HOTELSTARS

AUSTRIA • GERMANIA • PAESI BASSI • SVEZIA
SVIZZERA • REPUBBLICA CECA • UNGHERIA

Catalogo dei criteri
2010 – 2014

Visione d’insieme del contenuto

	Pagina
Edificio / Offerta di locali	3
Arredo / Dotazione	5
Servizi	14
Tempo libero	18
Strutturazione dell’offerta	20
Offerta convegni	21
Limiti di punteggio	22

Ai fini di una migliore comprensione del presente catalogo dei criteri vogliate tenere conto delle seguenti osservazioni:

La „M“ figurante in una colonna indica che il rispettivo criterio deve essere soddisfatto quale requisito minimo nella relativa categoria di stelle.

La valutazione dei criteri dell’ambito *Arredo / Dotazione* presuppone che gli stessi siano integralmente soddisfatti in ogni camera d’albergo. Le eccezioni sono menzionate esplicitamente.

Nei criteri collegati fra loro da una barra grigia si può di volta in volta indicare una sola possibilità.

Il criterio 24 viene valutato se i criteri 21 – 23 sono soddisfatti.

Praga, 14 dicembre 2009

Ambito	N.	Criterio		Punti	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
I. Edificio / Offerta di locali									
Pulizia / Igiene	1	La pulizia e un'offerta igienicamente ineccepibile sono la premessa di base in ogni categoria di stelle		-	M	M	M	M	M
Stato di manutenzione	2	Tutti gli arredi e dotazioni sono perfettamente funzionanti e non si individuano ritardi di rinnovamento / di investimento		-	M	M	M	M	M
Impressione generale	3	L'impressione generale dell'albergo soddisfa esigenze		-	semplici[1]	medie[2]	elevate[3]	alte[4]	altissime[5]
Reception	4	Zona separata Zona funzionale a sé stante. Un apposito tavolo / scrittoio è accettabile.		1	M	M			
	5	Reception separata, a sé stante		3			M	M	M
Camere	6	Dimensioni delle camere (incl. bagno /WC) ≥ 14 m^2 [6]		10					
	7	Dimensioni delle camere (incl. bagno /WC) ≥ 18 m^2 [6]		15					
	8	Dimensioni delle camere (incl. bagno /WC) ≥ 22 m^2 [6]		20					
	9	Dimensioni delle camere (incl. bagno /WC) ≥ 30 m^2 [6]		25					
	10	Ambienti sanitari ≥ 5 m^2 [6]		10					
	11	Numero di suite[7]		2 x ogni suite, max. 6					min. 2

1 In particolare l'arredo e la dotazione sono adeguati e curati.
2 In particolare l'arredo e la dotazione sono curati e ben abbinati.
3 In particolare l'arredo e la dotazione sono perfettamente abbinati per quanto riguarda forme e colori. L'impressione generale è di comfort elevato.
4 In particolare l'arredo e la dotazione sono di qualità pregiata e offrono un comfort d'alto livello. L'impressione generale ottica è perfettamente omogenea per quanto riguarda forma, colori e materiali.
5 In particolare l'arredo e la dotazione sono lussuosi offrendo il massimo comfort. L'impressione generale ottica è perfettamente omogenea per quanto riguarda forme, colori e materiali.
6 Se le dimensioni del 15% delle camere sono inferiori a queste misure, il criterio può essere considerato soddisfatto se prima della sottoscrizione del contratto d'albergo l'attenzione dell'ospite viene esplicitamente attirata sulla non conformità con lo standard di queste camere.
7 Nessuna junior suite. Le suite sono composte da almeno due camere separate, di cui una arredata come soggiorno e l'altra come camera da letto. Non è necessario che la separazione consista in una porta; un'apertura fra le due camere è sufficiente. Di regola, un appartamento di vacanza in una dépendance non è considerato come suite. Per garantire che gli ospiti di una suite possano godere di tutti i servizi offerti dall'esercizio, le suite devono essere collocate nell'albergo stesso.

Ambito	N.	Criterio		Punti	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	12	Almeno il 50% delle camere sono camere non fumatori		3					
Spazi comuni	13	Apposita zona non fumatori nella sala per la prima colazione		3	M	M	M	M	M
	14	Soggiorno per gli ospiti dell'albergo (oltre alla sala per la prima colazione o al ristorante)		2					
	15	Gruppo di poltrone vicino alla reception		1			M		
	16	Lobby con posti a sedere e servizio di bevande		5				M	
	17	Hall con posti a sedere e servizio di bevande		10					M
	18	Bar dell'albergo[8] (aperto almeno 6 giorni la settimana)		4				M	
	19	Bar dell'albergo[8] (aperto almeno 7 giorno la settimana)		6					M
Accessibilità	20	Accessibilità – Categoria A[9]		5					
	21	Accessibilità – Categoria B[10]		8					
	22	Accessibilità – Categoria C[11]		5					
	23	Accessibilità – Categoria D[12]		5					
	24	Accessibilità completa [13] – Categoria E		5					
Possibilità di posteggio	25	Posteggio vicino all'albergo		3					

