

Certified Conference Hotel
ZERTIFIZIERTES TAGUNGSHOTEL

Eine Initiative von VDR – DGVM – GCB

Certified Conference Hotel

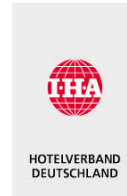
Eine Initiative von

Verband Deutsches Reisemanagement e.V. (VDR)

Deutsche Gesellschaft für Verbandsmanagement e.V. (DGVM)

German Convention Bureau e.V. (GCB)





Verbandskriterien Tagungshotel

von

Deutsche Gesellschaft für Verbandsmanagement e.V. (DGVM)

German Convention Bureau e.V. (GCB)

Hotelverband Deutschland (IHA)

Verband Deutsches Reisemanagement e.V. (VDR)

STAND: 08.07.2005



Inhaltsverzeichnis

| Kapitel | Seite |
|--|--------------|
| Präambel | 3 |
| Kriterien | 6 |
| I. Eigener, professioneller Tagungsbereich | 6 |
| II. Standardisiertes Informationsmaterial | 11 |
| III. Standardisiertes Angebotsprocedere | 13 |
| IV. Professionelle, tagungsspezifische F&B-Leistungen & Räumlichkeiten | 14 |
| V. Professionelle Veranstaltungsbetreuung | 16 |
| VI. Abrechnungsprozess und Abrechnungsform | 17 |
| VII. Geschäftsreise-Hotel | 19 |
| Glossar | 22 |
| Anlage RFP "Veranstaltungen" | 28 |



Präambel

Der Verband Deutsches Reisemanagement e.V. (VDR), die Deutsche Gesellschaft für Verbandsmanagement e.V. (DGVM) und das German Convention Bureau e.V. (GCB) haben sich unter Einbringung ihrer jeweiligen Kernkompetenzen im Bereich Veranstaltungsmanagement zusammengeschlossen, um die Zusammenarbeit zwischen Industrie und Hotellerie zu professionalisieren und um Industriestandards im Tagungsbereich zu schaffen.

Hierfür wurden im Dialog mit dem Hotelverband Deutschland (IHA) die Verbandskriterien Tagungshotel entwickelt, die von allen vier Verbänden anerkannt sind und ein professionelles Tagungshotel kennzeichnen.

Die **DGVM** ist die führende Querschnittsorganisation für hauptamtlich geführte Verbände in Deutschland. In ihr haben sich professionell geführte Verbände zum Erfahrungsaustausch und zur Weiterbildung zusammengeschlossen.

Das **GCB** ist die zentrale Interessenvertretung und Marketingorganisation für den Kongress- und Veranstaltungsstandort Deutschland. Das GCB versteht sich als Schnittstelle zwischen internationalen Veranstaltern von Tagungen, Kongressen und Incentives und den wichtigsten Anbietern der deutschen Meetingbranche. Unter dem Dach des GCB haben sich führende Hotels, Kongresszentren und –städte, sowie namhafte Dienstleister zusammengeschlossen.

Der **Hotelverband Deutschland (IHA)** ist der Branchenverband der Hotellerie in Deutschland. Ihm gehören rund 1.000 Hotels des mittleren und oberen Marktsegments aus Privat-, Kooperations- und Kettenhotellerie an. Der Hotelverband vertritt die Interessen seiner Mitglieder gegenüber der Politik und in der Öffentlichkeit. Seit dem Jahr 2001 ist dem Hotelverband Deutschland vom DEHOGA (Deutscher Hotel- und Gaststättenverband) auch die Bearbeitung des Fachbereichs Hotellerie übertragen worden. Damit ist auf Bundesebene eine einheitliche Vertretung der gesamten Hotel- und Beherbergungsbranche in Deutschland entstanden.

Der **VDR** vertritt die Interessen der deutschen Wirtschaft hinsichtlich der Rahmen- und Wettbewerbsbedingungen für Geschäftsreise und Mobilität. Er fördert und unterstützt seine über 460 Mitglieder als Center of Competence. Seit 1974 ist der VDR der Ansprechpartner, wenn es darum geht, den Bereich Geschäftsreiseverkehr betrieblich zu optimieren. Dabei stellt der Verband den kontinuierlichen Dialog auf nationaler und internationaler Ebene an oberste Stelle – mit seinen Mitgliedern, mit Anbietern von Reiseleistungen im Geschäftsreiseverkehr, mit Politik und anderen Verbänden.

Die Begrifflichkeit des Tagungshotels wurde aus Vereinfachungsgründen gewählt. Mit der Bezeichnung „Tagung“ sind alle Veranstaltungsformen gleichermaßen erfasst, die klassischer Weise in der Tagungshotellerie umgesetzt werden, so z.B. Arbeitskreis, Ausstellung, Besprechung, Fortbildungsveranstaltung, Gesprächskreis, Klausur, Konferenz, Kongress, Meeting, Produkt- und Präsentationsevents, Seminar, Symposium, etc.

