² groß, erfüllt das Hotel das Mindestkriterium für die 3 Sterne-Kategorie. Es erhält dafür 3 x 2 = 6 Punkte.

8 Berechnungsbeispiel: Ist das kleinste Doppelzimmer des Hotels 24 m² groß, erfüllt das Hotel das Mindestkriterium für die 4 Sterne-Kategorie. Es erhält dafür 4 x 2 = 8 Punkte.

9 Berechnungsbeispiel: Ist das kleinste Badezimmer eines Einzelzimmers des Hotels 3,7 m² groß, erhält es dafür 3 x 2 = 6 Punkte.






10 Berechnungsbeispiel: Ist das kleinste Badezimmer eines Doppelzimmers des Hotels 8,2 m² groß, erzielt es dafür rechnerisch 8 x 2 = 16 Punkte. Tatsächlich erhält es aber den Maximalwert von 12 Punkten.

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

	10	Anzahl Suiten ¹¹	je 2, max. 6					mind. 2
	11	10% der Zimmer als Nichtraucherzimmer	1			M	M	M
	12	30% der Zimmer als Nichtraucherzimmer	5					
Öffentlicher Gästebereich	13	Ausgewiesener Nichtraucherbereich im Frühstücksraum	3	M	M	M	M	M
	14	Aufenthaltsraum für Hausgäste (z.B. Frühstücksraum oder Restaurant)	1					
	15	Sitzgruppe am Empfang	1			M		
	16	Lobby mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice	2				M	
	17	Empfangshalle mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice	3					M
	18	Hotelbar ¹² (geöffnet an mind. 6 Tagen pro Woche)	4				M	
	19	Hotelbar ¹² (geöffnet an 7 Tagen pro Woche)	6					M

11 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.

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

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Barrierefreiheit	20	Barrierefreiheit  – Kategorie A ¹³	5					
	21	Barrierefreiheit  – Kategorie B ¹⁴	8					
	22	Barrierefreiheit  – Kategorie C ¹⁵	5					
	23	Barrierefreiheit  – Kategorie D ¹⁶	5					
	24	Umfassende Barrierefreiheit  ¹⁷ - Kategorie E	5					
Parkmöglichkeiten	25	Parkplatz am Hotel	3					
	26	Parkmöglichkeit für Busse	1					
	27	Hotelgarage	5					
Sonstiges	28	Balkone oder Terrasse am Zimmer	2					
	29	Lift (bei mehr als 3 Volletagen)	5				M	M

13 Gäste mit einer Gehbehinderung, die teilweise auch auf einen nicht-motorisierten Rollstuhl oder eine Gehhilfe angewiesen sein können. Gemäß Festlegung der Zielvereinbarungsgespräche mit den Behindertenverbänden. Siehe dazu <http://www.klassifizierung.de>.

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

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

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

17 Umschließt die Kategorien B, C und D. Gemäß Festlegung der Zielvereinbarungsgespräche mit den Behindertenverbänden. Siehe dazu <http://www.klassifizierung.de>.

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

II. Einrichtung / Ausstattung

Sanitärkomfort	30	Zimmer mit Dusche/WC oder Bad/WC	1	M ¹⁸	M	M	M	M
	31	100% der Zimmer mit Dusche/WC oder Bad/WC; 50% der Zimmer mit Bad und separater Duschkabine	10					
	32	30% der Zimmer mit separatem WC	5					
	33	Bidet	3					
	34	Duschvorrichtung mit Duschvorhang /-wand ¹⁹	1	M	M	M	M	M
	35	Regulierbarer Duschkopf	3			M	M	M
	36	Waschbecken	1	M	M	M	M	M
	37	Zusätzliches Waschbecken in Suiten	5					M
	38	Vorlage vor Waschbecken	1		M	M	M	M
	39	Beleuchtung am Waschbecken	1	M	M	M	M	M
	40	Spiegel	1	M	M	M	M	M
	41	Steckdose in Spiegelnähe	1	M	M	M	M	M
	42	Kosmetikspiegel	1					
	43	Beweglicher Kosmetikspiegel	2				M	M

¹⁸ Ist ein geringer Anteil der Zimmer ohne Dusche/WC oder Bad/WC – also nur mit Etagedusche / -WC - vorhanden, muss der Gast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages auf das Unterschreiten des Standards und diesen Umstand bei diesen Zimmern ausdrücklich hingewiesen werden.

