Ratgeber

Klassifizierungssysteme im Tourismus

ServiceQualität
SACHSEN-ANHALT

Qualitätsoffensive für den Tourismus in Sachsen-Anhalt

Heft 3

Vorwort

Die Qualität des touristischen Angebotes ist von zentraler Bedeutung für den Erfolg des Reiselandes Sachsen-Anhalt.

Um Qualität zu erreichen, nachzuweisen und für Gäste transparent zu machen, etablieren sich im Tourismus immer mehr Klassifizierungssysteme, Gütesiegel und Qualitätslabel.

Mit dieser Broschüre möchten wir der Tourismuswirtschaft im Land Sachsen-Anhalt einen Überblick über die aus unserer Sicht wichtigsten Klassifizierungen und Gütesiegel geben. Dabei sind bekannte und inzwischen weit verbreitete Systeme wie die Deutsche Hotelklassifizierung – an der sich aus unserem Land inzwischen mehr als 275 Betriebe beteiligen –, aber auch die DTV-Klassifizierungen für Ferienwohnungen oder Campingplätze. Neben den Sterne-Klassifizierungen gibt es auch immer mehr Gütesiegel, die auf bestimmte Zielgruppen zugeschnitten werden. Dazu gehören beispielsweise Wellnessgäste, Familien mit Kindern, Radtouristen, Wanderer, Tagungsgäste oder die 50plus Generation.

Wer heute sein Angebot qualitäts- und zielgruppenorientiert am Markt ausrichten will, kommt deshalb an diesen Kriterien nicht mehr vorbei. Schließlich nutzen auch immer mehr Gäste die Sterne und Gütesiegel, um einen besseren Überblick über die für ihre individuellen Bedürfnisse am besten geeigneten touristischen Angebote zu gewinnen.

Deshalb wünsche ich mir, dass diese Broschüre unserer Tourismuswirtschaft eine Vielzahl von Anregungen vermittelt, was für mehr Qualität und mehr Zielgruppenorientierung konkret getan werden kann.

Der Lohn wird nicht auf sich warten lassen: mehr Gäste, zufriedenere Gäste, Gäste, die gerne wiederkommen – nach Sachsen-Anhalt.

Dr. Horst Rehberger
Minister für Wirtschaft und Arbeit

Bevor Sie weiter lesen

Der vorliegende Ratgeber „Klassifizierungssysteme im Tourismus“ ist die dritte Broschüre dieser Reihe. Sie gibt Ihnen eine Übersicht über wichtige Klassifizierungen, Gütesiegel und thematische Kriterien im Tourismus mit deutschlandweiter Bedeutung, denn der Blick über den „Tellerrand“ lohnt. Darüber hinaus gibt es eine Vielzahl regionaler Ansätze, darunter beispielsweise auch die Themen-Label, die im Harz eingesetzt werden.

1. Einführung: Qualitätszeichen im Tourismus 03

2. Klassifizierung von Beherbergungsbetrieben 04
2.1 Deutsche Hotelklassifizierung **04**
2.2 Deutsche Klassifizierung für Gästehäuser, Gasthöfe und Pensionen **08**
2.3 Klassifizierung von Ferienhäusern, Ferienwohnungen und Privatzimmern **08**
2.4 Campingplatz-Klassifizierung **10**
2.5 Urlaub auf dem Bauernhof bzw. auf dem Lande **10**
2.6 Kriterien für barrierefreie Betriebe **11**

3. Kriterien für qualifizierte Tourist-Informationsstellen des DTV 12

4. Qualitätssiegel Sachsen-Anhalt 13

5. Klassifizierungssysteme für spezialisierte Angebote 14
5.1 Dachmarke für umweltfreundliche Einrichtungen Viabono **14**
5.2 Auszeichnung ECOCAMPING Umweltmanagement **15**
5.3 Fahrradfreundliche Gastbetriebe **16**
5.3.1 ADFC-Kriterien für fahrradfreundliche Beherbergungs-, Gastronomiebetriebe sowie Campingplätze **16**
5.3.2 Radlerfreundliche Unterkünfte am Elberadweg **17**
5.4 Wanderhotels **18**
5.4.1 Qualitätsgastgeber „Wanderbares Deutschland“ **18**
5.4.2 Kooperation „Qualitätsbetriebe Rothaarsteig“ **19**
5.5 Wellness Hotels **19**
5.5.1 Deutscher Wellness Verband e. V. **19**
5.5.2 Wellness-Hotels-Deutschland **20**
5.5.3 Wellness Stars in Baden-Württemberg **21**
5.5.4 „Wellness im Kurort“ - Gütesiegel des Deutschen Heilbäderverbandes **22**
5.6 Tagungshotels **22**
5.6.1 Zertifizierung des Verbandes Deutschen Reisemanagements (VDR) **23**
5.6.2 Zertifizierung der DeGefest **23**
5.6.3 Kriterien des GCB German Convention Bureau e. V. **24**
5.7 Kinder- und Familienhotels **24**
5.7.1 DKSB-Kriterien für „kinderfreundliche“ Häuser wie Hotels, Pensionen und Ferienhäuser **24**
5.7.2 Kinderfreundliche Familotels **25**
5.7.3 Kinderhotels Europa **26**
5.8 50plus Hotels **27**
5.8.1 Gütesiegel 50plus Hotels Deutschland **27**

6. Themenlabel im Harz 28

7. Internetadressen zum Thema 29

8. Publikationen 31

9. Ansprechpartner 32

10. Impressum 33

1. Einführung: Qualitätszeichen im Tourismus

Der Trend zum Qualitätstourismus führt dazu, dass in vielen touristischen Bereichen Zertifizierungen durchgeführt werden, Klassifizierungen stattfinden und das Angebot mit unterschiedlichsten Qualitätszeichen und Gütesiegeln ausgezeichnet wird.

Dabei muss ein Qualitätszeichen gleich mehrere Funktionen erfüllen. So setzen Anbieter touristischer Dienstleistungen Qualitätszeichen ein, um

- Vertrauen bei potenziellen Gästen aufzubauen
- ein eindeutiges Image zu prägen
- sich auf dem Markt zu positionieren und
- sich gegenüber Wettbewerbern zu profilieren.

Bei den Nachfragern touristischer Angebote dienen Qualitätszeichen dazu

- besser informiert zu werden
- das Angebot klarer zu differenzieren, zu vergleichen und zu bewerten und
- Unsicherheiten abzubauen.

Die Vielzahl der Qualitätskennzeichen führt jedoch nicht immer zu den gewünschten Zielen, sondern sorgt manchmal für Verwirrung. Wie z. B. unterscheiden sich:

- Gütesiegel, Zeichen oder Label?
- Prädikate, Plaketten oder Signets?
- Klassifizierungen, Normierungen, Zertifizierungen und Kategorisierungen?

Mittlerweile gibt es eine Reihe wissenschaftlicher Beiträge zu diesem Thema (weiterführende Literatur siehe Literaturliste).

Grundsätzlich gilt, dass bei allen Kennzeichnungen bestimmte, vorher festgelegte Qualitätskriterien erfüllt und garantiert werden müssen. Bei der Klassifizierung erfolgt je nach Ergebnis eine Einstufung des Angebotes in Klassen, die mit unterschiedlichen Bewertungssymbolen ausgezeichnet werden (Sternen, Smileys, Bären, u.a.). Bei der Vergabe von Gütesiegeln und Labels wird ebenfalls nach Kriterien beurteilt. Zusätzlich zu einem festgelegten Mindeststandard müssen Zusatzkriterien nach Themen oder Zielgruppen erfüllt werden (z.B. für fahrrad-, kinder- und familienfreundliche Betriebe, Wellness-Hotels, Tagungseinrichtungen).
Qualitätszeichen sollten zur Standardisierung von Leistungen beitragen und können

- Einzel- oder Gesamtkriterien umfassen
- eine Mindestqualität kennzeichnen sowie
- durch Qualitätsklassen die Transparenz erhöhen.

Die meisten Kennzeichnungen orientieren sich an den quantitativen „harten" Faktoren (wie materielle und technische Ausstattung), die nach vergleichbaren Kriterienkatalogen geprüft werden können. Die qualitativen, „weichen" Faktoren (wie z. B. Atmosphäre, Service, Erreichbarkeit) unterliegen dagegen eher einer subjektiven Beurteilung.

Die Bewertung des Angebotes erfolgt durch:

- Eigenauskunft (mit gelegentlichen Stichproben durch die externe, zuständige Organisation)
- eine externe Prüfungskommission (der zuständigen Organisation) an einem angekündigten Termin
- Mystery-Guests, d.h. eine nicht angekündigte geheime Prüfung.

Nach erfolgreich durchgeführter Prüfung wird das ausgezeichnete Objekt durch Symbole und Namenszusätze gekennzeichnet.

2. Klassifizierung von Beherbergungsbetrieben

2.1 Deutsche Hotelklassifizierung

Der **Deutsche Hotel- und Gaststättenverband (DEHOGA)** bietet seit 1996 ein bundesweit einheitliches Klassifizierungssystem für Hotelbetriebe an.

Bei der **„Deutschen Hotelklassifizierung“** werden die Beherbergungsbetriebe je nach Umfang des Angebotes in fünf international übliche Sternekategorien eingeteilt.
Alle konzessionierten Beherbergungsbetriebe wie Hotels und Hotels garnis mit mehr als 8 Betten können sich an der Klassifizierung beteiligen. Die Einstufung erfolgt freiwillig und auch ein Ausstieg aus der Hotelklassifizierung ist jederzeit möglich. Die Prüfung, die regelmäßig wiederholt werden muss, erfolgt durch die Landesverbände im DEHOGA in Kooperation mit ihren Tourismusorganisationen oder den regionalen Industrie- und Handelskammern.

Sterne-Betriebe in Sachsen-Anhalt:

Sterne	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	Gesamt
Anzahl der Betriebe	4	8	183	75	3	273

Die insgesamt 278 Bewertungskriterien und -modalitäten werden vom Fachbereich Hotellerie des DEHOGA festlegt. Bewertet wird ausschließlich nach objektiven Kriterien, die in folgende Bereiche gegliedert sind:

- Gebäude/Raumangebot (Rezeption, Raumangebot, öffentlicher Gästebereich, Behindertenfreundlichkeit, Parkmöglichkeiten)
- Einrichtung/Ausstattung (Sanitärkomfort, Zimmerausstattung, Depotmöglichkeit, Schallschutz, Klimatisierung, Unterhaltungselektronik, Telekommunikation, Sonstiges)
- Service (Getränkeangebot, Frühstück, Speisenangebot, Empfang, Wäschereinigung, Zahlungsweisen, Sonstiges)
- Freizeit (Hauseinrichtung, Wellness/Beauty, Sonstiges)
- Angebotsgestaltung (Halb-, Vollpension, Diätküche, Kindermenü, Buchbarkeit über elektronisches Reservierungssystem, Kinderermäßigung) sowie
- hauseigener Tagungsbereich (Räume, Telekommunikation, Medien, Technik).

Für jedes Kriterium gibt es jeweils eine bestimmte Anzahl von Punkten. Je mehr Punkte ein Betrieb erzielt, umso höher ist die Einstufung und folglich die Anzahl der Sterne. Darüber hinaus gibt es je nach Anzahl der

Sterne Mindestkriterien, die unabhängig von der erreichten Gesamtpunktzahl erreicht werden müssen.

Zusätzlich hat der DEHOGA in seinem aktuellen Kriterienkatalog den Bereich „Barrierefreiheit der Betriebe“ aufgenommen. Die Einzelkriterien werden mit den Behindertenverbänden abgestimmt und im Laufe des Jahres 2005 verabschiedet.
Bei der Auswahl der folgenden Kriterien handelt es sich um aktuelle Kriterien, die im April 2005 von den zuständigen Gremien verabschiedet wurden. Weitere Informationen gibt es im Internet (Adresse am Ende des Kapitels).

	Tourist ★	Standard ★★
Sauberkeit/Hygiene	Grundvoraussetzung: Sauberkeit, hygienisch einwandfreies Angebot, Ausstattung funktionstüchtig	Grundvoraussetzung: Sauberkeit, hygienisch einwandfreies Angebot, Ausstattung funktionstüchtig
Gesamteindruck genügt … Ansprüchen	einfachen	mittleren
Rezeption	abgetrennter Bereich – funktional eigenständiger Bereich	abgetrennter Bereich – funktional eigenständiger Bereich
Zimmergröße	EZ 8 m² DZ 12 m² (exklusiv Bad)	EZ 12 m² DZ 16 m²
Suiten	keine	keine
Nichtraucherzimmer	keine	keine
Öffentlicher Gästebereich	ausgewiesener Nichtraucherbereich im Frühstücksraum	ausgewiesener Nichtraucherbereich im Frühstücksraum
Sanitärkomfort	alle Zimmer mit Du/WC oder Bad/WC, Duschvorrichtung mit Duschvorhang, Waschbecken, Beleuchtung am Waschbecken, Spiegel, Steckdose in Spiegelnähe, Handtuchhalter, Ablagefläche, Zahnputzbecher, Seife oder Waschlotion, Handtücher, Abfallbehälter	alle Zimmer mit Du/WC oder Bad/WC; zusätzlich: Vorlage vor Waschbecken, Schaumbad oder Duschgel, 1 Badetuch pro Person
Schlafkomfort	Einzelbetten mind. 0,90 m x 1,90 m; Doppelbetten mind. 1,80 m x 1,90 m, zeitgemäße u. gepflegte Matratzen, Weckvorrichtung, Verdunklungsmöglichkeit	Einzelbetten mind. 0,90 m x 1,90 m; Doppelbetten mind. 1,80 m x 1,90 m, zeitgemäße u. gepflegte Matratzen, Weckvorrichtung, Verdunklungsmöglichkeit
Zimmerausstattung	Kleiderschrank oder -nische, Kleiderbügel, Garderobenhaken, 1 Stuhl, 1 Tisch, freie Netzsteckdose, Zimmerbeleuchtung	zusätzlich: Wäschefächer, mind. 1 Stuhl, Nachttischlampe, feuerfester Papierkorb
Safe/Depotmöglichkeit	Depotmöglichkeit (z.B. am Empfang)	Depotmöglichkeit (z.B. am Empfang)
Unterhaltungselektronik im Zimmer	Farbfernseher samt Fernbedienung auf dem Zimmer	Farbfernseher samt Fernbedienung auf dem Zimmer
Telekommunikation	Telefax am Empfang, dem Hotelgast zugängliches Telefon	Telefax am Empfang, dem Hotelgast zugängliches Telefon
Sonstiges	Hotelinformation mit Öffnungszeiten und Checkout-Zeiten	Hotelinformation mit Öffnungszeiten und Checkout-Zeiten
Reinigungsservice	tägl. Zimmerreinigung u. Handtuchwechsel, mind. einmal pro Woche Bettwäschewechsel	tägl. Zimmerreinigung u. Handtuchwechsel, mind. einmal pro Woche Bettwäschewechsel
Getränkeservice	Getränkeangebot im Betrieb	Getränkeangebot im Betrieb
Frühstückservice	erweitertes Frühstücksangebot	Frühstücksbüfett
Speiseservice	Mittagessen mind. 2 Std. oder Abendessen mind. 3 Std.	Mittagessen mind. 2 Std. oder Abendessen mind. 3 Std.
Restaurant	keines	eins
Empfang/Rezeption	Empfangsdienst, Erreichbarkeit durch Telefon von innen und außen	Empfangsdienst, Erreichbarkeit durch Telefon von innen und außen
Wasch- und Bügelservice		
Zahlungsart		Kreditkarten oder EC-Cash oder Elektronisches Lastschriftverfahren
Sonstiges		Angebot von Hygieneartikeln
Angebotsgestaltung		

(**Anmerkung:** Kriterien der niedrigen Stufe sind in den höheren Klassen enthalten.)

