



# KRITERIEN

## FAMILY-CITY



family-city bedeutet Städteerlebnis für Familien mit Jugendlichen und älteren Kindern bereits im Beherbergungsbetrieb. family-city-Betriebe sind dabei im Auftreten jung, kennen die Themen und Trends von Kids und Teens und stellen sich darauf ein. Fokuszielgruppe sind dabei ältere Kinder und Jugendliche zwischen 10 und 15 Jahren mit ihren Familien. family-city-Betriebe richten sich in Ausstattung und Service an deren Bedürfnissen aus und bieten ein junges, unkompliziertes Aufenthaltserlebnis.

	Tipps	Qualitätskriterium	Musskriterium	Pkt.	
<b>1 INFORMATION &amp; BUCHUNG</b>					
1.1	Hauseigene Printinformation mit Familienangeboten			2	
1.2	Hauseigene Homepage mit Familienangeboten in Wort und Bild im Internet			6	
1.3	Präsentation im Social Web (Tripadvisor, Holidaycheck, Facebook etc.)			2	
1.4	Mystery-Anfrage (Email) mit Versand der Reservierung bzw. Buchungsbestätigung oder Zwischennachricht innerhalb von 48 Stunden sowie Anreiseinformation bis zum Gastgeber			6	
<b>2 ALLGEMEINE MERKMALE</b>					
2.1	Hauseigene, gekennzeichnete Parkplätze stehen für Besucher in ausreichender Anzahl betriebsnah zur Verfügung. Anfallende Kosten werden transparent kommuniziert				
2.2	Der Betrieb ist auch mit dem ÖPNV gut erreichbar. Das Stadtzentrum ist bei guter Verbindung innerhalb 20 Minuten ab Betrieb mit dem ÖPNV (Bus, Straßenbahn, S-Bahn, U-Bahn) zu erreichen.				
2.3	Der Betrieb ist aktuell und gültig nach den Kriterien des DEHOGA oder DTV klassifiziert.				
2.4	Der Betrieb vermittelt einen gepflegten Gesamteindruck.	Pflege und Sauberkeit der Anlagen und des Gebäudes, bspw. Atmosphäre Empfangsbereich, Auszeichnung "family-city" sichtbar etc.			4
2.5	Die Wohn- und Aufenthaltsbereiche vermitteln eine familienfreundliche Atmosphäre.	Zimmer, Wohnungen, Aufenthaltsräume: Qualität der Einrichtung, Tageslicht, Sauberkeit, Raumaufteilung			4



	Tipps	Qualitätskriterium	Musskriterium	Pkt.	
<b>3 AUSSTATTUNG DER UNTERKUNFT</b>					
<b>3.1 Hotels, Pensionen</b>					
<b>3.1.1</b>	Alle Familienzimmer verfügen über eine Informationsmappe mit mindestens Notfalladressen und Kontaktdaten zur ärztlichen Versorgung, Adressen zur Selbstversorgung und Kinderbedarf sowie Freizeitaktivitäten für Familien mit älteren Kindern und Jugendlichen.	alternativ Ausgabe der Infomappe bei Check-In			
<b>3.1.2</b>	Der Betrieb verfügt über eine angemessene Anzahl von familien-gerechten Zimmern mit zwei getrennten Schlafzimmern oder jeweils zwei Zimmern mit Verbindungstür, alternativ gibt der Betrieb für Familien eine Reservierungsgarantie für nebeneinander liegende Zimmer.				
<b>3.1.3</b>	Alle Familienzimmer/-appartements sind grundsätzlich Nichtraucherbereiche. Es wird aktiv darauf hingewiesen.	Schild, Aufsteller, Infomappe etc.			
<b>3.1.4</b>	Für Familien steht auch außerhalb der Restaurantzeiten ein Speisen & Getränkeangebot zur Verfügung.	Obstkörbe, kleine Snacks, Getränkestation, Automat etc.			2
<b>3.1.5</b>	Der Betrieb verfügt über eine Bar mit kleinen Snacks für den abendlichen Aufenthalt der Eltern. Die Bar ist Nichtraucherbereich. Alkoholfreie Getränke werden für Kinder und Jugendliche ebenfalls angeboten.	spezielle Angebote auch für Kinder und Jugendliche z.B. alkoholfreie Cocktails, alkoholfreie Trendgetränke, kleine Snacks			
<b>3.1.6</b>	Bietet der Betrieb besonders außergewöhnliche Serviceleistungen an? Bitte nennen Sie diese.	Punkte für besondere Angebote, Angebote nennen z.B. Themenzimmer, besondere Lage innerhalb oder bei einer außergewöhnlichen Einrichtung (z.B. Freizeitpark, Schloss, Museum), Tablet-Computer zum Ausleihen, eigene Programme und Aktivitäten für Familien mit älteren Kindern und Jugendlichen etc.		4	
<b>3.1.7</b>	Bei vorhandenen Bade- und Wellnesseinrichtungen bietet der Betrieb Wellness- und Badeartikel auch für ältere Kinder und Jugendliche an.	z.B. Bademäntel und Hausschuhe in Kindergrößen, Pflegeartikel für ältere Kinder und Jugendliche (z.B. spezielles Shampoo o.Ä.), Wellnessbehandlung für Jugendliche			



	Tipps	Qualitätskriterium	Musskriterium	Pkt.
<b>3.2 Ferienwohnungen &amp; Appartements</b>				
<b>3.2.1</b>	Alle Familienwohnungen verfügen über eine Informationsmappe mit mindestens Notfalladressen und Kontaktdaten zur ärztlichen Versorgung, Adressen für Selbstversorgung und Kinderbedarf sowie Freizeitaktivitäten für Familien mit älteren Kindern und Jugendlichen.			
<b>3.2.2</b>	Der Betrieb verfügt über eine angemessene Anzahl von familiengerechten Wohnungen in Größe und Ausstattung, mit zwei getrennten Schlafzimmern oder zwei Zimmer mit Verbindungstür oder Appartements mit zwei getrennten Schlafzimmern zusätzlich zum Wohnraum.	zwei bis acht Wohneinheiten: mindestens die Hälfte der angebotenen Einheiten ist familiengerecht; ab neun Wohneinheiten: mindestens vier sind familiengerecht; ab 20 Wohneinheiten: mindestens fünf sind familiengerecht; ab 30 Wohneinheiten: mindestens sieben sind familiengerecht		
<b>3.2.3</b>	Alle Familienwohnungen/-appartements sind grundsätzlich Nichtraucherbereiche. Es wird aktiv darauf hingewiesen.	z.B. in Infomappe		
<b>3.2.4</b>	Der Betrieb unterstützt die Selbstverpflegung der Gäste.	z.B. mit Brötchenservice, Getränkeservice, Einkaufservice, Frühstückservice, Info-Mappe		<b>2</b>
<b>3.2.5</b>	Bietet der Betrieb besonders außergewöhnliche Einrichtungen oder Serviceleistungen an? Bitte nennen Sie diese.	Punkte für besondere Angebote, Angebote nennen z.B. Themenzimmer, besondere Lage innerhalb oder bei einer außergewöhnlichen Einrichtung (z.B. Freizeitpark, Schloss, Museum), Tablet-Computer zum Ausleihen, eigene Programme und Aktivitäten für Familien mit älteren Kindern und Jugendlichen etc.		<b>4</b>
<b>3.2.6</b>	Bei vorhandenen Bade- und Wellnesseinrichtungen bietet der Betrieb Wellness- und Badeartikel auch für ältere Kinder und Jugendliche an.	z.B. Bademäntel und Hausschuhe in Kindergrößen, Pflegeartikel für Kinder und Jugendliche (z.B. spezielles Shampoo o.Ä.), Wellnessbehandlung für Jugendliche		
<b>3.3 Campingplätze</b>				
<b>3.3.1</b>	Familien haben bei Reservierung oder Ankunft freie Platzwahl			
<b>3.3.2</b>	Familien erhalten bei Ankunft eine Information mit Notfalladressen und Adressen zur ärztlichen Versorgung. Weitere Informationen zu Selbstversorgung und Kinderbedarf sowie Freizeitaktivitäten für Familien mit älteren Kindern und Jugendlichen sind jederzeit zugänglich.			



	Tipps	Qualitätskriterium	Musskriterium	Pkt.	
3.3.3	Der Betrieb unterstützt die Selbstverpflegung der Gäste.	Brötchenservice, Getränkeservice, Einkaufsservice, Frühstücksservice, Supermarkt etc.			2
3.3.4	Für Familien steht auch außerhalb der Shop-Öffnungszeiten ein Speisen & Getränkeangebot zur Verfügung.	z.B. Automat			
3.3.5	Bietet der Betrieb besonders außergewöhnliche Einrichtungen oder Serviceleistungen an? Bitte nennen Sie diese.	Punkte für besondere Angebote, Angebote nennen z.B. eigene Programme und Aktivitäten für Familien mit Kindern und Jugendlichen, besondere Lage, etc.			4

