LANDESTOURISMUSVERBAND SACHSEN



QUALITÄTSBERICHT SACHSEN 2023

Entwicklung bundesweiter Qualitätsinitiativen und Gästezufriedenheit im sächsischen Tourismus

Inhaltsverzeichnis

1. Bedeutung von Qualität im Tourismus 3
1.1 Wie unterscheiden sich Klassifizierungen, Zertifizierungen und Qualitätssiegel? 4
1.2 Welche Initiative passt zu welcher Betriebsart? 5

2. Entwicklung ausgewählter bundesweiter Qualitätsinitiativen 6
2.1 Deutsche Hotelklassifizierung 6
2.2 Deutsche Klassifizierung für Gästehäuser, Gasthöfe und Pensionen 8
2.3 DTV-Klassifizierung für Ferienhäuser, -wohnungen und Ferienzimmer. 10
2.4 ServiceQualität Deutschland. 12
2.5 DTV i-Marke 14
2.6 Weitere Qualitätsinitiativen 16
2.6.1 BVCD-/DTV-Klassifizierung von Campingplätzen 16
2.6.2 Qualitätsgastgeber Wanderbares Deutschland 17
2.6.3 ADFC Bett+Bike 18
2.6.4 Landurlaub in Sachsen 19
2.7 Wechselwirkungen der Qualitätsinitiativen 21

3. Entwicklung der Gästezufriedenheit 22
3.1 Überblick Gästezufriedenheit Deutschland 22
3.2 Die Entwicklung im Detail in Sachsen 23
3.3 Umgang mit Onlinebewertungen 25

4. Nachhaltigkeit im Tourismus als Qualitätsfaktor 26
4.1 Übersicht Nachhaltigkeits-Labels in Tourismus & Gastgewerbe 27
4.2 Nachhaltigkeits-Labels im Detail 28
4.3 Checkliste Nachhaltige Betriebsführung im Tourismus 32

5. Ansprechpartner im Qualitätstourismus auf Landes- und Regionalebene 35



1. Bedeutung von Qualität im Tourismus

In einer sich ständig weiterentwickelnden Branche wie dem Tourismussektor wird die Notwendigkeit, Qualitätsstandards zu erreichen und das angebotene Niveau kontinuierlich zu verbessern, zu einer Grundvoraussetzung für die Wettbewerbsfähigkeit eines Reiseziels auf globaler Ebene. Die Ansprüche der Nutzer entwickeln sich ständig weiter, das Buchungsverhalten ist von immer mehr Parametern abhängig. Zurückzuführen ist dies auf gesamt-gesellschaftliche Entwicklungen in Quell- und Zielmärkten, eine höhere Sensibilität für das Thema Nachhaltigkeit und eine durch Konflikte und Klimaveränderungen wechselnde Sicherheitslage. Die letzten drei Jahre haben aufgrund der Auswirkungen der Corona-Pandemie diese Entwicklung weiter verstärkt. Eine wirklich herausfordernde Situation, sowohl für die Anbieterseite als auch den potentiellen Gast.

Bei der Wahl des nächsten Reiseziels wird immer mehr auf Verlässlichkeit des touristischen Angebotes gesetzt. Aus Gästesicht wird das unter anderem festgemacht an Werteparametern bekannter Qualitätsstandards. Qualitätssiegel im Tourismus können also eine wichtige Orientierung bieten und verlässliche Ankerpunkte sein. Die etablierten Qualitätsinitiativen am Markt helfen dabei nicht nur dem Gast, sondern auch dem Gastgeber. Denn Qualitätsstandards zu erreichen ermöglicht Leistungsträgern exzellenten Service für Gäste möglich zu machen.

In den letzten Jahren zeichnete sich in der Tourismusbranche bereits ein rückläufiger Trend bei der Teilnahme von Betrieben an den unterschiedlichen Qualitätsinitiativen ab. In einem Situationsbericht des Kompetenzzentrum Tourismus des Bundes aus dem Jahr 2022 wird diese Beobachtung nochmals für ganz Deutschland verdeutlicht. Auch im vorliegenden Qualitätsbericht für das Reiseland Sachsen ist diese rückläufige Entwicklung klar erkennbar. Im „Qualitätsbeirat" des Landestourismusverbandes soll zu den Ursachen diskutiert und mögliche Handlungsoptionen entwickelt werden.

Einen detaillierten Überblick zur Qualitätsentwicklung in der Reiseregion Sachsen finden Sie auf den folgenden Seiten. Neben den Kennzahlen und Steckbriefen zu ausgewählten, bundesweiten Qualitätsinitiativen und deren Wechselwirkungen untereinander, finden Sie auch Informationen zur Entwicklung der Gästezufriedenheit im Freistaat.

Angesichts der immer weiter steigenden Bedeutung wird dem Thema Nachhaltigkeit im Bericht erstmals ein eigenes Kapitel gewidmet und entsprechende Qualitätslabel auch für diesen Bereich vorgestellt. Abschließend möchten wir Sie mit unseren Tipps für Ihre alltägliche Qualitätsarbeit aktiv dabei unterstützen, die Qualitätsbestrebungen in Ihrem Unternehmen und damit im gesamten Reiseland Sachsen weiter zu optimieren.

Eine anregende Lektüre wünscht
Ihr Landestourismusverband Sachsen e. V.

1.1 Wie unterscheiden sich Klassifizierungen, Zertifizierungen und Qualitätssiegel?

Aufgrund der Fülle an Qualitätszeichen existieren zahlreiche Versuche, diese zu systematisieren. Dabei verfolgen Fachexperten unterschiedliche Ansätze.

Nachfolgend der Versuch einer Systematisierung nach Freyer und Dreyer:[1]

Klassifizierungen

Am verbreitesten bzw. bei den Kunden am bekanntesten sind Qualitätszeichen im Sinne von Klassifizierungen. Die Objekte werden dabei nach festen Kriterienkatalogen in Klassen eingeteilt und erhalten jeweils unterschiedliche Bewertungssymbole („Qualitätsdifferenzierung"). Im Vordergrund der Bewertung stehen zumeist Hardware-Faktoren. Die „weichen" Faktoren des Service werden oft nur randseitig in den Kriterienkatalog mit einbezogen.

Beispiele sind u. a. die Deutsche Hotelklassifizierung, DTV-Klassifizierung für Ferienhäuser, -wohnungen und -zimmer sowie Prädikate im Bereich der Heilbäder und Kurorte.

Zertifizierungen

Zertifizierungen bescheinigen die Einführung von Qualitäts-Management-Systemen. Sie sind prozessorientiert, beziehen sich auf den gesamten Prozess der touristischen Leistungskette, und umfassen so das gesamte Unternehmen. Allerdings quittieren sie nicht das Vorhandensein von „Qualität an sich", sondern stehen für eine Qualitätsentwicklung oder auch -sicherung.

Am bekanntesten sind die ISO-Zertifizierungen, aber auch die ServiceQualität-Systeme (wie ServiceQualität Deutschland, DTV i-Marke oder TourCert) sind in diese Kategorie einzuordnen.

Siegel/Labels

Eng mit den Klassifizierungen hängt die Vergabe von (Güte-)Siegeln und Labels zusammen. Sie sind ebenfalls kriterienorientiert, beurteilen die Qualität aber in der Regel nicht nach differenzierten Klassen. Für die Vergabe eines Siegel/Labels müssen definierte Mindeststandards erfüllt werden.

Hierzu zählen z. B. die Qualitätsgastgeber Wanderbares Deutschland, ADFC Bett+Bike, oder „Landurlaub".

Innerhalb der letzten Jahre haben Qualitätssiegel und Labels im Deutschlandtourismus zunehmend an **Bedeutung gewonnen**: Die meisten der bestehenden Siegel/Labels sind themenorientiert oder gezielt auf die Anforderungen bestimmter Zielgruppen, wie z. B. Radfahrer, Wanderer oder Familien ausgerichtet. Auch der Umwelt-, Gesundheits- und Wellnessurlaub ist vielfach zum Gegenstand von Qualitätssiegeln geworden.



1 *Quelle: Freyer, W./Dreyer, A.: Qualitätszeichen im Tourismus – Begriffe und Typen, in: Weiermair, K./Pikkemaat, B. (Hrsg.): Qualitätszeichen im Tourismus – Vermarktung und Wahrnehmung von Leistungen. Deutsche Gesellschaft für Tourismuswissenschaft e. V., Schriften zu Tourismus und Freizeit, Band 3. Berlin 2004*

1.2 Welche Initiative passt zu welcher Betriebsart?

Für die Qualitätsarbeit in den Betrieben stehen verschiedene Qualitätsinstrumente zur Verfügung. Die folgende Tabelle gibt einen kurzen Überblick darüber, welche Initiative für welche Art von Tourismusbetrieb geeignet ist:

		möglich für								
		Hotels	Gästehäuser, Gasthöfe und Pensionen	Ferienhäuser, Ferienwohnungen und Ferienzimmer	Gastronomie, Restaurant	Campingplätze	Jugendherbergen	Kommunen/Orte	Tourist-informationen	Freizeit-einrichtungen
Klassifizierung		●								
	G-KLASSIFIZIERUNG.DE		●							
	DTV Klassifizierung			●						
				●						
						●				
Zertifizierung	ServiceQualität DEUTSCHLAND	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	TOURIST INFORMATION								●	
	TourCert	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Themenlabels	wanderbares Deutschland	●	●	●	●		●	●		
	bett+bike	●	●	●		●	●			
	Landurlaub in Sachsen			●						

2. Entwicklung ausgewählter bundesweiter Qualitätsinitiativen

2.1 Deutsche Hotelklassifizierung

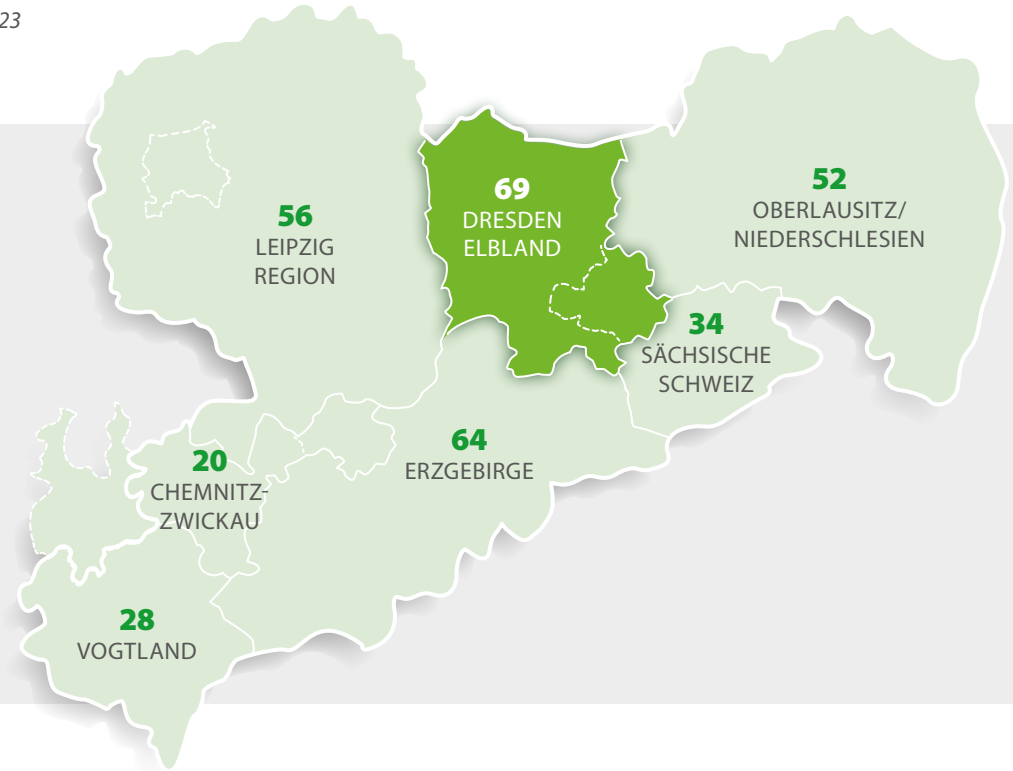
Bundesranking nach Anzahl ausgezeichneter Betriebe *Stand: Juli 2023*

1. Bayern	1306	18,9 %
2. Baden-Württemberg	1131	16,4 %
3. Nordrhein-Westfalen	1066	15,4 %
4. Niedersachsen	725	10,5 %
5. Rheinland-Pfalz	503	7,3 %
6. Hessen	452	6,5 %
7. Sachsen	**302**	**4,4 %**
8. Schleswig-Holstein	290	4,2 %
9. Mecklenburg-Vorpommern	223	3,2 %
10. Brandenburg	203	2,9 %
11. Thüringen	202	2,9 %
12. Berlin	172	2,5 %
13. Sachsen-Anhalt	115	1,7 %
14. Hamburg	99	1,4 %
15. Saarland	73	1,1 %
16. Bremen	42	0,6 %
DEUTSCHLAND	**6.904**	**100 %**

Hinweis: Die Differenz zwischen der Anzahl ausgezeichneter Betriebe im Bundesranking und in Sachsen entsteht dadurch, dass Betriebe, die sich zum Stichtag in einem laufenden Klassifizierungsverfahren befanden, bei Überschreitung der Frist im Bundesranking nicht mehr erfasst werden.

Anzahl der ausgezeichneten Betriebe in Sachsen

Stand: 30. Juni 2023



Die Entwicklung im Detail

	Juni 2023	Juni 2022	Juni 2021	Juni 2020	Juni 2019
Erzgebirge	**64**	59	58	61	56
Dresden Elbland	**69**	**72**	**75**	**77**	**86**
Dresden	***42***	*48*	*50*	*53*	*54*
Sächsisches Elbland	***27***	*24*	*25*	*24*	*32*
Leipzig Region	**56**	62	67	64	66
Leipzig	***35***	*38*	*36*	*40*	*42*
Region Leipzig	***21***	*24*	*31*	*24*	*24*
Oberlausitz/Niederschlesien	**52**	51	49	46	46
Sächsische Schweiz	**34**	28	26	29	29
Vogtland (gesamt)	**28**	31	34	28	32
Vogtland Sachsen	***21***	*22*	*24*	*23*	*22*
Vogtland Thüringen	***7***	*9*	*10*	*5*	*10*
Chemnitz-Zwickau	**20**	20	22	22	28
Chemnitz	***14***	*16*	*16*	*16*	*15*
Landkreis Zwickau	***6***	*4*	*6*	*6*	*13*
SACHSEN *	**316**	**314**	**321**	**322**	**333**

** Gesamtwert Sachsen ohne Vogtland Thüringen*

STECKBRIEF

Wer ist Träger der Initiative?
Deutscher Hotel- und Gaststättenverband (DEHOGA)

Seit wann gibt es die Initiative?
Bereits seit 1996 bietet der Deutsche Hotel- und Gaststättenverband (DEHOGA) das bundesweit einheitliche Klassifizierungssystem an. Seit 1. Januar 2010 gilt für Hotels in Deutschland das einheitliche, europäische Hotelklassifizierungssystem Hotelstars Union. Daran sind mittlerweile 20 europäische Länder angeschlossen, u. a. Österreich, Tschechien, Niederlande.

Was ist das Ziel?
Die Deutsche Hotelklassifizierung mit ihren fünf international anerkannten Kategorien bietet eine verlässliche Entscheidungshilfe bei der Wahl des Hotels. Die Gäste erhalten dadurch eine transparente Übersicht und Sicherheit über die Leistungen und Angebote, die ihnen in den klassifizierten Häusern zur Auswahl stehen. Die Zusatzauszeichnungen „Superior" und „Garni" werden für eine genauere Unterscheidung eingesetzt.

Wer ist die Zielgruppe?
Beteiligen können sich Beherbergungsbetriebe mit mehr als acht Betten, die einen Hotelcharakter aufweisen.