	Komfort ★★★	First Class ★★★★
Sauberkeit/Hygiene	Grundvoraussetzung: Sauberkeit, hygienisch einwandfreies Angebot, Ausstattung funktionstüchtig	Grundvoraussetzung: Sauberkeit, hygienisch einwandfreies Angebot, Ausstattung funktionstüchtig
Gesamteindruck genügt … Ansprüchen	gehobenen	hohen
Rezeption	separate eigenständige Rezeption	separate eigenständige Rezeption
Zimmergröße	EZ 14 m² DZ 18 m²	EZ 16 m², exklusiv 3 m² Bad DZ 22 m², exklusiv 4 m² Bad
Suiten	keine	keine
Nichtraucherzimmer	10 % der Zimmer	10 % der Zimmer
Öffentlicher Gästebereich	zusätzlich: Sitzgruppe im Empfang	zusätzlich: Lobby mit Sitzgelegenheiten u. Getränkeservice, Hotelbar 6 Tage geöffnet, Lift
Sanitärkomfort	alle Zimmer mit Du/WC oder Bad/WC; zusätzlich regulierbarer Duschkopf, Shampoo, Handtücher, Haartrockner	alle Zimmer mit Du/WC oder Bad/WC; zusätzlich: beweglicher Kosmetikspiegel, separat regulierbare Heizmöglichkeit im Bad, großzügige Ablagefläche, div. Kosmetikartikel, Bademantel auf Wunsch
Schlafkomfort	Einzelbetten mind. 0,90 m x 1,90 m; Doppelbetten mind. 1,80 m x 1,90 m, zeitgemäße u. gepflegte Matratzen, Weckvorrichtung, Zusatzkopfkissen, -decke auf Wunsch, Verdunklungsmöglichkeit	Einzelbetten mind. 0,90 m x 2,00 m; Doppelbetten mind. 1,80 m x 2,00 m, zeitgemäße u. gepflegte Matratzen, Weckvorrichtung, Zusatzkopfkissen, -decke auf Wunsch, Verdunklungsmöglichkeit
Zimmerausstattung	zusätzlich: angemessene Anzahl einheitlicher Kleiderbügel, Aufhängemöglichkeit für Kleidersack, freie Netzsteckdose in Tischnähe, Beleuchtung am Tisch, Netzsteckdose in Bettnähe, Ankleidespiegel, Kofferablage	zusätzlich: 1 Sessel/Couch mit Beistelltisch
Safe/Depotmöglichkeit	zentraler Safe oder Safe im Zimmer	zentraler Safe oder Safe im Zimmer
Unterhaltungselektronik im Zimmer	Farbfernseher samt Fernbedienung und Programmbelegungsübersicht auf dem Zimmer, Radioprogramme	zusätzlich aktuelles TV-Programmheft
Telekommunikation	zusätzlich: Telefon auf dem Zimmer, mehrsprachige Bedienungsanleitung u. Direktwahl, Internetzugang im öffentlichen Bereich oder Zimmer	Zusätzlich: Internetzugang im Zimmer, zugänglicher Internet-PC
Sonstiges	Serviceleitfaden A-Z, Schreibgerät und Notizblock, Wäschebeutel, Nähzeug u. Schuhputzutensilien auf Wunsch	zusätzlich: Korrespondenzmappe, Nähzeug, Schuhputzutensilien
Reinigungsservice	tägl. Zimmerreinigung u. Handtuchwechsel, mind. zweimal pro Woche Bettwäschewechsel	tägl. Zimmerreinigung u. Handtuchwechsel, mind. jeden zweiten Tag Bettwäschewechsel
Getränkeservice	Getränkeangebot im Betrieb	Minibar oder 24 Std. Getränke im Roomservice
Frühstücksservice	Frühstücksbüfett	Frühstücksbüfett mit Roomservice
Speiseservice	Mittagessen mind. 2 Std. oder Abendessen mind. 3 Std.	Zusätzlich Roomservice bis 22 Uhr
Restaurant	eins, geöffnet min. 5 Tage pro Woche	ein À la carte Restaurant täglich geöffnet
Empfang/Rezeption	Rezeption 14 Std. besetzt, 24 Std. telefonisch erreichbar, zweisprachige Mitarbeiter (deutsch/englisch), Gepäckservice auf Wunsch	Rezeption 18 Std. besetzt, 24 Std. telefonisch erreichbar, zweisprachige Mitarbeiter (deutsch/englisch), Gepäckservice auf Wunsch
Wasch- und Bügelservice	Waschen und Bügeln der Gästewäsche	Waschen und Bügeln der Gästewäsche
Zahlungsart	Kreditkarten oder EC-Cash oder Elektronisches Lastschriftverfahren	Kreditkarten; EC-Cash oder Elektronisches Lastschriftverfahren
Sonstiges	Schuhputzservice oder Schuhputzgerät auf der Etage oder Schuhputzutensilien auf dem Zimmer, Angebot von Hygieneartikeln	Nähservice, Schuhputzservice oder Schuhputzgerät auf der Etage, Angebot von Hygieneartikeln
Angebotsgestaltung	systematischer Umgang mit Gästebeschwerden	systematischer Umgang mit Gästebeschwerden, Gästebefragungen

	Luxus ★★★★★
Sauberkeit/Hygiene	Grundvoraussetzung: Sauberkeit, hygienisch einwandfreies Angebot, Ausstattung funktionstüchtig
Gesamteindruck genügt … Ansprüchen	höchsten
Rezeption	separate eigenständige Rezeption
Zimmergröße	EZ 18 m², exklusiv 5 m² Bad DZ 26 m², exklusiv 6 m² Bad
Suiten	mindestens 2
Nichtraucherzimmer	10 % der Zimmer
Öffentlicher Gästebereich	alternativ: Empfangshalle mit Sitzgelegenheiten u. Getränkeservice, Hotelbar tägl. geöffnet, Lift
Sanitärkomfort	alle Zimmer mit Du/WC oder Bad/WC; zusätzlich: weiteres Waschbecken in Suiten, Körperpflegeartikel in Einzelflacons, Bademantel
Schlafkomfort	Einzelbetten mind. 0,90 m x 2,00 m; Doppelbetten mind. 1,80 m x 2,00 m, Vorlage am Bett, zeitgemäße u. gepflegte Matratzen, Weckvorrichtung, 2 Kopfkissen pro Gast, Zusatzdecke auf Wunsch, Kopfkissenauswahl, Verdunklungsmöglichkeit
Zimmerausstattung	zusätzlich: zusätzlicher Sessel/Couch im Doppelzimmer, zentrale Bedienbarkeit der Zimmerbeleuchtung vom Bett
Safe/Depotmöglichkeit	zentraler Safe, Safe im Zimmer
Unterhaltungselektronik im Zimmer	zusätzlich Lautsprecher im Bad
Telekommunikation	zusätzlich: Internet-PC auf Wunsch im Zimmer
Sonstiges	zusätzlich: Gästemagazin, Schuhanzieher
Reinigungsservice	tägl. Zimmerreinigung u. Handtuchwechsel, auf Wunsch tägl. Bettwäschewechsel
Getränkeservice	Minibar und 24 Std. Getränke im Roomservice
Frühstückservice	Frühstücksbüfett, Frühstückskarte mit Roomservice
Speiseservice	zusätzlich 24 Stunden Speisenangebot im Roomservice
Restaurant	ein À la carte Restaurant geöffnet an 7 Tagen pro Woche
Empfang/Rezeption	Rezeption 24 Std. besetzt, 24 Std. telefonisch erreichbar, mehrsprachige Mitarbeiter, Doorman- oder Wagenmeisterservice, Concierge, Hotelpagen, Gepäckservice
Wasch- und Bügelservice	Bügelservice, Waschen und Bügeln der Gästewäsche innerhalb von 12 Std.
Zahlungsart	Kreditkarten; EC-Cash oder Elektronisches Lastschriftverfahren
Sonstiges	qualifizierter IT-Supportservice, Nähservice, Schuhputzservice, Angebot von Hygieneartikeln, persönliche Begrüßung aller Gäste mit Präsent auf dem Zimmer, abendlicher Turndownservice
Angebotsgestaltung	systematischer Umgang mit Gästebeschwerden, Gästebefragungen, Mystery men Checks

(Stand April 2005)

Bewertungspunktzahl pro Sternekategorie

Sterne	Mindestpunktzahl für Hotels	Mindestpunktzahl für Hotel Garni	Mindestpunktzahl für Zusatz „Superior“
★	90	70	170
★★	170	140	250
★★★	250	220	380
★★★★	380	350	570
★★★★★	570	-	650

Hotels garnis, Fremdenheime oder Frühstückspensionen können maximal 4 Sterne erzielen. Da die Bereiche „Restaurant“ und „Speisenservice“ bei diesen Betrieben komplett wegfallen, ist die notwendige Bewertungspunktzahl entsprechend niedriger.

Betriebe aus dem 5-Sterne-Bereich, die mehr als 650 Punkte erzielen, erhalten zusätzlich die Auszeichnung **„Superior“**. Auch in den Kategorien 1-Stern bis 4-Sterne wird die Zusatzbezeichnung **„Superior“** für Spitzenbetriebe vergeben, deren Gesamtpunktzahl deutlich über der Mindestpunktzahl liegt. Sie können jedoch nicht in die höhere „Sterneklasse“ eingestuft werden, da sie die erforderlichen Mindestkriterien nicht erfüllen.

Vielfach werden die Ergebnisse der Hotelklassifizierung in Unterkunftsverzeichnissen und Internetpräsentationen als zentrale Angabe neben dem Betriebsnamen veröffentlicht. Für Gäste sind sie ein wichtiges Orientierungsmerkmal bei der Auswahl der Unterkunft.

Die DEHOGA-Sterne-Klassifizierung ist markenrechtlich geschützt. Nur wer sich der Prüfung stellt, erhält nach erfolgreicher Klassifizierung eine Urkunde und ein repräsentatives Schild mit der Anzahl der verliehenen Sterne. Die Prüfung ist mit Kosten verbunden, die sich je nach Bundesland unterscheiden.

Weitere Informationen unter:
www.hotelsterne.de; www.klassifizierung.de oder beim Deutschen Hotel- und Gaststättenverband e. V., Fachbereich Hotellerie, 10873 Berlin, Tel.: 0 30 / 72 62 52 - 0, www.dehoga.de sowie dem DEHOGA Landesverband Sachsen-Anhalt e. V., Kantstraße 3, 39104 Magdeburg; Tel.: 03 91 / 5 61 71 93; www.dehoga-sachsen-anhalt.de.

2.2 Deutsche Klassifizierung für Gästehäuser, Gasthöfe und Pensionen

Analog zur Hotelklassifizierung wurde vom DEHOGA in enger Zusammenarbeit mit den Tourismusverbänden im Jahr 2004 mit der Entwicklung der „Deutschen Klassifizierung für Gästehäuser, Gasthöfe und Pensionen“ begonnen. Als Voraussetzung für eine Teilnahme gilt: Das Gästehaus bzw. die Pension verfügt über mehr als 8 Gästebetten respektive der Gasthof über eine gaststättenrechtliche Konzession. Insgesamt besitzt das Haus nicht mehr als 20 Gästezimmer. Der Beherbergungsbetrieb weist keinen Hotelcharakter auf und das Wort Hotel ist nicht Bestandteil des Betriebsnamens des Hauses. Die insgesamt 196 Kriterien sind in folgende Kategorien gegliedert:

1. Gebäude/Raumangebot
2. Einrichtung/Ausstattung
3. Service
4. Freizeit
5. Angebotsgestaltung

Bei den Kriterien gibt es Pflichtkriterien, die zwingend erfüllt werden müssen. Weitere Angaben müssen zu ergänzenden Angeboten gemacht werden.

Es werden für die einzelnen Kriterien Punkte vergeben und je nach Anzahl der erreichten Punkte erhält der Betrieb 1 bis maximal 4 Sterne.

Zur besseren Abgrenzung der Klassifizierungssysteme wird den Sternen stets ein „G“ vorangestellt.

Bei der Auswahl der Kriterien wurde großer Wert darauf gelegt, regionale Unterschiede zu berücksichtigen, ohne die Vergleichbarkeit der Betriebe zu gefährden. Die Deutsche Klassifizierung für Gästehäuser, Gasthöfe und Pensionen wird zum 01. Juli 2005 eingeführt.

Weitere aktuelle Informationen unter:
www.klassifizierung.de; www.dehoga.de und www.dehoga-sachsen-anhalt.de.

2.3 Klassifizierung für Ferienhäuser, Ferienwohnungen und Privatzimmer

Der **Deutsche Tourismusverband e. V. (DTV)** hat bereits mehr als 50.000 Ferienhäuser, -wohnungen und Privatzimmer (bis einschließlich 8 Betten) nach bundeseinheitlichen Kriterien klassifiziert und mit DTV-Sternen versehen.

Analog der Hotelklassifizierung werden 1 bis max. 5 Sterne vergeben. Die Einstufung erfolgt mit Hilfe von Bewertungsbögen, die insgesamt rund 150 Kriterien umfassen. Bei der Klassifizierung von Ferienwohnungen werden diese in 12 Kategorien, bei Privatzimmern in 10 Kategorien zusammengefasst. Bewertet werden:

- Art des Objektes (z.B. Bauernhaus, Reihenhaus)
- Infrastruktur (z.B. Heizung, Unterhaltungselektronik, Parkmöglichkeit)
- Freizeiteinrichtungen
- Räumlichkeiten
- Balkone und Terrassen je Wohneinheit
- Möblierung aller Räume, Ausstattung und Gesamteindruck
- Serviceleistungen (z.B. Bettwäsche, Brötchendienst, Gästebetreuung)
- Umgebung des Ferienobjektes
- Garten/Anlage des Hauses
- Zufahrt zum Haus
- Aussicht aus der Ferienwohnung / dem Privatzimmer
- Umweltmaßnahmen.

