

# » G-KLASSIFIZIERUNG «

DEUTSCHE KLASSIFIZIERUNG FÜR GÄSTEHÄUSER, GASTHÖFE UND PENSIONEN



Kriterienkatalog 2011 - 2015

# 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	14	Bei Kriterien, die durch einen grauen Balken miteinander verbunden sind, kann jeweils nur eine Möglichkeit angegeben werden
Freizeit	17	Bei dem schwarz gekennzeichneten Kriterium 32 ist kein Eintrag möglich, es wird automatisch bewertet, sofern die Kriterien 28 / 29 – 31 die Voraussetzungen dafür erfüllen.
Angebotsgestaltung	19	
Punktegrenzen	19	

Berlin, 27. Juli 2010

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

I. Gebäude / Rauman- gebot								
Teilnahmevoraus- setzung	0	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. <sup>1</sup>	-	M	M	M	M	M
Sauberkeit / Hygiene	1	Sauberkeit und ein hygienisch einwandfreies Angebot sind Grundvoraussetzung in jeder Sternekategorie.	-	M	M	M	M	M
Erhaltungszustand	2	Alle Einrichtungen und Ausstattungen sind funktionstüchtig, in mangelfreiem Zustand und ohne erkennbaren Renovierungs-/ Investitionsstau.	-	M	M	M	M	M
Gesamteindruck	3	Der Gesamteindruck (innen und außen) des Hauses genügt ... Ansprüchen.	-	einfachen <sup>2</sup>	mittleren <sup>3</sup>	gehobenen <sup>4</sup>	hohen <sup>5</sup>	höchsten <sup>6</sup>
Empfang	4	Empfangsbereich mit Tisch / Sekretär	1			M		
	5	Empfangsbereich mit Tisch / Sekretär und Sitzgelegenheit	2				M	
	6	Eigenständige Rezeption	3					M
Zimmer	7	Zimmergröße (inkl. Bad/WC) $\geq 14 \text{ m}^2$ <sup>7</sup>	10					
	8	Zimmergröße (inkl. Bad/WC) $\geq 18 \text{ m}^2$ <sup>7</sup>	15					
	9	Zimmergröße (inkl. Bad/WC) $\geq 22 \text{ m}^2$ <sup>7</sup>	20					

- 1 Gemeinsame Erklärung des Deutschen Hotel- und Gaststättenverbandes e.V. (DEHOGA Bundesverband) und des Deutschen Tourismusverbandes e.V. (DTV) zur Klassifizierung der Beherbergungsbetriebe in Deutschland.
- 2 Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind zweckmäßig und gepflegt.
- 3 Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind gepflegt und aufeinander abgestimmt.
- 4 Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind durchgängig in Form und Farbe aufeinander abgestimmt. Der Gesamteindruck ist geprägt von gehobenem Komfort und Wohnlichkeit.
- 5 Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind qualitativ hochwertig und bieten erstklassigen Komfort. Der optische Gesamteindruck ist durchgängig in Form, Farbe und Materialien aufeinander abgestimmt.
- 6 Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind luxuriös und bieten höchsten Komfort. Der optische Gesamteindruck ist durchgängig in Form, Farbe und Materialien aufeinander abgestimmt.
- 7 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.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	G★	G★★	G★★★	G★★★★	G★★★★★
	10	Zimmergröße (inkl. Bad/WC) $\geq 30 \text{ m}^2$ <sup>7</sup>	25					
	11	Sanitärbereich $\geq 5 \text{ m}^2$ <sup>7</sup>	10					
	12	Familienzimmer mit separatem Kinderzimmer	2 pro Familienzimmer max. 6					mind. 1
	13	Mindestens 50% der Zimmer als Nichtraucherzimmer	3					
Öffentlicher Gästebereich	14	Frühstücks- / Speiseraum	3	M	M	M	M	M
	15	Ausgewiesener Nichtraucherbereich im Frühstücksraum	3	M	M	M	M	M
	16	Sitzgruppe (gepolsterte Sessel / Couch) im Haus	1				M	M
	17	Zusätzlicher Aufenthaltsraum neben Frühstücks- / Speiseraum	5				M	M
Aufenthaltsraum <sup>8</sup>	18	Farbfernseher in für die Raumverhältnisse angemessener Größe samt Fernbedienung mit Senderbelegungsübersicht und aktuellem TV-Programm	2	M <sup>9</sup>	M <sup>9</sup>	M <sup>9</sup>	M <sup>10</sup>	M
	19	Radioprogramme <sup>11</sup>	1	M	M	M	M	M
	20	Stereoanlage mit CD-/MP3-Player oder -Dockingstation	1				M	M
	21	DVD-Player mit Filmauswahl	1				M	M
	22	Auswahl an Gesellschaftsspielen	1		M	M	M	M
	23	Auswahl alkoholischer Getränke	1				M	M

