

Qualität verpflichtet.

Berliner und Brandenburger Einrichtungen greifen nach den Sternen

Alle in der Broschüre und im Internetauftritt unter www.jugendreisen-brandenburg.de dargestellten Einrichtungen haben ihre Teilnahme an der bundesweit einheitlichen und trägerübergreifenden Klassifizierung von Kinder- und Jugendunterkünften durch das BundesForum Kinder- und Jugendreisen e. V. bestätigt.

Das Qualitätsmanagement Kinder- und Jugendreisen (QMJ) wird vom BundesForum Kinder- und Jugendreisen e. V. durchgeführt. Grundsätzlich können sich alle Kinder- und Jugendunterkünfte nach Schulung und Prüfung um ein Qualitätssiegel und anschließend um eine Klassifizierung mit bis zu 5 Sternen bewerben.

Das QMJ unterteilt sich in zwei Stufen: Basiszertifizierung und Sterneklassifizierung.



Basiszertifizierung

Die **Basiszertifizierung** beinhaltet alle Genehmigungen (u. a. Gewerbeanmeldung, Baugenehmigungen, Versicherungen, Brandschutz) und Voraussetzungen (wie z. B. Lagerung und Zubereitung der Waren, Küchenhygiene), die für den Betrieb einer Kinder- und Jugendunterkunft Bedingung sind.

Die Vergabe der Basiszertifizierung ist uneingeschränkt gültig. Ausnahmen gelten bei z. B. größeren baulichen Veränderungen, rechtlichen Veränderungen oder Betreiberwechsel.



Sterneklassifizierung

Bei der **Sterneklassifizierung** werden die folgenden Bereiche bewertet: Unterkunft; Verpflegung; Informationsgebung; Marketing; Programm/Freizeit; Mitarbeiter; Service/Extras. Die Sterneklassifizierung ist für drei Jahre gültig.

1 Stern wird zuerkannt: u. a. bei ansprechender Möblierung der Zimmer, Vorhandensein von Leiterzimmern mit Waschbecken,

Frühstück (außer Selbstversorgerhäuser), Teilnahme der Mitarbeiter an Weiterbildungsveranstaltungen; umfassende, zutreffende und verbindliche Auskunftsfähigkeit der Mitarbeiter; ausreichend Informationsmaterial zur Freizeitgestaltung, Ausleihe von Sport- und Spielgeräten.

2 Sterne werden zuerkannt: u. a. bei Vorhandensein von Leiterzimmern mit Sanitärzelle, Möglichkeit der Vollverpflegung entsprechend einer jugendgerechten Küche, Kantinenverkauf/Kleinverkauf, Sportanlagen, Spielplatz, Fernsehraum, sichere Unterstellung von Fahrrädern.

3 Sterne werden zuerkannt: u. a. bei Vorhandensein von mindestens 25 % der Zimmer mit eigenen Sanitäreinheiten, Frühstücksbuffet, Seminarräumen, mindestens 12-Stunden-Besetzung der Rezeption, Angebot von Programmen, Getränkeautomat, Snackautomat, Kinderstühle, bargeldlose Zahlung.

4 Sterne werden zuerkannt: wenn Verfahrensanweisungen zu verschiedenen Arbeitsbereichen (z. B. Küche, Beherbergung, Rezeption) vorliegen, an der entsprechenden Schulung für LeiterInnen teilgenommen wurde und bei höherem Komfort, wie z. B. 16-Stunden-Besetzung der Rezeption; Seminarräume mit moderner Ausstattung von Seminartechnik, entsprechende Raumangebote für die individuelle Freizeitgestaltung (Hobbyräume, Lese-, Spiel- und Kuschelecken), Waschmaschine für Gäste, Kinderbetten, behindertengerechte Zimmer mit entsprechenden Sanitäreinrichtungen, Programmbausteine und Pauschalprogramme mit pädagogischer Anleitung.

5 Sterne werden zuerkannt: bei Vorhandensein von 80 % der Zimmer sowie allen behindertengerechten Zimmern mit eigenen Sanitäreinheiten; bei qualifizierten Serviceleistungen, wie z. B. 24-Stunden-Besetzung der Rezeption; Cafeteria, Qualifizierungsmodul für Mitarbeiter, Sprachkenntnisse des Personals, Trockner für Gäste, Gepäckschließfächer.

Weitere Informationen unter www.bundesforum.de/QMJ

ServiceQualität Deutschland



Die nach **ServiceQualität Deutschland** zertifizierten Unternehmen haben ein Qualitätsmanagement in ihrem Hause etabliert, um möglichst vorbildlich auf die Gästewünsche eingehen zu können. Effiziente interne Arbeitsabläufe sowie kontinuierliche Mitarbeiter-einbindungen gehören zum besonderen Engagement dieser Unternehmen. Die Auszeichnung der teilnehmenden Betriebe bezieht sich hierbei auf drei Stufen.

Stufe I bedeutet die Einführung der Servicequalität auf Grundlage einer Selbsteinschätzung, **Stufe II** wird nach einer externen Qualitätsmessung und -prüfung unter Einbeziehung der Führungsqualität verliehen und **Stufe-III**-Betriebe haben ein national bzw. international anerkanntes Qualitätsmanagement-System in ihrem Betrieb etabliert.

Weitere Informationen zur Initiative unter:

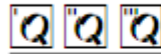
www.servicequalitaet-brandenburg.de
www.servicequalitaet-deutschland.de

Piktogramme



Qualitätsmanagement Jugendreisen (QM)

Nähere Informationen zur Basiszertifizierung und Sterneklassifizierung für Kinder- und Jugendunterkünfte siehe Seite 4.



ServiceQualität Deutschland

Nähere Informationen zur ServiceQualität Brandenburg siehe Seite 4.



Pädagogische Betreuung

Betreuung der Workshop- und Freizeitangebote durch pädagogische Mitarbeiter.



Familienfreundliche Unterkunft

Unternehmen, die nach Angaben des Betreibers ein kindgerechtes Umfeld des Hauses und familienfreundliche Wohn-, Schlaf- und Badebereiche gewährleisten; Freizeit- und Schlechtwetterangebote, kindgerechte Gastronomie, Kinderermäßigungen anbieten



Gäste mit Mobilitätseinschränkungen

Zu allen Einrichtungen mit diesem Symbol liegen detaillierte Infos für Gäste mit Mobilitätseinschränkungen (Rollstuhlfahrer, Gehbehinderte) vor. Die Erhebungsbögen wurden gemeinsam mit Betroffenenverbänden entwickelt und orientieren sich an den Mindeststandards für die Kategorisierung barrierefreier Beherbergungsbetriebe des Deutschen Hotel- und Gaststättenverbandes e. V. Die Vergabe des Symbols beinhaltet keine Wertung als „barrierefrei“, „bedingt barrierefrei“ o. ä. Mehr Infos erhalten Sie direkt beim Anbieter unter 03 31/298 73-786 oder www.barrierefrei-brandenburg.de



www.djh-berlin-brandenburg.de

Mitglied des Deutschen Jugendherbergwerks – Landesverband Berlin-Brandenburg e. V.



www.lakiju.de

Mitglied des Landesverbandes für Kinder- und Jugendreisen Berlin-Brandenburg e. V.



www.gutdrauf.net

Partner der Jugendaktion „GUT DRAUF – Bewegen, entspannen, essen“ der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA).