★★★★ SUPERIOR

ANGERHOF

SPORT- UND WELLNESSHOTEL

UNTERNEHMENSLEITBILD

für nachhaltige & verantwortungsvolle Unternehmensführung

Stand: 01.11.2025

Leitbild und Unternehmenspolitik für nachhaltige und verantwortungsvolle Unternehmensführung

Sport- und Wellnesshotel Angerhof, Sankt Englmar

Präambel

Das familiengeführte Sport- und Wellnesshotel Angerhof liegt auf rund 900 Metern Höhe im Luftkurort Sankt Englmar im Bayerischen Wald. Mit rund 140 Betten, bis zu 250 Restaurantplätzen sowie Angeboten in den Bereichen Wellness, Gesundheit, Aktivurlaub, Tagungen, Veranstaltungen und Feierlichkeiten ist der Angerhof fest in der touristischen und wirtschaftlichen Struktur der Region verankert.

Ein besonderer Bestandteil unseres Angebots ist der rund 6.500 m^2 große WaldSpa mit umfangreichen Wasser-, Sauna-, Ruhe- und Anwendungsbereichen. Thematisch gestaltete Räume greifen die Natur, die Kultur und die Mythen des Bayerischen Waldes auf. Unsere Kernkompetenzen liegen in persönlicher Gastfreundschaft, hoher Servicequalität, innovativen Wohlfühlkonzepten und der Verbindung von Erholung, Naturerlebnis, Aktivität und regionaler Identität.

Nachhaltigkeit und verantwortungsvolle Unternehmensführung sind für uns keine kurzfristigen Entwicklungen. Bereits bei der Standortsuche sowie während der Planungs- und Bauphase im Jahr 1984 wurden Umweltverträglichkeit und ein langfristig verantwortungsvoller Umgang mit dem Standort berücksichtigt.

Im Jahr 1991 wurde der Angerhof durch das Bayerische Umweltministerium mit dem Umweltsiegel in Silber und 1993 mit dem Umweltsiegel in Gold im Wettbewerb „Umweltbewusster Hotelbetrieb“ ausgezeichnet. Auch der „DER GROSSE Restaurant & Hotel GUIDE 2025“ würdigte den Angerhof für seine nachhaltige Betriebsführung. Die Hotelküche wurde zusätzlich mit zwei von drei Kochmützen bewertet.
Diese Anerkennungen verstehen wir nicht als Abschluss, sondern als Verpflichtung, unser Unternehmen kontinuierlich weiterzuentwickeln.

Unser Leitbild verbindet ökologische Verantwortung, die Achtung der Menschenrechte, faire Arbeitsbedingungen, wirtschaftliche Stabilität, hohe Qualitätsstandards, gesellschaftliches Engagement und eine langfristig ausgerichtete Unternehmensführung.

Es gilt für die Geschäftsführung, alle Führungskräfte und Mitarbeitenden des Angerhofs. Gleichzeitig formuliert es unsere Erwartungen an Lieferanten, Dienstleister und weitere Geschäftspartner.

1. Grundverständnis verantwortungsvoller Unternehmensführung
Als familiengeführtes Unternehmen treffen wir Entscheidungen mit einem langfristigen und generationenübergreifenden Blick. Wirtschaftlicher Erfolg darf nicht zulasten von Menschen, Umwelt, Natur, regionaler Gemeinschaft oder zukünftigen Generationen entstehen.

Wir orientieren uns an folgenden Grundsätzen:

- Achtung der Menschenrechte und der Menschenwürde,
- faire und gesetzeskonforme Arbeitsbedingungen,
- Schutz von Gesundheit und Sicherheit,
- sparsamer und verantwortungsvoller Umgang mit Ressourcen,
- umweltverträglicher und nachhaltiger Einkauf,
- verlässliches Risiko- und Krisenmanagement,
- regionale und gesellschaftliche Verantwortung,
- Schutz und Vermittlung regionaler Kultur,
- kontinuierliche Verbesserung unserer Leistungen,
- langfristige wirtschaftliche Stabilität,
- hohe Qualitäts-, Hygiene- und Servicestandards,
- transparente und integre Unternehmensführung.

Ökologische, soziale und wirtschaftliche Auswirkungen werden bei wesentlichen betrieblichen Entscheidungen gemeinsam betrachtet.