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

9 Kann kompensiert werden durch 129 oder 130.

10 Kann kompensiert werden durch Kriterium 131.

11 Der Empfang von Radioprogrammen kann auch über das Fernsehgerät oder ein zentrales Haussystem erfolgen.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	G★	G★★	G★★★	G★★★★	G★★★★★
	24	Snacks	1				M	M
	25	Tagesaktuelles Zeitungsangebot	2			M	M	M
	26	Aktuelles Zeitschriftenangebot	1				M	M
	27	Bücher	1		M	M	M	M
Barrierefreiheit	28	Barrierefreiheit  – Kategorie A <sup>12</sup>	5					
	29	Barrierefreiheit  – Kategorie B <sup>13</sup>	8					
	30	Barrierefreiheit  – Kategorie C <sup>14</sup>	5					
	31	Barrierefreiheit  – Kategorie D <sup>15</sup>	5					
	32	Umfassende Barrierefreiheit  <sup>16</sup> - Kategorie E	5					
Sonstiges	33	Parkplatz am Haus	3					
	34	Hausgarage	5					
	35	Balkone oder Terrasse am Zimmer mit Sitzmöbeln	5					

12 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>.

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

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

15 Hörbehinderte und gehörlose Gäste. Gemäß Festlegung der Zielvereinbarungsgespräche mit den Behindertenverbänden. Siehe dazu [www.klassifizierung.de](http://www.klassifizierung.de).

16 Umschließt die Kategorien B, C und D. Gemäß Festlegung der Zielvereinbarungsgespräche mit den Behindertenverbänden. Siehe dazu [www.klassifizierung.de](http://www.klassifizierung.de).

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

II. Einrichtung / Ausstattung								
Sanitärkomfort	36	100% Zimmer mit Dusche/WC oder Wannenbad/WC	1	M <sup>17</sup>	M <sup>17</sup>	M	M	M
	37	Sanitärbereich mit Außenfenster oder Abluftsystem	1	M	M	M	M	M
	38	Duschvorrichtung mit Duschvorhang /-wand <sup>18</sup>	1	M	M	M	M	M
	39	Waschbecken	1	M	M	M	M	M
	40	Doppelwaschbecken in Doppelzimmern	5					
	41	Waschbarer Badvorleger	1		M	M	M	M
	42	Zweckmäßige Beleuchtung am Waschbecken	1	M	M	M	M	M
	43	Spiegel	1	M	M	M	M	M
	44	Steckdose in Spiegelnähe	1	M	M	M	M	M
	45	Kosmetikspiegel	1					
	46	Beweglicher Kosmetikspiegel	2				M	M
	47	Beleuchteter Kosmetikspiegel	1					
	48	Handtuchhalter oder -haken	1	M	M	M	M	M
	49	Heizmöglichkeit im Bad	3				M <sup>19</sup>	M <sup>19</sup>