Die folgenden **7 Pflichtenforderungen**, denen **alle Kriterien thematisch zugeordnet** sind, kennzeichnen das Leistungsspektrum eines professionellen Tagungshotels:

1. Ein professionelles Tagungshotel muss über einen **eigenen**, professionellen **Tagungsbereich** verfügen.
2. Ein professionelles Tagungshotel muss **standardisiertes Informationsmaterial** in Druck- und in digitaler Form vorweisen.
3. Ein professionelles Tagungshotel muss ein **standardisiertes Angebotsprocedere** einhalten.

4. Ein professionelles Tagungshotel muss **professionelle, tagungsspezifische F&B-Leistungen** sowie die entsprechenden **F&B-Räumlichkeiten** zur Verfügung stellen.
5. Ein professionelles Tagungshotel muss eine **professionelle Veranstaltungsbetreuung** sicherstellen.
6. Ein professionelles Tagungshotel muss einen **vorgegebenen Abrechnungsprozess** sowie eine **vorgegebene Abrechnungsform** einhalten.
7. Ein professionelles Tagungshotel muss in Ausstattung und Dienstleistung **geschäftsreise-geeignet** sein.

Ein Garni Hotel kann grundsätzlich kein professionelles Tagungshotel sein, da die F&B-Leistungen eines Hotels einen wichtigen Bestandteil der Anforderungen an ein professionelles Tagungshotel darstellen.

Kriterien

I. Ein Tagungshotel muss über einen eigenen, professionellen Tagungsbereich verfügen.

Folgende Grunddefinitionen von Tagungsräumen werden den Kriterien vorausgestellt:

Eigener, professioneller Tagungsbereich

Die Bezeichnung „Eigen“ bezieht sich nicht auf das Eigentumsverhältnis, sondern auf die Sicherstellung des direkten Zugriffs.

Professionelle Tagungsräume

Professionelle Tagungsräume müssen über tagungsspezifische Einrichtungen verfügen. Daher gilt: Restaurants oder -teile, Hotelhallen oder -teile, Sporträume u.ä. sind grundsätzlich keine Tagungsräume. Sie dienen allenfalls als Eventflächen oder stehen als Rückzugszonen für Vier-Augen-Gespräche zur Verfügung. Daher dürfen sie nicht in die Bewertung als Tagungsräume einbezogen werden.

Gruppenarbeitsräume

Gruppenarbeitsräume stellen Rückzugsräume für Gruppenarbeiten einer Veranstaltung beziehungsweise Ausweichmöglichkeiten für die Aufteilung der Teilnehmer einer Veranstaltung dar.

Gruppenarbeitsräume haben eine Mindestgröße von 9 qm.

Alle in den Kriterien aufgeführten Anforderungen gelten nur für Gruppenarbeitsräume ab einer Größe von 12 qm.

1. Die **tatsächliche Deckenhöhe** (ohne Abhängungen oder Sichtbehinderungen) von Tagungsräumen darf folgende Maße nicht unterschreiten:

| Typ | Basis | „300“ | „500“ | „500 Plus“¹ |
|------------|---------------|---------------|---------------|-------------------------------|
| bis 50 qm | 2,50 m | | | |
| bis 100 qm | 2,75 m | | | |
| bis 300 qm | 2,75 m | 3,00 m | | |
| bis 500 qm | 3,00 m | | 3,50 m | |
| ab 500 qm | 3,35 m | | | 4,00 m |

2. Der **Tagungsraum** muss **verschießbar** sein und dem Tagungsveranstalter / -verantwortlichen muss ein Schlüssel zur Verfügung gestellt werden können.
3. 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 **bewertetes Schalldämm-Maß** von mindestens $R'_{w} \geq 45$ dB aufweisen.
4. **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.
5. Tagungsräume müssen durch fest eingebaute Beleuchtungskörper mit **mind. 300 LUX** ausgeleuchtet sein.
6. Es müssen Bedienmöglichkeiten für die **Beleuchtung** (Schalter, Dimmer) **und Abdunkelung** (z.B. Vorhänge, Fensterläden) des Tagungsraumes im Raum vorhanden sein.

