

Kriterienkatalog

Bei den Beurteilungskriterien in den verschiedenen Bereichen handelt es sich um Mindestkriterien. Die Klassifikationskriterien werden für einen Zeitraum von grundsätzlich 5 Jahren festgelegt.

	★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
1. Äusseres Erscheinungsbild	★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
Vorfahrt, Parkplätze, Gartenanlage, Fassade, Fenster, Balkone	○	○	○	○	○
Beschilderung / Zufahrt ab Hauptverkehrsachse	○	○	○	○	○

2. Eingang

Breite, Schmutzläufer, Ambiente (Beleuchtung, Dekoration, Geruch)	○	○	○	○	○
---	---	---	---	---	---

3. Empfang, Rezeption

Ordnung, technische Ausstattung, Beleuchtung	○	○	○	○	○
Ausgewiesener (gestalteter und gekennzeichnet) Bereich, in dem die Privatsphäre des Gastes geschützt wird	○	○	○	○	○
24-Stunden Erreichbarkeit, digital oder per Telefon	○	○	○	○	○
8 Stunden physische Verfügbarkeit im Hotel ODER 24 Stunden Selbst-Check-in und -Check-out	○	○			
10 Stunden physische Verfügbarkeit im Hotel ODER 8 Stunden analoger Empfangsdienst UND 24 Stunden Selbst-Check-in und -Check-out			○		
14 Stunden besetzte Rezeption, auf Anfrage 24 Stunden physisch verfügbar				○	
24 Stunden besetzte Rezeption					○
Zweisprachige Mitarbeitende (Frontliners)			○	○	○
Gepäckservice auf Wunsch			○	○	
Gepäckservice					○
Gesicherte Gepäckaufbewahrung für Gäste			○	○	○
Bargeldlose Zahlung	○	○	○	○	○
Systematischer Umgang mit Gästebeschwerden			○	○	○
Systematische Analyse von Gästebewertungen				○	○
Depotmöglichkeit (z.B. am Empfang)	○	○			
Zentraler Safe (z.B. am Empfang) oder Safe im Zimmer			○	○	
Zentraler Safe (z.B. am Empfang)					○
WLAN-Internetzugang im öffentlichen Bereich sowie in den Zimmern	○	○	○	○	○
Druckmöglichkeit auf Wunsch				○	○
Aktuelles Medienangebot (gedruckt oder digital) – Zeitungen, Smart-TV, Tablets etc.					○
Valet Parking Service					○
Concierge / Guest Relation Manager (separates Personal)					○
Shuttle-Dienst oder Limousinen-Service					○

	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
4. Aufenthaltsbereich, Lobby, Halle, Hausbar	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Boden, Ambiente (Beleuchtung, Dekoration, Geruch)	○	○	○	○	○
Sitzgruppe im Empfangsbereich			○		
Lobby mit Sitzgelegenheit und Getränkeangebot				○	○
Getränkeangebot im Betrieb	○	○	○	○	○
Bar oder Lounge-Bereich mit Getränkekarte und Bedienung, geöffnet an mind. 5 Tagen in der Woche				○	
Bar oder Lounge-Bereich mit Getränkekarte und Bedienung, geöffnet an mind. 7 Tagen in der Woche					○

5. Restaurant¹⁾, Frühstücksraum

Wände, Boden, Tische, Stühle, Ambiente (Beleuchtung, Dekoration, Geruch)	○	○	○	○	○
Tischwäsche, Geschirr, Besteck, Gläser	○	○	○	○	○
Speise- und Getränkekarten	○	○	○	○	○
Frühstücksbereich	○	○	○	○	○
Kontinentales Frühstück	○	○			
Frühstücksbuffet / gleichwertige Frühstückskarte			○		
Frühstücksbuffet mit Personal oder gleichwertige Frühstückskarte				○	
Frühstücksbuffet mit Bedienung oder gleichwertige Frühstückskarte					○
Frühstückskarte im Roomservice					○
Allergenfreundliche Produkte (glutenfrei, laktosefrei etc.)	○	○	○	○	○
Restaurant ¹⁾	○	○	○	○	
Restaurant an 7 Tagen pro Woche geöffnet ¹⁾					○

¹⁾ Entfällt bei Hotel Garni-Betrieben.

6. Treppenhaus, Gänge, Gästelift

Boden, Wände, Ambiente (Beleuchtung, Dekoration, Geruch)	○	○	○	○	○
Gästelift bei mehr als 3 Stockwerken ²⁾				○	○

²⁾ Als Geschoss gilt jedes von Gästen benutzte Stockwerk (inkl. Erdgeschoss und UG).

