

**Hinweise zum Ausfüllen der Erhebungsbögen**

Um eine fehlerfreie Erfassung zu gewährleisten, bitten wir Sie, folgende Punkte beim Ausfüllen zu beachten:

- Die Angaben bitte in Blockschrift ausfüllen
- Korrekturen sind bitte nachvollziehbar und deutlich hervorzuheben
- Beachten Sie bitte die Hinweise bei den einzelnen Fragegruppen
- Bitte lesen Sie erst alle Antwortmöglichkeiten durch, bevor Sie ihre Angaben machen
- Diese Felder bitte per Ankreuzen auswählen
- Bei Ankreuzfeldern, die mit einem Rahmen umgeben sind ist NUR EINE Antwort möglich
- Bitte tragen Sie Zahlen in deutlichen Ziffern in die dafür vorgesehenen Felder ein.

Vielen Dank!

**\*\*\*\*\* Bitte die folgenden Adressangaben eintragen bzw. überprüfen! \*\*\*\*\***

\_\_\_\_\_  
Name des Beherbergungsbetriebes

\_\_\_\_\_  
ggfl. Name der Hotelkette/Hotelkooperation

\_\_\_\_\_  
Inhaber

\_\_\_\_\_  
Ansprechpartner

\_\_\_\_\_  
Straße / Hausnummer

\_\_\_\_\_  
Postleitzahl / Ort

\_\_\_\_\_  
URL der Direktbuchung

\_\_\_\_\_  
Landkreis

\_\_\_\_\_  
Telefon Vorwahl / Rufnummer

\_\_\_\_\_  
Fax-Nummer

\_\_\_\_\_  
email-Adresse

\_\_\_\_\_  
Internet-Homepage

- Der Beherbergungsbetrieb verfügt über Dependancen.

Dependancen sind gekennzeichnet durch entsprechenden Namenszusatz und eine separate Baulichkeit, d.h. eine räumliche Trennung der Gebäudekomplexe. Nur wenn die räumliche Entfernung zweifelsfrei als zusammenhängend erkannt wird, ist eine Klassifizierung möglich. Hierzu ist ein gesonderter Antrag auf zusätzliche Klassifizierung der Dependance erforderlich.

- Der Betrieb ist ein Hotel garni.

Ein Hotel garni ist ein Hotelbetrieb, der Beherbergung, Frühstück, Getränke und höchstens kleine Speisen anbietet. In diesem Fall werden die Mindestkriterien "Speiseservice" und "Restaurant" nicht angewandt. Die Beantwortung der Fragen 223-230 kann in diesen Fällen unterbleiben. Ein Hotel garni kann höchstens in den 4-Sterne-Bereich gelangen. Diese Regelung impliziert den Zusatz "Superior". Auf das Fehlen eines Restaurants muss auf der hoteleigenen Internetseite hingewiesen werden. Die erforderliche Mindestpunktzahl pro Kategorie verringert sich bei Garni-Betrieben um 20.

- Mitglied im entsprechenden  
DEHOGA-Landesverband

Anzahl Einzelzimmer:  
Anzahl Doppelzimmer:  
Anzahl Suiten:

Anzahl Betten gesamt:  
Anzahl Zimmer gesamt:  
Anzahl oberirdischer Stockwerke:  
(inkl. EG/Parterre)

\_\_\_\_\_  
Ort/Datum

\_\_\_\_\_  
Firmenstempel / Unterschrift

## Allgemeine Hotelinformationen

### Allgemeine Objektmerkmale

#### Garni

Ein Hotel garni ist ein Hotelbetrieb, der Beherbergung, Frühstück, Getränke und höchstens kleine Speisen anbietet. In diesem Fall werden die Mindestkriterien "Speiseservice" und "Restaurant" nicht angewandt. Die Beantwortung der Fragen 223-230 kann in diesen Fällen unterbleiben. Ein Hotel garni kann höchstens in den 4-Sterne-Bereich gelangen. Diese Regelung impliziert den Zusatz "Superior". Auf das Fehlen eines Restaurants muss auf der hoteleigenen Internetseite hingewiesen werden. Die erforderliche Mindestpunktzahl pro Kategorie verringert sich bei Garni-Betrieben um 20.

#### Anzahl EZ

#### Anzahl DZ

Bitte hier alle Doppelzimmer und Juniorsuiten etc. eintragen, aber keine Suiten - Erläuterung siehe bei Anzahl Suiten.

#### Anzahl Suiten

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.

#### Hinweis:

Die Anzahl der EZ, Doppelzimmer und Suiten muss die Gesamtzimmerzahl des Hotels ergeben

#### Anzahl Betten

#### Anzahl Stockwerke inkl.EG

Anzahl Stockwerke inkl. Erdgeschoss/Parterre

### Sauberkeit / Hygiene

- 1 Sauberkeit und ein hygienisch einwandfreies Angebot sind Grundvoraussetzungen in jeder Sternekategorie

### Erhaltungszustand

- 2 Alle Einrichtungen und Ausstattungen sind funktionstüchtig und in mangelfreiem Zustand und ohne erkennbaren Renovierungs-/ Investitionsstau.