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 Mindestkriterium gilt als erfüllt, wenn das Kriterium „Handtuchwärmer“ (Nr. 50) vorhanden.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	G★	G★★	G★★★	G★★★★	G★★★★★
	50	Handtuchwärmer	3					
	51	Ablagefläche	1	M	M	M		
	52	Großzügige Ablagefläche	2				M	M
	53	Zahnbecher / -glas	1	M	M	M	M	M
	54	Seife oder Waschlotion	1	M	M	M	M	M
	55	Schaumbad oder Duschgel	1		M	M	M	M
	56	Shampoo <sup>20</sup>	1			M	M	M
	57	Körperpflegeartikel in Einzelflacons	2					M
	58	Zusätzliche Kosmetikartikel (z.B. Duschhaube, Nagelfeile, Wat- testäbchen, Watte pads, Bodylotion)	pro Artikel 1, max. 3				M	M
	59	Papier-Gesichtstücher	2			M	M	M
	60	WC-Papierreserverolle	1	M	M	M	M	M
	61	1 Handtuch pro Person	1	M	M	M	M	M
	62	1 Badetuch pro Person	2		M	M	M	M
	63	Bademantel auf Wunsch	2				M	
	64	Bademantel	4					M
	65	Hausschuhe (Slipper) auf Wunsch	1				M	

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

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	G★	G★★	G★★★	G★★★★	G★★★★★
	66	Hausschuhe (Slipper)	3					M
	67	Haartrockner auf Wunsch	1					
	68	Haartrockner	2			M	M	M
	69	Badezimmerhocker	3					M
	70	Personenwaage	1					
	71	Abfallbehälter	1	M	M	M	M	M
	72	Versenkbare Wäscheleine	1					
Schlafkomfort	73	Einzelbetten von mind. 0,90 m x 1,90 m und Doppelbetten von mind. 1,80 m x 1,90 m <sup>21</sup>	1	M	M	M		
	74	Einzelbetten von mind. 0,90 m x 2,00 m und Doppelbetten von mind. 1,80 m x 2,00 m <sup>20</sup>	10				M	M
	75	Einzelbetten von mind. 1,00 m x 2,00 m und Doppelbetten von mind. 2,00 m x 2,00 m <sup>20</sup>	15					
	76	10% der Betten mit einer Länge von mindestens 2,10 m	5					
	77	Höhenverstellbare Lattenroste	2					
	78	Zeitgemäße und gepflegte Matratzen von mindestens 13 cm Stärke	1	M	M	M	M	M
	79	Matratzen-Hygienebezüge / Encasings <sup>22</sup>	10					
	80	Matratzen-Tiefenreinigung <sup>23</sup> spätestens alle zwei Jahre (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen)	10					

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 Keine einfache Molton- / Kalmuckauflage, sondern ein kochbarer oder chemothermisch waschbarer, atmungsaktiver, milben- und milbenkotdichter Spannbettbezug aus einem Baumwollstoff oder synthetischen Materialien, der an der Matratzenunterseite geöffnet sein darf.

23 Das Kriterium gilt als erfüllt, wenn keine Restfeuchte zurückbleibt und die Milbenbestände abgetötet und deren Wachstum unterbunden wird.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	G★	G★★	G★★★	G★★★★	G★★★★★
	81	Zustellbare Babybetten	3					
	82	Waschbare Vorlage am Bett	3					M
	83	Weckvorrichtung <sup>24</sup>	1		M	M	M	M
	84	Zeitgemäße und gepflegte Oberbetten / Bettdecken	1	M	M	M	M	M
	85	Zeitgemäße und gepflegte Kopfkissen	1	M	M	M	M	M
	86	Kopfkissen-Hygienebezüge / Encasings	3					
	87	Zusatzkopfkissen auf Wunsch	1			M	M	M
	88	2 Kopfkissen pro Gast	4					M
	89	Kopfkissenauswahl <sup>25</sup>	4					M
	90	Zusatzdecke auf Wunsch	2			M	M	M
	91	Verdunkelungsmöglichkeit (z.B. Vorhänge)	1	M	M	M	M	
	92	Vollverdunkelungsmöglichkeit (z.B. Rollläden oder lichtundurchlässige Blackouts)	5					M
Zimmerausstattung	93	Kleiderschrank oder -nische angemessener Kapazität	1	M	M	M	M	M
	94	Wäschefächer	1		M	M	M	M
	95	Angemessene Anzahl einheitlicher Kleiderbügel <sup>26</sup>	1	M	M	M	M	M

<sup>24</sup> Auch ein Weckservice erfüllt dieses Kriterium.