	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
7. Zimmer, Balkone	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Boden, Wände, Möbel, Ambiente (Beleuchtung, Dekoration, Geruch)	○	○	○	○	○
Türen, Türrahmen, Fenster	○	○	○	○	○
Gesamteindruck Balkon und Balkonmöbel	○	○	○	○	○
Schallschluckende Türen / Doppeltüren					○
Tägliche Zimmerreinigung ³⁾	○	○	○	○	○
Handtuchwechsel auf Wunsch	○	○	○	○	○
Bettwäschewechsel mind. einmal pro Woche ³⁾	○	○	○	○	○
Zusätzlicher Bettwäschewechsel auf Wunsch				○	○
Personalisierte Begrüssung bei der Ankunft für jeden Gast, z.B. Blumen oder Präsent auf dem Zimmer					○
Suiten					○
Angemessene Zimmerbeleuchtung	○	○	○	○	○
Verdunkelungsmöglichkeit (z.B. Vorhänge)	○	○	○	○	
Vollverdunkelungsmöglichkeit (z.B. Rollläden, lichtundurchlässige Blackouts)					○
1 Sitzgelegenheit pro Zimmer	○	○			
1 Sitzgelegenheit pro Person			○	○	○
1 bequeme Sitzgelegenheit (gepolsterter Sessel/Couch) pro Zimmer mit Beistelltisch/Ablage				○	○
1 zusätzliche bequeme Sitzgelegenheit (gepolsterter Sessel/ Doppelsitzercouch) in Doppelzimmern und Suiten					○
Tisch, Schreibtisch oder ähnlicher Arbeitsplatz	○	○			
Tisch, Schreibtisch oder ähnlicher Arbeitsplatz mit einer freien Arbeitsfläche, zugänglicher Netzsteckdose und angemessener Schreibtischbeleuchtung			○	○	
Tisch, Schreibtisch oder ähnlicher Arbeitsplatz mit einer freien Arbeitsfläche von mind. 0,6 m ² , zugänglicher Netzsteckdose und angemessener Schreibtischbeleuchtung					○
Angemessene Kleiderablage (offen oder mit Türen) mit ausreichender Anzahl an einheitlichen Kleiderbügel	○	○	○	○	○
Regale oder Schubladen für Kleidung			○	○	○
Angemessene Anzahl an verschiedenen Kleiderbügelarten				○	○
Garderobe oder Garderobenhaken	○	○	○	○	○
Angemessener Platz für Kofferablage oder Kofferbock			○	○	○
Safe im Zimmer					○
Ankleidespiegel			○	○	○
TV-Dienste mit Monitor in für die Raumverhältnisse angemessener Grösse mit Fernbedienungsfunktion	○	○	○	○	○
Verfügbarkeit internationaler Fernsehsender				○	○

	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Auf Wunsch Gerät zur internen und externen Kommunikation samt Bedienungsanleitung (gedruckt oder digital)			○	○	
Gerät zur internen und externen Kommunikation auf dem Zimmer samt zweisprachiger Bedienungsanleitung (gedruckt oder digital)					○
Serviceleitfaden (gedruckt oder digital)	○	○			
Zweisprachiger Serviceleitfaden A–Z (gedruckt oder digital)			○	○	○
Getränkeangebot auf dem Zimmer			○	○	○
Minibar (mit Getränken und Snacks) oder 12 Stunden Getränke im Roomservice oder Maxibar				○	
12 Stunden Getränke und Speisenangebot ¹⁾ im Roomservice				○	
Minibar (mit Getränken und Snacks)					○
24 Stunden Getränke- und Speiseangebot im Roomservice					○
Papierkorb			○	○	○
Nähzeug auf Wunsch		○	○	○	○
Schuhanzieher / Schuhlöffel auf dem Zimmer				○	○
Bügeleisen oder Steamer und Bügelbrett auf Wunsch oder Bügelzimmer					○
Bett mit zeitgemässer und gepflegter Matratze von mind. 13 cm Stärke	○	○			
Flexibles Bettsystem mit einer gepflegten Matratze mit einer Gesamthöhe von mind. 18 cm			○	○	○
Einzelbetten von mind. 0,90 m x 2,00 m und Doppelbetten von mind. 1,80 m x 2,00 m					○
Zustellbare Babybetten auf Wunsch	○	○	○	○	○
Gepflegte Oberbetten/Bettdecken, Kopfkissen	○	○	○	○	○
Zusatzdecke und Zusatzkopfkissen (kein Zierkissen) auf Wunsch			○	○	○
Kopfkissenauswahl				○	○
2 Kopfkissen pro Gast (kein Zierkissen)					○
Jährliche Kopfkissenreinigung	○	○	○	○	○
Leselampe am Bett		○	○	○	○
Nachttisch / Ablagemöglichkeit am Bett			○	○	○
Weckservice			○	○	○
Zugängliche Netzsteckdose im Zimmer	○	○	○	○	○
Zusätzliche freie Netzsteckdosen in Bettnähe			○	○	○
Turndown-Service am Abend als zusätzliche Zimmerkontrolle					○