Welchen Nutzen hat eine Beteiligung für den Betrieb?
Egal ob ein oder fünf Sterne-Klassifizierung: Alle werden nach objektiven Kriterien vergeben, regelmäßig überprüft und modernisiert. Zur Vergabe gelten definierte Mindestkriterien je Sternekategorie, die durch den Betrieb erfüllt werden müssen. Die Vor-Ort-Prüfung erfolgt durch eine eigens ausgebildete, unabhängige Kommission. Diese setzt sich aus Vertretern des DEHOGA, der IHK und des regionalen Tourismusverbandes zusammen. Durch die Prüfung erhält der Betrieb Rückschlüsse zur Verbesserung der Ausstattungsqualität sowie des Beschwerdemanagements.
Die Deutsche Hotelklassifizierung ist das populärste Instrument zur Klassifizierung von Unterkünften mit dem höchsten Bekanntheitsgrad unter den touristischen Qualitätssiegeln. Aufgrund der Bekanntheit stellt die Klassifizierung einen wichtigen Wettbewerbsvorteil für Betriebe dar. Die Darstellung der Sterne bietet einen entsprechenden Marketingeffekt. Nach erfolgreicher Klassifizierung erhält der Betrieb ein repräsentatives Messingschild zur Anbringung im Außenbereich sowie eine Urkunde über die Klassifizierung. Die Klassifizierung ermöglicht den Beherbergungsbetrieben eine deutlichere Positionierung und damit weitaus bessere Absatzchancen.

Wie lange ist das Siegel gültig?
Das Siegel ist drei Jahre gültig. Danach besteht die Möglichkeit es erneut zu beantragen.

Wann war die letzte Überarbeitung?
Seit 01.01.2020 gilt der aktuelle Kriterienkatalog. Die Anpassung und Aktualisierung der Kriterien erfolgt durch die Hotelstars Union im Jahr 2025. Voraussichtlich ab 01.01.2025 treten die überarbeiteten Kriterien in Kraft.

Wo können weitere Informationen abgerufen werden?
Weiterführende Informationen stehen unter **www.hotelstars.eu** zur Verfügung.

Kontakt Sachsen:
E-Mail: **info@saxonia-gastgewerbe.de**
Web: **Saxonia.dehoga-sachsen.de**



Mit der Sterne-Klassifizierung erlangen wir eine deutliche Positionierung am Markt und verbessern damit unsere Absatzchancen. Unser nationales und internationales Publikum verlässt sich auf die festen Kriterien der Hotelklassifizierung, das bietet auch bei Häusern der Individualhotellerie einen verlässlichen Rahmen. Die Hotelsterne sind vom Gast anerkannt und dienen bei der Buchungsentscheidung. Transparenz und Objektivität der europäischen Klassifizierung werden durch eine mehrköpfige Prüfungskommission sichergestellt.

Axel Hüpkes,
Hoteldirektor NH Leipzig Messe & NH Leipzig Zentrum
Präsident DEHOGA Sachsen e. V.

2.2 Deutsche Klassifizierung für Gästehäuser, Gasthöfe und Pensionen

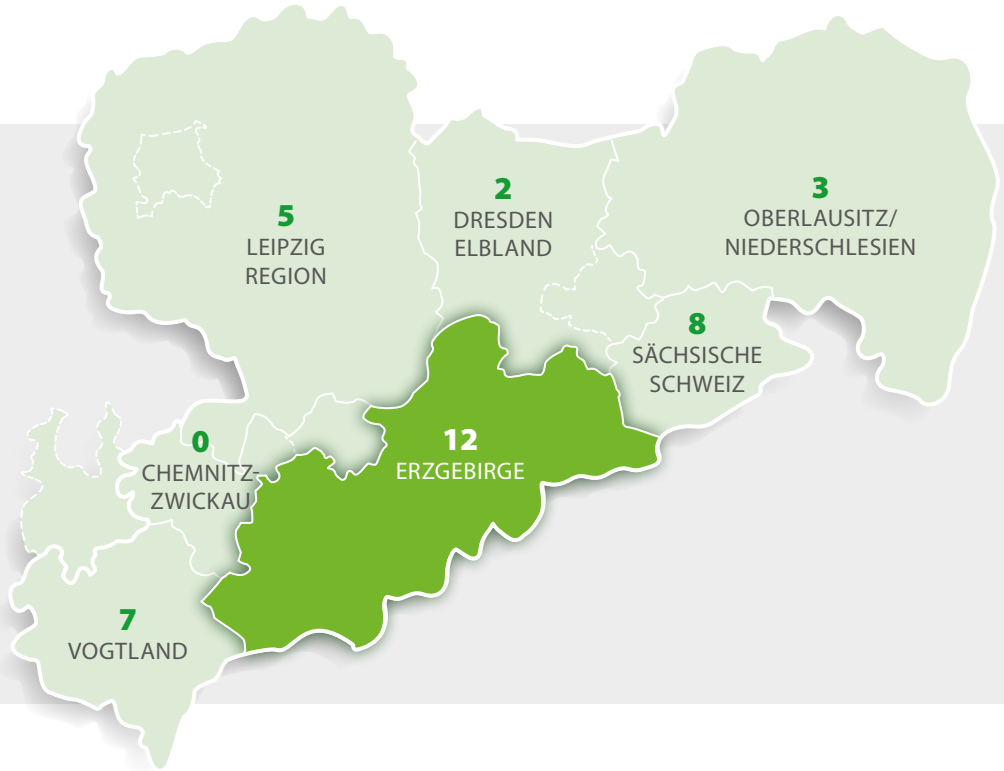
Bundesranking nach Anzahl ausgezeichneter Betriebe *Stand: Juli 2023*

1. Bayern	115	24,9 %	9. Schleswig-Holstein	12	2,6 %
2. Baden-Württemberg	61	13,2 %	10. Mecklenburg-Vorpommern	4	0,9 %
3. Rheinland-Pfalz	50	10,8 %	10. Sachsen-Anhalt	4	0,9 %
4. Brandenburg	47	10,2 %	11. Saarland	3	0,6 %
5. Nordrhein-Westfalen	44	9,5 %	12. Berlin	1	0,2 %
6. Thüringen	43	9,3 %	13. Bremen	0	0,0 %
7. Sachsen	**29**	**6,3 %**	13. Hamburg	0	0,0 %
7. Niedersachsen	29	6,3 %	**DEUTSCHLAND**	**462**	**100 %**
8. Hessen	20	4,3 %			

Hinweis: Die Differenz zwischen der Anzahl ausgezeichneter Betriebe im Bundesranking und in Sachsen entsteht dadurch, dass Betriebe, die sich zum Stichtag in einem laufenden Klassifizierungsverfahren befanden, bei Überschreitung der Frist im Bundesranking nicht mehr erfasst werden.

Anzahl der ausgezeichneten Betriebe in Sachsen

Stand: 30. Juni 2023



Die Entwicklung im Detail

	Juni 2023	Juni 2022	Juni 2021	Juni 2020	Juni 2019
Erzgebirge	**12**	**13**	**12**	**10**	**10**
Dresden Elbland	**2**	4	6	5	5
Dresden	***0***	*1*	*2*	*1*	*1*
Sächsisches Elbland	***2***	*3*	*4*	*4*	*4*
Leipzig Region	**5**	6	7	8	8
Leipzig	***0***	*1*	*0*	*1*	*1*
Region Leipzig	***5***	*5*	*7*	*7*	*7*
Oberlausitz/Niederschlesien	**3**	5	6	6	6
Sächsische Schweiz	**8**	10	12	12	12
Vogtland (gesamt)	**7**	7	9	9	10
Vogtland Sachsen	***4***	*4*	*6*	*7*	*7*
Vogtland Thüringen	***3***	*3*	*3*	*2*	*3*
Chemnitz-Zwickau	**0**	0	1	1	1
Chemnitz	***0***	*0*	*1*	*1*	*1*
Landkreis Zwickau	***0***	*0*	*0*	*0*	*0*
SACHSEN *	**34**	**42**	**50**	**49**	**49**

** Gesamtwert Sachsen ohne Vogtland Thüringen*

STECKBRIEF

Wer ist Träger der Initiative?
Deutscher Hotel- und Gaststättenverband (DEHOGA)

Seit wann gibt es die Initiative?
In Kooperation mit dem Deutschen Tourismusverband (DTV) wurde 2005 die Deutsche Klassifizierung für Gästehäuser, Gasthöfe und Pensionen (G-Klassifizierung) eingeführt. Die Koordinierung erfolgt mittlerweile ebenfalls über das einheitliche, europäische Hotelklassifizierungssystem Hotelstars Union.

Was ist das Ziel?
Wie bei der Deutschen Hotelklassifizierung zielt die G-Klassifizierung ebenfalls darauf ab, auch bei kleineren Häusern eine zusätzliche Angebotstransparenz und Sicherheit für Gäste zu schaffen. Durch das fünfstufige System der Sterneklassifizierung erhält der Gast im Vorfeld die Informationen, welche Standards erfüllt werden und der Betreiber hat durch die Klassifizierung einen deutlichen Wettbewerbsvorteil.

Wer ist die Zielgruppe?
Die Deutsche Klassifizierung für Gästehäuser, Gasthöfe und Pensionen wendet sich an Beherbergungsbetriebe mit mehr als neun Gästebetten und nicht mehr als 20 Gästezimmern, die keinen Hotelcharakter aufweisen. Darüber hinaus darf in dem Betriebsnamen der Begriff „Hotel“ nicht enthalten sein.

Welchen Nutzen hat eine Beteiligung für den Betrieb?
Mit der G-Klassifizierung sollen Qualitätsstandards auch bei kleineren Betrieben geschaffen bzw. gesichert werden. Generell profitieren die Betriebe von der Bekanntheit des Sternesystems ihrer „großen Schwester“, der Deutschen Hotelklassifizierung. Damit stellt sie für Anbieter einen klaren Wettbewerbs- und Marketingvorteil dar. Ebenfalls wertvoll sind die Einschätzung und hilfreichen Empfehlungen zu Schwachstellen und Verbesserungspotentialen des Angebotes, die der Inhaber während des Prüfverfahrens erhält.
G-klassifizierte Betriebe erhalten ein attraktives Emaille-Schild, das mit dem der Deutschen Hotelklassifizierung nicht verwechselt werden kann. Zur Unterscheidbarkeit der Klassifizierungssysteme für den Gast wird den Sternen stets ein „G“ vorangestellt.

Wie lange ist das Siegel gültig?
Die G-Klassifizierung hat eine begrenzte Gültigkeit von drei Jahren und kann nach Ablauf wiederholt werden.

Wann war die letzte Überarbeitung?
Der aktuelle Kriterienkatalog gilt seit 01.01.2019. Im Beirat der Hotelklassifizierung wurde Ende 2022 beschlossen, dass die G-Klassifizierung nicht fortgeführt wird. Mit Ablauf des Kataloges im Jahr 2023 endet die Klassifizierung (bis Ende 2023 werden G-Klassifizierungen durchgeführt), d. h. die letzten Klassifizierungen laufen Ende 2026 ab.
Die Klassifizierung für Gästehäuser, Gasthöfe und Pensionen wird schrittweise in die Deutsche Hotelklassifizierung integriert. In Zukunft werden die an die derzeitige G-Klassifizierung angeschlossenen Betriebe nicht aus dem Klassifizierungssystem herausgelöst, sondern von einem neuen Klassifizierungssystem begleitet.

Wo können weitere Informationen abgerufen werden.
Weiterführende Informationen gibt es unter
www.g-klassifizierung.de

GUT ZU WISSEN!

*Neben der Hotel- und G-Klassifizierung bietet der DEHOGA Sachsen e.V. in Kooperation mit dem ADAC auch das themenspezifische Qualitätssiegel **„Motorradfreundlicher Hotelbetrieb in Sachsen“** an. Dabei werden die Betriebe gezielt auf die zielgruppengerechte Ausstattung und entsprechende Serviceangebote für Motorradfahrer geprüft. Voraussetzung ist eine gültige Hotel- oder G-Klassifizierung.*

Kontakt
SAXONIA Fördergesellschaft für das Hotel- und Gaststättengewerbe im Freistaat Sachsen mbH
Tharandter Straße 5, 01159 Dresden
Telefon: 0351 4289520
E-Mail: info@saxonia-gastgewerbe.de
Home: www.saxonia-gastgewerbe.de

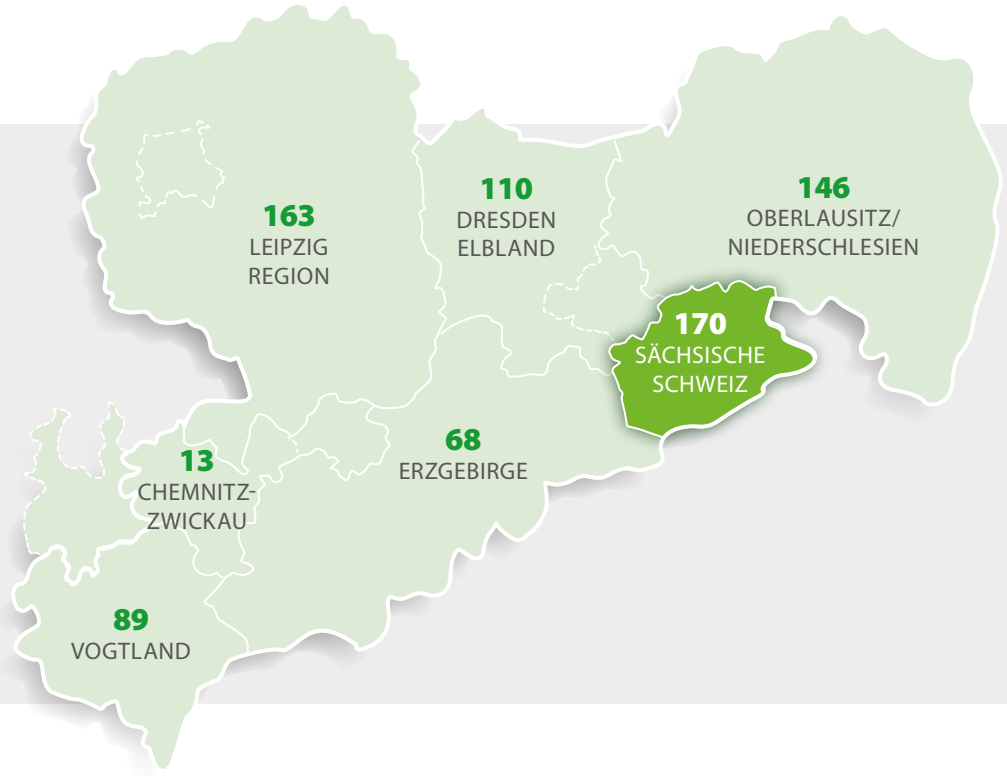
2.3 DTV-Klassifizierung für Ferienhäuser, -wohnungen und Ferienzimmer

Bundesranking nach Anzahl ausgezeichneter Betriebe *Stand: Juni 2023*

1. Bayern	10.336	34,8 %	10. Brandenburg	728	2,5 %
2. Schleswig-Holstein	4.630	15,6 %	11. Thüringen	413	1,4 %
3. Baden-Württemberg	3.418	11,5 %	12. Sachsen-Anhalt	151	0,5 %
4. Niedersachsen	2.975	10,0 %	13. Saarland	145	0,5 %
5. Mecklenburg-Vorpommern	2.256	7,6 %	14. Bremen	6	0,0 %
6. Rheinland-Pfalz	1.874	6,3 %	15. Berlin	1	0,0 %
7. Nordrhein-Westfalen	1.193	4,0 %	15. Hamburg	1	0,0 %
8. Hessen	801	2,7 %	**DEUTSCHLAND**	**29.674**	**100 %**
9. Sachsen	**746**	**2,5 %**			

Anzahl der ausgezeichneten Betriebe in Sachsen

Stand: 30. Juni 2023



Die Entwicklung im Detail

	Juni 2023	Juni 2022*	Juni 2021	Juni 2020	Juni 2019
Erzgebirge	**68**	118	179	248	280
Dresden Elbland	**110**	121	127	135	158
Dresden	***74***	*83*	*82*	*83*	*89*
Sächsisches Elbland	***36***	*38*	*45*	*52*	*69*
Leipzig Region	**163**	240	291	269	266
Leipzig	***129***	*120*	*138*	*138*	*138*
Region Leipzig	***34***	*120*	*153*	*131*	*128*
Oberlausitz/Niederschlesien	**146**	177	174	182	166
Sächsische Schweiz	**170**	**197**	**160**	**171**	**207**
Vogtland (gesamt)	**89**	94	88	89	90
Vogtland Sachsen	***76***	*80*	*73*	*76*	*71*
Vogtland Thüringen	***13***	*14*	*15*	*14*	*19*
Chemnitz-Zwickau	**13**	12	16	19	16
Chemnitz	***1***	*1*	*5*	*4*	*5*
Landkreis Zwickau	***12***	*11*	*11*	*15*	*11*
SACHSEN **	**746**	**945**	**1.020**	**1.100**	**1.164**

**Stand Dezember 2021*

*** Gesamtwert Sachsen ohne Vogtland Thüringen*

STECKBRIEF

Wer ist Träger der Initiative?
Deutscher Tourismusverband Service GmbH (DTVS)

Seit wann gibt es die Initiative?
Die Klassifizierung für Ferienhäuser, -wohnungen und -zimmer wurde 1994 eingeführt.