¹ Zum Flächenbedarf je Teilnehmer bei unterschiedlichen Bestuhlungsformen s. Glossar

7. Die Beleuchtung von Tagungsräumen ab 100 qm muss ***dimm- oder segmentweise schaltbar*** sein.
8. 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.
9. Tagungsräume müssen mit ***Stromanschlüssen*** (230 V) ausgestattet sein. 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.
10. Auf Bestellung muss ein ***Starkstromanschluss*** im Tagungsbereich sowie im Tagungsraum gewährleistet sein.
11. In allen ***Tagungsräumen*** muss sich eine ***Internet-Verbindung*** (z.B. ISDN, WLAN, DSL) herstellen lassen.
12. Ein ***Internet-Terminal*** muss ***im öffentlichen Bereich*** des Hotels zur Verfügung gestellt werden können.
13. Im ***öffentlichen Bereich*** des Hotels muss sich der Internetzugang via ***WLAN*** herstellen lassen.

14. Folgende **Standard-Ausstattung** muss auf Bestellung im Tagungsraum verfügbar sein:

- * Flip-Chart, Papier und Stifte
- * Pinnwand mit formatgerechtem Papier und Stiften
- * Leinwand (transportabel oder fest eingebaut)
- * Moderatorenkoffer
- * Zeigestab / Laser-Pointer
- * Papierkorb
- * Telefon

15. Über die Standard-Ausstattung hinaus, muss das Hotel auf Bestellung mit einer werktäglichen **Vorlaufzeit von 24 Stunden** folgendes **weiteres technisches Equipment** zur Verfügung stellen können:

- * Rednerpult
- * Mikrofonanlage mit Handmikrofon, Ansteckmikrofon, Kopfbügelmikrofon
- * Beschallungsanlage
- * Musikanlage / CD-Spieler und Boxen
- * Datenprojektor (= Beamer)
- * folienfähiger Kopierer
- * DVD / CD-Geräte
- * Videokamera und –recorder
- * Overheadprojektor / Tageslichtprojektor
- * Rechner mit gängigen Programmen für Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentationen und Internet-Browser, Internetzugang und (Farb-) Drucker

16. Die zur Verfügung gestellte Technik muss **zeitgemäß** und **funktionstüchtig** sein.

17. Dem Tagungsveranstalter / -verantwortlichen muss auf Bestellung ein **abschlussbarer Raum als Lagerfläche** sowie der dazugehörige Schlüssel zur Verfügung gestellt werden.
Dieser Raum muss sich im gleichen Gebäudekomplex wie der genutzte Tagungsraum befinden.
18. Es muss eine der Teilnehmeranzahl entsprechende **Garderobenmöglichkeit** im Hotel gegeben sein.
19. 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.
20. 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.
21. Bei **Veranstaltungen bis 100 Personen** müssen neben dem **Haupt-Tagungsraum** mindestens **zwei weitere Gruppenarbeitsräume** im Hotel vorhanden sein.
Bei Veranstaltungen mit **mehr als 100 Personen** erhöht sich die Anzahl der **Gruppenarbeitsräume** auf **mindestens 3**.

II. Ein Tagungshotel muss standardisiertes Informationsmaterial in Druck- und in digitaler Form vorweisen.

22. Das Hotel muss ein *standardisiertes Informationsmaterial* digital und als Druckversion vorhalten und folgende *Mindestinformationen* kommunizieren:

TAGUNGSBEREICH

- * Fotos folgender Veranstaltungsräume:
 - “Ballsaal“, 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,
 - tatsächlich nutzbarer Fläche
 - Stromanschlüssen auf Bestellung
 - Internetanschlüssen auf Bestellung
 - Lageplan der Anordnung
- * Informationen über mögliche:
 - barrierefreie Zugänge für Materialanlieferungen
 - Lastenaufzüge und deren Maße
 - Punkt- und Flächenlastinformationen bei Räumen ab 300 qm

F&B-BEREICH

- * Fotos folgender F&B-Outlets:
 - Frühstücksbereich, Restaurant, andere F&B Outlets
- * Beschreibung aller F&B-Outlets: Lage, Art, Größe, Bestuhlung, Eignung
- * Öffnungszeiten der allgemeinen F&B-Outlets

HOTEL ALLGEMEIN

- * Fotomaterial: Außenansicht, Halle, Zimmer
- * Zimmeranzahl: Einzelzimmer, Doppelzimmer, Suite(n)
- * Freizeitbereich: Detailinformationen mit Angebot und Öffnungszeiten
- * Parkraum / Anzahl der Parkplätze

23. Als Bestandteil eines standardisierten Informations- bzw. Angebotsmaterials muss ein Tagungshotel eine **Tagungspauschale mit folgenden Bestandteilen** anbieten können:

- * Miete und Bereitstellung des Haupttagungsraums
- * Standardtechnik (1 Overheadprojektor, 1 Leinwand, 1 Flipchart und 1 Pinnwand)
- * Kaffeepause vormittags - Kaffee und Tee unbegrenzt, Gebäck
- * Business-Lunch und ein Softgetränk je Teilnehmer
- * Kaffeepause nachmittags - Kaffee und Tee unbegrenzt, Gebäck
- * pro Tagungsteilnehmer zwei Softgetränke im Tagungsraum, je eines vormittags und eines nachmittags.

