

CERTIFIED

DAS KUNDENZERTIFIKAT

The better place



KRITERIEN
KATALOG



KUNDENSTIMMEN ZUR RELEVANZ VON CERTIFIED CONFERENCE HOTEL

„Ganz pauschal gesprochen vermittelt das Kundenzertifikat zunächst ein gutes Gefühl bei der Planung einer Veranstaltung, soll heißen: Wenn eines der Hotels von einem Event- und/oder Travelmanager erfolgreich ausgezeichnet worden ist, wird die Entscheidungsfindung enorm vereinfacht. So profitieren davon nicht nur die klassischen Eventabteilungen der jeweiligen Unternehmen, sondern in unserem Fall beispielsweise auch die Nutzer unseres Online-Tagungstools in unseren Niederlassungen.“

Frank Bartels

REWE GROUP

Funktionsbereichsleiter Event- u. Travelmanagement

„Als Einkäufer von Hotelleistungen gibt eine vorhandene Zertifizierung eine erste Indikation, welche Mindestkriterien ein Haus erfüllt und ob sich ein zweiter Blick lohnt. Ist der ebenfalls positiv und passt das Hotel mit seiner Lage und seinen Leistungen dann auch noch ins Portfolio, so kann es im Online-Buchungssystem mit dem jeweiligen Zertifikatslogo gelistet werden, was dann dem Buchenden ebenfalls wieder eine wichtige Entscheidungshilfe bietet. Gerade im Tagungsbereich geht man so auf „Nummer sicher“, dass einen vor Ort sowohl ein professioneller Veranstaltungsservice, als auch eine transparente Rechnungsstellung erwartet. Nicht zu vergessen ist die Verlässlichkeit der geprüften Kriterien hinsichtlich deren Aktualität durch fortlaufende Re-Zertifizierungen.“

Andreas Schmid

DZ BANK AG

Organisation

Strategischer Einkauf

„Die Relevanz des Zertifikats ist sehr hoch, aufgrund von knappen Ressourcen und den immer steigenden Anforderungen innerhalb des Unternehmens, wie auch auf der Kundenseite, ist die Sicherstellung von Qualität, Funktionalität und Preis-Leistungsverhältnis sehr wichtig. Durch das Zertifikat geht man kein Risiko ein, da das Zertifikat von Profis und Kollegen vergeben wird und für Einhaltung der o.g. Kriterien steht.“

Salvatore Ruggiero

SCHOTT AG

Vice President

Marketing Communication

KRITERIENKATALOG CERTIFIED CONFERENCE HOTEL

Stand Januar 2015

Der Geschäftsreiseverband VDR führt seit dem Jahr 2005 objektive und unabhängige Prüfungen von Tagungshotels durch. Er erfüllt damit einen Auftrag seiner Mitglieder, welche die besonderen Wünsche und Anforderungen der Viel- und Geschäftsreisenden sowie Seminar- und Tagungsteilnehmer in die Erstellung der Prüfkriterien eingebracht haben.

Die Aktualisierung der Prüfkriterien an die heutigen Ansprüche erfolgte im Sommer 2014 über eine Mitgliederbefragung des VDR sowie die Einbindung der Mitglieder des VERANSTALTUNGSPLANER.DE und Leser von Fachzeitschriften wie CIM, Verbändereport und working@office.

Die Prüfungen werden v.a. durch erfahrene Event Manager und Veranstaltungsplaner aus Firmen und Verbänden vorgenommen. Der VDR hat 2011 die operative Betreuung der VDR-Hotelzertifizierung an die Certified GmbH & Co. KG übertragen.

Die aktuellen Prüfkriterien (Stand Januar 2015) umfassen 100 Fragen, wobei 20 als MUSS-Kriterien erfüllt werden müssen. Neu eingeführt wird ein Punktesystem, um eine Differenzierung innerhalb der Certified Conference Hotels zu ermöglichen. Die jeweiligen Prüfergebnisse werden auf www.certified.de veröffentlicht.

Um das Siegel verliehen zu bekommen, sind 50% der Punkte zu erreichen, das bedeutet konkret also mindestens 1.250 von maximal 2.500 Punkten. Das Zertifikat ist 3 Jahre gültig, danach erfolgt eine erneute Prüfung vor Ort. In jedem dazwischen liegenden Jahr erfolgt ein Überwachungsaudit durch das Projektbüro.

	Fragen	max. Punkte
MUSS - Kriterien	20	650
Tagungsbereich	17	315
Informationsmaterial	5	175
F&B Angebot	8	120
Veranstaltungsbetreuung	5	85
Abrechnung	6	100
Hotel allgemein	32	685
Gesamteindruck	5	125
Einbindung der Zertifizierung	2	245
	100	2500

MUSS-KRITERIEN



errechnete Punkte
(Selbstcheck)

Es müssen alle MUSS-Kriterien erfüllt werden, d.h. es muss jeweils die Antwort mit den niedrigsten Punkten erreicht werden.
0 Punkte bei einer Frage bedeutet: Die Prüfung ist nicht bestanden.



= Frage wird unter der angezeigten Nummer auch im Kriterienkatalog Certified Business Hotel behandelt

1

Die tatsächliche Deckenhöhe (ohne Abhängungen oder Sichtbehinderungen) von Tagungsräumen darf folgende Maße nicht unterschreiten: < 50 qm 2,50 m. < 100 qm 3,00 m. < 300 qm 3,50 m. < 500 qm 4,00 m. > 500 qm 4,50 m.

- 0 Punkte = nicht erfüllt
 - 15 Punkte = generell erfüllt (maximale Unterschreitung ab 51 qm um je 25 cm pro Kategorie)
 - 30 Punkte = ohne Einschränkung erfüllt
- (bei großen Tagungsräumen, die durch Kombination mehrerer kleiner Räume entstehen, zählt die größtmögliche Fläche als Bemessungsgrundlage, d.h. nicht die Einzelflächen der kleineren Räume)

30

2

Sollten Tagungsräume durch mobile Trennwände (z.B. Schiebe-, Falt- und Teleskopwände) für die gleichzeitige Benutzung zeitweise geteilt werden, so müssen diese Wände einschließlich aller flankierenden Bauteile ein (z.B. durch Unterlagen/Zertifikat des Herstellers bzw. der Einbau-firma) nachgewiesenes bewertetes Schalldämmmaß von mindestens $R' w > 45$ dB aufweisen.

- 0 Punkte = nicht erfüllt
- 25 Punkte = Kriterium erfüllt

25

3

Tagungsräume bis 100 qm müssen über direktes Tageslicht (z.B. Fenster, Dachflächenfenster oder Oberlichter) verfügen. Insgesamt müssen 50 Prozent der Tagungsräume bis 300 qm ebenfalls über direktes Tageslicht verfügen. Die Fenster müssen für die Frischluftzufuhr zu öffnen sein. Veranstaltungsräume ohne Fenster bzw. mit Fenstern, die nicht durch den Veranstalter/die Tagungsteilnehmer selbstständig geöffnet werden können, müssen über eine Be- und Entlüftung oder eine Klimaanlage verfügen.

- 0 Punkte = Kriterium nicht erfüllt
- 10 Punkte = 50% der Tagungsräume bis 300 qm verfügen über direktes Tageslicht
- 20 Punkte = 75% der Tagungsräume bis 300 qm verfügen über direktes Tageslicht
- 30 Punkte = alle Tagungsräume verfügen über direktes Tageslicht

30

4

Tagungsräume müssen durch fest eingebaute Beleuchtungskörper mit mind. 300 Lux ausgeleuchtet sein. Als Messpunkt dient die Tischplattenhöhe.