Gesamteindruck

3	Der Gesamteindruck des Hotels genügt einfachen Ansprüchen Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind angemessen und gepflegt.	<input type="checkbox"/>
3	Der Gesamteindruck des Hotels genügt mittleren Ansprüchen Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind gepflegt und aufeinander abgestimmt.	<input type="checkbox"/>
3	Der Gesamteindruck des Hotels genügt gehobenen Ansprüchen Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind durchgängig in Form und Farbe aufeinander abgestimmt. Der Gesamteindruck ist geprägt von gehobenem Komfort und Wohnlichkeit.	<input type="checkbox"/>
3	Der Gesamteindruck des Hotels genügt hohen Ansprüchen Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind qualitativ hochwertig und bieten erstklassigen Komfort. Der optische Gesamteindruck ist durchgängig in Form, Farbe und Materialien aufeinander abgestimmt.	<input type="checkbox"/>
3	Der Gesamteindruck des Hotels genügt höchsten Ansprüchen Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind luxuriös und bieten höchsten Komfort. Der optische Gesamteindruck ist durchgängig in Form, Farbe und Materialien aufeinander abgestimmt.	<input type="checkbox"/>

Personal

4	Alle Dienstleistungen werden von kompetenten und erkennbaren Mitarbeitern erbracht	<input type="checkbox"/>
---	--	--------------------------

Park- / Lademöglichkeit

5	Parkplatz am Hotel	<input type="checkbox"/>
6	Parkmöglichkeit für Busse	<input type="checkbox"/>
7	Hotelgarage	<input type="checkbox"/>
8	Ladestation für Elektrofahrzeuge (z.B. Autos, Fahrräder)	<input type="checkbox"/>

Sonstiges

9	Mind. 50 % der Zimmer verfügen über Balkon oder Terrasse am Zimmer	<input type="checkbox"/>
10	Gästelift Bei mehr als 3 Stockwerken (inkl. Erdgeschoss).	<input type="checkbox"/>

Barrierefreiheit

Entsprechend der nationalen Vorschriften.

11	Barrierefreiheit - Rollstuhl oder Gehhilfe (Kategorie A) 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 <a href="http://www.klassifizierung.de">http://www.klassifizierung.de</a> .	<input type="checkbox"/>
12	Barrierefreiheit - Elektrischer Rollstuhl (Kategorie B) Rollstuhlnutzer, die gehunfähig und ständig auf einen Rollstuhl angewiesen sind. Gemäß Festlegung der Zielvereinbarungsgespräche mit den Behindertenverbänden. Siehe dazu <a href="http://www.klassifizierung.de">http://www.klassifizierung.de</a> .	<input type="checkbox"/>
13	Barrierefreiheit - Sehbehinderte und blinde Gäste (Kategorie C) Sehbehinderte und blinde Gäste. Gemäß Festlegung der Zielvereinbarungsgespräche mit den Behindertenverbänden. Siehe dazu <a href="http://www.klassifizierung.de">http://www.klassifizierung.de</a> .	<input type="checkbox"/>
14	Barrierefreiheit - Gehörlose und schwerhörige Gäste (Kategorie D) Hörbehinderte und gehörlose Gäste. Gemäß Festlegung der Zielvereinbarungsgespräche mit den Behindertenverbänden. Siehe dazu <a href="http://www.klassifizierung.de">http://www.klassifizierung.de</a> .	<input type="checkbox"/>

- 15 Umfassende Barrierefreiheit (Kategorie E)   
 Umschließt die Kategorien B, C und D. Gemäß Festlegung der Zielvereinbarungsgespräche mit den Behindertenverbänden.  
 Siehe dazu <http://www.klassifizierung.de>.

## Rezeption und Services

### Rezeption und Services

16	Sichtbar abgetrennter Bereich, in dem die Privatsphäre des Gastes geschützt wird Entsprechender Tisch oder Sekretär ist akzeptabel	<input type="checkbox"/>
17	Separate, eigenständige Rezeption, an der die Privatsphäre des Gastes geschützt wird	<input type="checkbox"/>
18	Sitzgruppe am Empfang	<input type="checkbox"/>
19	Lobby mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice	<input type="checkbox"/>
20	Empfangshalle mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice	<input type="checkbox"/>
21	Empfangsdienst, 24 Stunden telefonisch von innen und außen erreichbar	<input type="checkbox"/>
22	Rezeption 14 Stunden geöffnet, 24 Stunden telefonisch von innen und außen erreichbar	<input type="checkbox"/>
23	Rezeption 16 Stunden geöffnet, 24 Stunden besetzt und telefonisch von innen als auch außen erreichbar 24 Stunden besetzt bedeutet, dass der diensthabende Mitarbeiter auf Nachfrage binnen kurzer Zeit verfügbar ist.	<input type="checkbox"/>
24	Rezeption 24 Stunden geöffnet und besetzt, 24 Stunden telefonisch von innen und außen erreichbar	<input type="checkbox"/>
25	Express Check-out	<input type="checkbox"/>
26	Zweisprachige Mitarbeiter (deutsch, englisch)	<input type="checkbox"/>
27	Mehrsprachige Mitarbeiter (deutsch, englisch und mind. eine weitere Fremdsprache)	<input type="checkbox"/>
28	Fotokopier- und Scangerät / -möglichkeit	<input type="checkbox"/>
29	Valet Parking Service	<input type="checkbox"/>
30	Doorman Separates Personal	<input type="checkbox"/>
31	Concierge Separates Personal	<input type="checkbox"/>
32	Hotelpagen / Hoteldiener Separates Personal	<input type="checkbox"/>

33	Gepäckservice auf Wunsch	<input type="checkbox"/>
34	Gepäckservice	<input type="checkbox"/>

35 Gesicherte Gepäckaufbewahrung für an- und abreisende Gäste im Betrieb

#### Zimmerreinigung / Wäschewechsel

36 Tägliche Zimmerreinigung

37 Täglicher Handtuchwechsel auf Wunsch

38	Bettwäschewechsel mind. einmal pro Woche	<input type="checkbox"/>
39	Bettwäschewechsel mind. zweimal pro Woche	<input type="checkbox"/>

40 Täglicher Bettwäschewechsel auf Wunsch

#### Wasch- / Bügelservice

41	Chemisches Reinigen der Gästewäsche Abgabe vor 9.00 Uhr, Rückgabe innerhalb von 24 Stunden	<input type="checkbox"/>
42	Chemisches Reinigen der Gästewäsche Abgabe vor 9.00 Uhr, Rückgabe innerhalb von 9 Stunden	<input type="checkbox"/>

43 Bügelservice (Rückgabe innerhalb einer Stunde)

44	Waschen und Bügeln der Gästewäsche Rückgabezeitpunkt nach Absprache	<input type="checkbox"/>
45	Waschen und Bügeln der Gästewäsche Abgabe vor 9.00 Uhr Rückgabe am selben Tag, Wochenende ausgenommen	<input type="checkbox"/>
46	Waschen und Bügeln der Gästewäsche Abgabe vor 9.00 Uhr, Rückgabe innerhalb von 9 Stunden	<input type="checkbox"/>

#### Zahlungsart

47 Kartenzahlung

#### Sonstiges

48 Supportservice für die hauseigene Informationstechnologie

49 Regenschirm am Empfang/auf dem Zimmer

50 Aktuelles Zeitschriftenangebot

51 Tagesaktuelles Zeitungsangebot  
Gedruckt oder digital

52 Nähservice

- |    |  |                          |
|----|--|--------------------------|
| 53 | Schuhputzservice<br>3 Sterne: Schuhputzgeräten auf dem Zimmer (siehe Nr. 162) erfüllen dieses Kriterium ebenso wie ein Schuhputzgerät im Betrieb (siehe Nr. 163). 4 Sterne: Ein Schuhputzgerät im Betrieb (siehe Nr. 163) erfüllt dieses Kriterium auch. | <input type="checkbox"/> |
| 54 | Shuttle-Dienst oder Limousinen-Service   | <input type="checkbox"/> |
| 55 | Angebot von Hygieneartikeln<br>Zahnbürste, Zahncreme, Einmal-Rasierer etc.   | <input type="checkbox"/> |
| 56 | Personalisierte Begrüßung eines jeden Gastes mit frischen Blumen oder Präsent auf dem Zimmer<br>Keine Bildschirmnachricht  | <input type="checkbox"/> |
| 57 | Begleitung der Gäste bei Anreise auf ihr Zimmer  | <input type="checkbox"/> |
| 58 | Turndownservice am Abend als zusätzliche Zimmerkontrolle<br>Auch second service genannt. Handtuchtausch, ggf. Entfernen der Tagesdecke, Papierkorbleerung etc.   | <input type="checkbox"/> |

## Zimmer

### Allgemeine Informationen

- |    |  |                          |
|----|--|--------------------------|
| 59 | Zimmergröße (inkl. Bad/WC) $\geq 14 \text{ m}^2$ | <input type="checkbox"/> |
| 60 | Zimmergröße (inkl. Bad/WC) $\geq 18 \text{ m}^2$ | <input type="checkbox"/> |
| 61 | Zimmergröße (inkl. Bad/WC) $\geq 22 \text{ m}^2$ | <input type="checkbox"/> |
| 62 | Zimmergröße (inkl. Bad/WC) $\geq 30 \text{ m}^2$ | <input type="checkbox"/> |

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.

- |    |   |                          |
|----|---|--------------------------|
| 63 | Anzahl Suiten<br>Mit der Eingabe der Suitenanzahl unter [Allgemeine Hotelinformationen] ist dieses Kriterium bereits bearbeitet und wird entsprechend verrechnet. |                          |
| 64 | Mind. 50% der Zimmer als Nichtraucherzimmer   | <input type="checkbox"/> |

### Schlafkomfort

- |    |  |                          |
|----|--|--------------------------|
| 65 | Bett mit zeitgemäßer und gepflegter Matratze von mind. 13 cm Stärke  | <input type="checkbox"/> |
| 66 | Bettsystem bestehend aus elastischem Federsystem und einer zeitgemäßen, gepflegten Matratze mit einer Gesamthöhe von mind. 18 cm<br>Die Basis des Bettes kann beispielweise ein Lattenrost, ein Box Spring- oder vergleichbares System bilden. | <input type="checkbox"/> |
| 67 | Bettsystem bestehend aus elastischem Federsystem und einer zeitgemäßen, gepflegten Matratze mit einer Gesamthöhe von mind. 22 cm<br>Die Basis des Bettes kann beispielweise ein Lattenrost, ein Box Spring- oder vergleichbares System bilden. | <input type="checkbox"/> |
| 68 | Verstellbares, ergonomisches Bettensystem  | <input type="checkbox"/> |

