

Kriterienkatalog 2017 – 2021



Deutsche Klassifizierung für Gästehäuser, Gasthöfe und Pensionen

Inhaltsübersicht

	Seite
Allgemeine Informationen	3
Empfang und Services	4
Zimmer	6
Gastronomie	15
Freizeit	17
Qualitäts- und Onlineaktivitäten	19
Mindestpunkte	20

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.

Bitte beachten Sie, dass für eine Wertung die Kriterien für *Einrichtung / Ausstattung* durchgängig auf jedem Gästezimmer erfüllt sein müssen. Ausnahmen sind ausdrücklich erwähnt.

Bei Kriterien, die durch einen grauen Balken miteinander verbunden sind, kann jeweils nur eine Möglichkeit angegeben werden.

Bei dem schwarz gekennzeichneten Kriterium 15 ist kein Eintrag möglich, es wird automatisch bewertet, sofern die Kriterien 11 / 12 – 14 die Voraussetzungen dafür erfüllen.

Berlin, 07. Februar 2017

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

I. Allgemeine Informationen								
Teilnahmevoraussetzung	1	Das Gästehaus bzw. die Pension verfügt über mehr als neun 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. ¹	-	M	M	M	M	M
Sauberkeit / Hygiene	2	Sauberkeit und ein hygienisch einwandfreies Angebot sind Grundvoraussetzung in jeder Sternekategorie.	-	M	M	M	M	M
Erhaltungszustand	3	Alle Einrichtungen und Ausstattungen sind funktionstüchtig, in mangelfreiem Zustand und ohne erkennbaren Renovierungs-/ Investitionsstau.	-	M	M	M	M	M
Gesamteindruck	4	Der Gesamteindruck (innen und außen) des Hauses genügt ... Ansprüchen.	-	einfachen ²	mittleren ³	gehobenen ⁴	hohen ⁵	höchsten ⁶
Park- / Lademöglichkeiten	5	Parkplatz am Haus	3					
	6	Hausgarage	5					
	7	Ladestation für Elektrofahrzeuge (z.B. Autos, Fahrräder)	3					
Sonstiges	8	Mind. 50 % der Zimmer verfügen über Balkon oder Terrasse am Zimmer mit Sitzmöbeln	5					
	9	Gästelift ⁷	15				M	M
Barrierefreiheit	10	Barrierefreiheit  – Kategorie A ⁸ (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.)	5					

- 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 Bei mehr als 3 Stockwerken (inkl. Erdgeschoss)
- 8 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>.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	G★	G★★	G★★★	G★★★★	G★★★★★
	11	Barrierefreiheit  – Kategorie B ⁹ (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.)	8					
	12	Barrierefreiheit  – Kategorie C ¹⁰ (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.)	5					
	13	Barrierefreiheit  – Kategorie D ¹¹ (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.)	5					
	14	Umfassende Barrierefreiheit  ¹² - Kategorie E (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.)	5					

II. Empfang und Services

Empfang	15	Empfangsbereich mit Tisch / Sekretär	1			M		
	16	Empfangsbereich mit Tisch / Sekretär und Sitzgelegenheit	2				M	
	17	Eigenständige Rezeption	3					M
	18	Persönliche Begrüßung, Begleitung auf das Zimmer und Vorstellung des Hauses	1	M	M	M	M	M
	19	Ansprechpartner zu den dem Gast bekannt gegebenen Zeiten anwesend	1	M	M			
	20	Ansprechpartner mindestens morgens und abends anwesend	2			M	M	M
	21	Telefonisch erreichbar	1	M	M	M	M	M
	22	Gepäckservice auf Wunsch	2					

⁹ Rollstuhlnutzer, die gehunfähig und ständig auf einen Rollstuhl angewiesen sind. Gemäß Festlegung der Zielvereinbarungsgespräche mit den Behindertenverbänden. Siehe dazu <http://www.klassifizierung.de>.

¹⁰ Sehbehinderte und blinde Gäste. Gemäß Festlegung der Zielvereinbarungsgespräche mit den Behindertenverbänden. Siehe dazu <http://www.klassifizierung.de>.

¹¹ Hörbehinderte und gehörlose Gäste. Gemäß Festlegung der Zielvereinbarungsgespräche mit den Behindertenverbänden. Siehe dazu www.klassifizierung.de.