8 Il servizio di bevande nel ristorante non soddisfa il criterio „Bar d'albergo". Il bar d'albergo deve essere separato dal servizio di ristorazione.
9 Ospiti con difficoltà motorie che, in parte, necessitano anche di una carrozzella non motorizzata o di un deambulatore. Secondo quanto definito nell'ambito dei colloqui di fissazione degli obiettivi con le associazioni settoriali dei disabili. In proposito vedi anche http://www.klassifizierung.de.
10 Utilizzatori di carrozzelle che non sono in grado di camminare e che necessitano costantemente di una carrozzella. Secondo quanto definito nell'ambito dei colloqui di fissazione degli obiettivi con le associazioni settoriali dei disabili. In proposito vedi anche http://www.klassifizierung.de.
11 Ospiti deboli di vista e ospiti ciechi. Secondo quanto definito nell'ambito dei colloqui di fissazione degli obiettivi con le associazioni dei disabili. In proposito vedi anche http://www.klassifizierung.de
12 Ospiti deboli d'udito e ospiti sordi. Secondo quanto definito nell'ambito dei colloqui di fissazione degli obiettivi con le associazioni dei disabili. In proposito vedi anche http://www.klassifizierung.de.
13 Comprende le categorie B, C e D. Secondo quanto definito nell'ambito dei colloqui di fissazione degli obiettivi con le associazioni dei disabili. In proposito vedi anche http://www.klassifizierung.de.

Ambito	N.	Criterio	Punti	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆☆
	26	Possibilità di posteggio per pullman	1					
	27	Autorimessa d'albergo	5					
Diversi	28	Camera dotata di balcone o di terrazza	2					
	29	Ascensore ad uso degli ospiti[14]	15				M	M
II. Arredo / Dotazione								
Comfort sanitario	30	100% delle camere con doccia/WC opp. vasca da bagno/WC	1	M[15]	M[15]	M	M	M
	31	100% delle camere con doccia/WC opp. vasca da bagno/WC, di cui il 50% con vasca da bagno e cabina doccia separata	10					
	32	30% delle camere con WC separato	5					
	33	Dispositivo di doccia con tenda/parete doccia[16]	1	M	M	M	M	M
	34	Lavabo	1	M	M	M	M	M
	35	Lavabo doppio nelle camere doppie	5					
	36	Lavabo doppio nelle suite	2					
	37	Tappetino da bagno lavabile	1		M	M	M	M
	38	Illuminazione funzionale vicino al lavabo	1	M	M	M	M	M
	39	Specchio	1	M	M	M	M	M

14 Se oltre 3 piani (incl. pianterreno).
15 Se il 15% delle camere non è dotato di doccia/WC opp. bagno /WC - quindi solo doccia/WC al piano - prima della sottoscrizione del contratto d'albergo l'attenzione dell'ospite va attirata esplicitamente sulla non conformità con lo standard di queste camere.
16 Se la doccia è fatta in modo che l'ambito sanitario sia protetto dagli spruzzi d'acqua, si può rinunciare a una tenda o a una parete doccia.

Ambito	N.	Criterio	Punti	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	40	Presa accanto allo specchio	1	M	M	M	M	M
	41	Specchio di ingrandimento	1					
	42	Specchio di ingrandimento movibile	2				M	M
	43	Specchio di ingrandimento con illuminazione	1					
	44	Portasciugamano o gancio asciugamano	1	M	M	M	M	M
	45	Dispositivo di riscaldamento nel bagno	3			M[17]	M[17]	M[17]
	46	Scalda asciugamano	3					
	47	Piano di appoggio	1	M	M	M		
	48	Spazioso piano di appoggio	3				M	M
	49	Bicchiere per spazzolino da denti	1	M	M	M	M	M
	50	Sapone o lozione lavante	1	M	M	M	M	M
	51	Bagno schiuma o gel da doccia	1		M	M	M	M
	52	Shampoo[18]	1			M	M	M
	53	Articoli per l'igiene personale in flaconi singoli	2					M
	54	Ulteriori articoli per l'igiene personale (ad es. cuffietta per la doccia, limetta per le unghie, bastoncini ovattati, dischetti di ovatta, bodylotion)	1 per ogni articolo, max. 3				M	M
	55	Fazzoletti di carta per il viso	2			M	M	M

17 Il criterio minimo è considerato soddisfatto se il criterio „Scalda asciugamano" (n. 46) è soddisfatto.
18 È considerato soddisfatto se il bagno schiuma/gel da doccia è esplicitamente adatto anche per la cura dei capelli.

Ambito	N.	Criterio	Punti	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆☆
	56	Rotolo di riserva carta igienica	1	M	M	M	M	M
	57	1 asciugamano per persona	1	M	M	M	M	M
	58	1 telo da bagno per persona	2		M	M	M	M
	59	Accappatoio su richiesta	2				M	
	60	Accappatoio	4					M
	61	Ciabatte su richiesta	1				M	
	62	Ciabatte (slipper)	3					M
	63	Asciugacapelli su richiesta	1					
	64	Asciugacapelli	2			M	M	M
	65	Sgabello da bagno	3					M
	66	Pesapersona	1					
	67	Cestino per rifiuti	1	M	M	M	M	M
Comfort del sonno	68	Letti singoli di almeno 0,90 m x 1,90 m e letti doppi di almeno 1,80 m x 1,90 m [19]	1	M	M	M		
	69	Letti singoli di almeno 0,90 m x 2,00 m e letti doppi di almeno 1,80 m x 2,00 m [19]	10				M	M
	70	Letti singoli di almeno 1,00 m x 2,00 m e letti doppi di almeno 2,00 m x 2,00 m [19]	15					
	71	10% dei letti con una lunghezza di almeno 2,10 m	5					

19 Se in una camera doppia vengono offerti due letti singoli invece di un letto doppio oppure un letto queen size (materasso intero dalle dimensioni minime di 1,50 m x 2,00 m) l'attenzione dell'ospite va attirata su questo fatto prima della stipulazione del contratto d'albergo.

Ambito	N.	Criterio	Punti	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	72	Materassi moderni e curati dallo spessore di almeno 13 cm	1	M	M	M	M	M
	73	Fodere protettive per materassi / Encasing[20]	10					
	74	Pulizia profonda dei materassi[21] almeno ogni due anni (la comprova va allegata alla richiesta di classificazione)	10					
	75	Culla	3					
	76	Scendiletto lavabile	3					M
	77	Dispositivo di sveglia (per il servizio sveglia vedi n. 207)	1	M	M	M	M	M
	78	Piumini / coperte da letto moderni e curati	1	M	M	M	M	M
	79	Cuscini moderni e curati	1	M	M	M	M	M
	80	Fodere protettive per cuscini / Encasing	3					
	81	Cuscino supplementare su richiesta	1			M	M	
	82	2 cuscini per ospite	4					M
	83	Selezione di cuscini[22]	4				M	M
	84	Coperta supplementare su richiesta	2			M	M	M
	85	Possibilità di oscuramento (ad es. tende)	1	M	M	M	M	
	86	Possibilità di oscuramento (ad es. tapparelle opp. “black-out” impenetrabili alla luce)	5					M

20 Non un semplice mollettone o rivestimento d calmucco bensì un coprimaterasso di cotone o di materiali sintetici lavabile a 90° o lavabile chemiotermicamente, traspirante, impermeabile agli acari e ai loro escrementi, che può avere un’apertura sul lato inferiore del materasso.

21 Pulizia profonda termica, priva di sostanze chimiche del materasso con impermeabilizzazione interna che non lasci alcuna umidità residua e che annienti gli acari ed impedisca la loro proliferazione.

22 L’ospite dispone di una selezione di differenti tipi di cuscini.

Ambito	N.	Criterio		Punti	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
Arredo delle camere	87	Armadio o nicchia guardaroba di adeguata capacità		1	M	M	M	M	M
	88	Ripiani per biancheria		1		M	M	M	M
	89	Numero adeguato di attaccapanni uniformi[23]		1	M	M	M	M	M
	90	Guardaroba opp. ganci appendiabiti		1	M	M	M	M	M
	91	Possibilità di appendere il sacco per vestiti (al di fuori dell'armadio)		1			M	M	M
	92	1 sedia		1	M	M			
	93	1 posto a sedere per ogni letto, di cui almeno 1 sedia		2			M	M	M
	94	1 posto a sedere comodo (poltrona imbottita / divano) con tavolino / piano di appoggio		4				M	M
	95	1 comodo posto a sedere supplementare (poltrona opp. divano a due posti) nelle camere doppie e nelle suite		4					M
	96	Tavolo, scrivania opp. ripiano per scrivere		1	M	M			
	97	Tavolo, scrivania opp. ripiano per scrivere con superficie di lavoro libera di almeno 0,5 m^2 nonché illuminazione adeguata per la scrivania		5			M	M	M
	98	Presa di corrente libera in camera		1	M	M	M	M	M
	99	Aggiuntiva presa di corrente libera accanto al tavolo		2			M	M	M
	100	Illuminazione funzionale per la camera		1	M	M	M	M	M
	101	Comodino / Piano di appoggio vicino al letto		2			M	M	M
	102	Luce da comodino		2		M	M	M	M

23 Gli attaccapanni in filo metallico non soddisfano il criterio.

Ambito	N.	Criterio	Punti	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	103	Interruttore centralizzato per l'illuminazione della camera	3					
	104	Illuminazione della camera regolabile dal letto	2					
	105	Illuminazione della camera a regolazione centralizzata dal letto	3					M
	106	Presa di corrente libera accanto al letto	1			M	M	M
	107	Specchio guardaroba	2			M	M	M
	108	Reggivaligie	1			M	M	M
	109	Cestino per la carta	2			M	M	M
Cassaforte / Possibilità di custodia	110	Possibilità di custodia (ad es. alla reception)	1	M	M			
	111	Cassaforte centralizzata (ad es. alla reception)	3			M[24]	M[24]	M
	112	Cassetta di sicurezza in camera	6			M[25]	M[25]	M
	113	Cassetta di sicurezza con presa integrata in camera	8					
Insonorizzazione / Clima-tizzazione	114	Adeguata insonorizzazione delle finestre	8					
	115	Porte o porte doppie fonoassorbenti	8					
	116	Camere con impianto di aria condizionata a regolazione centralizzata	8					
	117	Camere con impianto di aria condizionata a regolazione individuale	15					
	118	Climatizzazione delle aree comuni (ristorante, lobby, hall, sala per la prima colazione)	4					

24 Oppure cassetta di sicurezza in camera (vedi n. 112).
25 Oppure cassaforte centralizzata (ad es. alla reception) (vedi n. 111).

Ambito	N.	Criterio	Punti	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆☆
	119	Atmosfera briosa (luce, profumo, musica, colori ecc) negli spazi comuni	4					
Elettronica di intratteni-mento	120	Programmi radiofonici[26]	1			M	M	M
	121	CD-/ DVD-/ MP3-Player opp. –dockingstation	2					
	122	Altoparlante in bagno	2					M
	123	Televisore a colori con telecomando	2	M	M			
	124	Televisore a colori di grandezza adeguata alle dimensioni della camera con telecomando e panoramica dei canali programmati	4			M		
	125	Televisore a colori di grandezza adeguata alle dimensioni della camera con telecomando, panoramica dei canali programmati e programma TV attuale	6				M	M
	126	Nelle suite televisore a colori aggiuntivo di grandezza adeguata alle dimensioni del locale.	2					
	127	Ricezione satellitare / DVBT[27] opp. via cavo	2					
	128	Pay-TV opp. videogiochi con possibilità di gioco per bam-bini	5					
Telecomunicazione	129	Telefax alla reception	1	M	M	M	M	M
	130	Telefono accessibile all'ospite dell'albergo	1	M	M	M	M	M
	131	Su richiesta telefono (portatile) in camera con istruzioni per l'uso plurilingue[28]	3			M		
	132	Telefono in camera con istruzioni per l'uso plurilingue	8				M	M

26 La ricezione di programmi radiofonici può avvenire anche tramite il televisore o un sistema centralizzato dell'esercizio.
27 Diffusione digitale terrestre di programmi televisivi ricevibili con una antenna interna e con set top box DVB-T (decoder) („guardare la TV ovunque").
28 Al *check in* l'attenzione dell'ospite va attirata su questa offerta.

Ambito	N.	Criterio	Punti	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆☆
	133	Accesso a Internet negli spazi comuni (ad es. DSL, WLAN)	2			M[29]	M	M
	134	Accesso a Internet in camera (ad es. DSL, WLAN)	8			M[30]	M	M
	135	Internet accessibile all'ospite dell'albergo mediante terminale	5				M	
	136	Su richiesta PC con accesso a Internet in camera	1					M
	137	PC con accesso a Internet in camera	3					
Diversi	138	Documentazione sull'albergo[31] (la documentazione sull'albergo va allegata alla richiesta di classificazione)	1	M	M			
	139	Prontuario dei servizi A-Z (il prontuario dei servizi A-Z va allegato alla richiesta di classificazione)	2			M		
	140	Prontuario dei servizi plurilingue A-Z (il prontuario dei servizi A-Z va allegato alla richiesta di classificazione)	3				M	M
	141	Materiale informativo sulla regione presso la reception	1	M	M	M	M	M
	142	Quotidiano in camera	3					
	143	Rivista per gli ospiti in camera	1					M
	144	Occorrente per scrivere e blocco per appunti	1			M	M	M
	145	Cartella portacorrispondenza	1				M	M
	146	Stirapantaloni opp. ferro da stiro e asse da stiro	3					
	147	Sacchetto biancheria	1			M	M	M

29 Opp. accesso a Internet in camera (vedi n. 134).
30 Opp. accesso a Internet negli spazi comuni (vedi n. 133).
31 La documentazione sull'albergo informa perlomeno sugli orari di servizio della prima colazione, orari di apertura delle varie strutture dell'albergo, orari di *check out*.

Ambito	N.	Criterio	Punti	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	148	Set minicucito su richiesta	1			M[32]		
	149	Set minicucito in camera	2				M	M
	150	Calzascarpe in camera	1					M
	151	Set lucidascarpe su richiesta	1			M[33]		
	152	Set ludicascarpe in camera	2				M	M
	153	Macchina lucidascarpe nell'esercizio	3			M[34]	M[35]	M[35]
	154	Porte delle camere provviste di spioncino	2					
	155	Porta delle camere con aggiuntivo dispositivo di chiusura	3					

32 Invece del set minicucito può essere offerto anche un servizio di sartoria (vedi n. 212).
33 Invece del set lucidascarpe su richiesta può essere offerto anche un servizio lucidascarpe (vedi n. 213). Anche una macchina lucidascarpe nell'esercizio (vedi n. 153) soddisfa questo criterio.
34 Invece del set lucidascarpe può essere offerto anche un servizio lucidascarpe (vedi n. 213). Anche il set lucidascarpe in camera soddisfa questo criterio (vedi n. 152).
35 Invece della macchina lucidascarpe nell'esercizio può essere offerto anche un servizio lucidascarpe (vedi n. 213).