---

2. Respektvoller Umgang miteinander
Wir pflegen einen respektvollen, wertschätzenden und offenen Umgang miteinander. Die Würde jedes Menschen wird geachtet. Mitarbeitende mit unterschiedlichen kulturellen Hintergründen, Nationalitäten, Religionen und persönlichen Lebensweisen sind bei uns willkommen und werden als Bereicherung für unser Unternehmen verstanden.

Diskriminierung, Ausgrenzung, Ausbeutung, sexuelle Belästigung, Mobbing, körperliche oder psychische Gewalt sowie jede Form menschenunwürdiger Behandlung werden nicht toleriert.

Niemand darf aufgrund folgender Merkmale benachteiligt oder ausgeschlossen werden:

- Herkunft oder Nationalität,
- Kultur oder Sprache,
- Geschlecht oder geschlechtlicher Identität,
- Alter,
- Religion oder Weltanschauung,
- körperlicher oder geistiger Fähigkeiten,
- sexueller Orientierung,

- Familienstand,
- sozialem Hintergrund,
- politischer oder sonstiger persönlicher Überzeugung.

Wir fördern ein Arbeitsumfeld, in dem verschiedene Kulturen und Lebensweisen respektiert werden und alle Mitarbeitenden unabhängig von ihrer Herkunft, Religion oder sexuellen Orientierung gleichbehandelt werden. Unterschiedliche Erfahrungen, Perspektiven und Fähigkeiten sollen sich ergänzen und zu einem guten Miteinander beitragen.

Wir erwarten auch von unseren Lieferanten, Dienstleistern und Geschäftspartnern einen respektvollen Umgang sowie die Achtung der Menschenrechte. Ausbeuterische, diskriminierende oder menschenunwürdige Arbeitsbedingungen dulden wir nicht.

---

3. Arbeitsnormen und faire Arbeitsbedingungen
Unsere Mitarbeitenden sind die Grundlage für Gastfreundschaft, Qualität und wirtschaftlichen Erfolg. Wir schaffen verlässliche, faire und transparente Arbeitsbedingungen und halten die geltenden arbeitsrechtlichen, tariflichen und sozialversicherungsrechtlichen Vorgaben ein.

Dazu gehören insbesondere:

- schriftlich und nachvollziehbar geregelte Beschäftigungsverhältnisse,
- angemessene und pünktliche Vergütung,
- Einhaltung von Arbeits-, Ruhe- und Pausenzeiten,
- transparente Dienst- und Urlaubsplanung,
- ordnungsgemäße Erfassung der Arbeitszeit,
- geregelter Umgang mit Mehrarbeit und Überstunden,
- Gleichbehandlung und Chancengleichheit,
- respektvolle Kommunikation,
- Schutz vor Belästigung und Diskriminierung,
- geregelte Zuständigkeiten und nachvollziehbare Arbeitsanweisungen,
- Förderung der Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben.

Wir respektieren das Recht unserer Mitarbeitenden, ihre Interessen im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen zu vertreten und sich hierzu zusammenzuschließen. Besonderen Wert legen wir auf die Ausbildung junger Menschen und die berufliche Integration von Mitarbeitenden unterschiedlicher Herkunft. Auszubildende, Praktikanten, Berufseinsteiger und internationale Mitarbeitende erhalten eine angemessene Einarbeitung, fachliche Begleitung und Unterstützung bei ihrer persönlichen Entwicklung.

Durch Fortbildungen, Schulungen, Feedbackgespräche und Entwicklungsmöglichkeiten fördern wir fachliche Kompetenz, Eigenverantwortung und langfristige Beschäftigungsperspektiven.

Soweit möglich, unterstützen wir Mitarbeitende zusätzlich durch geeignete Mitarbeiterunterkünfte und praktische Hilfestellungen bei der Eingliederung in den Betrieb und die Region.

---

4. Gesundes und sicheres Arbeitsumfeld

Die Gesundheit und Sicherheit unserer Mitarbeitenden haben Vorrang vor betrieblichen oder wirtschaftlichen Einzelinteressen. Wir schaffen Arbeitsbedingungen, die Unfälle, Erkrankungen und gesundheitliche Belastungen möglichst vermeiden.