<sup>25</sup> Dem Gast steht eine Auswahl unterschiedlicher Typen von Kopfkissen zur Verfügung.

<sup>26</sup> Simple Drahtgestelle erfüllen das Kriterium nicht.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	G★	G★★	G★★★	G★★★★	G★★★★★
	96	Garderobe oder Garderobenhaken	1	M	M	M	M	M
	97	Aufhängmöglichkeit für Kleidersack (außerhalb des Kleiderschranks)	1			M	M	M
	98	1 Stuhl	1	M	M			
	99	1 Sitzgelegenheit pro Bett, davon mind. 1 Stuhl	2			M	M	M
	100	1 bequeme Sitzgelegenheit (gepolsterter Sessel / Couch mit Beistelltisch / Ablage)	4				M	M
	101	1 zusätzliche bequeme Sitzgelegenheit (gepolsterter Sessel oder Doppelsitzercouch) in Doppelzimmern	4					M
	102	Tisch, Schreibtisch oder Schreibplatte	1	M	M	M		
	103	Tisch, Schreibtisch oder Schreibplatte mit einer freien Arbeitsfläche von mind. 0,5 m <sup>2</sup> und zweckmäßiger Schreibtischbeleuchtung	5				M	M
	104	Freie Netzsteckdose im Zimmer	1	M	M	M	M	M
	105	Zusätzliche, freie Netzsteckdose in Tischnähe	2			M	M	M
	106	Zweckmäßige Zimmerbeleuchtung	1	M	M	M	M	M
	107	Nachttisch / Ablagemöglichkeit am Bett	2			M	M	M
	108	Leselicht am Bett	2		M	M	M	M
	109	Zentralschalter für Zimmerbeleuchtung	3					
	110	Bedienbarkeit der Zimmerbeleuchtung vom Bett	2					
	111	Zentrale Bedienbarkeit der Zimmerbeleuchtung vom Bett	3					M

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	G★	G★★	G★★★	G★★★★	G★★★★★
	112	Freie Netzsteckdose in Bettnähe	1			M	M	M
	113	Ankleidespiegel	2			M	M	M
	114	Kofferablage	1			M	M	M
	115	Papierkorb	2			M	M	M
Safe / Depotmöglichkeit	116	Depotmöglichkeit im Haus	1	M	M			
	117	Zentraler Safe im Haus	3			M <sup>27</sup>	M <sup>26</sup>	M
	118	Safe im Zimmer	6					M
	119	Safe mit integrierter Steckdose im Zimmer	8					
Schallschutz / Klimatisierung	120	Angemessener Schallschutz der Fenster	8					
	121	Schallschluckende Türen oder Doppeltüren	8					
	122	Zimmer mit zentral regelbarer Klimaanlage	8					
	123	Zimmer mit individuell regelbarer Klimaanlage	15					
	124	Klimatisierung des öffentlichen Gästebereiches	4					
	125	Stimmige Raumatmosphäre (Licht, Geruch, Musik, Farbe, etc.) im öffentlichen Gästebereich	4					
Unterhaltungselektronik im Zimmer	126	Radioprogramme <sup>28</sup>	1			M	M	M
	127	CD-/ DVD-/ MP3-Player oder -Dockingstation	2					

<sup>27</sup> Oder Safe im Zimmer (siehe Nr. 118).

<sup>28</sup> Der Empfang von Radioprogrammen kann auch über das Fernsehgerät oder ein zentrales Haussystem erfolgen.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	G★	G★★	G★★★	G★★★★	G★★★★★
	128	Lautsprecher im Bad	2					
	129	Farbfemseher samt Fernbedienung	2		M			
	130	Farbfemseher in für die Raumverhältnisse angemessener Größe samt Fernbedienung und Programmelegungsübersicht	4			M		
	131	Farbfemseher in für die Raumverhältnisse angemessener Größe samt Fernbedienung, Programmelegungsübersicht und aktuellem TV-Programmüberblick	6				M	M
	132	Satelliten-/ DVBT- <sup>29</sup> oder Kabelempfang	2					
	133	Pay-TV oder Videogames mit Kindersperrmöglichkeit	5					
Telekommunikation	134	Telefax im Haus	1	M	M	M	M	M
	135	Dem Gast zugängliches Telefon	1	M <sup>30</sup>	M <sup>29</sup>	M <sup>29</sup>		
	136	Auf Wunsch (mobiles) Telefon auf dem Zimmer samt mehrsprachiger Bedienungsanleitung <sup>31</sup>	3				M	
	137	Telefon auf dem Zimmer samt mehrsprachiger Bedienungsanleitung	8					M
	138	Internetzugang im öffentlichen Bereich (z.B. DSL, WLAN)	2			M <sup>32</sup>	M	M
	139	Internetzugang auf dem Zimmer (z.B. DSL, WLAN)	8			M <sup>33</sup>	M	M
	140	Dem Gast zugänglicher Internet-Terminal	5				M	M
	141	Internet-PC auf dem Zimmer auf Wunsch	1					M

29 Terrestrische Ausstrahlung digitaler Fernsehprogramme, die mit einer normalen Zimmerantenne und einer DVB-T-Settopbox (Decoder) empfangen werden können („Überall-Fernsehen“).

30 Kann durch Kriterium 137 kompensiert werden.

31 Der Gast muss beim *Check in* auf dieses Angebot hingewiesen werden.

32 Oder Internetzugang auf dem Zimmer (siehe Nr. 139) oder ein dem Gast zugänglicher Internet-Terminal (siehe Nr. 140).

33 Oder Internetzugang im öffentlichen Bereich (siehe Nr. 138) oder ein dem Gast zugänglicher Internet-Terminal (siehe Nr. 140).

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	G★	G★★	G★★★	G★★★★	G★★★★★
	142	Internet-PC auf dem Zimmer	3					
Sonstiges	143	Hausinformation <sup>34</sup> (Die Hausinformation ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.)	1	M	M			
	144	Serviceleitfaden A-Z (Der Serviceleitfaden A-Z ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.)	2			M	M	
	145	Mehrsprachiger Serviceleitfaden A-Z (Der Serviceleitfaden A-Z ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.)	3					M
	146	Regionales Informationsmaterial im Haus verfügbar	1	M	M	M	M	M
	147	Schreibgerät und Notizblock	1			M	M	M
	148	Korrespondenzmappe	1					M
	149	Wäschebeutel	1					
	150	Nähzeug auf Wunsch	1			M <sup>35</sup>		
	151	Nähzeug auf dem Zimmer	2				M	M
	152	Schuhanzieher / Schuhlöffel auf dem Zimmer	1					M
	153	Schuhputzutensilien auf Wunsch	1			M <sup>36</sup>		
	154	Schuhputzutensilien auf dem Zimmer	2				M	M
	155	Schuhputzgerät im Betrieb	3			M <sup>37</sup>	M <sup>38</sup>	M <sup>37</sup>

34 Die Hausinformation sind mindestens die Frühstückszeiten, Öffnungszeiten von Hauseinrichtungen, *Check out*-Zeiten zu entnehmen.

35 Statt des Nähzeugs auf Wunsch kann auch ein Nähservice (siehe Nr. 190) angeboten werden.

36 Statt der Schuhputzutensilien auf Wunsch kann auch ein Schuhputzservice (siehe Nr. 191) angeboten werden. Ein Schuhputzgerät im Betrieb (siehe Nr. 155) erfüllt dieses Kriterium auch.

37 Statt des Schuhputzgerätes im Betrieb kann auch ein Schuhputzservice (siehe Nr. 191) angeboten werden. Schuhputzutensilien auf dem Zimmer (siehe Nr. 154) erfüllen dieses Kriterium auch.