- 0 Punkte = Kriterium wird nicht erfüllt
- 20 Punkte = Luxwert beträgt mindestens 300
- 30 Punkte = Luxwert beträgt mindestens 500

30

Punkte auf dieser Seite



5	<p>In allen Zimmern, im öffentlichen Bereich, in den Tagungsräumen und den angrenzenden Foyerflächen lässt sich eine Internet-Verbindung über DSL und W-LAN herstellen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 0 Punkte = nicht möglich <input type="checkbox"/> 5 Punkte = möglich, eingeschränkte Performance <input type="checkbox"/> 15 Punkte = High-Speed W-LAN verfügbar <input type="checkbox"/> 15 Zusatzpunkte, wenn kostenlos 	30
6	<p>Tagungsräume sind mit folgender Standardausstattung versehen: Flipchart, Moderatorenkoffer, 2 Pinnwände, 1 Papierkorb, Telefon, Garderobenständer oder -schrank im Tagungsraum, Beamer, Leinwand/Projektionsfläche (an Raumgröße und -höhe angemessen)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 0 Punkte = nicht vorhanden <input type="checkbox"/> 15 Punkte = vorhanden <input type="checkbox"/> 25 Punkte = in besonders guter Qualität 	25
7	<p>Wenn ein Kunde oder ein vom Kunden Beauftragter das Hotel mittels des standardisierten RFP (Request for Proposal = Anfrage mit Bitte um Angebot) anfragt, geht das Hotel auf diese Anfrage konkret ein und orientiert sich in Aufbau und Struktur des Angebots an dem RFP. Hinweis: Der VDR hat ein Muster-RFP für seine Mitglieder als Standardinstrument entwickelt.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 0 Punkte = Hotel verschickt Functionsheets <input type="checkbox"/> 15 Punkte = Hotel verwendet eigene Struktur <input type="checkbox"/> 25 Punkte = wird erfüllt, d.h. Struktur folgend 	25
8	<p>Dem Kunden muss innerhalb von 24 Stunden eine Rückmeldung gegeben werden, ob die angefragten Tagungsräume und Zimmer generell verfügbar sind. Das detaillierte Angebot muss dem Kunden werktags spätestens binnen 48 Stunden nach Eingang der Anfrage per E-Mail / e-Procurement-Tools (z.B. MICE-Portale) zugestellt werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 0 Punkte = nicht erfüllt <input type="checkbox"/> 25 Punkte = erfüllt 	25
9	<p>Die Service- und Betreuungsleistung eines Hotels muss dadurch gesichert werden, dass für den gesamten Ablauf der Tagung (von der Buchung bis zur Abrechnung) ein kompetenter und entscheidungsbefugter Ansprechpartner sowie ein Vertreter zur Verfügung stehen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 0 Punkte = Kriterium nicht erfüllt <input type="checkbox"/> 15 Punkte = Kriterium erfüllt <input type="checkbox"/> 25 Punkte = Kriterium wird erfüllt und bereits im Angebotsprozess stehen zwei Ansprechpartner zur Verfügung 	25
10	<p>Dem Tagungsveranstalter/-verantwortlichen muss bei komplexen Veranstaltungen auf Wunsch die Möglichkeit zur Vorab- und Nachbesprechung mit allen Abteilungsleitern gegeben werden, deren Abteilungen mit ihren Dienstleistungen in den Tagungsablauf involviert sind.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 0 Punkte = Kriterium nicht erfüllt <input type="checkbox"/> 25 Punkte = Kriterium erfüllt 	25
11	<p>Bei mehrtägigen Veranstaltungen steht der Ansprechpartner für ein Gespräch mit dem Tagungsveranstalter/-verantwortlichen nach Absprache am Vortag, am ersten oder an jedem Veranstaltungstag zur Verfügung.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 0 Punkte = Kriterium nicht erfüllt <input type="checkbox"/> 25 Punkte = Kriterium erfüllt 	25

12

Das Hotel muss die im Vorfeld der Veranstaltung vom Veranstalter schriftlich mitzuteilenden Rechnungsangaben (z.B. Rechnungsanschrift, Auftragsnummer, Projektnummer etc.) erfassen.

- 0 Punkte = Kriterium nicht erfüllt
- 15 Punkte = Kriterium erfüllt

15

13

Das Hotel muss ebenfalls die Rechnungslegung bei individuellen Selbstzahlern der Veranstaltung korrekt ausführen. Dabei muss die Hotelrechnung nach den Wünschen des individuellen Selbstzahlers und dessen Anforderungen vornehmlich im Bezug der Firmenreisepolitik ausgestellt werden können.

- 0 Punkte = Kriterium nicht erfüllt
- 25 Punkte = Kriterium erfüllt

25

12

14

Das Hotel akzeptiert bei individuellen Selbstzahlern mindestens zwei der international gängigen Kreditkarten.

- 0 Punkte = nein
- 5 Punkte = 2 Kreditkarten (VISA, Mastercard)
- 10 Punkte = 3 Kreditkarten (AMEX, VISA, Mastercard)
- 5 Zusatzpunkte** = Akzeptanz von Bezahlösungen (z.B. AirPlus)

15

3

15

Jedes Zimmer hat über eine Arbeitsfläche/Arbeitstisch mit einer freien Fläche von mindestens 0,8 m x 0,5 m zu verfügen. Diese Arbeitsfläche muss durch ausreichend helles Arbeitslicht am Schreibtisch (mindestens 500 Lux im Kernlicht) beleuchtet sein. Darüber hinaus muss dieser Arbeitsplatz/diese Arbeitsfläche mit mindestens einer zusätzlichen freien Steckdose ausgestattet sein. Wird durch die vorhandenen Leuchtmittel nur ein Wert zwischen 300 und 500 Lux erreicht, müssen auf Anfrage des Gastes weitere Lichtquellen zur Verfügung gestellt werden können (z.B. in Form weiterer Schreibtischlampen, Deckenfluter, Leuchtmittel an Schwanenhälsen, u.ä.), um einen Mindest-Lux-Wert von 500 an der Arbeitsfläche sicher zu stellen! Die Anzahl dieser zusätzlich im Hause vorgehaltenen Leuchtmittel darf 10 Prozent der Gesamtzimmeranzahl nicht unterschreiten. Ein Wert unter 300 Lux erfüllt das Kriterium generell nicht! Auf die Alternative hat das Hotel im A-Z-Guide hinzuweisen.

- 5 Punkte = freie Fläche 0,8 x 0,5 m
 - 10 Punkte = freie Fläche 1 x 0,5 m oder größer
- und**
- 5 Punkte = mind. 300 Lux (Zusatzbeleuchtung auf Wunsch)
 - 15 Punkte = mind. 500 Lux

Zusatzpunkte, wenn

- 5 Punkte** = Arbeitsfläche ist frei von Aufstellern, Zeitschriften, Broschüren etc.
- 5 Punkte** = eine weitere zugängliche, freie Steckdose
- 10 Punkte** = zwei weitere zugängliche, freie Steckdosen
- 10 Punkte** = LED Beleuchtung

50

Punkte auf dieser Seite



4

16

Jedes Zimmer verfügt neben der Steckdose am Schreibtisch über mindestens eine weitere gut zugängliche Steckdose. Auf Anfrage des Gastes muss durch das Hotel eine Mehrfachsteckdose zur Verfügung gestellt werden können.

- 0 Punkte = nicht vorhanden
- 5 Punkte = eine freie Steckdose vorhanden
- 10 Punkte = zwei freie Steckdosen vorhanden
- 15 Zusatzpunkte** = wenn darüber hinaus am Nachttisch/Bettbereich eine weitere, freie Steckdose für das Mobiltelefon verfügbar ist.

25

5

17

Die Hygiene und der Pflegezustand der Matratzen sind durch Verwendung entsprechender Schutzbezüge oder durch jährliche Reinigung der Matratzen durch die Vorlage eines Matratzen-Reinigungsheftes nachzuweisen.