69	Einzelbetten von mind. 0,80 m x 1,90 m und Doppelbetten von mind. 1,60 m x 1,90 m	<input type="checkbox"/>
70	Einzelbetten von mind. 0,90 m x 1,90 m und Doppelbetten von mind. 1,80 m x 1,90 m	<input type="checkbox"/>
71	Einzelbetten von mind. 0,90 m x 2,00 m und Doppelbetten von mind. 1,80 m x 2,00 m	<input type="checkbox"/>
72	Einzelbetten von mind. 1,00 m x 2,00 m und Doppelbetten von mind. 2,00 m x 2,00 m	<input type="checkbox"/>

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

- 73 10% der Betten mit einer Länge von mindestens 2,10 m
- 74 Zustellbare Babybetten
- 75 Matratzen-Hygienebezüge / Encasings   
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.
- 76 Neuanschaffung von Matratzen vor max. 3 Jahren   
Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen
- 77 Jährliche Matratzen-Tiefenreinigung (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen)   
Das Kriterium gilt als erfüllt, wenn keine Restfeuchte zurückbleibt und die Milbenbestände abgetötet und deren Wachstum unterbunden wird.
- 78 Allergikerfreundliche Bettwäsche auf Wunsch (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.)
- 79 Zeitgemäße und gepflegte Oberbetten / Bettdecken
- 80 Zusatzdecke auf Wunsch
- 81 Zeitgemäße und gepflegte Kopfkissen
- 82 Kopfkissen-Hygienebezüge / Encasings
- 83 Jährliche Kopfkissen-Tiefenreinigung / Neuanschaffung vor max. 1 Jahr (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.)
- 84 Zusatzkopfkissen auf Wunsch   
kein Zierkissen
- 85 2 Kopfkissen pro Gast
- 86 Kopfkissenauswahl   
Dem Gast steht eine Auswahl unterschiedlicher Typen von Kopfkissen zur Verfügung.

87	Verdunkelungsmöglichkeit (z.B. Rollläden oder Vorhänge)	<input type="checkbox"/>
88	Vollverdunkelungsmöglichkeit (z.B. Rollläden oder lichtundurchlässige Blackouts)	<input type="checkbox"/>
89	Tageslichtvorhänge oder gleichwertiger Sichtschutz	<input type="checkbox"/>
90	Waschbare Vorlage am Bett	<input type="checkbox"/>
91	Weckservice / -vorrichtung	<input type="checkbox"/>
<u>Zimmerausstattung</u>		
92	Kleiderschrank oder -nische angemessener Größe	<input type="checkbox"/>
93	Wäschefächer	<input type="checkbox"/>
94	Angemessene Anzahl einheitlicher Kleiderbügel Simple Drahtgestelle erfüllen das Kriterium nicht.	<input type="checkbox"/>
95	Angemessene Anzahl an verschiedenen Kleiderbügelarten	<input type="checkbox"/>
96	Garderobe oder Garderobenhaken	<input type="checkbox"/>
97	Aufhängmöglichkeit für Kleidersack (außerhalb des Kleiderschranks)	<input type="checkbox"/>
98	1 Stuhl	<input type="checkbox"/>
99	1 Sitzgelegenheit pro Bett, davon mind. 1 Stuhl	<input type="checkbox"/>
100	1 bequeme Sitzgelegenheit (gepolsterter Sessel / Couch) mit Beistelltisch / Ablage	<input type="checkbox"/>
101	1 zusätzliche bequeme Sitzgelegenheit (gepolsterter Sessel oder Doppelsitzercouch) in Doppelzimmern und Suiten	<input type="checkbox"/>
102	Tische, Schreibtisch oder Schreibplatte	<input type="checkbox"/>
103	Tisch, Schreibtisch oder Schreibplatte mit einer freien Arbeitsfläche von mindestens 0,5 m <sup>2</sup> und zweckmäßiger Schreibtischbeleuchtung	<input type="checkbox"/>
104	Nachttisch / Ablagemöglichkeit am Bett	<input type="checkbox"/>
105	Zugängliche, freie Netzsteckdose im Zimmer	<input type="checkbox"/>
106	Zusätzliche, zugängliche freie Netzsteckdose in Tischnähe	<input type="checkbox"/>
107	Zugängliche freie Netzsteckdose in Bettnähe	<input type="checkbox"/>



108 Zentralschalter für Zimmerbeleuchtung

109 Bedienbarkeit der Zimmerbeleuchtung vom Bett

110 Zentrale Bedienbarkeit der Zimmerbeleuchtung vom Bett

111 Nachtlicht

112 Angemessene Zimmerbeleuchtung

113 Leselicht am Bett

114 Ankleidespiegel

115 Kofferablage oder Kofferbock mit angemessen Platzangebot

116 Papierkorb

#### Safe / Depotmöglichkeiten

117 Depotmöglichkeit (z.B. am Empfang)

118 Zentraler Safe (z.B. am Empfang)  
Für 3 und 4 Sterne: Oder Safe im Zimmer (siehe Nr. 119).

119 Safe im Zimmer

120 Safe mit integrierter Steckdose im Zimmer

#### Schallschutz / Klimatisierung

121 Angemessener Schallschutz der Fenster

122 Schallschluckende Türen oder Doppeltüren

123 Zimmer mit zentral regelbarer Klimaanlage

124 Zimmer mit individuell regelbarer Klimaanlage

125 Klimatisierung des öffentlichen Gästebereiches  
(Restaurant, Lobby, Empfangshalle, Frühstücksraum)

126 Stimmige Raumatmosphäre (Licht, Geruch, Musik, Farbe etc.) im öffentlichen Gästebereich

#### Unterhaltungselektronik

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

128 Audio- / Multimediaplayer

- 129 Festinstalliertes, elektronisches Medium im Bad
  

- 130 Fernseher mit Fernbedienung
- 131 Farbfernseher in für die Raumverhältnisse angemessener Größe samt Fernbedienung und **Programmelegungsübersicht**
- 132 Zeitgemäßer Fernseher in für die Raumverhältnisse angemessener Größe mit Fernbedienung, **Programmelegungsübersicht** und aktuellem TV-Programmüberblick