^{3.)} Mit Möglichkeit auf Verzicht, falls der Gast diese Dienstleistung nicht beziehen will (Opting-Out-Möglichkeit)

8. Bäder

Boden, Wände, Beleuchtung, Armaturen, Duschtrennung, Silikonfugen, Zubehör	○	○	○	○	○
100 % der Zimmer mit Dusche/WC oder Badewanne/WC	○	○	○	○	○
Bis zu 15 % der Zimmer ohne Dusche/WC oder Bad/WC ⁴⁾	○	○			
Duschvorrichtung mit Duschvorhang oder gleichwertiger Trennvorrichtung	○	○	○	○	○
Waschbarer Badvorleger			○	○	○

	★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
Heizmöglichkeit im Bad (z.B. Handtuchwärmer)					○
Spiegel und zugängliche Steckdose in Spiegelnähe	○	○	○	○	○
Waschbecken mit ausreichender Beleuchtung	○	○	○	○	○
Ablagefläche	○	○	○		
Grosszügige Ablagefläche				○	○
Waschlotion oder Duschgel sowie Shampoo	○	○	○	○	○
Zahnbecher/-glas oder Zahnbürstenhalter	○	○	○	○	○
Papiergesichtstücher (Tissues)			○	○	○
Zusätzliche Kosmetik- und Hygieneartikel				○	○
Haartrockner			○	○	○
Beweglicher Kosmetikspiegel				○	○
1 Badetuch pro Person	○	○	○	○	○
1 Handtuch pro Person		○	○	○	○
Handtuchhalter / -haken	○	○	○	○	○
WC-Papierreserverolle	○	○	○	○	○
Abfallbehälter	○	○	○	○	○
Bademantel und Hausschuhe (Slipper) auf Wunsch				○	
Bademantel und Hausschuhe (Slipper)					○
Badezimmerhocker auf Wunsch					○

⁴⁾ Sind bis zu 15% der Zimmer ohne Dusche/WC oder Bad/WC – also nur mit Etagedusche / -WC - ausgestattet, muss der Gast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages auf das Unterschreiten des Standards und diesen Umstand bei diesen Zimmern ausdrücklich hingewiesen werden. Diese Ausnahme von 15 % Abweichung gilt nicht für Neubauten, die nach dem 01.01.2020 geplant sind.

9. Sonstige Räume sowie Freizeit- und Zusatzeinrichtungen

Boden, Wände, Türen, Möblierung, Ambiente (Beleuchtung, Dekoration, Geruch)	○	○	○	○	○
Öffentliche Sanitäreinrichtungen	○	○	○	○	○
Freizeit- und Zusatzeinrichtungen (z.B. Kinderspielplatz, Sauna, Tagungsraum, SPA Bereich, Swimmingpool, usw.)	○	○	○	○	○

10. Allgemein, übergeordnete Beurteilungskriterien

Sauberkeit und ein hygienisches Angebot sind Grundvoraussetzung in jeder Sternekategorie	○	○	○	○	○
Alle Einrichtungen und Ausstattungen sowie die gesamte interne und externe Hotelinfrastrukturen sind voll funktionstüchtig, in mangelfreiem Zustand und ohne erkennbaren Renovierungs- / Investitionsstau.	○	○	○	○	○
Beschilderung (inkl. Fluchtwegkennzeichnung) im gesamten Haus	○	○	○	○	○
Zweisprachige ⁵ hoteleigene Website mit Informationen über die Bettengrössen, mit realistischen Bildern ⁶ und der Lage des Hotels sowie zur Anbindung an den öffentlichen Nahverkehr	○	○	○	○	○
Dienstleistungen werden von kompetenten und erkennbaren Mitarbeitern erbracht	○	○	○	○	○

Waschen und Bügeln der Gästewäsche (Rückgabezeitpunkt nach Absprache, Wäschebeutel vorhanden)			○	○	○
Bügelservice (Rückgabe innerhalb von 1 Stunde) und Nähservice					○
Angebot von Hygieneartikeln auf Wunsch (mindestens Zahnbürste, Zahncreme, Einmal-Rasierer)	○	○	○	○	○
Schuhputzmaschine im Hotel oder Schuhputzset auf Wunsch				○	○
Schuhputzservice					○
Regenschirm am Empfang oder auf dem Zimmer			○	○	○
Internationaler Steckdosenadapter, Ladegeräte und/oder Adapter (für verschiedene Elektrogeräte wie z.B. Handys) auf Wunsch	○	○	○	○	○

5.) Automatische Übersetzungen werden akzeptiert

6.) Die Bilder müssen zumindest eine Aussenansicht, den öffentlichen Bereich sowie ein Bild pro Zimmerkategorie wiedergeben

GastroSuisse
 Hotellerie und Tourismus
 Blumenfeldstrasse 20
 8046 Zürich

T: 0848 377 111
 hotellerie@gastrosuisse.ch
 www.gastrosuisse.ch