Ambito	N.	Criterio	Punti	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
III. Servizi								
Pulizia delle camere / Cambio biancheria	156	Pulizia quotidiana delle camere	1	M	M	M	M	M
	157	Cambio quotidiano degli asciugamani su richiesta	1	M	M	M	M	M
	158	Cambio della biancheria da letto almeno una volta la settimana	1	M	M	M		
	159	Cambio della biancheria da letto almeno due volte la settimana	2				M	M
	160	Cambio quotidiano della biancheria da letto su richiesta	4				M	M
Bevande	161	Offerta di bevande nell'esercizio	1	M	M			
	162	Distributore automatico di bevande / Punto bevande nell'esercizio	1					
	163	Offerta di bevande in camera	2			M	M	M
	164	*Servizio bevande in camera* 16 ore al giorno	2					
	165	*Servizio bevande in camera* 24 ore su 24	4				M[36]	M
	166	Minibar	5				M[37]	M
	167	Bollitore per caffè / tè e complementi in camera	4					
Prima colazione	168	Offerta ampliata di prima colazione[38]	1	M				

36 Opp. minibar (vedi n. 166).
37 Opp. *servizio di bevande in camera* 24 ore su 24 (vedi n. 165).
38 Un'offerta ampliata di prima colazione consiste di almeno una bevanda calda (tè o caffè a scelta), un succo di frutta, una macedonia/frutta, un uovo/una pietanza a base di uova nonché di una scelta di pane/panini, burro, marmellata, salsiccia, formaggio e muesli.

Ambito	N.	Criterio	Punti	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	169	Buffet di prima colazione opp. equivalente carta della prima colazione[39]	2		M	M		
	170	Buffet di prima colazione opp. equivalente carta della prima colazione anche con *servizio in camera*	5				M	M
	171	Carta della prima colazione con *servizio in camera*	2					M
Vivande	172	Orario pranzo almeno 2 ore	2					
	173	Orario cena almeno 3 ore	2					
	174	Menu a tre portate opp. „à la carte“ opp. buffet	1	M	M			
	175	Menu a tre portate con possibilità di scelta opp. „à la carte“ opp. buffet	2			M	M	M
	176	Offerta di vivande con *servizio in camera* fino alle ore 22	5				M	
	177	Offerta di vivande 24 ore su 24 con *servizio in camera*	10					M
	178	Ristorante[40] aperto almeno 5 giorni la settimana	5 x ogni rist., max. 10	M (min. 1)	M (min. 1)	M (min. 1)		
	179	Ristorante à la carte[40] aperto 6 giorni la settimana	8 x ogni rist., max. 16				M (min. 1)	
	180	Ristorante à la carte[40] aperto 7 giorni la settimana	10 x ogni rist., max. 20					M (min. 1)
	181	Cucina dietetica (cuoco in dietetica, assistente di dietetica o ecotrofologo)	2					
	182	Cucina regionale[41]	4					
Reception	183	Servizio reception, raggiungibile per telefono sia dall’interno che dall’esterno	1	M	M			

39 Maggiore offerta di selfservice rispetto all’offerta ampliata di prima colazione.
40 In locali diversi e con differenti concetti gastronomici.
41 Una parte consistente del menu è costituita da specialità regionali / nazionali. I prodotti impiegati provengono prevalentemente dalla regione.

Ambito	N.	Criterio	Punti	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	184	Reception aperta 14 ore al giorno, raggiungibile telefonicamente 24 ore su 24 sia dall'interno che dall'esterno	3			M		
	185	Reception aperta 18 ore al giorno, raggiungibile telefonicamente 24 ore su 24 sia dall'interno che dall'esterno	4				M	
	186	Reception aperta 24 ore al giorno, raggiungibile telefonicamente 24 ore su 24 sia dall'interno che dall'esterno	6					M
	187	Collaboratori bilingue	2			M	M	
	188	Collaboratori plurilingue	4					M
	189	Fotocopiatrice / Possibilità di fare fotocopie	2				M	M
	190	Servizio *doorman* opp. di valet parking (parcheggiatore)	4					M
	191	Parcheggiatore (*valet parking*) (191 – 194 personale apposito)	15					
	192	*Doorman* (191 – 194 personale apposito)	15					
	193	*Concierge* (191 – 194 personale apposito)	15					M
	194	Fattorino d'albergo (191 – 194 personale apposito)	15					M
	195	Servizio bagagli su richiesta	2			M	M	
	196	Servizio bagagli	5					M
	197	Servizio di custodia sicura di bagagli nell'esercizio per gli ospiti in arrivo e di partenza	5				M	M
Servizio di lavaggio / stiratura	198	Lavaggio della biancheria degli ospiti (ritiro prima delle ore 9.00, riconsegna entro 24 h)	1					
	199	Lavaggio della biancheria degli ospiti (ritiro prima delle ore 9.00, riconsegna entro 12 h)	2					