¹⁹ Sollte durch die räumliche Gestaltung der Dusche sichergestellt sein, dass der Sanitärbereich vor Spritzwasser geschützt ist, ist das Vorhandensein eines Duschvorhangs oder Duschwand entbehrlich.

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

	44	Beleuchteter Kosmetikspiegel	1					
	45	Handtuchhalter oder -haken	1	M	M	M	M	M
	46	Handtuchwärmer	3					
	47	Heizmöglichkeit im Bad	3			M	M	M
	48	Ablagefläche	1	M	M	M		
	49	Großzügige Ablagefläche	3				M	M
	50	Zahnputzbecher	1	M	M	M	M	M
	51	Seife oder Waschlotion	1	M	M	M	M	M
	52	Schaumbad oder Duschgel	1		M	M	M	M
	53	Shampoo ²⁰	1			M	M	M
	54	Körperpflegeartikel in Einzelflacons	2					M
	55	Diverse Kosmetikartikel (z.B. Duschhaube, Nagelfeile, Wattestäbchen)	4				M	M
	56	Papier-Gesichtstücher	2			M	M	M
	57	Handtücher	1	M	M	M	M	M
	58	1 Badetuch pro Person	2		M	M	M	M

²⁰ Gilt als erfüllt, wenn das Schaumbad/Duschgel ausdrücklich auch für die Haarpflege geeignet ist.

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

	59	Bademantel auf Wunsch	2				M	
	60	Bademantel	4					M
	61	Hausschuhe (Slipper) auf Wunsch	1				M	
	62	Hausschuhe (Slipper)	3					M
	63	Haartrockner auf Wunsch	1					
	64	Haartrockner	2			M	M	M
	65	Badezimmerhocker	1					
	66	Personenwaage	1					
	67	Abfallbehälter	1	M	M	M	M	M
Schlafkomfort	68	Einzelbetten von mind. 0,90 m x 1,90 m und Doppelbetten von mind. 1,80 m x 1,90 m ²¹	1	M	M	M		
	69	Einzelbetten von mind. 0,90 m x 2,00 m und Doppelbetten von mind. 1,80 m x 2,00 m ²¹	10				M	M
	70	10% der Betten mit einer Länge von mindestens 2,10 m	5					
	71	Zeitgemäße und gepflegte Matratzen	1	M	M	M	M	M
	72	Matratzen-Hygienebezüge ²² (kochbare, atmungsaktive, virendichte <i>Encasings</i>)	15					
	73	Zustellbare Babybetten	3					

21 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.

22 Kein Molton-Tuch.

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

	74	Vorlage am Bett	1					M
	75	Weckvorrichtung (für Weckservice siehe Nr. 213)	1	M	M	M	M	M
	76	Zusatzkopfkissen auf Wunsch	1			M	M	
	77	2 Kopfkissen pro Gast	4					M
	78	Kopfkissenauswahl ²³	4					M
	79	Zusatzdecke auf Wunsch	2			M	M	M
	80	Verdunkelungsmöglichkeit (z.B. Rollläden oder Vorhänge)	2	M	M	M	M	M
Zimmerausstattung	81	Kleiderschrank oder -nische angemessener Kapazität	1	M	M	M	M	M
	82	Wäschefächer	1		M	M	M	M
	83	Kleiderbügel (Simple Drahtgestelle erfüllen das Kriterium „Kleiderbügel“ nicht.)	1	M	M			
	84	Angemessene Anzahl einheitlicher Kleiderbügel	2			M	M	M
	85	Garderobenhaken	1	M	M	M	M	M
	86	Aufhängmöglichkeit für Kleidersack (außerhalb des Kleiderschranks)	1			M	M	M
	87	1 Stuhl	1	M				
	88	1 Sitzgelegenheit pro Bett, davon mind. 1 Stuhl	2		M	M	M	M
	89	1 Sessel / Couch mit Beistelltisch	4				M	M

²³ Dem Gast steht eine Auswahl unterschiedlicher Typen von Kopfkissen zur Verfügung.

