

Arbeitshilfe Qualität für Beherbergungsbetriebe

Arbeitshilfe für Qualitätsvereinbarungen von MTB-Anbietern zur einheitlichen Qualität
im sächsischen Mountainbike-Tourismus

Kontext und Zielsetzung

Reiseerfahren, anspruchsvoll und qualitätsbewusst – das ist der Bike-Gast von heute. Bikende haben aufgrund ihrer bisherigen Erlebnisse ein ausgeprägtes Qualitätsbewusstsein und erwarten einen gewissen Qualitätsstandard. Neben Ansprüchen wie dem Vorhandensein von Einkehrmöglichkeiten oder eines durchgängigen Informationsangebots nimmt insbesondere die Servicequalität einen zentralen Stellenwert ein. Sie ist dabei als ein andauernder Prozess zu verstehen, der alle Bereiche der Customer Journey umfasst.

Ein einheitlich hohes Qualitätsbewusstsein der einzelnen Leistungsträger wirkt sich unmittelbar auf das Wohlbefinden der Bike-Gäste aus, steigert die Erlebnisqualität, bleibt in Erinnerung und erhöht die Chance eines Wiederholungsbesuchs oder einer Weiterempfehlung. Vor diesem Hintergrund wurde die vorliegende Checkliste erarbeitet, um ein gemeinsames Verständnis für eine einheitlich hohe Servicequalität aufzubauen.

Die vorliegende Arbeitshilfe soll anhand verschiedener Kriterien zeigen, wie sich Angebote in der Ausprägung von Standard bis Premium unterscheiden. Erfahrungsgemäß sind es oft kleinere Veränderungen und Details, die einen wesentlichen Unterschied machen und nicht zwangsläufig mit großen Investitionen verbunden sind. Dabei soll die Arbeitshilfe nicht den Anspruch erheben eine Klassifizierung zu ersetzen, sondern vor allem für Betreibende als Orientierung dienen.

Qualitätsstandards

Für die Kategorisierung der Betriebe stehen verschiedene Kriterienkataloge zur Verfügung, anhand derer die Einschätzung vorgenommen wird. Die Checklisten sind hierbei nach Basis-, und Leistungsfaktoren aufgebaut.

- » Basisfaktoren stellen den Mindeststandard sicher und werden vom Gast vorausgesetzt.
- » Leistungsfaktoren sind buchungsentscheidend und werden vom Gast eingefordert und/oder überraschen ihn.

Die Kriterien der Nachhaltigkeit obliegen als allgemeingültige Prinzipien auf allen inhaltlichen Ebenen.

Checklisten für Beherbergungsbetriebe

Voraussetzung für die übergreifende Qualität ist die Erfüllung verschiedener Kriterien, die eine weitestgehend einheitliche Service- und Erlebnisqualität sicherstellen. Die nachfolgenden Checklisten dienen als Hilfsmittel zur Beurteilung der vorhandenen Betriebe sowie zu deren Weiterentwicklung.

Basisfaktoren

Ausstattung und Service

Nähe zu MTB-Angeboten Der Betrieb liegt in der Nähe eines offiziellen MTB-Angebots. Der Einstieg ist leicht zugänglich und die Fahrtzeit dauert nicht länger als 25 Minuten (z. B. per Bike, Shuttle, Auto).¹

vorhandene Klassifizierungen/Zertifizierungen Der Betrieb ist durch eines/mehrere der folgenden Siegel klassifiziert:

- ADAC Klassifikation
- Bett+Bike Gastgeber (auch Sport, Camping)
- Campingplatz Klassifizierung (BVCD/DTV)
- DEHOGA
- Deutsches Wellness Zertifikat
- DTV Klassifizierung
- Reisen für Alle
- ServiceQ
- Wanderbares Deutschland

Hinweis: Zur Erfüllung der Basisfaktoren ohne vorhandene Klassifizierung/Zertifizierung ist es erforderlich, dass alle Mindestkriterien aus dem Bereich Ausstattung erfüllt werden. Die Erfüllung der Mindestkriterien ersetzt keine Klassifizierung/Zertifizierung.

Öffnungszeiten Saison Der Betrieb ist während der Saison von April bis Oktober durchgehend geöffnet.

Check-in Die Bike-Gäste können bis mind. 20 Uhr anreisen.

kostenfreies WLAN Es ist kostenfreies WLAN im gesamten Aufenthaltsbereich vorhanden.

Parkplatzangebot Der Betrieb verfügt über ein hauseigenes Parkplatzangebot für mehrere Tage (auch gegen Entgelt). Falls kein hauseigener Parkplatz zur Verfügung steht, werden Empfehlungen für Parkplatzangebote in der Nähe angeboten.

¹ abhängig vom Segment, z. B. FrohDo: max. 3 km mit Bike; Tour: max. 7 km mit Bike

Leistungen nach Check-Out	<p>Der Betrieb bietet die Möglichkeit, das Gepäck der Gäste nach ihrem Check-Out sicher zu bewahren. Es wird eine Wasch- und Umkleidemöglichkeit für bereits ausgecheckte Gäste zur Verfügung gestellt. Ein längeres Verweilen nach dem Check-Out wird als selbstverständlich betrachtet.</p> <p><i>Hinweis: Für FeWo und Unterkunftsarten ohne Personalservice findet dieses Kriterium keine Berücksichtigung.</i></p>
Essen und Trinken	
gesundes Frühstücksangebot/ Sportlerfrühstück	<p>Der Betrieb stellt den Bike-Gästen ein gesundes Frühstück zur Verfügung. Dieses beinhaltet ein vitamin- und kohlenhydratreiches Frühstück mit einer Auswahl an Müsli, Vollkornprodukten, Obst und Säften.</p> <p><i>Hinweis: Für FeWo, Unterkunftsarten ohne Personalservice und Campingbetriebe findet dieses Kriterium keine Berücksichtigung.</i></p>
Angebot verschiedener Ernährungsformen/sportlergerechter Speisen	<p>Das Speiseangebot enthält vegetarische, vegane und allergikerfreundliche Angebote. Ebenfalls enthalten sind sportlergerechte Speisen mit geringem Fett- und hohem Kohlenhydratanteil.</p> <p><i>Hinweis: Für FeWo, Unterkunftsarten ohne Personalservice und Campingbetriebe findet dieses Kriterium keine Berücksichtigung.</i></p>
Lunchbox-Option	<p>Es ist eine Auswahl an Riegeln, Obst und Getränken zur Mitnahme gegen einen Aufpreis möglich.</p> <p><i>Hinweis: Für FeWo, Unterkunftsarten ohne Personalservice und Campingbetriebe findet dieses Kriterium keine Berücksichtigung.</i></p>
Verwendung regionaler Zutaten	<p>Bei der Zubereitung der Speisen und Getränke wird mind. ein regionaltypisches Gericht angeboten. Dabei wird bevorzugt auf eine regionale sowie saisonale Zubereitung geachtet.</p> <p><i>Hinweis: Für FeWo, Unterkunftsarten ohne Personalservice und Campingbetriebe findet dieses Kriterium keine Berücksichtigung.</i></p>
Bike-Service	
Getränke und Biker-Snacks	<p>Es sind Getränke und kleinere Snacks, wie z. B. verschiedene Riegel, Trockenfrüchte und/oder Nussmischungen während der Öffnungszeiten an der Rezeption erwerbbar.</p> <p><i>Hinweis: Für FeWo, Unterkunftsarten ohne Personalservice und Campingbetriebe findet dieses Kriterium keine Berücksichtigung.</i></p>
sichere Radabstellmöglichkeiten	<p>Der Betrieb verfügt über einen abschließbaren Fahrradraum zur Gewährleistung der Sicherheit der mitunter sehr hochwertigen Bikes über Nacht und während des Aufenthalts.</p>
Bereitstellung von Bike-Werkzeug	<p>Für Reparaturmaßnahmen steht den Gästen eine gängige Grundausstattung an Bike-Werkzeug und -zubehör zur Verfügung (Kettenöl, Inbus-Set, Reifenheber, Flickzeug, Standpumpe).</p>
Sicherheitsgarantie	<p>Der Betrieb verfügt über einen Versicherungsschutz, der Schäden und Diebstähle abdeckt.</p> <p><i>Hinweis: Für Campingbetriebe findet dieses Kriterium keine Berücksichtigung.</i></p>
E-Bike-Lademöglichkeiten	<p>Es werden mind. 5 Steckdosen (220 Volt) für das Laden von Akkus sowie ggf. die gängigsten Ladekabel bereitgestellt. Des Weiteren ist ein Stellplatz zum Aufladen über Nacht vorhanden.</p>

Hinweis: Für Campingbetriebe sollten mind. 2 Steckdosen (220 Volt) für das Laden von E-Bike-Akkus zur Verfügung stehen.

Bike-Wash	Die Gäste erhalten mind. Zugang zu einem Wasserhahn sowie einen Eimer und Schwamm für die Reinigung ihres Bikes.
Wasch- und Trockenmöglichkeiten	Es besteht die Möglichkeit, Ausrüstung zu waschen. Dafür stehen eine Waschmaschine und Wäscheständer zur Verfügung. <i>Hinweis: Für Campingbetriebe findet dieses Kriterium keine Berücksichtigung.</i>
Bike- und Serviceangebote	Im Betrieb liegen Informationen zu umliegenden Bike-Angeboten (z. B. Shops, Tourenvorschläge, Reparatur-Service) aus. Bei Bedarf unterstützt das Personal den Gast (z. B. telefonische Anfragen, Vereinbarung von Reparaturterminen, Anfrage von Ersatzteilen).
Bike-Apotheke	Für die Versorgung kleinerer Blessuren steht ein Erste-Hilfe-Kasten bereit.

Leistungsfaktoren

Ausstattung und Service

Nachhaltigkeit	<p>Eine Klassifizierung/Zertifizierung des Betriebes durch etablierte nachhaltige Siegel verdeutlicht den Stellenwert von Nachhaltigkeit und kann einen weiteren Indikator darstellen, an dem sich Bike-Gäste bei ihrer Einkehr orientieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Biohotels <input type="checkbox"/> Blaue Schwalbe <input type="checkbox"/> DEHOGA Umweltcheck <input type="checkbox"/> EarthCheck <input type="checkbox"/> Ecocamping <input type="checkbox"/> EMAS <input type="checkbox"/> EU-Ecolabel <input type="checkbox"/> Green Globe <input type="checkbox"/> Green Key <input type="checkbox"/> GreenSign <input type="checkbox"/> ISO 14 001 <input type="checkbox"/> Klima-Hotels <input type="checkbox"/> Österreichisches Umweltlabel <input type="checkbox"/> TourCert <input type="checkbox"/> Viabono
Late Check-in/ Late Check-out	<p>Die Check-in-/Check-out-Zeiten orientieren an sich an den Zeiten der Bike-Gäste.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Late Check-in bis 23 Uhr <input type="checkbox"/> Late Check-out bis 13 Uhr (ohne/gegen Aufpreis)

kostenfreies WLAN	Im Betrieb wird den Bike-Gästen ein kostenloser und schneller WLAN-Zugang – indoor als auch outdoor – garantiert (ca. 50 kbit/s).
Energieeffizienz	<p>Mit der Implementierung von Energieeffizienzmaßnahmen begeistert man nicht nur die immer umweltbewusster werden den Gäste, sondern schont auch die Umwelt. Denn wo Energie eingespart werden kann, wird weniger CO₂ ausgestoßen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Einsatz von energiesparenden Leuchtmitteln wie LED oder Energiesparlampen sowie Zeitschaltuhren, Bewegungsmeldern oder tageslichtgesteuerten Lampen für den Außenbereich <input type="checkbox"/> Einsatz von Zeitschaltuhren bei mechanischen Lüftungsanlagen <input type="checkbox"/> Installation von Spararmaturen, Sparbrausen und Durchflussmengenreglern in den Gästezimmern <input type="checkbox"/> Verzicht auf Gas-Heizpilze zur Außenbeheizung (alternativ eignet sich ein gut abgeschirmter Bereich mit elektrischen Infrarotstrahlern) <input type="checkbox"/> Minibars werden nur auf Wunsch der Gäste angeschaltet <input type="checkbox"/> Gäste werden in schriftlicher (auch elektronischer) Form persönlich oder mündlich für einen umweltverträglichen Umgang mit Heizung/Klimaanlage und Beleuchtung sensibilisiert <input type="checkbox"/> Der Betrieb erhebt zur Eigenkontrolle monatlich oder mind. jährlich den Energieverbrauch <input type="checkbox"/> Handtücher und Bettwäsche werden nur nach Bedarf gewechselt
Gemeinschaftsraum	<p>Im Betrieb gibt es einen gemeinschaftlich nutzbaren Raum, in dem Gäste sich entspannen und mit anderen Gästen austauschen können.</p> <p><i>Hinweis: Für FeWo, Unterkunftsarten ohne Personalservice und Campingbetriebe findet dieses Kriterium keine Berücksichtigung.</i></p>
Essen und Trinken	
gesundes Frühstücksangebot/Sportlerfrühstück	<p>Die Angebote für Sportlerernährung zielen auf eine Speisenauswahl ab, die den hohen Energieumsatz deckt und den Körper zusätzlich mit Vitaminen und Mineralien besonders nach sportlichen Aktivitäten versorgt.</p> <p><i>Hinweis: Für FeWo, Unterkunftsarten ohne Personalservice und Campingbetriebe findet dieses Kriterium keine Berücksichtigung.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> gesundes und reichhaltiges Buffet mit Vollkornprodukten und einer Obst- und Gemüseauswahl <input type="checkbox"/> Sportlerfrühstück á la Carte (mind. 4 Wahlmöglichkeiten) <input type="checkbox"/> Auswahl an isotonischen Getränken <input type="checkbox"/> Aufnahme und Umsetzung spezieller Gästewünsche bei Buchung/Ankunft
Angebot verschiedener Ernährungsformen/sportlergerechte Speisen	<p>Der Betrieb sollte ein auf die spezifischen Bedürfnisse abgestimmtes und durch eine variantenreiche Auswahl offeriertes Angebot verschiedener Ernährungsformen (vegetarisch, vegan, laktosefrei, glutenfrei, Allergien etc.) gewährleisten. Dies bezieht sich auf alle Mahlzeiten des Tages.</p> <p><i>Hinweis: Für FeWo, Unterkunftsarten ohne Personalservice und Campingbetriebe findet dieses Kriterium keine Berücksichtigung.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> mind. 3 vegetarische Gerichte und mind. 1 veganes Gericht <input type="checkbox"/> Kennzeichnung durch Symbole/Beschriftungen in der Speisekarte

- Kenntnis über das hausinterne Produktangebot hinsichtlich allergikerfreundlicher Ernährung (glutenfrei, laktosefrei etc.) und Angebot von entsprechenden Alternativen
- Auswahl an gesunden und sportlergerechten á la Carte-Gerichten (mindestens 3 Gerichte, wie bspw. Pasta-Gerichte mit Vollkornnudeln)
- Auswahl an isotonischen Getränken
- Aufnahme und Umsetzung spezieller Gästewünsche bei Buchung/Ankunft

Lunchbox-Option

Der Betrieb gewährleistet die Möglichkeit einer Lunchbox-Mitnahme. Das Angebot sollte dabei mind. aus einem standardisierten Lunchpaket bestehen, das leicht transportabel und umweltfreundlich verpackt ist (z. B. Vollkornprodukte, Obst, regionale Spezialitäten, Müsli- oder Proteinriegel, Traubenzucker, isotonisches Getränk).

Hinweis: Für FeWo, Unterkunftsarten ohne Personalservice und Campingbetriebe findet dieses Kriterium keine Berücksichtigung.

- Verfügbarkeit bereits zusammengestellter Lunch-Pakete (auch allergikerfreundlich, vegetarisch, vegan)
- Self-Service (z. B. Gast kann sich ein Brötchen selbst belegen)

Verwendung regionaler Zutaten

Der Betrieb offeriert regionaltypische Gerichte und garantiert die Verwendung von saisonalen Produkten direkt aus der Region. Die Verwendung regionaler Zutaten richtet sich an einem nachhaltigen Einkauf und Verarbeitung von Erzeugnissen aus und stärkt die regionale Wertschöpfung. Somit soll der Betrieb den Bike-Gästen die Möglichkeit bieten, die Produktvielfalt der Region kennenzulernen.

Hinweis: Für FeWo, Unterkunftsarten ohne Personalservice und Campingbetriebe findet dieses Kriterium keine Berücksichtigung.

- ausdifferenzierte Auswahl an regionalen Gerichten (mind. 3 Gerichte)
- Verwendung von regionalen Produkten in Bio-Qualität
- Auskunft und Wissen um lokale Produzenten
- regionale Kooperationen zu Produzenten

Ausstattung FeWo/ Appartement

In dem offerierten Appartement oder der Ferienwohnung bzw. dem Campingplatz ist für die Zubereitung von warmen Mahlzeiten eine entsprechende Ausstattung vorhanden.

- Spülmaschine ist vorhanden
- haltbare Lebensmittel sind vorhanden (z. B. Salz, Öl, Kaffee)
- vor Ankunft des Gastes werden frisches Obst oder Willkommens-Snacks für Bikende zur Verfügung gestellt

Biker-Snacks

Das Angebot besteht aus einer Auswahl an Snacks, die schnelle Energiezufuhr liefern (z. B. Energieriegel oder Gel, Nussmischungen, Traubenzucker).

Hinweis: Für FeWo, Unterkunftsarten ohne Personalservice und Campingbetriebe findet dieses Kriterium keine Berücksichtigung.

- rund um die Uhr, durch Automaten oder Kasse des Vertrauens
- Angebot hochwertiger Frucht-/Hafer-/Proteinriegel (z. B. Clif Bar)
- Powergel

- hochwertige Getreidekekse/Energiebällchen

Bike-Service

sichere Radabstellmöglichkeiten

Der Betrieb bietet eine sichere Abstellanlage für mitunter sehr hochpreisige Räder, die in Sichtweite des Gastes während des Aufenthalts liegt. Dies bietet den Bike-Gästen den notwendigen Rahmen für eine entspannte Pause und Regeneration. Optimalerweise ist die Abstellanlage für verschiedene Rad- und Reifentypen geeignet.

- es existieren sichere MTB-taugliche Abstellmöglichkeiten im Außenbereich des Grundstücks
- geräumiger, abschließbarer Raum
- Verfügbarkeit von zusätzlichen Fahrradschlössern
- im Raum nutzbare Hänge- oder Haltevorrichtungen für die Bikes
- im Raum nutzbare Steckdosen zum Aufladen von E-Bikes

Verleih/Verkauf von Radzubehör

Der Betrieb verkauft bzw. verleiht für das Raderlebnis relevantes Radzubehör. Für Reparaturen ist im Betrieb ein Werkzeug-Set für den Einsatz vor Ort vorhanden, bestehend aus mind. Fahrradflügelzeug, Inbus-Set, Kreuz-/Schlitz-Schraubenzieher, Zange, Reifenheber, Standpumpe in den gängigsten Größen. Schlauch-Automaten stellen eine besondere Ergänzung des Angebots dar.

- wetterabhängige Ausrüstung (Sonnen- und Regenschutz)
- Fahrradhelm
- Tagesrucksack
- Fahrradschloss
- Navigationsgeräte, andere GPS-fähige Geräte
- gängige Schlauchgrößen sind verfügbar

E-Bike-Lademöglichkeiten

Für das Laden von E-Bike-Akkugeräten sind im Betrieb mehrere Lademöglichkeiten über Steckdosen (220 Volt) vorhanden.

- entsprechend der Größe des Beherbergungsbetriebs sind mind. 8 parallele E-Bike-Ladestationen vorhanden
- verschiedene Adapterkabel sind kostenlos verfügbar

Bike-Wash

Für die Reinigung von Bikes sind in im Betrieb Waschmöglichkeiten vorhanden, die den Bike-Gästen einen effizienten und unkomplizierten Reinigungsvorgang ermöglichen.

- Wasserschlauch mit ausreichender Fläche zum Reinigen der Bikes
- Bürsten, Schwämme
- Reinigungs- und Schmiermittel

Wasch- und Trockenmöglichkeiten der Ausrüstung

Im Betrieb gibt es für die Bike-Gäste die Möglichkeit, ihre nasse Ausrüstung während des Aufenthalts zu trocknen. Es sollte mind. ein Trockenraum mit Hängemöglichkeiten und/oder Wäscheständern sowie eine Umkleidemöglichkeit angeboten werden.

- Angebot eines Wäsche-Service über Nacht (gegen Entgelt)
- elektr. Trockner und Heizstangen

