Arbeitsmaterial zu Abschnitt 4.5

Sterne mit Systempunkten: Beschwerden, Bewertungen und Qualitätsmanagement

Die Systempunkte der Sterne ehrlich nachweisen: Beschwerden, Bewertungen und was als vergleichbares System gelten kann.

> **Leitfrage** *Wenn der Sternekatalog Ihnen Punkte für den Umgang mit Beschwerden, für die Auswertung von Bewertungen und für ein Qualitätsmanagement anbietet: Welche davon können Sie heute belegen? Und wer entscheidet, ob Ihr Monatsblatt ein System ist?*

Dieses Blatt gibt den Werkzeugteil des Abschnitts in bearbeitbarer Form wieder: die Fragen in ihrer Reihenfolge, den Hinweis, was verlangt ist, von wem es verlangt ist und was nur Anleitung oder Methode ist, und die Zahlen der Modellrechnung zum Ersetzen durch die eigenen. Die Begründung jedes Schritts steht im Buch. Das Blatt ersetzt weder die Norm noch eine Beratung im Einzelfall.

Das Werkzeug des Abschnitts

Tabelle 2 — Elementprobe: das Monatsblatt neben dem gemeinsamen Kern

Element des gemeinsamen Kerns	Trägt das Monatsblatt es?	Was fehlt
Kontext und Anwendungsbereich (4.1, 4.3)	nein	eine Seite: welches Haus, welche Leistungen
Politik (5.2)	nein	fünf Sätze der Leitung
Ziele (6.2)	teilweise	Zahlen ohne Ziel und Termin
Überwachung und Messung (9.1)	ja	Festlegung, wer wann abliest
Internes Audit (9.2)	nein	ein Audit im Jahr durch eine zweite Person
Managementbewertung (9.3)	nein	einmal im Jahr das Ganze
Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen (10.2)	teilweise	Notiz zu Ursache und Wirkung

Praktische Anwendung: Systempunkte in sieben Schritten ehrlich nachweisen

1. Den Abschnitt VII zuerst lesen. Trennen Sie, was in Ihrer Kategorie Pflicht ist und was Punkte bringt. Bei drei Sternen ist Nr. 230 Pflicht, Nr. 231 bringt Punkte.

2. Für jeden Punkt den Nachweis suchen. Fragen Sie bei jeder Zeile, was ein Dritter in die Hand nehmen könnte. Was es nicht gibt, beantragen Sie nicht.

3. Beschwerden dort zählen, wo sie gesagt werden. Eine Karte an der Kaffeemaschine und im Wäscheraum, ein Strich und ein Stichwort, kein Name. Einmal im Monat auswerten und die Reaktion notieren.

4. Gäste aktiv fragen. Eine Karte mit zwei Fragen beim Check-out genügt für den Anfang. Werten Sie Karten und Plattformen zusammen aus, einmal im Quartal.

5. Das Monatsblatt der Elementprobe unterziehen. Legen Sie es neben die Abschnitte 4 bis 10 des gemeinsamen Kerns. Was fehlt, kommt mit Termin in Ihren Plan.

6. Vor dem Antrag fragen, was als vergleichbar gilt. Beschreiben Sie der Klassifizierung, was Ihr Haus hat, und beantragen Sie Nr. 233 erst, wenn Sie das System belegen können.

7. Die Mappe ohne Namen anlegen. Zahlen, Themen, Notizen mit Datum, keine Zimmernummern und keine Gesundheitsangaben. Das Ablaufdatum der Klassifizierung kommt in die Managementbewertung.

Prüf-Checkliste

Frage	Ja	Nein	Nachweis / Bemerkung
Wissen Sie, welche Kriterien in Abschnitt VII für Ihre Kategorie Pflicht sind?			
Zählen Sie auch mündliche Beschwerden?			
Gibt es zu jeder Monatsauswertung eine Notiz, was das Haus geändert hat?			
Fragt Ihr Haus Gäste aktiv nach ihrer Meinung?			
Können Sie zwei Verbesserungen aus Bewertungen mit Datum zeigen?			
Haben Sie Ihr Monatsblatt mit den Elementen des gemeinsamen Kerns verglichen?			
Beantragen Sie nur Punkte, die am Tag der Prüfung belegt sind?			
Sind Ihre Nachweise frei von Namen, Zimmernummern und Gesundheitsangaben?			

Häufige Fehler

Das Beschwerdebuch für den Umgang mit Beschwerden halten. Es nimmt die wenigsten an und wertet keine aus.

Lesen für Analyse halten. Die Fußnote zu Nr. 231 nennt Erhebung, Auswertung und Verbesserungen.

Selbst festlegen, was vergleichbar ist. Ein abgelehnter Punkt kostet mehr Vertrauen, als er Punkte bringen sollte.

Ein Element als System ausgeben. Das Monatsblatt misst; ein System bewertet und entscheidet auch.