Was ist das Ziel?
Die offiziellen DTV-Sterne signalisieren dem Gast: Diese Ferienunterkunft ist nach den Qualitätskriterien des Deutschen Tourismusverbandes geprüft und bewertet. Je nach Ausstattung und Service wird die Ferienunterkunft, wie bei den DEHOGA-Klassifizierungen, mit ein bis fünf Sternen ausgezeichnet – von einfach bis erstklassig. Das sorgt für Transparenz und qualitative Angebote im privaten Ferienwohnungsmarkt.

Wer ist die Zielgruppe?
Die DTV-Sterne richten sich an Ferienwohnungen, Ferienhäuser und -zimmer mit bis zu neun Betten. Seit dem Relaunch 2022 wurde die DTV-Klassifizierung auch für Sondertypen, wie bspw. TinyHouses, Baumhäuser sowie Hausboote etc. geöffnet.

Welchen Nutzen hat eine Beteiligung für den Betrieb?
Die DTV-Klassifizierung wird durch die jeweilige Tourismusorganisation vor Ort durchgeführt. Dazu kommt ein vom DTV geschulter Prüfer direkt zum Gastgeber und führt die Klassifizierung anhand des Kriterienkataloges durch. Im Rahmen des Beratungsgespräches erhält die Gastgeberin/der Gastgeber eine umfassende Einschätzung und wichtige Hinweise zum eigenen Angebot sowie Optimierungsvorschläge. Für Gäste bieten die DTV-Sterne ebenfalls mehr Transparenz und Orientierung im Angebot privater Ferienunterkünfte.
Nach erfolgreicher Klassifizierung erhält die Gastgeberin/der Gastgeber einen kostenlosen Eintrag auf der Webseite www.sterneferien.de. Auf der eigenen Webseite, in Printprodukten und auf den Buchungsportalen kann mit den DTV-Sternen geworben werden. Für die eindeutige Unterscheidung zu den DEHOGA-Sternen nutzt der DTV achtzackige Sterne.
Darüber hinaus wurde mit dem Relaunch 2022 der Sterneferien-Club für Gastgeberinnen und Gastgeber eingeführt. Dieser umfasst einen kostenfreien Muster-Mietvertrag, die Durchführung eines kostenfreien Webinars im Jahr und die Bereitstellung von rechtlichen Informationen zur Vermietung. Zudem werden Tipps zum Umgang mit Gästebeschwerden sowie der Zugang zum Online-Shop mit verschiedenen Sterne-Produkten bereitgestellt.

Wie lange ist das Siegel gültig?
Die DTV-Sterne sind für drei Jahre gültig. Im Anschluss kann der Gastgeber über eine Folgeklassifizierung entscheiden.

Wann war die letzte Überarbeitung?
Der Kriterienkatalog wird turnusmäßig alle drei Jahre überarbeitet. Zum 01. Januar 2022 wurde die DTV-Klassifizierung neu aufgestellt.

Wo können weitere Informationen abgerufen werden?
Weitere Informationen finden Sie unter
www.deutschertourismusverband.de
Über die Lizenznehmersuche können Sie nachschauen, welche Prüforganisation in Ihrer Region für die DTV-Klassifizierung zuständig ist.



Unsere Erfahrung hinsichtlich der Klassifizierung des DTV können wir positiv betrachten. Unsere Gäste sind überzeugt von der Bewertung durch den DTV und sehen darin ein klares Qualitätssiegel. Viele Gäste sind bei uns Stammgast und wissen, was Sie bei uns erwartet. Für diese Gäste ist die Bewertung eher nebensächlich, da sie unser Haus schon ohne Bewertung kennengelernt haben. Ob sich die Bewertung am Umsatz messen lässt, können wir nicht bewerten.
Die Zusammenarbeit mit dem DTV können wir nur positiv beschreiben. Sehr freundliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Das Bewertungsverfahren wurde etwas geändert was sich positiv auswirkt. Zusammenfassend würden wir die Zusammenarbeit sowie die Resonanz der Gäste auf die Bewertung positiv beurteilen.

Holger Popp
Gästehaus Schlosshalbinsel

2.4 ServiceQualität Deutschland

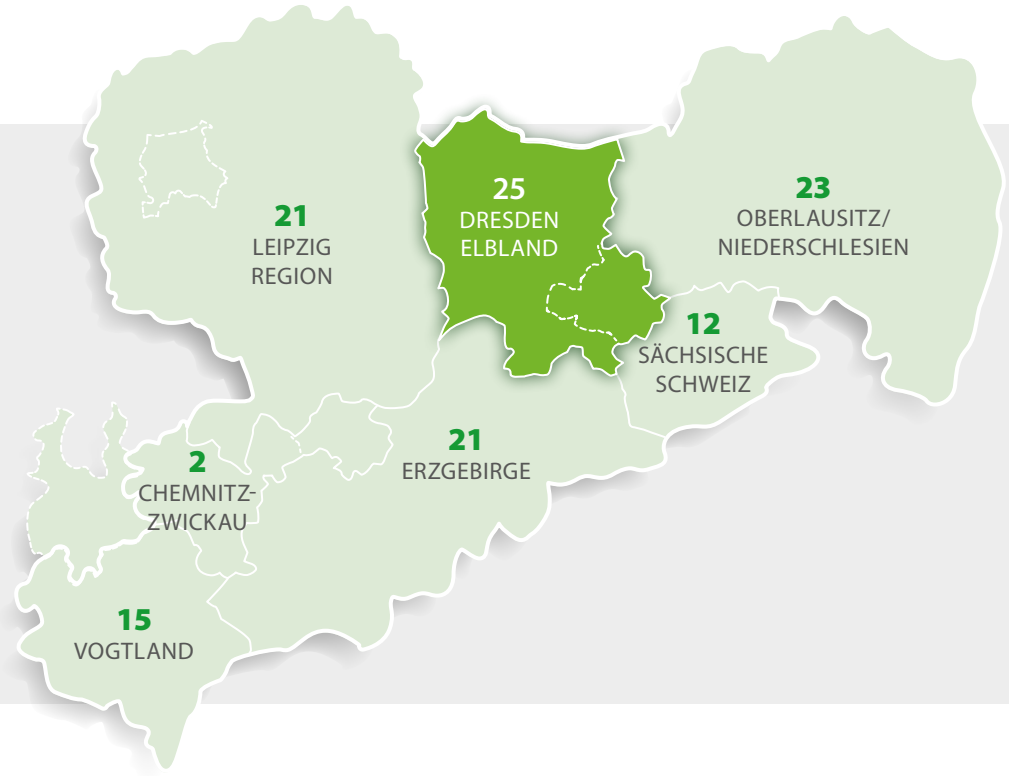
Bundesranking nach Anzahl ausgezeichneter Betriebe *Stand: 30. Juni 2023*

1. Brandenburg	251	20,0 %	10. Hessen	38	3,0 %
2. Rheinland-Pfalz	173	13,8 %	11. Thüringen	24	1,9 %
3. Niedersachsen	167	13,3 %	12. Mecklenburg-Vorpommern	23	1,8 %
4. Baden-Württemberg	132	10,5 %	13. Schleswig-Holstein	20	1,6 %
5. Saarland	108	8,6 %	14. Berlin	19	1,5 %
6. Sachsen	**94**	**7,5 %**	15. Hamburg	12	1,0 %
7. Nordrhein-Westfalen	80	6,4 %	16. Bremen	6	0,5 %
8. Bayern	67	5,3 %	**DEUTSCHLAND**	**1.253**	**100 %**
9. Sachsen-Anhalt	39	3,1 %			

Hinweis: Die Differenz zwischen der Anzahl ausgezeichneter Betriebe im Bundesranking und in Sachsen entsteht dadurch, dass Betriebe, die sich zum Stichtag in einem laufenden Zertifizierungsverfahren befanden, bei Überschreitung der Frist im Bundesranking nicht mehr erfasst werden.

Anzahl der ausgezeichneten Betriebe in Sachsen

Stand: Juni 2023



Die Entwicklung im Detail

	Juni 2023	Juni 2022	Juni 2021	Juni 2020	Juni 2019
Erzgebirge	**21**	27	38	40	35
Dresden Elbland	**25**	**25**	**46**	**50**	**50**
Dresden	***16***	*15*	*28*	*31*	*31*
Sächsisches Elbland	***9***	*10*	*18*	*19*	*19*
Leipzig Region	**21**	21	36	36	40
Leipzig	***9***	*7*	*13*	*13*	*14*
Region Leipzig	***12***	*14*	*23*	*23*	*26*
Oberlausitz/Niederschlesien	**23**	24	36	42	46
Sächsische Schweiz	**12**	16	16	20	20
Vogtland (gesamt)	**15**	17	20	22	20
Vogtland Sachsen	***13***	*15*	*19*	*20*	*17*
Vogtland Thüringen	***2***	*2*	*1*	*2*	*3*
Chemnitz-Zwickau	**2**	3	9	9	10
Chemnitz	***1***	*2*	*4*	*4*	*5*
Landkreis Zwickau	***1***	*1*	*5*	*5*	*5*
Sachsen *	**117**	**131**	**200**	**217**	**218**

** Gesamtwert Sachsen ohne Vogtland Thüringen*

STECKBRIEF

Wer ist Träger der Initiative?
Die Deutsche Tourismusverband Service GmbH (DTVS) ist Träger und Ansprechpartner für sächsische Betriebe sowie Betriebe in ganz Deutschland.

Seit wann gibt es die Initiative?
Die Initiative ServiceQualität Deutschland wurde in Sachsen 2003 gestartet. Seit 2010 wird das Schulungs- und Zertifizierungssystem bundesweit umgesetzt. Seit Anfang 2021 ist ServiceQualität Deutschland (SQD) Teil der Qualitätsinitiativen beim Deutschen Tourismusverband.

Was ist das Ziel?
ServiceQualität Deutschland unterstützt Unternehmen dabei, die Servicequalität nachhaltig und kontinuierlich zu verbessern. Das System lässt sich leicht in den Betriebsalltag integrieren und hilft dabei, die eigenen Prozesse und Abläufe zu analysieren und zu optimieren. Das System ist damit einzigartig. Kein anderes touristisches Qualitätssiegel zielt auf die internen Unternehmensprozesse ab.

Wer ist die Zielgruppe?
Die Initiative richtet sich an alle Dienstleister, insbesondere klein- und mittelständische Unternehmen im Tourismus, z. B. Hotels, Ferienwohnungen, Restaurants, Jugendherbergen, Touristinformationen, Museen, Freizeiteinrichtungen und Einzelhändler.

Welchen Nutzen hat eine Beteiligung für den Betrieb?
Ein Qualitätsbetrieb profitiert sowohl durch die Optimierung interner Abläufe als auch durch die Steigerung der Kundenzufriedenheit. Es zeigt sich, dass Qualitätsbetriebe im Onlineranking 4 Punkte besser abschneiden als Betriebe ohne Zertifizierung. Dies bestätigte zuletzt das Sparkassen-Tourismusbarometer 2022. Durch die individuelle Wahl von einzelnen Q-Werkzeugen kann jedes Unternehmen den Schwerpunkt seiner Zertifizierung selbst bestimmen. Mit der Servicekette lassen sich die Abläufe aus Kundensicht erfassen. Durch den Direkteinstieg in eine der drei Stufen können Betriebe selbst bestimmen, wie intensiv sie sich dem Thema Servicequalität widmen möchten. Unterstützung erhalten die Betriebe durch die Feedbackberichte zu den Q-Werkzeugen, welche Hinweise auf Verbesserungsmöglichkeiten des eigenen Angebotes geben. Durch die Zertifizierung wird das Image verbessert, die Kosten reduziert und es erfolgt eine engere Kundenbindung. Zudem stärkt ServiceQualität Deutschland die Identifikation der Mitarbeiter mit dem Unternehmen, da sie sich aktiv in Veränderungsprozesse mit ihren Ideen einbringen können.
Für die Kommunikation erhalten Betriebe nach erfolgreicher Zertifizierung eine Q-Plakette, eine Urkunde sowie das Q-Logo. Darüber hinaus werden die zertifizierten Betriebe auf der SQD-Website veröffentlicht.

Wie lange ist das Siegel gültig?
Die Zertifizierung mit ServiceQualität Deutschland ist drei Jahre gültig. Danach besteht die Möglichkeit einer Folgezertifizierung.

Wo können weitere Informationen abgerufen werden?
Weitere Informationen zur Zertifizierung, zu den Seminarterminen und Preisen sind unter **www.q-deutschland.de** abrufbar.



Intensives Arbeiten an Serviceketten, den Weg des Gastes durch unser Unternehmen aus Kundensicht sehen, Prozesse optimieren und Maßnahmen ableiten. Dies ist ein kleiner Teil, den wir durch die Zusammenarbeit mit der Initiative „Servicequalität Deutschland" seit über 10 Jahren fest im Unternehmen verankert haben. Mit der Zertifizierung nach Stufe III haben wir uns im vergangenen Jahr neuen Herausforderungen gestellt und den Weg zur Zertifizierung nach DIN ISO 9001:2015 gefestigt.

Daniela Unger
Qualitätsmanagementbeauftragte
Staatliche Schlösser, Burgen und Gärten Sachsen gemeinnützige GmbH

2.5 DTV i-Marke

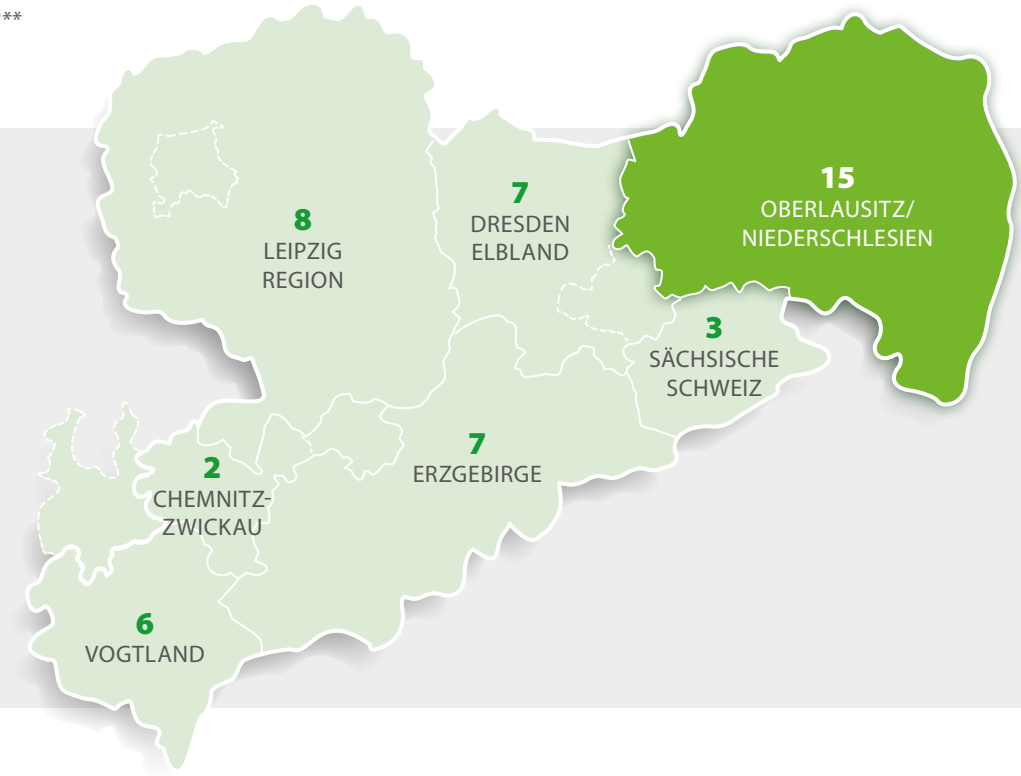
Bundesranking nach Anzahl ausgezeichneter Betriebe *Stand: April 2023***