¹² Umschließt die Kategorien B, C und D. Gemäß Festlegung der Zielvereinbarungsgespräche mit den Behindertenverbänden. Siehe dazu www.klassifizierung.de.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	G★	G★★	G★★★	G★★★★	G★★★★★
	23	Gepäckservice	5					M
	24	Gesicherte Gepäckaufbewahrung für an- und abreisende Gäste im Betrieb	5				M	M
Zimmerreinigung / Wäschewechsel	25	Tägliche Zimmerreinigung	1	M	M	M	M	M
	26	Täglicher Handtuchwechsel auf Wunsch	1	M	M	M	M	M
	27	Bettwäschewechsel mind. einmal pro Woche	1	M	M	M		
	28	Bettwäschewechsel mind. zweimal pro Woche	2				M	M
	29	Täglicher Bettwäschewechsel auf Wunsch	4					M
Wäsche- / Bügelservice	30	Waschraum mit Waschmaschine und Trockenmöglichkeit zur Gästennutzung	3			M ¹³	M ¹³	M
	31	Bügelservice	2					M
	32	Waschen der Gästewäsche	2					M
Zahlungsart	33	Auch bargeldlos (z.B. Rechnung, Scheck)	1			M		
	34	Kartenzahlung (z.B. Kreditkarten, ec-Cash oder ELV)	3				M	M
Sonstiges	35	Fotokopier- und Scangerät / -möglichkeit	2				M	M
	36	Regenschirm am Empfang / auf dem Zimmer	1					
	37	Kartenverkauf und Ticketservice (z.B. Theater, Kino)	1					
	38	Nähservice	2					M
	39	Schuhputzservice	2					M

13 Statt des Waschraumes mit Waschmaschine und Trockenmöglichkeit zur Gästennutzung kann auch das Waschen der Gästewäsche (siehe Nr. 32) angeboten werden.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	G★	G★★	G★★★	G★★★★	G★★★★★
	40	Angebot von Hygieneartikeln (Zahnbürste, Zahncreme, Einmal-Rasierer etc.)	2			M	M	M

III. Zimmer								
Allgemeine Informationen	41	Zimmergröße (inkl. Bad/WC) $\geq 14 \text{ m}^2$ ¹⁴	10					
	42	Zimmergröße (inkl. Bad/WC) $\geq 18 \text{ m}^2$ ¹⁴	15					
	43	Zimmergröße (inkl. Bad/WC) $\geq 22 \text{ m}^2$ ¹⁴	20					
	44	Zimmergröße (inkl. Bad/WC) $\geq 30 \text{ m}^2$ ¹⁴	25					
	45	Familienzimmer mit separatem Kinderzimmer	2 pro Familienzimmer max. 6					mind. 1
	46	Mindestens 50% der Zimmer als Nichtraucherzimmer	3					
Schlafkomfort	47	Bett mit zeitgemäßer und gepflegter Matratze von mind. 13 cm Stärke	1	M	M			
	48	Bettssystem bestehend aus elastischem Federsystem und einer zeitgemäßen, gepflegten Matratze mit einer Gesamthöhe von mind. 18 cm	5			M	M	
	49	Bettssystem bestehend aus elastischem Federsystem und einer zeitgemäßen, gepflegten Matratze mit einer Gesamthöhe von mind. 22 cm	10					M
	50	Verstellbares, ergonomisches Bettensystem	5					

¹⁴ Sind bis zu 15 % der Zimmer unterhalb dieser Größe, kann das Kriterium als erfüllt gelten, wenn der Gast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages auf das Unterschreiten des Standards bei diesen Zimmern ausdrücklich hingewiesen wird.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	G★	G★★	G★★★	G★★★★	G★★★★★
	51	Einzelbetten von mind. 0,80 m x 1,90 m und Doppelbetten von mind. 1,60 m x 1,90 m ¹⁵	1	M	M			
	52	Einzelbetten von mind. 0,90 m x 1,90 m und Doppelbetten von mind. 1,80 m x 1,90 m ¹⁵	5			M		
	53	Einzelbetten von mind. 0,90 m x 2,00 m und Doppelbetten von mind. 1,80 m x 2,00 m ¹⁵	15				M	M
	54	Einzelbetten von mind. 1,00 m x 2,00 m und Doppelbetten von mind. 2,00 m x 2,00 m ¹⁵	25					
	55	10% der Betten mit einer Länge von mindestens 2,10 m	5					
	56	Zustellbare Babybetten	3					
	57	Matratzen-Hygienebezüge / Encasings ¹⁶	10					
	58	Neuanschaffung von Matratzen vor max. 3 Jahren (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.)	10					
	59	Jährliche Matratzen-Tiefenreinigung ¹⁷ (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.)	10					
	60	Allergikerfreundliches Bettzeug auf Wunsch ¹⁸ (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.)	2					
	61	Zeitgemäße, gepflegte Oberbetten / Bettdecken	1	M	M	M	M	M
	62	Zusatzdecke auf Wunsch	2			M	M	M
	63	Zeitgemäße, gepflegte Kopfkissen	1	M	M	M	M	M
	64	Kopfkissen-Hygienebezüge / Encasings	3					