Dazu gehören insbesondere:

- regelmäßige Gefährdungsbeurteilungen,
- dokumentierte Sicherheitsunterweisungen,
- geeignete persönliche Schutzausrüstung,
- sichere Arbeitsmittel und Maschinen,
- regelmäßige Wartung technischer Anlagen,
- Brandschutz- und Evakuierungsmaßnahmen,
- Erste-Hilfe-Ausstattung und geschulte Ersthelfer,
- Hygiene- und Infektionsschutzmaßnahmen,
- sichere Lagerung von Gefahrstoffen und Reinigungsmitteln,
- ergonomische Gestaltung von Arbeitsplätzen,
- Unfall- und Ereignisdokumentation,
- regelmäßige Überprüfung festgestellter Mängel.

Besondere Aufmerksamkeit gilt den unterschiedlichen Gefährdungen in Küche, Haustechnik, Housekeeping, Spa, Rezeption, Service und Verwaltung. Mitarbeitende werden angehalten, Gefahren, technische Defekte, Beinaheunfälle und gesundheitliche Belastungen unverzüglich zu melden. Festgestellte Risiken werden bewertet und mit angemessener Priorität behoben.

Neben der körperlichen Gesundheit berücksichtigen wir auch psychische Belastungen. Ein respektvoller Umgang, verlässliche Arbeitsorganisation, klare Kommunikation und die Vermeidung dauerhaft übermäßiger Arbeitsbelastung sind daher Bestandteile unserer Führungsverantwortung.

---

5. Umwelt- und Klimaschutz

Der Angerhof befindet sich in einer landschaftlich und klimatisch besonders wertvollen Region. Die reine Luft, die Mittelgebirgslage, die Wälder, Wiesen und Naturräume des Bayerischen Waldes sind wesentliche Grundlagen unseres touristischen Angebots.

Das Prädikat „Luftkurort“ betrachten wir als besondere Verpflichtung, Umweltbelastungen zu vermeiden und die natürlichen Lebensgrundlagen zu schützen. Wir verpflichten uns insbesondere zu:

- einem möglichst sparsamen Energieeinsatz,
- der Verringerung vermeidbarer Emissionen,
- der Nutzung erneuerbarer und effizienter Energietechnik,
- einem verantwortungsvollen Wasserverbrauch,
- der Vermeidung und Trennung von Abfällen,
- der Reduzierung von Lebensmittelverschwendung,
- dem Schutz von Boden, Wasser, Luft und Artenvielfalt,
- der Vermeidung unnötiger Umweltbelastungen,
- der Sensibilisierung von Gästen und Mitarbeitenden.

Zwischen 2010 und 2012 wurde die Energieversorgung des Angerhofs umfassend weiterentwickelt. Hierzu entstand ein Energiezentrum mit einer Holzhackschnitzelanlage von rund 400 kW sowie Solar- und Photovoltaiktechnik mit einer Leistung von rund 180 kW. Die Holzhackschnitzel werden möglichst aus der Region bezogen.
Seit dem Jahr 2020 ergänzen zwei Blockheizkraftwerke mit zusammen rund 100 kW elektrischer und etwa 200 kW thermischer Leistung die Energieversorgung. Durch die gekoppelte Erzeugung von Strom und Wärme wird die eingesetzte Energie effizienter genutzt.
Unsere technischen Anlagen und Verbrauchswerte werden regelmäßig überprüft. Bei Sanierungen, Erweiterungen und Neuanschaffungen berücksichtigen wir neben Anschaffungskosten auch Energieverbrauch, Lebensdauer, Reparaturfähigkeit, Wartungsaufwand und Umweltwirkung.

---

6. Verantwortungsvoller Umgang mit Wasser

Wasser ist insbesondere für einen Wellnessbetrieb eine unverzichtbare und wertvolle Ressource. Wir verfolgen das Ziel, Wasser möglichst effizient einzusetzen, ohne Hygiene, Sicherheit, Qualität oder Gästekomfort zu beeinträchtigen.
Zu unseren Maßnahmen gehören:

- regelmäßige Erfassung und Kontrolle von Wasserverbräuchen,
- frühzeitige Erkennung technischer Verluste,
- zügige Prüfung und Behebung von Leckagen,
- Wartung von Pool-, Heizungs- und Versorgungssystemen,
- bedarfsgerechte Reinigung und Dosierung,
- Sensibilisierung der Mitarbeitenden,
- Prüfung wassersparender Technik bei Neuanschaffungen,
- Auswertung von Verbrauchsentwicklungen.

Bei außergewöhnlichen Verbrauchssteigerungen werden die Ursachen systematisch untersucht und geeignete Maßnahmen veranlasst.

---

7. Abfallvermeidung und Lebensmittelwertschätzung

Die Vermeidung von Abfällen hat Vorrang vor Wiederverwertung und Entsorgung. Bereits beim Einkauf achten wir auf Verpackungsaufwand, Gebindegrößen, Wiederverwendbarkeit und Trennbarkeit.

Anfallende Abfälle werden nach den betrieblichen und gesetzlichen Möglichkeiten getrennt. Dies betrifft insbesondere:

- Papier und Kartonagen,
- Glas,
- Verpackungen und Kunststoffe,
- organische Abfälle,
- Restmüll,
- Wertstoffe,
- Elektrogeräte,
- Batterien,
- Sonder- und Gefahrstoffe.

In Küche und Gastronomie betrachten wir Lebensmittel als wertvolle Ressourcen. Bestell-, Lager- und Produktionsmengen sollen möglichst am tatsächlichen Bedarf ausgerichtet werden.

Wir verfolgen insbesondere folgende Ziele:

- Vermeidung unnötiger Überproduktion,
- fachgerechte Lagerung,
- Kontrolle von Haltbarkeiten,
- geeignete Weiterverwendung einwandfreier Lebensmittel,
- bedarfsgerechte Produktionsplanung,
- Auswertung von Rückläufen und Restmengen,
- Schulung der Mitarbeitenden,
- schrittweiser Einsatz digitaler Nachfrageprognosen.

Künftig sollen auch KI-gestützte Analysen dazu beitragen, Belegung, Nachfrage, Produktionsmengen und Wareneinsatz besser aufeinander abzustimmen.

---

8. Umweltverträglicher und nachhaltiger Einkauf

Bei Beschaffung und Investitionen berücksichtigen wir neben Qualität, Preis und Verfügbarkeit auch ökologische und soziale Auswirkungen.

Dies gilt ausdrücklich für:

- Investitionsgüter,
- Maschinen und technische Anlagen,
- Lebensmittel,
- Getränke,
- Baustoffe,
- Möbel und Ausstattungen,
- Textilien,
- Reinigungs- und Pflegemittel,

- Büro- und Verbrauchsmaterialien,
- Verpackungen,
- externe Dienstleistungen.

8.1 Investitionsgüter und technische Anlagen
Bei Maschinen, Fahrzeugen, Küchentechnik, Wellnessanlagen und sonstigen Investitionsgütern berücksichtigen wir insbesondere:

- Energie- und Wasserverbrauch,
- Lebensdauer,
- Reparatur- und Wartungsfähigkeit,
- Ersatzteilverfügbarkeit,
- Materialqualität,
- Umweltwirkung im Betrieb,
- Rücknahme- und Entsorgungsmöglichkeiten,
- Gesamtkosten über den Lebenszyklus.

Eine kurzfristig günstigere Anschaffung soll nicht bevorzugt werden, wenn sie langfristig einen erheblich höheren Energieverbrauch, Wartungsaufwand oder Ressourcenbedarf verursacht.

8.2 Lebensmittel und Getränke
Beim Einkauf von Lebensmitteln und Getränken bevorzugen wir – soweit Qualität, Preis, Verfügbarkeit und Bedarf dies zulassen:

- regionale Erzeuger und Lieferanten,
- saisonale Produkte,
- kurze Transportwege,
- nachvollziehbare Herkunft,
- frische und hochwertige Waren,
- Mehrweg- oder Großgebinde,
- Lieferanten mit verantwortungsvoller Betriebsführung.

Regionale Produkte stärken die heimische Landwirtschaft, schaffen Wertschöpfung vor Ort und vermitteln unseren Gästen die kulinarische Identität des Bayerischen Waldes.