1. Niedersachsen	162	21,7 %	10. Schleswig-Holstein	34	4,6 %
2. Bayern	90	12,1 %	11. Hessen	32	4,3 %
3. Rheinland-Pfalz	71	9,5 %	12. Sachsen-Anhalt	23	3,1 %
4. Brandenburg	70	9,4 %	13. Saarland	7	0,9 %
5. Nordrhein-Westfalen	61	8,2 %	14. Berlin	3	0,4 %
6. Baden-Württemberg	59	7,9 %	15. Bremen	1	0,1 %
7. Thüringen	49	6,6 %	16. Hamburg	0	0,0 %
8. Sachsen	**44**	**5,9 %**	**DEUTSCHLAND**	**745**	**100 %**
9. Mecklenburg-Vorpommern	39	5,2 %			

Hinweis: Die Differenz zwischen der Anzahl ausgezeichneter Betriebe im Bundesranking und in Sachsen entsteht dadurch, dass Betriebe, die sich zum Stichtag in einem laufenden Zertifizierungsverfahren befanden, bei Überschreitung der Frist im Bundesranking nicht mehr erfasst werden.
***Aufgrund der Systemumstellungen in den letzten zwei Jahren stehen die Daten zum Stand 30.06.2023 nicht zur Verfügung*

Anzahl der ausgezeichneten Betriebe in Sachsen

*Stand: April 2023***



Die Entwicklung im Detail

	Juni 2023	Juni 2022	Juni 2021	Juni 2020	Juni 2019
Erzgebirge	**7**	7	7	6	5
Dresden Elbland	**7**	6	7	7	7
Dresden	***2***	*2*	*2*	*2*	*2*
Sächsisches Elbland	***5***	*4*	*5*	*5*	*5*
Leipzig Region	**8**	9	9	9	9
Leipzig	***1***	*1*	*1*	*1*	*1*
Region Leipzig	***7***	*8*	*8*	*8*	*8*

Oberlausitz/Niederschlesien	**15**	**18**	**20**	**20**	**20**
Sächsische Schweiz	**3**	3	3	3	4
Vogtland (gesamt)	**6**	5	2	2	2
Vogtland Sachsen	***3***	*2*	*1*	*1*	*1*
Vogtland Thüringen	***3***	*3*	*1*	*1*	*1*
Chemnitz-Zwickau	**2**	1	1	1	1
Chemnitz	***1***	*1*	*1*	*1*	*1*
Landkreis Zwickau	***1***	*0*	*0*	*0*	*0*
SACHSEN *	**45**	**46**	**48**	**47**	**47**

** Gesamtwert Sachsen ohne Vogtland Thüringen*

STECKBRIEF

Wer ist Träger der Initiative?
Deutscher Tourismusverband Service GmbH (DTVS)

Seit wann gibt es die Initiative?
Vor mehr als 60 Jahren zeichnete der Deutsche Tourismusverband deutschlandweit die ersten „Anerkannten Tourist-Informationsstellen" mit dem i-Zeichen aus. Damit ist das Siegel das älteste Qualitätssiegel Deutschlands. Im Jahr 2006 wurde das Siegel überarbeitet und bundesweit einheitliche Prüfkriterien eingeführt, die seitdem im Rahmen der i-Marke mittels eines Mystery Checks überprüft werden.

Was ist das Ziel?
Die Kompetenz- und Aufgabenfelder von modernen Touristinformationen lassen sich heutzutage nicht mehr auf einfache Service-Anfragen der Gäste reduzieren, auch hat sich der Anspruch der Gäste gewandelt. Mit der Zeit haben sich viele Anforderungen in Bezug auf die Leistungen gesteigert, die Gäste erwarten beste Ausstattungs-, Informations- und Servicequalität. Darauf hat sich die DTV i-Marke spezialisiert.

Wer ist die Zielgruppe?
Die DTV i-Marke ist ausschließlich für Touristinformationen bestimmt.

Welchen Nutzen hat eine Beteiligung für den Betrieb?
Das weiße i auf rotem Grund mit den Zusatz „Geprüfte Touristinformation. Zertifiziert vom Deutschen Tourismusverband e. V." dürfen exklusiv Touristinformationen verwenden, die sich dem unangekündigten Qualitätscheck durch einen unabhängigen Prüfer unterziehen. Dieser überprüft die 14 Mindestkriterien und bewertet die Touristinformation anhand von 40 weiteren Kriterien. Vor Ort erfolgt ein ausführliches Beratungsgespräch mit Tipps zum Service, der Ausstattung und dem Angebot. Im Nachgang gibt es einen umfangreichen Auswertungsbericht, der auch als Argumentationshilfe gegenüber Finanzierungs- und Förderstellen genutzt werden kann. Gäste erhalten dadurch ein Qualitätsversprechen für kundenorientierten und qualitätsbewussten Service.
Nach bestandener Grundprüfung erhalten die Touristinformationen die Zertifizierungsurkunde, das i-Marke-Schild sowie eine öffentlichkeitswirksame Auszeichnung durch den LTV SACHSEN (bei Erstzertifizierung). Darüber hinaus dürfen die geprüften Touristinformationen das Logo der i-Marke für ihre Kommunikation nutzen. Im DTV-Onlineshop gibt es attraktive Werbematerialien mit dem Logo der i-Marke. Der DTV und seine Partner stellen weitere exklusive Serviceleistungen zur Verfügung, wie z. B. die neuesten Studien rund um Touristinformationen, den kostenfreien „Länderübergreifenden Austausch", Seminare zu speziellen Themen sowie Best-Practice-Beispiele.

Wie lange ist das Siegel gültig?
Die Auszeichnung ist drei Jahre gültig. Anschließend ist eine neue Überprüfung erforderlich.

Wann war die letzte Überarbeitung?
Um das Siegel marktgerecht und aktuell zu halten, findet ebenso alle drei Jahre eine Überarbeitung des Kriterienkataloges durch ein Expertengremium statt. Das Expertengremium hat in diesem Jahr getagt. Der Kriterienkatalog befindet sich derzeit in der Überarbeitung und die neuen Kriterien werden Anfang 2024 ihre Gültigkeit erhalten.

Wo können weitere Informationen abgerufen werden?
Weitere Informationen sind unter:
www.deutschertourismusverband.de abrufbar.



In Görlitz setzen wir seit vielen Jahren auf die i-Marke. Das Qualitätssiegel ist eine tolle Bestätigung für die Arbeit und das Engagement unseres Teams und zugleich eine wichtige Orientierungshilfe für die Gäste unserer Stadt. Die Zertifizierung des Deutschen Tourismusverbandes e. V. (DTV) spornt uns beständig an, besser zu werden und unser Leistungsspektrum auf den Prüfstand zu stellen. Als Partner profitieren wir außerdem von vielfältigen Weiterbildungsangeboten des DTV und haben Zugriff auf zahlreiche aktuelle Studien.

Eva Wittig
Geschäftsführerin, Europastadt GörlitzZgorzelec GmbH

2.6 Weitere Qualitätsinitiativen

2.6.1 BVCD-/DTV-Klassifizierung von Campingplätzen *Stand: Juni 2023*

	Juni 2023	Juni 2022	Juni 2021	Juni 2020	Juni 2019
Erzgebirge	**1**	1	0	0	0
Dresden Elbland	**1**	2	2	3	2
Dresden	***0***	*0*	*0*	*0*	*0*
Elbland	***1***	*2*	*2*	*3*	*2*
Leipzig Region	**0**	1	2	1	1
Leipzig	***0***	*1*	*1*	*0*	*0*
Region Leipzig	***0***	*0*	*1*	*1*	*1*
Oberlausitz/Niederschlesien	**3**	**2**	**2**	**1**	**2**
Sächsische Schweiz	**1**	3	3	3	3
Vogtland (gesamt)	**2**	1	2	2	1
Vogtland Sachsen	***1***	*1*	*1*	*1*	*1*
Vogtland Thüringen	***1***	*0*	*1*	*1*	*0*
Chemnitz-Zwickau	**1**	1	1	1	1
Chemnitz	***0***	*0*	*0*	*0*	*0*
Landkreis Zwickau	***1***	*1*	*1*	*1*	*1*
Sachsen *	**8**	**11**	**13**	**10**	**10**
Deutschland	**268**	**381**	**403**	**405**	**480**
Rankingplatz Sachsen im Bundesvergleich					
(insgesamt 14 beteiligte Bundesländer)	**10. Platz**	**11. Platz**	**11. Platz**	**11. Platz**	**12. Platz**

** Gesamtwert Sachsen ohne Vogtland Thüringen*

Welchen Nutzen hat eine Beteiligung für den Betrieb?
Mit bis zu fünf Sternen kann ein Campingplatz, der sich den freiwilligen Kontrollen unterzogen hat, klassifiziert werden. Die Vor-Ort-Überprüfung erfolgt durch ein Auditoren-Team und bietet Empfehlungen zu Service-, Leistungs- und Ausstattungsstandards. Gegenüber dem Gast sind die Sterne ein Qualitätsversprechen. Als Nachweis erhalten erfolgreich klassifizierte Campingplatzunternehmen neben dem offiziellen Zertifikat auch eine Gültigkeitsplakette sowie ein Klassifizierungsschild. Die Sterne können ebenfalls für Werbemaßnahmen (Homepage, Print-Medien etc.) genutzt werden.

Wie lange ist das Siegel gültig?
Die Zertifizierung der Campingplätze ist drei Jahre gültig. Danach kann eine Folgeklassifizierung beantragt werden.

Wann war die letzte Überarbeitung?
Die Richtlinien und Bewertungskriterien wurden vom BVCD und DTV gemeinsam mit Praktikern im Jahr 2000 entwickelt und stetig der veränderten Nachfrage und Marktentwicklung angepasst. Der aktuelle Erhebungs- und Bewertungsbogen ist seit März 2018 gültig.

Wo können weitere Informationen abgerufen werden?
Unter **www.bvcd.de** oder **www.deutschertourismusverband.de** stehen alle relevanten Informationen zur Verfügung.

STECKBRIEF

Wer ist Träger der Initiative?
Bundesverband der Campingwirtschaft in Deutschland e. V. (BVCD) und der Deutsche Tourismusverband e. V. (DTV)
In Sachsen erfolgt die Umsetzung der Initiative durch den Verband der Camping- und Wohnmobilwirtschaft in Sachsen e. V. (VCWS).

Seit wann gibt es die Initiative?
Das Klassifizierungssystem wurde im Jahr 2000 eingeführt.

Was ist das Ziel?
Mit der BVCD-/DTV-Klassifizierung soll die Qualität des Infrastruktur-, Dienstleistungs- und Serviceangebotes auf Camping- und Freizeitanlagen in Deutschland gesichert und verbessert werden. Ziel ist es außerdem, Qualitätsstandards zu definieren und damit die Konkurrenzfähigkeit der Unternehmen zu stärken.

Wer ist die Zielgruppe?
Die Klassifizierung durch BVCD/DTV ist für jeden Campingplatzunternehmer in Deutschland möglich, unabhängig von einer Mitgliedschaft im BVCD bzw. seinen Landesverbänden.



Uns als Campingplatzbetreiber ist die BVCD-Klassifizierung aus zwei Gründen sehr wichtig:
Zum einen stellt die Sterne-Klassifizierung für den Gast die Möglichkeit dar, die Ausstattung unseres Campingplatzes entsprechend der Sterne einzuordnen. Für viele Urlauber ist das ein Entscheidungskriterium, unsere Angebote zu nutzen.
Die andere Seite ist, dass wir uns aufgrund der Klassifizierung auch dauerhaft und nachhaltig mit dem Erhalt der Qualität unseres Angebotes auseinandersetzen müssen. Dabei finden wir häufig neue und kreative Ideen. Die Sterne-Klassifizierung ist daher auch ein Ansporn, genau diese Qualität zu erhalten oder sogar noch besser zu werden.

Ina Klemm
Geschäftsführerin, Tourismus und Sport GmbH

2.6.2 Qualitätsgastgeber Wanderbares Deutschland *Stand: Juni 2023*

	Juni 2023	Juni 2022	Juni 2021	Juni 2020	Juni 2019
Erzgebirge	**11**	16	15	11	12
Dresden Elbland	**0**	0	0	0	0
Dresden	***0***	*0*	*0*	*0*	*0*
Elbland	***0***	*0*	*0*	*0*	*0*
Leipzig Region	**5**	4	4	4	4
Leipzig	***0***	*0*	*0*	*0*	*0*
Region Leipzig	***5***	*4*	*4*	*4*	*4*
Oberlausitz/Niederschlesien	**0**	0	0	0	0
Sächsische Schweiz	**1**	1	0	1	1
Vogtland (gesamt)	**14**	13	10	11	15
Vogtland Sachsen	**13**	**12**	**9**	**9**	**14**
Vogtland Thüringen	***1***	*1*	*1*	*2*	*1*
Chemnitz-Zwickau	**0**	0	0	0	0
Chemnitz	***0***	*0*	*0*	*0*	*0*
Landkreis Zwickau	***0***	*0*	*0*	*0*	*0*
Sachsen *	**30**	**33**	**28**	**25**	**31**
Deutschland	**1.285**	**1.392**	**1.506**	**1.433**	**1.500**
Rankingplatz Sachsen im Bundesvergleich					
(insgesamt 12 beteiligte Bundesländer)	**9. Platz**	**9. Platz**	**9. Platz**	**9. Platz**	**9. Platz**

** Gesamtwert Sachsen ohne Vogtland Thüringen*

STECKBRIEF

Wer ist Träger der Initiative?
Deutscher Wanderverband e. V.

Seit wann gibt es die Initiative?
Um die Qualität der Wanderwege und ihrer Infrastruktur zu steigern, wurde 2004 die Zertifizierung „Qualitätsweg Wanderbares Deutschland“ entwickelt. Seit 2005 setzt der Deutsche Wanderverband gemeinsam mit seinen regionalen touristischen Kooperationspartnern auch bundesweite Qualitätsstandards für wanderfreundliche Unterkunfts- und Gastronomiebetriebe um und bietet hiermit das einzige bundesweite und geprüfte Qualitätssiegel in diesem Bereich.

Was ist das Ziel?
Mit dem Siegel „Qualitätsgastgeber Wanderbares Deutschland“ soll das Qualitätsbewusstsein bei Beherbergungs- und Gastronomiebetrieben für die Zielgruppe der Wandergäste gesteigert werden. Ziel ist es, in Wanderregionen nicht nur die lokalen Service- und Angebotsketten zu optimieren, sondern auch durch geeignete Qualitätsstandards die Gästeerwartungen zu befriedigen. Damit wird die Verbesserung eines nachhaltigen Wandertourismus in Deutschland angestrebt.

Wer ist die Zielgruppe?
Die Initiative richtet sich an Beherbergungs- und Gastronomiebetriebe in deutschen Wanderregionen.

Welchen Nutzen hat eine Beteiligung für den Betrieb?
Das Siegel hilft Beherbergungsbetrieben bei der Spezialisierung auf die Zielgruppe von Wanderern. Die Überprüfung zielt auf eine spezielle und zielgruppenspezifische Ausstattung, Verpflegung und Serviceleistung ab. Bei der Überprüfung erhalten die Betriebe wertvolle Hinweise und Anregungen zur betriebsinternen Qualitätsoptimierung. Zudem bietet das Siegel Gästen eine transparente und verlässliche Orientierungshilfe.
Zertifizierte Betriebe bekommen eine Urkunde, ein Hausschild sowie ein Leistungsversprechen für Wandergäste. Zudem profitieren Qualitätsgastgeber von der Vermarktung des Qualitätszeichens sowie den Leistungen des Deutschen Wanderverbandes.

Wie lange ist das Siegel gültig?
Das Siegel ist für drei Jahre gültig und kann erneut beantragt und geprüft werden.

Wann war die letzte Überarbeitung?
Seit der Einführung 2005 wird ständig an der Verbesserung der Kriterien gearbeitet. So wurde 2018 die dritte Überarbeitung der Kriterien vorgenommen.

Wo können weitere Informationen abgerufen werden?
Diese sind auf den Internetseiten **www.wanderbares-deutschland.de** und **www.wanderverband.de** abrufbar.



Mit der unmittelbaren Nähe zum Kammweg und dem Mulderadweg sind wir schon lagetechnisch prädestiniert für die Zertifizierung als Partner für Wanderbares Deutschland. Wir ermöglichen Durchreisenden die Übernachtung auch für nur eine Nacht. Nasse Kleidung können Sie im Keller trocknen lassen oder im Zimmer, wo wir überdurchschnittlich viele Garderoben und Schränke haben. Wir bieten ein vitales, gesundes Frühstück welches die Wanderer stärkt mit beispielsweise Smoothies, frisch gepresstem Saft, Obst und frischen Eierspeisen. Für die Wanderer wurde der Vesperteller in der Speisekarte aufgenommen. Denn was gibt es Schöneres als einzukehren und ein Brett mit Schinken und leckerem Käse zu verspeisen?