- 0 Punkte = Matratzen werden ohne Schutzbezüge/Moltonauflagen benutzt
- 10 Punkte = Matratzen werden jährlich gereinigt und sind mit einer Moltonauflage versehen
- 25 Punkte = Matratzen werden halbjährlich gereinigt und sind mit einer Moltonauflage versehen
- 50 Punkte = Matratzen sind mit einem milbendichten Hygieneschutzbezug versehen (Spannbettlaken-Hygienebezug ausreichend).

50

6

18

Für den Privatbereich wird ein Austausch einer Matratze aus hygienischen und mechanischen Gründen (Materialermüdung) nach 8-10 Jahren empfohlen. Wir empfehlen für den Hotelbereich ein Alter von maximal 8 Jahren.

- 0 Punkte = Matratzen sind älter als 10 Jahre und in schlechtem Zustand
- 5 Punkte = Matratzen sind 10 Jahre und älter, aber noch in einem akzeptablen Zustand
- 10 Punkte = Matratzen sind zwischen 8 und 10 Jahre alt
- 25 Punkte = Matratzen sind zwischen 6 und 7 Jahre alt
- 50 Punkte = Matratzen sind 5 Jahre und jünger

50

7

19

Die letzte Softrenovierung der Zimmer (Bodenbelag, Farbe bzw. Tapeten an Wänden und Decken) darf nicht länger als acht Jahre zurückliegen.

- 0 Punkte = letzte Renovierung vor 8 Jahren
- 15 Punkte = letzte Renovierung vor 7 bis 4 Jahren
- 30 Punkte = letzte Renovierung vor 3 bis 2 Jahren
- 50 Punkte = letzte Renovierung weniger als 2 Jahre / fortlaufend
- Max. 25 Zusatzpunkte** = Austausch des Mobiliars vor weniger als 2 Jahren
- (Gewichtung nach Zimmern: Prozentsatz der „neuen“ Zimmer x 25 Punkte)

75

Beispiel: Ein Hotel verfügt über 4 Etagen mit jeweils 20 Zimmern.

Das Mobiliar einer kompletten Etage wurde vor einem Jahr getauscht. Das entspricht 25% der Zimmer.

Berechnung der Zusatzpunkte: 25% x 25 Punkte = 6 Punkte

9

20

Die Rezeption ist persönlich besetzt

- 5 Punkte = 8 Stunden besetzt
- 15 Punkte = 16 Stunden besetzt
- 30 Punkte = 24 Stunden besetzt
- 20 Zusatzpunkte**, wenn die Nachtschicht von mind. 2 Mitarbeitern durchgeführt wird.

50

Gesamtsumme Kategorie

650





21

Der Tagungsraum ist verschließbar und dem Tagungsveranstalter/-verantwortlichen können Schlüssel zur Verfügung gestellt werden.

- 0 Punkte = nicht erfüllt
- 10 Punkte = nur ein/e Schlüssel/karte möglich
- 15 Punkte = mehrere Schlüssel/Schlüsselkarten möglich

15

22

Die Türen der Tagungsräume halten Geräusche aus dem Nachbarräum oder Flur/Foyer in ausreichendem Maß ab. Sie lassen sich während einer Veranstaltung durch Teilnehmer von innen und außen öffnen (auch wenn ein Schlüsselkarten-System verwendet wird) und schließen leise, d.h. sie fallen nicht laut ins Schloss.

- 0 Punkte = Kriterium nicht erfüllt
- 15 Punkte = Kriterium bedingt erfüllt
- 25 Punkte = Kriterium voll erfüllt

25

23

Die Tagungsräume sind mit passenden Stühlen ausgestattet.

- 0 Punkte = trifft nicht zu bzw. Stühle sind abgenutzt
- 5 Punkte = einfache Ausstattung
- 15 Punkte = mittlere Ausstattung, d.h. ergonomisch geformt
- 25 Punkte = gehobene Ausstattung, d.h. ergonomische, bewegliche und/oder verstellbare Stühle, die für längeres Sitzen besonders geeignet sind

25

24

Bedienmöglichkeiten für die Beleuchtung (Schalter, Dimmer) und Abdunkelung (z.B. Vorhänge, Fensterläden) des Tagungsraumes sind im Raum vorhanden.

- 0 Punkte = nicht vorhanden
- 10 Punkte = vorhanden, Einweisung durch Personal erfolgt oder Bedienungsanleitung hängt aus
- 15 Punkte = vorhanden und einfach bedienbar (selbsterklärend)

15

25

Die Beleuchtung von Tagungsräumen ab 100 qm ist dimm- oder segmentweise schaltbar.

- 0 Punkte = Kriterium wird nicht erfüllt
- 5 Punkte = segmentweise schaltbar
- 10 Punkte = segmentweise schaltbar und/oder dimmbar
- 15 Punkte = segmentweise schaltbar und/oder dimmbar sowie Lichtbereich für Referent vorgesehen

15

26

Tagungsräume sind mit Stromanschlüssen (230 V, im Ausland auch 110 V) ausgestattet. Diese Anschlüsse können sich entweder in Wandanschlüssen oder in Bodentanks befinden. Der Abstand zwischen den einzelnen Anschlüssen darf in Tagungsräumen bis zu einer Größe von 100 qm nicht mehr als vier Meter betragen.

- 0 Punkte = Kriterium wird nicht erfüllt
- 5 Punkte = Kriterium wird erfüllt
- 15 Punkte = Mindestens 2 Steckdosen pro 10 qm plus Verlängerungskabel mit Mehrfach-Stecker
- 25 Punkte = Nutzung für Seminare mit Laptops besonders gut möglich, d.h. pro Person in U-Form oder parlamentarisch gibt es eine Steckdose

25

27

Auf Bestellung kann ein Starkstromanschluss im Tagungsbereich sowie im Tagungsraum zur Verfügung gestellt werden.

- 0 Punkte = nicht möglich
- 10 Punkte = möglich
- 15 Punkte = bereits vorhanden

15

28

Ein Internet-Terminal mit der Möglichkeit des Ausdrucks steht im öffentlichen Bereich des Hotels zur Verfügung.

- 0 Punkte = nicht vorhanden
- 15 Punkte = vorhanden

15

29

Über die Standard-Ausstattung hinaus sollte das Hotel auf Bestellung mit einer werktäglichen Vorlaufzeit von 24 Stunden weiteres technisches Equipment zur Verfügung stellen können.

- 0 Punkte = nicht möglich
- 15 Punkte = möglich

15

30

Die zur Verfügung gestellte Technik ist dem Raum entsprechend dimensioniert, zeitgemäß, sicher und funktionstüchtig.

- 0 Punkte = nicht erfüllt
- 10 Punkte = Technik ist älter als 3 Jahre
- 20 Punkte = Technik ist maximal 3 Jahre alt
- 5 Zusatzpunkte** = Kabelbrücken oder andere Vorrichtungen zum Verhindern von Kabelsalat und Vermeidung von Stolperfallen

25

31

Dem Tagungsveranstalter/-verantwortlichen kann auf Bestellung ein abschließbarer Raum als Lagerfläche sowie der dazugehörige Schlüssel zur Verfügung gestellt werden. Dieser Raum befindet sich im gleichen Gebäudekomplex wie der genutzte Tagungsraum.

- 0 Punkte = nicht möglich
- 5 Punkte = nicht im unmittelbaren Tagungsbereich möglich
- 15 Punkte = möglich

15

32

Es gibt eine der Teilnehmerzahl entsprechende Garderobenmöglichkeit im Hotel.

- 0 Punkte = nicht möglich
- 15 Punkte = möglich

15

Punkte auf dieser Seite



33

Es gibt eine der Teilnehmerzahl entsprechende Ausstattung mit Toiletten.