	<input type="checkbox"/> Waschmaschine und Trockner
Bike- und Serviceangebote	<p>Im Betrieb liegen Materialien aus, denen Bike-Gäste vielfältige Informationen, z. B. über MTB-Touren, regionale Highlights, Service-Betriebe etc., entnehmen können.</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Videos zu Bike-Angeboten der Destination<input type="checkbox"/> Bilder und Erfahrungsberichte sowie Empfehlungen für Bikende<input type="checkbox"/> Beratung, Empfehlung und wertvolle lokale (Insider-) Tipps durch geschultes Personal<input type="checkbox"/> Information und Beratung über passende lokale Angebote in der Umgebung durch geschultes Personal<input type="checkbox"/> telefonische Reservierung/Abholung und Transport auf Wunsch (z. B. Reparaturtermin, Ersatzteile, Schläuche, Bike)<input type="checkbox"/> Angebot von geführten Bike-Touren durch Kooperation mit lokalen Guiding-Betrieben<input type="checkbox"/> Auslage von aktuellen Magazinen und Büchern zum Thema Mountainbike
Abhol- und Bringservice	<p>Der Betrieb bietet den Bike-Gästen einen Service an, der eine Abholung oder ein Bringen an nächstgelegene Bahnhöfe ermöglicht.</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Abhol- und Bring-Service in zeitlich festgelegten Zeiten und auf Anfrage<input type="checkbox"/> Angebot Gepäcktransfer zur nächsten Unterkunft (gegen Entgelt)

Zusatzkatalog: Beherbergungsbetriebe ohne Klassifizierung/Zertifizierung

Dieser zusätzliche Katalog² bezieht sich lediglich auf Betriebe, die über keine anerkannte Klassifizierung/Zertifizierung verfügen.

Basisfaktoren

Allgemein (alle Betriebsarten, außer Campingbetriebe)

Zustand	<input type="checkbox"/> Der Beherbergungsbetrieb und das Grundstück befinden sich in einem guten und gepflegten Zustand.
Reinigung	<input type="checkbox"/> Vor jeder Neuvermietung findet eine gründliche Reinigung des Objektes/der Räumlichkeiten (z. B. Ferienwohnung, Hotelzimmer) statt.
Ausstattung (allgemein)	<input type="checkbox"/> Jede Wohneinheit ist in Möblierung und Ausstattung zweckmäßig eingerichtet. Die Zusammenstellung wirkt gepflegt und aufeinander abgestimmt, mit höchstens geringen Abnutzungserscheinungen. <input type="checkbox"/> Jede Wohneinheit verfügt über mindestens zwei freie Netzsteckdosen. <input type="checkbox"/> Jede Wohneinheit verfügt über ausreichend Stauraum bzw. angemessene Ablagemöglichkeiten für Kleidung und Schuhe (z. B. Schrank, Regal, Kleiderhaken, Kleiderstange) <input type="checkbox"/> Rauchmelder sind in allen Räumen außer Küche (sofern vorhanden) und Bad angebracht und funktionstüchtig. <input type="checkbox"/> Die Räumlichkeiten der Ferienunterkunft sind ausreichend beheizbar (mind. 23°C). Die Temperatur ist durch den Gast regulierbar. <input type="checkbox"/> Die Ferienunterkunft befindet sich nicht komplett im Keller und ist nicht ausschließlich mit Kellerfenstern ausgestattet. <input type="checkbox"/> Jedes Ferienzimmer sowie die allgemeinen Aufenthaltsräume besitzen mindestens ein Außenfenster (Ausnahme: Toiletten, Bäder, Teeküche). <input type="checkbox"/> Die Ferienzimmer sind alle räumlich abgeschlossene Einheiten mit abschließbarer Tür, d. h. keine Durchgangszimmer, keine Falttüren oder Vorhänge (Ausnahme: Hütten und Herbergen). <input type="checkbox"/> Die Zugänge von Toilettenräumen sind mit einer schließbaren Tür ausgestattet (Vorhänge und Falttüren sind nicht zulässig). Eine Mitbenutzung der Sanitäreinrichtungen außerhalb der Ferienunterkunft, z. B. mit den Gastgeberinnen oder Gastgebern, sowie einfache Kompaktduschen außerhalb des Badezimmers genügen den Mindestanforderungen nicht.

² vgl. DTV-Sterne: <https://www.deutschertourismusverband.de/qualitaet/sterneunterkuenfte.html>; Qualitätsgastgeber Wanderbares Deutschland <https://www.wanderbares-deutschland.de/service/bzb/qualitaetsgastgeber/qualitaetsgastgeber-werden>