  
- 133 Zusätzlicher Farbfernseher in Suiten in für die Raumverhältnisse angemessener Größe
  
- 134 Satelliten - / DVBT- oder Kabelempfang   
Terrestrische Ausstrahlung digitaler Fernsehprogramme, die mit einer normalen Zimmerantenne und einer DVB-T-Settopbox (Decoder) empfangen werden können („Überall-Fernsehen“).
  
- 135 Pay-TV, Filmkanäle oder Videogames mit Kindersperrmöglichkeit
  
- 136 Internationaler Steckdosenadapter auf Wunsch
  
- 137 Ladegeräte / Adapter auf Wunsch
  

Telekommunikation

  
- 138 Dem Hotelgast zugängliches Telefon
  

- 139 Auf Wunsch (mobiles) Telefon auf dem Zimmer samt zweisprachig Bedienungsanleitung   
Der Gast muss beim Check in auf dieses Angebot hingewiesen werden (z.B. durch einen Aufsteller oder eine Bildschirm-Information).
- 140 Telefon auf dem Zimmer samt mehrsprachiger Bedienungsanleitung

  
- 141 Internetzugang im öffentlichen Bereich (z.B. DSL, WLAN)   
Für 2 Sterne: Oder Internetzugang auf dem Zimmer (siehe Nr. 142).
  
- 142 Internetzugang auf dem Zimmer (z.B. DSL, WLAN)
  
- 143 Internet-Endgerät mit Druckmöglichkeit im öffentlichen Bereich
  

- 144 Internet-Endgerät auf dem Zimmer auf Wunsch
- 145 Internet-Endgerät auf dem Zimmer

## Sonstiges

146	<b>Hotelinformation</b> Der Hotelinformation sind mindestens die Frühstückszeiten, Öffnungszeiten von Hoteleinrichtungen und Check-out-Zeiten zu entnehmen. Die Hotelinformation ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.	<input type="checkbox"/>
147	<b>Serviceleitfaden A-Z</b> (Der Serviceleitfaden A-Z ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen) Alle in der Klassifizierung angerechneten Dienstleistungen müssen dem Serviceleitfaden zu entnehmen sein, sofern sie nicht per Aufkleber oder Aufsteller an geeigneter Stelle an den Gast kommuniziert werden.	<input type="checkbox"/>
148	<b>Mehrsprachiger Serviceleitfaden A-Z</b> (Der Serviceleitfaden A-Z ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen) Alle in der Klassifizierung angerechneten Dienstleistungen müssen dem Serviceleitfaden zu entnehmen sein, sofern sie nicht per Aufkleber oder Aufsteller an geeigneter Stelle an den Gast kommuniziert werden.	<input type="checkbox"/>
149	<b>Im öffentlichen Bereich verfügbares regionales Informationsmaterial</b>	<input type="checkbox"/>
150	<b>Tageszeitung auf dem Zimmer</b> Gedruckt oder digital.	<input type="checkbox"/>
151	<b>Gästemagazin auf dem Zimmer</b>	<input type="checkbox"/>
152	<b>Schreibgerät und Notizblock</b>	<input type="checkbox"/>
153	<b>Korrespondenzmappe</b>	<input type="checkbox"/>
154	<b>Hosenbügler</b>	<input type="checkbox"/>
155	<b>Wäschebeutel</b>	<input type="checkbox"/>
156	<b>Bügeleisen und -brett auf Wunsch / Bügelzimmer</b>	<input type="checkbox"/>
157	<b>Bügeleisen und -brett auf dem Zimmer</b>	<input type="checkbox"/>
158	<b>Nähzeug auf Wunsch</b> 2 und 3 Sterne: Ein Nähservice erfüllt dieses Kriterium auch (siehe Nr. 52).	<input type="checkbox"/>
159	<b>Nähzeug auf dem Zimmer</b>	<input type="checkbox"/>
160	<b>Schuhanzieher / Schuhlöffel auf dem Zimmer</b>	<input type="checkbox"/>
161	<b>Schuhputzwerkzeuge auf Wunsch</b> 2 und 3 Sterne: Ein Schuhputzservice (siehe Nr. 53) oder Schuhputzwerkzeuge auf dem Zimmer (siehe Nr. 162) erfüllen dieses Kriterium auch. Ein Schuhputzgerät im Betrieb (siehe Nr. 163) erfüllt dieses Kriterium auch.	<input type="checkbox"/>
162	<b>Schuhputzwerkzeuge auf dem Zimmer</b> 4 Sterne: Anstelle von Schuhputzwerkzeugen auf dem Zimmer erfüllt ein Schuhputzservice (siehe Nr. 53) dieses Kriterium auch.	<input type="checkbox"/>
163	<b>Schuhputzgerät im Betrieb</b> 3 Sterne: Ein Schuhputzservice (siehe Nr. 53) oder Schuhputzwerkzeuge auf dem Zimmer (siehe Nr. 162)	<input type="checkbox"/>
164	<b>Türspion</b>	<input type="checkbox"/>