Tobias Werner
Geschäftsführer Tannenhaus Hotel · Restaurant

2.6.3 ADFC Bett+Bike *Stand: Juni 2023*

	Juni 2023	Juni 2022	Juni 2021	Juni 2020	Juni 2019
Erzgebirge	**16**	18	17	14	14
Dresden Elbland	**37**	43	39	37	34
Dresden	***17***	*22*	*19*	*17*	*18*
Elbland	***20***	*21*	*20*	*20*	*16*
Leipzig Region	**25**	29	23	32	38
Leipzig	***6***	*6*	*9*	*5*	*6*
Region Leipzig	***26***	*23*	*14*	*27*	*32*
Oberlausitz/Niederschlesien	**50**	**52**	**56**	**57**	**62**
Sächsische Schweiz	**8**	8	11	9	11
Vogtland (gesamt)	**20**	15	14	13	11
Vogtland Sachsen	***13***	*9*	*8*	*7*	*7*
Vogtland Thüringen	***7***	*6*	*6*	*6*	*4*
Chemnitz-Zwickau	**3**	3	4	1	3
Chemnitz	***0***	*0*	*0*	*0*	*0*
Landkreis Zwickau	***3***	*3*	*4*	*1*	*3*
Sachsen *	**159**	**162**	**164**	**163**	**169**
Deutschland	**4.434**	**4.719**	**4.835**	**4.862**	**5.080**
Rankingplatz Sachsen im Bundesvergleich	**10. Platz**	**10. Platz**	**10. Platz**	**10. Platz**	**10. Platz**

** Gesamtwert Sachsen ohne Vogtland Thüringen*

Zertifizierte Betriebe erhalten eine Urkunde, Plakette und das Bett+Bike-Logo für Ihre eigenen Marketingmaßnahmen. Darüber hinaus profitieren die Anbieter von zahlreichen Marketingvorteilen in Print- und Onlinepräsentationen. Zusätzlich erhalten Betriebe eine fachliche Beratung und Betreuung durch den ADFC.

Wie lange ist das Siegel gültig?

Die Gültigkeit (ein Jahr) wird über einen jährlichen Teilnahmebeitrag geregelt und verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, wenn sie nicht fristgerecht gekündigt wird.

Wann war die letzte Überarbeitung?

In 2018 wurde ein überarbeiteter Kriterienkatalog eingeführt. Die Mindestkriterien wurden beibehalten und die Zusatzkriterien erweitert. Die Zahl der zu erfüllenden Zusatzkriterien wurde von zwei auf drei erhöht.

Wo können weitere Informationen abgerufen werden?

Unter **www.bettundbike.de** können alle relevanten Informationen abgerufen werden.

STECKBRIEF

Wer ist Träger der Initiative?

Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club (ADFC)

Seit wann gibt es die Initiative?

Die Initiative gibt es seit 1996.

Was ist das Ziel?

Die Qualifizierung von Beherbergungsbetrieben für die Wünsche und Anforderungen von Radreisenden steht im Fokus von Bett+Bike.

Wer ist die Zielgruppe?

Angesprochen werden fahrradfreundliche Unterkünfte aller Art und aller Kategorien in maximal fünf Kilometer Entfernung zu einem Radfernweg.

Welchen Nutzen hat eine Beteiligung für den Betrieb?

Durch die Erfüllung der 6 Mindestkriterien sowie 3 von 10 zusätzlichen Serviceleistungen erhalten die Betriebe einen Standard an zielgruppenspezifischer Ausstattung, Service und Zusatzleistungen, auf die Radreisende Wert legen. Auf diesen Mindeststandard können sich Gäste in allen Bett+Bike-Unterkünften verlassen. Dieser wird durch einen Bett+Bike-Betriebsberater vor Ort überprüft.



Wir merken, dass vermehrt Radfahrer bei uns übernachten, die den Elberadweg für ihre Tour gewählt haben. Durch unsere direkte Lage an der Elbe und dem Radweg sind wir ein beliebter Ausgangspunkt für Radtouren. Mittlerweile haben wir auch unsere Pension mehr auf Radfahrer ausgelegt. Wir haben einen abschließbaren Fahrradschuppen gebaut, den unsere Gäste kostenlos nutzen können, an unserem Weingut befindet sich ein Schlauchautomat für Pannen während der Tour und wir stellen auch gern ein Reparaturset zur Verfügung. Außerdem rüsten wir gerade noch Ladestationen für E-Bikes auf. Durch die Initiative ADFC Bett+Bike sind auch viele Radfahrer auf uns aufmerksam geworden, aber auch wir haben diese Gästegruppe mehr schätzen gelernt und sind froh, diese Gäste bei uns begrüßen zu dürfen.

Anne Ulrich
Weingut Jan Ulrich

2.6.4 *Landurlaub in Sachsen* *Stand: Juni 2023*

	Juni 2023
Erzgebirge	**3**
Dresden Elbland	**1**
Dresden	**0**
Elbland	**1**
Leipzig Region	**0**
Leipzig	***0***
Region Leipzig	***0***
Oberlausitz/Niederschlesien	**6**
Sächsische Schweiz	**3**
Vogtland (gesamt)	**2**
Vogtland Sachsen	***2***
Vogtland Thüringen	***0***
Chemnitz-Zwickau	**0**
Chemnitz	***0***
Landkreis Zwickau	***0***
Sachsen *	**15**
Deutschland	**687**
Rankingplatz Sachsen im Bundesvergleich	**9**

** Gesamtwert Sachsen ohne Vogtland Thüringen*

STECKBRIEF

Die Qualitätsgeprüften LandUrlaubshöfe befinden sich in dörflich-ländlich geprägtem Umfeld, oftmals auch auf einem ehemaligen landwirtschaftlichen Betrieb („Resthof") und bieten in der Umgebung ausreichend Grünflächen, Spazier-, Wander- und/oder Radwege, um richtig die Seele baumeln zu lassen. Hier ist Erholung und Naturerleben garantiert!

Wer ist Träger der Initiative?

Bundesarbeitsgemeinschaft für Urlaub auf dem Bauernhof und Landtourismus in Deutschland e. V.
Landurlaub in Sachsen e. V. in Sachsen.

Seit wann gibt es die Initiative?

Die Initiative gibt es seit 2007.

Was ist das Ziel?

Zertifizierung von Erlebnis- und Servicequalität von Ferienwohnungen/-häusern und Privatzimmern im ländlichen Raum. Diese Initiative zielt darauf ab die Qualität von Ferienwohnungen/-häusern zu steigern und zu sichern. Dadurch kann die Zielgruppe besser angesprochen werden. Für den Gast wird eine Leistungstransparenz geschaffen.

Wer ist die Zielgruppe?

Anbieter von Urlaub auf dem Bauernhof und Beherbergungsbetriebe mit ländlichem Charakter können sich im Rahmen der DTV-Klassifizierung von Ferienhäusern, -wohnungen und Privatzimmern um eine „Landurlaub" Zusatzauszeichnung bewerben. Voraussetzung ist eine Mitgliedschaft bei Landurlaub in Sachsen e. V.

Welchen Nutzen hat eine Beteiligung für den Betrieb?

Die Erlebnisqualität ist das „Besondere", wodurch sich ein Urlaub auf dem Bauernhof oder ein Urlaub auf dem Winzerhof von einer „normalen" Ferienwohnung unterscheidet. Die Zusatzauszeichnungen sollen genau diese jeweiligen Erlebnis- und Servicequalitäten zum Ausdruck bringen und das Angebot gegenüber dem Gast positionieren. Zudem werden Wettbewerbsvorteile geschaffen, indem die jeweiligen Anbieter aktiv in die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit der Bundes- und Landesgemeinschaften eingebunden werden.

Wie lange ist das Siegel gültig?

Die Auszeichnung besitzt eine Gültigkeit von drei Jahren.

Wann war die letzte Überarbeitung?

Die Kriterien wurden am 01.01.2023 überarbeitet.

Wo können weitere Informationen abgerufen werden?

Unter **www.landsichten.de/qualitaetssiegel/qualitaetsgepruefter-landurlaub/** können alle relevanten Informationen abgerufen werden.



Wir vermieten bereits seit 2011 unsere beiden Ferienwohnungen; seit 2012 gemeinsam mit dem „Landurlaub in Sachsen". Die Zusammenarbeit klappte von Anfang an super und viele Urlauber finden über die Website des Verbandes zu uns. Unser „Mühlenhof" ist ein im Nebenerwerb geführter Landwirtschaftsbetrieb, wobei die Vermietung der Ferienwohnungen zu einem wichtige finanziellen Standbein geworden ist. Für ein paar schöne freie Tage muss man nicht weit fahren – Landurlaub in Sachsen ist ein Highlight!

Andreas Hirche
Landwirtschaftsbetrieb „Mühlenhof"

Zertifiziert mit.../Klassifiziert mit...

Wechselwirkungen mit.../Vorteile bei...

	ServiceQualität DEUTSCHLAND	TOURIST INFORMATION	G-KLASSIFIZIERUNG.DE		DTV Klassifizierung	FAMILIEN URLAUB IN SACHSEN
ServiceQualität DEUTSCHLAND		Anerkennung als Werkzeug				
TOURIST INFORMATION	Es gibt Zusatzpunkte für die Zertifizierung.					
G-KLASSIFIZIERUNG.DE	10 Zusatzpunkte					
	15 Zusatzpunkte					
DTV Klassifizierung	16 Zusatzpunkte*					
FAMILIEN URLAUB IN SACHSEN	1. Voraussetzung ist die Teilnahme am Q-Seminar. 2. Es gibt Zusatzpunkte für die Zertifizierung. 3. Die Zertifzierung wird unter www.sachsen-tourismus.de angezeigt.	Bei dem Prädikat „Familienfreundlicher Ort“ gibt es Zusatzpunkte für eine Touristinformation mit DTV i-Marke.	Voraussetzung ist eine gültige Klassifizierung oder eine Selbsteinschätzung anhand des jeweiligen Kriterienkataloges. Die Sterne-Klassifizierung wird unter www.sachsen-tourismus.de angezeigt.			
VITAL URLAUB				Voraussetzung ist eine gültige Klassifizierung ab 3 Sternen Die Sterne-Klassifizierung wird unter www.sachsen-tourismus.de angezeigt.		
wanderbares deutschland	Wird als Wahlkriterium anerkannt.		Die Klassifizierung wird als Kernkriterium anerkannt. Die Sterne-Klassifizierung wird unter www.wanderbares-deutschland.de angezeigt.			
bett+bike			Die Sterne-Klassifizierung wird unter www.bettundbike.de angezeigt.			
TourCert	Zur Zertifizierung oder Rezertifizierung von SQD können sich die Betriebe auch mit ihrer Nachhaltigkeitsleistung qualifizieren. Der Betrieb bekommt somit einmal die Auszeichnung mit ServiceQualität Deutschland und eine Bescheinigung von TourCert.					

VITAL URLAUB	wanderbares deutschland	bett+bike		TourCert
Anerkennung als Werkzeug				
	16 Zusatzpunkte*	16 Zusatzpunkte*		
			Voraussetzung ist eine gültige Klassifizierung.	
			Die Klassifizierung wird als Kern-kriterium anerkannt.	
			Die Sterne-Klassifi-zierung wird unter www.bettundbike.de angezeigt.	

*Es werden max. 16 Zusatzpunkte vergeben, auch wenn mehere Qualitätssiegel vorliegen.

2.7 Wechselwirkungen der Qualitäts-initiativen

In den letzten Jahren hat sich immer stärker gezeigt, dass sich die einzelnen Qualitätsinitiativen gegenseitig bedingen. Klassifizierungen werden durch spezifische Themenlabels erweitert, die sich auf eine bestimmte Zielgruppe, wie z. B. Wanderer, Radfahrer oder Familien spezialisiert haben. Zusätzlich ergänzen insbesondere Zertifizierungen, wie ServiceQualität Deutschland die klassischen Qualitätssiegel durch die Orientierung auf Servicestandards, Betriebsabläufe und die Teambildung. Die Verknüpfungen der einzelnen Qualitätssiegel sind mittlerweile in den Prüfkriterien, Anerkennungsmöglichkeiten und Zusatzpunkten deutlich erkennbar. Die Wechselwirkungen und Vorteile unter den bundesweiten sowie sachsenspezifischen Qualitäts- und Themeninitiativen können der Matrix entnommen werden.

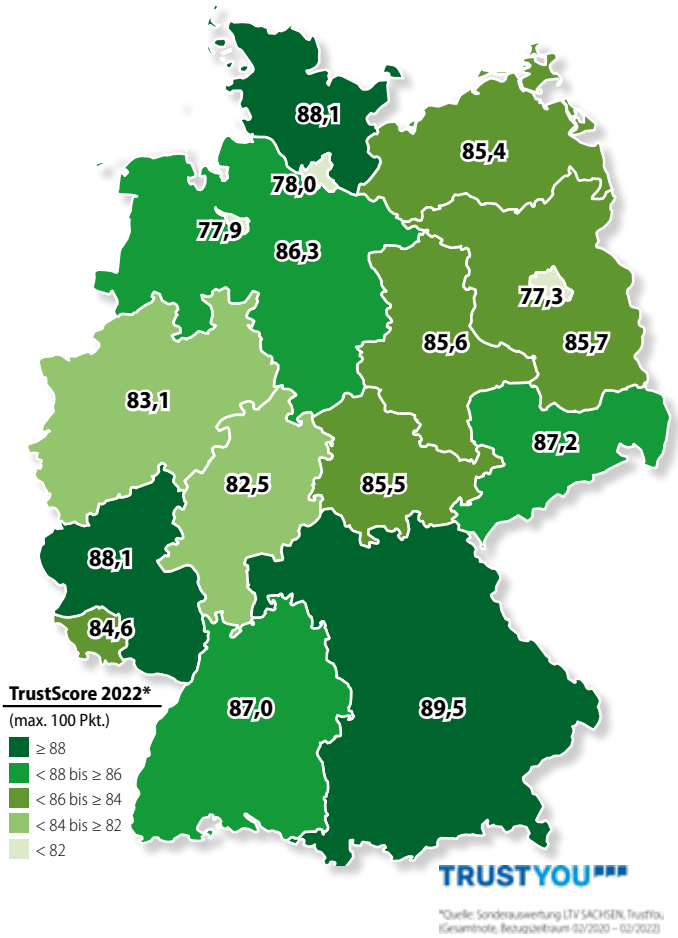
LESEBEISPIEL

Die Ferienwohnung ist bereits mit ServiceQualität Deutschland zertifiziert. Dafür erhält diese 16 Zusatzpunkte im Rahmen der DTV-Klassifizierung für Ferienwohnungen, -häuser und -zimmer

3. Entwicklung der Gästezufriedenheit

Urlaub heißt Quality Time. Und Quality Time steht für unvergessliche Erlebnisse, maximale Zufriedenheit und besten Service. Um genau das im Urlaub zu haben, informieren sich Gäste im Vorfeld intensiv über die Angebote und Leistungen, die sie an ihrem gewünschten Urlaubsort in Anspruch nehmen möchten. Sie durchsuchen Portale, lesen Beschreibungen und Bewertungen anderer Gäste. Dank ihrer Reiseerfahrungen wissen sie genau, was für einen perfekten Urlaub wichtig ist.

Qualitätsinitiativen helfen bei der Qualitätssicherung und Einführung von Standards. Durch die kontinuierliche Weiterentwicklung der Initiativen erhalten Betriebe immer wieder neue Impulse und Hilfestellungen, wie sie ihr Angebot an die aktuellen Gästeanforderungen ausrichten können. Doch nicht nur die Qualitätsinitiativen geben Aufschluss über die Qualitätsorientierung im sächsischen Tourismus. Auch die Meinungen der Sachsenurlauber bieten Rückschlüsse über die Qualität des Angebotes. Die Auswertung des Gästefeedbacks über die unterschiedlichsten Bewertungskanäle hilft bei der Ermittlung des Ist-Standes und der stetigen Angebotsverbesserung. Komplettiert werden die Maßnahmen durch eine direkte Befragung, die weitere hilfreiche Informationen zur Zufriedenheit der Gäste hervorbringt. Es ist also ein Dreiklang aus Qualitätsinitiativen, Onlinebewertungen und direkter Kommunikation mit dem Gast, der eine ganzheitliche Beurteilung der Qualitätsentwicklung im sächsischen Tourismus ermöglicht.