- 0 Punkte = zu geringe Anzahl oder zu weit vom Tagungsbereich entfernt
- 15 Punkte = ausreichend vorhanden
- 25 Punkte = ausreichend vorhanden und in Nähe der Veranstaltungsräume

25

Versammlungsstätten müssen getrennte Toilettenräume für Damen und Herren haben. Toiletten sollen in jedem Geschoss angeordnet werden. Es sollen mindestens vorhanden sein:

Besucherplätze	Damentoiletten Toilettenbecken	Herrentoilette Toilettenbecken	Urinale
bis 1000 je 100	1,5	0,5	1,2
über 1000 je weitere 100	1,0	0,3	0,6

34

In Abhängigkeit von Größe und Nutzungsmöglichkeiten der Tagungsstätte ist ein Leitsystem vorzusehen, das den Tagungsteilnehmern den Weg zu den Einrichtungen der Tagungsstätte weist und ihnen die Orientierung ermöglicht.

- 0 Punkte = nicht vorhanden
- 15 Punkte = vorhanden

15

35

Die Ausweisung der Tagungsräume (z.B. Ausschilderung mit Firmenlogo, keine Ausschilderung) muss gemäß den Wünschen des Tagungsveranstalters/-verantwortlichen und den Möglichkeiten sowie Gegebenheiten im Hotel erfolgen. Die Ausschilderung nach den Wünschen des Tagungsveranstalters/-verantwortlichen kann vom Hotel nur sichergestellt sein, wenn eine diesbezügliche Abstimmung zum Zeitpunkt der Detailabsprache erfolgt.

- 0 Punkte = nicht möglich
- 5 Punkte = möglich
- 15 Punkte = digital möglich (Monitore, Displays...)

15

36

Bei Veranstaltungen bis 100 Personen müssen neben dem Haupt-Tagungsraum mindestens 2 weitere Gruppenarbeitsräume im Hotel vorhanden sein. Bei Veranstaltungen mit mehr als 100 Personen sind mindestens drei Gruppenarbeitsräume vorhanden.

- 0 Punkte = nicht möglich
- 10 Punkte = möglich
- 15 Punkte = 4 und mehr Gruppenarbeitsräume ab 100 Teilnehmer

15

Definition Gruppenarbeitsraum: Tageslicht, Ausstattung mit Tischen und Stühlen (auf Wunsch), Flipchart, Pinnwand, Moderatorenkoffer, verschließbar

37

Das Hotel verfügt neben Gruppenarbeitsräumen auch über Lounge- und Besprechungszonen, in denen die Teilnehmer arbeiten können.

- 0 Punkte = nicht vorhanden
- 15 Punkte = eingeschränkt vorhanden
- 25 Punkte = großzügig vorhanden

25

Gesamtsumme Kategorie

315





38

Das Hotel hält standardisiertes Informationsmaterial digital und als Druckversion (PDF) vor und kommuniziert folgende Mindestinformationen:

(Wertung erfolgt additiv, es sind max. 100 Punkte möglich.)

100

TAGUNGSBEREICH -

Fotos in einer digitalen Fotogalerie folgender Veranstaltungsräume: „Ballsaal“ oder Haupttagungsraum, beispielhafter Tagungsraum/-räume
Informationen in tabellarischer Form: Anzahl der Tagungsräume; Quadratmeterzahl je Tagungsraum, Länge, Breite, Deckenhöhe; Verbindungsmöglichkeiten mit jeweiliger Gesamtquadratmeterzahl

Grundrissplan je Tagungsraum mit: einer Standard-Bestuhlungsmöglichkeit; Türen und Fenstern, fest eingebauter Bestuhlung, unveränderlichen Einbauten; Angabe zu der tatsächlich nutzbaren Fläche; Stromanschlüssen (Anzahl und Lage), (auf Bestellung Starkstrom); Internetanschlüssen; Lageplan über die Anordnung mit Angabe von Stockwerken und Gebäudeteilen

Informationen über mögliche: Materialanlieferungen (barrierefreie Zugänge zum Tagungsbereich, Lkw-Befahrbarkeit bis zum Tagungsbereich); Pkw-Befahrbarkeit von Tagungsräumen, Lastenaufzüge und deren Durchlade- und Kabinen-Maße; Punkt- und Flächenlastinformationen bei Räumen ab 300 qm, Belastungsgrenzen von Bodenbelägen (z.B. Parkett, Dielen, Spann-Teppiche), eventuelle Einschränkungen

- 0 Punkte = nicht vorhanden
- 10 Punkte = Tagungsbereich (Fotogalerie)
- 15 Punkte = Tagungsbereich (360° Rundgang)
- 15 Punkte = Infos in tabellarischer Form (w.o. beschrieben)
- 15 Punkte = Grundrissplan je Tagungsraum mit Bestuhlungsvarianten und Angabe der max. Personenzahl (w. o. beschrieben)
- 15 Punkte = Info über Materiallieferungen, Boden- und Deckenbelastbarkeiten, Einschränkungen etc. (analog der o.a. Punkte)
- 30 Zusatzpunkte**, wenn alle Angaben pro Tagungsraum im Login-Bereich von certified.de eingepflegt sind.

39

Das Hotel hält standardisiertes Informationsmaterial digital und als Druckversion (PDF) vor und kommuniziert folgende Mindestinformationen:

(Wertung erfolgt additiv, es sind max. 30 Punkte möglich.)

30

F&B-BEREICH

- Fotos in einer digitalen Fotogalerie folgender F&B-Outlets: Frühstücksbereich, Restaurant, andere F&B Outlets
- Beschreibung aller F&B-Outlets: Lage, Art, Größe (von/bis je nach Bestuhlungsart), Standard-Bestuhlung, Eignung (z.B. Empfang, Gala, rustikal), Öffnungszeiten der allgemeinen F&B-Outlets

HOTEL ALLGEMEIN

- Fotomaterial in einer digitalen Fotogalerie: Außenansicht, Halle, Zimmer
- Zimmeranzahl: Einzelzimmer, Doppelzimmer, Suite(n), Freizeitbereich: Detailinformationen mit Angebot und Öffnungszeiten Parkraum/Anzahl der Parkplätze/Anzahl Parkplätze in eigener Tiefgarage, Nichtraucher-/Raucherbereiche
- 0 Punkte = nicht vorhanden
- 15 Punkte = F&B Bereich (w. o. beschrieben)
- 15 Punkte = Hotel allgemein (w. o. beschrieben)

40

Das Hotel informiert über mögliche Rahmenprogramme und Vorschläge für Aktivitäten außerhalb des Hotels (bei mehrtägigen Veranstaltungen).

- 0 Punkte = nicht vorhanden
- 15 Punkte = Vorschläge für Rahmenprogramme und Aktivitäten außerhalb des Hotels

15

41

Als Bestandteil eines standardisierten Informations- bzw. Angebotsmaterials muss ein Tagungshotel eine Tagungspauschale mit folgenden Bestandteilen anbieten können: Miete und Bereitstellung des Haupttagungsraums mit Standardtechnik (Größe des Raumes angepasst an die Vorgabe des Kunden zum Setup wie z.B. World Café, Fishbowl etc.), Kaffeepause vormittags: Kaffee & Tee unbegrenzt, Gebäck oder wahlweise Obst, Joghurts und Gemüsesticks; Business-Lunch und ein Softgetränk je Teilnehmer; Kaffeepause nachmittags: Kaffee & Tee unbegrenzt, Gebäck. Pro Tagungsteilnehmer zwei Softgetränke im Tagungsraum, je eines vormittags und eines nachmittags sowie Wasser unbegrenzt.

- 0 Punkte = nicht erfüllt
- 15 Punkte = erfüllt

15

42

Das Hotel muss neben einer detaillierten Anfahrsbeschreibung (unter Angabe der Navigationskoordinaten bzw. genauen Adresse) in schriftlicher und bildlicher Form (Detailkarte am Zielgebiet), ebenfalls Entfernungsangaben zur nächsten Autobahnauffahrt, zum nächstgelegenen ICE-/IC-/EC-Bahnhof, zum nächstgelegenen internationalen Flughafen sowie zum Stadtzentrum/Ortszentrum bzw. der nächstgelegenen Stadt/dem nächstgelegenen Ort angeben. Die Anfahrsbeschreibung soll auch die Erreichbarkeit mittels ÖPNV, unter Nennung der Linien und Stationen ab Bahnhof, enthalten.