Ambito	N.	Criterio	Punti	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	200	Servizio di stiratura (riconsegna entro un'ora)	2					M
	201	Lavaggio e stiratura della biancheria degli ospiti (ora di riconsegna secondo accordi)	1			M		
	202	Lavaggio e stiratura della biancheria degli ospiti (in caso di ritiro prima delle ore 9.00 riconsegna il giorno stesso {eccetto nei fine settimana})	2				M	
	203	Lavaggio e stiratura della biancheria degli ospiti (consegna prima delle ore 9.00, riconsegna entro 12 h)	4					M
Mezzi di pagamento	204	Carte di credito	2		M[42]	M[42]	M	M
	205	Carte di debito (ad es. ec-Cash opp. ELV)	2		M[43]	M[43]	M[43]	M[43]
Diversi	206	Servizio di supporto qualificato per la tecnologia dell'informazione ad uso dell'esercizio	2				M	M
	207	Servizio sveglia (per dispositivo di sveglia vedi n. 77)	2					
	208	Ombrello alla reception/in camera	1					
	209	Vendita di biglietti e ticket service tramite la reception (ad es. teatro, cinema)	1					
	210	Offerta di riviste attuali	1					M
	211	Offerta di quotidiani attuali	2				M	M
	212	Servizio di sartoria	2				M	M
	213	Servizio lucidascarpe	2			M[44]	M[45]	M
	214	Servizio navetta opp. servizio limousine	2					M

42 Opp. carte di debito (vedi n. 205).
43 Opp. carte di debito (vedi n. 204).
44 Invece del servizio lucidascarpe può essere offerta anche una macchina lucidascarpe nell'esercizio (vedi n. 153). Anche i set pulisciscarpe in camera (vedi n. 152) soddisfano questo criterio.
45 Invece del servizio lucidascarpe può essere offerta anche una macchina lucidascarpe nell'esercizio (vedi n. 153).

Ambito	N.	Criterio	Punti	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	215	Set per l'igiene personale (spazzolino da denti, dentifricio, rasoio usa e getta ecc.)	2		M	M	M	M
	216	Possibilità di allestire banchetti per almeno 50 persone[46]	2					
	217	Possibilità di allestire banchetti per almeno 100 persone[46]	4					
	218	Possibilità di allestire banchetti per almeno 250 persone[46]	8					
	219	Benvenuto personalizzato per ogni ospite con fiori freschi opp. omaggio in camera (nessuna visualizzazione di messaggio sullo schermo del televisore)	6					M
	220	Accompagnamento degli ospiti in camera all'arrivo	2					
	221	*Riassetto serale delle camere* quale ulteriore controllo[47]	10					M
	222	Servizio di segreteria (ufficio separato e messa a disposizione di personale)	3					
	223	Assistenza convegni (reparto apposito, personale apposito; punteggio unicamente se soddisfatto almeno uno dei criteri 253 - 255)	5					
IV. Tempo libero								
Disponibilità di locali	224	Sala lettura e scrittura (locale separato)	1					
	225	Biblioteca (locale separato)	2					
	226	Possibilità di gioco per bambini (sala giochi / parco giochi)	4					
	227	Locale fitness[48], se sono disponibili almeno 4 diversi attrezzi (ad es. ciclette, panca manubri e panca da ginnastica, attrezzatura bodybuilding, tappeto mobile, vogato-	4					

46 Non viene tenuto conto della superficie del ristorante.
47 Pure denominato *Servizio di couverture*. Cambio asciugamani, ev. preparazione del letto per la notte, svuotamento del cestino per la carta ecc.
48 Il locale fitness ha una dimensione minima di 20 m^2.

Ambito	N.	Criterio	Punti	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆☆
		re, stepper)						
Wellness / Beauty[49]	228	Solarium	2					
	229	Massaggi[50] (ad es. massaggio integrale, drenaggio linfatico, shiatsu, riflessologia plantare)	2 per ogni locale di tratta-mento, max 6					
	230	Sala di riposo separata[51]	3					
	231	Whirlpool	3					
	232	Sauna (dimensione minima almeno 6 posti)	5 per ogni tipo di sauna[52] , max. 15					
	233	Beautyfarm[53], se offre almeno 4 differenti trattamenti (ad es. cura del viso, cura di mani/piedi, peeling, massaggi rilassanti)	5					
	234	Reparto bagni / Kneipp[54], se almeno 4 differenti applica-zioni (ad es. bagni in vasca, idroterapia Kneipp, Felke, bagni di fango, Hammam)	5					
	235	Piscina (esterna)[55] opp. stagno da nuoto[56]	10					
	236	Piscina (interna)[57]	15					
Diversi	237	Assistente vacanze / Animatore	3					

49 Il Centro Spa & Wellness deve essere raggiungibile senza dover attraversare la zona convegni e ristorazione.
50 I locali di trattamento hanno una dimensione minima di 10 m^2.
51 La sala riposo ha una dimensione minima di 20 m^2.
52 Tipi di sauna: „molto calda / secca“ (ad es. sauna finlandese), „calda / lievemente umida“ (ad es. tepidario) opp. „calda / fortemente umida“ (ad es.bagno di vapore).
53 I locali di trattamento hanno una dimensione minima di 10 m^2
54 I locali di trattamento hanno una dimensione minima di 10 m^2
55 La piscina esterna è riscaldata e ha una dimensione minima di 60 m^2.
56 Uno stagno balneabile e da nuoto è uno stagno allestito per nuoto o bagni le cui acque non vengono trattate con prodotti chimici
57 La piscina interna ha una dimensione minima di 40 m^2.