3.1 Überblick Gästezufriedenheit Deutschland

Mit einem Zuwachs von 0,4 Punkten gegenüber 2021 belegt der Freistaat im Jahr 2022 mit 87,2 von 100 Punkten den ersten Platz in Ostdeutschland und den vierten Rang bei der Gästezufriedenheit in Gesamtdeutschland. Sachsen liegt damit in Puncto Qualität auch über dem Bundesdurchschnitt von 86,8 Punkten.

	TrustScore 2022	(vgl. ggb. 2021)
Deutschland	**86,8**	**(0,4)**
1. Bayern	89,5	(0,3)
2. Schleswig-Holstein	88,1	(0,7)
3. Rheinland-Pfalz	88,1	(0,3)
4. Sachsen	**87,2**	**(0,4)**
5. Baden-Württemberg	87,0	(0,4)
6. Niedersachsen	86,3	(0,4)
8. Brandenburg	85,7	(0,5)
7. Sachsen-Anhalt	85,6	(0,3)
9. Thüringen	85,5	(0,3)
10. Mecklenburg-Vorpommern	85,4	(0,9)
11. Saarland	84,6	(0,3)
12. Nordrhein-Westfalen	83,1	(-0,2)
13. Hessen	82,5	(-0,1)
14. Hamburg	78,0	(-1,1)
15. Bremen	77,9	(-0,5)
16. Berlin	77,3	(-0,6)

WAS IST DER TRUSTSCORE?

Die Metasuchmaschine TrustYou wertet alle Beurteilungen von Nutzern auf über 250 Reisebewertungs- und Social-Media-Webseiten aus. Mithilfe statistischer Verfahren lässt sich aus allen erfassten Kommentaren der sogenannte „TrustScore“ auf einer Skala von 0 (negativste Ausprägung) bis 100 (positivste Ausprägung) errechnen. Er ist kein bloßer Durchschnittswert aller Beurteilungen, sondern eine Maßeinheit für die Zufriedenheit der Kunden.

3.2 Die Entwicklung im Detail in Sachsen

Der Landestourismusverband Sachsen e.V. (LTV SACHSEN) führt jedes Jahr eine exklusive Auswertung zur Gästezufriedenheit in Sachsen durch. Besonders erfreulich ist die positive Entwicklung der sächsischen Tourismusregionen: Fast alle konnten ihre Werte bei der Gästezufriedenheit im Jahr 2022 steigern.

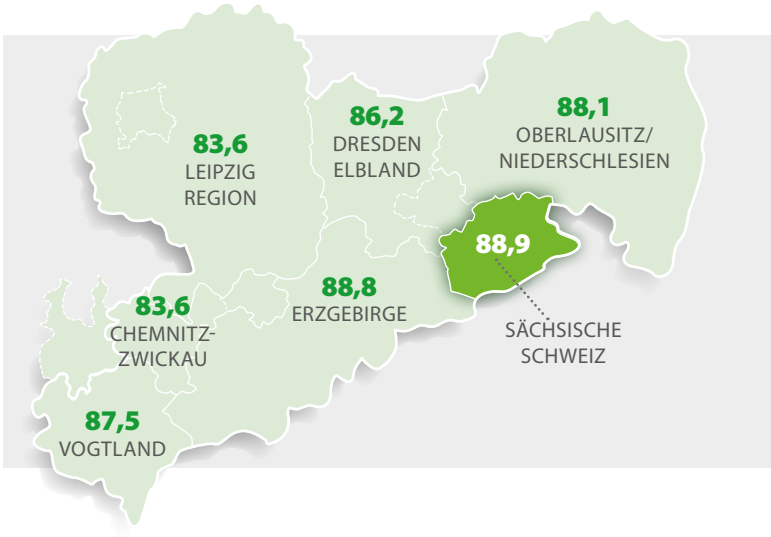
	2022	2021	2020	2019	2018
Anzahl an Bewertungen	**499.918**	272.684	339.424	460.806	410.883
Anzahl an erfassten Betrieben	**2.310***	2.887	2.875	2.486	2.470
Antwortquote	**40 %**	34 %	35 %	37 %	34 %
Betriebe, die auf Bewertungen reagieren	**46,1 %**	32 %	32 %	44 %	62 %

**Betriebe mit mind. 1 Bewertung*

Regionales Ranking der Gästezufriedenheit in Sachsen

Stand: 01.01. – 31.12.2022

	2022	2021	2020	2019	2018
Erzgebirge	**88,8**	88,7	88,0	87,1	85,9
Dresden Elbland	**86,2**	85,8	85,4	85,8	83,9
Dresden	***83,8***	*83,7*	*84,5*	*85,8*	*83,8*
Elbland	***88,2***	*87,8*	*86,3*	*85,8*	*83,9*
Leipzig Region	**83,6**	83,1	83,0	84,1	82,9
Leipzig	***82,4***	*82,2*	*82,5*	*83,5*	*83,0*
Region Leipzig	***83,6***	*83,8*	*83,4*	*84,6*	*83,6*
Oberlausitz/Niederschlesien	**88,1**	87,4	86,7	87,5	84,9
Sächsische Schweiz	**88,9**	**87,9**	**87,0**	**87,5**	**86,2**
Vogtland (gesamt)	**87,5**	87,2	86,8	85,9	83,6
Vogtland Sachsen	***87,6***	*87,3*	*87,1*	*84,1*	*84,1*
Vogtland Thüringen	***87,2***	*86,7*	*85,8*	*81,9*	*81,9*
Chemnitz-Zwickau	**83,6**	84,0	83,9	83,6	82,8
Chemnitz	***83,6***	*82,5*	*82,6*	*82,2*	*81,7*
Landkreis Zwickau	***83,6***	*84,7*	*84,5*	*84,0*	*83,1*
Sachsen	**87,0**	**86,5**	**86,0**	**86,2**	**84,5**



Tolles Zimmer *Sauber*
Köstliches Essen
Sehr komfortabel Tolle Ausstattung
Sehr gute Nachhaltigkeitsmaßnahmen *Tolle Stimmung*
Tolle Lage *Herrlicher Strand* Super Pool
Tolle Wellness- und Sportmöglichkeiten **Nette Bar**
Super Preis
Fantastischer Service
Ausgezeichnetes Hotel
Guter Internet-Service

Für die Analyse der Gästezufriedenheit in Sachsen nutzt der LTV SACHSEN seit 2015 das Monitoringsystem TrustYou. Bei der Überprüfung aller Online-Bewertungen wurden im Jahr 2022 insgesamt fast 500.000 Bewertungen erfasst, so viele wie nie zuvor!

FAKTEN AUS DER ANALYSE:

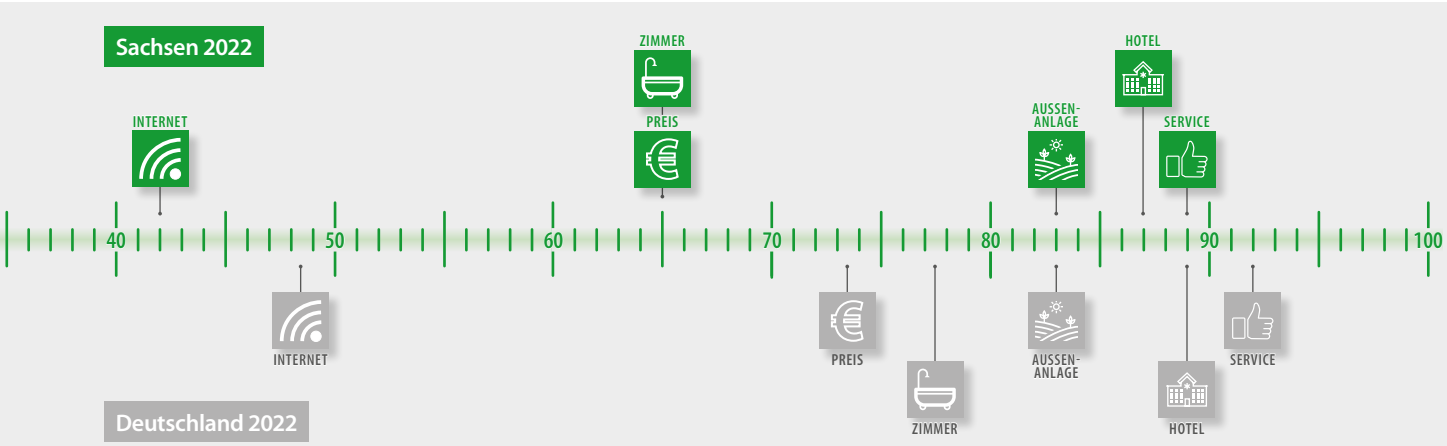
Besonders punkten konnten die sächsischen Gastgeberinnen und Gastgeber in den Kategorien **Lage**, **Service** und **Hotel**,

wohingegen die Gäste die Kategorien **Gesundheitsmaßnahmen**, **Internet** und **Pool** am schlechtesten bewerteten.

Insgesamt fielen **neun von zehn** Bewertungen positiv aus. **Fast die Hälfte** aller Beherbergungsbetriebe reagiert mittlerweile auf Bewertungen, die **Antwortquote** liegt bei **40 Prozent**.

Regionales Ranking nach ausgewählten Sentiments

Durch eine innovative semantische Sprachanalyse von Gästebewertungen, aus über 200 Quellen, werden durch TrustYou Sentiments (Feedbacks) von Gästen erfasst und automatisch verschiedenen Kategorien/Themen zugeordnet. Die exklusive Auswertung zeigt die Gästezufriedenheit in den einzelnen Bereichen, wie Service, Außenanlage oder Zimmerausstattung auf. Auf einer Skala von 0 bis 100 Punkten bewerten die Sachsenurlauber das Angebot. Positiv, aber auch kritisch. Die Bewertungen liefern hilfreiche Hinweise, die zur Qualitätsverbesserung beitragen.



Die sechs wichtigsten Angebotseigenschaften des Reiselandes Sachsen für die Gästezufriedenheit:

TOP 6 Kategorien	Sachsen Gesamt	Erzgebirge	Dresden Elbland	Leipzig Region	Oberlausitz/ Niederschlesien	Sächsische Schweiz	Vogtland	Chemnitz-Zwickau
Service (139.391 Erwähnungen)	89	90 3. Platz	88 4. Platz	87 5. Platz	93 1. Platz	93 1. Platz	91 2. Platz	91 2. Platz
Hotel (160.246 Erwähnungen)	87	88 4. Platz	85 7. Platz	86 6. Platz	91 1. Platz	89 3. Platz	90 2. Platz	87 5. Platz
Außenanlage (5.254 Erwähnungen)	83	79 6. Platz	83 5. Platz	78 7. Platz	90 3. Platz	87 4. Platz	91 2. Platz	92 1. Platz
Preis (32.650 Erwähnungen)	65	68 5. Platz	57 7. Platz	71 3. Platz	72 2. Platz	63 6. Platz	74 1. Platz	70 4. Platz
Zimmer (246.553 Erwähnungen)	65	66 4. Platz	64 6. Platz	64 6. Platz	74 1. Platz	73 2. Platz	71 3. Platz	65 5. Platz
Internet (4.572 Erwähnungen)	42	35 6. Platz	40 5. Platz	46 3. Platz	45 4. Platz	29 7. Platz	55 2. Platz	57 1. Platz

3.3 Umgang mit Onlinebewertungen

Onlinebewertungen als Chance

Onlinebewertungen werden heutzutage millionenfach im Netz hinterlassen und sind aus unserem täglichen Leben nicht mehr wegzudenken. In den letzten Jahren gab es eine sehr dynamische Entwicklung, befeuert durch die vielfältigen Möglichkeiten, die Social-Media-Kanäle bieten. Onlinebewertungen sind zu fast allen Produkten und Dienstleistungen im Internet zu finden. Sie spielen besonders in der Tourismus- und Dienstleistungsbranche eine bedeutende Rolle. Urlaubsgäste schreiben nicht einfach nur Bewertungen zu einem Produkt. Sie beschreiben ihre Erlebnisse sehr detailliert, teils aufgeladen mit Emotionen, die sie damit verbinden.

Im Jahr 2022 wurden erstmals mehr als 50 Prozent aller Reisen online gebucht. Wichtig ist dieser Wert in Verbindung mit folgendem Fakt: 95 Prozent der Reisenden treffen ihre Buchungsentscheidung erst nach dem Lesen von Bewertungen! Für die Unterkünfte im Reiseland Sachsen wurden 2022 insgesamt 499.918 Gästestimmen verfasst.

GÄSTELIEBLING Sachsen: Zufriedenheit bringt Pluspunkte!

Mit dem Wettbewerb GÄSTELIEBLING sucht der LTV SACHSEN jedes Jahr mit Unterstützung des Sächsischen Staatsministeriums für Wissenschaft, Kultur und Tourismus nach den Angeboten mit der höchsten Gästezufriedenheit.

Dabei sein lohnt sich, denn es gibt für alle Regionssieger sowie die Landessieger des Wettbewerbes ein attraktives Prämienpaket – bereitgestellt vom LTV SACHSEN, dem zuständigen regionalen Tourismusverband, der TMGS, dem DEHOGA Sachsen e. V. und den sächsischen Industrie- und Handelskammern.

GÄSTE LIEBLING
HERZLICHER SERVICE. BESTENS BEWERTET.
Ein Wettbewerb vom Landestourismusverband Sachsen e.V.

AUF ONLINE BEWERTUNGEN REAGIEREN!

Die folgenden Punkte sollten Sie beachten, wenn Sie auf positive und negative Bewertungen reagieren:

- Bedanken Sie sich
- Mitarbeiter hervorheben
- Gäste wieder einladen
- Probleme erkennen und ansprechen
- Immer positiv enden

UNSER TIPP



Wussten Sie, dass 84 Prozent der TripAdvisor-Nutzer der Meinung sind, dass sich eine angemessene Beantwortung einer negativen Bewertung sogar positiv auf das Unternehmen auswirkt?
Der „Leitfaden zum richtigen Umgang mit Onlinebewertungen" bietet viele nützliche Hinweise und Empfehlungen für Betriebe. Dieser steht unter bit.ly/3BAjDHW zum Download zur Verfügung.
Sie haben Fragen zum Thema Onlinebewertungen und Buchungsportale? Sprechen Sie uns an!

Kontakt: Landestourismusverband Sachsen e. V. | Messering 8// Haus F | 01067 Dresden
Telefon: 0351 49191-18 | tovar@ltv-sachsen.de | www.ltv-sachsen.de/bereich/qualitaet/



4. Nachhaltigkeit im Tourismus als Qualitätsfaktor

Nachhaltiger Tourismus im Einklang mit Natur und Landschaft, der auf ein nachhaltiges Wirtschaften ausgerichtet ist und damit auf Ressourceneffizienz und Klimaschutz setzt, bietet beste Voraussetzungen dauerhaft zu einer regionalen Wertschöpfung beizutragen.

Die Qualitätsansprüche der Kunden hinsichtlich Nachhaltigkeit des eigenen Urlaubs nehmen ständig zu.

„Eine positive Einstellung zu Nachhaltigkeit bei Urlaubsreisen kann inzwischen bei rund zwei Drittel der Bevölkerung konstatiert werden: 68 Prozent der Bevölkerung finden ökologische oder soziale Nachhaltigkeit bei Urlaubsreisen wichtig, wobei die Zustimmungswerte für soziale Aspekte noch vor den Umweltaspekten liegen. Insgesamt ist die positive Einstellung in den letzten Jahren im Trend gewachsen."[1]

Unternehmen, die sich dieser Entwicklung stellen, das Thema unternehmensintern entsprechend implementieren und Angebote entwickeln, werden im Wettbewerb künftig besser bestehen können. Nachhaltigkeit, Komfort, Genuss und Gesundheit sind wesentliche Bestandteile nachhaltiger Tourismusprodukte und Markenzeichen einer modernen, erfolgreichen Tourismuswirtschaft.[2]

Umwelt- bzw. Nachhaltigkeits-Label im Tourismus bieten wiederum eine gute Möglichkeit, mehr Transparenz für die eigenen sichtbaren und buchbaren Angebote zu erreichen. Auf den folgenden Seiten werden erstmalig im Qualitätsbericht des LTV SACHSEN am Markt etablierte Qualitätslabel vorgestellt. Die Auswahl der Nachhaltigkeitslabels erfolgte auf der Basis wissenschaftlicher Studien und thematischer Konzepte einschlägiger Fachverbände.[3]

Im Anschluss stellt die „Checkliste Nachhaltige Betriebsführung im Tourismus" eine praxisnahe und realistische Maßnahmenübersicht für die nachhaltige Betriebsführung in touristische Unternehmen vor. Die Orientierungsgrundlage wurde Anhand gängiger Nachhaltigkeitsrichtlinien und Kriterienkataloge für Zertifizierungen nachhaltiger touristischer Unternehmen mit Partnern und Mitgliedern im Fachausschuss „Qualitätsbeirat" des LTV SACHSEN im Frühjahr 2023 erarbeitet. Erfahrungen aus deutschlandweiten Projekten der dwif-Consulting GmbH ergänzen die Übersicht.