Je nach Ergebnis der Bewertung erhalten die Betriebe die entsprechende Anzahl an Sternen.

Zur besseren Abgrenzung der unterschiedlichen Klassifizierungssysteme werden den maximal fünf Sternen stets die Begriffe „Ferienhaus/Ferienwohnung“ oder „F“ bzw. „Privatzimmer“ oder „P“ vorangestellt.

Charakterisierungen im Einzelnen:

★ **Stern:** Einfache und zweckmäßige Gesamtausstattung des Objektes mit einfachem Komfort. Die erforderliche Grundausstattung ist vorhanden und in gebrauchsfähigem Zustand. Altersbedingte Abnutzung ist erlaubt, bei insgesamt vorhandenem, solidem Komfort.

★★ **Sterne:** Zweckmäßige und gute Gesamtausstattung mit mittlerem Komfort. Die Ausstattung muss in einem guten Erhaltungszustand sein, bei guter Qualität. Die Funktionalität steht im Vordergrund bei gepflegtem Gesamteindruck.

★★★ **Sterne:** Gute und wohnliche Gesamtausstattung mit gutem Komfort. Ausstattung von besserer Qualität. Optisch ansprechender Gesamteindruck, wobei auf Dekoration und Wohnlichkeit Wert gelegt wird.

★★★★ **Sterne:** Hochwertige Gesamtausstattung mit gehobenem Komfort. Ausstattung in gehobener und gepflegter Qualität. Aufeinander abgestimmter optischer Gesamteindruck von Form und Materialien. Lage und Infrastruktur des Hauses genügen gehobenen Ansprüchen.

★★★★★ **Sterne:** Erstklassige Gesamtausstattung mit besonderen Zusatzleistungen im Servicebereich und herausragende Infrastruktur des Objektes. Großzügige Ausstattung in besonderer Qualität. Sehr gepflegter und exklusiver Gesamteindruck mit allem technischen Komfort, der das Objekt selbst und die Umgebung einschließt. Sehr guter Erhaltungs- und Pflegezustand.

Die Durchführung der DTV-Klassifizierung übernimmt die örtliche Tourismusorganisation.

Weitere Informationen unter:
www.deutschertourismusverband.de und Deutscher Tourismusverband Service GmbH, Bertha-von-Suttner-Platz 13, 53111 Bonn, Tel.: 02 28 / 9 85 22 - 0.

2.4 Campingplatz-Klassifizierung

Eine bundesweite Campingplatz-Klassifizierung wurde bereits im Jahr 2000 vom Deutschen Tourismusverband e. V. (DTV) in Kooperation mit dem ADAC und dem Bundesverband der Campingwirtschaft (BVCD) eingeführt.
Die Bewertungskriterien unterliegen der ständigen Kontrolle durch den zuständigen Fachbereich und wurden bereits 2002 einmal komplett überarbeitet.
Bis heute haben sich mehr als 500 Campingplätze freiwillig nach den Klassifizierungskriterien in das Fünf-Sterne-System (analog der DTV-Klassifizierung für Ferienhäuser, Ferienwohnungen und Privatzimmer) einstufen lassen. Die Durchführung der Klassifizierung übernehmen die jeweiligen Campingunternehmerverbände.

DTV - klassifizierte Campingplätze in Sachsen-Anhalt:
(Stand September 2004)

Panoramablick Dankerode*	5 Sterne
Heide-Camp Schlaitz*	5 Sterne
Marina-Camp Elbe	5 Sterne
Camping an der Rudelsburg	5 Sterne
Campinginsel Havelberg*	4 Sterne
Ferienpark Plötzky	4 Sterne
Camping am See Halberstadt*	4 Sterne
Harz Camp Bremer Teich	3 Sterne
Bergwitzsee	3 Sterne
Seecamping Südharz*	3 Sterne
Freizeitzentrum Bad Bibra	3 Sterne
Hasse Camp Roßbach	3 Sterne
FEZ Plattensee Dannigkow	2 Sterne

* Diese Betriebe haben sich zusätzlich der Qualitätsoffensive für mehr Tourismus in Sachsen-Anhalt angeschlossen.

Die Klassifizierung der Campingplätze erfolgt auf der Basis einer objektiven Bewertung der folgenden Bereiche (Stand September 2002):

Rezeption und Service
Größe, Erreichbarkeit, Nachtwache, technische Ausstattung, Informationsmaterial auch in Fremdsprachen, Beratung, touristische Auskünfte, Einlasskontrolle, Parkplätze, Service, Gastronomie, Verkauf

Sanitär
baulicher Zustand, Ausstattung, Sauberkeit, barrierefreie Ausstattung

Standplätze und Wege
Größe, Gesamtzustand, Stellplatz PKW, Stromanschluss, zentrale Entsorgung, Gliederung des Campingplatzes.

Insgesamt hat die Klassifizierung auf deutschen Campingplätzen zu einer Anhebung der Qualität beigetragen. Weitere Kriterien umfasst der periodisch durchgeführte Wettbewerb „Vorbildliche Campingplätze in Deutschland", der auf Bundes- und Landesebene durchgeführt wird.

Der detaillierte **Kriterienkatalog** ist unter www.deutschertourismusverband.de abrufbar.

2.5 Urlaub auf dem Bauernhof bzw. auf dem Lande

Die Deutsche Landwirtschafts-Gesellschaft (DLG) vergibt Gütezeichen in den Bereichen „Urlaub auf dem Bauerhof", „Urlaub auf dem Winzerhof" und „Landurlaub".

Prüfteil A	Prüfteil B
Klassifizierung von Ferienwohnungen, -häusern und Privatzimmern nach den Kriterien des Deutschen Tourismusverbandes	Angebotsübergreifende Bewertung mit Kriterien in den Bereichen Bauernhof und Land erleben, Freizeit, Service, Gastgebereignung, Sicherheit usw.
Mindestanforderung 2 Sterne im Prüfteil A und Erfüllung der Kriterien im Prüfteil B	
Gesamtergebnis: Gütezeichen Urlaub auf dem Bauernhof oder Landurlaub	

Die DLG-Gütezeichen zeichnen Ferienhöfe aus, die besondere Freizeitaktivitäten und Serviceleistungen zu den Themen Bauernhof oder Landerlebnis anbieten. Die Ausstattungsqualität wird mit Sternen gemäß der Klassifizierung für Ferienwohnungen, Ferienhäuser und Privatzimmer des Deutschen Tourismusverbandes (DTV) gekennzeichnet.

DLG-geprüfte Betriebe in Sachsen-Anhalt (Stand: Januar 2005)
Elbe-Börde-Heide: Lindenhof in Rietzel, Übernachten im Heu, Reiterhof, Bauernhof, Biohof.
Halle Saale-Unstrut: Museums-Gutshof Sonnekalb, Kinderferienhof, Gruppenangebote, Übernachten im Heu, ehemaliger Hof.

Die DLG bietet den Gastgebern die Möglichkeit, ihr Angebot in verschiedenen Urlaubskatalogen und im Internet vorzustellen. Der Vertrieb erfolgt über den Buchhandel, Buchversender, ADAC-Geschäftsstellen, Direktvertrieb sowie Messen.

Best Practice-Beispiel

NatUrlaub bei Freunden – Interessengemeinschaft mit gemeinsamem Marketingkonzept für landwirtschaftliche Betriebe in der Eifel. Angegliedert sind Projekte wie z. B. „Eifel zu Pferd" und „Eifeler Köstlichkeiten". (www.urlaub-bei-freunden.de)

Weitere Informationen unter: www.landtourismus.de sowie www.dlg.org oder Deutsche Landwirtschafts-Gesellschaft DLG, Eschborner Landstr. 122, 60489 Frankfurt am Main, Tel.: 0 69 / 24 78 83 05.

2.6 Kriterien für barrierefreie Betriebe

Die Unterkunft ist unabhängig von der Behinderungsform das wichtigste Entscheidungskriterium für die Wahl des Reiseziels (mehr als 80 %). Jedoch fühlt sich gegenwärtig noch fast jeder zweite Reisende mit Mobilitätseinschränkung im Bereich Unterkunft beeinträchtigt. Insbesondere kleinere Familienbetriebe haben bisher die notwendigen Investitionen aufgrund mangelnder finanzieller Möglichkeiten gescheut.
Ein eigenes Klassifizierungssystem für barrierefreie Betriebe gibt es zur Zeit nicht. Allerdings werden zur Zeit Zielvereinbarungsgespräche zwischen den Behindertenverbänden und dem DEHOGA geführt, um diese spezifischen Kriterien in die Deutsche Hotelklassifizierung aufzunehmen. Deshalb verweisen wir an dieser Stelle auf die aktuellen Informationen im Internet.

Informationen unter: www.dehoga.de oder beim Deutschen Hotel- und Gaststättenverband e. V., 10873 Berlin, Tel: 0 30 / 72 62 52 - 0.

3. Kriterien für qualifizierte Tourist-Informationsstellen des DTV

Um als qualifizierte Tourismusstelle anerkannt zu werden, müssen die sogenannten **ATIS-Kriterien** (ATIS steht für „**A**nerkannte **T**ourist-**I**nformations**s**telle) des Deutschen Tourismusverbandes (DTV) erfüllt werden.

Die wichtigsten **Qualitätskriterien** sind:

- zentrale Lage
- leichte Erreichbarkeit
- ausreichende Ausschilderung an den Zufahrtsstraßen
- barrierefreier Zugang zu den Räumlichkeiten
- technische Mindestausstattung
- Informationsweitergabe und Vermittlung touristischer Leistungen
- ganzjährige Öffnungszeiten mit Kernzeiten werktags von 9.00 bis 18.00 Uhr
- Gewährleistung von notwendigen Serviceleistungen außerhalb der Öffnungszeiten (z.B. Rufweiterleitung, Infotafeln oder -säulen, Touch-Screen-Automaten, Schaukästen)
- mindestens ein hauptamtlicher, festangestellter Mitarbeiter.

Weitere **Zusatzangebote** sollten sein:

- Parkmöglichkeiten im Nahbereich
- Organisation/Abwicklung von Gästeführungen
- Verkauf von Reiseführern, Souvenirs, Veranstaltungstickets
- Aufbewahrung von Gepäck, Einkäufe u.a.
- Ruhe- und Lesezone
- Sanitärbereich
- Verkauf von Snacks und Getränken.

Die Überarbeitung der Kriterien erfolgt regelmäßig.

Neu hinzugekommen ist die Überprüfung der qualifizierten Tourismusstellen nach Servicequalität, Professionalität der Mitarbeiter, zielgruppenorientierte Bearbeitung der Anfrage u.a. mit Hilfe von „Mystery Checks“.

Die Kennzeichnung der geprüften Tourismusstellen erfolgt durch ein offizielles rotes Schild mit weißem i und ist drei Jahre gültig.

Best Practice-Beispiel

Das Land Schleswig-Holstein sichert mit einem landesweiten Modell die Qualität der Tourist Informationen. Das Qualitätssiegel **„Tourist Service Center“** wurde bereits an 12 Tourist Informationen in Schleswig-Holstein vergeben, nachdem diese auf 80 verschiedene Kriterien, wie Erreichbarkeit, Umgang mit Kundenwünschen, angebotene Informationen, Gestaltung der Angebote getestet wurden. Das Zertifikat ist 3 Jahre gültig, aber auch während dieser Zeit wird stetig getestet.

Antragsformulare können **unter** www.deutschertourismusverband.de heruntergeladen werden.

4. Qualitätssiegel Sachsen-Anhalt

Das Qualitätssiegel Sachsen-Anhalt ist Bestandteil der Qualitätsoffensive für mehr Tourismus in Sachsen-Anhalt und richtet sich an alle touristischen Leistungsträger (Hotels, Restaurants, Campingplätze, Kureinrichtungen, Ferienparks, Tourist-Informationen, Freizeiteinrichtungen etc.).

Vorbild dieser Qualitätsstrategie ist das dreistufige Programm „Qualitätsgütesiegel", das seinen Ursprung in der Schweiz hat und in Deutschland erstmals in Baden-Württemberg verliehen wurde. Mittlerweile setzen eine Reihe von Bundesländern dieses System für Qualitätsmanagement ein.

Primäres Ziel ist die nachhaltige und kontinuierliche Verbesserung der Servicequalität in touristischen Einrichtungen, um damit eine höhere Auslastung und wirtschaftlichen Umsatz zu erreichen.

Die Vergabe des Gütesiegels erfolgt in einem Mehrstufenmodell und ist an die Umsetzung bestimmter Kriterien geknüpft:

Stufe I: Einstieg ins Qualitätsmanagement

- Ausbildung eines Mitarbeiters zum Qualitäts-Coach
- Selbstbeurteilung im Unternehmen: Abläufe aus Kunden- und Gästesicht,
- Schwachstellenanalyse, Beschwerdemanagement
- Entwicklung eines Aktionsplanes mit Verbesserungsmaßnahmen
- Dokumentation der Ergebnisse und deren Prüfung
- jährliche Aktualisierung des Maßnahmenplanes.

Stufe II: Weiterentwicklung des Qualitätsmanagement-Systems (Qualitätssicherung mit Schwerpunkt Führungsqualität)

- Weiterbildung der Qualitäts-Coaches zu Qualitäts-Trainern
- Selbstbewertung von Management und Mitarbeitern
- Überprüfung der Gäste- und Mitarbeiterzufriedenheit durch systematische Befragungen
- Kontrolle durch anonyme Prüfer (Mystery Person)
- Erarbeitung eines Aktionsplanes mit Maßnahmen zur Qualitätssicherung und -verbesserung.

Stufe III: Total Quality Management-System (TQM)

- Die Auszeichnung der Stufe III wird Betrieben verliehen, die nach Erreichen der Stufe I und II ein umfassendes TQM-System mit internationaler Anerkennung erfolgreich umgesetzt haben.

Das Qualitätssiegel „Servicequalität Sachsen-Anhalt" ist drei Jahre gültig, muss jedoch jährlich verlängert werden. Die Kosten für die Prüfung und Auszeichnung sind nach Anzahl der Mitarbeiter gestaffelt.

Zurzeit sind die Gütesiegel mit dem „Q-Logo" in den Bundesländern unterschiedlich. Um den Wiedererkennungswert für die Gäste zu erreichen, wird die Einführung eines einheitlichen Logos auf Bundesebene angestrebt und voraussichtlich 2005 vorgestellt.

Weitere Informationen unter:
www.servicequalitaet-sachsen-anhalt.de.

5. Klassifizierungssysteme für spezialisierte Angebote

5.1 Dachmarke für umweltfreundliche Einrichtungen: Viabono

„Viabono“ versteht sich als Dachmarke für umweltfreundliche touristische Einrichtungen und wird vom Bundesumweltministerium gefördert.

Unter dem Umweltgütesiegel „Viabono“ werden ausschließlich hochwertige umweltverträgliche Reiseangebote gebündelt. Hierzu wurden anspruchsvolle Kriterienkataloge, bestehend aus Pflicht- und Kannfragen, entwickelt und auf die Bereiche „Beherbergung/Gastronomie“, Ferienwohnungen“, „Campingplätze“, „Jugendunterkünfte“, „Naturparke“ sowie Pauschalangebote“ und „Tourismuskommunen“ ausgerichtet. So müssen Anbieter aus Beherbergung und Gastronomie z. B.

- Abfall, wo möglich, vermeiden oder reduzieren
- Energie sparen und Klima schützen
- Wasser sparen, das Abwasseraufkommen reduzieren und die Belastung des Wassers durch die Verwendung umweltverträglicher Mittel senken
- umweltverträgliche Mobilität fördern, d.h. umweltschonendes Anreisen anbieten
- unnötigen Lärm vermeiden und mindern
- das Wohlbefinden und die Gesundheit der Gäste sichern durch Maßnahmen wie gutes Raumklima schaffen, Raucher- und Nichtraucherbereiche trennen sowie Diabetiker- und Allergieservice anbieten
- Information zum Thema Umweltschutz bereithalten
- Natur und Landschaft schützen und erhalten
- umweltverträglich bauen
- umweltbewusst managen sowie
- Maßnahmen zur Erhöhung der regionalen Wertschöpfung und zur Verkürzung der Transportkette ergreifen.

Der neu entwickelte Kriterienkatalog für Hotelbetriebe gliedert sich in zwei Teile: Im ersten Teil erfolgt die Abprüfung der Umweltstandards mittels 25 Fragen, von denen 11 Pflichtfragen zwingend erfüllt werden müssen. Bei den verbleibenden 14 Kürfragen müssen 50 % der Punkte erzielt werden. Im zweiten Teil erfolgt neben den Umweltstandards, dem Betriebsprofil entsprechend, eine Qualifizierung in mindestens einem, jedoch höchstens drei der Viabono-Schwerpunkte Wellness, Tagung, Natur, Familie oder Kulinarisch. Auch hier besteht der einzelne Kriterienkatalog aus Pflicht- und Kürfragen.

Viabono-Betriebe in Sachsen-Anhalt

Hotel:
- Hotel zum Bürgergarten in Stolberg
- Berghotel „Glück auf“ in Güntersberg
- Kurpark Hotel in Ilsenburg
- Waldhotel in Ilsenburg
- Harz Hotel Habichtstein in Alexisbad
- Hotel Viktoria Luise in Blankenburg
- Panoramahotel in Ilsenburg
- Schlosshotel Schkopau in Schkopau

Ferienwohnung:
- Wohnung Lichtpunkt in Bad Suderode

Campingplatz:
- Heide-Camp Schlaitz in Schlaitz

Erholungsort:
- Ilsenburg

Der Vertrag gilt drei Jahre, in denen Viabono verschiedene Marketingmaßnahmen, Schulungs- und Qualifizierungsangebote übernimmt. Die Kosten hierfür sind gestaffelt und richten sich z. B. nach der Größe und den Übernachtungspreisen in den Betrieben.

Best Practice-Beispiel

Viabono – natürlich Tagen: Zusätzlich zu den bekannten Anforderungen, die ein moderner Hotel- und Tagungsbetrieb erfüllen sollte, haben es sich die Betriebe entlang der Sauerlandlinie zur Aufgabe gemacht, die Kriterien der Umweltdachmarke „Viabono“ zur erfüllen. Der Verkaufskatalog „Tagen entlang der Sauerlandlinie“ erscheint bereits in der 11. Auflage (2005) und präsentiert insgesamt 43 qualifizierte Tagungshäuser. (www.sauerlandlinie.com)

Weitere Detailinformationen unter:
www.viabono.de und Viabono GmbH, Friedrich-Ebert-Straße/Haus 08, 51429 Bergisch Gladbach, Tel.: 0 22 04 / 84 23 70.

5.2 Auszeichnung ECOCAMPING Umweltmanagement

Der Verein ECOCAMPING e. V. wurde 2002 mit dem Ziel gegründet, Umwelt- und Naturschutz, Sicherheit und Qualität in der Campingwirtschaft zu fördern. Ausgangpunkt waren bereits 1999 mehrere Campingplätze am Bodensee und in der Schweiz, die sich zur Initiative ECOCAMPING zusammengeschlossen hatten und konkrete Umweltmaßnahmen für ihre Unternehmen entwickelten. Mittlerweile hat sich ECOCAMPING zu einem europaweiten Netzwerk entwickelt. Bundesdeutsche Projektregionen sind derzeit Bodensee, Baden-Württemberg, Bayern, Brandenburg, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen sowie Schleswig-Holstein.
Um die umweltrelevanten Ziele zu erreichen, wurde ein systematisches Umweltmanagementsystem entwickelt, das sich eng an der Europäischen-Ökoaudit-Verordnung EMAS II orientiert, d.h. jedes Unternehmen definiert die eigenen Ziele und Maßnahmen für eine kontinuierliche Verbesserung.
Die Validierung nach der EMAS II-Verordnung ist ein zusätzlicher Schritt für ausgewählte Betriebe.

Das ECOCAMPING - Umweltmanagementsystem umfasst folgende Bausteine:

- **Basisqualifikation:** Grundlagenvermittlung durch die Teilnahme an Workshops und zwei Beratungen vor Ort.
- **Umwelt-Check und individuelle Beratungen:** Durchführung einer Bestandsanalyse mit Hilfe einer umfangreichen Checkliste.
- **Umweltleitbild:** Erarbeitung eines Umweltleitbildes mit Grundsätzen des Umweltschutzes, der Sicherheit und der Qualität.
- **Umweltbeauftragter:** Ernennung eines Umweltbeauftragten auf jedem Campingunternehmen.
- **Umwelterklärung:** Erstellung einer Umwelterklärung mit konkreten Maßnahmen zur Erreichung der Ziele und einer Umweltbilanz mit Daten zum Verbrauch von Wasser, Gas, Öl und Strom sowie der Menge des produzierten Restmülls.

Campingplätze, die diese Bausteine erfüllen, erhalten die Auszeichnung „ECOCAMPING UMWELTMANAGEMENT“ und werden in das ECOCAMPING-Netzwerk aufgenommen.

Sie können die Leistungen des Vereins nutzen und eine weitere Verbesserung des Unternehmens realisieren durch:

- **Aufbauworkshop:** Qualifizierung zu Spezialthemen (z. B. barrierefreies Camping, Qualitätsmanagement, Marketing).
- **Individuelle Beratung:** Vor-Ort-Beratung und Überprüfung des System mindestens alle drei Jahre.

Die teilnehmenden Campingunternehmen verpflichten sich in einem Umweltleitbild:

- Umweltgesetze einzuhalten
- möglichst viele Akteure an den Umweltaktivitäten zu beteiligen
- Abfälle zu vermeiden und zu verwerten
- Energie und Wasser effizient zu nutzen
- Belastungen von Boden und Gewässern zu vermeiden
- den Platz naturverträglich zu gestalten
- Verkehr zu vermeiden
- umweltschonend zu reinigen
- den Einsatz umweltbelastender und gefährlicher Stoffe zu verringern
- Freizeitangebote umweltverträglich zu gestalten
- regionale Produkte zu verarbeiten und zu verkaufen sowie
- Informationen über die Umweltmaßnahmen an ihre Gäste weiterzugeben.

In einem neuen umfassenden Leitfaden werden konkrete Möglichkeiten erläutert und Tipps zu den o.g. Themen zusammengestellt. Dieser wird im Laufe des Jahres 2005 erscheinen.

Weitere Informationen unter:
www.ecocamping.net oder ECOCAMPING e. V., Blarerstr. 56, 78462 Konstanz, Tel.: 0 75 31 / 28 25 7 - 0.

5.3 Fahrradfreundliche Gastbetriebe

5.3.1 ADFC - Kriterien für fahrradfreundliche Beherbergungs-, Gastronomiebetriebe sowie Campingplätze

Um den spezifischen Ansprüchen der Fahrradurlauber gerecht zu werden, wurde vom Allgemeinen Deutschen Fahrradclub (ADFC) ein Kriterienkatalog mit Mindest- und Sollanforderungen für fahrradfreundliche Übernachtungs- und Gastronomiebetriebe sowie Campingplätze erstellt.

Die qualifizierten Betriebe erhalten das Gütesiegel „Bett & Bike" und werden in landesweiten oder deutschlandweiten Anbieterverzeichnissen zusammengefasst sowie in die Datenbank „RadHotel" aufgenommen.
Um die Qualitätsauszeichnung zu erhalten, müssen die Betriebe alle Mindestanforderungen sowie wenigstens zwei Kriterien aus der Liste der zusätzlichen Angebote erfüllen. Die Auszeichnung erfolgt auf Grundlage einer Selbstauskunft der Betriebe, es werden jedoch Stichproben von Seiten des ADFC durchgeführt.

Die Anzahl der Betriebe, die dieser Kooperation angehören, steigt von Jahr zu Jahr. Allein in der Broschüre „Radwandern in Sachsen-Anhalt" Ausgabe 2005 gehören 95 Betriebe (insbesondere Hotels, Pensionen, Jugendherbergen) zu den Radwanderfreundlichen Unterkünften gemäß der ADFC-Klassifizierung.

Mindestanforderungen für **fahrradfreundliche Beherbergungsbetriebe** sind:

- Aufnahme von radfahrenden Gästen auch für nur eine Nacht
- abschließbarer Raum zur unentgeltlichen Aufbewahrung der Fahrräder über Nacht (möglichst ebenerdig, z. B. Garage)
- Trockenmöglichkeit für Kleidung und Ausrüstung (z. B. Trockenraum, Heizungskeller, Boden, Trockner etc.)
- Angebot eines reichhaltigen (vitamin- und kohlehydratreichen) Frühstücks oder einer Kochgelegenheit
- Aushang, Verleih oder Verkauf von regionalen Radwanderkarten und Radwanderführern, Bahn- und Busfahrplänen sowie Schiffs- und Fährangeboten
- Bereitstellung eines Fahrrad-Reparatur-Sets mit den wichtigsten Werkzeugen für einfache Reparatur- und Wartungsarbeiten
- Information über Lage, Öffnungszeiten und Telefonnummern der nächsten Fahrradreparaturwerkstätten für größere Reparaturen.

Zusätzliche Anforderungen für **Beherbergungsbetriebe** sind:

- Beratung der Gäste bei der Anmeldung hinsichtlich einer umweltfreundlichen An- und Abreise mit öffentlichen Verkehrsmitteln (insbesondere zur Fahrradmitnahme)
- Hol- und Bringdienst für radelnde Gäste
- hauseigenes Mietangebot von qualitativ guten Fahrrädern oder Verweis auf einen örtlichen Fahrradvermieter (Angebot, Telefonnummer)
- Angebot von ausgearbeiteten Tagesradtouren
- Gepäcktransfer von der letzten und/oder zur nächsten Unterkunft
- Reservierungsservice für die nächste Übernachtung in fahrradfreundlichen Betrieben
- Bereitstellung wichtiger Ersatzteile ggf. in Absprache mit der nächsten Werkstatt
- Liste weiterer fahrradfreundlicher Betriebe in der Region
- Lunchpaket zum Mitnehmen
- Gästebuch für Radwanderer.

Fahrradfreundliche Gastronomiebetriebe müssen folgende **Mindestanforderungen** erfüllen:

- qualitativ gute, möglichst überdachte Abstellanlage im Sichtbereich (Räder und Gepäck unter Kontrolle) oder abschließbarer Raum zur unentgeltlichen Aufbewahrung
- ein auf den Bedarf von Radtouristen abgestimmtes Angebot an Getränken, z. B. „Radlerdrink" (1/2 Liter Fruchtsaft mit Mineralwasser), Früchte- oder Kräutertees. Der Preis sollte unter dem für ein Bier liegen!
- Angebot mindestens einer warmen Mahlzeit während der Öffnungszeiten
- Aushang, Verleih oder Verkauf von regionalen Radwanderkarten und Radwanderführern, Bahn- und Busfahrplänen sowie Schiffs- und Fährangeboten
- Bereitstellung eines Fahrrad-Reparatur-Sets mit den wichtigsten Werkzeugen für

einfache Reparatur- und Wartungsarbeiten
- Information über Lage, Öffnungszeiten und Telefonnummern der nächsten Fahrradreparaturwerkstätten für größere Reparaturen

Zusätzliche Anforderungen für **Gastronomiebetriebe** sind:

- Angebot eines Vollwertgerichts und eines vegetarischen Gerichts
- Angebot regionaler Küche
- ganztägige Öffnungszeiten
- Trockenmöglichkeit für Kleidung und Ausrüstung (z. B. Trockenraum, Heizungskeller, Trockner, Boden)
- Bereitstellung wichtiger Ersatzteile ggf. in Absprache mit der nächsten Werkstatt
- Informationen zu fahrradfreundlichen Beherbergungsbetrieben der Region
- Lunchpaket zum Mitnehmen
- Gästebuch für Radwanderer.

Mindestanforderungen für **fahrradfreundliche Campingplätze** sind:

- eine abgegrenzte Zeltfläche für Radfahrer und andere nichtmotorisierte Gäste
- grasbewachsene Oberfläche zum Aufstellen der Zelte, möglichst eben und waagerecht
- Abstell- und Parkmöglichkeit an einem Anlehnbügel auf oder in der Nähe der Zeltwiese (in Sichtweite)
- Trockenmöglichkeit für Kleidung und Ausrüstung
- keine zusätzliche Gebühr für die Aufnahme von Fahrrädern auf dem Zeltplatzgelände
- Aushang, Verleih oder Verkauf von regionalen Radwanderkarten und Radwanderführern, Bahn- und Busfahrplänen sowie Schiffs- und Fährangeboten
- Bereitstellung eines Fahrrad-Reparatur-Sets mit den wichtigsten Werkzeugen für einfache Reparatur- und Wartungsarbeiten
- Information über Lage, Öffnungszeiten und Telefonnummern der nächsten Fahrradreparaturwerkstätten für größere Reparaturen.

