



FÜNF STERNE ...

5*/5* Superior
luxuriöse (höchste) Ausstattung

- 24 Stunden besetzte Rezeption, mehrsprachige Mitarbeiter
- Doorman- oder Wagenmeister-service
- Concierge, Hotelpagen
- Empfangshalle mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice
- Personalisierte Begrüßung mit frischen Blumen oder Präsent auf dem Zimmer
- Minibar und 24 Stunden Speisen und Getränke im Roomservice
- Körperpflegeartikel in Einzel-flacons
- Internet-PC auf Wunsch auf dem Zimmer
- Safe im Zimmer
- Bügelservice (innerhalb einer Stunde), Schuhputzservice
- Abendlicher Turndownservice
- Mystery Guesting

SUPERIOR

Neben den bisherigen Stufen 1*-5* werden in allen Kategorien Zwischenstufen – „Superior“ – angeboten. Dieses Qualitätsmerkmal umschreibt ein „Mehr“ an Dienstleistung. In Österreich können nur Vollbetriebe Superior erreichen.

MYSTERY GUESTING

Um Superior zu erreichen, ist bei 3* S, 4* S sowie 5* und 5* S ein eigener Mystery Guest-Check mit positivem Ergebnis erforderlich.

Was bedeutet dies für den Hotelgast?

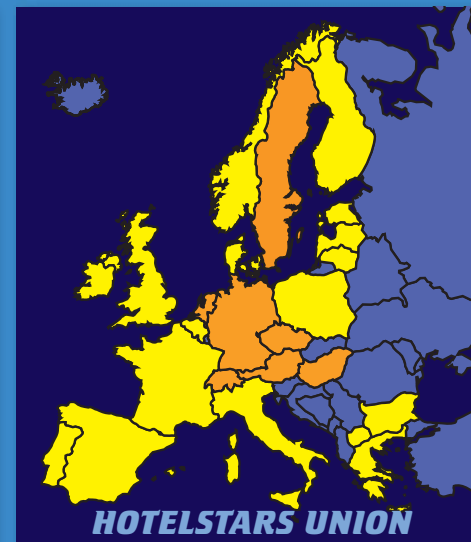
Das „S“ in jeder Sterneklasse steht für „Superior“, „Service“, „Subjektive Wahrnehmung“ und „Softe Kriterien“ und definiert ein deutliches „Mehr“ an Dienstleistung und Servicequalität.

Was bedeutet dies für mich als Hotelier?

Kriterium 245: Mystery Guestings müssen von spezialisierten Drittanbietern auf Initiative und Rechnung des Hotels mindestens einmal innerhalb des Klassifizierungszeitraumes durchgeführt, ausgewertet und dokumentiert werden. Diese spezialisierten Drittanbieter finden Sie unter www.hotelsterne.at.



- **TRANSPARENTE STANDARDS IN EUROPA**
- **SICHERHEIT DURCH EINHEITLICHE KRITERIEN**
- **ZUVERLÄSSIGE INFORMATIONEN IN MEHREREN SPRACHEN:**
WWW.HOTELSTARS.EU



An important step was taken on December 14th, 2009, towards a harmonised hotelstars system in Europe: the hotel associations from Austria, Czech Republic, Germany, Hungary, Netherlands, Sweden and Switzerland created the “Hotelstars Union”. Under the patronage of HOTREC – Hotels, Restaurants & Cafés in Europe – the founding members of the “Hotelstars Union” introduced the common classification system in their respective countries from January 2010.

This unified hotel classification system is based on a total of 270 criteria: a combination of minimum criteria per category and facultative criteria have to be met to collect the required points. These criteria were developed on the basis of feedback from representative hotel guest surveys and therefore match the expectations and requirements of the guests.

Für den Inhalt: **Fachverband Hotellerie**, A-1045 Wien, Wiedner Hauptstraße 63
Konzeption und Visualisierung: **Petra Tischler – Public Relations**, www.tischler-pr.at
Fotografie: **Istockphoto**

WOFÜR DIE STERNE STEHEN

Superior / Service / Subjektive Wahrnehmung / Softe Kriterien



Der Sterne-Guide für die neue europäische Klassifizierung

- 270 Kriterien
- Maximal 860 Punkte
- In allen Sterne-kategorien für Vollbetriebe auch Superior

Hotel der Zukunft

Die wichtigsten Chancenmärkte
der österreichischen Hotellerie




SEIT 1. 1. 2010: DIE NEUEN STERNE

Auf dem Weg zu einheitlichen Hotelsternen in Europa wurde am 14. Dezember 2009 in Prag ein wichtiger Grundstein gelegt: Die Hotelverbände aus Deutschland, den Niederlanden, Österreich, Schweden, Schweiz, Tschechien und Ungarn gründeten die „Hotelstars Union“. Unter der Schirmherrschaft von HOTREC – Hotels, Restaurants & Cafés in Europa – führen die Mitglieder seit Jänner 2010 ein gemeinsames Klassifikationssystem in ihren Ländern ein.

Die einheitliche Klassifizierung bietet in einem Markt mit 150 Millionen potentiellen Gästen für jeden Hotelier in den sieben teilnehmenden Ländern einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil. Denn jeder Stern steht für ein klar definiertes Leistungspaket in Angebot und Service und ist damit eine offizielle und grenzüberschreitende Qualitätssicherung für den Gast. Rund 21.000 Hotels werden sich demnächst mit den neuen Sternen präsentieren – profitieren auch Sie von der neuen transparenten Sterneklassifizierung!




Dr. Klaus Ennemoser
Bundes-Obmann




Mag. Matthias Koch
Geschäftsführer

EIN STERN ...

1/1* Superior einfache Ausstattung

- Alle Zimmer mit Dusche/WC oder Bad/WC
- Tägliche Zimmerreinigung
- Alle Zimmer mit Farb-TV samt Fernbedienung
- Tisch und Stuhl
- Seife oder Waschlotion
- Empfangsdienst
- Telefax am Empfang
- Dem Hotelgast zugängliches Telefon
- Erweitertes Frühstücksangebot
- Getränkeangebot im Betrieb
- Depotmöglichkeit

ZWEI STERNE ...

2/2* Superior zweckmäßige (mittlere) Ausstattung

- Frühstücksbuffet
- Leselicht am Bett
- Schaumbad oder Duschgel
- Badetücher
- Wäschefächer
- Angebot von Hygieneartikel (Zahnbürste, Zahncreme, Einmal-Rasierer etc.)
- Kartenzahlung möglich

DREI STERNE ...

3*/3* Superior gehobene Ausstattung

- 14 Stunden besetzte separate Rezeption, 24 Stunden erreichbar, zweisprachige Mitarbeiter (deutsch/englisch)
- Sitzgruppe am Empfang
- Gepäckservice
- Getränkeangebot auf dem Zimmer
- Auf Wunsch (mobiles) Telefon auf dem Zimmer
- Internetzugang auf dem Zimmer oder im öffentlichen Bereich
- Heizmöglichkeit im Bad, Haartrockner, Papiergesichtstücher
- Ankleidespiegel, Kofferablage
- Nähzeug, Schuhputzutensilien, Waschen und Bügeln der Gästewäsche
- Zusatzkissen und -decke auf Wunsch
- Systematischer Umgang mit Gästebeschwerden

VIER STERNE ...

4*/4* Superior erstklassige (hohe) Ausstattung

- 18 Stunden besetzte separate Rezeption, 24 Stunden erreichbar
- Lobby mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice, Hotelbar
- Frühstücksbuffet oder Frühstückskarte mit Roomservice
- Minibar oder 24 Stunden Getränke im Roomservice
- Sessel/Couch mit Beistelltisch
- Bademantel, Hausschuhe auf Wunsch
- Kosmetikartikel (z.B. Duschhaube, Nagelfeile, Wattestäbchen), Kosmetikspiegel, großzügige Ablagefläche im Bad
- Internetzugang und Internet-Terminal
- À la carte-Restaurant