



# 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 unterscheidet. 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.

Qualitätsstandards





## 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 Se	rvice				
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/Zertifizie-				
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.				

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> abhängig vom Segment, z. B. FrohDo: max. 3 km mit Bike; Tour: max. 7 km mit Bike







	500
Leistungen nach Check-Out	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.
	Hinweis: Für FeWo und Unterkunftsarten ohne Personalservice findet dieses Kriterium keine Berücksichtigung.
Essen und Trinken	
gesundes Früh- stücksangebot/ Sportlerfrühstück	Der Betrieb stellt den Bike-Gästen ein gesundes Frühstück zur Verfügung. Dieses beinhaltet ein vitamin- und kohlenhyd- ratreiches Frühstück mit einer Auswahl an Müsli, Vollkornprodukten, Obst und Säften.
	Hinweis: Für FeWo, Unterkunftsarten ohne Personalservice und Campingbetriebe findet dieses Kriterium keine Berücksichtigung.
Angebot verschie- dener Ernährungs-	Das Speiseangebot enthält vegetarische, vegane und allergikerfreundliche Angebote. Ebenfalls enthalten sind sportlerge- rechte Speisen mit geringem Fett- und hohem Kohlenhydratanteil.
formen/sportler- gerechter Speisen	Hinweis: Für FeWo, Unterkunftsarten ohne Personalservice und Campingbetriebe findet dieses Kriterium keine Berücksichtigung.
Lunchbox-Option	Es ist eine Auswahl an Riegeln, Obst und Getränken zur Mitnahme gegen einen Aufpreis möglich.

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

Verwendung regionaler Zutaten

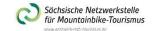
Bei der Zubereitung der Speisen und Getränke wird mind. ein regionaltypisches Gericht angeboten. Dabei wird bevorzugt auf eine regionale sowie saisonale Zubereitung geachtet.

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

Bike-Service	
Getränke und Biker-Snacks	Es sind Getränke und kleinere Snacks, wie z.B. verschiedene Riegel, Trockenfrüchte und/oder Nussmischungen während der Öffnungszeiten an der Rezeption erwerbbar.
	Hinweis: Für FeWo, Unterkunftsarten ohne Personalservice und Campingbetriebe findet dieses Kriterium keine Berücksichtigung.
sichere Radabstell- möglichkeiten	Der Betrieb verfügt über einen abschließbaren Fahrradraum zur Gewährleistung der Sicherheit der mitunter sehr hochwertigen Bikes über Nacht und während des Aufenthalts.
Bereitstellung von Bike-Werkzeug	Für Reparaturmaßnahmen steht den Gästen eine gängige Grundausstattung an Bike-Werkzeug und -zubehör zur Verfügung (Kettenöl, Inbus-Set, Reifenheber, Flickzeug, Standpumpe).
Sicherheits-	Der Betrieb verfügt über einen Versicherungsschutz, der Schäden und Diebstähle abdeckt.
garantie	Hinweis: Für Campingbetriebe findet dieses Kriterium keine Berücksichtigung.
E-Bike-Lademög- lichkeiten	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.





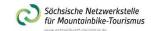


	Hinweis: Für Campingbetriebe sollten mind. 2 Steckdosen (220 Volt) für das Laden von E-Bike-Akkus zur Verfügung stehen.
Bike-Wash	Die Gäste erhalten mind. Zugang zu einem Wasserhahn sowie einen Eimer und Schwamm für die Reinigung ihres Bikes.
Wasch- und	Es besteht die Möglichkeit, Ausrüstung zu waschen. Dafür stehen eine Waschmaschine und Wäscheständer zur Verfügung.
Trockenmöglich- keiten	Hinweis: Für Campingbetriebe findet dieses Kriterium keine Berücksichtigung.
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 Er- satzteilen).
Bike-Apotheke	Für die Versorgung kleinerer Blessuren steht ein Erste-Hilfe-Kasten bereit.