Zusätzliche Anforderungen für **Campingplätze** sollen sein:

- überdachte Abstellanlage oder ein abschließbarer Raum für den Radwanderer
- Angebot von Sitz- und Tischkombinationen auf der bereitgestellten Zeltfläche, nach Möglichkeit überdacht
- Kochgelegenheiten
- Einkaufsmöglichkeit zur Versorgung mit dem Nötigsten
- Ausreichende Beleuchtung der Wege zum Zeltareal
- Bereitstellung eines Fahrrad-Reparatur-Sets mit den wichtigsten Werkzeugen für einfache Reparatur- und Wartungsarbeiten
- Information über Lage, Öffnungszeiten und Telefonnummern der nächsten Fahrradreparaturwerkstätten für größere Reparaturen
- Informationen über weitere fahrradfreundliche Campingplätze der Region
- Angebot von Mietzelten, Mietwohnwagen, Blockhütten, Bungalows o.ä.
- Mietangebot von qualitativ guten Fahrrädern
- Angebot von ausgearbeiteten Tagesradtouren.

Weitere Informationen sind unter www.bettundbike.de oder www.adfc.de abrufbar sowie bei der ADFC-Geschäftsstelle Bett & Bike Deutschland, Manteuffelstraße 60, 28203 Bremen, Tel.: 04 21 / 7 58 90.

5.3.2 Radlerfreundliche Unterkünfte am Elberadweg

Die „E-Klassifizierung Radfreundliche Betriebe am Elberadweg“ ist ein Zertifizierungssystem, das für den gesamten Elberadweg gilt, d.h. für die drei Streckenabschnitte Süd, Mitte und Nord. Begonnen wurde mit der Vergabe des Prädikates 1998 im Abschnitt Süd. Seit 2004 werden auch im Abschnitt Mitte Betriebe geprüft und eine Ausweitung auf den letzten Teilabschnitt Nord soll folgen.
Die Zertifizierung gilt für Hotels, Pensionen, Privatzimmer und Campingplätze. Es gelten die allgemeinen ADCF-Kriterien, jedoch dürfen die Betriebe zusätzlich nicht weiter als 2,5 Kilometer vom Elberadweg entfernt sein. Außerdem reicht nicht die Selbstauskunft der Betriebe, sondern die Häuser werden alle durch einen Regionalbeauftragten geprüft. Weiteres Ziel dieser Kooperation ist es, zusätzlich zu den „üblichen“ Qualitätsstandards regionaltypische Angebote zu entwickeln und eine Alleinstellung im Markt radtouristischer Routen zu ereichen. Das Prädikat „Radfreundliche Unterkunft am Elberadweg“ wird

vom Magdeburger Tourismusverband Elbe-Börde-Heide vergeben. Die zertifizierten Betriebe nutzen das Logo „Radfreundliche Unterkunft“ für die Außenwerbung am Haus, Hausprospekte, Internetpräsentationen sowie Gastgeberverzeichnis und Broschüren des Elberadweges. Gegenwärtig gehören mehr als 120 Übernachtungsbetriebe verschiedener Kategorien in Sachsen-Anhalt zu den „Radfreundlichen“ am Elberadweg.

Weitere Informationen unter: www.elbe-boerde-heide.de und Koordinierungsstelle Elberadweg, c/o Magdeburger Tourismusverband Elbe-Börde-Heide e. V., Gerhart-Hauptmann-Straße 34, 39108 Magdeburg, Tel.: 03 91 / 73 87 90.

5.4 Wanderhotels

5.4.1 Qualitätsgastgeber „Wanderbares Deutschland“

Auf Initiative des Deutschen Tourismusverbandes (DTV) und des Verbandes Deutscher Gebirgs- und Wandervereine e. V. (kurz: Deutscher Wanderverband) wurde das Kooperationsprojekt „Wanderbares Deutschland“ ins Leben gerufen. Ziel ist es, den Wandertourismus in Deutschland qualitätsorientiert zu fördern. Ein Bestandteil dieses Projektes ist die Präsentation von wanderfreundlichen Unterkünften in einem Katalog „Ferienwandern“. Um in diese Broschüre aufgenommen zu werden und sich als „wanderfreundlich“ zu qualifizieren, müssen die Gastbetriebe 12 Kern- sowie 12 (aus 24) Wahlkriterien erfüllen. Die Qualifizierung „wanderfreundlicher Gastgeber“ erfolgt auf der Basis einer Selbstauskunft. Neu und strenger sind die Auflagen für die Zertifizierung zum „Qualitätsgastgeber Wanderbares Deutschland“. Der Kriterienkatalog wurde hierzu erweitert und die Prüfung erfolgt nunmehr durch regionale, geschulte Experten. Auch können sich erstmalig Gastronomiebetriebe prüfen lassen. Das Gütesiegel wird für die Dauer von drei Jahren vergeben.

Der Kriterienkatalog für das Gütesiegel „Qualitätsgastgeber Wanderbares Deutschland“ ist in drei Rangstufen unterteilt. Höchste Bedeutung haben die **21 Kernkriterien**, die für alle wanderfreundlichen Betriebe verbindlich sind:

- Lage in einer attraktiven Wanderregion
- geringe Entfernung zum Wanderwegenetz
- Klassifizierung nach der deutschen Hotelklassifizierung oder DTV
- Aufnahme der Gäste auch nur für eine Nacht
- Informationen über den Betrieb im Prospekt oder via Internet
- Buchung per Brief, Telefon, Fax, Internet/E-Mail
- persönlicher und freundlicher Empfang der Gäste
- wanderkundige Mitarbeiter
- vielfältiges und gesundes Frühstück
- Lunchpakete zum Mitnehmen
- regionale Küche
- kostengünstiger Bring- und Holservice zu und von Zielen des Wanderweges
- Trockenräume und Verleih von Schuhputzzeug
- gutes Kartenmaterial der Region
- Wandervorschläge und Tourenberatung
- Fahrpläne der öffentlichen Verkehrsmittel
- „schwarzes Brett“ mit aktuellen Wanderinformationen
- Informationen zu lokalen und regionalen Sehenswürdigkeiten
- Wetterstation und aktuelle Wetterinfos
- Reservierungsservice für die nächste Unterkunft
- kostengünstiger Gepäcktransport zur nächsten Unterkunft.

Die zweite Stufe umfasst **15 Wahlkriterien**, von denen **mindestens 8** erfüllt werden müssen, z. B.

- geführte Wanderungen
- spezielle Wanderwochen oder Wanderwochenenden
- Kombitouren
- Schlechtwetterangebote im Betrieb oder im Ort
- informative Vorträge über die Region
- Umweltsiegel, z. B. Viabono
- wandertouristische Weiterbildung der Mitarbeiter
- Verkauf oder Verleih von Wanderzubehör
- spezielle Wellnessangebote
- Tageskarte mit leichten Speisen
- Vegetarische Küche

- Ablageschalen für Wanderschuhe
- Wäscheservice für Gäste
- Parkplatzangebot auch bei mehrtägigen Wandertouren
- Nichtraucherbereich

Darüber hinaus werden einige **zusätzliche Merkmale** abgefragt, die jedoch **nicht prüfungsrelevant** sind, wie beispielsweise:

- Lage des Betriebs in einem Nationalpark, einem Biosphärenreservat oder in einem Naturpark
- Bauweise (regionaltypische Architektur)
- Räumung der Wanderwege im Winter
- Nähe des Betriebes zu einem regional bedeutsamen Themenwanderweg.

Als Pilotprojekt werden derzeit „Qualitätsgastgeber Wanderbares Deutschland in Bayern" ausgezeichnet. Ziel ist es, das Konzept auf das gesamte Bundesgebiet auszuweiten und somit ein transparentes deutschlandweit einheitliches System zu etablieren.

Weitere Informationen unter:
www.wanderbares-deutschland.de und Deutscher Wanderverband, „Wanderbares Deutschland", Wilhelmshöher Allee 157-159, 34121 Kassel, Tel.: 05 61 / 93 87 3 -13.

5.4.2 Kooperation „Qualitätsbetriebe Rothaarsteig"

Die Kooperation „Qualitätsbetriebe Rothaarsteig" wurde 2001 in Rothaarsteig-Land (Sauerland, Siegerland und Hessen) ins Leben gerufen. Die klassifizierten und ausgewiesenen Mitgliedsbetriebe bieten ein umfassendes Serviceangebot für Wanderer an.

Das Gütesiegel **„Qualitätsbetrieb Rothaarsteig©"** erhalten die Beherbergungsbetriebe, die folgende Kriterien erfüllen:

- Hol- und Bringservice vom/zum Steig und Transfer in benachbarte Wandergebiete
- Urlaub bei den Wanderprofis mit kompetenter Beratung
- Wandern ohne Gepäck und Reservierungsservice
- Informationen rund um den Rothaarsteig durch ausführliche Rothaarsteig-Infomappe mit Wanderangeboten, touristischen Angeboten aus der Region, Informationen über den Öffentlichen Personennahverkehr und Adressen weiterer kompetenter Servicepartner.
- Wanderprogramme mit erlebnisreichen geführten Wanderungen.
- Kartenmaterial und Wanderliteratur zum Verleih und Verkauf sowie Wander- und Heimatliteratur zur Vorbereitung
- Ausrüstungsverleih für Wanderrucksäcke, Wanderstöcke und Trinkflaschen
- genussvolle regionale Küche mit heimischen Produkten
- Säuberungs- und Trocknungsmöglichkeiten für Schuhe und Kleidung
- Natur- und Umweltschutz, u.a. Abfallvermeidung, -verwertung und -entsorgung, Informationen über Angebote im öffentlichen Personennahverkehr u.v.a.m.

Weitere Informationen zu den Qualitätsbetrieben Rothaarsteig unter:
www.rothaarsteig.de oder Rothaarsteig, Postfach 2205, 57382 Schmallenberg, Tel.: 0 29 74 / 96 98 - 90.

5.5 Wellness Hotels

5.5.1 Deutscher Wellness Verband e. V.

Der „Deutsche Wellness Verband" kümmert sich bereits seit 1992 um Qualität und Aufklärung beim Thema Wellness. Zum Schutz der Nachfrager wurde eine unabhängige Qualitäts-Zertifizierung für Anbieter entwickelt. Laut Verband müssen Hotels, die sich um eine Zertifizierung bewerben, nicht nur Einzelanwendungen anbieten, sondern „Wellness" als ein umfassendes Paket. Der Anforderungskatalog für Wellness-Hotels ist sehr umfangreich und umfasst insgesamt rund 750 Prüf-Kriterien für alle Bereiche. Um dieses Vollzertifikat zu erlangen, wird eine anonyme Prüfung des Angebots im Rahmen eines dreitägigen Aufenthaltes (Mystery Check) durch einen professionellen Hoteltester durchgeführt.

Eine Auswahl der **wichtigsten Kriterien** sind:

- erkennbare Ausrichtung als Wellness-Hotel, besondere Gastlichkeit, Service-Qualität, Wohlfühl-Atmosphäre, persönliche Ansprache des Gastes
- schmackhafte Vitalküche - durchgehendes Angebot an gesundheitlich wertvollen Gerichten
- attraktiver und gepflegter Wellnessbereich mit Pool, Sauna, Dampfbad, Fitness-/ Gymnastikraum, Beauty-Abteilung, Anwendungsbereich u.a.
- Qualifizierte Wellnessprogramme, -pauschalen mit gutem Preis-Leistungsverhältnis
- unaufdringliches Angebot von Aktionen und Aktivitäten
- Tipps, Anregungen und Anleitungen für den Gast aus dem Wellness-Angebot zum Mitnehmen für zu Hause
- adäquat qualifizierte Fachkräfte für Behandlungen, Beratung und Training
- Nutzbarkeit der Wellness-Angebote an 7 Tagen in der Woche
- Schutz der Nichtraucher
- umweltbewusste, möglichst natürliche Betriebsführung.

Das Zertifikat, das der Deutsche Wellness Verband auch außerhalb von Deutschland vergibt, ist in drei Stufen von „gut" (60-74 % Erfüllungsgrad) über „sehr gut" (75 - 89 %) bis „exzellent" (90 -100 %) unterteilt.

Abweichend von diesem bislang praktizierten, anspruchsvollen Prüfverfahren, das nur die Wellness-Spitzenhotellerie anspricht, wurde kürzlich im Rahmen eines Projektes in Mecklenburg-Vorpommern ein **Basiszertifikat** mit insgesamt 180 Basis-Kriterien entwickelt. Dieses Basiszertifikat gilt nicht nur für Hotels, sondern auch für Reha-Kliniken, Freizeitbäder und Thermen.
Der Erwerb des Basiszertifikats erfolgt in zwei Stufen:

Stufe 1: Schriftliche Bewerbung

- Bewerbung (Selbstauskunft und Dokumentation) beim Landes-Tourismusverband und parallel beim Deutschen Wellness Verband
- Auswertung mit Hilfe eines standardisierten Bewertungsverfahrens - 75 % der Kriterien müssen mindestens erfüllt werden.

Stufe 2: Inspektion vor Ort

- Terminvereinbarung mit dem vom Deutschen Wellness Verband beauftragten unabhängigen Prüfer
- Prüfung des gesamten Betriebes (Angebot, Ausstattung, Zustand, Funktion, Verfügbarkeit, Ambiente, Gästeinformation und -betreuung)
- Erfüllungsgrad mindestens 75 % der Kriterien.

Die Anerkennung als geprüftes Wellness-Hotel gilt zwei Jahre. Das Zertifikat besteht aus einer Urkunde, einer Plakette sowie einer EDV-Datei mit dem Prüfsiegel. Für eine Verlängerung muss die Prüfung in vollem Umfang wiederholt werden.
Die Übernahme des Pilotmodells Mecklenburg-Vorpommern wird bereits in einigen anderen Bundesländern vorbereitet.

Weitere Informationen beim Deutschen Wellness Verband e. V., Wetterstraße 7, 40233 Düsseldorf, Tel.: 02 11 / 6 79 69 11 oder www.wellnessverband.de.

5.5.2 Wellness-Hotels-Deutschland

Der Verbund Wellness-Hotels-Deutschland hat unter Mitwirkung des Deutschen Wellness Verbandes bereits im Jahr 1997 das geschützte Markenzeichen des Wellness-baumes eingeführt. Mittlerweile gehören 43 Betriebe diesem Qualitäts- und Marketingverbund an.

Die wichtigsten **Qualitätsmerkmale** sind:

- ruhige Lage in besonders schöner Natur
- 4- bis 5-Sterne-Niveau mit herausragender Gastlichkeit

- attraktiver Wellness-Bereich: Pool, Saunen, Massagen, Beauty-, Pflege- und Entspannungsangebote
- qualifizierte, freundliche Mitarbeiter
- Wellness-Vitalküche und vegetarisches Gourmet-Menü
- regelmäßige Zusatzqualifizierung der Küchenchefs („Gourmetkoch für gesunde Ernährung")
- Kultur- und Erlebnisangebote
- raucherfreie Bereiche
- umweltbewusstes Hotelmanagement
- fortlaufende Qualitätsprüfung und -sicherung.