Eigener Gemüse-, Kräuter- und Obstanbau

Ein besonderer Bestandteil unseres nachhaltigen Gastronomiekonzepts ist unser eigener Gemüse- und Kräutergarten. Hier bauen wir Gurken, Tomaten, Zucchini und Paprika sowie verschiedene Kräuter an, darunter Minze, Rosmarin und Lavendel**.** Darüber hinaus verfügen wir über eigene Apfel- und Birnbäume**.**

Die selbst angebauten Erzeugnisse werden entsprechend der Saison und der verfügbaren Erntemenge in unser gastronomisches Angebot eingebunden. Sie ergänzen den Einkauf bei regionalen Partnern und machen die Verbindung zwischen Natur, Herkunft und Genuss für unsere Gäste erlebbar. Mit dem eigenen Anbau stärken wir die

Wertschätzung für frische Lebensmittel und das Bewusstsein für natürliche Wachstums- und Erntezyklen.

8.3 Baustoffe, Möbel und Ausstattung

Bei Umbauten, Renovierungen und Erweiterungen achten wir nach Möglichkeit auf:

- schadstoffarme Materialien,
- langlebige Konstruktionen,
- regionale Handwerksbetriebe,
- kurze Lieferwege,
- reparierbare und austauschbare Bauteile,
- Holz und andere Werkstoffe aus nachvollziehbarer Herkunft,
- energieeffiziente Gebäudetechnik,
- eine Gestaltung, die zum Standort und zur regionalen Baukultur passt.

8.4 Verbrauchs- und Reinigungsmittel

Bei Verbrauchsgütern berücksichtigen wir Dosierbarkeit, Umweltverträglichkeit, Verpackung, Sicherheit und Ergiebigkeit. Reinigungs- und Pflegemittel sollen so eingesetzt werden, dass Hygieneanforderungen erfüllt und gleichzeitig Umwelt- und Gesundheitsbelastungen begrenzt werden.

Von unseren Lieferanten erwarten wir rechtskonformes, faires und verantwortungsbewusstes Handeln. Bei vergleichbarer Leistung bevorzugen wir Anbieter, die nachvollziehbare Umwelt- und Sozialstandards erfüllen.

---

9. Risiko- und Krisenmanagement

Der Angerhof unterhält und entwickelt ein strukturiertes Risiko- und Krisenmanagement. Ziel ist es, Gefahren für Menschen, Umwelt, Sachwerte, Daten, Versorgung und Betriebsfähigkeit frühzeitig zu erkennen und angemessen zu begrenzen.

Berücksichtigt werden insbesondere Risiken aus folgenden Bereichen:

- Brand- und Evakuierungsereignisse,
- Unfälle und medizinische Notfälle,
- Lebensmittelhygiene und Infektionsschutz,
- Pool-, Sauna- und Wellnessbetrieb,
- Energie- und Wasserversorgung,
- technische Ausfälle,
- extreme Wetterereignisse,
- Störungen in Lieferketten,
- Personalengpässe,
- IT-Ausfälle und Cyberangriffe,
- Datenschutzverletzungen,
- finanzielle und wirtschaftliche Risiken,
- Reputations- und Kommunikationskrisen.

Für wesentliche Risiken werden Verantwortlichkeiten, Meldewege und angemessene Handlungsmaßnahmen festgelegt. Je nach Risikolage gehören hierzu:

- Notfall- und Alarmpläne,
- Evakuierungs- und Brandschutzkonzepte,
- Krisenverantwortliche und Vertretungsregelungen,
- interne und externe Kommunikationswege,
- Datensicherungen und Zugriffsregelungen,
- Lieferanten- und Versorgungsalternativen,
- Wartungs- und Kontrollpläne,
- Schulungen und Übungen,
- Dokumentation und Nachbereitung von Ereignissen.

Nach einem relevanten Vorfall werden Ursachen und Abläufe ausgewertet. Erkenntnisse fließen in technische, organisatorische und personelle Verbesserungsmaßnahmen ein.

---

10. Gesellschaftliches Engagement

Als bedeutender touristischer Arbeitgeber verstehen wir uns als Teil der örtlichen und regionalen Gemeinschaft. Unser gesellschaftliches Engagement soll über die reine Erbringung touristischer Leistungen hinausgehen.

Wir fördern gesellschaftliche Verantwortung insbesondere durch:

- die Ausbildung junger Menschen,
- die Schaffung und Sicherung regionaler Arbeitsplätze,
- die Beschäftigung und Integration internationaler Mitarbeitender,
- Kooperationen mit Schulen, Bildungseinrichtungen und regionalen Partnern,
- Unterstützung örtlicher Vereine, Initiativen und Veranstaltungen,
- Beteiligung an Spenden- und Hilfsaktionen,
- Zusammenarbeit mit sozialen und gemeinnützigen Organisationen,
- Bereitstellung von Räumen und Leistungen für gesellschaftliche Veranstaltungen,
- Förderung des Austauschs zwischen Wirtschaft, Politik und Region.

Unser Engagement soll nachvollziehbar, angemessen und mit den Werten unseres Unternehmens vereinbar sein. Bevorzugt unterstützen wir Projekte, die einen erkennbaren Bezug zu Kindern, Familien, Gesundheit, Bildung, regionaler Gemeinschaft oder nachhaltiger Entwicklung haben.

---

11. Soziokulturelle Verantwortung in der touristischen Wertschöpfungskette

Tourismus beeinflusst nicht nur Wirtschaft und Umwelt, sondern auch Kultur, Zusammenleben und Identität einer Region. Wir wollen dazu beitragen, dass die touristische Entwicklung in Sankt Englmar einen positiven Nutzen für Gäste, Mitarbeitende, Einwohner, Landwirtschaft, Handwerk und regionale Betriebe erzeugt.

Zu unserem Verständnis soziokultureller Verantwortung gehören:

- Wahrung und Vermittlung regionaler Identität,

- respektvoller Umgang mit örtlichen Traditionen,
- Einbindung regionaler Produkte und Dienstleistungen,
- Zusammenarbeit mit lokalen Betrieben und Kulturschaffenden,
- Berücksichtigung regionaler Architektur und Gestaltung,
- Vermittlung der Natur- und Kulturlandschaft,
- Rücksichtnahme auf Anwohner und Landwirtschaft,
- Vermeidung einer unangemessenen touristischen Belastung,
- Förderung eines respektvollen Verhaltens unserer Gäste.

Die thematische Gestaltung unseres WaldSpa greift Natur, Geschichte und Mythen des Bayerischen Waldes auf. Dabei sollen regionale Besonderheiten wertschätzend und authentisch vermittelt und nicht zu beliebigen Marketingelementen reduziert werden.
Wir informieren unsere Gäste über rücksichtsvolles Verhalten in der Natur. Dazu gehören insbesondere:

- Nutzung markierter Wanderwege, Pisten und Loipen,
- Schutz von Pflanzen und Tieren,
- Mitnahme eigener Abfälle,
- Anleinen von Hunden,
- Rücksicht auf landwirtschaftlich genutzte Flächen,
- Nutzung gekennzeichneter Parkflächen,
- Vermeidung unnötiger Lärm- und Umweltbelastungen.

Durch Mountainbike- und E-Bike-Angebote sowie Hinweise zu geeigneten Strecken fördern wir eine aktive und möglichst naturverträgliche Erkundung der Region.

---

12. Wirtschaftlichkeit und langfristige Unternehmenssicherung

Nachhaltigkeit setzt wirtschaftliche Stabilität voraus. Nur ein dauerhaft wirtschaftlich gesundes Unternehmen kann Arbeitsplätze sichern, in Umwelttechnik investieren, Qualität gewährleisten und gesellschaftliche Verantwortung übernehmen.
Wir richten unsere Unternehmensführung deshalb langfristig aus und berücksichtigen bei Investitionen nicht nur kurzfristige Kosten, sondern auch:

- langfristigen Nutzen,
- Lebenszykluskosten,
- Energie- und Ressourcenverbrauch,
- Instandhaltungsbedarf,
- Auswirkungen auf Mitarbeitende,
- Gästezufriedenheit,
- Umweltwirkung,
- zukünftige Betriebsfähigkeit.

Das Wachstum der vergangenen Jahre basiert insbesondere auf der Weiterentwicklung des WaldSpa, Investitionen in Qualität und Digitalisierung, einer klaren Positionierung im Wellness-, Gesundheits- und Aktivtourismus sowie dem Ausbau von Tagungs- und Veranstaltungsangeboten.

Das Ertragswachstum wurde durch eine höhere Auslastung, eine optimierte Preis- und Kapazitätssteuerung, wertschöpfungsstarke Wellness- und Spa-Angebote sowie effizientere Betriebsabläufe unterstützt.
Erwirtschaftete Mittel sollen angemessen in folgende Bereiche reinvestiert werden:

- Gebäude und technische Anlagen,
- Energie- und Ressourceneffizienz,
- Qualität und Gästeservice,
- Digitalisierung,
- Sicherheit und Krisenvorsorge,
- Mitarbeiterentwicklung,
- nachhaltige Weiterentwicklung des Angebots.

Kurzfristige Einsparungen dürfen nicht zu dauerhaft schlechteren Arbeitsbedingungen, Qualitätsverlusten, Sicherheitsrisiken oder vermeidbaren Umweltbelastungen führen.

---

13. Qualitätsmanagement und kontinuierliche Verbesserung

Hohe Qualität und nachhaltige Betriebsführung gehören für uns zusammen. Nachhaltigkeit darf Hygiene, Sicherheit, Komfort und Servicequalität nicht einschränken. Vielmehr soll sie dazu beitragen, die Qualität unserer Leistungen langfristig zu sichern.
Unser Qualitätsmanagement umfasst insbesondere:

- definierte Qualitäts- und Servicestandards,
- geregelte Verantwortlichkeiten,
- Arbeits- und Verfahrensanweisungen,
- Hygiene- und Kontrollpläne,
- regelmäßige Wartungen,
- dokumentierte Mängelbearbeitung,
- Auswertung von Gästebewertungen,
- professionelles Beschwerdemanagement,
- Mitarbeitergespräche und Schulungen,
- interne Kontrollen,
- Auswertung betrieblicher Kennzahlen,
- Ableitung konkreter Verbesserungsmaßnahmen.

Rückmeldungen von Gästen und Mitarbeitenden betrachten wir als wichtige Grundlage für unsere Entwicklung. Wiederkehrende Hinweise werden systematisch ausgewertet und den zuständigen Bereichen zugeordnet.
Nachhaltigkeits- und Qualitätsziele werden regelmäßig überprüft. Dabei betrachten wir unter anderem:

- Energieverbrauch,
- Wasserverbrauch,
- Abfallmengen,
- Lebensmittelverluste,
- Anteil regionaler Lieferanten,

- Gästezufriedenheit,
- Reklamationen,
- Mitarbeiterbindung,
- Arbeitsunfälle,
- Aus- und Weiterbildungen,
- technische Störungen,
- Erreichung festgelegter Verbesserungsmaßnahmen.

Aus den Ergebnissen werden Zuständigkeiten, Prioritäten und Umsetzungsschritte abgeleitet.

---

14. Verantwortungsvolle Digitalisierung und künstliche Intelligenz

Digitalisierung und künstliche Intelligenz unterstützen uns dabei, Prozesse effizienter zu gestalten, Mitarbeitende zu entlasten und den Service für unsere Gäste weiterzuentwickeln.

Bereits heute nutzen wir digitale und KI-gestützte Anwendungen unter anderem für:

- Chatbots auf Website und Kommunikationskanälen,
- automatisierte Bearbeitung wiederkehrender Gästeanfragen,
- mehrsprachige Kommunikation,
- Unterstützung bei E-Mails und Angeboten,
- Newsletter und Social-Media-Inhalte,
- Suchmaschinenoptimierung,
- Analyse von Gästebewertungen,
- Erkennung wiederkehrender Qualitätsprobleme,
- Vorbereitung professioneller Antworten.

Künftig sollen weitere Einsatzmöglichkeiten geprüft werden, beispielsweise:

- Auslastungs- und Nachfrageprognosen,
- Preis- und Kapazitätssteuerung,
- Personal- und Ressourcenplanung,
- Energieoptimierung,
- Heizungs- und Lichtsteuerung,
- Einkaufs- und Produktionsplanung,
- Reduzierung von Lebensmittelabfällen.

Beim Einsatz von KI achten wir auf Datenschutz, Informationssicherheit, Nachvollziehbarkeit und menschliche Verantwortung. KI soll Mitarbeitende unterstützen, nicht persönliche Gastfreundschaft, menschliches Urteilsvermögen oder verantwortliche Entscheidungen ersetzen.

Entscheidungen mit wesentlichen Auswirkungen auf Mitarbeitende, Gäste oder Geschäftspartner sollen nicht ausschließlich automatisiert getroffen werden.

---

15. Einbindung unserer Gäste

Unsere Gäste sind wichtige Partner unserer Nachhaltigkeitsbemühungen. Wir informieren sie verständlich darüber, wie sie während ihres Aufenthalts einen Beitrag leisten können, ohne Erholung und Komfort unangemessen einzuschränken.
Wir bitten unsere Gäste insbesondere:

- beim Verlassen des Zimmers nicht benötigte Beleuchtung auszuschalten,
- während der Heizperiode langes Öffnen von Fenstern und Balkontüren zu vermeiden,
- unnötig verpackte Produkte nach Möglichkeit zu vermeiden,
- trennbare Wertstoffe entsprechend bereitzulegen,
- Wasser und Handtücher bewusst zu nutzen,
- auf die tägliche Zimmerreinigung aus Umweltsgründen zu verzichten,
- Abfälle nicht in der Natur zurückzulassen,
- markierte Wege und Freizeitflächen zu nutzen,
- auf Tiere, Pflanzen, Anwohner und Landwirtschaft Rücksicht zu nehmen.

Unsere Kommunikation soll informieren und motivieren, jedoch nicht belehren. Nachhaltiges Verhalten soll möglichst einfach, nachvollziehbar und mit einem angenehmen Aufenthalt vereinbar sein.

---

16. Verantwortung der Geschäftsführung und Umsetzung

Die Geschäftsführung trägt die Gesamtverantwortung für die Umsetzung und Weiterentwicklung dieser Unternehmenspolitik. Führungskräfte sind verpflichtet, die Grundsätze in ihren Verantwortungsbereichen vorzuleben und in betriebliche Abläufe zu übertragen.
Die praktische Umsetzung erfolgt unter anderem durch:

- klare Verantwortlichkeiten,
- schriftliche Arbeitsanweisungen,
- Schulungen und Unterweisungen,
- regelmäßige Kontrollen,
- Ziel- und Maßnahmenpläne,
- Auswertung relevanter Kennzahlen,
- Einbeziehung der Mitarbeitenden,
- Kommunikation mit Lieferanten und Dienstleistern,
- jährliche Überprüfung des Leitbildes.

Die Mitarbeitenden werden über die Unternehmenspolitik informiert und sollen Verbesserungsvorschläge einbringen können.
Lieferanten und Dienstleister werden abhängig von Bedeutung, Auftragsvolumen und Risikolage über unsere Anforderungen informiert. Bei schwerwiegenden oder wiederholten Verstößen gegen Menschenrechte, Arbeits-, Umwelt- oder Sicherheitsstandards behalten wir uns angemessene Konsequenzen bis hin zur Beendigung der Geschäftsbeziehung vor.

17. Unser gemeinsames Bekenntnis

Wir verpflichten uns, den Angerhof als wirtschaftlich stabiles, sozial verantwortungsvolles, umweltbewusstes und innovatives Familienunternehmen weiterzuentwickeln.

Dabei wollen wir:

- Menschenrechte achten,
- faire Arbeitsbedingungen gewährleisten,
- ein gesundes und sicheres Arbeitsumfeld schaffen,
- Natur und Umwelt schützen,
- Ressourcen verantwortungsvoll einsetzen,
- nachhaltig und regional einkaufen,
- Risiken und Krisen vorausschauend steuern,
- gesellschaftliches Engagement übernehmen,
- regionale Kultur und Wertschöpfung stärken,
- wirtschaftliche Stabilität sichern,
- hohe Qualität gewährleisten,
- unsere Leistungen kontinuierlich verbessern.

Unser Anspruch ist es, persönliche Gastfreundschaft, ökologische Verantwortung, soziale Fairness, regionale Verbundenheit, wirtschaftliche Stabilität und unternehmerische Innovation miteinander zu verbinden.

So leisten wir einen nachhaltigen Beitrag für unsere Gäste, unsere Mitarbeitenden, unsere Geschäftspartner, die Gemeinde Sankt Englmar, die Region Bayerischer Wald und zukünftige Generationen.