Punkte für Vorhaben beantragen. Honoriert wird, was am Tag der Prüfung belegt ist.

Gästedaten in die Nachweismappe legen. Für die Klassifizierung genügen Zahlen und Themen.

Modellrechnung

Modellannahme, kein belegter Branchenwert

Posten	Betrag	Anmerkung	Eigener Wert
Strichliste und Monatsauswertung: 12 × 1 Std. × € 50	€ 600	je Jahr; Stundenwert der Inhaberin	
Karte für den Check-out: 2 Std. × € 50 und Druck € 90	€ 190	einmalig	
Auswertung von Karten und Plattformen: 4 × 2 Std. × € 50	€ 400	je Jahr	

Posten	Betrag	Anmerkung	Eigener Wert
Elementprobe des Monatsblatts: 3 Std. × € 50	€ 150	einmalig	
Nachweismappe für die Klassifizierung: 5 Std. × € 50	€ 250	einmalig je Klassifizierung	
Aufbau eines Systems nach Band 9a: 120 Std. × € 50	€ 6.000	über zwei Jahre; Grundlage für Nr. 233	
Gebühren der Klassifizierung	nicht eingerechnet	nach dem Tarif des Trägers	

Ohne die vorletzte Zeile kommt die Rechnung im ersten Jahr auf € 1.590, danach auf € 1.000 im Jahr. Dafür belegt das Haus die Pflicht nach Nr. 230 und drei Punkte nach Nr. 231. Die zehn Punkte nach Nr. 233 kosten ein Vielfaches, aber nicht wegen der Klassifizierung: Die 120 Stunden sind die Arbeit am System, und den Nutzen dieser Arbeit hat das Haus im Alltag, mit oder ohne die Punkte.

Was verlangt ist und was nur Anleitung ist

Tabelle 4 — Was verlangt ist, und was nur Anleitung ist

Verlangt	Was es im kleinen Haus belegt	Nur Leitfaden oder Methode
Nr. 230: Annahme, Auswertung, angemessene Reaktion; Pflicht ab drei Sternen	Strichliste, zwölf Monatsauswertungen, Notizen zu Reaktionen	Band 9a (2.14): Notiz und Register
Nr. 231: aktive Erhebung, Auswertung, Schwachstellen, Verbesserungen	Karte beim Check-out; Auswertung je Quartal; zwei Verbesserungen mit Datum	Band 9a (2.13): Themen zählen statt Sterne
Nr. 233: QM-System nach ISO 9001:2015 oder vergleichbar	ein umgesetztes System mit allen Elementen des gemeinsamen Kerns	Methode: Elementprobe vor dem Antrag
Nr. 25: Erreichbarkeit rund um die Uhr	Nummer an der Tür, Telefon in der Nacht	Band 9a (2.12)
Hotel garni: Mindestpunktzahl minus 20	eigene Punktezählung ohne die Kriterien 200 bis 203	Methode: Vorab-Zählung mit Belegen

Der Rahmen in Deutschland, Österreich und der Schweiz

Tabelle 5 — DACH-Anker: Systempunkte in der Klassifizierung

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Katalog	Deutsche Hotelklassifizierung im DEHOGA, 2025–2030	Wirtschaftskammern, 2025–2030, 239 Kriterien	HotellerieSuisse; GastroSuisse nach den Empfehlungen von HOTREC
QM-System (Nr. 233)	10 Punkte	15 Punkte, freiwillig	Guesthouse: keine Punkte, alle Kriterien gelten
Beschwerden und Bewertungen (Nr. 230, 231)	Pflicht ab drei bzw. vier Sternen; 1 und 3 Punkte	freiwillig; 1 und 3 Punkte	–
Nachhaltigkeitslabel (Nr. 238)	20 Punkte	20 Punkte, etwa Österreichisches Umweltzeichen oder EU-Umweltzeichen	Guesthouse Nr. 41: anerkanntes Label erfüllt die Messung
Garni	Kriterien 200 bis 203 nicht gewertet, Mindestpunktzahl minus 20, höchstens vier Sterne	höchstens vier Sterne, kein Superior, niedrigere Punktegrenzen	–

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Daten in den Nachweisen	DSGVO	DSGVO	Datenschutzgesetz

Stand der Tabelle: 24. Oktober 2026. Die laufende Fassung aller DACH-Anker des Bandes, mit der geltenden Angabe und der Quelle jeder Änderung, führt die Plattform in der Datei «Band9b_Rechtsanker_DACH_laufend».

Quelle: Francesco Dore, Das Steuer und die Lupe, Band 9b — Kleine Betriebe: Prüfen, wo jeder alles macht, Abschnitt 4.5. Edizioni Effedore 2026. © 2026 Francesco Dore. Zur Verwendung im eigenen Betrieb frei bearbeitbar. buecher.effedore.com