Zusatzleistungen werden durch eine weitere Kennzeichnung deutlich. So steht das Signet **well&care** für ein zusätzliches medizinisch fundierte Gesundheits- sowie **golf&wellness** für ein zusätzliches Golfangebot.

Best Practice-Beispiel

Hotel Romantischer Winkel in Bad Sachsa (Niedersachsen): Wellness-Partner seit 2004 Wellness- und Vitalparadies im Südharz.

Detailinformationen unter:
www.w-h-d.de oder WELLNESS-HOTELS-DEUTSCHLAND, Haroldstr. 14, 40123 Düsseldorf, Tel.: 02 11 / 6 79 69 79.

5.5.3 Wellness Stars in Baden-Württemberg

„Wellness Stars" ist seit 2004 das Qualitätszeichen für Wellness-Hotels in Baden-Württemberg. Hotels, die die Kriterien der Allgemeinen Deutschen Hotelklassifizierung für mindestens 3 Sterne aufweisen, können ihren Wellness-Bereich nach verbindlichen Richtlinien klassifizieren lassen.
Die Prüfung und Zertifizierung erfolgt durch den Heilbäderverband und die Tourismus-Marketing GmbH Baden-Württemberg. Geprüft werden sowohl harte (Ausstattung) wie auch softe Faktoren (Personal, Ambiente, Dekoration, USP etc.). Je nach Größe, Ausstattung und Umfang des Angebotes erhält der Wellness-Bereich des geprüften Hotels einen bis maximal fünf Wellness-Stars. Die Klassifizierung ist für drei Jahre gültig. Innerhalb der 3 Jahre erfolgen Mystery Checks.
Weitere Wellness-Betriebe, wie z. B. Thermen oder Kliniken können sich ebenfalls nach verbindlichen Kriterien prüfen lassen. Dieses Angebot wird entsprechend gekennzeichnet.

Ein Auszug aus den **Qualitätskriterien im Überblick** (Qualitätskriterien der niedrigeren Stufe sind in den höheren Stufen enthalten):

- das Hotel erfüllt die Kriterien für mindestens 3 Sterne gemäß der Deutschen Hotelklassifizierung
- die Wellness-Einrichtung befindet sich in unmittelbarer Nähe (max. 10 Gehminuten)
- mindestens 1 Wellnessangebot wird in Kooperation mit der Wellness-Einrichtung angeboten
- Wellness-Angebote sind ganzjährig buchbar
- qualifiziertes Personal betreut und erstellt Wellness-Angebote
- mind. 80 % des Fachpersonals nimmt (mind. 1 x pro Jahr) an Fortbildungen teil
- Wellnessbereich wird 1 x täglich gereinigt
- vorgeschriebene Wartungen im Wellness-Bereich werden regelmäßig durchgeführt

- der Hauptteil der Gäste ist wellnessorientiert
- das Hotel erstellt mind. 4 Wellness-Angebote in Kooperation mit der Wellness-Einrichtung
- das Wellness-Angebot umfasst mind. zwei Aktivangebote (Wandern, Thai Chi, Qi Gong etc.)
- die Ausstattung entspricht gehobenem Anspruch
- das Hotel bietet durchgehendes Angebot an Vital-Gerichten.

- das Hotel bietet mindestens fünf verschiedene buchbare Wellness-Angebote
- tägliche Anreise der Gäste möglich
- die Ausstattung entspricht einem hohen Anspruch
- Kontrolle und Reinigung des Wellness-Bereichs wird auf einer einsehbaren Liste

dokumentiert
- Flyer, Hotelbroschüre auf dem Zimmer, Auskunft an der Rezeption o.ä. informieren über Wellness-Angebote
- Gästebefragungen werden mindestens 1x pro Jahr durchgeführt.

- Wellness-Angebote sind bis zu einem Tag vor Anreise buchbar
- der Wellness-Bereich ist von allen Gästezimmern über Innenräume erreichbar
- die Ausstattung entspricht einem sehr hohen Anspruch
- Wellness-Bereich an Öffnungstagen wenigstens sechs Stunden geöffnet
- Listen mit bestimmten Verhaltensregeln hängen aus
- Bewertungsbögen für den Wellness-Bereich werden verteilt.

- Ausstattung im Wellness-Bereich entspricht höchsten Ansprüchen
- Wellness-Bereich ist täglich geöffnet
- Wellness Bereich ist mit Tageslicht ausgestattet
- ausgewählte Einzelangebote können während der gesamten Öffnungszeiten genutzt werden
- Wellness-Bereich wird auf Wunsch des Gastes auch außerhalb der Öffnungszeiten geöffnet
- Vorteile / Nutzen der Anwendungen werden dem Gast vermittelt
- weiterführendes Informationsmaterial zu Wellness-Themen liegt bereit
- fester Ansprechpartner zum Thema Wellness ist regelmäßig erreichbar.

Weitere Informationen unter:
www.wellness-stars.de sowie beim Heilbäderverband Baden-Württemberg, Tel.: 07 11 / 89 24 80 00 oder bei der TMBW, Tel.: 07 11/ 2 38 58 -16.

5.5.4 „Wellness im Kurort" - Gütesiegel des Deutschen Heilbäderverbandes

Mit dem Gütesiegel „Wellness im Kurort" überprüft und zertifiziert der Deutsche Heilbäderverband e. V. ein komplettes Wellness- Angebot mit sämtlichen Dienstleistungen nach kurortspezifischen Qualitätskriterien. Das Gütesiegel wird grundsätzlich nur für Angebote aus staatlich anerkannten Heilbädern und Kurorten vergeben.

Folgende **10 Leistungskriterien** müssen erfüllt werden:

- ganzheitliche medizinische und therapeutische Kompetenz
- staatlich anerkannte Qualitätsmerkmale: natürliche Heilmittel des Bodens, des Meeres, des Klimas sowie der Physiotherapie nach Sebastian Kneipp
- bewährte Konzepte der Bäderkultur
- hohe Dienstleistungs- und Servicequalität
- Infrastruktur der Kurorte als Gesundheitszentren des Tourismus
- Höchstmaß an persönlichen Gestaltungsmöglichkeiten
- kulturelles Angebot in einem anspruchsvollen Kurambiente
- reizvolle Landschaft und Umgebung
- Angebote für soziale Kontakte und Kommunikation
- positives Leben und Erleben, Sinnlichkeit und Genuss, Lebensfreude und Lifestyle.

Weitere Informationen unter.
www.wellness-im-kurort.info und Deutscher Heilbäderverband e. V., Schumannstr. 111, 53113 Bonn, Tel.: 02 28 / 2 01 20 -0.

5.6 Tagungshotels

Die Konkurrenz der Hotels untereinander und durch andere Tagungsstätten ist groß. Dazu gibt es einen Trend zu außergewöhnlichen Locations, wie ehemalige Fabriken, Klöster, Schlösser, Theater oder Weingüter.
Umso wichtiger ist die Qualität des Angebotes und die Professionalität bei der Vorbereitung sowie der Durchführung einer Veranstaltung.

Der **Verband Deutsches Reisemanagement** (VDR) entwirft derzeit zusammen mit der Deutschen Gesellschaft für Verbandsmanagement und dem German Convention Bureau, GCB, ein Gütesiegel zur Zertifizierung von Tagungshotels. Präsentationstermin: Juli 2005 (siehe www.vdr-service.de).

Best Practice-Beispiel

„Die besten Tagungshotels Deutschlands“ :

Bei der Prämierung der „besten Tagungshotels in Deutschland“ wurden 139 Tagungshotels bewertet. Das Herrenkrug Parkhotel Magdeburg erhielt:

2002 Platz 2 in der Kategorie „Kongress“; zu den Top 10 i. d. Kategorie „Event“; zu den Top 10 i. d. Kategorie „Konferenz“

2003 zu den Top 10 in der Kategorie „Kongress“.

5.6.1 Zertifizierung des Verbandes Deutschen Reisemanagements (VDR)

Bereits seit 2001 bietet der VDR ein eigenes System zur Zertifizierung geschäftsreisegeeigneter Hotels an: das **VDR-Certified-Hotel**. Zur Erlangung der Zertifizierung muss das Hotel alle MUSS-Kriterien sowie 90 % der insgesamt 50 KANN-Kriterien erfüllen. Die Bewertung wird von einem Prüfer des VDR vorgenommen.

VDR-Hotels in Sachsen-Anhalt:
NH Dessau ★★★★
Zerbster Straße 29, 06844 Dessau
www.tagungshotels.com
InterCityHotel Magdeburg ★★★
Bahnhofstr. 69, 39104 Magdeburg
www.tagungshotels.com

MUSS-Kriterien sind:

- Mobilfunkerreichbarkeit
- Internetzugang
- Kreditkartenakzeptanz
- Check-In ab 15 Uhr
- TV mit Nachrichtensender
- Parkplatz am Haus
- Arbeitsfläche im Zimmer
- auf Wunsch kleines Frühstück
- Rechnung nach Firmenreisepolitik
- geprüfte Matratzenqualität.

Eine Auswahl der **KANN-Kriterien:**

- Besprechungsraum vorhanden
- klassische Concierge-Dienstleistungen vorhanden
- Angebot an überregionalen Tageszeitungen
- Ladestationen der gängigen Mobiltelefonanbieter verfügbar
- persönlich bedienbarer Fotokopierer und Telefax vorhanden
- Zahnbürste, Einmalrasierer und Kamm verfügbar
- Angestellter mit Englisch-Kenntnissen im Haus
- Quick Check-Out möglich
- entstehende Kosten sind bargeldlos auf Zimmerkonto buchbar
- Garantie einer unmittelbaren Nachrichtenübermittlung
- zuverlässiger Weckdienst
- garantierte gastronomische Verpflegung von 11 Uhr bis 23 Uhr
- Roomservice von 7 Uhr bis 23 Uhr
- Nichtraucherzimmer vorhanden
- letzte Softrenovierung der Zimmer liegt nicht länger als acht Jahre zurück
- Klimaanlage im Zimmer
- Sicherheitsschlösser an den Eingangstüren der Hotelzimmer
- Sicherheitskette oder Türspion an den Eingangstüren der Hotelzimmer
- Zimmersafes vorhanden
- Hotelzimmer mindestens 14 qm (ohne Bad)
- Hotelzimmer mit Selbstwahltelefonen
- „A-Z Guide” im Zimmer
- Rock- und Hosenspanner in jedem Schrank vorhanden
- Kofferbock im Zimmer
- Bettenbreite in 80 Prozent der Zimmer mindestens 1,20 m
- Ganzkörperspiegel im Zimmer
- Standard-Hygieneartikel in allen Zimmern kostenfrei verfügbar

Informationen unter: www.vdr-service.de; www.vdr-certifiedhotel.de sowie VDR-Certified Hotel, Engerser Landstr. 1a, 56170 Bendorf, Tel.: 0 26 22 / 90 87 90.

5.6.2 Zertifizierung der DeGefest

Die Deutsche Gesellschaft zur Förderung und Entwicklung des Seminar- und Tagungs-

wesens (DeGefest) zertifiziert ebenfalls Tagungshotels sowie Tagungs- und Kongress-Zentren. Mittlerweile tragen mehr als 200 Betriebe diese Qualitätsplakette.

Die Durchführung der Zertifizierung und die stetige Fortbildung von Tagungsorganisatoren übernimmt das 1996 gegründete „DeGefest Institut GmbH für Bildung und Beratung ". Je nach Ergebnis der Prüfung werden die Prädikate „Premium", „Business" und „Classic" vergeben. Die geprüfte Einrichtung erhält eine Plakette „DeGefest-geprüfte Kongress- und Tagungsstätte" und darf in allen Auftritten damit werben.

Die Prüfungskriterien beziehen sich zum einen auf die Ausstattung der Räume und die Verfügbarkeit technischer Hilfsmittel, zum anderen auf die Qualifizierung der Mitarbeiter als auch die Qualität der Organisation.

Nähere Informationen unter:
www.degefest.de und DeGefest Institut GmbH, Xaver-Fuhr-Str. 101, 68163 Mannheim, Tel.: 06 21 / 4 25 09 - 47 / - 48.

5.6.3 Kriterien des GCB German Convention Bureau e. V.

Das GCB German Convention Bureau e. V. (1973 gegründet) vermarktet Deutschland international und national als Standort für Kongresse, Tagungen, Events sowie Incentives und ist der Ansprechpartner für alle, die in Deutschland Veranstaltungen planen. Zu den rund 200 Mitgliedern zählen führende Hotels, Kongresszentren und -städte, Autovermietungen, PCOs, Veranstaltungsagenturen und Dienstleister aus der deutschen Tagungs- und Kongressbranche.

GCB German Convention Bureau
Meetings made in Germany

Für die Sparten Hotels, Kongresszentren, Kongress-Städte und PCOs gibt es jeweils Aufnahmekriterien, die für jedes GCB-Mitglied verbindlich sind. Je Sparte sind die Anforderungen an die Ausstattung, technischen Standards, Mindestkapazität oder das Dienstleistungsangebot sehr unterschiedlich. Die Kriterien fast aller Sparten beinhalten aber folgende Servicefaktoren, wenn auch teilweise etwas abgewandelt:

Mitarbeiterqualifikation
- qualifiziertes und regelmäßig fort- und ausgebildetes Personal mit englischen Fremdsprachenkenntnissen
- mindestens ein verantwortlicher Ansprechpartner für Kongressanfragen.

Reaktionszeit
- Reaktionszeit auf Anfragen maximal 24 Stunden (qualifiziertes Angebot oder Absage).

Kundenbetreuung
- Abschlussgespräche mit Kunden und Kundenzufriedenheitsmessung durch regelmäßige Evaluierung (durch Befragung)
- umfassendes und dokumentiertes Beschwerdemanagement.

Ausführliche Informationen inkl. einer Leistungsübersicht unter:
www.gcb.de und GCB German Convention Bureau e. V., Münchener Str. 48, 60329 Frankfurt am Main, Tel.: 0 69 / 24 29 30 - 0.

5.7 Kinder- und Familienhotels

5.7.1 DKSB-Kriterien für „kinderfreundliche" Häuser wie Hotels, Pensionen und Ferienhäuser

„Wo Kinderfreundlichkeit angepriesen wird, muss auch Kinderfreundlichkeit geboten werden". Um dies zu erreichen, wurden im Jahr 2002 in Zusammenarbeit zwischen dem Deutschen Kinderschutzbund (DKSB) und dem Rheinisch-Westfälischen TÜV in Essen unter Mitarbeit von Kindern und Familien einheitliche Prüfungskriterien zur Prüfung von familienfreundlichen Unterkünften entwickelt.