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

	90	Zusätzlicher Sessel / Couch in Doppelzimmern	4					M
	91	Tisch (Statt eines Tisches kann auch ein Schreibtisch oder eine Schreibplatte vorhanden sein.)	1	M	M	M	M	M
	92	Zusätzlicher Tisch	3					
	93	Zusätzlicher Telefon-Anschluss in Tischnähe	3					
	94	Freie Netzsteckdose im Zimmer	1	M	M	M	M	M
	95	Zusätzliche, freie Netzsteckdose in Tischnähe	2			M	M	M
	96	Zimmerbeleuchtung	1	M	M	M	M	M
	97	Nachttischlampe oder Leselicht am Bett	2		M	M	M	M
	98	Zusätzliche Beleuchtung am/über dem Tisch	2			M	M	M
	99	Zentralschalter für Zimmerbeleuchtung	3					
	100	Bedienbarkeit der Zimmerbeleuchtung vom Bett	2					
	101	Zentrale Bedienbarkeit der Zimmerbeleuchtung vom Bett	3					M
	102	Freie Netzsteckdose in Bettnähe	1			M	M	M
	103	Ankleidespiegel	2			M	M	M
	104	Kofferablage	1			M	M	M
	105	Feuerfester oder schwer entflammbarer Papierkorb	2		M	M	M	M

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

Safe / Depotmöglichkeit	106	Depotmöglichkeit (z.B. am Empfang)	1	M	M			
	107	Zentraler Safe (z.B. am Empfang)	3			M ²⁴	M ²⁴	M
	108	Depotmöglichkeit im Zimmer (abschließbarer Schrank oder Schublade)	2					
	109	Safe im Zimmer	4			M ²⁵	M ²⁵	M
	110	Safe mit integrierter Steckdose im Zimmer	6					
Schallschutz / Klimatisierung	111	20% der Zimmer mit schallschluckenden Türen oder Doppeltüren	2					
	112	50% der Zimmer mit schallschluckenden Türen oder Doppeltüren	5					
	113	100% der Zimmer mit schallschluckenden Türen oder Doppeltüren	10					
	114	20% der Zimmer mit Schallschutzfenstern (zumindest Phonestopp-Verglasung)	1					
	115	50% der Zimmer mit Schallschutzfenstern (zumindest Phonestopp-Verglasung)	3					
	116	100% der Zimmer mit Schallschutzfenstern (zumindest Phonestopp-Verglasung)	5					
	117	20% der Zimmer mit zentral regelbarer Klimaanlage	3					
	118	50% der Zimmer mit zentral regelbarer Klimaanlage	5					
	119	100% der Zimmer mit zentral regelbarer Klimaanlage	8					

²⁴ Oder Safe im Zimmer (siehe Nr. 109).

²⁵ Oder zentraler Safe (z.B. am Empfang) (siehe Nr. 107).

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

	120	20% der Zimmer mit individuell regelbarer Klimaanlage	5					
	121	50% der Zimmer mit individuell regelbarer Klimaanlage	10					
	122	100% der Zimmer mit individuell regelbarer Klimaanlage	15					
	123	Klimatisierung des öffentlichen Gästebereiches	4					
Unterhaltungselektronik	124	Radioprogramme ²⁶	1			M	M	M
	125	CD-Player	2					
	126	DVD-Player	2					
	127	Lautsprecher im Bad	2					M
	128	Farbfernseher samt Fernbedienung auf dem Zimmer	2	M	M			
	129	Farbfernseher samt Fernbedienung und Programmbelegungsübersicht auf dem Zimmer	4			M		
	130	Farbfernseher samt Fernbedienung, Programmbelegungsübersicht und aktuellem TV-Programmheft auf dem Zimmer	6				M	M
	131	Zusätzlicher Farbfernseher in Suiten	2					
	132	Satelliten- / DVBT ²⁷ - oder Kabelempfang auf dem Zimmer	5					
	133	Pay-TV mit Kindersperrmöglichkeit	5					
134	Videogames	1						

²⁶ Der Empfang von Radioprogrammen kann auch über das Fernsehgerät oder ein zentrales Haussystem erfolgen.

²⁷ DVBT: Digital Video Broadcasting-Terrestrial = Terrestrische Ausstrahlung digitaler Fernsehprogramme, die mit einer normalen Zimmerantenne und einer DVBT-Settopbox (Decoder) empfangen werden können („Überall-Fernsehen“). Voraussichtlich ab 2010 ist dieser Service bundesweit verfügbar.

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

Telekommunikation	135	Telefax am Empfang	1	M	M	M	M	M
	136	Dem Hotelgast zugängliches Telefon	1	M	M	M	M	M
	137	Telefonkabine / -zelle mit Ablagemöglichkeit, Schreibgerät und Notizblock im Haus	2					
	138	Telefon auf dem Zimmer samt mehrsprachiger Bedienungsanleitung und Direktwahlmöglichkeit	5			M	M	M
	139	ISDN-Anschluss auf dem Zimmer	3					
	140	Anrufbeantworter im Zimmer (Voice-Mailbox)	2					
	141	Zusätzliches Telefon	2					
	142	Internetzugang im öffentlichen Bereich	2			M ²⁸		
	143	Internetzugang auf dem Zimmer	2			M ²⁹	M	M
	144	Hochgeschwindigkeits-Internetzugang auf dem Zimmer (z.B. DSL, WLAN)	8					
	145	Dem Hotelgast zugänglicher Internet-PC / Internet-Terminal	5				M	
	146	Internet-PC auf dem Zimmer auf Wunsch	3					M
	147	Internet-PC auf dem Zimmer	5					
	148	Telefax auf dem Zimmer auf Wunsch	2					

²⁸ Oder Internetzugang auf dem Zimmer (siehe Nr. 143).

²⁹ Oder Internetzugang im öffentlichen Bereich (siehe Nr. 142).

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

Sonstiges	149	Hotelinformation ³⁰ (Die Hotelinformation ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.)	1	M	M			
	150	Serviceleitfaden A-Z (Der Serviceleitfaden A-Z ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.)	2			M	M	M
	151	Tageszeitung auf dem Zimmer	3					
	152	Gästemagazin auf dem Zimmer	1					M
	153	Schreibgerät und Notizblock	1			M	M	M
	154	Korrespondenzmappe	1				M	M
	155	Hosenbügler	3					
	156	Wäschebeutel	1			M	M	M
	157	Nähzeug auf Wunsch	1			M ³¹		
	158	Nähzeug auf dem Zimmer	2				M	M
	159	Schuhanzieher auf dem Zimmer	1					M
	160	Schuhputzutensilien auf Wunsch	1			M ³²		
	161	Schuhputzutensilien auf dem Zimmer	2				M	M
	162	Schuhputzgerät auf der Etage	3			M ³³	M ³⁴	M ³⁴

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

31 Statt des Nähzeugs auf Wunsch kann auch ein Nähservice (siehe Nr. 219) angeboten werden.

32 Statt der Schuhputzutensilien auf Wunsch kann auch ein Schuhputzservice (siehe Nr. 220) angeboten werden. Ein Schuhputzgerät auf der Etage (siehe Nr. 162) erfüllt dieses Kriterium auch.

33 Statt des Schuhputzgerätes auf der Etage kann auch ein Schuhputzservice (siehe Nr. 220) angeboten werden. Schuhputzutensilien auf dem Zimmer (siehe Nr. 161) erfüllen dieses Kriterium auch.

34 Statt des Schuhputzgerätes auf der Etage kann auch ein Schuhputzservice (siehe Nr. 220) angeboten werden.

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

	163	Türspion	2					
	164	Zusätzliche Schließvorrichtung an Zimmertür	3					

III. Service

Zimmerreinigung / Wäschewechsel	165	Tägliche Zimmerreinigung	1	M	M	M	M	M
	166	Täglicher Handtuchwechsel auf Wunsch	1	M	M	M	M	M
	167	Bettwäschewechsel mind. einmal pro Woche	1	M	M			
	168	Bettwäschewechsel mind. zweimal pro Woche	2			M		
	169	Bettwäschewechsel mind. jeden zweiten Tag	3				M	
	170	Bettwäschewechsel mind. jeden zweiten Tag oder auf Wunsch täglich	4					M
Getränke	171	Getränkeangebot im Betrieb	1	M	M			
	172	Getränkeautomat im Betrieb	1					
	173	Getränkeangebot auf dem Zimmer	2			M		
	174	16 Stunden Getränke im <i>Roomservice</i>	2					
	175	24 Stunden Getränke im <i>Roomservice</i>	4				M ³⁵	M
	176	Minibar	5				M ³⁶	M

³⁵ Oder Minibar (siehe Nr. 176).

³⁶ Oder 24 Stunden Getränke im *Roomservice* (siehe Nr. 175).

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

	177	Kaffee- / Teekoche mit Zubehör auf dem Zimmer	3					
Frühstück	178	Erweitertes Frühstücksangebot ³⁷	1	M				
	179	Frühstücksbuffet ³⁸	2		M	M		
	180	Frühstücksbuffet ³⁸ mit <i>Roomservice</i>	4				M	
	181	Frühstücksbuffet ³⁸ oder gleichwertige Frühstückskarte mit <i>Roomservice</i>	5					M
	182	Frühstückskarte im <i>Roomservice</i>	2					M
Speisen	183	Mittagessen mindestens 2 Stunden	2					
	184	Abendessen mindestens 3 Stunden	2					
	185	Speisenangebot im <i>Roomservice</i> bis 22 Uhr	5				M	
	186	24 Stunden Speisenangebot im <i>Roomservice</i>	10					M
	187	Gesamtanzahl Restaurants	-	1	1			
	188	<u>Darunter:</u> Anzahl ³⁹ Restaurants geöffnet an mind. 5 Tagen pro Woche	je 5, max. 10				1	
	189	<u>Darunter:</u> Anzahl ³⁹ À la carte-Restaurants geöffnet an 6 Tagen pro Woche	je 8, max. 16					1
	190	<u>Darunter:</u> Anzahl ³⁹ À la carte-Restaurants geöffnet an 7 Tagen pro Woche	je 10, max. 20					1

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

38 Selbstbedienungsangebot mit mindestens dem Umfang eines erweiterten Frühstücksangebots.

39 Jeweils unterschiedliche Gastronomiekonzepte.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Empfang / Rezeption	191	Empfangsdienst, Erreichbarkeit durch Telefon von innen und außen	1	M	M			
	192	Rezeption 14 Stunden besetzt, 24 Stunden telefonisch von innen und außen erreichbar	3			M		
	193	Rezeption 18 Stunden besetzt, 24 Stunden telefonisch von innen und außen erreichbar	4				M	
	194	Rezeption 24 Stunden besetzt, 24 Stunden telefonisch von innen und außen erreichbar	6					M
	195	Zweisprachige Mitarbeiter (deutsch/englisch)	2			M	M	
	196	Mehrsprachige Mitarbeiter (deutsch, englisch, sowie mindestens eine weitere Fremdsprache)	4					M
	197	<i>Doorman</i> - oder Wagenmeisterservice	4					M
	198	Wagenmeister (<i>Valet Parking</i>) (198 - 201 jeweils separates Personal)	15					
	199	<i>Doorman</i> (198 – 201 jeweils separates Personal)	15					
	200	<i>Concierge</i> (198 - 201 jeweils separates Personal)	15					M
	201	Hotelpagen / Hoteldiener (198 - 201 jeweils separates Personal)	15					M
	202	Gepäckservice auf Wunsch	2			M	M	
	203	Gepäckservice	6					M
Wasch- / Bügelservice	204	Reinigen der Gästewäsche (Abgabe vor 9.00 Uhr, Rückgabe innerhalb von 24 h)	1					
	205	Reinigen der Gästewäsche (Abgabe vor 9.00 Uhr, Rückgabe innerhalb von 12 h)	2					
	206	Bügelservice (Rückgabe innerhalb einer Stunde)	2					M