15 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 Hotelgast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages darauf hingewiesen werden. Auch wenn mehr als 15 % der Betten des Hotels kleiner sind als die angegebene Größe, muss der Hotelgast ebenfalls vor Abschluss des Beherbergungsvertrages darauf hingewiesen werden.

16 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.

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

18 Bettwäsche impliziert Bettlaken und Hygienebezug, Bett- und Kopfkissenbezug sowie Decken- und Kopfkisseninlets samt Füllung.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	G★	G★★	G★★★	G★★★★	G★★★★★
	65	Jährliche Tiefenreinigung des Kopfkisseninletts samt Füllung / Neuanschaffung vor max. 1 Jahr (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.)	8					
	66	Zusatzkopfkissen auf Wunsch (kein Zierkissen)	1			M	M	M
	67	2 Kopfkissen pro Gast (kein Zierkissen)	4					M
	68	Kopfkissenauswahl ¹⁹	4				M	M
	69	Verdunkelungsmöglichkeit (z.B. Vorhänge)	1	M	M	M	M	
	70	Vollverdunkelungsmöglichkeit (z.B. Rollläden, lichtundurchlässige Blackouts)	5					M
	71	Tageslichtvorhänge oder gleichwertiger Sichtschutz	3					
Zimmerausstattung	72	Waschbare Bettvorlage	3					M
	73	Weckservice / -vorrichtung	1		M	M	M	M
	74	Kleiderschrank / -nische angemessener Kapazität	1	M	M	M	M	M
	75	Wäschefächer	1		M	M	M	M
	76	Angemessene Anzahl einheitlicher Kleiderbügel ²⁰	1	M	M	M		
	77	Angemessene Anzahl an verschiedenen Kleiderbügelarten	3				M	M
	78	Garderobe oder Garderobenhaken	1	M	M	M	M	M
	79	Aufhängmöglichkeit für Kleidersack (außerhalb des Kleiderschranks)	1			M	M	M

19 Dem Gast steht eine Auswahl unterschiedlicher Typen von Kopfkissen zur Verfügung.

20 Simple Drahtgestelle erfüllen das Kriterium nicht.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	G★	G★★	G★★★	G★★★★	G★★★★★
	80	1 Stuhl	1	M	M			
	81	1 Sitzgelegenheit pro Bett, davon mind. 1 Stuhl	2			M	M	M
	82	1 bequeme Sitzgelegenheit (gepolsterter Sessel / Couch mit Beistelltisch / Ablage)	4				M	M
	83	1 zusätzliche bequeme Sitzgelegenheit (gepolsterter Sessel oder Doppelsitzercouch) in Doppelzimmern	4					M
	84	Tisch / Schreibtisch / Schreibplatte	1	M	M	M		
	85	Tisch, Schreibtisch oder Schreibplatte mit einer freien Arbeitsfläche von mind. 0,5 m ² und angemessener Schreibtischbeleuchtung	5				M	M
	86	Nachttisch / Ablagemöglichkeit am Bett	2			M	M	M
	87	Zugängliche, freie Netzsteckdose im Zimmer	1	M	M	M	M	M
	88	Zusätzliche, zugängliche, freie Netzsteckdose in Tischnähe	2			M	M	M
	89	Zugängliche, freie Netzsteckdose in Bettnähe	2			M	M	M
	90	Zentralschalter für Zimmerbeleuchtung	3					
	91	Bedienbarkeit der Zimmerbeleuchtung vom Bett	2					
	92	Zentrale Bedienbarkeit der Zimmerbeleuchtung vom Bett	3					
	93	Nachtlicht ²¹	1					
	94	Angemessene Zimmerbeleuchtung	1	M	M	M	M	M
	95	Leselicht am Bett	2		M	M	M	M

