

Kriterienkatalog 2005



Deutsche Klassifizierung für Gästehäuser, Gasthöfe und Pensionen

Inhaltsübersicht

	Seite	
Gebäude / Raumangebot	3	Die Darstellung der Kriterien in Tabellenform lehnt sich an die bewährte Aufstellung der Kriterien der Deutschen Hotelklassifizierung an und bietet dadurch vergleichbar gute und sichere Anwendungsmöglichkeiten.
Einrichtung / Ausstattung	6	Bitte beachten Sie, dass für eine Wertung die Kriterien für <i>Einrichtung / Ausstattung</i> durchgängig auf jedem Hotelzimmer erfüllt sein müssen. Ausnahmen sind ausdrücklich erwähnt.
Service	13	
Freizeit	16	Bei Kriterien, die durch einen grauen Balken miteinander verbunden sind, kann jeweils nur eine Möglichkeit angegeben werden
Angebotsgestaltung	18	
Punktegrenzen	18	Bei dem schwarz gekennzeichneten Kriterium 30 ist kein Eintrag möglich, es wird automatisch bewertet, sofern die Kriterien 26/27-29 die Voraussetzungen dafür erfüllen.

Berlin, 4. Juli 2006

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	G ★	G ★★	G ★★★	G ★★★★
---------	-----	-----------	--------	-----	------	-------	--------

I. Gebäude / Raumangebot							
Teilnahmevoraussetzung	1	Das Gästehaus bzw. die Pension verfügt über mehr als 8 Gästebetten resp. ein Gasthof über eine gaststättenrechtliche Konzession. Das Haus verfügt nicht über mehr als 20 Gästezimmer. Das Wort „Hotel“ ist <u>nicht</u> Bestandteil des Betriebsnamens des Hauses.	-	M	M	M	M
Sauberkeit / Hygiene	2	Sauberkeit und ein hygienisch einwandfreies Angebot sind Grundvoraussetzung in <u>jeder</u> Sternekategorie.	-	M	M	M	M
Erhaltungszustand	3	Alle Einrichtungen und Ausstattungen sind funktionstüchtig und in mangelfreiem Zustand.	-	M	M	M	M
Gesamteindruck	4	Der Gesamteindruck (innen und außen) des Hauses genügt ... Ansprüchen.	-	einfachen ¹	mittleren ²	gehobenen ³	hohen ⁴
Öffentlicher Gästebereich	5	Frühstücks- / Speiseraum	1	M	M	M	M
	6	Ausgewiesener Nichtraucherbereich im Frühstücksraum	1	M	M	M	M
	7	Küchenzeile mit Arbeitsfläche ⁵	5				
	8	Sitzgruppe im Haus	2			M	M
	9	Zusätzlicher Aufenthaltsraum neben Frühstücks- / Speiseraum	5				M

1 Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind zweckmäßig und gepflegt.

2 Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind gepflegt und aufeinander abgestimmt.

3 Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind durchgängig in Form und Farbe aufeinander abgestimmt. Der Gesamteindruck ist geprägt von gehobenem Komfort und Wohnlichkeit.

4 Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind qualitativ hochwertig und bieten einen hohen Komfort. Der optische Gesamteindruck ist durchgängig in Form, Farbe und Materialien aufeinander abgestimmt.

5 Küchenzeile mit Arbeitsfläche, Spülbecken, Kühlschrank, Geschirr und mindestens zwei Herdplatten.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	G ★	G ★★	G ★★★	G ★★★★
---------	-----	-----------	--------	-----	------	-------	--------

Aufenthaltsraum ⁶	10	Farbfernseher samt Fernbedienung	1	M ⁷	M ⁷		
	11	Farbfernseher samt Fernbedienung mit Programmbelegungsübersicht und aktuellem TV-Programmheft	2			M ⁸	M ⁸
	12	Radioprogramme ⁹	1	M	M	M	M
	13	Stereoanlage mit CD-Player	1				M
	14	Videorecorder / DVD-Player mit Filmauswahl	1				M
	15	Auswahl an Gesellschaftsspielen	1		M	M	M
	16	Auswahl alkoholischer Getränke	1				M
	17	Snacks	1				M
	18	Tageszeitung	1			M	M
	19	Mindestens eine überregionale Tageszeitung	1				M
	20	Zeitschriften	1		M	M	M
	21	Bücher	1		M	M	M