165 Zusätzliche Schließvorrichtung an Zimmertür

#### Sanitärkomfort

166 Sanitärbereich  $\geq 5 \text{ m}^2$

167 Sanitärbereich  $\geq 7,5 \text{ m}^2$

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

168 100% der Zimmer mit Dusche/WC oder Wannenbad/WC

1 und 2 Sterne: Sind bis zu 15% der Zimmer ohne Dusche/WC oder Bad/WC – also nur mit Etagendusche / -WC - ausgestattet, muss der Gast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages auf das Unterschreiten des Standards und diesen Umstand bei diesen Zimmern ausdrücklich hingewiesen werden.

169 100% der Zimmer mit Dusche/WC oder Wannenbad/WC und davon 50% der Zimmer mit Wannenbad und separater Duschkabine

170 30% der Zimmer mit separatem WC

171 Duschkabine mit Duschkabine

172 Duschkabine mit Duschkabine

Sollte durch die räumliche Gestaltung der Dusche sichergestellt sein, dass der Sanitärbereich vor Spritzwasser geschützt ist, ist ein Duschkabine oder eine Duschkabine entbehrlich.

173 Waschbecken

174 Doppelwaschbecken in Doppelzimmern und Suiten

175 Waschbarer Badvorleger

176 Angemessene Beleuchtung am Waschbecken

177 Permanente Anti-Rutschvorrichtung in Dusche und Badewanne

178 Sicherheitsgriff

179 Spiegel

180 Freie Steckdose in Spiegelnähe

181 Kosmetikspiegel

182 Beweglicher Kosmetikspiegel

- |     |   |                          |
|-----|---|--------------------------|
| 183 | Beleuchteter Kosmetikspiegel  | <input type="checkbox"/> |
| 184 | Handtuchhalter oder -haken  | <input type="checkbox"/> |
| 185 | Heizmöglichkeit im Bad<br>Mindestkriterium gilt als erfüllt, wenn das Kriterium [Handtuchwärmer] (Nr. 186) vorhanden. | <input type="checkbox"/> |
| 186 | Handtuchwärmer  | <input type="checkbox"/> |
| 187 | Ablagefläche  | <input type="checkbox"/> |
| 188 | Großzügige Ablagefläche   | <input type="checkbox"/> |
| 189 | Zahnbecher / -glas  | <input type="checkbox"/> |
| 190 | Seife oder Waschlotion  | <input type="checkbox"/> |
| 191 | Waschlotion oder Duschgel in der Dusche / Badewanne   | <input type="checkbox"/> |
| 192 | Shampoo<br>Gilt als erfüllt, wenn das Schaumbad oder Duschgel ausdrücklich auch für die Haarpflege geeignet ist.      | <input type="checkbox"/> |
| 193 | Körperpflegeartikel in Einzelflacons<br>Bodylotion, Duschgel, Shampoo, Spülung, o.ä.                                  | <input type="checkbox"/> |
| 194 | Zusätzliche Kosmetikartikel<br>(z.B. Duschhaube, Nagelfeile, Wattestäbchen, Watte pads, Bodylotion)                   | <input type="text"/>     |
| 195 | Papier-Gesichtstücher   | <input type="checkbox"/> |
| 196 | WC-Papierreserverolle   | <input type="checkbox"/> |
| 197 | 1 Handtuch pro Person   | <input type="checkbox"/> |
| 198 | 1 Badetuch pro Person   | <input type="checkbox"/> |

- |     |                       |                          |
|-----|-----------------------|--------------------------|
| 199 | Bademantel auf Wunsch | <input type="checkbox"/> |
| 200 | Bademantel            | <input type="checkbox"/> |

- |     |                                 |                          |
|-----|---------------------------------|--------------------------|
| 201 | Hausschuhe (Slipper) auf Wunsch | <input type="checkbox"/> |
| 202 | Hausschuhe (Slipper)            | <input type="checkbox"/> |

- |     |                         |                          |
|-----|-------------------------|--------------------------|
| 203 | Haartrockner auf Wunsch | <input type="checkbox"/> |
| 204 | Haartrockner            | <input type="checkbox"/> |

205	Badezimmerhocker auf Wunsch	<input type="checkbox"/>
206	Personenwaage	<input type="checkbox"/>
207	Abfallbehälter	<input type="checkbox"/>

## Gastronomie

### Getränke

208 Getränkeangebot im Betrieb

209 Getränkeangebot auf dem Zimmer

210 16 Stunden Getränke im Roomservice   
4 Sterne: Eine Maxibar auf jeder Etage

211 24 Stunden Getränke im Roomservice

212 Maxibar auf jeder Etage   
Die Produkte können über das Zimmer abgerechnet werden.

213 Kühlschrank auf dem Zimmer

214 Minibar (mit Getränken und Snacks)   
4 Sterne: Der 16 Stunden Roomservice (siehe Nr. 210) oder eine Maxibar auf jeder Etage (siehe Nr. 212) erfüllen dieses Kriterium auch.