²¹ Ein bewegungsmeldendes gedimmtes Licht, das auf den Zimmerfußboden ausgerichtet ist, um die Sicherheit des Gastes zu gewährleisten. Auf Wunsch kann das Licht auch manuell bedient werden.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	G★	G★★	G★★★	G★★★★	G★★★★★
	96	Ankleidespiegel	2			M	M	M
	97	Kofferbock oder Kofferablage mit ausreichend Platz für einen geöffneten Koffer	1			M	M	M
	98	Papierkorb	2			M	M	M
Safe / Depotmöglichkeit	99	Depotmöglichkeit im Haus	1	M	M			
	100	Zentraler Safe im Haus	3			M ²²	M ²²	M
	101	Safe im Zimmer	6					M
	102	Safe mit integrierter Steckdose im Zimmer	8					
Schallschutz / Klimatisierung	103	Angemessener Schallschutz der Fenster	8					
	104	Schallschluckende Türen / Doppeltüren	8					
	105	Zimmer mit zentral regelbarer Klimaanlage	8					
	106	Zimmer mit individuell regelbarer Klimaanlage	15					
	107	Klimatisierung des öffentlichen Bereiches (Restaurant, Lobby, Empfangshalle, Frühstücksraum)	4					
	108	Stimmige Raumatmosphäre im öffentlichen Gästebereich (Licht, Geruch, Musik, Farbe etc.)	4					
Unterhaltungselektronik	109	Radioprogramme ²³	1			M	M	M
	110	Audio- / Multiplayer	2					
	111	Elektronisches Medium im Bad	2					

22 Oder Safe im Zimmer (siehe Nr. 101).

23 Der Empfang von Radioprogrammen kann auch über das Fernsehgerät, Tablet oder ein zentrales Haussystem erfolgen.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	G★	G★★	G★★★	G★★★★	G★★★★★
	112	Fernseher mit Fernbedienung	2		M			
	113	Fernseher in für die Raumverhältnisse angemessener Größe mit Fernbedienung und Programmbelegungsübersicht	4			M		
	114	Fernseher in für die Raumverhältnisse angemessener Größe mit Fernbedienung, Programmbelegungsübersicht und aktuellem TV-Programmüberblick	6				M	M
	115	Satelliten- / DVBT- ²⁴ /Kabelempfang	2					
	116	Pay-TV / Filmkanäle / Videogames mit Kindersperrmöglichkeit	5					
	117	Internationaler Steckdosenadapter auf Wunsch	2					
	118	Ladegeräte / Adapter auf Wunsch (für verschiedene Elektrogeräte wie z.B. Handys)	2					
Telekommunikation	119	Telefax im Haus	1					
	120	Dem Gast zugängliches Telefon	1	M ²⁵	M ²⁵	M ²⁵		
	121	Auf Wunsch (mobiles) Telefon auf dem Zimmer samt zweisprachiger Bedienungsanleitung ²⁶	3				M	
	122	Telefon auf dem Zimmer samt mehrsprachiger Bedienungsanleitung	8					M
	123	Internetzugang im öffentlichen Bereich (z.B. DSL, WLAN)	2		M ²⁷	M ²⁷	M	M
	124	Internetzugang auf dem Zimmer (z.B. DSL, WLAN)	8			M ²⁸	M	M
	125	Internet-Endgerät mit Druckmöglichkeit im öffentlichen Bereich	5				M	M
	126	Internet-Endgerät auf dem Zimmer auf Wunsch	1					M

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

25 Kann durch Kriterium Nr. 122 kompensiert werden.

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

27 Oder Internetzugang auf dem Zimmer (siehe Nr. 124)

28 Oder Internetzugang im öffentlichen Bereich (siehe Nr. 123)

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	G★	G★★	G★★★	G★★★★	G★★★★★
	127	Internet-Endgerät auf dem Zimmer	3					
Sonstiges	128	Hausinformation ²⁹ (Die Hausinformation ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.)	1	M	M			
	129	Serviceleitfaden A-Z ³⁰ (Der Serviceleitfaden A-Z ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.)	2			M	M	
	130	Zweisprachiger Serviceleitfaden A-Z ³⁰ (Der Serviceleitfaden A-Z ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.)	3					M
	131	Verfügbares regionales Informationsmaterial	1	M	M	M	M	M
	132	Schreibgerät und Notizblock	1			M	M	M
	133	Korrespondenzmappe	1					M
	134	Wäschebeutel	1					
	135	Bügeleisen und -brett auf Wunsch / Bügelzimmer ³¹	1		M	M	M	M
	136	Bügeleisen und -brett auf dem Zimmer	4					
	137	Nähzeug auf Wunsch	1			M ³²		
	138	Nähzeug auf dem Zimmer	2				M	M
	139	Schuhanzieher / -löffel auf dem Zimmer	1					M
	140	Schuhputzwerkzeuge auf Wunsch	1			M ³³		
	141	Schuhputzwerkzeuge auf dem Zimmer	2				M	M