38 Statt des Schuhputzgerätes im Betrieb kann auch ein Schuhputzservice (siehe Nr. 191) angeboten werden.

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

III. Service								
Zimmerreinigung / Wäschewechsel	156	Tägliche Zimmerreinigung	1	M	M	M	M	M
	157	Täglicher Handtuchwechsel auf Wunsch	1	M	M	M	M	M
	158	Bettwäschewechsel mind. einmal pro Woche	1	M	M	M		
	159	Bettwäschewechsel mind. zweimal pro Woche	2				M	M
	160	Täglicher Bettwäschewechsel auf Wunsch	4					M
Getränke	161	Getränkeangebot im Betrieb	1	M	M	M	M	M
	162	Getränkeangebot auf dem Zimmer	2			M	M	M
	163	Kühlschrank auf dem Zimmer	3				M	
	164	Minibar	5					M
	165	Den Gästen zugänglicher Kaffee- / Teekoher mit Zubehör im Haus <sup>39</sup>	2			M	M	M
	166	Kaffee- / Teekoher mit Zubehör auf dem Zimmer	4					
Frühstück	167	Frühstücksangebot	1	M				
	168	Erweitertes Frühstücksangebot <sup>40</sup>	2		M	M		

39 Kann durch Service kompensiert werden.

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

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	G★	G★★	G★★★	G★★★★	G★★★★★
	169	Frühstücksbuffet oder gleichwertige Frühstückskarte <sup>41</sup>	3				M	M
Speisen	170	Kleines Speisenangebot am Abend auf Wunsch für Hausgäste	2					
	171	Kleines Speisenangebot (warm und kalt) am Abend auf Wunsch für Hausgäste	4				M	
	172	Dreigängiges Menu oder „À la carte“ oder Buffet	6					M
	173	Restaurant geöffnet an mind. 5 Tagen pro Woche	5					M
	174	Diätküche (diätetisch geschulter Koch, Diätassistent oder Ökotrophologe)	2					
	175	Regionale Küche <sup>42</sup>	4					
Empfang	176	Persönliche Begrüßung, Begleitung auf das Zimmer und Vorstellung des Hauses	1	M	M	M	M	M
	177	Ansprechpartner zu den dem Gast bekannt gegebenen Zeiten anwesend	1	M	M			
	178	Ansprechpartner mindestens morgens und abends anwesend	2			M	M	M
	179	Telefonisch erreichbar	1	M	M	M	M	M
	180	Gepäckservice	5					M
	181	Gesicherte Gepäckaufbewahrung für an- und abreisende Gäste im Betrieb	5				M	M
Wasch- / Bügelservice	182	Bügelbrett und Bügeleisen auf Wunsch	1		M	M	M	M
	183	Waschraum mit Waschmaschine und Trockenmöglichkeit zur Gästennutzung	3			M <sup>43</sup>	M <sup>42</sup>	M

41 Selbstbedienungsangebot mit einem größeren Umfang als das eines erweiterten Frühstücksangebots ergänzt um ein Angebot an Ei/Eierspeise und Müsli.

42 Die Speisekarte weist einen signifikanten Anteil regionaler / nationaler Spezialitäten auf. Die verwendeten Produkte stammen mehrheitlich aus der Region.

43 Statt des Waschraumes mit Waschmaschine und Trockenmöglichkeit zur Gästennutzung kann auch Waschen der Gästewäsche (siehe Nr. 184) angeboten werden.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	G★	G★★	G★★★	G★★★★	G★★★★★
	184	Waschen der Gästewäsche	2					M
	185	Bügelservice	2					M
Zahlungsart	186	Auch bargeldlos (z.B. Rechnung, Scheck)	1			M		
	187	Kartenzahlung (z.B. Kreditkarten, ec-Cash oder ELV)	3				M	M
Sonstiges	188	Regenschirm am Empfang / auf dem Zimmer	1					
	189	Kartenverkauf und Ticketservice (z.B. Theater, Kino)	1					
	190	Nähservice	2					M
	191	Schuhputzservice	2					M
	192	Angebot von Hygieneartikeln (Zahnbürste, Zahncreme, Einmal-Rasierer, etc.)	2			M	M	M

