

## QUALITÄTSSICHERUNGSRICHTLINIE

Das Hostel Bearlog nahm am 21. April 2017 den Betrieb auf, um Unterkunft und Freizeitaktivitäten anzubieten. Es befindet sich in der Ljubljanska cesta 4 in Kočevje und beschäftigt derzeit drei Vollzeitmitarbeiter.

Da wir unsere Gäste sehr schätzen, hat die Qualität unserer Dienstleistungen oberste Priorität. Wir streben danach, die Erwartungen unserer Gäste zu erfüllen oder zu übertreffen. Wir setzen uns dafür ein, unsere Dienstleistungen und Produkte kontinuierlich zu verbessern und gleichzeitig eine gleichbleibend hohe Qualität in unseren Prozessen und Abläufen zu gewährleisten.

Wir folgen den nachstehenden Maßnahmen und Verfahren, um die Zufriedenheit unserer Gäste zu maximieren und unsere gesamte Geschäftsleistung kontinuierlich zu steigern:

- Das Hostel wurde nach hohen Qualitätsstandards errichtet und wird entsprechend gewartet.
- Unsere Mitarbeiter sind bestrebt, Dienstleistungen auf höchstem Qualitätsniveau zu erbringen.
- Wir sammeln und überwachen kontinuierlich das Feedback unserer Gäste – mündlich an der Rezeption, im Gästebuch an der Rezeption sowie über Buchungsplattformen wie Booking.com und TripAdvisor. Zudem haben Gäste die Möglichkeit, bei der Abreise oder während ihres Aufenthalts eine Zufriedenheitsumfrage auszufüllen.
- Erfassung und Berücksichtigung von Gästekomentaren (Gästebuch).
- Mitarbeiterschulung und -entwicklung (z. B. Green Picnics, Teambuilding-Aktivitäten, Schulungsprogramme etc.).
- Regelmäßige Überwachung des Feedbacks und Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen.
- Messung der Qualitätsstandards unserer Dienstleistungen.
- Regelmäßige Berichterstattung über Gästefeedback und Beschwerden an die Leitung von Zavod Kočevsko.

### Ziele:

Unsere internen Prozesse werden regelmäßig überprüft. Qualitätsziele werden den Mitarbeitern über das Internet, Teambesprechungen oder das Mitarbeiterhandbuch kommuniziert. Wir streben danach, weiterhin nachhaltig zu wirtschaften und die Travelife-Umweltzertifizierung aufrechtzuerhalten, die unsere Qualität im Bereich nachhaltiger Betriebsführung bestätigt. Zudem wollen wir eine wander- und fahrradfreundliche Unterkunft bleiben.

Darüber hinaus setzen wir unser Engagement als "Bear-Friendly Accommodation" fort und fördern Produkte und Dienstleistungen, die eine nicht-konsumtive Nutzung von Bären und ihrem Lebensraum unterstützen. Unser Ziel ist es, unsere hohe Bewertung auf Booking.com zu verbessern und weiterhin zu den besten Hostels in Slowenien zu zählen.

Wir werden das Feedback zur Gästezufriedenheit weiterhin überwachen und geeignete Maßnahmen ergreifen, um Unzufriedenheit in jeglichem Bereich ihres Aufenthalts zu beheben.

Obwohl die oberste Unternehmensleitung die Hauptverantwortung für die Servicequalität trägt, ist jeder Mitarbeiter in seinem jeweiligen Aufgabenbereich für die Sicherstellung der Qualität

verantwortlich. Dieses gemeinsame Engagement gewährleistet, dass wir alle bestrebt sind, hochwertige Dienstleistungen anzubieten.

Unterschrift und Stempel.



Datum: 5. Januar 2025