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

30 Alle in der Klassifizierung angerechneten Dienstleistungen müssen dem Serviceleitfaden zu entnehmen sein, sofern sie nicht per Aufkleber oder Aufsteller an geeigneter Stelle an den Gast kommuniziert werden.

31 Der Bügelservice kann dieses Kriterium ersetzen (siehe Nr. 31).

32 Statt des Nähzeugs auf Wunsch kann auch ein Nähservice (siehe Nr. 38) angeboten werden.

33 Statt der Schuhputzwerkzeuge auf Wunsch kann auch ein Schuhputzservice (siehe Nr. 39) angeboten werden. Ein Schuhputzgerät im Betrieb (siehe Nr. 142) erfüllt dieses Kriterium auch.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	G★	G★★	G★★★	G★★★★	G★★★★★
	142	Schuhputzgerät im Betrieb	3			M ³⁴	M ³⁵	M ³⁵
Sanitärkomfort	143	Sanitärbereich $\geq 5 \text{ m}^2$ ³⁶	5					
	144	Sanitärbereich $\geq 7,5 \text{ m}^2$ ³⁶	10					
	145	100% Zimmer mit Dusche/WC oder Wannenbad/WC	1	M ³⁷	M ³⁷	M	M	M
	146	Sanitärbereich mit Außenfenster oder Abluftsystem	1	M	M	M	M	M
	147	Duschvorrichtung mit Duschvorhang ³⁸	1	M	M	M	M	M
	148	Duschvorrichtung mit Duschwand ³⁸	5					
	149	Waschbecken	1	M	M	M	M	M
	150	Doppelwaschbecken in Doppelzimmern	5					
	151	Waschbarer Badvorleger	1		M	M	M	M
	152	Angemessene Beleuchtung am Waschbecken	1	M	M	M	M	M
	153	Permanente Anti-Rutschvorrichtung in Dusche und Badewanne	3					
	154	Sicherheitsgriff	1					
	155	Spiegel	1	M	M	M	M	M

34 Statt des Schuhputzgerätes im Betrieb kann auch ein Schuhputzservice (siehe Nr. 39) angeboten werden. Schuhputzutensilien auf dem Zimmer (siehe Nr. 141) erfüllen dieses Kriterium auch.

35 Statt des Schuhputzgerätes im Betrieb kann auch ein Schuhputzservice (siehe Nr. 39) angeboten werden.

36 Sind bis zu 15% der Zimmer unterhalb dieser Größe, kann das Kriterium als erfüllt gelten, wenn der Gast vor Abschluss eines Beherbergungsvertrages auf das Unterschreiten des Standards bei diesen Zimmer ausdrücklich hingewiesen wird.

37 Sind bis zu 15 % der Zimmer ohne Dusche/WC oder Bad/WC – also nur mit Etagedusche / -WC - ausgestattet, muss der Gast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages auf das Unterschreiten des Standards und diesen Umstand bei diesen Zimmern ausdrücklich hingewiesen werden.

38 Sollte durch die räumliche Gestaltung der Dusche sichergestellt sein, dass der Sanitärbereich vor Spritzwasser geschützt ist, ist ein Duschvorhangs oder Duschwand entbehrlich.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	G★	G★★	G★★★	G★★★★	G★★★★★
	156	Zugängliche, freie Steckdose in Spiegelnähe	1	M	M	M	M	M
	157	Kosmetikspiegel	1					
	158	Beweglicher Kosmetikspiegel	2				M	M
	159	Beleuchteter Kosmetikspiegel	1					
	160	Handtuchhalter / -haken	1	M	M	M	M	M
	161	Heizmöglichkeit im Bad	3				M ³⁹	M ³⁹
	162	Handtuchwärmer	3					
	163	Ablagefläche	1	M	M	M		
	164	Großzügige Ablagefläche	2				M	M
	165	Zahnbecher / -glas	1	M	M	M	M	M
	166	Seife oder Waschlotion am Waschbecken	1	M	M	M	M	M
	167	Waschlotion oder Duschgel in der Dusche / Badewanne	1		M	M	M	M
	168	Shampoo ⁴⁰	1			M	M	M
	169	Körperpflegeprodukte in Einzelflacons	2					M
	170	Zusätzliche Kosmetikartikel (z.B. Schaumbad, Duschhaube, Nagelfeile, Wattestäbchen, Wattepad, Bodylotion)	pro Artikel 1, max. 4				M	M
	171	Papier-Gesichtstücher	2			M	M	M

³⁹ Mindestkriterium gilt als erfüllt, wenn das Kriterium „Handtuchwärmer“ (Nr. 162) vorhanden ist.

⁴⁰ Gilt als erfüllt, wenn das Waschlotion/Duschgel ausdrücklich auch für die Haarpflege geeignet ist.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	G★	G★★	G★★★	G★★★★	G★★★★★
	172	WC-Papierreserverolle	1	M	M	M	M	M
	173	1 Handtuch pro Person	1	M	M	M	M	M
	174	1 Badetuch pro Person	2		M	M	M	M
	175	Bademantel auf Wunsch	2				M	
	176	Bademantel	4					M
	177	Hausschuhe (Slipper) auf Wunsch	1				M	
	178	Hausschuhe (Slipper)	3					M
	179	Haartrockner auf Wunsch	1					
	180	Haartrockner	2			M	M	M
	181	Badezimmerhocker auf Wunsch	3					M
	182	Personenwaage	1					
	183	Abfallbehälter	1	M	M	M	M	M
	184	Versenkbare Wäscheleine	1					

IV. Gastronomie

Getränke	185	Getränkeangebot im Betrieb	1	M	M	M	M	M
	186	Getränkeangebot auf dem Zimmer	2			M	M	M

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	G★	G★★	G★★★	G★★★★	G★★★★★
	187	Maxibar im Haus ⁴¹	2					
	188	Kühlschrank auf dem Zimmer	3				M	
	189	Minibar (mit Getränken und Snacks)	5					M
	190	Den Gästen zugänglicher Kaffee- / Teekoher mit Zubehör im Haus ⁴²	2			M	M	M
	191	Kaffee- / Teekoher mit Zubehör auf dem Zimmer	4					
Frühstück	192	Frühstücksangebot	1	M				
	193	Erweitertes Frühstücksangebot ⁴³	2		M	M		
	194	Frühstücksbuffet / gleichwertige Frühstückskarte ⁴⁴	3				M	M
Speisen	195	Kleines Speisenangebot am Abend auf Wunsch für Hausgäste	2					
	196	Kleines Speisenangebot (warm und kalt) am Abend auf Wunsch für Hausgäste	4				M	
	197	Dreigängiges Menu oder „À la carte“ oder Buffet	6					M
	198	Restaurant geöffnet an mind. 5 Tagen pro Woche	5					M
	199	Diätküche (diätetisch geschulter Koch, Diätassistent oder Ökotrophologe)	2					
	200	Regionale Küche ⁴⁵	4					

41 Produkte können über das Zimmer abgerechnet werden.

42 Kann durch Service kompensiert werden.

43 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.

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

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

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

V. Freizeit

Hauseinrichtung	201	Zusätzlicher Aufenthaltsraum neben Frühstücks- / Speiseraum	5					M
	202	Spielgeräte (z.B. Billard, Tischtennis, Tischfußball, Darts)	2					
	203	Abstellraum für Sportgeräte (z.B. Fahrräder, Skier)	2					
	204	Verschließbarer Abstellraum für Sportgeräte (z.B. Fahrräder, Skier)	3					
	205	Grillplatz mit Sitzmöglichkeiten	3					
	206	Laube, Pavillon	2					
	207	Hauseigener Streichelzoo (mind. 5 verschiedene Tierarten)	4					
Sport	208	Hauseigene In- und / oder Outdoor-Freizeitanlage (z.B. Tennisplatz, Golfplatz, Strand, Liegewiese mit Liegemöbel)	3 pro Anlage, max. 9					
	209	Sportgeräteverleih (z.B. Ski-, Boots-, Fahrradverleih)	2					
	210	Fitnessraum ⁴⁶ , wenn mindestens 4 Geräte (z.B. Ergometer, Hantel- und Trainingsbank, Kraftsportgerät, Laufband, Rudergerät, Stepper) vorhanden	4					
Wellness / Beauty	211	Separate Liegehalle / Ruheraum	3					
	212	Whirlpool oder vergleichbare Einrichtung	3					
	213	Sauna	Je Saunatyp 5, max. 10					M

⁴⁶ Der Fitnessraum verfügt über eine Mindestgröße von 20 m².