### Leistungsfaktoren

Ausstattung und S	Service Service				
Nachhaltigkeit	Eine Klassifizierung/Zertifizierung des Betriebes durch etablierte nachhaltige Siegel verdeutlicht den Stellenwert von Nach- haltigkeit und kann einen weiteren Indikator darstellen, an dem sich Bike-Gäste bei ihrer Einkehr orientieren.				
	□ Biohotels				
	□ Blaue Schwalbe				
	□ DEHOGA Umweltcheck				
	□ EarthCheck				
	□ Ecocamping				
	□ EMAS				
	□ EU-Ecolabel				
	Green Globe				
	☐ Green Key				
	□ GreenSign				
	□ ISO 14 001				
	□ Klima-Hotels				
	□ Österreichisches Umweltlabel				
	□ TourCert				
	☐ Viabono				
Late Check-in/	Die Check-in-/Check-out-Zeiten orientieren an sich an den Zeiten der Bike-Gäste.				
Late Check-out	☐ Late Check-in bis 23 Uhr				
	☐ Late Check-out bis 13 Uhr (ohne/gegen Aufpreis)				





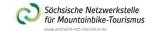
kostenfreies WLAN	Im Betrieb wird den Bike-Gästen ein kostenloser und schneller WLAN-Zugang – indoor als auch outdoor – garantiert (ca. 50 kbit/s).			
Energieeffizienz	<ul> <li>Mit der Implementierung von Energieeffizienzmaßnahmen begeistert man nicht nur die immer umweltbewusster werdenden Gäste, sondern schont auch die Umwelt. Denn wo Energie eingespart werden kann, wird weniger CO2 ausgestoßen.</li> <li>Einsatz von energiesparenden Leuchtmitteln wie LED oder Energiesparlampen sowie Zeitschaltuhren, Bewegungsmeldern oder tageslichtgesteuerten Lampen für den Außenbereich</li> <li>Einsatz von Zeitschaltuhren bei mechanischen Lüftungsanlagen</li> <li>Installation von Spararmaturen, Sparbrausen und Durchflussmengenreglern in den Gästezimmern</li> <li>Verzicht auf Gas-Heizpilze zur Außenbeheizung (alternativ eignet sich ein gut abgeschirmter Bereich mit elektrischen Infrarotstrahlern)</li> <li>Minibars werden nur auf Wunsch der Gäste angeschaltet</li> <li>Gäste werden in schriftlicher (auch elektronischer) Form persönlich oder mündlich für einen umweltverträglichen Umgang mit Heizung/Klimaanlage und Beleuchtung sensibilisiert</li> <li>Der Betrieb erhebt zur Eigenkontrolle monatlich oder mind. jährlich den Energieverbrauch</li> <li>Handtücher und Bettwäsche werden nur nach Bedarf gewechselt</li> </ul>			
Gemeinschafts- raum	Im Betrieb gibt es einen gemeinschaftlich nutzbaren Raum, in dem Gäste sich entspannen und mit anderen Gästen austauschen können.			
	Hinweis: Für FeWo, Unterkunftsarten ohne Personalservice und Campingbetriebe findet dieses Kriterium keine Berücksichtigung.			
Essen und Trinken				
gesundes Frühstücks- angebot/Sportler- frühstück	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.  Hinweis: Für FeWo, Unterkunftsarten ohne Personalservice und Campingbetriebe findet dieses Kriterium keine Berücksichtigung.  gesundes und reichhaltiges Buffet mit Vollkornprodukten und einer Obst- und Gemüseauswahl  Sportlerfrühstück á la Carte (mind. 4 Wahlmöglichkeiten)			
	<ul><li>Auswahl an isotonischen Getränken</li><li>Aufnahme und Umsetzung spezieller Gästewünsche bei Buchung/Ankunft</li></ul>			
Angebot verschie- dener Ernährungs- formen/sportlerge- rechte Speisen	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.			
	Hinweis: Für FeWo, Unterkunftsarten ohne Personalservice und Campingbetriebe findet dieses Kriterium keine Berücksichtigung.  mind. 3 vegetarische Gerichte und mind. 1 veganes Gericht  Kennzeichnung durch Symbole/Beschriftungen in der Speisekarte			





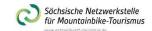
	<ul> <li>Kenntnis über das hausinterne Produktangebot hinsichtlich allergikerfreundlicher Ernährung (glutenfrei, laktosefrei etc.)</li> <li>und Angebot von entsprechenden Alternativen</li> </ul>
	<ul> <li>Auswahl an gesunden und sportlergerechten á la Carte-Gerichten (mindestens 3 Gerichte, wie bspw. Pasta-Gerichte mit Vollkornnudeln)</li> </ul>
	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.
	<ul><li>Verfügbarkeit bereits zusammengestellter Lunch-Pakete (auch allergikerfreundlich, vegetarisch, vegan)</li><li>Self-Service (z. B. Gast kann sich ein Brötchen selbst belegen)</li></ul>
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
Ausstattung FolMo/	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.
Appartement	□ 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.
	<ul> <li>rund um die Uhr, durch Automaten oder Kasse des Vertrauens</li> <li>Angebot hochwertiger Frucht-/Hafer-/Proteinriegel (z. B. Clif Bar)</li> <li>Powergel</li> </ul>