24. Das Hotel muss neben einer **detaillierten Anfahrtsbeschreibung** 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.

III. Ein Tagungshotel muss ein standardisiertes Angebotsprocedere einhalten.

Das Ziel ist es, mittels eines standardisierten RFP² / Formblatts die Effizienz bei der Angebotsabgabe / Bearbeitung der Anfrage für beide Seiten – Kunde und Hotel – zu steigern und darüber hinaus eine schnelle Vergleichbarkeit sicherzustellen.

25. Wenn ein **Kunde** das Hotel mittels des standardisierten **RFP anfragt**, geht das Hotel auf diese **Anfrage konkret ein** und orientiert sich in **Aufbau und Struktur des Angebots** an dem RFP. Erfolgt die Anfrage nicht mittels dieses RFP, so sollte sich das Hotel im Optimalfall dennoch an Aufbau und Struktur des RFP orientieren.
26. Grundsätzlich erfolgt **mit der Angebotsabgabe** die **Benennung eines kompetenten Ansprechpartners** sowie eines Vertreters für mögliche Rückfragen oder Änderungswünsche.
27. Das **Angebot bzw. eine qualifizierte Rückäußerung** muss dem Kunden werktags **binnen 24 Stunden** nach Eingang der Anfrage per Fax oder Email zugestellt werden.

² RFP = Anfrageformular, s. auch Glossar

IV. Ein Tagungshotel muss professionelle, tagungsspezifische F&B-Leistungen sowie die entsprechenden Räumlichkeiten zur Verfügung stellen.

28. Die *F&B-Verpflegung für Tagungsteilnehmer* muss *im Gebäudekomplex* des Hotels gewährleistet sein.
29. Für *jeden Tagungsgast* ist zu den vertraglich vereinbarten Zeiten *ein Platz* in einem vor Veranstaltungsbeginn *festgelegten F&B-Outlet* vorzuhalten.
30. Die *Absprache* sowie die *Betreuung* für den Tagungsablauf inklusive der Verpflegung muss seitens des Hotels *durch eine Person / eine Abteilung* sichergestellt werden.
31. Das Hotel muss bei Veranstaltungen bis 50 Personen eine *zeitliche Flexibilität* bei der Einhaltung *von Pausenzeiten* durch die Tagungsteilnehmer von maximal + 60 Minuten bzw. – 30 Minuten gewährleisten können, sofern die Verschiebung der Pausenzeiten durch den Tagungsveranstalter / -verantwortlichen 60 Minuten vorab angekündigt wird.
32. Das Hotel muss gewährleisten, 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 muss das Hotel ggf. auch die Auffrischung des Tagungsraumes (z.B. Auffüllung der Tagungsgetränke im Raum, Erneuerung der Gläser) durchführen.
33. Bei einem *Buffet* muss die *permanente Auffrischung / Auffüllung* der angebotenen Speisen sichergestellt werden.
34. Auf Bestellung muss im F&B-Outlet bzw. in den genutzten F&B-Outlets ein *Nichtraucherbereich* vorgesehen werden.



35. 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.

V. Ein Tagungshotel muss eine professionelle Veranstaltungsbetreuung sicherstellen.

36. 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*** zur Verfügung steht.
37. Sollte der ***Ansprechpartner*** in den einzelnen Veranstaltungsphasen ***wechseln***, so ist dies im Vorfeld ***seitens des Hotels*** dem Veranstalter ***mitzuteilen***.
38. Im Falle eines ***kurzfristigen Ausfalls des Ansprechpartners*** muss ein ***adäquater Ersatz*** sichergestellt sein, der über alle veranstaltungsrelevanten Informationen verfügt.
39. 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.
40. Bei mehrtägigen Veranstaltungen muss der Ansprechpartner für ein ***Gespräch mit dem Tagungsveranstalter / -verantwortlichen nach Absprache am ersten Tag*** zur Verfügung stehen.
41. Art und Zeitpunkt von ***Nachrichtenübermittlungen*** sind zwischen Hotel und Veranstalter bei der Detailabsprache abzustimmen.

