

Fachverband Hotellerie

Inhaltsempfehlung Hotelinformation/ Serviceleitfaden A-Z



Information , Stand 1. Jänner 2014

**Inhaltsempfehlung für die Kriterien 138 - 140¹:
 „Hotelinformation“/„(Mehrsprachiger) Serviceleitfaden A-Z“**

Zeiten/Öffnungszeiten	
	Frühstück, Mittagessen, Abendessen
	Restaurant, Hotelbar, Café, Casino
	Roomservice (Speisen/Getränke)
	Wellness-, Beauty-, Freizeit-, Seminareinrichtungen
	Rezeptionszeiten
	Check-In/Check-Out
	Bank/Bankomat
	Arzt, Apotheke

Telefonnummern	
	Notrufnummern: Feuerwehr, Polizei, Rettung
	Arzt, Apotheke
	Rezeption, Erreichbarkeit des Betriebsinhabers
	Ländervorwahlen

Kriterien	
25-27	Parkmöglichkeit am Hotel
77	Beschreibung der Weckvorrichtung
83	Kopfkissenauswahl
110/111	Hinweis auf zentrale Depotmöglichkeit oder Safe
116/117	Erklärung der individuellen Regelung der Klimaanlage
120	Radioprogramme (Anleitung)
121	Videofilme/DVD
123-125	Informationen zu "Pay TV"

¹ nach dem Kriterienkatalog zur Österreichischen Hotelklassifizierung 2010-2014

124/125	TV Programmbelegungsübersicht
129	Telefax am Empfang
131/132	Bedienungsanleitung Telefon (deutsch und englisch)
133	Internetzugang im öffentlichen Bereich
134	Internetzugang auf dem Zimmer (z.B. DSL, WLAN)
135	Dem Hotelgast zugänglicher Internet-Terminal
146	Hosenbügler oder Bügeleisen und Bügelbrett
166/167	Minibar, Kaffee-/Tee-Angebot
189	Fotokopiergerät/-möglichkeit
197	Gesicherte Gepäckaufbewahrung für an- und abreisende Gäste im Betrieb
198-199	Reinigen der Gästewäsche
200	Bügelservice (innerhalb einer Stunde)
201-203	Waschen u. Bügeln d. Gästewäsche
204/205	Kredit-/Debitkarten
207	Weckservice
208	Regenschirm am Empfang/ auf dem Zimmer
209	Kartenverkauf und Ticketservice über die Rezeption
210/211	Zeitschriften-/Zeitungsangebot
212	Nähservice
213	Schuhputzservice
215	Angebot von Hygieneartikeln (z.B. Lesebrille)
222	Sekretariatsservice
223	Tagungsbetreuung
237	Ferienbetreuer
240	Hauseigene Kinderbetreuung
241	Sportgeräteverleih
	Haustiere
	Fluchtplan
	Trinkwasser

Wunschkriterien	
59	Bademantel auf Wunsch
61	Hausschuhe (Slipper auf Wunsch)
63	Haartrockner auf Wunsch
81	Zusatzkopfkissen auf Wunsch
84	Zusatzdecke auf Wunsch
136	Internet-PC auf dem Zimmer auf Wunsch
148	Nähzeug auf Wunsch
151	Schuhputzutensilien auf Wunsch
157	Täglicher Handtuchwechsel auf Wunsch
160	Täglicher Bettwäschewechsel auf Wunsch
195	Gepäcksservice auf Wunsch
238	Babysitter auf Wunsch

Rückfragehinweis:

Mag. Matthias Koch
 Fachverband Hotellerie
 Wiedner Hauptstr. 63 | B4 08 | 1045 Wien
 T: +43-(0)5-90-900-3554 | F: + 43-(0)5-90-900-3568
 E: sternehotline@wko.at
 W: <http://www.hotelverband.at>
 W: <http://www.hotelsterne.at>

Wien, am 03.03.2010, in der Fassung vom 1. Jänner 2014