	□ hochwertige Getreidekekse/Energiebällchen
Bike-Service	
sichere Radabstell- möglichkeiten	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 notwenigen 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. Fahrradflickzeug, 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-Lademög- lichkeiten	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 Tro- ckenmöglichkeiten 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

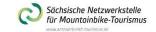




	□ Waschmaschine und Trockner		
Bike- und	Im Betrieb liegen Materialien aus, denen Bike-Gäste vielfältige Informationen, z. B. über MTB-Touren, regionale Highlights,		
Serviceangebote	Service-Betriebe etc., entnehmen können.		
	Videos zu Bike-Angeboten der Destination		
	<ul> <li>Bilder und Erfahrungsberichte sowie Empfehlungen für Bikende</li> </ul>		
	<ul> <li>Beratung, Empfehlung und wertvolle lokale (Insider-) Tipps durch geschultes Personal</li> </ul>		
	Information und Beratung über passende lokale Angebote in der Umgebung durch geschultes Personal		
	telefonische Reservierung/Abholung und Transport auf Wunsch (z.B. Reparaturtermin, Ersatzteile, Schläuche, Bike)		
	Angebot von geführten Bike-Touren durch Kooperation mit lokalen Guiding-Betrieben		
	Auslage von aktuellen Magazinen und Büchern zum Thema Mountainbike		
Abhol- und	Der Betrieb bietet den Bike-Gästen einen Service an, der eine Abholung oder ein Bringen an nächstgelegene Bahnhöfe er-		
Bringservice	möglicht.		
_	Abhol- und Bring-Service in zeitlich festgelegten Zeiten und auf Anfrage		
	Angebot Gepäcktransfer zur nächsten Unterkunft (gegen Entgelt)		

Qualitätsstandards





#### Zusatzkatalog: Beherbergungsbetriebe ohne Klassifizierung/Zertifizierung

Dieser zusätzliche Katalog<sup>2</sup> bezieht sich lediglich auf Betriebe, die über keine anerkannte Klassifizierung/Zertifizierung verfügen.

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

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> vgl. DTV-Sterne: https://www.deutschertourismusverband.de/qualitaet/sterneunterkuenfte.html; Qualitätsgastgeber Wanderbares Deutschland https://www.wanderbares-deutschland.de/service/b2b/qualitaetsgastgeber/qualitaetsgastgeber-werden





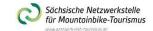
Ausstattung		Betten und Matratzen befinden sich in einem guten und gepflegten Zustand.
(Schlafraum)		Für die angegebene Personenzahl sind ausreichende und einwandfreie Oberbetten, Kopfkissen und Hygienebezüge (z. B.
		Moltonauflagen, Allergikerbezüge) vorhanden.
		Für die angegebene Personenzahl steht ausreichende Bettwäsche zur Verfügung (auch gegen Bezahlung).
		Alle Schlafzimmer besitzen eine Verdunklungsmöglichkeit (z. B. Rollladen, Rollo, Vorhang).
		Eine Leselampe und Ablagefläche pro Person sind im Schlafzimmer vorhanden.
Ausstattung		In jedem Badezimmer befinden sich: ein Spiegel, je ein Handtuchhalter/-haken pro angegebener Personenzahl, eine an-
(Badezimmer)		gemessene Ablagefläche, eine zweckmäßige Beleuchtung am Waschbecken sowie mindestens eine freie Steckdose.
		Für die angegebene Personenzahl steht mindestens je ein Hand- und ein Duschtuch in angemessener Größe zur Verfü-
		gung (auch gegen Bezahlung).
		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, Damen-
		hygieneartikel) ist nicht unbedingt notwendig, jedoch ein willkommener Service für die Gäste, um diese Artikel bei Be-
		darf (auch gegen Bezahlung) an sie weitergeben zu können.
		In jeder Wohneinheit steht ein Haartrockner zur Verfügung oder Gäste können sich diesen bei Bedarf kostenfrei auslei-
		hen.
		Jedes Badezimmer ist mit einem Abfallbehälter ausgestattet.
Information		Der Betrieb verfügt über eine eigene Website oder ist über eine separate Seite zu finden.
		Auf dem Webauftritt werden Informationen zu Ausstattung, Übernachtungspreisen sowie eine Anfahrtsskizze/Wegbe-
		schreibung durch den Betrieb bereitgestellt.
		Vor ihrer Anreise werden den Gästen die Kontaktdaten der Rezeption oder eines Ansprechpartners vor Ort übermittelt.
		Den Gästen steht eine Gästemappe (analog, digital oder als App) zur Verfügung.
Hygiene		Im Objekt und in jeder Wohneinheit – insbesondere in den Badezimmern – sind keine Hygienemängel (Schimmel,
		Stockflecken, Ungeziefer, schlechter Geruch, etc.) vorhanden.
Ferienwohnungen	/-hä	user ohne Klassifizierung/Zertifizierung
Ausstattung		Jede Wohneinheit verfügt über mind. ein eigenes Badezimmer mit Waschbecken, WC, Dusche und/oder Badewanne pro
(Badezimmer)		vier Personen.
Ausstattung		Den Gästen steht mindestens eine Kochgelegenheit, ein Kühlschrank, eine Spüle mit Warmwasseranschluss sowie die
(Küche)		für die angegebene Personenzahl erforderlichen Küchenutensilien (Kochtöpfe, Pfannen, etc.) und Gedecke (Teller, Tassen,
		Gläser und Besteck) zur Verfügung.
Sitzmöglichkeiten		Eine angemessene Essgelegenheit mit ausreichenden Sitzmöglichkeiten für die angegebene Personenzahl ist vorhanden.
Erstausstattung		Gäste können auf eine Erstausstattung an Verbrauchsmaterialien (z.B. Müllbeutel, Küchenrolle, Spülmaschinentabs,
		Backpapier, Alufolie) zurückgreifen.