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	G★	G★★	G★★★	G★★★★	G★★★★★
	214	Kosmetikangebot ⁴⁷ mit mindestens 4 verschiedenen Anwendungen (z.B. Gesichtsbehandlungen, Nagel-/Fußpflege, Peeling, Entspannungsmassage)	5					
	215	Privatspa	2					
	216	Swimming-Pool (außen) ⁴⁸ / Schwimmteich	10					
	217	Swimming-Pool (innen) ⁴⁹	15					
Kinder	218	Hauseigene Kleinkindbetreuung (bis 3 Jahre) mindestens 3 Stunden werktags durch geschultes Personal	10					
	219	Hauseigene Kinderbetreuung (ab 3 Jahre) mindestens 3 Stunden werktags durch geschultes Personal	10					
	220	Kinderspielbereich (z.B. Spielzimmer, Spielplatz)	4					
Sonstiges	221	Für den Gast erkennbare, regelmäßige persönliche Aktivitäten mit dem Gastgeber / Animation	je Aktivität 1, max. 3					
	222	Tägliche Infos für den Gast (z.B. Wetter, Veranstaltungstipps)	1					

VI. Qualitäts- und Online-Aktivitäten

	223	Systematischer Umgang mit Gästebeschwerden ⁵⁰	3			M	M	M
	224	Systematische Analyse von Gästebewertungen ⁵¹	5				M	M
	225	<i>Mystery Guesting</i> ⁵² (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen.)	5					

47 Der Anwendungsraum / die Anwendungsräume haben eine Mindestgröße von 10 qm.

48 Der Außen-Pool ist beheizt. Der Pool / Der Schwimmteich hat eine Mindestgröße von 20m².

49 Der Innen-Pool hat eine Mindestgröße von 20 m².

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

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

52 Mystery Guestings müssen von spezialisierten Dritten auf Initiative und Rechnung des Betriebes mindestens einmal innerhalb des Klassifizierungszeitraums durchgeführt, ausgewertet und dokumentiert werden. Verdeckte Eigenkontrollen durch Betriebsketten oder Betriebskooperationen sind als gleichwertig zu betrachten.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	G★	G★★	G★★★	G★★★★	G★★★★★
	226	Qualitätsmanagement-System gemäß EHQ ⁵³ oder vergleichbares System	10					
	227	Angebot / Verkauf eigener oder regionaler Produkte	2					
	228	Website mit aktuellen Informationen und realistischen Bildern des Betriebes sowie Anfahrtsskizze / Wegbeschreibung ⁵⁴	5	M	M	M	M ⁵⁵	M ⁵⁵
	229	Website mit direkter Buchungsoption und Gästebewertungen ⁵⁶	10					
	230	Einladung an abreisende / abgereiste Gäste, eine Bewertung der Betriebsleistung auf einem Portal oder der eigenen Homepage abzugeben	5					
	231	Ökolabels ⁵⁷	10					

VII. Mindestpunkte								
G-Sternekatgorie				50	100	200	300	400

53 European Hospitality *Quality* (EHQ) ist das von HOTREC, dem europäischen Branchenverband des Gastgewerbes, entwickelte Dachsystem für Qualitätsprogramme (vgl. www.hotrec.eu). Es dient als Referenzmodell für nationale oder regionale Qualitätsinitiativen. Stufe 2 plus Checkliste der Initiative „ServiceQualität Deutschland“ ist beispielsweise akkreditiert (vgl. www.servicequalitaet-deutschland.de).

54 Die Bilder auf der Website sollten mind. eine Außenansicht, den öffentlichen Bereich und ein Zimmer zeigen.

55 Die Website muss in mind. 2 Sprachen (z.B. deutsch / englisch) zur Verfügung stehen.

56 Keine simple E-Mailanfrage.

57 Umweltzeichen wie z.B. DEHOGA Umweltcheck, DINö, EarthCheck, EMAS, EU Ecolabel, Green Globe, Green Key, ISO 14001, Viabono oder Certified Green Hotel.