6 Mindestens einer, der den Gästen jederzeit zugänglich ist. Dies kann auch der Frühstücks- / Speiseraum sein.

7 Kann kompensiert werden durch 115 oder 116.

8 Kann kompensiert werden durch Kriterium 117.

9 Der Empfang von Radioprogrammen kann auch über das Fernsehgerät oder ein zentrales Haussystem erfolgen. Dieses Kriterium kann durch Kriterium 111 kompensiert werden.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	G ★	G ★★	G ★★★	G ★★★★
---------	-----	-----------	--------	-----	------	-------	--------

Zimmer	22	Mindestgröße der Einzelzimmer ¹⁰	je erreichter Kategorie 2 Punkte	8 m ² (exklusive Bad/WC)	12 m ² (inklusive Bad/WC)	14 m ² (inklusive Bad/WC)	16 m ² (inklusive Bad/WC)
	23	Mindestgröße der Doppelzimmer ¹⁰	je erreichter Kategorie 2 Punkte	12 m ² (exklusive Bad/WC)	16 m ² (inklusive Bad/WC)	18 m ² (inklusive Bad/WC)	22 m ² (inklusive Bad/WC)
	24	Familienzimmer mit separatem Kinderzimmer	2 pro Familienzimmer max. 6				
	25	Mindestens 2 Zimmer als Nichtraucherzimmer	1	M	M	M	M
Barrierefreiheit	26	Barrierefreiheit  – Kategorie A ¹¹	5				
	27	Barrierefreiheit  – Kategorie B ¹²	8				
	28	Barrierefreiheit  – Kategorie C ¹³	5				
	29	Barrierefreiheit  – Kategorie D ¹⁴	5				
	30	Umfassende Barrierefreiheit  ¹⁵ - Kategorie E	5				
Sonstiges	31	Parkplatz am Haus	3				
	32	Balkone oder Terrasse am Zimmer mit Sitzmöbeln ¹⁶	5				

10 Ist ein geringer Anteil der Zimmer unterhalb der Mindestgröße vorhanden, muss der Gast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages auf das Unterschreiten des Standards bei diesen Zimmern ausdrücklich hingewiesen werden. Die Zimmergröße muss aber zumindest die Kriterien der nächst niedrigeren Sternekategorie erfüllen. Im 1-Stern-Bereich ist ein Unterschreiten der Mindestgröße in keinem Fall zulässig.

11 Gäste mit einer Gehbehinderung, die teilweise auch auf einen nicht-motorisierten Rollstuhl oder eine Gehilfe angewiesen sein können. Gemäß Festlegung der Zielvereinbarungsgespräche mit den Behindertenverbänden. Siehe dazu <http://www.klassifizierung.de>.

12 Rollstuhlnutzer, die gehunfähig und ständig auf einen Rollstuhl angewiesen sind. Gemäß Festlegung der Zielvereinbarungsgespräche mit den Behindertenverbänden. Siehe dazu <http://www.klassifizierung.de>.

13 Sehbehinderte und blinde Gäste. Gemäß Festlegung der Zielvereinbarungsgespräche mit den Behindertenverbänden. Siehe dazu <http://www.klassifizierung.de>.

14 Hörbehinderte und gehörlose Gäste. Gemäß Festlegung der Zielvereinbarungsgespräche mit den Behindertenverbänden. Siehe dazu <http://www.klassifizierung.de>.

15 Umschließt die Kategorien B, C und D. Gemäß Festlegung der Zielvereinbarungsgespräche mit den Behindertenverbänden. Siehe dazu <http://www.klassifizierung.de>.

16 Ist ein geringer Anteil der Zimmer ohne Balkon oder Terrasse vorhanden, muss der Gast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages auf das Unterschreiten des Standards und diesen Umstand bei diesen Zimmern ausdrücklich hingewiesen werden.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	G ★	G ★★	G ★★★	G ★★★★
---------	-----	-----------	--------	-----	------	-------	--------