1 *BMUV: Reiseanalyse (2022)*
2 *„Nachhaltigkeit bei Urlaubsreisen: Bewusstseins- und Nachfrageentwicklung und ihre Einflussfaktoren", Monitoringbericht 2022, Forschungsgemeinschaft Urlaub und Reisen, FUR e.V*
3 *Verbraucher Initiative e. V. (2017); DEHOGA (2022); Naturfreunde Internationale et. al. (2016); TVSS (2018)*

4.1 Übersicht Nachhaltigkeits-Labels in Tourismus & Gastgewerbe

Welche Initiative passt zu welcher Betriebsart?

		möglich für								
		Hotels	Gästehäuser, Gasthöfe und Pensionen	Ferienhäuser, -wohnungen und -zimmer	Gastronomie, Restaurant	Camping-plätze	Jugend-herbergen	Kommunen/ Orte	Touristinfor-mationen	Freizeitein-richtungen
BIO HOTELS	BIO HOTELS	●	●	●	*					
CERTIFIED GREEN HOTEL	Certified Green Hotel	●								
DEHOGA Umweltcheck	DEHOGA Umweltcheck	●	●		●					
ECO CAMPING	Ecocamping					●				
EMAS	EMAS	●	●	●	●	●	●	●	●	●
EU Ecolabel	EU Ecolabel	●	●	●		●	●			
GREEN GLOBE	Green Globe	●	●	**	●	●	●		●	●
Green Key	Green Key	●	●	●		●				●
GREENSIGN	Green Sign	●	●	●	●		●		●	●
ÖKOPROFIT	Ökoprofit	●	●	●	●	●	●	●	●	●
TourCert Travel for Tomorrow	TourCert	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Viabono	Viabono	●	●	●	●	●	●			

** wenn das Restaurant zu einem Hotel dazugehört*
*** Ferienheime können zertifiziert werden. Es hängt jedoch von ihrer Managementstruktur ab.*

GUT ZU WISSEN

Die DIN EN ISO 14001 wird von der ISO – International Organization for Standardization getragen und seit 1996 vergeben. Sie legt weltweit anerkannte Anforderungen an ein Umweltmanagementsystem fest und wird in 171 Ländern angewendet. Kernelement der DIN EN ISO 14001 ist der sogenannte kontinuierliche Verbesserungsprozess zur Erreichung unternehmerischer Umweltziele. Die Zertifizierung erfolgt durch akkreditierte Zertifizierer, die jeweils eigene Signets/Labels verwenden.

4.2 Nachhaltigkeits-Labels im Detail

BIO HOTELS

Bio Hotels wird seit 2001 vergeben. Als Pioniere des grünen Tourismus prägen die BIO HOTELS® den Markt und die Zukunft des Tourismus. Durch ihr Tun tragen die Bio-Hoteliers aktiv dazu bei, dass auch künftige Generationen noch eine lebenswerte Welt und ausreichend Ressourcen vorfinden. Zielgruppe der Initiative sind Menschen, die auch im Urlaub nicht auf ihren nachhaltigen Lifestyle verzichten möchten und denen Umweltschutz auch beim Reisen ein Anliegen ist.

Wie lange ist das Siegel gültig?
Das Siegel wird jährlich vergeben. Zu erfüllen sind die BIO HOTELS® Standards und Richtlinien. Diese werden jährlich von unabhängigen Bio-Kontrollstellen überprüft.

Vergabeinstitution	Verein BIO HOTELS
Weitere Informationen	**www.biohotels.info**
Betriebe in Deutschland	28 Mitgliedsbetriebe
Betriebe in Sachsen	1 Mitgliedsbetrieb

Certified Green Hotel

Certified Green Hotel wird seit 2011 operativ von der Certified GmbH & Co. KG betreut. Der Verband Deutsches Reisemanagement e.V. (VDR) ist hinsichtlich der strategischen Ausrichtung der Zertifizierung und u.a. in der Weiterentwicklung involviert. Ziel des Zertifikats ist die nachhaltige und ökologische Führung von Hotels und Konferenzhotels. Beispielsweise wird auf Energie- und Wasserversorgung, Müllentsorgung, Mobilität, Essen und Trinken sowie auf CSR-Aspekte geachtet.

Wie lange ist das Siegel gültig?
Drei Jahre ist das Siegel gültig. Es erfolgt ein jährliches Überwachungsaudit durch das Projektbüro und alle drei Jahre eine Vor-Ort-Prüfung.

Vergabeinstitution	Certified GmbH & Co. KG, Verband Deutsches Reisemanagement e.V. (VDR), VDR Service GmbH
Weitere Informationen	**www.certified.de**
Betriebe in Deutschland	61 Betriebe
Betriebe in Sachsen	8 Betriebe

DEHOGA Umweltcheck

Der DEHOGA Umweltcheck ist Teil des DEHOGA Energie- und Umweltkonzeptes, das die gemeinsam mit dem Bundesumweltministerium im Jahr 2006 gestartete Energiekampagne Gastgewerbe fortsetzt. Die Initiative richtet sich vorranging an klein- und mittelständisch geprägte Betriebe aus dem Bereich Hotellerie und Gastronomie.

Wie lange ist die Auszeichnung gültig?
Die DEHOGA Umweltcheck Auszeichnung ist zwei Jahre lang gültig.

Vergabeinstitution	Deutscher Hotel und Gaststättenverband e.V. (DEHOGA Bundesverband)
Weitere Informationen	**www.dehoga-umweltcheck.de**
Betriebe in Deutschland	220 Betriebe
Betriebe in Sachsen	13 Betriebe

Ecocamping

Das Zertifikat ist für Campingbetriebe jeglicher Größe, Typs oder Eigentümerstruktur geeignet. Auch für reine Dauercampingplätze oder reine Stellplätze sowie alle Mischformen oder saisonale Betriebe.

Zertifiziert wird der Campingplatzbetreiber als Person (mit seinem Team). Betriebe, die nach EU Ecolabel oder EMAS zertifiziert sind, können das Zertifikat mit nur geringem inhaltlichem Aufwand und zu vergünstigten Konditionen leicht zusätzlich erhalten.

Wie lange ist die Zertifizierung gültig?

Drei Jahre, sofern die gewählten Maßnahmen umgesetzt, jährlich berichtet, der Jahresbeitrag bezahlt und nach drei Jahren das Audit bestanden wird.

Vergabeinstitution	ECOCAMPING e. V.
Weitere Informationen	**ecocamping.de/eccoamping-umweltmanagement**
Betriebe in Deutschland	157 Betriebe
Betriebe in Sachsen	0 Betriebe

Eco-Management and Audit Scheme (EMAS)

Das Eco-Management and Audit Scheme (EMAS) wurde 1993 von der Europäischen Kommission ins Leben gerufen. EMAS versetzt Unternehmen und Organisationen in die Lage, einen wirksamen Beitrag zum Umweltschutz zu leisten und dabei Ressourcen und Kosten intelligent einzusparen. Durch eine externe fachliche Überprüfung zeigen sie nachweislich, dass sie gesellschaftliche Verantwortung übernehmen.

Wie lange ist die Zertifizierung gültig?

Die Eintragung ins öffentlich zugängliche EMAS-Register ist bei kleinen und mittelständischen Organisationen (KMU) vier Jahre gültig. Die externe Überprüfung durch branchenspezifisch zugelassene Umweltgutachter erfolgt alle zwei Jahre. Nach erfolgreich abgeschlossener Überprüfung kann die Organisation ihre EMAS-Registrierung jeweils um vier Jahre verlängern.

Vergabeinstitution	Europäische Union/ Bundesumweltministerium
Weitere Informationen	**www.emas.de**
Betriebe in Deutschland	48 gastgewerbliche Betriebe
Betriebe in Sachsen	1 Betrieb

EU Ecolabel

Das EU Ecolabel bzw. das Europäische Umweltzeichen wird von der Europäischen Kommission getragen und seit 2009 für Beherbergungsbetriebe und Campingdienste vergeben. Das EU Ecolabel wird für nachhaltige Produkte und Dienstleistungen, die Öko-Innovation fördern, verliehen. Es trägt zum EU Ziel der Klimaneutralität bis 2050 und zur Kreislaufwirtschaft bei.

Wie lange ist das Label gültig?

Die Kriterien werden in der Regel alle drei bis fünf Jahre überarbeitet. Mit der Veröffentlichung neuer Kriterien werden die bestehenden Zeichenbenutzungsverträge gekündigt, verbunden mit der Möglichkeit, auf Basis dieser Kriterien das EU Ecolabel erneut zu beantragen.

Vergabeinstitution	Europäische Kommission – Ausschuss AEUUZ/ RAL gGmbH
Weitere Informationen	**www.eu-ecolabel.de**
Betriebe in Deutschland	16 Betriebe
Betriebe in Sachsen	0 Betriebe

Green Globe

Der Green Globe Standard wird von Green Globe getragen und seit 1994 weltweit vergeben. Seit drei Jahrzehnten hat Green Globe sich zur weltweit führenden Zertifizierung für nachhaltigen Betrieb und nachhaltiges Management im Reise- und Tourismusbereich entwickelt. Hotels, Resorts, Konferenzzentren und Attraktionen (neben anderen Branchen) können zertifiziert werden. Die Green-Globe-Zertifizierung in ihrer heutigen Form wurde 2008 eingeführt.

Wie lange ist die Zertifizierung gültig?
Die Zertifizierung ist ein Jahr gültig. Jedes Unternehmen wird von einem unabhängigen akkreditierten Auditor geprüft. Die Zertifizierung findet jährlich statt – im Wechsel zwischen Vor-Ort- und Desktop-Audits.

Vergabeinstitution	Green Globe Ltd., Green Certifications Inc./ EVVC e. V. – Europäischer Verband der Veranstaltungs-Centren e. V.
Weitere Informationen	**www.greenglobe.com**
Betriebe in Deutschland	52 Betriebe
Betriebe in Sachsen	1 Betrieb

Green Key

Das Green Key-Zertifikat ist ein führender Standard im Bereich der Umweltverantwortung und des nachhaltigen Handelns in der Tourismusbranche. Mit diesem Zertifikat verpflichten sich die Unternehmen, dass ihre Tourismusbetriebe die strengen Kriterien der Foundation for Environmental Education (FEE) einhalten. Ziel von Green Key ist eine Sensibilisierung von Eigentümern, Mitarbeitern und Gästen für ihr Umweltpotenzial. Neben Hotels können auch Ferienparks, Konferenzzentren, kleine Unterkünfte, Campingplätze, Restaurants und Attraktionen zertifiziert werden.

Wie lange ist die Zertifizierung gültig?
Die Zertifizierung ist für zwölf Monate gültig, danach folgt die Rezertifizierung.

Vergabeinstitution	Foundation of Environmental Education (FEE) Deutsche Gesellschaft für Umwelterziehung (DGU)
Weitere Informationen	**www.greenkey.global** **www.umwelterziehung.de/projekte/GreenKey/**
Betriebe in Deutschland	130 zertifizierte Einrichtungen (Hotels, Ferienparks, Konferenzzentren, kleine Unterkünfte)
Betriebe in Sachsen	2 Hotels

Green Sign

Das Zertifikat wird von der GreenSign Institut GmbH getragen und seit 2014 vergeben. Durch das GreenSign Zertifikat sollen Unternehmen ihr Engagement für Nachhaltigkeit öffentlich sichtbar machen und ihre Verantwortung für Umwelt und Gesellschaft deutlich zeigen. Die GmbH bietet verschiedene spezifische Zertifizierungen an: „GreenSign Hotel“, „GreenSign Office“, „GreenSign Spa“. („GreenSign Gastro“ demnächst verfügbar).

Wie lange ist die Zertifizierung gültig?
Das GreenSign Zertifikat ist für eine Laufzeit von drei Jahren gültig. Nach Ablauf dieser Zeit muss der Betrieb eine Rezertifizierung durchlaufen, um das Zertifikat erneut zu erhalten.

Vergabeinstitution	GreenSign Institut GmbH
Weitere Informationen	**www.greensign.de**
Betriebe in Deutschland	500 Betriebe
Betriebe in Sachsen	24 Betriebe

ÖKOPROFIT

Das Umweltprogramm ÖKOPROFIT (ÖKOlogisches PROjekt Für Integrierte UmweltTechnik) wurde im Jahr 1991 vom Grazer Umweltamt in Zusammenarbeit mit der Technischen Universität Graz entwickelt. Das Programm bietet Betrieben einen Umweltmanagement-Ansatz, der seinen Schwerpunkt auf Bewusstseinsbildung, Praxisnähe und Umsetzung von Maßnahmen legt.

An ÖKOPROFIT können Betriebe jeglicher Größe und jeder Branche teilnehmen: ÖKOPROFIT ist ein standortbezogenes Programm, d. h. bspw. bei einer Hotelkette wird nicht die Hotelkette an sich zertifiziert, sondern der jeweilige Standort des Hotels.

Wie lange ist die Zertifizierung gültig?

ÖKOPROFIT ist eine standortbezogene Auszeichnung, d. h. es wird eine Betriebsstätte ausgezeichnet. Die Urkunde enthält das Jahr der Teilnahme und verliert nicht an Gültigkeit. (Eine laufende Teilnahme an ÖKOPROFIT, zur Verstetigung des betrieblichen Klima- und Umweltschutzes und zur kontinuierlichen Weiterentwicklung umweltrelevanter Maßnahmen, wird empfohlen.)

Vergabeinstitution	Global ECOPROFIT Contact Point (GECP)
Weitere Informationen	**www.oekoprofit.info**
Betriebe in Deutschland	4.200 Betriebsstätten
Betriebe in Sachsen	7 Betriebsstätten

TourCert

Die TourCert GbR wurde 2009 gegründet und seitdem wird die Zertifizierung angeboten. Im Jahr 2015 wurde die GbR in eine TourCert gGmbH umgewandelt. „Travel for Tomorrow" heißt für TourCert, die Reisewirtschaft zukunftsfähig zu machen und auch die Reisenden dahingehend zu sensibilisieren, wie sie mit ihrem Urlaub einen positiven Beitrag für alle Beteiligten erzielen können. Destinationen, Reiseveranstalter sowie andere touristische Betriebe können die Zertifizierung durchführen lassen.

Wie lange ist die Zertifizierung gültig?

Für Qualified Betriebe ist das Siegel ein Jahr bzw. drei Jahre als Partnerbetrieb einer Destination und über SQD gültig. Die Zertifizierung kann aller drei Jahre erneuert werden.

Vergabeinstitution	TourCert gGmbH
Weitere Informationen	**www.tourcert.org**
Betriebe in Deutschland	381 Betriebe
Betriebe in Sachsen	3 TourCert zertifizierte Betriebe 5 TourCert Qualified Betriebe

Die TourCert-Zertifizierung ist für uns eher Auftakt als Urkunde. Im umfangreichen Zertifizierungsprozess ist für uns zum Einen deutlicher geworden, wo unsere Stärken liegen und zum Anderen sind wir auch auf neue Themen aufmerksam geworden. Die fachliche Begleitung durch TourCert, sowie das jährliche Verbesserungsprogramm unterstützen uns, gemeinsam mit unseren Partnerbetrieben den Weg Richtung Nachhaltigkeit weiter zu gestalten. Im Nachhaltigkeitsbericht berichten wir alle drei Jahre hiervon.

Luisa Adlkofer, Nachhaltigkeitsmanagement, Tourismusverband Sächsische Schweiz e. V.