215 Kaffee- / Teekoher mit Zubehör auf dem Zimmer

### Bar

216 Hotelbar (geöffnet an mind. 6 Tagen pro Woche)   
Das Kriterium [Hotelbar] ist mit der Getränkeausgabe eines Restaurants nicht erfüllt. Die Hotelbar muss vom Restaurantbetrieb getrennt sein

217 Hotelbar (geöffnet an 7 Tagen der Woche)   
Das Kriterium [Hotelbar] ist mit der Getränkeausgabe eines Restaurants nicht erfüllt. Die Hotelbar muss vom Restaurantbetrieb getrennt sein.

### Frühstück

218 Frühstücksraum

219 Erweitertes Frühstücksangebot   
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.

220 Frühstücksbuffet oder gleichwertige Frühstückskarte   
Selbstbedienungsangebot mit einem größeren Umfang als das eines erweiterten Frühstücksangebots ergänzt um ein Angebot an Ei / Eierspeise und Cerealien.

221 Frühstücksbuffet mit Bedienung oder gleichwertige Frühstückskarte

222 Frühstückskarte im Roomservice

#### Speisen

223 Speisenangebot im Betrieb

224 14 Stunden Speisenangebot im Roomservice

225 24 Stunden Speisenangebot im Roomservice

226 Restaurants geöffnet an mind. 5 Tagen pro Woche   
 1 und 2 Sterne: Dreigängiges Menü oder à la carte oder Buffet. 3 - 5 Sterne: Dreigängiges Menü mit Wahlmöglichkeit oder à la carte oder Buffet. Jeweils unterschiedliche Gastronomie-Konzepte.

227 À la carte-Restaurants geöffnet an 6 Tagen pro Woche   
 4 und 5 Sterne: Dreigängiges Menü mit Wahlmöglichkeit oder à la carte oder Buffet

228 À la carte-Restaurants geöffnet an 7 Tagen pro Woche   
 5 Sterne: Dreigängiges Menü mit Wahlmöglichkeit oder à la carte oder Buffet

229 Diätküche

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

## Veranstaltungsbereich

### Bankettmöglichkeiten

231 Bankettmöglichkeit für mindestens 50 Personen   
 Die Fläche des Restaurants findet keine Berücksichtigung

232 Bankettmöglichkeit für mindestens 100 Personen   
 Die Fläche des Restaurants findet keine Berücksichtigung.

233 Bankettmöglichkeit für mindestens 250 Personen   
 Die Fläche des Restaurants findet keine Berücksichtigung.

### Tagungsräume

234 Tagungsraum/-räume von mind. 36 m<sup>2</sup> bis 100 m<sup>2</sup>, nutzbare Mindesthöhe 2,50 m   
 Folgende Ausstattung muss vorhanden sein: Angemessene Beleuchtung (bei Kunstlicht 200 Lux), Telefon, WiFi mit angemessener Kapazität, Beamer, der Raumhöhe / -größe angemessene Leinwand, 2 Pinnwände, 1 Flip-Chart, Moderationsmaterial, Garderobenständer / -schrank im Tagungsraum, mind. 8 Netz-Steckdosen, Verlängerungskabel, Netzverteiler.

235 Tagungsraum/-räume größer als 100 m<sup>2</sup>, nutzbare Mindesthöhe 2,75 m   
 Folgende Ausstattung muss vorhanden sein: Angemessene Beleuchtung (bei Kunstlicht 200 Lux), Telefon, WiFi mit angemessener Kapazität, Beamer, der Raumhöhe / -größe angemessene Leinwand, 2 Pinnwände, 1 Flip-Chart, Moderationsmaterial, Garderobenständer / -schrank im Tagungsraum, mind. 8 Netz-Steckdosen, Verlängerungskabel, Netzverteiler.

236 Tagungsraum/-räume größer als 250 m<sup>2</sup>, nutzbare Mindesthöhe 3,50 m   
 Folgende Ausstattung muss vorhanden sein: Angemessene Beleuchtung (bei Kunstlicht 200 Lux), Telefon, WiFi mit angemessener Kapazität, Beamer, der Raumhöhe / -größe angemessene Leinwand, 2 Pinnwände, 1 Flip-Chart, Moderationsmaterial, Garderobenständer / -schrank im Tagungsraum, mind. 8 Netz-Steckdosen, Verlängerungskabel, Netzverteiler.

237 Gruppenarbeits- / Pausenräume   
 Punktwertung nur, wenn eines der Kriterien 234-236 erfüllt ist.

- 238 Sekretariatservice   
(abgetrenntes Büro und Personalbereitstellung)
- 239 Tagungsbetreuung   
Punktwertung nur, wenn eines der Kriterien 234-236 erfüllt ist.
- 240 Tagungs-/Schreibbüro   
Punktwertung nur, wenn eines der Kriterien 234-236 erfüllt ist.

Ausstattung / Technik der Tagungsräume

- 241 Der Raumkapazitäten angemessene Anzahl an zugänglichen Netzsteckdosen   
Punktwertung nur, wenn eines der Kriterien 234-236 erfüllt ist. Mindestkriterium für jeden Konferenzraum.
- 242 Tageslicht im Tagungsraum und Verdunkelungsmöglichkeit   
Punktwertung nur, wenn eines der Kriterien 234-236 erfüllt ist. Mindestkriterium für jeden Konferenzraum.
- 243 Individuell regelbare Klimatisierung der Tagungsräume   
Punktwertung nur, wenn eines der Kriterien 234-236 erfüllt ist.

**Freizeit**Sport

- 244 In- und / oder Outdoor-Freizeitanlage   
(z.B. Tennisplatz, Golfplatz, Strand)  
Freizeitanlage befindet sich auf dem Hotelareal und anfallende Gebühren für die Nutzung können über das Zimmer abgerechnet werden.
- 245 Sportgeräteverleih (z.B. Ski-, Boots-, Fahrradverleih)
- 246 Fitnessraum, wenn mindestens 4 verschiedene Geräte vorhanden   
(z.B. Ergometer, Hantel- und Trainingsbank, Kraftsportgerät, Laufband, Rudergerät, Stepper). Der Fitnessraum verfügt über eine Mindestgröße von 20 qm.

Wellness / Beauty

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

- 247 Massagen (Anwendungsräume)   
(Ganzkörpermassage, Lymphdrainage, Fußreflexzonenmassage, Shiatsu). Der Anwendungsraum / die Anwendungsräume haben eine Mindestgröße von 10 qm.
- 248 Separate Liegehalle / Ruheraum   
Die Liegehalle / der Ruheraum verfügt über eine Mindestgröße von 20 qm.
- 249 Whirlpool oder vergleichbare Einrichtung
- 250 Sauna (mit mind. 6 Plätzen)   
Verschiedene Saunatypen sind beispielsweise die Finnische Sauna, das Tepidarium oder die Dampfsauna.
- 251 Kosmetikangebot   
Kosmetikangebot mit mind. 4 verschiedenen Anwendungen (z.B. Gesichtsbehandlungen, Nagel- / Fußpflege, Peeling, Entspannungsmassage). Der Anwendungsraum / die Anwendungsräume haben eine Mindestgröße von 10 qm.
- 252 Bäder- / Kneippabteilung mit mind. 4 verschiedenen Anwendungen   
Wenn mindestens 4 verschiedene Anwendungen (z.B. Wannenbäder, Kneipp, Hydrotherapie, Felke, Moor, Hammam) angeboten. Der/die Anwendungsraum/Anwendungsräume haben eine Mindestgröße von 10 qm.
- 253 Private Spa Kabine



254 Swimming-Pool (außen) oder Schwimmteich   
 Der Außen-Pool ist beheizt und verfügt über eine Mindestgröße von 60 qm. Ein Schwimm- oder Badeteich ist ein künstlich angelegtes, stehendes Gewässer zum Schwimmen oder Baden, bei dem auf eine Wasseraufbereitung mit chemischen Mitteln verzichtet wird.

255 Swimming-pool innen   
 Der Innen-Pool ist beheizt und verfügt über eine Mindestgröße von 40 qm.

#### Kinder

256 Hauseigene Kleinkindbetreuung (bis 3 Jahre)   
 Mindestens 3 Stunden werktags durch geschultes Personal

257 Hauseigene Kinderbetreuung (ab 3 Jahre)   
 Mindestens 3 Stunden werktags durch geschultes Personal

258 Kinderspielbereich   
 z.B. Spielzimmer, Spielplatz

#### Sonstiges

259 Aufenthaltsraum für Hotelgäste   
 Zusätzlich zum Frühstücksraum oder Restaurant

260 Lese- und Schreibzimmer   
 Separate Räumlichkeit

261 Bibliothek   
 Separate Räumlichkeit

262 Ferienbetreuung / animateur

## Qualitäts- und Online-Aktivitäten

### Qualitätsmanagement

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

264 Systematische Analyse von Gästebewertungen   
 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.

265 Mystery guesting   
 Mystery guestings müssen von spezialisierten Drittanbietern auf Initiative und Rechnung des Hotels mindestens einmal innerhalb des Klassifizierungszeitraums durchgeführt, ausgewertet und dokumentiert werden. Verdeckte Eigenkontrollen durch Hotelketten oder Hotelkooperation sind als gleichwertig zu betrachten. Ein Mystery guesting ist Mindestkriterium für die 4 Sterne Superior-Kategorie.

266 Qualitätsmanagement-System gemäß EHQ Stufe oder vergleichbares System   
 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. Stufe 2 plus Checkliste der Initiative „ServiceQualität Deutschland“ ist beispielsweise akkreditiert (vgl. [www.servicequalitaet-deutschland.de](http://www.servicequalitaet-deutschland.de)).

### Online Aktivitäten

267 Website mit aktuellen Informationen und realistischen Bildern des Betriebes sowie Anfahrtsskizze / Wegbeschreibung   
 Die Bilder auf der Website sollten mind. eine Außenansicht, den öffentlichen Bereich und ein Zimmer zeigen.  
 3 - 5 Sterne: Die Website muss in mind. 2 Sprachen (deutsch / englisch) zur Verfügung stehen.

268 Website mit direkter Buchungsoption und Gästebewertungen   
 Keine simple E-Mailanfrage.

- 
- |     |  |                          |
|-----|--|--------------------------|
| 269 | Einladung an abreisende / abgereiste Gäste, eine Bewertung der Hotelleistung auf einem Portal oder der eigenen Homepage abzugeben  | <input type="checkbox"/> |
| 270 | Ökolabels<br>Ökolabels wie z.B. DEHOGA Umweltcheck, DINö, EarthCheck, EMAS, EU Ecolabel, Green Globe, Green Key, ISO 12001, Österreichisches Umweltzeichen oder Viabono. | <input type="checkbox"/> |