II. Einrichtung / Ausstattung							
Sanitärkomfort	33	Zimmer mit Dusche/WC oder Bad/WC	1	M ¹⁷	M	M	M
	34	Sanitärbereich mit Außenfenster oder Abluftsystem	1	M	M	M	M
	35	Duschvorrichtung mit Duschvorhang /-wand ¹⁸	1	M	M	M	M
	36	Regulierbarer Duschkopf	1			M	M
	37	Waschbecken	1	M	M	M	M
	38	Vorlage vor Waschbecken ¹⁹	1		M	M	M
	39	Beleuchtung am Waschbecken	1		M	M	M
	40	Spiegel	1	M	M	M	M
	41	Steckdose in Spiegelnähe	1		M	M	M
	42	Kosmetikspiegel	1				M
	43	Beleuchteter Kosmetikspiegel	2				
	44	Handtuchhalter oder -haken	1	M	M	M	M
	45	Handtuchwärmer	3				

17 Ist ein geringer Anteil der Zimmer ohne Dusche/WC oder Bad/WC – also nur mit Etagendusche / -WC - vorhanden, muss der Gast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages auf das Unterschreiten des Standards und diesen Umstand bei diesen Zimmern ausdrücklich hingewiesen werden.

18 Sollte durch die räumliche Gestaltung der Dusche sichergestellt sein, dass der Sanitärbereich vor Spritzwasser geschützt ist, ist das Vorhandensein eines Duschvorhangs oder Duschwand entbehrlich.

19 Bei mindestens 60°C waschbar.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	G ★	G ★★	G ★★★	G ★★★★
---------	-----	-----------	--------	-----	------	-------	--------

	46	Heizmöglichkeit im Bad	3				M
	47	Ablagefläche	1		M	M	
	48	Großzügige Ablagefläche	2				M
	49	Zahnputzbecher	1	M	M	M	M
	50	Seife oder Waschlotion	1	M	M	M	M
	51	Schaumbad oder Duschgel	1		M	M	M
	52	Shampoo ²⁰	1			M	M
	53	Diverse Kosmetikartikel (z.B. Duschhaube, Nagelfeile, Wattestäbchen)	2				M
	54	Papier-Gesichtstücher	1			M	M
	55	Handtücher	1	M	M	M	M
	56	1 Badetuch pro Person	1		M	M	M
	57	Bademantel auf Wunsch	3				M
	58	Haartrockner auf Wunsch	1		M		
	59	Haartrockner	2			M	M
	60	Badezimmerhocker	1				
	61	Abfallbehälter	1	M	M	M	M

²⁰ Gilt als erfüllt, wenn das Schaumbad/Duschgel ausdrücklich auch für die Haarpflege geeignet ist.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	G ★	G ★★	G ★★★	G ★★★★
	62	Versenkbare Wäscheleine	1				
Schlafkomfort	63	Einzelbetten von mind. 0,90 m x 1,90 m und Doppelbetten von mind. 1,80 m x 1,90 m ²¹	1	M	M	M	
	64	Einzelbetten von mind. 0,90 m x 2,00 m und Doppelbetten von mind. 1,80 m x 2,00 m ²¹	2				M ²²
	65	10% der Betten mit einer Länge von mindestens 2,10 m	3				
	66	Höhenverstellbare Lattenroste	2				
	67	Zeitgemäße und gepflegte Matratzen	1	M	M	M	M
	68	Matratzen-Hygienebezüge (Kochbare, atmungsaktive, virendichte <i>Encasings</i>)	10				
	69	Zustellbare Babybetten / Kinderbetten	1				
	70	2 Kopfkissen pro Bett	2				
	71	Zusatzdecke und -kopfkissen auf Wunsch	1			M	M
	72	Verdunkelungsmöglichkeit (z.B. Rollläden oder Vorhänge)	1	M	M	M	M
Zimmerausstattung	73	Kleiderschrank oder -nische	1	M	M	M	M
	74	Wäschefächer	1	M	M	M	M
	75	Kleiderbügel (Simple Drahtgestelle erfüllen das Kriterium „Kleiderbügel“ nicht.)	1	M	M		
	76	Angemessene Anzahl einheitlicher Kleiderbügel ²³	2			M	M

21 Werden in einem Doppelzimmer statt eines Doppelbettes zwei Einzelbetten oder ein Queen-Size-Bett (einteilige Matratze mit Mindestmaß von 1,50 m x 2,00 m angeboten, muss der Gast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages darauf hingewiesen werden.

22 Gilt auch als erfüllt, wenn die Betten mind. eine Länge von 1,90 m aufweisen und ihr Fußende offen gestaltet ist.

23 Mindestens 5 Kleiderbügel pro Gast.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	G ★	G ★★	G ★★★	G ★★★★
	77	Garderobenhaken	1	M	M	M	M
	78	1 Stuhl	1	M			
	79	1 Sitzgelegenheit pro Bett, davon mind. 1 Stuhl	1		M	M	M
	80	1 Sessel / Couch mit Beistelltisch	2				M
	81	Zusätzlicher Sessel / Couch in Doppelzimmern	2				
	82	Tisch (Statt eines Tisches kann auch ein Schreibtisch oder eine Schreibplatte vorhanden sein.)	1	M	M	M	M
	83	Zusätzlicher Tisch	1				
	84	Zusätzlicher Telefon-Anschluss in Tischnähe	1				
	85	Freie Netzsteckdose im Zimmer	1	M	M	M	M
	86	Zusätzliche, freie Netzsteckdose in Tischnähe	1			M	M
	87	Zimmerbeleuchtung	1	M	M	M	M
	88	Nachttischlampe oder Leselicht pro Bett	1		M	M	M
	89	Zusätzliche Beleuchtung am/über dem Tisch	2			M	M
	90	Zentralschalter für Zimmerbeleuchtung	3				
	91	Bedienbarkeit der Zimmerbeleuchtung vom Bett	1				
	92	Zentrale Bedienbarkeit der Zimmerbeleuchtung vom Bett	2				

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	G ★	G ★★	G ★★★	G ★★★★
	93	Netzsteckdose in Bettnähe	1			M	M
	94	Kühlschrank auf dem Zimmer	3				M
	95	Feuerfester oder schwer entflammbarer Papierkorb	1		M	M	M
	96	Ankleidespiegel	1			M	M
	97	Kofferablage	1			M	M
Safe / Depotmöglichkeit	98	Depotmöglichkeit im Haus	1	M	M		
	99	Safe im Haus	2			M ²⁴	M ²⁴
	100	Safe im Zimmer	3				
Schallschutz / Klimatisierung	101	20% der Zimmer mit schallschluckenden Türen oder Doppeltüren	2				
	102	50% der Zimmer mit schallschluckenden Türen oder Doppeltüren	5				
	103	100% der Zimmer mit schallschluckenden Türen oder Doppeltüren	10				
	104	20% der Zimmer mit Schallschutzfenstern	1				
	105	50% der Zimmer mit Schallschutzfenstern	3				
	106	100% der Zimmer mit Schallschutzfenstern	5				

²⁴ Oder Safe im Zimmer (siehe Nr. 100).

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	G ★	G ★★	G ★★★	G ★★★★
---------	-----	-----------	--------	-----	------	-------	--------

	107	20% der Zimmer mit individuell regelbarer Klimaanlage	3				
	108	50% der Zimmer mit individuell regelbarer Klimaanlage	5				
	109	100% der Zimmer mit individuell regelbarer Klimaanlage	8				
	110	Klimatisierung des öffentlichen Gästebereiches	3				
Unterhaltungselektronik	111	Radioprogramme ²⁵	1		M	M	M
	112	Stereoanlage mit CD-Player	3				
	113	DVD-Player / Videorecorder	3				
	114	Lautsprecher im Bad	2				
	115	Farbfernseher samt Fernbedienung auf dem Zimmer	3		M		
	116	Farbfernseher samt Fernbedienung und Programmelegungsübersicht auf dem Zimmer	4			M	
	117	Farbfernseher samt Fernbedienung, Programmelegungsübersicht und aktuellem TV-Programmheft auf dem Zimmer	5				M
	118	Satelliten-/ DVBT-/ Kabelempfang auf dem Zimmer ²⁶	2				
	119	Videospiele	2				

²⁵ Der Empfang von Radioprogrammen kann auch über das Fernsehgerät oder ein zentrales Haussystem erfolgen. Siehe auch Fußnote zu Kriterium 12.

²⁶ DVB-T: Digital Video Broadcasting-Terrestrial = Terrestrische Ausstrahlung digitaler Fernsehprogramme, die mit einer normalen Zimmerantenne und einer DVB-T-Settopbox (Decoder) empfangen werden können („Überall-Fernsehen“). Voraussichtlich ab 2010 ist dieser Service bundesweit verfügbar.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	G ★	G ★★	G ★★★	G ★★★★
---------	-----	-----------	--------	-----	------	-------	--------