Auf der Grundlage einer Studie, in der Kinder zu ihren Urlaubsträumen und Wünschen befragt wurden, entstand der „TÜV-Service-Check: OK für Kids" – Kriterien des Deutschen Kinderschutzbundes LV NRW e. V. für „kinderfreundliche" Häuser wie Hotels, Pensionen

und Ferienhäuser. Die Kriterien gelten nur für Tourismuseinrichtungen, die von Kindern und mindestens einem Elternteil besucht werden. Wer sich für diese Zertifizierung bewirbt, muss strenge Auflagen erfüllen und mindestens 80 % der Kriterien sowie uneingeschränkt alle ausgewählten K.O.-Kriterien erfüllen. Diese sind z. B.:

- **Personal:** Betreuungsschlüssel, d.h. max. Gruppenstärke pro Betreuer
- **Gebäude:** altersgemäße Ausstattung und Gestaltung bezüglich Sicherheit und Hygiene sowie rauchfreie Zonen im Restaurant, Spielbereich und bei den Unterkünften
- **Außenanlagen:** Spielmöglichkeiten und Sicherheit der Spielgeräte bzw. Anlagen
- **Transparenz** der Angebote und Preise sowie eindeutige und wahrheitsgemäße Informationen.

Das Gütesiegel ist drei Jahre gültig. Erst nach erneuter eingehender Prüfung erfolgt eine Re-Zertifizierung.

Weitere Details sind unter:
www.kinderschutzbund-nrw.de oder Deutscher Kinderschutzbund LV NRW e. V.; Domagkweg 20, 42109 Wuppertal, Tel.: 02 02 / 75 44 65 abrufbar.

5.7.2 Kinderfreundliche Familotels

Mehr als 35 Mitgliederbetriebe in Deutschland, der Schweiz, Österreich, Italien und Ungarn haben sich zur „Familotel AG" zusammengeschlossen und werben mit dem gemeinsamen Logo „Familotel – Familienfreundlich".

Die Vergabe des Gütesiegels unterliegt strengen Kriterien. Folgende Leistungen werden von den Familotels garantiert angeboten:

- Sicherheit im Familienurlaub im Familienhotel (abseits vom Verkehr, spezielle Sicherheitsvorkehrungen im Betrieb)
- Familienappartements mit Küche, spezielle Kinderpreise, Waschservice
- Babyphon, Spiele-Bibliothek, Spieleverleih, Spielzimmer, Regenpfützen-Service
- Restaurant: Kinderstuhl und Sitzverkleinerer, Lätzchenservice, Malsets und Stifte, buntes Kindergeschirr, kindgerechtes Essen, kinderfreundliches und sicheres Umfeld, kinderfreundliche Mitarbeiter, Kinder werden schnellstmöglich und immer vor den Erwachsenen bedient, Rauchfreie Zonen (Restaurant und Aufenthaltsräume)
- Kinderbetten, Wickeltisch oder Wickelauflage, Windeleimer, Babybadewanne, Töpfchen, Hocker vor dem Waschbecken, Flaschenwärmer, Vaporisator, Möglichkeit zum selbständigen Erwärmen von Babynahrung (auch nachts), Kinderwagen, Buggys und Rückentragen, Babyphon
- Kinderbetreuung und Kinderanimation (mind. 35 Std./Woche) durch ausgebildete Mitarbeiter während der gesamten Öffnungszeiten des Betriebes sowie Babysitting gegen Gebühr.

Nach Prüfung der unterschiedlichen Kriterien wird zusätzlich zu den Hotelsternen (die die reinen Hotelleistungen wie z. B. Zimmerservice beurteilen) eine Klassifizierung mit Hilfe von „Familotelkronen" vorgenommen und die Ausrichtung des Angebotes angegeben

(als Familien-, Baby- oder Kinderhotel, Teenieclub). Je nach Leistungsschwerpunkt werden mindestens 3, maximal 5 Kronen vergeben. Die Familotels mit 4 oder 5 Kronen haben z. B.:

- 42 Stunden Kinderbetreuung
- 18 Std. Babybetreuung
- ein Hallenbad oder beheiztes Freibad
- Kinder all inclusiv
- TÜV-Prüfung.

Mehr als 25 Familotels beteiligten sich bereits erfolgreich an der freiwilligen Qualitätsprüfung auf Kinderfreundlichkeit durch den Rheinisch-Westfälischen TÜV nach den Kriterien des Deutschen Kinderschutzbundes.

Best Practice-Beispiel

Familotel Panoramic Harz in Bad Lauterberg (Niedersachsen) mit umfangreichem Qualitätsangebot: 3 Sterne, 4 Kronen und zusätzlicher Klassifizierung durch TÜV Service Check – OK für Kids.

Weitere Informationen unter:
www.familotel.de oder FAMILOTEL AG Wasserburger Straße 5, 83123 Amerang, Tel.: 0 80 75 / 91 49 - 0.

5.7.3 Kinderhotels Europa

Die Kooperation mit Sitz in Österreich wurde bereits vor 16 Jahren gegründet und umfasst heute bereits 61 Hotels in 5 europäischen Ländern. Aufgenommen werden nur „Qualitätsbetriebe", die sich einer Prüfung unterziehen. Jährlich wird dieser Qualitätscheck durch einen anonymen Tester wiederholt.

Je nach Ausstattung und Umfang der Leistungen wird das Angebot in verschiedene Kategorien unterteilt und mit einer Smiley-Klassifizierung (mindestens drei, vier oder fünf Smileys) ausgezeichnet.

Die Kriterien der 3 Smileys-Kategorie entsprechen den absoluten **Mindestkriterien**, die erfüllt werden müssen:

- Lage des Betriebes: vom Verkehr völlig abgetrennter Kinderspielbereich
- Familienzimmer mit Kinderbetten, kindersichere Geräte und Zubehör wie Babyphon, Kinderbadewanne
- Verpflegungsbereich mit familiengerechten Tischen, rauchfreier Bereich, Hochstuhl, Kindergeschirr, Spielmöglichkeiten zum Überbrücken der Wartezeit, Kinderspeisekarte
- Spielbereich, eigenes Spielzimmer mit Spielsachen sowie Spielplatz im Freien
- Serviceleistungen wie familienfreundliche Atmosphäre, Babysitterdienst, Wäscheservice, Kinderarzt-Service, Kinderwagenverleih, Kinderbetreuung mindestens 20 Stunden pro Woche, 1 Betreuungskraft für 20 anwesende Kinder während der gesamten Öffnungszeit.

In der 4 bzw. 5 Smileys Kategorie wird zu den oben genannten Leistungen analog der Sterneklassifizierung zusätzlicher Komfort geboten.

Best Practice-Beispiel

Unter dem Label **„Kinderland Bayern"** werden Betriebe, Orte sowie Regionen zusammengefasst, die ihr Angebot auf Familien mit Kindern ausgerichtet haben. Die Zertifizierung erfolgt nach einem Katalog mit mehr als 50 Kriterien. Je nach Ergebnissen werden max. 5 Bärchen vergeben.

Weitere Informationen unter:
www.bayern.by.

Best Practice-Beispiel

Qualitätsstandards für Kinder- und Jugenderholungszentren
Die Bundesarbeitsgemeinschaft Kinder- und Jugenderholungszentren e. V. (BAG KiEZe) hat ebenfalls Kriterien für Qualitätsstandards entwickelt, z. B.:

- Pädagogische Programmgestaltung und -begleitung durch pädagogisch geschultes, nettes Personal
- vielfältige Freizeit-, Sport-, Bade- und Spielmöglichkeiten und ideale Lage
- buchbar für Schulen, kleine Gruppen sowie Einzelaufenthalte
- Übernachtung, Vollpension, Kioske.

Gegenwärtig gibt es drei Kinder- und Jugenderholungszentren in Sachsen-Anhalt (KiEZ). Diese multifunktionalen Ferien- und Freizeiteinrichtungen liegen **in der Altmark, dem Harz und der Dübener Heide.** Weitere Informationen unter www.kieze.de; www.kieze.com.

Eine detaillierte Aufstellung weiterer Leistungen gibt es unter:
www.kinderhotels.com oder Kinderhotels Europa, Fasanenweg 10 - 14, A - 9580 Villach-Drobollach, Tel.: 00 43 (0) 42 54 / 44 11, Fax: 00 43 (0) 42 54 / 45 55.

5.8 50plus Hotels

5.8.1 Gütesiegel 50plus Hotels Deutschland

Ihren Ursprung haben die 50plus Hotels in Österreich, wo sie bereits 1998 gegründet wurden.
50plus Hotels Deutschland mit Sitz in München ist ein Zusammenschluss ausgewählter Hotels, die sich mit vielen Zusatzleistungen auf die Zielgruppe der 50plus-Generation eingestellt haben.
Derzeit erfüllen 89 Drei- bis Vier-Sterne-Häuser die von dem Gütesiegel 50plus Hotels Deutschland geforderten Qualitätskriterien.

50plus Hotels in Sachsen-Anhalt:
InterCityHotel Magdeburg ***, Bahnhofstraße 69, 39104 Magdeburg
Quality Hotel Stadt Merseburg ****, Christianenstraße 25, 06217 Merseburg

Merkmale, die alle 50plus Hotels bieten:

- Ausstattung der Drei- oder Vier-Sterne-Kategorie (nach DEHOGA-Kriterien)
- Ferienhotels in ruhiger Lage oder Stadthotels mit großem kulturellen Angebot
- individuelle Gästebetreuung und familiäre Atmosphäre
- kompetente Beratung, die bereits vor der Buchung beginnt, inkl. Registrierung von Gästewünschen bei der Buchung. (Bei Urlaubsbeginn kann der Gast bereits als „Stammgast" behandelt werden.)
- gemeinsames Ausflugsprogramm, geführte Wanderungen, Veranstaltungsbesuche, Aktivprogramme wie z. B. Nordic-Walking, Aqua-Fitness sowie Informationen zu Sehenswürdigkeiten, Events, Sportangeboten oder lohnenden Zielen für die Selbstorganisation des Aufenthaltes
- Abholung vom nächsten öffentlichen Verkehrsmittel
- besonderes Service-Plus (wie z. B. Erledigung kleiner Besorgungen, Wäscheservice etc.)
- kostenlose Reservierung weiterer 50plus Häuser
- besondere Angebotsqualität mit „Philosophie der perfekt geregelten Kleinigkeiten"
- kulinarische Schwerpunkte und Eingehen auf persönliche Ernährungswünsche
- gut lesbare Hausprospekte mit klaren Preisangaben
- gute Beleuchtung im Innen- und Außenbereich des Hotels
- möglichst kein Einzelzimmerzuschlag.

Die Qualitätskriterien werden regelmäßig überprüft. Zudem verpflichtet sich der Hotelier, mindestens einmal in zwei Jahren an Schulungen teilzunehmen. Die Auszeichnung gilt zunächst zwei Jahre. Der Jahresbeitrag für die Nutzung des Gütesiegels sowie der damit verbundenen Marketingleistungen (Aufnahme in das gemeinsame Urlaubsmagazin, Pressearbeit, Vertrieb auf Messen, Cross Marketing, Mailings u.v.m.) beträgt derzeit 890,00 Euro. Die einmalige Aufnahmegebühr beläuft sich auf 490,00 Euro.

Weitere Informationen unter:
www.50plushotels.de oder 50plus Hotels Deutschland, Bavariaring 26, 80336 München, Tel.: 0 89 / 62 28 66 18.

6. Themenlabel im Harz

Bei der Entwicklung und qualitativen Untersetzung des touristischen Themenmarketings nimmt der Harz in Deutschland eine Vorreiterrolle ein. So hat der Harzer Verkehrsverband (HVV) bereits 1997 zunächst unterhalb der Dachmarke „Der Harz – immer ganz oben“ zwölf Submarken definiert, die zielgruppenorientierte Erlebnisangebote repräsentieren.

Im Rahmen des im Jahr 2001 gestarteten Projektes **„Tourismusoffensive Harz 21“** wurden zu den zwölf Themen konkrete Qualitätskriterien für Orte und Betriebe entwickelt. Pro Thema sind das durchschnittlich 50 Kriterien, die aus Sicht der Kunden und unter Berücksichtigung anderer gängiger Klassifizierungen und Gütesiegel entwickelt wurden („wo Kinder-Harz draufsteht, muss auch Kinder-Harz drin sein“). Diese Kriterien wiederum sind Grundlage für die Vergabe von Themenlabeln durch den HVV an die Harzorte. Ob die Kriterien erfüllt sind, überprüft eine unabhängige Expertenkommission u.a. durch Besuche vor Ort.

Die Label gelten für jeweils drei Jahre und dürfen von den Orten im Rahmen ihres Marketings genutzt werden. Gleichzeitig kommuniziert der HVV insbesondere auch in seinem Internetauftritt die mit Labeln ausgezeichneten Orte.

Derzeit sind 28 Harzorte in zehn Themen mit insgesamt 46 Labeln ausgezeichnet, wobei die Anzahl der Themenlabel pro Ort zwischen eins und drei beträgt. Erreicht wurde dies oftmals erst durch konkrete Maßnahmen zur Qualitätssteigerung, so dass ein wesentliches Ziel der Tourismusoffensive – zielgruppenorientierte Verbesserung der Qualität – erreicht werden konnte. Gleichzeitig ist bei den Orten die Einsicht gewachsen, sich auf Kernkompetenzen im Sinne einzelner Themen und Zielgruppenangebote zu konzentrieren und sich nicht in einem harzinternen Wettbewerb um allerorts gleiche Zielgruppen zu verzetteln. Durch die zunehmende Kommunikation der Label hat sich zudem die Angebotstransparenz für den Gast deutlich verbessert, sieht er doch jetzt auf einen Blick, welche Orte für Familien mit Kindern, zum Thema Bergbau oder im Bereich Wintersport besonders gute Angebote in geprüfter Qualität haben.
Auf Basis der bisherigen Erfahrungen wurden die Kriterien 2004 verschärft.

Für die Zukunft ist eine stärkere Konzentration bei den Themen vorgesehen: Während 1997 mit insgesamt zwölf Themen im Marketing gestartet wurde und 2001 zu zehn Themen konkrete Kriterien entwickelt wurden, soll ab 2005 bzw. 2006 eine weitere Konzentration erfolgen. Voraussichtlich wird es dann noch folgende Hauptthemen geben:

- Natur-Harz
- Kultur-Harz
- Gesund-Harz
- Aktiv-Harz (als Zusammenfassung von Junger Harz und Sport-Harz)
- Tagungs-Harz.