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

	207	Waschen und Bügeln der Gästewäsche (Rückgabezeitpunkt nach Absprache)	1			M		
	208	Waschen und Bügeln der Gästewäsche (Bei Abgabe vor 9.00 Uhr Rückgabe am gleichen Tag (außer Wochenende))	2				M	
	209	Waschen und Bügeln der Gästewäsche (Bei Abgabe vor 9.00 Uhr Rückgabe innerhalb von 12 Stunden)	4					M
Zahlungsart	210	Kreditkarten	2		M ⁴⁰	M ⁴⁰	M	M
	211	ec-Cash	2		M ⁴¹	M ⁴¹	M ⁴²	M ⁴²
	212	Elektronisches Lastschriftverfahren (ELV)	2		M ⁴³	M ⁴³	M ⁴⁴	M ⁴⁴
Sonstiges	213	Qualifizierter IT-Supportservice	4					M
	214	Weckservice (für Weckvorrichtung siehe Nr. 75)	2					
	215	Regenschirm am Empfang/auf dem Zimmer	1					
	216	Kartenverkauf und Ticketservice über Rezeption (z.B. Theater, Kino)	1					
	217	Aktuelles Zeitschriftenangebot	1					
	218	Tagesaktuelles Zeitungsangebot	2					
	219	Nähservice	2				M	M
	220	Schuhputzservice	2			M ⁴⁵	M ⁴⁶	M

40 Oder ec-Cash (siehe Nr. 211) oder Elektronisches Lastschriftverfahren (siehe Nr. 212).

41 Oder Kreditkarten (siehe Nr. 210) oder Elektronisches Lastschriftverfahren (siehe Nr. 212).

42 Oder Elektronisches Lastschriftverfahren (siehe Nr. 212).

43 Oder Kreditkarten (siehe Nr. 210) oder ec-Cash (siehe Nr. 211).

44 Oder ec-Cash (siehe Nr. 211).

45 Statt des Schuhputzservices kann auch ein Schuhputzgerät auf der Etage (siehe Nr. 162) angeboten werden. Schuhputzutensilien auf dem Zimmer (siehe Nr. 161) erfüllen dieses Kriterium auch.

46 Statt des Schuhputzservices kann auch ein Schuhputzgerät auf der Etage (siehe Nr. 162) angeboten werden.

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

	221	Shuttle-Dienst	2					
	222	Angebot von Hygieneartikeln (Zahnbürste, Zahncreme, Einmal-Rasierer etc.)	2		M	M	M	M
	223	Bankettmöglichkeit für mindestens 100 Personen ⁴⁷	5					
	224	Bankettmöglichkeit für mindestens 250 Personen ⁴⁷	10					
	225	Personalisierte Begrüßung eines <u>jeden</u> Gastes mit frischen Blumen oder Präsent auf dem Zimmer (keine Bildschirmnachricht)	6					M
	226	Begleitung der Gäste bei Anreise auf ihr Zimmer	2					
	227	Abendlicher <i>Turndownservice</i> ⁴⁸	6					M
	228	Sekretariatsservice (abgetrenntes Büro und Personalbereitstellung)	3					
	229	Tagungsbetreuung (eigene Abteilung, separates Personal; Punktwertung nur, wenn mindestens eines der Kriterien 257 - 259 erfüllt ist)	5					

⁴⁷ Die Fläche des Restaurants findet keine Berücksichtigung.

⁴⁸ Zusätzlicher Zimmercheck am Abend (ggf. Entfernen der Tagesdecke, Handtuch austausch, Papierkorbleerung etc.). Auch *Second Service* genannt.

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

IV. Freizeit								
Hauseinrichtung	230	Les- und Schreibzimmer (eigene Räumlichkeit)	1					
	231	Bibliothek (eigene Räumlichkeit)	2					
	232	Spielmöglichkeit für Kinder (Spielzimmer / Spielplatz)	4					
	233	Fitnessraum, wenn mindestens 4 verschiedene Geräte (z.B. Ergometer, Hantel- und Trainingsbank, Kraftsportgerät, Laufband, Rudergerät, Stepper) vorhanden	4					
Wellness/Beauty	234	Solarium	3					
	235	Massagen	3					
	236	Liegehalle/Ruheraum	3					
	237	Whirlpool	5					
	238	Dampfbad	5					
	239	Sauna	je 5, max. 10					
	240	Beautyfarm	5					
	241	Bäder- / Kneippabteilung	5					
	242	Swimming-Pool (außen)	10					
	243	Swimming-Pool (innen)	15					