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

IV. Freizeit								
Hauseinrichtung	193	Spielgeräte (z.B. Billard, Tischtennis, Tischfußball, Dart)	2					
	194	Spielmöglichkeit für Kinder (Spielzimmer / Spielplatz)	4					
	195	Abstellraum für Sportgeräte (z.B. Fahrräder, Skier)	2					
	196	Verschließbarer Abstellraum für Sportgeräte (z.B. Fahrräder, Skier)	3					
	197	Grillplatz mit Sitzmöglichkeiten	3					
	198	Laube, Pavillon	2					
	199	Hauseigener Streichelzoo (mind. 5 verschiedene Tierarten)	4					
	200	Fitnessraum, wenn mindestens 4 Geräte (z.B. Ergometer, Hantel- und Trainingsbank, Kraftsportgerät, Laufband, Rudergerät, Stepper) vorhanden	4					
Wellness / Beauty	201	Solarium	2					
	202	Separate Liegehalle / Ruheraum	3					
	203	Whirlpool	3					
	204	Sauna	Je Saunatyp 5, max. 10					M
	205	Beautyfarm, wenn mindestens 4 verschiedene Anwendungen (z.B. Gesichtsbehandlungen, Nagel- / Fußpflege, Peeling, Entspannungsmassage) angeboten	5					
	206	Swimming-Pool (außen) <sup>44</sup> oder Schwimmteich	10					

44 Der Außen-Pool ist beheizt.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	G★	G★★	G★★★	G★★★★	G★★★★★
	207	Swimming-Pool (innen) <sup>45</sup>	15					
Sonstiges	208	Persönliche Aktivitäten mit dem Gastgeber / Animation	je Aktivität 1, max. 3					
	209	Tägliche Infos für den Gast (z.B. Wetter, Veranstaltungstipps)	1					
	210	Ferienbetreuer / Animateur	3					
	211	Babysitter auf Wunsch	1					
	212	Hauseigene Kleinkindbetreuung (bis 3 Jahre) mindestens 3 Stunden werktags durch geschultes Personal	10					
	213	Hauseigene Kinderbetreuung (ab 3 Jahre) mindestens 3 Stunden werktags durch geschultes Personal	10					
	214	Sportgeräteverleih (z.B. Ski-, Boots-, Fahrradverleih)	2					
	215	Hauseigener Strand oder hauseigene Liegewiese mit Liegemöbeln	4					

<sup>45</sup> Der Innen-Pool hat eine Mindestgröße von 40 m<sup>2</sup>.

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

### V. Angebotsgestaltung

216	Systematischer Umgang mit Gästebeschwerden <sup>46</sup>	3			M	M	M
217	Systematische Gästebefragungen <sup>47</sup>	3				M	M
218	Qualitätsmanagement-System gemäß EHQ <sup>48</sup> Stufe 1 („Q“)	4					
219	Qualitätsmanagement-System gemäß EHQ Stufe 2 („QQ“)	6					
220	Qualitätsmanagement-System gemäß EHQ Stufe 3 („QQQ“)	10					
221	Angebot / Verkauf eigener oder regionaler Produkte	2					
222	Homepage mit aussagekräftigen, realistischen Bildern des Hauses <sup>49</sup>	5			M	M	M
223	Online-Buchbarkeit über elektronische Buchungssysteme oder eigene Homepage <sup>50</sup>	5					
224	Anfahrtsskizze / Wegbeschreibung auf Wunsch oder im Internet	1		M	M	M	M
225	Einladung an abreisende / abgereiste Gäste, eine Bewertung der Betriebsleistung auf einem Portal oder der eigenen Homepage abzugeben	5					

### VI. Punktegrenzen

G-Sternekatgorie	50	100	200	300	400
------------------	----	-----	-----	-----	-----

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

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

48 *European Hospitality Quality* (EHQ) ist das von HOTREC, dem europäischen Branchenverband des Gastgewerbes, entwickelte Dachsystem für Qualitätsprogramme (vgl. [www.hotrec.eu](http://www.hotrec.eu)). Es dient als Referenzmodell für nationale oder regionale Qualitätsinitiativen. Die Initiative „ServiceQualität Deutschland“ beispielsweise ist vollumfänglich akkreditiert (vgl. [www.servicequalitaet-deutschland.de](http://www.servicequalitaet-deutschland.de)).

49 Mindestens Außenansicht, öffentlicher Bereich und Zimmer.

50 Keine bloße eMail-Anfrage.