Telekommunikation	120	Telefax im Haus	1	M	M	M	M
	121	Dem Gast zugängliches Telefon	1	M ²⁷	M ²⁷	M ²⁷	
	122	Telefon auf dem Zimmer	10				M
	123	ISDN-Anschluss	5				
	124	Dem Gast zugänglicher Internet-PC / Internet-Terminal im Haus	5			M	M
	125	Internetzugang auf dem Zimmer	5				M
Sonstiges	126	Hausinformation ²⁸	1	M	M	M	M
	127	Schreibgerät und Notizblock	1			M	M
	128	Nähzeug auf Wunsch	1			M	
	129	Nähzeug auf dem Zimmer	2				M ²⁹
	130	Schuhanzieher auf dem Zimmer	1				
	131	Schuhputzwerkzeuge auf Wunsch	1			M ³⁰	
	132	Schuhputzwerkzeuge auf dem Zimmer	2				M
	133	Schuhputzgerät im Haus	2				

27 Kann durch Kriterium 122 kompensiert werden.

28 Der Hausinformation sind mindestens Frühstückszeiten, Öffnungszeiten, Erreichbarkeit, Einrichtungen und Ortsangaben zu entnehmen.

29 Statt des Nähzeugs auf dem Zimmer kann auch ein Nähservice (siehe Nr. 163) angeboten werden.

30 Ein Schuhputzgerät im Haus erfüllt dieses Kriterium auch.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	G ★	G ★★	G ★★★	G ★★★★
---------	-----	-----------	--------	-----	------	-------	--------

III. Service

Empfang	134	Persönliche Begrüßung, Begleitung auf das Zimmer und Vorstellung des Hauses	1	M	M	M	M
	135	Ansprechpartner zu dem Gast bekannt gegebenen Zeiten anwesend	1	M	M		
	136	Ansprechpartner mindestens morgens und abends anwesend	2			M	M
	137	Telefonisch erreichbar	1	M	M	M	M
	138	Empfangsbereich	1			M	
	139	Empfangsbereich mit Sitzgelegenheit	2				M
	140	Gepäckservice auf Wunsch	1			M	M
Zimmerreinigung / Wäschewechsel	141	Tägliche Zimmerreinigung	1	M	M	M	M
	142	Handtuchwechsel mind. zweimal pro Woche	1	M	M		
	143	Täglicher Handtuchwechsel auf Wunsch	2			M	M
	144	Bettwäschewechsel mind. einmal pro Woche	1	M	M	M	
	145	Bettwäschewechsel mind. zweimal pro Woche	3				M

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	G ★	G ★★	G ★★★	G ★★★★
---------	-----	-----------	--------	-----	------	-------	--------

Getränke	146	Getränkeangebot im Betrieb	1	M	M		
	147	Getränkeangebot auf dem Zimmer	2			M	M
	148	Den Gästen zugänglicher Kaffee- / Teekoher mit Zubehör im Haus ³¹	2			M ³²	
	149	Kaffee- / Teekoher auf dem Zimmer	4				M
Frühstück	150	Frühstücksangebot	1	M			
	151	Erweitertes Frühstücksangebot ³³	2		M	M	
	152	Frühstücksbuffet ³⁴	3				M
Speisen	153	Kleines Speisenangebot am Abend auf Wunsch für Hausgäste	3				
	154	Kleines Speisenangebot (warm und kalt) am Abend für Hausgäste	5				M
Wasch- / Bügelmöglichkeit	155	Bügelbrett und Bügeleisen auf Wunsch	1		M	M	M
	156	Waschraum mit Waschmaschine und Trockenmöglichkeit zur Gästee-nutzung	3			M ³⁵	M

31 Kann durch Service kompensiert werden.

32 Dieses Mindestkriterium wird auch durch Kriterium 149 erfüllt.

33 Ein erweitertes Frühstücksangebot besteht mindestens aus einem Heißgetränk (wahlweise Tee oder Kaffee), einem Fruchtsaft, einem Obstsalat/Obst, einem Ei/einer Eierspeise und einer Auswahl an Brot/Brötchen, Butter, Marmelade, Wurst, Käse und Müsli.