VI. Ein Tagungshotel muss einen vorgegebenen Abrechnungsprozess sowie eine vorgegebene Abrechnungsform einhalten.

42. Nach vorheriger Absprache und auf Wunsch des Veranstalters muss diesem noch im Laufe der Veranstaltung die **Einsicht** in sowie die **Kontrolle von Einzelbelegen** (z.B. Barbelegen) gegeben werden. Dies gilt nur für Veranstaltungen, bei denen die Veranlagung der entstehenden Kosten auf eine Gesamtrechnung erfolgt.
43. Das Hotel muss 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 bzw. per Fax zustellen.
44. **Spätestens zwei Wochen** nach Durchführung der Veranstaltung sendet das Hotel dem Tagungsveranstalter / -verantwortlichen die **Endabrechnung oder ggf. mit Hinweis auf noch offenstehende Positionen eine Abschlagsrechnung** inklusive aller gesetzlich erforderlichen Belege.
45. Das Hotel **rechnet** entsprechend den **vertraglich vereinbarten Leistungen** unter **Beachtung der steuerlichen Notwendigkeiten** ab.
46. **Das Hotel muss** die im Vorfeld der Veranstaltung vom Veranstalter schriftlich mitzuteilende **Rechnungsanschrift erfassen**.
47. 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.

48. Alle im Hotel entstehenden ***Kosten für Selbstzahler müssen auf das Zimmerkonto buchbar*** sein (z.B. Restaurant, Bar, Wellness-Bereich etc.).
49. Das Hotel akzeptiert bei individuellen Selbstzahlern mindestens ***zwei der international gängigen Kreditkarten***.

VII. Ein Tagungshotel muss in Ausstattung und Dienstleistung geschäftsreiseg geeignet sein.

50. Im gesamten öffentlichen Bereich des Hotels sowie in den Hotelzimmern und Tagungsräumen muss die **Erreichbarkeit über Mobiltelefone** aller gängigen Netze gewährleistet sein.
51. Das Hotel muss einen **24 Stunden geöffneten Parkplatz** am Haus vorweisen. Die maximale Entfernung zwischen Hotel und Parkplatz darf 300 m betragen. Die Anzahl der Parkplätze darf 20 % der Zimmeranzahl nicht unterschreiten. Alternative:
Sollte das Hotel keinen Parkplatz im oben genannten Umkreis nachweisen können, lässt sich dieses Defizit durch Valet-Parking (Parken des Fahrzeuges durch Hotelmitarbeiter / Fremdpersonal) kompensieren.
52. Es muss dem Tagungsteilnehmer möglich sein, **Gepäck und Materialien unmittelbar vor dem Hotel zu ent- und beladen**. Ersatzweise kann dieser Service durch das Hotel übernommen werden (Valet-Parking und Materialtransport).
53. Das Tagungshotel bietet eine 24stündige interne und externe Erreichbarkeit des Empfangs.
54. Ist mit der Veranstaltung eine Übernachtung der Teilnehmer im Hotel verbunden, so muss am Veranstaltungstag ein **Check-Out für Tagungsteilnehmer bis 11 Uhr** sowie eine anschließend **gesicherte Kofferaufbewahrung** gewährleistet sein.
55. Das Hotel hat die Möglichkeit eines **Quick Check-Outs** für den Individualgast anzubieten.
56. Der **Check-In** muss **ab 15 Uhr** möglich sein.

57. Das Hotel bietet **klassische und tagungsrelevante Concierge-Dienstleistungen** wie Restaurantreservierungen, Taxiruf, Gepäckservice, Verleih von Ladestationen der gängigen Mobiltelefonhersteller, Weckdienst, Ausgabe von Zahnbürste, Einmalrasierer, Kamm, Strumpfhosen, Schnürsenkel und Nähset auf Wunsch, etc., an.
58. Das Hotel sichert einen **vertraulichen Umgang** mit vertraulich übergebenen Dokumenten zu.
59. Das Hotel bietet das **Waschen der Gästewäsche** an. Die Rückgabe erfolgt nach Absprache.
60. Das Hotel muss auf Wunsch einen **Bügel-service** anbieten.
(Bügelstation auf dem Zimmer ausreichend).
61. 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 mit **mind. 500 LUX im Kernlicht** ausreichend hellem Arbeitslicht am Schreibtisch beleuchtet sein.
62. Dieser Arbeitsplatz / diese Arbeitsfläche muss mit einer **freien Steckdose** ausgestattet sein.
63. In jedem Zimmer muss neben der Steckdose am Schreibtisch eine **weitere gut zugängliche Steckdose** vorhanden sein.
64. **Die Fenster der Hotelzimmer müssen vom Gast zu öffnen sein** (Kippstellung ausreichend).
Alternativ:
Alle Zimmer verfügen über eine Klimaanlage.

65. Jedes Zimmer muss mit einem **Kleidersackhaken** mit einer Tragkraft von mindestens 20 kg ausgestattet sein.
Alternativ zum Kleidersackhaken muss die Kleiderstange im Schrank mindestens 1,50 m hoch sein (Belastbarkeit 20 kg), um hier eine Möglichkeit zu haben, den Kleidersack aufzuhängen.
66. Die gängigen **Standard-Hygieneartikel** (Shampoo, Duschgel) müssen in allen Zimmern kostenfrei verfügbar sein.
67. Das **Badezimmerlicht muss mind. 300 LUX** betragen.