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

Sonstiges	244	Ferienbetreuer / Animateur	3					
	245	Babysitter auf Wunsch	1					
	246	Hauseigene Kleinkindbetreuung (bis 3 Jahre) mindestens 3 Stunden werktags durch geschultes Personal	10					
	247	Hauseigene Kinderbetreuung (ab 3 Jahre) mindestens 3 Stunden werktags durch geschultes Personal	10					
	248	Sportgeräteverleih (z.B. Ski-, Boots-, Fahrradverleih)	2					
	249	Hauseigener Strand oder hauseigene Liegewiese	4					

V. Angebotsgestaltung

	250	Systematischer Umgang mit Gästebeschwerden ⁴⁹	5			M	M	M
	251	Systematische Gästebefragungen ⁵⁰	10				M	M
	252	<i>Mystery men checks</i> ⁵¹ (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.)	15					M
	253	Diätküche (diätetisch geschulter Koch, Diätassistent oder Ökotrophologe)	2					
	254	Kindermenü	2					
	255	Online-Buchbarkeit über elektronische Buchungssysteme ⁵²	4					
	256	Kinderermäßigung	2					

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

50 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.

51 *Mystery men checks* 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.

52 Keine bloße eMail-Anfrage.

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

VI. Hauseigener Tagungsbereich								
Räume	257	Tagungsraum/-räume von mind. 36 m ² bis 100 m ² , nutzbare Mindesthöhe 2,50 m	5					
	258	Tagungsraum/-räume größer als 100 m ² , nutzbare Mindesthöhe 2,75 m	8					
	259	Tagungsraum/-räume größer als 250 m ² , nutzbare Mindesthöhe 3,00 m	10					
	260	Tagungs-/Schreibbüro ⁵³	1					
	261	Gruppenarbeitsräume ⁵³	4					
Telekommunikation	262	Telefon ^{53, 54}	1					
	263	ISDN-Anschluss ^{53, 54}	1					
	264	Hochgeschwindigkeits-Internetzugang (z.B. DSL, WLAN)	3					
Medien	265	Tageslichtprojektor mit Wechsellampe ⁵³	1					
	266	Datenprojektor/Beamer ^{53, 54}	2					
	267	DVD oder Videorecorder mit Fernbedienung ⁵³	1					
	268	Monitor/Farbfernsehgerät mit Fernbedienung ⁵³	1					
	269	Moderationsmaterial/Moderatorenkoffer ^{53, 54}	1					
	270	3 Pinwände je Tagungsraum ^{53, 54}	1					

⁵³ Punktwertung nur, wenn mindestens eines der Kriterien 257 – 259 erfüllt ist.

⁵⁴ Mindestkriterium in jedem Tagungsraum.

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

	271	1 Flip-Chart je Tagungsraum ^{55, 56}	1					
Ausstattung/Technik	272	Projektionsfläche (der Raumgröße und -höhe angemessen, mind. jedoch 1,50 x 1,50 m) ^{55, 56}	1					
	273	Garderobenständer oder Garderobenschrank <u>im</u> Tagungsraum ^{55, 56}	1					
	274	Redner- oder Tischpult ⁵⁵	1					
	275	Mindestens 8 Netz-Steckdosen, Netzverlängerungskabel und Netzverteiler ^{55, 56}	1					
	276	Tageslicht im Tagungsraum ⁵⁵	5					
	277	Kunstlicht mit Nennbeleuchtungsstärke von mindestens 300 lx ^{55, 56}	2					
	278	Verdunkelungsmöglichkeit ^{55, 56}	1					
	279	Individuell regelbare Klimatisierung der Tagungsräume ⁵⁵	5					

VII. Punktegrenzen								
Hotels				90	170	250	380	570
Hotels garnis				70	140	220	350	-
Zusatz „Superior“				170	250	380	570	650

55 Punktwertung nur, wenn mindestens eines der Kriterien 257 – 259 erfüllt ist.
56 Mindestkriterium in jedem Tagungsraum.