Ausstattung (Schlafraum)	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Betten und Matratzen befinden sich in einem guten und gepflegten Zustand. <input type="checkbox"/> Für die angegebene Personenzahl sind ausreichende und einwandfreie Oberbetten, Kopfkissen und Hygienebezüge (z. B. Moltonauflagen, Allergikerbezüge) vorhanden. <input type="checkbox"/> Für die angegebene Personenzahl steht ausreichende Bettwäsche zur Verfügung (auch gegen Bezahlung). <input type="checkbox"/> Alle Schlafzimmer besitzen eine Verdunklungsmöglichkeit (z. B. Rollläden, Rollo, Vorhang). <input type="checkbox"/> Eine Leselampe und Ablagefläche pro Person sind im Schlafzimmer vorhanden.
Ausstattung (Badezimmer)	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> In jedem Badezimmer befinden sich: ein Spiegel, je ein Handtuchhalter/-haken pro angegebener Personenzahl, eine angemessene Ablagefläche, eine zweckmäßige Beleuchtung am Waschbecken sowie mindestens eine freie Steckdose. <input type="checkbox"/> Für die angegebene Personenzahl steht mindestens je ein Hand- und ein Duschtuch in angemessener Größe zur Verfügung (auch gegen Bezahlung). <input type="checkbox"/> In jeder Wohneinheit ist eine Grundausstattung an Toilettenpapier und Seife vorhanden. Das Vorhalten einer Auswahl gängiger Artikel zur Körperpflege (z. B. Shampoo, Duschgel, Zahnbürste, Zahnpasta, Bodylotion, Taschentücher, Damenhygieneartikel) ist nicht unbedingt notwendig, jedoch ein willkommener Service für die Gäste, um diese Artikel bei Bedarf (auch gegen Bezahlung) an sie weitergeben zu können. <input type="checkbox"/> In jeder Wohneinheit steht ein Haartrockner zur Verfügung oder Gäste können sich diesen bei Bedarf kostenfrei ausleihen. <input type="checkbox"/> Jedes Badezimmer ist mit einem Abfallbehälter ausgestattet.
Information	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Der Betrieb verfügt über eine eigene Website oder ist über eine separate Seite zu finden. <input type="checkbox"/> Auf dem Webauftritt werden Informationen zu Ausstattung, Übernachtungspreisen sowie eine Anfahrtsskizze/Wegbeschreibung durch den Betrieb bereitgestellt. <input type="checkbox"/> Vor ihrer Anreise werden den Gästen die Kontaktdaten der Rezeption oder eines Ansprechpartners vor Ort übermittelt. <input type="checkbox"/> Den Gästen steht eine Gästemappe (analog, digital oder als App) zur Verfügung.
Hygiene	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Im Objekt und in jeder Wohneinheit – insbesondere in den Badezimmern – sind keine Hygienemängel (Schimmel, Stockflecken, Ungeziefer, schlechter Geruch, etc.) vorhanden.
Ferienwohnungen/-häuser ohne Klassifizierung/Zertifizierung	
Ausstattung (Badezimmer)	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Jede Wohneinheit verfügt über mind. ein eigenes Badezimmer mit Waschbecken, WC, Dusche und/oder Badewanne pro vier Personen.
Ausstattung (Küche)	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Den Gästen steht mindestens eine Kochgelegenheit, ein Kühlschrank, eine Spüle mit Warmwasseranschluss sowie die für die angegebene Personenzahl erforderlichen Küchenutensilien (Kochtöpfe, Pfannen, etc.) und Gedecke (Teller, Tassen, Gläser und Besteck) zur Verfügung.
Sitzmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Eine angemessene Essgelegenheit mit ausreichenden Sitzmöglichkeiten für die angegebene Personenzahl ist vorhanden.
Erstausrüstung	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Gäste können auf eine Erstausrüstung an Verbrauchsmaterialien (z. B. Müllbeutel, Küchenrolle, Spülmaschinentabs, Backpapier, Alufolie) zurückgreifen.

Reinigungsmittel Den Gästen steht eine Grundausrüstung an Reinigungsutensilien (z. B. Mülleimer, Besen, Putzeimer) jederzeit zur Verfügung.

Betriebe mit Zimmervermietung ohne Klassifizierung/Zertifizierung

z. B. Hotels, Pensionen, Gasthäuser, Ferienzimmer, Jugendherbergen, Hütten

Reinigung Die Zimmer und Badezimmer werden bei Bedarf täglich gereinigt.

Ausstattung (Badezimmer) Mindestens 70 Prozent der Zimmer verfügen über ein eigenes Badezimmer mit Waschbecken, WC, Dusche und/oder Badewanne. Für Jugendherbergen und Hütten gilt abweichend: Im Haus stehen pro zehn Übernachtungsgäste mindestens ein Waschbecken sowie je ein geschlechtergetrenntes WC und Dusche zur Verfügung.