Glossar

Das Glossar stellt eine Ergänzung zu den Verbandskriterien Tagungshotel dar. Hierin finden sich Erläuterungen, Definitionen und Hintergründe zu einzelnen Kriterien und Kriterienblöcken. Diese Hintergrundinformationen dienen Hotels in der vorbereitenden Auseinandersetzung mit den Kriterien als weiterführende Information.

Ausschilderung

Die Ausschilderung im Hotel hat die Aufgabe, den Tagungsteilnehmern eine Orientierungshilfe im Hotel zu bieten. Dabei bezieht sich die Ausschilderung sowohl auf den Tagungsbereich und die Ausweisung der diversen Tagungsräume, als auch auf die öffentlichen Hotelbereiche wie WC, Restaurant, Aufzug, Parkplatz,...

Beleuchtungsstärken in Räumen

Die erforderliche Beleuchtungsstärke für Tagungsräume ist in den Verbandskriterien Tagungshotel mit 300 LUX definiert. Zum besseren Verständnis und zur allgemeinen Information folgend ein Auszug aus der DIN 15906 für Tagungsstätten zu Nennbeleuchtungsstärken in Räumen:

| | |
|---|---------|
| Empfangsräume | 100 LUX |
| Räume für Publikumsverkehr | 200 LUX |
| Tagungsräume mit Teilnehmerplätzen in Fensternähe | 300 LUX |
| Tagungsräume nur zur Besprechung | 300 LUX |
| Tagungsräume über 300 qm mit nur einseitigem Lichteinfall | 500 LUX |
| Tagungsräume mit hoher Schaufgabe an die Teilnehmer | 500 LUX |
| Tagungsräume mit besonderen Anforderungen | 750 LUX |
| PC-Arbeitsplätze nach DIN 5035-2 | 500 LUX |

Flächenbedarf

Folgende Festlegungen zum Flächenbedarf je Teilnehmer in Abhängigkeit zur Bestuhlungsart stellen die Grundlage für die Verbandskriterien Tagungshotel dar. Bei Veranstaltungen bis 100 Tagungsteilnehmern ist bei der Netto-Flächenkalkulation bei parlamentarischer Bestuhlung mit 2 qm pro Teilnehmer zu rechnen. Bei Reihenbestuhlung minimiert sich der Netto-Flächenbedarf auf 1,5 qm pro Teilnehmer. Bei der Kalkulation der Größe des Tagungsraums im Verhältnis zur Teilnehmerzahl für Veranstaltungen mit mehr als 100 Teilnehmern müssen pro Person 3 qm tatsächlich nutzbare Fläche (=Netto-Fläche), d.h. ohne Sichtbehinderung, etc., zur Verfügung stehen, um ebenfalls Gang- und Podiumsflächen zu berücksichtigen. Zur weiterführenden Information ein Auszug aus der DIN 15906 für Tagungsstätten zum Flächenbedarf unterschiedlicher Bestuhlungsarten in Tagungsräumen:

| | |
|-----------------------------|-------------------|
| Reihenbestuhlung | 1,2 qm pro Person |
| U-Form | 1,6 qm pro Person |
| Parlamentarische Bestuhlung | 1,8 qm pro Person |

Flipchartständer

Flipcharts müssen frei von Schäden (z.B. defekte Höhenverstellung, Standbeine, Rollen) sein. Das Format des Flipchartpapiers sollte mit dem Format des Flipcharts übereinstimmen.

Informationsunterlagen

Die Festlegung der Mindestinformationen, die ein Hotel kommunizieren muss, soll Veranstaltungsorganisatoren / -verantwortlichen die Recherche nach einem geeigneten Tagungshotel durch eine bessere Vergleichbarkeit für die jeweilige Veranstaltung vereinfachen und beschleunigen. Ein Muster hierfür wird beim Hotelverband Deutschland (IHA) und bei VDR / DGVM / GCB erhältlich sein.

Kompetenter & entscheidungsbefugter Ansprechpartner

Der kompetente und entscheidungsbefugte Ansprechpartner stellt die zentrale Anlaufstelle dar, an den sich ein Veranstaltungsorganisator / -verantwortlicher mit allen Belangen vor, während und nach der Veranstaltung wenden kann.

Dieser Ansprechpartner muss nicht zwangsläufig alle Entscheidungen selbst treffen können, er muss allerdings dazu befähigt sein, auftretende Probleme schnellstmöglichst zu lösen und die dafür notwendigen Entscheidungen schnellstmöglichst einzuholen. Im Idealfall gibt es keinen Wechsel des Ansprechpartners in allen Phasen der Veranstaltung. Hiermit soll eine optimale Betreuung des Kunden durch das Hotel sichergestellt werden.