34 Selbstbedienungsangebot mit mindestens dem Umfang eines erweiterten Frühstücksangebots.

35 Statt des Waschraums mit Waschmaschine zur Gästee-nutzung kann auch ein Waschservice durch den Gastgeber angeboten werden, auf den in der auf dem Zimmer ausliegenden Hausinformation hingewiesen werden muss.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	G ★	G ★★	G ★★★	G ★★★★
---------	-----	-----------	--------	-----	------	-------	--------

Zahlungsart	157	Auch bargeldlos (z.B. Rechnung, Scheck)	1		M	M	
	158	Kreditkarten	5				M ³⁶
	159	ec-Cash	3				M ³⁷
	160	Elektronisches Lastschriftverfahren (ELV)	2			M ³⁸	
Sonstiges	161	Weckmöglichkeit	1		M	M	M
	162	Regenschirmverleih	1				
	163	Nähservice	2				
	164	Shuttle-Dienst	2				
	165	Angebot von Hygieneartikeln (z.B. Zahnbürste, Zahncreme, Einmal-Rasierer)	2				
	166	Sportgeräteverleih (z.B. Ski-, Boots-, Fahrradverleih)	3				

36 Oder ec-Cash (Kriterium 159) oder Elektronisches Lastschriftverfahren (Kriterium 160).

37 Oder Kreditkarten (Kriterium 158).

38 Oder Kreditkarten (Kriterium 158) oder ec-Cash (Kriterium 159).

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	G ★	G ★★	G ★★★	G ★★★★
---------	-----	-----------	--------	-----	------	-------	--------

IV. Freizeit

Hauseinrichtung	167	Spielgerät (z.B. Billard, Tischtennis, Tischfußball, Dart)	2				
	168	Bibliothek	2				
	169	Spielmöglichkeit für Kinder (z.B. Spielzimmer / Spielplatz) ³⁹	4				
	170	Abstellraum für Sportgeräte (z.B. Fahrräder, Skier)	2				
	171	Verschließbarer Abstellraum für Sportgeräte (z.B. Fahrräder, Skier)	3				
	172	Grillplatz mit Sitzmöglichkeit	3				
	173	Laube, Pavillon	2				
	174	Hauseigener Streichelzoo (mind. 5 verschiedene Tierarten)	4				
	175	Fitnessraum, wenn mindestens 4 Geräte (z.B. Ergometer, Hantel- und Trainingsbank, Kraftsportgerät, Laufband, Rudergerät, Stepper) vorhanden	5				

³⁹ Spielplatz mit mindestens drei Geräten.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	G ★	G ★★	G ★★★	G ★★★★
Wellness/Beauty	176	Solarium	3				
	177	Liegehalle / Ruheraum	3				
	178	Whirlpool	5				
	179	Dampfbad	5				
	180	Sauna	5				
	181	Kosmetische Anwendungen im Haus	5				
	182	Swimming-Pool (außen) oder hauseigene Naturbadestelle	10				
	183	Swimming-Pool (innen)	15				
Sonstiges	184	Persönliche Aktivitäten mit dem Gastgeber / Animation	je Aktivität 1 Punkt; maximal 3				
	185	Tägliche Infos für den Gast (z.B. Wetter, Veranstaltungstipps)	2				
	186	Babysitter / Kleinkindbetreuung	2				
	187	Kinderbetreuung (ab 3 Jahre) mind. 3 Stunden werktags	5				
	188	Hauseigener Strand oder Liegewiese mit Liegemöbeln	3				

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	G ★	G ★★	G ★★★	G ★★★★
---------	-----	-----------	--------	-----	------	-------	--------

V. Angebotsgestaltung

	189	Systematischer Umgang mit Gästebeschwerden ⁴⁰	3				M
	190	Systematische Gästebefragungen ⁴¹	3				M
	191	Halbpension	2				
	191	Vollpension	2				
	193	Kindermenü	2				
	194	Kinderermäßigung	2				
	195	Angebot / Verkauf eigener oder regionaler Produkte	2				
	196	Online-Buchbarkeit über elektronische Buchungssysteme ⁴²	5				

VI. Punktegrenzen

G-Sternekatgorie	50	120	190	280
------------------	----	-----	-----	-----

40 Zu einem systematischen Umgang mit Gästebeschwerden gehört die strukturierte Annahme, Auswertung und eine angemessene Reaktion auf die Beschwerde mit schriftlicher Dokumentation.

41 Hierunter ist das aktive und systematische Einholen und Auswerten von Gästemeinungen zur Qualität der erbrachten Leistungen (z.B. durch Befragungsbögen / -karten) und der darauf folgender Abbau etwaiger betrieblicher Schwachstellen und die Umsetzung von Verbesserungsvorschlägen zu verstehen.

42 Keine bloße eMail-Anfrage.