- 0 Punkte = nicht erfüllt
- 5 Punkte = nur in Teilen erfüllt
- 15 Punkte = vollständig erfüllt

15

Gesamtsumme Kategorie

175



43

Das Tagungshotel bietet neben dem Standardangebot auch besondere Speisen und Getränke an, die dem aktuellen Trend entsprechen.

(Wertung erfolgt additiv, es sind max. 15 Punkte möglich.)

- 0 Punkte = keine speziellen Angebote
- 5 Punkte = biologisches, regionales und/oder saisonales Essen
- 5 Punkte = leichte Kost (Health-Food)
- 5 Punkte = kalorienarme Getränke, z.B. Wasser mit Minze, Ingwer, Zitrone

15

44

Die F&B-Verpflegung für Tagungsteilnehmer ist im Gebäudekomplex des Hotels gewährleistet, sofern nicht anders vom Veranstalter gewünscht.

- 0 Punkte = Kriterium nicht erfüllt
- 15 Punkte = Kriterium erfüllt

15

45

Für jeden Tagungsgast ist zu den vertraglich vereinbarten Zeiten ein Platz in einem vor Veranstaltungsbeginn festgelegten F&B-Outlet vorzuhalten. Dieses F&B-Outlet kann auch zusätzlich zu den bekannten Outlets unter Punkt 39 ein Ort sein, an dem regelmäßig Verpflegungsleistungen im Rahmen einer Veranstaltung angeboten werden (z.B. Foyerflächen).

- 0 Punkte = nicht erfüllt
- 15 Punkte = erfüllt

15

46

Die Absprache sowie die Betreuung für den Tagungsablauf inklusive der Verpflegung wird seitens des Hotels durch eine fachlich versierte und entscheidungsbefugte Person bzw. eine Abteilung sichergestellt.

- 0 Punkte = nicht möglich
- 15 Punkte = Kriterium wird erfüllt

15

47

Das Hotel muss bei Veranstaltungen bis 50 Personen eine zeitliche Flexibilität bei der Einhaltung von Pausenzeiten durch die Tagungsteilnehmer von maximal 60 Minuten bzw. weniger 30 Minuten gewährleisten können, sofern die Verschiebung der Pausenzeiten durch den Tagungsveranstalter/-verantwortlichen mindestens 60 Minuten vorab angekündigt wird.

- 0 Punkte = nicht möglich
- 15 Punkte = möglich

15

48

Das Hotel gewährleistet, dass das Mittagessen in Form eines 2-Gang-Menüs bzw. eines Buffets (inklusive Getränke-, Kaffeeservice) auf Bestellung innerhalb einer Stunde abgewickelt werden kann. In diesem Zeitrahmen führt das Hotel ggf. auch die Auffrischung des Tagungsraumes (z.B. Auffüllung der Tagungsgetränke im Raum, Erneuerung der Gläser) durch.

- 0 Punkte = nicht möglich
- 15 Punkte = möglich

15

49

Bei einem Buffet ist die permanente Auffrischung/Auffüllung der angebotenen Speisen sichergestellt.

- 0 Punkte = nicht möglich
- 10 Punkte = möglich
- 15 Punkte = flexibel, nachfrageorientiert

15

50

Ist ein Raum für eine bestimmte Dauer für eine Tagung vorgesehen, so kann er nicht innerhalb dieser vorgesehenen Zeit zum F&B-Outlet auf- bzw. rückgebaut werden. Die gesamte Versorgung darf sich nur nach ausdrücklicher vorheriger Genehmigung des Veranstalters in einem Tagungsraum befinden.

- 0 Punkte = Kriterium wird nicht erfüllt
- 15 Punkte = Kriterium wird erfüllt

15

Gesamtsumme Kategorie

120

Teil 2 | Kann-Kriterien | 5 Fragen | Maximale Punktzahl: 85
 „EIN TAGUNGSHOTEL STELLT EINE PROFESSIONELLE
 VERANSTALTUNGSBETREUUNG SICHER.“



51

Sollte der Ansprechpartner in den einzelnen Veranstaltungsphasen wechseln, so ist dies im Vorfeld seitens des Hotels dem Veranstalter mitzuteilen. Der neue Ansprechpartner ist im Idealfall die zweite im Angebot benannte Person.

- 0 Punkte = Kriterium nicht erfüllt
- 15 Punkte = Kriterium voll erfüllt

15

52

Im Falle eines kurzfristigen Ausfalls des Ansprechpartners muss ein adäquater Ersatz sichergestellt sein, der über alle veranstaltungsrelevanten Informationen verfügt.

- 0 Punkte = nicht möglich
- 15 Punkte = möglich

15

53

Art und Zeitpunkt von Nachrichtenübermittlungen sind zwischen Hotel und Veranstalter bei der Detailabsprache abzustimmen.

- 0 Punkte = Kriterium nicht erfüllt
- 15 Punkte = Kriterium erfüllt

15

54

Es wird ein Übergabe- und Rückgabe-Protokoll erstellt, ggf. mit Fotodokumentation bestehender und neuer Beschädigungen.

- 0 Punkte = nicht vorgesehen
- 15 Punkte = wird praktiziert

15

55

Für Referenten hält das Hotel technisches „Notfall“-Equipment bereit: z.B. Anschlusskabel, Adapter, Batterien, Presenter.

- 0 Punkte = nicht vorhanden
- 15 Punkte = in geringem Umfang
- 25 Punkte = in großem Umfang, z.B. auch für Apple

25

Gesamtsumme Kategorie

85

56

Nach vorheriger Absprache und auf Wunsch des Veranstalters ist diesem noch im Laufe der Veranstaltung die Einsicht in sowie die Kontrolle von Einzelbelegen (z.B. Barbelegen) zu geben. Dies gilt nur für Veranstaltungen, bei denen die Veranlagung der entstehenden Kosten auf eine Gesamtrechnung erfolgt.

- 0 Punkte = Kriterium nicht erfüllt
- 15 Punkte = Kriterium erfüllt

15

57

Das Hotel kann auf Wunsch am Ende einer Veranstaltung oder am Abreisetag, spätestens aber bis 16 Uhr am nächsten Werktag, dem Tagungsveranstalter/-verantwortlichen einen Kostenüberblick vorlegen oder ersatzweise per E-Mail zustellen.

- 0 Punkte = Kriterium nicht erfüllt
- 15 Punkte = Kriterium erfüllt

15

58

Spätestens zwei Wochen nach Durchführung der Veranstaltung sendet das Hotel dem Tagungsveranstalter/-verantwortlichen die Endabrechnung oder ggf. mit Hinweis auf noch offene Positionen eine Abschlagsrechnung inklusive aller gesetzlich erforderlichen Belege.

- 0 Punkte = Kriterium nicht erfüllt
- 15 Punkte = Kriterium erfüllt

15

59

Das Hotel rechnet entsprechend den vertraglich vereinbarten Leistungen unter Beachtung der steuerlichen Notwendigkeiten ab.

- 0 Punkte = Kriterium nicht erfüllt
- 15 Punkte = Kriterium erfüllt

15

60

Die Begleichung der Veranstaltungsrechnung kann auch über Kreditkarten erfolgen.

- 0 Punkte = nein
- 5 Punkte = Akzeptanz von 2 Kreditkarten (VISA, Mastercard)
- 10 Punkte = Akzeptanz von 3 Kreditkarten (AMEX, VISA, Mastercard)
- 15 Zusatzpunkte** = Akzeptanz von Bezahlösungen (z.B. Meeting Card, AirPlus)

25

68

61

Alle im Hotel entstehenden Kosten sind bargeldlos auf das Zimmerkonto buchbar (Restaurant, Bar, Wellness-Bereich, Garage/Parkplatz, etc.).