Moderationskoffer

Präsentationsmaterial für Pinnwände und Flip-Charts, das für die Moderation benötigt wird, sollte übersichtlich angeordnet in einem Moderationskoffer vorgehalten werden. Minimumausstattung des Moderationskoffers: Pinnnadeln, farbige Kärtchen, Schere, Klebe-Stift, Klebe-Film, Klebe-Punkte, farbige Filzschreiber in verschiedenen Stärken. Der Inhalt des Koffers sollte vollständig und gebrauchsfertig sein.

Nutzbare Fläche - Netto Fläche

Die Raumfläche ist die Gesamtfläche eines Tagungsraumes. Diese unterteilt sich in nutzbare Fläche und nicht nutzbare Fläche:

Nutzbare Fläche

Die nutzbare Fläche besteht aus Teilnehmerfläche und Aktionsfläche. Sie steht zur Nutzung uneingeschränkt zur Verfügung. Bauliche Einrichtungen, die nicht entfernt werden können (z.B. Säulen, Vorsprünge, ...) sowie transportable Einrichtungen, z.B. Projektoren oder Projektionswagen, mindern die nutzbare Fläche.

Nicht nutzbare Fläche

Die nicht nutzbare Fläche beschreibt bauliche oder andere nicht entfernbare Einschränkungen innerhalb des Tagungsraumes. Die nicht nutzbare Fläche ist festgelegt durch diese Einschränkungen und den sich aus der Nutzung ergebenden Behinderungen (z.B. Beeinträchtigung der Sicht).

Overheadprojektor / Tageslichtprojektor

Overheadprojektoren sollten zwei, während des Betriebes umschaltbare Glühlampen haben. Alternativ ist auch das Vorhalten eines Ersatzgerätes möglich. Hierdurch soll eine zeitliche Verzögerung durch den Ausfall einer Glühlampe vermieden werden. Projektoren für Räume bis 50 Personen bei parlamentarischer Bestuhlung sollten mind. eine Stärke von 400 Watt haben, für größere Räume sind sogenannte Xenon-Projektoren mit einer Leistung von mind. 575 Watt einzusetzen.

Pinnwand

Pinnwände können mobil zur Verfügung gestellt werden oder fest an einer Wand montiert oder in einer Präsentationsanlage verschiebbar an der Wand angeordnet sein. Die Pinnwände sollten frei von Schäden (z.B. Risse, Verschmutzungen) sein. Das Format des Pinnwandpapiers sollte mit dem Format der Pinnwand übereinstimmen.

Projektions- oder Bildwand

Die Projektions- oder Bildwand kann eingebaut oder auch mobil sein. Aber auch eine helle (weiß, beige Farbtöne), strukturlose Raumwand kann als Projektionsfläche verwendet werden, wenn sie den gleichen Anforderungen entspricht, die an Projektions- oder Bildwand gestellt werden. Jeder Tagungsraum sollte mit einer Bildwand oder Projektionswand ausgestattet sein oder ausgestattet werden können. Die Bildwände müssen reibungslos bedienbar (mechanisch oder elektrisch) und in der Projektionsfläche frei von Schäden (wie z.B. Verfärbungen, Rissen, Verschmutzungen) sein.

RFP, Request for Proposal – Aufforderung zur Abgabe eines Angebotes

Ein Request for Proposal ist ein formales Beschaffungsdokument, mit dem Anbieter zur Abgabe eines Angebots aufgefordert werden. Dieses spezifische Angebot muss die vollständige Aufstellung aller Dienstleistungen und Faszilitäten sowie deren Kosten beinhalten. Antworten auf ein RFP sind im Allgemeinen bindend.

Der von DGVM, GCB, IHA und VDR erstellte RFP Veranstaltungen wird beim Hotelverband Deutschland (IHA) und bei VDR / DGVM / GCB erhältlich sein.

Schalldämm-Maß

Bei der Schallübertragung aus zwei benachbarten Räumen wird unterschieden zwischen Luftschall (Stärke des Luftschalls) und Körperschall/Trittschall (Wechselkraft des Schalls auf die Wand). Aus tiefen und hohen Frequenzen bei 500 Hz resultiert das "bewertete Schalldämm-Maß R'_{w} ", das die Schalldämmung von Trennwänden in dB angibt.

Informationen hierzu finden sich meist in den Bauunterlagen.

Tagungspauschale

Die Festlegung der Bestandteile einer Tagungspauschale soll die Suche nach einem geeigneten Tagungshotel durch eine bessere Vergleichbarkeit für Veranstaltungsorganisatoren / -verantwortliche vereinfachen und beschleunigen.