Ambito	N.	Criterio	Punti	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	238	Babysitter su richiesta	1					
	239	Servizio di assistenza a bambini piccoli (fino a 3 anni) almeno 3 ore nei giorni feriali tramite personale con formazione apposita	10					
	240	Servizio di assistenza a bambini piccoli (a partire da 3 anni) almeno 3 ore nei giorni feriali tramite personale con formazione apposita	10					
	241	Noleggio di attrezzi sportivi (ad es. sci, biciclette, barche)	2					
	242	Spiaggia propria opp. praticello per sdraie	4					
V. Strutturazione dell'offerta								
	243	Gestione sistematica dei reclami degli ospiti[58]	3			M	M	M
	244	Indagini sistematiche presso gli ospiti[59]	5				M	M
	245	*Mystery guesting*[60] (la comprova va allegata alla richiesta di classificazione.)	15				(M)[61]	M
	246	Sistema gestione qualità secondo EHQ[62] livello 1 („Q")	4					
	247	Sistema gestione qualità secondo EHQ[62] livello 2 („QQ")	6					
	248	Sistema gestione qualità secondo EHQ[62] livello 3 („QQQ")	10					

58 La gestione sistematica dei reclami dei clienti comprende il rilevamento strutturato dei reclami, la loro analisi nonché una reazione adeguata nei confronti dell'ospite in questione.

59 Si intende la raccolta attiva e sistematica dei pareri degli ospiti in relazione alla qualità delle prestazioni fornite dall'albergo (ad es. mediante questionari) e la successiva eliminazione degli eventuali punti deboli nonché la concretizzazione delle proposte di miglioramento.

60 L'attività di *Mystery guestings* (Mystery Audit) va eseguita, analizzata e documentata da terzi offerenti specializzati su iniziativa e a carico dell'albergo almeno una volta durante il periodo di classificazione I controlli occulti propri di catene d'albergo o di cooperazioni d'albergo sono considerati equivalenti.

61 Una verifica mediante *Mystery guesting* è un criterio minimo per la categoria 4 stelle Superior.

62 *European Hospitality Quality* (EHQ) è il sistema mantello sviluppato da HOTREC, la Federazione europea del settore alberghiero e della ristorazione, per programmi qualità (vedi. www.hotrec.eu). Serve da modello di riferimento per iniziative di qualità nazionali e regionali. L'iniziativa „ServiceQualität Deutschland" ad esempio è integralmente accreditata (vedi www.servicequalitaet-deutschland.de).

Ambito	N.	Criterio	Punti	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	249	Home page con foto realistiche e significative dell'albergo[63]	5			M	M	M
	250	Possibilità di prenotazione on-line mediante sistemi di prenotazione elettronici o tramite il sito dell'albergo[64]	5					
	251	Cartina del percorso / Descrizione del percorso su richiesta opp. in Internet	1		M	M	M	M
	252	Invito agli ospiti in partenza di dare la loro valutazione in merito alle prestazioni dell'albergo su un portale o sul sito dell'albergo	5					
VI. Offerta convegni								
Ambienti	253	Sala/sale per convegni di almeno 36 m^2 - 100 m^2, altezza utile minima 2,50 m	5					
	254	Sala/sale per convegni di oltre 100 m^2, altezza utile minima 2,75 m	8					
	255	Sala/sale per convegni di oltre 250 m^2, altezza utile minima 3,00 m	10					
	256	Ufficio convegni/segreteria convegni[65]	1					
	257	Sale per lavori di gruppo[65]	4					
Telecomunicazione / Media	258	Telefono[65, 66]	1					
	259	Accesso Internet (ad es. DSL, WLAN)[65, 66]	2					
	260	Beamer[65, 66]	2					
	261	Materiale per la moderazione/Valigetta per il moderatore[65, 66]	1					

63 Almeno veduta esterna, ambienti comuni e camere
64 La semplice richiesta via mail non è sufficiente.
65 Punteggio se è soddisfatto almeno uno dei criteri 253 – 255.
66 Criterio minimo per ogni sala convegni.

Ambito	N.	Criterio	Punti	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆☆
	262	3 bacheche per avvisi per ogni sala convegni[65, 66]	1					
	263	1 flipchart per ogni sala convegni [65, 66]	1					
Dotazione/Tecnica	264	Dimensione di proiezione (adeguata alle dimensioni e all'altezza della sala, comunque almeno 1,50 x 1,50 m)[65, 66]	1					
	265	Appendiabiti o armadio guardaroba nella sala convegni[65,66]	1					
	266	Leggio per oratori o leggio da tavolo[65]	1					
	267	Almeno 8 prese di corrente, prolunga e distributore di rete[65, 66]	1					
	268	Luce del giorno nella sala per convegni e possibilità di oscuramento[65, 66]	3					
	269	Illuminazione adeguata con luce artificiale[67]	2					
	270	Climatizzazione a regolazione individuale delle sale per convegni[65]	3					