- 0 Punkte = nicht möglich
- 15 Punkte = möglich

15



1

62

Im gesamten öffentlichen Bereich des Hotels sowie in den Hotelzimmern ist die Erreichbarkeit über Mobiltelefone aller gängigen Netze gewährleistet.

- 0 Punkte = nicht vorhanden
- 5 Punkte = geringer Ausschlag
- 15 Punkte = mittlerer Ausschlag
- 25 Punkte = voller Ausschlag

25

10

63

Das Hotel weist einen 24h geöffneten Parkplatz am Haus vor. Die maximale Entfernung zwischen Hotel und Parkplatz darf 300 m betragen. Befindet sich der Parkraum in einem Gebäude (Parkhaus/Tiefgarage), sind ausgewiesene Frauenparkplätze nachzuweisen. Die Anzahl der Parkplätze darf 20 Prozent der Zimmeranzahl nicht unterschreiten. Sollte das Hotel keinen Parkplatz im oben genannten Umkreis nachweisen können, lässt sich dieses Defizit durch Valet-Parking (Parken des Fahrzeuges durch Hotelpersonal / Fremdpersonal) kompensieren.

- 0 Punkte = nicht vorhanden
- 5 Punkte = für 20% der Zimmer vorhanden
- 10 Punkte = für bis zu 50% der Zimmer vorhanden

Zusatzpunkte (Mehrfachnennungen möglich):

- 5 Punkte = Entfernung unter 100 m
- 5 Punkte = eigenes Parkhaus
- 5 Punkte = verschlossen
- 5 Punkte = bewacht (auch Videoüberwachung)
- 5 Punkte = Frauenparkplätze ausgewiesen
- 5 Punkte = Behindertenparkplätze ausgewiesen
- 5 Punkte = gute Beleuchtung
- 5 Punkte = Parkbuchten breit (2,40 m und breiter)

(maximal 50 Punkte möglich)

50

15

64

Das Hotel verfügt über eine Be- und Entladezone bzw. Vorfahrt.

- 0 Punkte = nicht vorhanden
- 5 Punkte = nicht vorhanden, expliziter Hinweis bei Buchungsbestätigung
- 15 Punkte = Be- und Entladezone oder Vorfahrt vorhanden
- 25 Punkte = Be- und Entladezone und Vorfahrt vorhanden

25

63

65

Das Hotel bietet generell auf Wunsch des Gastes einen Gepäckservice an. Das Gepäck kann am An- und Abreisetag sicher aufbewahrt werden.

- 0 Punkte = wird nicht vorhanden
- 5 Punkte = Gepäckaufbewahrung möglich
- 15 Punkte = Gepäckaufbewahrung und Gepäckservice möglich

15

Punkte auf dieser Seite



- 66
- 66**
- Der Check-in ist garantiert möglich:
- 5 Punkte = ab 15 Uhr
 - 10 Punkte = ab 14 Uhr
 - 5 Zusatzpunkte** = früherer kostenfreier Check-in bei Verfügbarkeit

15

- 65
- 67**
- Zu jedem Zeitpunkt arbeitet mindestens ein Angestellter pro Dienstschicht mit englischen Sprachkenntnissen am Empfang/Front Office.
- 0 Punkte = nicht möglich
 - 10 Punkte = wird erfüllt
 - 15 Punkte = neben Englisch werden auch weitere Fremdsprachen gesprochen

15

- 79
- 68**
- Das Hotel hält Ladestationen vor, die dem Geschäftsreisenden leihweise zur Verfügung gestellt werden können.
- 0 Punkte = nicht erfüllt
 - 10 Punkte = verschiedene aktuelle Versionen für Mobiltelefone
 - 15 Punkte = verschiedene aktuelle Versionen für Mobiltelefone und für Tablets

15

- 78
- 69**
- Das Hotel hält Zahnbürsten, Zahnpasta, Deo, Einmalrasierer, Käämme und Hygieneartikel für Damen an der Rezeption vor (Standardausstattung). Das Hotel stellt seinen Gästen Strumpfhosen, Schnürsenkel und Nähsets zur Verfügung (erweiterte Ausstattung).
- 0 Punkte = nicht vorhanden
 - 5 Punkte = Standardausstattung vorhanden, kostenpflichtig
 - 10 Punkte = Standardausstattung vorhanden, kostenfrei oder erweiterte Ausstattung vorhanden, kostenpflichtig
 - 15 Punkte = erweiterte Ausstattung vorhanden, kostenfrei

15

- 70
- 70**
- Das Hotel sichert eine unmittelbare Nachrichtenübermittlung mittels elektronischer Systeme (Telefonanlage/Fernseher/E-Mail) oder über ein entsprechendes Formblatt zu, das dem Hotelgast unmittelbar nach Eingang der Nachricht zugestellt wird. Es sichert einen diskreten Umgang mit vertraulich übergebenen Dokumenten oder Nachrichten für den Gast zu.
- 0 Punkte = nicht möglich
 - 15 Punkte = möglich

15

- 82
- 71**
- Das Hotel hält einen Wäscheservice mit flexiblen Servicezeiten vor.
- 0 Punkte = nicht möglich
 - 10 Punkte = möglich
 - 15 Punkte = Express-Service möglich (same day oder overnight)

15

- 83
- 72**
- Das Hotel bietet einen Bügelservice an. Alternativ gibt es eine Bügelstation auf dem Zimmer.
- 0 Punkte = nicht vorhanden
 - 10 Punkte = Bügelstation im Haus vorhanden bzw. Bügelservice kostenpflichtig
 - 15 Punkte = Bügelstation im Zimmer vorhanden bzw. Bügelservice kostenfrei

15

- 25
- 73**
- Die Fenster der Hotelzimmer können vom Gast geöffnet werden (Kippstellung ausreichend).
- 0 Punkte = nicht möglich
 - 15 Punkte = möglich

15

- 26
- 74**
- Das Hotel verfügt über eine Lüftungsanlage im Zimmer.
- 0 Punkte = nicht vorhanden
 - 5 Punkte = vorhanden, zentral gesteuert
 - 10 Punkte = vorhanden, selbst regulierbar
 - 15 Punkte = vorhanden, selbst regulierbar und bei Abschalten geräuschlos

15

33
75

Jedes Zimmer ist mit einem Kleidersackhaken mit einer Tragkraft von mindestens 20 kg ausgestattet. Eine Kleiderstange im Schrank von mindestens 1,50 m Höhe (Belastbarkeit 20 kg), um hier eine Möglichkeit zu haben, den Kleidersack aufzuhängen, wäre ebenfalls akzeptabel.

- 0 Punkte = nicht vorhanden
- 15 Punkte = vorhanden

15

50
76

Die gängigen Standard-Hygieneartikel (Seife, Shampoo, Duschgel) sind in allen Zimmern kostenfrei verfügbar.

- 0 Punkte = nicht verfügbar
- 5 Punkte = in kleinen Einzelverpackungen verfügbar
- 10 Punkte = Seife verpackt, Duschgel und Shampoo in nachfüllbaren Dosierspendern
- 15 Punkte = alle Artikel in nachfüllbaren Dosierspendern verfügbar

15

51
77

In jedem Bad ist ein Rasier-/Schminkspiegel vorhanden.

- 0 Punkte = nicht vorhanden
- 5 Punkte = vorhanden, aber nicht verstellbar (z.B. aufgeklebt)
- 10 Punkte = vorhanden und verstellbar
- 15 Punkte = vorhanden, verstellbar und zusätzlich beleuchtet

15

54
78

Das Badezimmerlicht ist ausreichend hell (zum Schminken und Rasieren).

- 0 Punkte = Kriterium nicht erfüllt
- 5 Punkte = Helligkeit kleiner gleich 250 Lux
- 10 Punkte = Helligkeit kleiner gleich 300 Lux
- 15 Punkte = Helligkeit höher als 300 Lux

15

(Hinweis für die Prüfung: gemessen wird in Brusthöhe, also ca. 150 cm)

37
79

Wenn Hygieneschutzbezüge für Matratzen eingesetzt werden, sind diese in ausreichender Zahl vorhanden.