Gemäß den Verbandskriterien Tagungshotel umfasst diese:

- * Miete und Bereitstellung des Haupttagungsraums
- * Standardtechnik (1 Overheadprojektor, 1 Leinwand, 1 Flipchart und 1 Pinnwand)
- * Kaffeepause vormittags - Kaffee und Tee unbegrenzt, Gebäck
- * Business-Lunch und ein Softgetränk je Teilnehmer
- * Kaffeepause nachmittags - Kaffee und Tee unbegrenzt, Gebäck
- * pro Tagungsteilnehmer zwei Softgetränke im Tagungsraum, je eines vormittags und eines nachmittags.

RFP "Veranstaltungen"

1. Allgemeine Angaben zur Veranstaltung

Titel der Veranstaltung

Art der Veranstaltung

Auftraggeber
(vollständiger Firmenname; Abteilung)

Veranstaltungstermin

Anreise (Datum)

..... (Uhrzeit)

Abreise (Datum)

..... (Uhrzeit)

Anzahl Veranstaltungsteilnehmer

2. Übernachtung

| Anzahl Einzelzimmer | Anreise | Abreise | |
|-----------------------------|---------|---------|---|
| Einzelzimmer – Anzahl | | | <input type="checkbox"/> Übernachtung / Frühstück |
| Einzelzimmer – Anzahl | | | <input type="checkbox"/> Übernachtung / Frühstück |
| Einzelzimmer – Anzahl | | | <input type="checkbox"/> Übernachtung / Frühstück |

| Anzahl Doppelzimmer | Anreise | Abreise | |
|-----------------------------|---------|---------|---|
| Doppelzimmer – Anzahl | | | <input type="checkbox"/> Übernachtung / Frühstück |
| Doppelzimmer – Anzahl | | | <input type="checkbox"/> Übernachtung / Frühstück |
| Doppelzimmer – Anzahl | | | <input type="checkbox"/> Übernachtung / Frühstück |

3. Raumbedarf

..... (Anzahl der benötigten Tagungsräume)

(Für weitere Detailinformationen zu den einzelnen Tagungsräumen separates Formular ausfüllen.)

4. Verpflegungsleistungen

- Tagungspauschale Verbandskriterien Tagungshotel
Miete und Bereitstellung des Haupttagungsraums, Standardtechnik,
Kaffeepause vormittags und nachmittags, Kaffee und Tee unbegrenzt, Gebäck,
Business-Lunch und ein Softgetränk je Teilnehmer,
pro Tagungsteilnehmer zwei Softgetränke im Tagungsraum, je eines vormittags und eines nachmittags.

- ind. Tagungspauschale mit folgenden Bestandteilen
 - Begrüßungskaffee
 - Frühstück
 - Kaffeepause vormittags
 - Mittagessen Lunch Buffet
 - Kaffeepause nachmittags
 - Abendessen
 - Tagungsgetränke inklusive

- keine Pauschale, Verpflegung erfolgt à la carte

Besondere Anforderungen

.....

- Bitte senden Sie mir Ihre Bankettmappe und Ihre Tagungspauschalangebote zu

5. Divers

Kontaktaufnahme

- Bitte senden Sie mir ein Angebot mit einer Option von Tagen
 - per Post
 - per Email
 - per Telefax

- Bitte rufen Sie mich zurück

Bitte informieren Sie mich, ob die Verbandskriterien Tagungshotel erfüllt sind.

Bitte informieren Sie mich, ob Ihr Haus ein Certified Conference Hotel ist.

Besondere Anforderungen

.....

Kontaktdaten

Ansprechpartner
(Name, Vorname)
.....
(Position, Abteilung)

Kontaktdaten
(Straße)
.....
(PLZ/Ort)
.....
(Telefon/Telefax)
.....
(Email)

Rechnungsanschrift
(falls abweichend)
.....
.....

6. Bearbeitungshinweis

Bitte erstellen Sie Ihr Angebot gemäß der oben aufgeführten Anfrage.
Sollte keine andere Angabe erfolgen, so senden Sie mir das Angebot oder eine qualifizierte Rückäußerung innerhalb von 24 Stunden zu.

- Bitte senden Sie mir weitere Informationen zu Ihrem Hotel
- Bitte senden Sie mir keine weiteren Informationen

Besondere Anforderungen
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Zusätzliche Detailinformationen zum Raumbedarf

Raum 1 Raum 2 Raum 3 Raum 4 Raum 5 Raum 6

..... PAX mit qm

Datum: von bis

Uhrzeit: von bis

Bestuhlung

Stuhlreihen



Block



U-Form



Parlamentarisch



Andere Bestuhlungsart

Tagungstechnik

Standard (Overhead, Leinwand, Flipchart, Pinwand)

Videobeamer

Internetverbindung

Weiterer Technikbedarf

.....

.....

.....

.....

Besondere Anforderungen
an den Tagungsraum oder
die Tagungstechnik

.....

.....

.....

.....