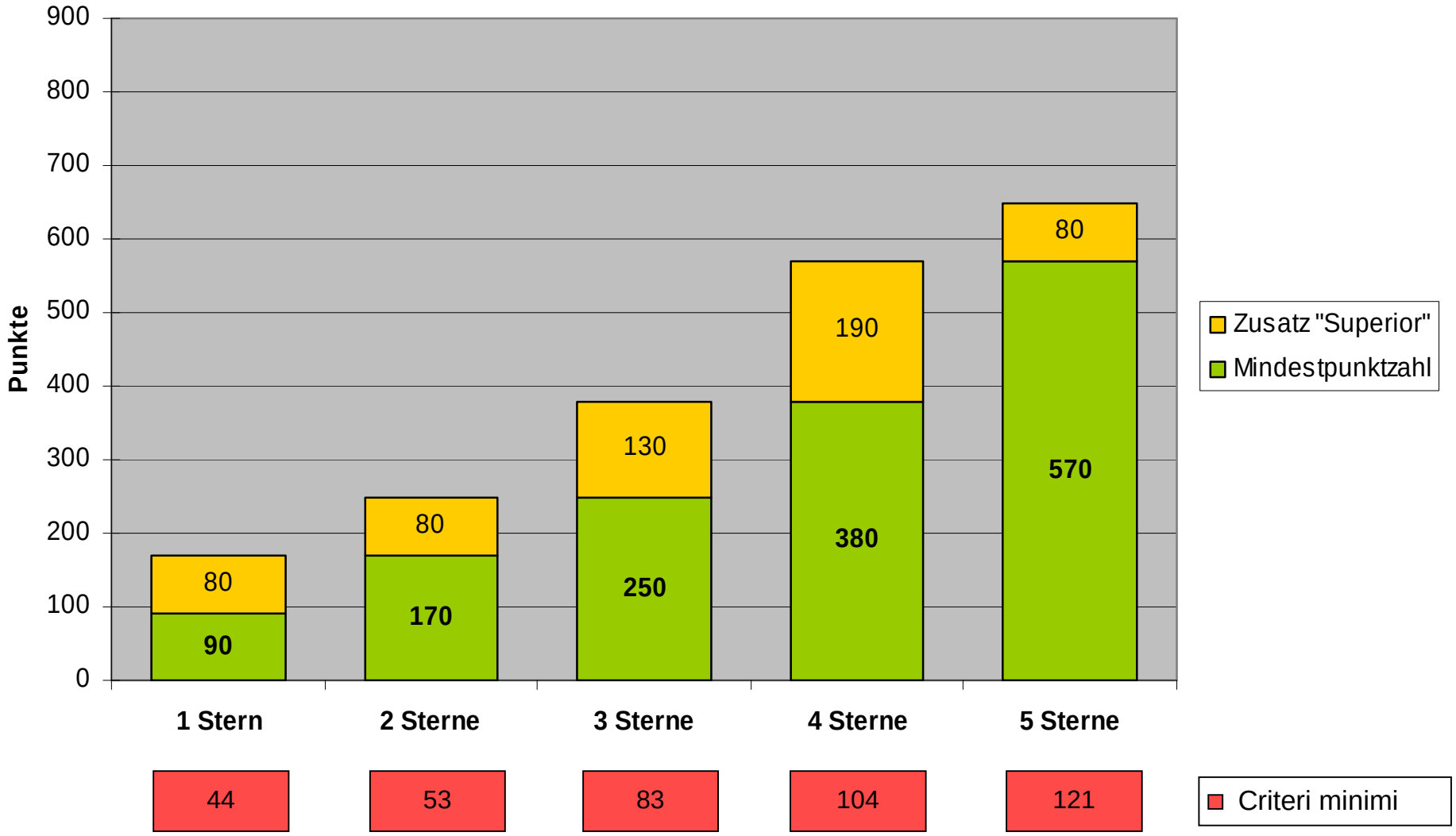
VII. Punteggio minimo[68]								
Alberghi				90	170	250	380	570
Aggiunta „Superior"[69]				170	250	380	570	650

67 Lampade ad installazione fissa di almeno 300 Lux. A partire da 100 m^2 l'illuminazione deve essere dimmerabile o l'intensità regolabile per segmenti. Punteggio soltanto se soddisfatto almeno uno dei criteri 253 – 255.

68 Per un albergo garni il punteggio richiesto si riduce sempre di 20 punti. in tutte le categorie Un albergo garni non può ricevere 5 stelle.

69 „Superior" è l'attributo delle aziende di punta che hanno ottenuto nettamente più punti di quanti richiesti nella loro categoria e la cui impressione generale supera quella attesa nella loro categoria. Tali aziende offrono pertanto un numero particolarmente elevato di prestazioni di servizi. L'aggiunta superior può essere ottenuta sia da aziende a pieno esercizio che da aziende „garni".

Für Seite mit Grafik: Punkte = Punti // Zusatz „Superior" = Aggiunta „superior" // Mindestpunktzahl = Punteggio minimo // 1 stella / 2 stelle usw.


Punkte
900
800
700
600
500
400
300
200
100
0
80
90
80
170
130
250
190
380
80
570
1 Stern
2 Sterne
3 Sterne
4 Sterne
5 Sterne
44
53
83
104
121
Zusatz "Superior"
Mindestpunktzahl
Criteri minimi