#### 4 KINDGERECHT SICHERHEIT IM HAUS UND DEN ANLAGEN

(alle Kriterien im Bereich Sicherheit müssen erfüllt sein)

4.1	Fluchtwege sind für Kinder und Jugendliche verständlich gekennzeichnet und in der Informationsmappe im Zimmer festgehalten. Das Hotelpersonal erklärt Familien bei der Ankunft die Fluchtwege.	Bei separater Zimmerbelegung durch Kinder/Jugendliche ohne Eltern ist die Erklärung der Fluchtwege bei der Ankunft erforderlich.			
4.2	Ersichtliche Gefahrenstellen sind durch erforderliche Baumaßnahmen je nach baulicher Art gesichert.	z.B. abschließbare Fenster			
4.3	Bei Belegung getrennter Zimmer enthält eine ggf. vorhandene Mini-Bar im Kinder-/Jugendzimmer keine alkoholischen Getränke.	alkoholische Getränke vor Ankunft ausräumen und ggf. durch nicht-alkoholische Getränke ersetzen, als Standard für das Betriebspersonal festlegen			
4.4	Bei Belegung getrennter Zimmer kann das Fernsehangebot im Kinder-/Jugendzimmer technisch eingeschränkt werden. Hierauf werden Eltern aktiv hingewiesen.				
4.5	Steckdosensicherungen werden Familien angeboten und auf Wunsch auf den Zimmern angebracht.	für Familien mit Jugendlichen und gleichzeitig kleinen Kindern relevant, zwei Sätze Steckdosensicherungen sollten mindestens vorhanden sein und angeboten werden			
4.6	Verkehrsgesicherte Lage: alle Aufenthaltsbereiche und deren Zugänge sind vom Straßenverkehr getrennt oder verkehrssicher erreichbar.	Betrifft Häuser mit getrennten Betriebsstätten, z.B. Zugang zum Frühstücksraum über einen Hof oder Zugang zu betriebs-eigenen Sportanlagen oder Spielplätzen, die durch eine Straße getrennt sind.			



	Tipps	Qualitätskriterium	Musskriterium	Pkt.	
<b>5 FREIZEITANGEBOTE &amp; AKTIVITÄTEN</b>					
5.1	Der Betrieb bietet seinen Gästen ein umfangreiches und attraktiv aufbereitetes Informationsangebot zu den Freizeitangeboten der Stadt und der Region an.	z.B. über Großbildschirme, aufbereitete Infowand, Flyer und Broschüren, Stadtmagazin, Öffnungszeiten, persönliche Beratung zu Angeboten, Angebote werden auf Homepage kommuniziert etc.			4
5.2	Über jugendrelevante Veranstaltungen und Events in der Stadt wird aktuell und attraktiv aufbereitet informiert.	z.B. digital aufbereitet über Großbildschirme, Infowand etc.			2
5.3	Der Betrieb übernimmt auf Wunsch Reservierungen und Buchungen von Freizeitangeboten für Familien.				2
5.4	Auf den Zimmern und in den Aufenthaltsbereichen bietet der Betrieb seinen Gästen kostenfreien Internetzugang (W-LAN).				
5.5	Der Betrieb verfügt über einen Aufenthalts- oder Entertainmentbereich für ältere Kinder und Jugendliche, alternativ wird ein attraktives und umfangreiches Entertainmentangebot zur Nutzung auf den Zimmern bereitgestellt.	z.B. Lounge für ältere Kinder und Jugendliche, Kino, Spielecenter, Spielkonsolen, Großbildfernseher, Kicker- und Billard, gerne auch Leihangebote für Stadtfahrten und Sportgeräte (z.B. Fahrräder)			4
5.6	Für Familien steht ein kleines Spielangebot zum Ausleihen zur Verfügung. Dieses enthält auch Spielsachen für kleinere Kinder.	Bewertungskriterien sind Umfang und Auswahl, Angebot für verschiedene Altersstufen, Qualität und Ordnung, Leihangebote			4
5.7	Der Betrieb ist aktuell gültig nach ServiceQualität Deutschland zertifiziert oder die Betriebsleitung und die Mitarbeiter besuchen regelmäßig Fortbildungen zu den Themen familienferien und Servicequalität.	Abstufung der Punkte nach Einschätzung der Jury, maximale Punktzahl bei gültigem ServiceQ oder vergleichbarem Zertifikat Mitarbeiterschulungen - Voraussetzung erfüllt, jedoch keine maximale Punktzahl erreichbar			4

Teilnahme unter  
[landeswettbewerb.familien-ferien.de](http://landeswettbewerb.familien-ferien.de)