- 10 Punkte = Anzahl der Hygieneschutzbezüge entspricht Anzahl der Matratzen plus Reserve von 10%
- 15 Punkte = Anzahl der Hygieneschutzbezüge entspricht Anzahl der Matratzen plus Reserve von 25%

15

Nachweis: Kaufbelege

(Hinweis für den Prüfer: Lassen Sie sich von der Hausdame den Wechsel- und Reinigungsturnus erläutern.)

38
80

Wenn Hygieneschutzbezüge eingesetzt werden, werden diese regelmäßig gereinigt.

- 0 Punkte = 1 x jährlich
- 5 Punkte = 2 x jährlich
- 10 Punkte = 4 x jährlich
- 15 Punkte = kürzere Intervalle

25

Nachweis: Wäscherei-Rechnung; Hausdamenheft

10 Zusatzpunkte, wenn Einmaldesinfektionslappen nach jedem Bettwäschewechsel verwendet werden und die gesamte Liegefläche des Hygienebezugs abgewischt wird. Maximal 1 Lappen pro Zimmer.

(Hinweis für die Prüfung: Sichtkontrolle der Housekeeping-Reinigungswagen und der Lager, im Zweifel Lieferscheine und Rechnungskopien des letzten Jahres vorlegen lassen und Verbrauchsmenge auf Plausibilität prüfen.)

Punkte auf dieser Seite



39

81

Die Lebensdauer der Matratzen wird durch regelmäßiges Wenden erhöht. Das lässt sich durch Wendetiketten auch vom Gast nachvollziehen.

- 0 Punkte = Kriterium nicht erfüllt
- 10 Punkte = Nachweis über Vorlage des Matratzen-Reinigungshefts durch das Housekeeping
- 15 Punkte = Wendetiketten sind auf der Matratze angebracht und die Matratze liegt entsprechend des Quartals auf der richtigen Seite.

(Hinweis für die Prüfung: nicht nur die vorbereiteten Zimmer checken, sondern mindestens 3-5 weitere Stichproben durchführen, z.B. in Zimmern, die während der Prüfung gerade gereinigt werden.)

15

40

82

Die Matratzen unterliegen einer hohen mechanischen Belastung und sollen auch nach längerem Gebrauch einen erholsamen Schlaf ermöglichen.

- 0 Punkte = Matratzen sind durchgelegen, schadhaft oder weisen keine Spannung mehr auf (z.B. Riegelbruch)
- 15 Punkte = Matratzen sind in einem guten Zustand

(Hinweis für die Prüfung: Die Matratzen werden auf den Boden gelegt und per Belastungstest [Hand/Knie/Sitzprobe] überprüft)

15

41

83

Die Matratzen sind qualitativ hochwertig.

- 5 Punkte = bis 20 cm hoch
- 10 Punkte = bis 25 cm hoch
- 15 Punkte = bis 30 cm und höher

15

42

84

Die Matratzen sind hochwertig gefertigt.

- 5 Punkte = Kaltschaum
- 10 Punkte = Bonell-Federkern
- 15 Punkte = Tonnen-Taschenfederkern, andere hochwertige Systeme wie z.B. Luftfederung, Wasserbetten, Ölbetten o.ä.

Nachweis:
Vorlage Rechnungskopien oder Bestätigung des Lieferanten, um welche Art von Matratzen es sich handelt.

15

43

85

Das Bettuntergestell/Lattenrost ist zeitgleich mit der Matratze angeschafft bzw. ausgetauscht worden. Es sollte maximal 10 Jahre alt sein.

- 0 Punkte = älter als die Matratze
- 15 Punkte = gleich alt oder jünger als die Matratze

Nachweis: Kaufbelege

15

44

86

In mindestens 80 Prozent der Zimmer beträgt die Bettenbreite mindestens 1,20 m. Oder es handelt sich um Doppelzimmer mit zusammen stehenden Einzelbetten, die über eine je 1 Meter breite Matratze verfügen.

- 0 Punkte = nicht vorhanden
- 5 Punkte = vorhanden
- 10 Zusatzpunkte**, wenn Sondergrößen verfügbar sind (z.B. 2,10 oder 2,20 m lang)

Punkte auf dieser Seite

15



45

87

Das Kopfkissen unterliegt einer besonderen Beanspruchung. Beim Schlafen gibt ein gesunder Mensch ca. 500 ml Flüssigkeit über die Haut ab, den Großteil im Kopfbereich. Die Kissen sind:

- 0 Punkte = 5 Jahre und älter
- 10 Punkte = zwischen 3 und 4 Jahre alt
- 15 Punkte = 2 Jahre und jünger

Nachweis: Kaufbelege

15

46

88

Die Kopfkissen aller Zimmer sind mit einem zusätzlichen Hygieneschutzbezug versehen:

- 0 Punkte = nicht vorhanden
- 10 Punkte = Verwendung eines Hygieneschutzbezugs aus Baumwolle/Molton, der spätestens bei Abreise gewechselt wird
- 25 Punkte = Verwendung eines milbendichten Hygieneschutzbezugs aus Microfaser

25

47

89

Wenn das Kissen keinen milbendichten Hygieneschutzbezug hat, sollte es regelmäßig gewaschen werden.

- 0 Punkte = kein regelmäßiger Waschtturnus vorgesehen
- 5 Punkte = alle 6 Monate gewaschen
- 8 Punkte = alle 3 Monate gewaschen
- 10 Punkte = alle 2 Monate gewaschen
- 12 Punkte = alle 6 Wochen gewaschen
- 15 Punkte = alle 4 Wochen gewaschen

Nachweis: Reinigungsprotokoll Housekeeping; ggf. Rechnungskopie Wäscherei
Hinweis: Volle Punktzahl wird gewertet, wenn Kriterium 88 erfüllt ist

15

48

90

Die Bettdecke wird regelmäßig gereinigt:

- 0 Punkte = trifft nicht zu
- 5 Punkte = Reinigung 1 x jährlich
- 15 Punkte = Reinigung 2 x jährlich

Nachweis: Reinigungsprotokoll Housekeeping; ggf. Rechnungskopie Wäscherei

15

Punkte auf dieser Seite



49
91 Das Hotel bietet allergikerfreundliche Zimmer an. Dieser Umstand wäre optimal erreicht, wenn Matratze, Kissen und Decke mit einem milbendichten Hygienebezug umschlossen wären, die bei jedem Bettwäschewechsel mit einem Einmal-Desinfektionstuch abgewischt werden. Die Hygienebezüge an sich sollten spätestens alle 4 Wochen gewaschen werden.

50

Da der Milbenbefall sich unmittelbar nach einer erfolgten Reinigung einer Matratze oder eines Kissens wieder aufbaut, ist die Verwendung milbendichter Hygienebezüge das empfohlene Mittel. Dies gilt sowohl für die Matratze, als auch für Kunstfaser- oder Federkissen und –decken!

Je nach Allergie kann der Fußbodenbelag unterschiedlich gewertet werden:
Für Hausstauballergiker mag ein gut gereinigter Teppichboden angenehmer sein, weil auf glatten Böden der Staub in höherem Maße aufgewirbelt wird.

- 0 Punkte = Kriterien nicht erfüllt
- 15 Punkte = vorhanden (gut zu reinigende Oberflächen, Verwendung von milbendichten Matratzen-Hygienschutzbezügen, rauchfrei und haustierfrei)
- 25 Punkte = wie vor und zusätzlich sind die Kissen mit einem milbenundurchlässigen Hygienschutzbezug versehen
- 35 Punkte = wie vor und zusätzlich sind die Kissen und Bettdecken mit einem milbenundurchlässigen Hygienschutzbezug versehen
- 15 Zusatzpunkte**, wenn nach ECARF (European Centre for Allergy Research Foundation) zertifiziert.

17
92 Das Hotel ist auch für Rollstuhlfahrer und Personen mit Behinderung zugänglich.

50

- 0 Punkte = Kriterium nicht erfüllt
- 5 Punkte = nur im Erdgeschoss oder eingeschränkt möglich
- 10 Punkte = bis 5% der Zimmer sind barrierefrei zugänglich, inkl. Bad/WC-Nutzung
- 15 Punkte = zwischen 5 und 25% der Zimmer sind barrierefrei zugänglich, inkl. Bad/WC-Nutzung
- 20 Punkte = 25% und mehr Zimmer sind barrierefrei zugänglich, inkl. Bad/WC-Nutzung
- 5 Zusatzpunkte**, wenn es im öffentlichen Bereich eine Behindertentoilette gibt
- 5 Zusatzpunkte**, wenn auch die restlichen öffentlichen Einrichtungen barrierefrei zugänglich sind
- 10 Zusatzpunkte**, wenn Reliefschrift (z.B. in Aufzügen) vorhanden ist
- 10 Zusatzpunkte**, wenn Hörschleifen verfügbar sind

24
93 Das Hotel hat sich der Nachhaltigkeit verschrieben.

75

- 0 Punkte = Hotel verfügt über kein eigenes Nachhaltigkeitsprogramm und ist nicht extern zertifiziert
- 25 – 50 Punkte = Das Hotel verfügt über ein eigenes Nachhaltigkeitsprogramm oder ein externes Zertifikat. Je nach Intensität und Umfang können bis zu 50 Punkte vergeben werden.
- 25 Zusatzpunkte** = Das Hotel ist „Certified Green Hotel“

Der Vorabcheck erfolgt ggf. durch das Certified-Projektbüro.

Gesamtsumme Kategorie

685



„ALLGEMEINE BEWERTUNG DES HOTELS.“



errechnete Punkte
(Selbstcheck)

84

94

Hotel allgemeine Bereiche:

Lobby, Flure, Treppenhäuser, Aufzüge, Garage

- 0 Punkte = abgenutzt, vernachlässigt
- 5 Punkte = sauber, aber „in die Jahre gekommen“
- 10 Punkte = sauber und gepflegt
- 15 Punkte = sauber, gepflegt, hell und freundlich
- 25 Punkte = tiptop, hochwertige Materialien

25

95

Tagungsbereich

- 0 Punkte = abgenutzt, vernachlässigt
- 5 Punkte = sauber, aber „in die Jahre gekommen“
- 10 Punkte = sauber und gepflegt
- 15 Punkte = sauber, gepflegt, hell und freundlich
- 25 Punkte = tiptop, hochwertige Materialien

25

85

96

Zimmer

- 0 Punkte = abgenutzt, vernachlässigt
- 5 Punkte = sauber, aber „in die Jahre gekommen“
- 10 Punkte = sauber und gepflegt
- 15 Punkte = sauber, gepflegt, hell und freundlich
- 25 Punkte = tiptop, hochwertige Materialien

25

87

97

Außenbereiche, Zufahrt

- 0 Punkte = vernachlässigt
- 10 Punkte = sauber und gepflegt
- 15 Punkte = sauber, gepflegt, Sitzbereiche
- 25 Punkte = tiptop, zeitgemäß, gärtnerisch angelegt

25

88

98

Sicherheit

- 0 Punkte = keine besonderen Maßnahmen erkennbar
- 10 Punkte = gute Ausleuchtung
- 15 Punkte = Sicherheitskameras installiert
- 25 Punkte = besondere Maßnahmen (z.B. Security)

25

Gesamtsumme Kategorie

125



EINBINDUNG/PROMOTION VON CERTIFIED

89

99

geplant
bereits umgesetzt

- Das Hotel promotet die Zertifizierung aktiv und integriert das Zertifizierungslogo in:**
(Mehrfachnennungen möglich)
- 15 Punkte = Homepage
 - 15 Punkte = E-Mail Abbinder
 - 15 Punkte = Anzeigenmotive + Einträge in Katalogen/Handbüchern
 - 15 Punkte = Roll-up Display/Messe-Display
 - 15 Punkte = Prospekte
 - 15 Punkte = Kundenzeitschriften (Text+Logo)
 - 15 Punkte = Nutzung von Fahnen
 - 15 Punkte = Logoaufsteller im Rezeptionsbereich/Glasschilder Außenfassade
 - 25 Punkte = Verlinkung zu Prüfkriterien / www.certified.de
 - 25 Punkte = Bezug und Auslage von Certified Infobroschüren und –katalogen und Marketingmaterialien Blöcke, Stifte etc.
 - 25 Punkte = Durchführung oder Beteiligung an einer Promotionmaßnahme, z.B. Infoveranstaltung, Messe, Roadshow

195

90

100

- Die Abteilungsleiter und Mitarbeiter des Hotels wurden im Anschluss an die Prüfung über die Certified-Kriterien bei der VDR-Akademie oder durch einen Certified-Prüfer geschult und trainiert. Mindestens ein Vertreter des Hotels nimmt am Certified Hotel Summit teil.**
- 0 Punkte = nicht erfüllt
 - 15 Punkte = innerhalb von 1 Jahr nach der Prüfung
 - 30 Punkte = innerhalb von 4 Wochen nach der Prüfung
 - 10 Zusatzpunkte**, wenn Summit-Teilnahme in den letzten 12 Monaten erfolgte
 - 20 Zusatzpunkte**, wenn Summit-Teilnahme in den letzten 12 und 24 Monaten erfolgte

50

Hinweis für 99 + 100:

Im Rahmen der Prüfung werden nur die bereits umgesetzten Maßnahmen gewertet. Das Projektbüro überprüft nach drei Monaten welche der geplanten Maßnahmen umgesetzt wurden und vergibt diese Punkte dann zusätzlich. Eine Bewertung erfolgt ebenfalls im Rahmen der jährlichen Überwachungsaudits.

Gesamtsumme Kategorie

245



PRÜFUNGSERGEBNIS



	Fragen	max. Punkte	Selbstcheck
MUSS - Kriterien	20	650	
Tagungsbereich	17	315	
Informationsmaterial	5	175	
F&B Angebot	8	120	
Veranstaltungsbetreuung	5	85	
Abrechnung	6	100	
Hotel allgemein	32	685	
Gesamteindruck	5	125	
Einbindung der Zertifizierung	2	245	
	100	2500	

GESAMTPUNKTZAHL

Hiermit wird die Richtigkeit der gemachten Angaben bestätigt:

Hotel: Ort/Datum

Stempel/Unterschrift + Name des Hotelvertreters in Druckbuchstaben

Prüfer: Ort/Datum

Unterschrift + Name des Prüfers in Druckbuchstaben

PRÜFUNGSERGEBNIS



NAME DES HOTELS

Bitte ankreuzen

- Der Prüfer bestätigt das Erreichen aller MUSS-Kriterien.
Er empfiehlt die Zertifizierung als **Certified Conference Hotel**.

- Das Glasschild wurde am Ende der Prüfung überreicht. (Erst-Zertifikat)

- Der Prüfer empfiehlt die Zertifizierung nach Durchführung folgender
Nachbesserungen (Frist: 3 Monate ab Prüfdatum):

- Eine Nachprüfung wird empfohlen. Begründung:

Notizen/Anmerkungen

TESTIMONIAL (Fazit des Prüfers)

Getestet und empfohlen:



Träger der Zertifizierung:



Offizieller Betreiber und Ansprechpartner für alle Fragen:

Certified GmbH & Co. KG

Exklusiver Partner
der VDR-Hotelzertifizierung
Bosenheimer Straße 218
55543 Bad Kreuznach
Telefon: + 49 671 483 117 -0
Telefax: + 49 671 483 117 -11
info@certified.de
www.certified.de

weitere Träger:

