

# Leitbild (Auszug)



Mit dem YOUTEL - Jugendhotel Bitburg möchten wir für Jugendliche und Erwachsene, für Gruppen, Familien sowie Einzelreisende eine preisgünstige, hotelartige Übernachtungsmöglichkeit in ruhiger Lage anbieten. Einen besonderen Schwerpunkt legen wir auf die Freizeitgestaltung unserer Gäste - dazu haben wir einen umfangreichen Katalog an zuverlässigen Programmbausteinen. Mit unserem Unternehmen definieren wir uns als Bestandteil der europäischen Kultur und leben deren Werte wie Menschlichkeit, Toleranz und gegenseitige Achtung.

## 1.1.1 Unser Anspruch: **Wir sind etwas Besonderes**

weil

- unser Haus das einzige private Jugendhotel dieser Art in Rheinland-Pfalz ist
- unsere Betreiber Touristiker, Architekt und Einrichtungsberater sind.
- wir eine einmalig große Auswahl an Programmbausteinen vorhalten.
- wir einen einmalig intensiven Service rund um unsere Gäste realisieren.
- wir politisch und religiös unabhängig sind.
- wir uns völlig selbstständig finanzieren.

## 1.1.2 Unsere Philosophie: **Gib Dich nie mit dem Besten zufrieden!**

Wir wollen...

- sozialverantwortlichen und umweltverträglichen Tourismus fördern.
- qualitativ hochwertige und dennoch preisgünstige Angebote bieten.
- die Begegnung unserer Gäste untereinander positiv begleiten.
- stets uns selbst und unser Unternehmen kritisch betrachten und optimieren.
- zu den innovativsten Jugendunterkünften gehören.
- unsere Stellung und unser Image als wichtige Jugendübernachtungs-stätte in der Eifel stärken.
- nachhaltig wirtschaften und damit unseren Betrieb sichern.
- Unser Qualitätsanspruch richtet sich nach den Kriterien des Deutschen Fachverbandes für Jugendreisen, REISENETZ e. V. - darüber hinaus orientieren wir uns am QMJ-Verfahren des BundesForum Kinder- und Jugendreisen e. V. und am Konzept „gut drauf“ der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung.

## 1.1.3. Unsere Gäste: **Sie sind die Wichtigsten!**

- Wir stellen unsere Gäste in den Mittelpunkt unserer Verantwortung, wollen die vielfältigen Gästeeerwartungen in aktiver Weise befriedigen und den Gästen Abwechslung bieten.

- Wir wollen unseren Gästen stets mit Freundlichkeit begegnen und ihnen signalisieren, dass sie willkommen sind.
- Wir möchten mit dem Gast in allen Bereichen des Hauses kommunizieren, auch um jederzeit auf die speziellen Bedürfnisse jedes Gastes eingehen zu können, und stets auskunftsfreudig und auskunftssicher sein.
- Wir schenken unseren Stammgästen mit ihren Gewohnheiten besondere Aufmerksamkeit und bringen neuen Gästen besonderes Interesse entgegen.
- Wir beabsichtigen das Gruppengefühl zu fördern, ausgleichend und de-eskalierend auf Gäste zu wirken und uns niemals provozieren zu lassen.
- Wir sehen unsere Gäste als aktive, begeisterungsfähige, interessierte, wissbegierige und kontaktfreudige Menschen, die bereit sind, mit Rücksichtnahme auf die anderen Gäste in unserem Haus zu reagieren.
- Wir werden Gäste, die sich nicht benehmen und andere Gäste oder uns beeinträchtigen, mit Bestimmtheit darauf hinweisen und falls erforderlich konsequent handeln.

### **1.1.3 Unsere Infrastruktur: Hier fühlt man sich wohl!**

- Unser Haus mit seinen Zimmern und Räumen soll stets sauber, einladend und gepflegt aussehen.
- Die sanitären Anlagen sollen praktisch sein und niemals die Regeln der Sauberkeit und Hygiene verletzen.
- Der gastronomische Bereich und die Freizeitanlagen sollen die Wünsche unserer Gäste nach Entspannung und Spaß erfüllen.

### **1.1.4 Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Lieferanten und Partner: Gemeinsam sind wir stark!**

- Wir sind uns bewusst, dass wir als Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine entscheidende Rolle für die Erreichung unserer Ziele und für die Zufriedenheit unserer Gäste spielen, und stellen hohe Anforderungen an uns selbst.
- Wir legen besonderen Wert auf eine ausführliche interne Kommunikation, zwischen den Mitarbeiterinnen, den Mitarbeitern und der Geschäftsführung.
- Wir erwarten gegenseitigen Respekt und einen höflichen, aber dennoch verbindlichen Umgang im täglichen Miteinander.
- Wir interessieren uns stets auch für die Aufgabenbereiche, die uns nicht selbst betreffen, um ein Bewusstsein für das Unternehmen als Ganzes zu entwickeln.
- Wir erkennen die Aufgaben unserer Kolleginnen und Kollegen als gleichwertig mit den unseren an und wissen um die Bedeutung jedes einzelnen.
- Wir sind bereit, jederzeit in allen Arbeitsbereichen des Unternehmens aktiv mitzuwirken.
- Wir legen Wert auf ein gepflegtes Äußeres und eine angemessene Kleidung.
- Wir bieten Arbeitsbedingungen, die soziale Sicherheit, Chancengleichheit, Eigenverantwortung und berufliche Förderung umfassen.

- Wir wollen zu allen für uns wichtigen Personen, Lieferanten und Institutionen intensive Beziehungen pflegen, die auf echter Partnerschaft und fairen Bedingungen beruhen.
- Wir möchten ein wichtiges Glied in der regionalen Wirtschaft sein und wählen unsere Lieferanten und Dienstleister bevorzugt aus unserer Region aus.
- Wir suchen eine aktive Zusammenarbeit mit allen für uns wichtigen Tourismusorganisationen und Leistungsträgern.

### **1.1.5 Unsere Speisen und Getränke: Gesund und lecker für Aktivität und Entspannung!**

- Eine unserer wichtigsten Ansprüche ist die gleichbleibend hohe Qualität der von uns für unsere Gäste zubereiteten Speisen und Getränke.
- Das Niveau unseres gastronomischen Angebots soll sich stets deutlich über dem für Jugendunterkünfte üblichen Niveau befinden.
- Die Auswahl möchten wir stetig kreativ weiterentwickeln und uns gerne abwechselnder kulinarische Themen widmen.
- Speziellen Bedürfnissen unserer Gäste kommen wir gerne nach. Dazu gehören Angebote für Vegetarier, Veganer und Muslime.
- Wir möchten möglichst nur frische Lebensmittel anbieten und soweit möglich keine Konserven verwenden.
- Wir betonen den besonderen Stellenwert der integrierten Vollwertkost und verwenden wenn möglich und sinnvoll fettarme Produkte.
- Unsere Speisen und Getränke sollen weitgehend frei von künstlichen Farb- und Zusatzstoffen sein. Dazu gehört eine glutamatzfreie Küche.
- Wir bevorzugen regional erzeugte Waren.
- Alle Speisen und Getränke sollen immer mit einer ansprechenden Dekoration angeboten werden, um zu bewusstem, lustvollen Genießen zu animieren.
- Beim Umgang mit den Lebensmitteln gilt das Gebot der unbedingten Sauberkeit. Dabei wenden wir die HACCP-Richtlinien konsequent an.

### **1.1.6 Unser Verhältnis zur Umwelt: Wir schätzen und schützen, wo wir leben!**

Wir wollen...

- alles daran setzen, Umweltbelastungen so gering wie möglich zu halten.
- die Prinzipien der Nachhaltigkeit berücksichtigen.
- sparsam mit Energie und Rohstoffen umgehen sowie niemals etwas verschwenden.
- die aktuellen ökologischen Diskussionen kritisch betrachten und uns mit ökologischen Themen aktiv auseinandersetzen.
- Unsere Anstrengungen im Verhältnis zur Umwelt möchten wir den Gästen mitteilen und sie für diese Themen freundlich sensibilisieren.
- Mit dem Ziel, die regionale Wirtschaft bevorzugt zu stärken und zur Vermeidung langer Transportwege bevorzugen wir – soweit sinnvoll und möglich - regionale Lieferanten und Dienstleistungsunternehmen.