



## Hotelsterne - Die österreichische Hotelklassifizierung

# Klassifizierungssystem in Österreich

Stand: 16.05.2019

Die österreichische Hotelklassifizierung ist ein einheitliches, in ganz Österreich gültiges System und bietet Gästen und Reiseunternehmen eine verlässliche Orientierungshilfe bezüglich der Qualität von Hotel- und Beherbergungsangeboten.

Die Einstufungskriterien basieren auf aktuellen Marktbeobachtungen und spiegeln die Gästeerwartungen der jeweiligen Kategorie wieder. Mit dieser Aktualität wird der Dynamik des Hotelgewerbes entsprochen und der Gast kann sich sicher sein, dass seine Erwartungen und Wünsche schon im Klassifizierungsverfahren berücksichtigt werden.

Die Einstufung in eine Sterneklasse erfolgt auf Antrag des Betriebes durch unabhängige Kommissionen. Regelmäßige Überprüfungen und ein System der regelmäßigen Selbstkontrolle sichern die Qualität. Mitgliedsbetriebe können diese Serviceleistung der Fachgruppen Hotellerie in den Wirtschaftskammern Österreichs freiwillig in Anspruch nehmen.

Der Kriterienkatalog für die Klassifizierung von Hotel- und Beherbergungsbetrieben unterscheidet zwischen „Vollbetrieben“ (z.B. Hotel, Pension, Gasthof) und „Betrieben mit eingeschränktem gastronomischen Angebot“ (ehem. Hotel Garni, Frühstückspension). Die Unterschiede zwischen den beiden Betriebsarten liegen im Bereich des gastronomischen Angebotes. Betriebe mit eingeschränktem gastronomischen Angebot gibt es nur in den Kategorien Ein- bis Vierstern. Für Appartementshäuser oder ähnliche Betriebe, die keine oder nur geringe Dienstleistungen anbieten, gilt ein eigener Kriterienkatalog.

Der Kriterienkatalog besteht aus einem Mischsystem mit unbedingt zu erfüllenden Mindestkriterien, einer Mindestpunktzahl und Zusatzpunkten. Dieser Mix ergibt die Anzahl der zu verleihenden Hotelsterne.

In allen Sterne-Kategorien (1-5\*) können Betriebe nach Prüfung und Erfüllung der entsprechenden Voraussetzungen das zusätzliche Qualitätsmerkmal „Superior“ erreichen. Dieses umschreibt ein „Mehr“ an Dienstleistung und steht für „Superior“, „Service“, „Subjektive Wahrnehmung“ und „Softe Kriterien“, die sich in einer höheren Punktzahl niederschlagen.

## Allgemeine Beurteilungskriterien

Gesamteindruck und Erhaltungszustand (Einrichtungen und Ausstattungen) sowie die einwandfreie Sauberkeit und Hygiene eines Betriebes sind Grundvoraussetzungen für die Aufnahme in die Österreichische Hotelklassifizierung.

Darüber hinaus sind folgende Punkte für die Einstufung in die jeweilige Kategorie von Bedeutung:

- Die Qualität der Dienstleistung, dazu zählen auch Auftreten, Kleidung, Freundlichkeit und Kompetenz der Geschäftsführung und der Mitarbeiter.
- Das äußere Erscheinungsbild, unter anderem die Beschilderung, Zufahrt, Vorfahrt, Parkplätze, Gartenanlage.
- Hoteleigene Freizeit- und Zusatzeinrichtungen (z.B. Hallenbad, Sauna, Tagungsräume, Gartenanlage, Garagenparkplätze).
- Zufriedenheit der Gäste (Häufigkeit von und Umgang mit Gästebeschwerden).

Die Kriterienkataloge zur Österreichischen Hotel- und Appartmentklassifizierung finden Sie im [Downloadbereich](#).