Reinigungsmittel		Den Gästen steht eine Grundausstattung an Reinigungsutensilien (z.B. Mülleimer, Besen, Putzeimer) jederzeit zur Verfü-
		gung.
Betriebe mit Zimme	erve	rmietung ohne Klassifizierung/Zertifizierung
z. B. Hotels, Pension	ien,	Gasthäuser, Ferienzimmer, Jugendherbergen, Hütten
Reinigung		Die Zimmer und Badezimmer werden bei Bedarf täglich gereinigt.
Ausstattung (Bade-zimmer)		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 mindes- tens ein Waschbecken sowie je ein geschlechtergetrenntes WC und Dusche zur Verfügung.
Zustand der sanitä- ren 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 täg- lich gereinigt.
Sitzmöglichkeiten		Auf jedem Zimmer ist mindestens ein Stuhl als zusätzliche Sitzmöglichkeit sowie ein Tisch vorhanden.
Frühstücksraum		Es steht ein Frühstückraum mit angemessener Ausstattung und ausreichenden Sitzmöglichkeiten zur Verfügung.
Campingplätze ohn	e Kla	assifizierung/Zertifizierung
Gesamtzustand der Standplätze, Wege und Einrichtungen		Der Campingplatz macht einen gepflegten Eindruck. Es existiert eine gute Ausleuchtung der wichtigsten Versorgungsein- richtungen sowie der Hauptwege.
Einrichtung der Sa- nitärgebäude		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. Je 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-		Es gibt es mind. zwei Wäschewaschbecken mit separatem Warmwasseranschluss oder eine Waschmaschine je 100
und Trockenmög-		Standplätze.
lichkeiten		Es gibt mind. einen Wäschetrockner oder einen Trockenraum pro 100 Standplätze.
Geschirrspülmög- lichkeit		Je 100 Standplätze gibt es mind. zwei Geschirrspülbecken mit separatem Warmwasseranschluss.
Zustand sanitäre		Die sanitären Einrichtungen befinden sich in einem sauberen Zustand. Ebenso gibt es die Möglichkeit einer ausreichen-
Einrichtungen		den Be- und Entlüftung und die Räume sind ausreichend ausgeleuchtet.

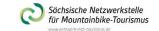




Kochgelegenheit	Es gibt mind. eine Kochgelegenheit je 100 Standplätze mit leichter Bedienbarkeit sowie einer Bedienungsanleitung.
Gebühr für Fahrrä-	Es werden keine Gebühren für Fahrräder erhoben.
der	
Information	Der Betrieb verfügt über eine eigene Website oder ist über eine separate Seite zu finden.
	Der Betrieb hält auf dem Webauftritt Informationen zu Ausstattung, Übernachtungspreisen sowie eine An-
	fahrtsskizze/Wegbeschreibung bereit.

Qualitätsstandards





## 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