Zustand der sanitären Einrichtungen Die allgemein zugänglichen sanitären Einrichtungen befinden sich in einem sauberen und gepflegten Zustand. Diese werden diese regelmäßig auf Sauberkeit und Hygiene geprüft und – je nach Gästeaufkommen – ein- bis mehrmals täglich gereinigt.

Sitzmöglichkeiten Auf jedem Zimmer ist mindestens ein Stuhl als zusätzliche Sitzmöglichkeit sowie ein Tisch vorhanden.

Frühstücksraum Es steht ein Frühstücksraum mit angemessener Ausstattung und ausreichenden Sitzmöglichkeiten zur Verfügung.

Campingplätze ohne Klassifizierung/Zertifizierung

Gesamtzustand der Standplätze, Wege und Einrichtungen Der Campingplatz macht einen gepflegten Eindruck. Es existiert eine gute Ausleuchtung der wichtigsten Versorgungseinrichtungen sowie der Hauptwege.

Einrichtung der Sanitärgebäude Es stehen mind. sieben Einzelwaschbecken je 100 Standplätze mit Warmwasser, Ablagen, Spiegel, Handtuchhalter und Kleiderhaken zur Verfügung. Davon ist mind. eines der Waschbecken mit einer festen und von innen verschließbaren Tür ausgestattet.

Je 100 Standplätze gibt es mind. fünf Duschkabinen mit Warmwasser, ausreichendem Spritzschutz (Größe 90 x 150 cm oder vergleichbar) und mind. einem Kleiderhaken.

Je 100 Standplätze gibt es mind. fünf WC-Kabinen für Damen und Herren – ausgestattet mit Kleiderhaken in der Kabine, Handwaschbecken im Vorraum, Toilettenpapier und Hygienebehälter.

Barrierefreiheit Es gibt mind. je eine barrierefreie Dusch- sowie Waschmöglichkeit und WC-Kabinen (mind. breitere Türen – 85 cm).

Wäschewasch- und Trockenmöglichkeiten Es gibt es mind. zwei Wäschewaschbecken mit separatem Warmwasseranschluss oder eine Waschmaschine je 100 Standplätze.

Es gibt mind. einen Wäschetrockner oder einen Trockenraum pro 100 Standplätze.

Geschirrspülmöglichkeit Je 100 Standplätze gibt es mind. zwei Geschirrspülbecken mit separatem Warmwasseranschluss.

Zustand sanitäre Einrichtungen Die sanitären Einrichtungen befinden sich in einem sauberen Zustand. Ebenso gibt es die Möglichkeit einer ausreichenden Be- und Entlüftung und die Räume sind ausreichend ausgeleuchtet.



Kochgelegenheit Es gibt mind. eine Kochgelegenheit je 100 Standplätze mit leichter Bedienbarkeit sowie einer Bedienungsanleitung.

Gebühr für Fahrräder Es werden keine Gebühren für Fahrräder erhoben.

Information Der Betrieb verfügt über eine eigene Website oder ist über eine separate Seite zu finden.
 Der Betrieb hält auf dem Webauftritt Informationen zu Ausstattung, Übernachtungspreisen sowie eine Anfahrtsskizze/Wegbeschreibung bereit.



Sicherung der Service- und Erlebnisqualität

Um eine einheitlich hohe Service- und Erlebnisqualität in Sachsen zu sichern, muss diese in regelmäßigen Abständen geprüft werden. Hierfür kommen verschiedene Formate zum Einsatz. Mystery Checks als ein Instrument für die Qualitätskontrolle werden beispielsweise dazu genutzt, um die Betriebe anonym anhand von festgelegten Kriterien zu prüfen. Qualität und Service der angebotenen Leistungen können so aus der Kundenperspektive bewertet werden. Aus den Ergebnissen lassen sich vorhandene Lücken in der Servicequalität aufdecken und dementsprechende Maßnahmen für eine Qualitätssteigerung ableiten. Dabei geht es weniger um eine starre Kontrolle, sondern darum, gemeinsam die Weichen für ein attraktives und marktfähiges Produkt zu stellen. Darüber hinaus wird empfohlen die jeweiligen Formate langfristig anzupassen, z. B. in Form von Ergänzungen auf Basis sich verändernder Trends und Kundenbedürfnisse