Viabono

Viabono – Kategorie Hotel wird von der Viabono GmbH getragen und seit 2002 vergeben. Viabono zielt nicht auf die Abfrage von Maßnahmen, sondern auf die Ermittlung von Klima- und Umweltkennzahlen ab, um den tatsächlichen Stand der umwelt- und klimafreundlichen Betriebsführung zu ermitteln. Dabei werden neben Beherbergungsbetrieben auch Betriebe aus den Sektoren Gastronomie, Ferienwohnungen, Jugendunterkünfte und Campingplätze zertifiziert.

Wie lange ist die Zertifizierung gültig?

Die Viabono-Zertifizierung hat eine Gültigkeit von zwei Jahren.

Vergabeinstitution	Viabono GmbH
Weitere Informationen	**www.viabono.de**
Betriebe in Deutschland	78 Betriebe
Betriebe in Sachsen	1 Betrieb

4.3 Checkliste Nachhaltige Betriebsführung im Tourismus

Maßnahmen für alle Betriebe

Umgang mit Mitarbeitenden	Platz für Ihre Anmerkungen
☐ Jährliche Schulung der Mitarbeitenden zum Thema Nachhaltigkeit	
☐ Gehaltsminimum: Mindestlohn und Einhaltung von Tarifverträgen	
☐ Arbeitszeiterfassung, Vorhandensein und Kommunikation einer Überstundenregelung	
☐ Schaffung flexibler Arbeitszeiten sofern möglich (z. B.: 4-Tage-Woche, Wunschzeiten bei Dienstplangestaltung beachten, Job-Sharing, mobiles Arbeiten)	
☐ Förderung einer nachhaltigen Anreise der Mitarbeitenden soweit wie möglich (z. B. Raum/Tool zur Organisation von Mitfahrgelegenheiten, Dienstfahrrad, Fahrradabstellplätze, Job-Ticket, Bus/Bahn als präferierte Option bei Dienstreisen)	
☐ Angebot von Weiterbildungsmöglichkeiten für sämtliche Mitarbeitende	
☐ Angebot von gesundheitsfördernden Leistungen für die Mitarbeitenden	
☐ Schaffung sicherer und diskriminierungsfreier Arbeitsplätze (z. B. kein Mobbing, kein „Angst-Klima" im Betrieb)	
☐ Gewährleistung von transparenter interner Kommunikation (z. B. von Entscheidungen, Weiterbildungs- und Aufstiegsmöglichkeiten)	
☐ Aufbau einer Organisationskultur mit wertschätzendem Umgang mit Mitarbeitenden und Gästen (z. B. gewaltfreie Kommunikation, Kommunikation auf Augenhöhe)	
☐ Regelmäßige Erhebung und Förderung der Zufriedenheit der Mitarbeitenden (z. B. Mitarbeitergespräche, -befragung)	
☐ Sicherung von dauerhafter Qualität und Quantität in der Beschäftigung durch Einstellung von ausreichend Fachpersonal bzw. intensive Einarbeitung fachfremder Mitarbeitenden und Reduktion der Fluktuation	
☐ *Förderung von Inklusion (z. B. Menschen mit Behinderung, Nicht-Muttersprachler, Langzeitarbeitsloser)*	
☐ *Chancengleichheit in der Beschäftigung: Der Anteil an Frauen und Männern in Führungspositionen entspricht dem jeweiligen Anteil an allen Mitarbeitenden.*	
☐ *Angebot freiwilliger Sozial- und weiterer Zusatzleistungen*	
☐ *Angebot von Ausbildungsplätzen*	
☐ *Das Unternehmen bietet feste Arbeitsverträge an und setzt nicht nur auf Saisonarbeit.*	
Produktgestaltung	**Platz für Ihre Anmerkungen**
☐ Verzicht auf Einwegprodukte und Angebot von Alternativen	
☐ Von Modeprodukten Abstand nehmen und stattdessen auf langfristige Trends setzen	
☐ Regelmäßige Prüfung technischer Geräte auf ihre Sicherheit	
☐ Kommunikation des Stellenwerts von Nachhaltigkeit nach außen, v. a. auch in Stellenausschreibungen	
☐ Kultursensible Gestaltung von Angeboten (offen bzw. nicht abwertend gegenüber anderen Kulturen und Meinungen)	
☐ Authentische und realistische Gestaltung von Werbung	
☐ *Gewährleistung von Barrierefreiheit bei Informationsmaterialien etc. (weitere Infos unter sachsen.tourismusnetzwerk.info/produkt-qualitaet/barrierefreiheit/)*	

Umgang mit Zulieferern und Partnern	Platz für Ihre Anmerkungen
☐ Lokaler/regionaler Einkauf von Produkten (möglichst in Mehrwegverpackungen, Großbinden, Pfandsystemen) und Dienstleistungen	
☐ Einbindung von/Kooperation mit lokal/regional ansässigen Leistungsträgern, Produzenten, Künstlern etc.	
☐ *Gleiche Nachhaltigkeitsanforderungen an Unternehmen der Lieferkette*	
☐ *Auswahl von Lieferanten mit klimafreundlicher Logistik (z. B. E-Fuhrpark)*	
Umgang mit Gästen	**Platz für Ihre Anmerkungen**
☐ Anreiz und Information zur umweltfreundlichen Anreise	
☐ Anreiz und Information zur umweltverträglichen Mobilität vor Ort, ggf. Verleih von Fahrrädern	
☐ Information zum umwelt- und sozialverträglichen Verhalten vor Ort	
☐ Regelmäßig Erhebung und Auswertung der Gästezufriedenheit und Einleitung entsprechender Verbesserungsmaßnahmen	
☐ Umgang mit Beschwerden: angemessene und zeitnahe Reaktion gegenüber dem Gast und im Team	
Destination – Umgang mit Einheimischen und Marktteilnehmenden	**Platz für Ihre Anmerkungen**
☐ Keine Gefährdung der Grundversorgung der Region (z. B. Grundwasser)	
☐ Einbezug wesentlicher Wirtschaftsbereiche bei der Entwicklung touristischer Produkte (z. B. Landwirtschaft, Einzelhandel)	
☐ Vernetzung zwischen touristischen Betrieben	
☐ Regionale Abstimmung der Besucherlenkung	
☐ Schutz von Kulturerbe (z. B. Bräuche, Traditionen) und Vermittlung von Kultur und Kulturerbe (z. B. durch Zusammenarbeit mit entsprechenden Akteuren vor Ort)	
☐ *Zusammenarbeit mit der Bevölkerung, ehrenamtlichen und bürgerschaftlichen Initiativen für Tourismusakzeptanz*	
Energieeffizienz	**Platz für Ihre Anmerkungen**
☐ Ersatz von Leuchtmitteln durch energiesparende LEDs	
☐ Bewegungsmelder in Bereichen mit kurzen Beleuchtungszeiten	
☐ Bezug von (regionalem) Ökostrom	
☐ Kontinuierliche Erhebung und Reduktion der Verbräuche: Wasser, Strom, Gas	
☐ Überprüfung und ggf. Reduktion der Temperatureinstellung der Elektrogeräte (gemäß der Hygienevorgaben): Kühlschrank, Gefriertruhe, Raumtemperaturen	
☐ Einbau von wassersparenden Toiletten, Duschen, Wasserhähnen etc.	
☐ Auffangen des Regenwassers für die Bewässerung von Außenanlagen	
☐ Bei Neuanschaffung von Geräten: Auswahl einer sehr guten Energieeffizienzklasse	
☐ Schulung von Mitarbeitenden zum bewussten Umgang mit Energie	
☐ *Energieerzeugung zum Eigenverbrauch, z. B. Photovoltaik auf dem Dach oder als Überdachung des eigenen Parkplatzes*	
☐ *Nutzung von Abwärme z. B. bei Kühlgeräten*	
☐ *Erhebung der CO_2-Emissionen (CO_2-Fußabdruck)*	
☐ *Anbindung eines lokalen Energieclusters sofern vorhanden (z. B. anderes Unternehmen hat überschüssige Energie und gibt diese ab)*	
☐ *Nutzung von Elektrofahrzeugen im eigenen Fuhrpark*	

Gebäude und Hardware	Platz für Ihre Anmerkungen
☐ Angebot von Ladestationen für Elektrofahrzeuge (Autos und Fahrräder), idealerweise Betrieb mit Ökostrom oder eigens produziertem Strom, oder Kenntnis/Empfehlung nahegelegener Ladestationen	
☐ Regionaltypische und nachhaltige Bauweise und Materialien	
☐ Schutz des regionaltypischen Landschafts- und Ortsbilds (z. B. bei baulichen Veränderungen des Gebäudes)	
☐ *Barrierefreie Zuwegung und Einrichtung (Toiletten, Zimmer, Tresen etc.)*	
☐ *Doppelverglasung aller Fenster (ausgenommen Denkmalschutz)*	
☐ *Elektrofahrzeuge im eigenen Fuhrpark*	
Office/Verwaltung	**Platz für Ihre Anmerkungen**
☐ Nutzung von Recyclingpapier (z. B. Blauer Engel), Papier sparen und wenn möglich Papier beidseitig bedrucken	
☐ Reduktion des Papierverbrauchs (papierloses Büro)	
Abfall	**Platz für Ihre Anmerkungen**
☐ Minimierung des Einsatzes von Chemikalien (z. B. Reinigung)	
☐ Flächendeckende Trennung von Müll über Trennsysteme (auch für Gäste)	
☐ Vermeidung von Abfall	
☐ Förderung von Recycling	
☐ Vermeidung von Luft-, Wasser-, Lärm-, Licht- und Bodenverschmutzung	
Wirtschaftlichkeit des Unternehmens	**Platz für Ihre Anmerkungen**
☐ Zusammenarbeit mit lokalen/regionalen Unternehmen zur Stärkung regionaler Wirtschaftskreisläufe	
☐ Sicherung des Kapitals/der Umsätze in der Region	
☐ Regelmäßige Erhebung der betriebswirtschaftlichen Kennzahlen	
Finanzierung & Versicherung	**Platz für Ihre Anmerkungen**
☐ *Auswahl einer Bank mit nachhaltiger Ausrichtung*	
☐ *Angebot einer nachhaltigen betrieblichen Altersvorsorge*	
☐ *Auswahl nachhaltiger Versicherungen (Betriebshaftpflicht, Rechtsschutz etc.)*	
☐ *Anlegen von Gewinnen in nachhaltige Finanzprodukte*	
Haltung/Stellenwert von Nachhaltigkeit	**Platz für Ihre Anmerkungen**
☐ Benennung eines Nachhaltigkeits-/Umwelt-/CSR -Beauftragten	
☐ *Nachhaltigkeitsleitbild für das Unternehmen*	
☐ *Erstellung und Veröffentlichung eines Nachhaltigkeitsberichts*	

Hinweis: *Besonders hervorgehoben wurden „Fortgeschrittene-Maßnahmen“*
(Maßnahmen, die vor allem für größere Unternehmen zutreffen oder solche, die bereits fortgeschritten sind auf dem Weg zum nachhaltigen Betrieb)

HIER ZUM DOWNLOAD!

Weitere Informationen und Maßnahmen für Nachhaltige Betriebsführung in Beherbergung, Gastronomie, Freizeit- und Kultureinrichtungen sowie Tourist-Informationen finden Sie hier:
www.ltv-sachsen.de/publikationskategorie/qualitaet-innovation/

5. Ansprechpartner im Qualitätstourismus auf Landes- und Regionalebene

Die einzelnen Bausteine, die bei der Qualitätssicherung und -entwicklung helfen, wurden in den vorangegangen Kapiteln vorgestellt. Klar ist: Ein professionelles Qualitätsmanagement sichert letztendlich die erfolgreiche Etablierung am Markt. Damit sich dieses Ziel einstellt und sich die Qualität nachhaltig weiterentwickelt, sind nicht nur die kleinen und mittelständigen, familiengeführten Unternehmen im sächsischen Tourismus gefragt. Vielmehr ist es auch Aufgabe der Regional- und Landesebene, die Qualität im Tourismus voranzutreiben, zu sensibilisieren und zu kontrollieren.

Ansprechpartner im Qualitätstourismus:

Bundesebene

Deutscher Tourismusverband e. V. (DTV)
Schillstraße 9 | 10785 Berlin
E-Mail: kontakt@deutschertourismusverband.de

Landesebene

Landestourismusverband Sachsen e. V. (LTV SACHSEN)
Messering 8, Haus F | 01067 Dresden
Tel.: 0351 491910
E-Mail: info@ltv-sachsen.de

Regionalebene

Dresden/Elbland
Tourismusverband Elbland Dresden e. V.
Dresdner Straße 7 | 01662 Meißen
Tel.: 0352 176350
E-Mail: info@elbland.de

Leipzig Region
Tourismusverband LEIPZIG REGION e. V.
Niedermarkt 1 | 04736 Waldheim
Tel.: 034327 96614
E-Mail: info@regionleipzig.de

Chemnitz-Zwickau Region
Chemnitzer Wirtschaftsförderungs- und Entwicklungsgesellschaft mbH
Innere Klosterstraße 6–8 | 09111 Chemnitz
Tel.: 0371 3660200
E-Mail: office@cwe-chemnitz.de

Erzgebirge
Tourismusverband Erzgebirge e. V.
Adam Ries-Straße 16 | 09456 Annaberg-Buchholz
Tel.: 03733 188000
E-Mail: info@erzgebirge-tourismus.de

Oberlausitz-Niederschlesien
Marketing-Gesellschaft Oberlausitz-Niederschlesien mbH
Humboldtstraße 25 | 02625 Bautzen
Tel.: 03591 48770
E-Mail: info@oberlausitz.com

Sächsische Schweiz
Tourismusverband Sächsische Schweiz e. V.
Bahnhofstraße 21 | 01796 Pirna
Tel.: 03501 470114
E-Mail: tourismusverband@saechsische-schweiz.de

Vogtland
Tourismusverband Vogtland e. V.
Göltzschtalstraße 16 | 08209 Auerbach
Tel.: 03744 18886 0
E-Mail: info@vogtland-tourismus.de

Aufgaben und Instrumente für Qualitätsmanagement auf regionaler Ebene



Quelle: In Anlehnung an S-Tourismusbarometer 2017

Impressum

Herausgeber:
Landestourismusverband Sachsen e. V.
Messering 8// Haus F, 01067 Dresden
Telefon +49 351 49191-0
Fax +49 351 49191-29
E-Mail info@ltv-sachsen.de
Internet www.ltv-sachsen.de

Redaktion:
Ana Tovar, Landestourismusverband Sachsen e. V.

Gestaltung:
Saxonia Werbeagentur im SV SAXONIA VERLAG GmbH, Ludwig-Hartmann-Straße 40, 01277 Dresden

Fotos/Abbildungen:
LTV SACHSEN/Stephan Floss (Titelbild), LTV SACHSEN/C.-I. Mokry (S. 3, 13), NH Leipzig Messe (S. 7), Schlosshalbinsel (S. 11), GörlitzZgorzelec GmbH (S. 15), Tourismus und Sport GmbH (S. 16), Tannenhaus (S. 17), Weingut Jan Ulrich (S. 18), Mühlenhof (S. 19), © TVSS/Mark Förster (S. 26)

Quellen:
Angaben und Statistiken vom Deutscher Tourismusverband Service GmbH, SAXONIA Fördergesellschaft mbH, Deutscher Wanderverband Service GmbH., Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club Sachsen e. V., Bundesverband der Campingwirtschaft in Deutschland e. V., Landurlaub in Sachsen e. V., HOGA Gastgewerbe Service GmbH, Tourismusverband Vogtland e. V., TrustYou GmbH, dwif 2023, Sparkassen-Tourismusbarometer 2022, Ostdeutscher Sparkassenverband, Verbraucher Initiative e. V.,Naturfreunde Internationale et. al., Tourismusverband Sächsische Schweiz e. V., be-oh Marketing GmbH, Certified Das Kundenzertifikat GmbH & Co. KG, DEHOGA Umweltcheck, ECOCAMPING Service GmbH, UGA – Umweltgutachterausschuss, RAL gemeinnützige GmbH, Green Globe Certification, Deutsche Gesellschaft für Umwelterziehung, GreenSign Institut GmbH, Landeshauptstadt München, TourCert gGmbH, Viabono GmbH.

Stand der Bezugsdaten:
Qualitätsinitiativen: Juni/Juli 2023 | Onlinebewertungen: 01.01. bis 31.12.2022

Redaktionsschluss:
August 2023

Hinweis:
Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d) verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

Diese Maßnahme wird mitfinanziert durch Steuermittel auf der Grundlage des vom Sächsischen Landtag beschlossenen Haushaltes.

www.ltv-sachsen.de