Nähere Informationen unter:
www.harzinfo.de und beim Harzer Verkehrsverband e. V., Marktstraße 45, 38640 Goslar, Tel.: 0 53 21 / 34 04 - 0.

7. Internetadressen zum Thema

Internetseiten	Thema
www.adfc.de	Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club mit Informationen rund ums Radfahren
www.ahgz.de	Allgemeine Hotel- u. Gaststätten-Zeitung mit aktuellen Nachrichten aus dem Tourismus
www.bayern.by	Wellvital Hotels in Bayern, klassifiziert vom Bayrischen Heilbäderverband e. V.
www.bettundbike.de	Bett & Bike, fahrradfreundliche Betriebe nach Kriterien des ADFC
www.degefest.de	branchenübergreifender Fachverband; Expertennetzwerk für Seminar- und Tagungswirtschaft
www.degefest-ratgeber.de	Verzeichnis der Tagungsstätten in Europa
www.dehoga.de	Deutscher Hotel- und Gaststättenverband e. V. mit Daten und Fakten sowie Hinweisen zur Hotel-Klassifizierung etc.
www.deutscher-heilbaederverband.de	Informationen zu Kur, Kompaktkur und Wellness
www.deutschertourismusverband.de	Deutscher Tourismusverband e. V., DTV-Klassifizierung von Ferienhäusern, Ferienwohnungen und Privatzimmern sowie Campingplätzen
www.dlg.org	Deutsche Landwirtschafts-Gesellschaft (DLG), Qualitätszeichen für „Landurlaub“ sowie „Urlaub auf dem Bauernhof“
www.din.de	DIN Deutsches Institut für Normung e. V.
www.din-certco.de	Zertifizierungsorganisation des DIN – Deutsches Institut für Normung e. V.
www.ecocamping.net	Verein ECOCAMPING zur Förderung von Umwelt- und Naturschutz, Sicherheit und Qualität in der Campingwirtschaft
www.elbe-boerde-heide.de	Koordinierungsstelle Elberadweg, radfreundliche Unterkünfte am Elberadweg
www.familotel.de	Anbietergemeinschaft für familienfreundlichen Urlaub mit eigener Klassifizierung
www.fa-tourismus.adfc.de	Fachausschuss Tourismus des Allgemeinen Deutschen Fahrradclubs (ADFC) mit Hinweisen zur Klassifizierung „fahrradfreundlicher Betrieb“ sowie Bett & Bike Betrieben
www.gcb.de	GCB – German Convention Bureau e. V.
www.harzinfo.de	Informationen zu Themenlabeln im Harz
www.hotelsterne.de	Internetseite des Deutschen Hotel- und Gaststättenverbandes e. V. (DEHOGA) u.a. mit Übersicht der klassifizierten Hotels, Erhebungsbogen und aktuellen Mitteilungen
www.hotelguide.de	Verzeichnis mit ausschließlich nach der Deutschen Hotelklassifizierung des DEHOGA eingestuften Übernachtungsbetrieben in Deutschland
www.klassifizierung.de	Hauptseite aller Klassifizierungssysteme des DEHOGA und DTV

Internetseiten	Thema
www.kieze.de	Kindererholungszentren in Deutschland – Gruppenunterkünfte für Kinder und Jugendliche mit Auflistung der erforderlichen Qualitätsstandards und Übersicht der Mitglieder
www.kieze.com	Kindererholungszentren in Sachsen-Anhalt
www.kinderhotels.com	Übersicht über Kinderhotels, Vergabe von „smileys“
www.kinderschutzbund-nrw.de	Kriterien des Deutschen Kinderschutzbundes LV NRW e. V. für kinderfreundliche Häuser wie Hotels, Pensionen, Ferienhäuser unter „aus dem Landesverband“, „Aktionen“
www.landtourismus.de	Gastgeberverzeichnis mit nach DLG-Kriterien geprüften Betrieben
www.landurlaub.de/sachsenanhalt	Landesarbeitsgemeinschaft für Urlaub und Freizeit auf dem Lande in Sachsen-Anhalt e. V.
www.nullbarriere.de	Barrierefreies Bauen, DIN-Norm
www.odenwald-sterne-hotels.de	Zusammenschluss von DEHOGA-klassifizierten Häusern
www.rothaarsteig.de	Zertifizierung von Wanderhotels am Rothaarsteig
www.sachsen-anhalt-tourismus. de	Internetseite der Landesmarketing Sachsen-Anhalt GmbH
www.sauerlandlinie.com	Verzeichnis qualifizierter Tagungshäuser entlang der Sauerlandlinie
www.servicequalitaet-sachsen-anhalt.de	Qualitätsoffensive für den Tourismus in Sachsen-Anhalt
www.teutowellness50plus.de	Kooperation von Hotels mit Wellness- und Kulturangeboten für die Zielgruppe 50plus im Teutoburger Wald
www.toptagungshotels.de	Plattform mit den besten Tagungshotels in Deutschland
www.vdr-service.de	Verband Deutsches Reisemanagement, Zertifizierung von Tagungshotels
www.viabono.de	Dachmarke für umweltfreundliche touristische Einrichtungen
www.wanderbares-deutschland.de	Kooperationsprojekt „Wanderbares Deutschland“ des DTV und des Deutschen Wanderverbandes
www.wanderhotels.com	Europa Wanderhotels, Zertifizierung von Wanderhotels in Deutschland, Italien, Österreich und der Schweiz
www.w-h-d.de	Wellness-Hotels-Deutschland
www.wellness-im-kurort.info	Gütesiegel des Deutschen Heilbäderverbandes e. V.
www.wellness-stars.de	Zertifizierung von Wellnesshotels in Baden-Württemberg
www.wellnessverband.de	Deutscher Wellness Verband mit bundesweiter Zertifizierung
www.wunderbare-wellnesswelten.de	zertifiziertes Wellnessangebot in Mecklenburg-Vorpommern
www.50plushotels.de	50plus Hotels in Deutschland

8. Publikationen

- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Gesundheit (Hrsg., 1993). Familienferien in Deutschland, Bonn.
- Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit (Hrsg., 2003). Ökonomische Impulse eines barrierefreien Tourismus für alle. Dokumentation Nr. 526. Münster, Berlin.
- DEHOGA (Hrsg., 2000): Kinder als Gäste – Kindgerechte Angebote in Hotels und Restaurants, Bonn.
- Deutscher Kinderschutzbund LV NRW e. V. (Hrsg., 2002): TÜV Service-Check – OK für Kids, Wuppertal.
- Deutscher Wanderverband e. V. (Hrsg., 2003): Qualitätsoffensive Wandern – Empfohlene Gütekriterien für Wanderwege, wanderfreundliche Gastgeber und Wanderprospekte. Bonn, Kassel.
- Dreyer, Prof. Dr. Axel (2004): Familienurlaub in Deutschland. Vortrag anlässlich der ITB-Berlin, Berlin.
- Freise, Eberhard B.(2004): Pflichtenheft für Tagungshotellerie. In: Allgemeine Hotel- und Gaststättenzeitung, AHGZ, 25. Dezember 2004, Nr. 52/53, S. 19
- Hamburg Messe und Kongress GmbH und Deutscher Tourismusverband e. V. (Hrsg., 2002): Grundlagenuntersuchung Wassertourismus in Deutschland – Ist-Zustand und Entwicklungsmöglichkeiten. Bonn, Hamburg.
- Landesagentur für Struktur und Arbeit (LASA) Brandenburg GmbH (Hrsg., 2001): Brückenschlag – Tourismus für Menschen mit Behinderungen. Ein Leitfaden für Tourismusunternehmen, Vereine und Organisatoren. Praxishilfe Nr. 10. Potsdam.
- Mägder, Jürgen u.a. (2004): Von der Idee zur Realisierung: Viabono am Markt. In: dwif - Jahrbuch für Fremdenverkehr. 46. Jg., S.105-127, München.
- Ministerium für Wirtschaft und Arbeit des Landes Sachsen-Anhalt (Hrsg.), Magdeburg
  - (2000): Handbuch Tourismus in Sachsen-Anhalt.
  - (2001): Handbuch des Gesundheitstourismus in Sachsen-Anhalt.
  - (2002): Wirtschaftsfaktor Tourismus in Sachsen-Anhalt.
  - (2002): Handbuch Kongress- und Tagungstourismus in Sachsen-Anhalt.
  - (2002): Tourismus für Alle – Handbuch barrierefreier Tourismus in Sachsen-Anhalt.
  - (2004): Handbuch Sport und Tourismus in Sachsen-Anhalt.
  - (2004): Kinder-, Jugend- und Familientourismus in Sachsen-Anhalt.
  - (o. J.): König Kunde – Ratgeber für Dienstleister. Qualitätsoffensive für den Tourismus in Sachsen-Anhalt. Heft 1.
  - (2005): Ratgeber Produktentwicklung. Qualitätsoffensive für den Tourismus in Sachsen-Anhalt. Heft 2
- Schätzing, Edgar E. (2004): Management in Hotellerie und Gastronomie. Frankfurt.
- Verband der Campingplatzbetreiber Sachsen-Anhalt e. V. (Hrsg., 2004): Reiseführer Camping und Motorcaravaning in Sachsen-Anhalt. Magdeburg.
- Weiermair, K., Pikkemaat, B. (Hrsg., 2004): Qualitätszeichen im Tourismus – Vermarktung und Wahrnehmung von Leistungen. Deutsche Gesellschaft für Tourismuswissenschaft e. V., Schriften zu Tourismus und Freizeit, Bd. 3. Berlin.

9. Ansprechpartner

Landesmarketing Sachsen-Anhalt GmbH
Am Alten Theater 6 · 39104 Magdeburg
Tel. 03 91 / 5 67 - 70 80
Fax 03 91 /5 67 -70 81
lmg@lmg-sachsen-anhalt.de
www.sachsen-anhalt-tourismus.de

Tourismusverband Altmark e. V.
Marktstraße 13 · 39590 Tangermünde
Tel. 03 93 22 / 34 60
Fax 03 93 22 / 4 32 33
tv@altmarktourismus.de
www.altmarktourismus.de

Wirtschaftsförderung und
Tourismus Anhalt GmbH
c/o Tourismusverband
Anhalt-Wittenberg e. V.
Albrechtstraße 127 · 06844 Dessau
Tel. 03 40 / 2 30 12 18
Fax 03 40 / 2 30 12 25
info@anhalt-wittenberg.de
www.anhalt-wittenberg.de

TourismusRegion Wittenberg e. V.
Neustraße 13 · 06886 Lutherstadt Wittenberg
Tel. 0 34 91 / 40 26 10
Fax 0 34 91 / 40 58 57
info@tourismusregion-wittenberg.de
www.tourismusregion-wittenberg.de

Magdeburger Tourismusverband
Elbe-Börde-Heide e. V.
Gerhart-Hauptmann-Str. 34 · 39108 Magdeburg
Tel. 03 91 / 73 87 90
Fax 03 91 / 73 87 99
info@elbe-boerde-heide.de
www.elbe-boerde-heide.de

Saale-Unstrut-Tourismus e. V.
Grochlitzer Straße 55 · 06618 Naumburg
Tel. 0 34 45 / 23 37 90
Fax 0 34 45 / 23 37 98
fremdenverkehr.saale-unstrut@t-online.de
www.saale-unstrut-tourismus.de

Saale-Tourist e. V.
Alter Markt 2 · 06108 Halle/Saale
Tel. 03 45 / 4 70 14 80
Fax 03 45 / 4 70 14 82
saale-tourist@gmx.de
www.saale-tourist .de

Harzer Verkehrsverband e. V.
Marktstraße 45 · 38640 Goslar
Tel. 0 53 21 / 34 04 - 0
Fax 0 53 21 / 34 04 - 66
info@harzinfo.de
www.harzinfo.de

Tourismusverband Sachsen-Anhalt e. V.
Große Diesdorfer Str. 12 · 39108 Magdeburg
Tel. 03 91 / 7 38 43 00
Fax 03 91 / 7 38 43 02
ltvlsa@compuserve.de
www.tourismusverband-sachsen-anhalt.de

DEHOGA Landesverband Sachsen-Anhalt e. V.
Kantstr. 3 · 39104 Magdeburg
Tel. 03 91 / 5 61 71 93
Fax 03 91 / 5 61 71 94
magdeburg@dehoga-sachsen-anhalt.de
www.dehoga-sachsen-anhalt.de

Heilbäder- und Kurorteverband
Sachsen-Anhalt e. V.
Rathausplatz 2 · 06507 Bad Suderode
Tel. 03 94 85 / 94 9 - 0
Fax 03 94 85 / 94 9 - 99
kurorteverband-SA@t-online.de
www.kuren-sachsen-anhalt.de

Verband der Campingplatzbetreiber
Sachsen-Anhalt e. V.; c/o Peter Ahrens
Alemannstraße 12 · 39016 Magdeburg
Tel. 03 91 / 56 39 01 00
Fax 03 91 / 56 39 01 01
info@camping-verband.de
www.camping-verband.de

Deutsches Jugendherbergswerk
Landesverband Sachsen-Anhalt e. V.
Leiterstraße 10 · 39104 Magdeburg
Tel. 03 91 / 5 32 10 00
Fax 03 91 / 5 32 10 29
service@djh-sachsen-anhalt .de
www.djh-sachsen-anhalt.de

Landesverband der Kinder- und Jugend-
erholungszentren Sachsen-Anhalt e. V.
Unter den Eichen 2 · 06507 Güntersberge
Tel. 03 94 88 / 7 93 66
Fax 03 94 88 / 7 93 68
lv-kiez@gmx.de
www.kieze.de

10. Impressum

Herausgeber:
DEHOGA Landesverband Sachsen-Anhalt e. V.
Kantstr. 3 · 39104 Magdeburg
Landesmarketing Sachsen-Anhalt GmbH
Am Alten Theater 6 · 39104 Magdeburg

Text und Redaktion:
ift Freizeit- und Tourismusberatung GmbH, Köln, Potsdam:
Jan-F. Kobernuß, Lara Rienermann, Heike Sturm

Layout:
Hoffmann und Partner Werbeagentur GmbH, Magdeburg

Druck:
Grafisches Centrum Cuno GmbH & Co. KG, Calbe

Redaktionsschluss: April 2005

Auflage: 5.000 Exemplare

Für die angegebenen Informationen wird keine Gewähr übernommen.

Träger der Qualitätsoffensive:

DEHOGA
DEUTSCHER HOTEL- UND GASTSTÄTTENVERBAND

LANDESMARKETING SACHSEN-ANHALT

IHK Industrie- und Handelskammer **Magdeburg**

IHK Industrie- und Handelskammer **Dessau**

HOCHSCHULE harz
Hochschule für angewandte Wissenschaften (FH)

www.servicequalitaet-sachsen-anhalt.de