

Qualitätskriterien „Welterbe-Gastgeber erzgebirgisch“ – Beherbergungs- und Gastronomiebetriebe

Allgemeines

Nr.	Kriterium	Art des Kriterium	Erfüllt V/X
1	Nachweis von mind. 1 Qualitätssiegel/Klassifizierung, z.B. DEHOGA, DTV, ServiceQualität Deutschland, Wanderbares Deutschland, Echt Erzgebirgischer Landgasthof etc.	Pflicht	
2	Nachweis Teilnahme am 1,5 tägigen Seminar „Ausbildung zum QualitätsCoach, Stufe I“ (mindestens ein Mitarbeiter).	Pflicht	
3	Mitgliedschaft im Tourismusverband Erzgebirge e.V.	Pflicht	
4	Teilnahme an angebotenen Veranstaltungen und Weiterbildungen zum Thema UNESCO-Welterbe in der Region (mindestens ein Mitarbeiter einmal jährlich). Regelmäßige Weitergabe von aktuellen Informationen an alle Mitarbeiter des Betriebes mit Gästekontakt (eigenverantwortlich, Vermittlung des Wissens aus Weiterbildungsmaßnahmen und Veranstaltungen, Mailings mit Informationen).	Pflicht	
5	<i>Gilt nur für Beherbergungsbetriebe:</i> Nutzung der Buchungssoftware „Deskline“ (Online-Buchbarkeit)	Pflicht	
6	Unser Betrieb befindet sich im Gebiet der Montanen Kulturlandschaft Erzgebirge/Krušnohoří.	Pflicht	

Kommunikation

Nr.	Kriterium	Art des Kriterium	Erfüllt V/X
7	Unser Betrieb nutzt das Siegel „erzgebirgisch“ im Rahmen unserer Marketingaktivitäten und Kommunikationsmaßnahmen (Einhaltung der Vorgaben des CD-Handbuches „erzgebirgisch“ mit aktuellstem Stand). Nach der Aufnahme als Welterbe-Gastgeber werden wir auch mit dem Titel Welterbe-Gastgeber werben.	Pflicht	
8	Das Thema Welterbe wird im Rahmen unserer Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit aktiv kommuniziert. Dafür werden zur Verfügung stehende Medien, wie z.B. Website, Flyer, Speisekarten, Gästemappen, Anzeigen etc. genutzt.	Pflicht	

Ausstattung/Zugänglichkeit

Nr.	Kriterium	Art des Kriterium	Erfüllt V/X
9	Unser Betrieb verfügt über Parkplätze in unmittelbarer Umgebung (Entfernung max. 500m).	Pflicht	
10	In unserer Einrichtung gibt es öffentlich zugängliche Toiletten.	Wünschenswert	
11	<i>Gilt nur für Beherbergungsbetriebe:</i> Unser Betrieb ist mit dem ÖPNV erreichbar. Ein Transferservice kann angeboten werden.	Wünschenswert	
12	Unser Betrieb verpflichtet sich Angebote zur umweltgerechten Mobilität der Gäste zur Verfügung zu stellen (Fahrplaninfos zum ÖPNV, Hinweis auf Erreichbarkeit mit Bus und Bahn, Transferservice, Gepäcktransport).	Pflicht	
13	Auch außerhalb der Öffnungszeiten unseres Betriebes können sich Gäste über das Welterbe informieren. Unser Betrieb stellt hierzu vor Ort	Pflicht	

	Informationsmaterial oder einen Hinweis auf den Tourismusverband Erzgebirge oder den Welterbeverein zur Verfügung.		
14	<i>Gilt nur für Beherbergungsbetriebe:</i> Die Ausschilderung in unserer Einrichtung ist mindestens zweisprachig.	Wünschenswert	

Information/Vermittlung

Nr.	Kriterium	Art des Kriterium	Erfüllt V/X
15	In unserem Betrieb werden Auskünfte jederzeit auch in mindestens einer Fremdsprache erteilt, Wenn ja in Welcher/n?	Pflicht	
16	Unsere Website ist ansprechend und nutzerfreundlich gestaltet. Sie ist mindestens in den Sprachen Deutsch, Englisch und Tschechisch verfügbar (mindestens die Basisinformationen sind fremdsprachig).	Pflicht	
17	Unser Betrieb garantiert die Aktualität der betriebseigenen Website.	Pflicht	
18	Unser Betrieb verweist auf der Startseite der Homepage oder unter Partner/Links auf die Website des Welterbevereins, den Tourismusverband Erzgebirge und ggf. den Welterbestätten Deutschland e.V. (www.unesco-welterbe.de). Die Montanregion Erzgebirge auf dem Weg bzw. als UNESCO-Welterbe wird auf unserer Website (kurz) vorgestellt.	Pflicht	
19	Basisinformationen (z.B. auch als Handzettel) zu unserer Einrichtung sind mehrsprachig verfügbar (wünschenswert: Deutsch, Englisch und Tschechisch).	Pflicht	
20	Im Empfangsbereich unseres Betriebes stehen dem Gast allgemein sichtbar Informationen zu Welterbe-Gastgebern und zur Montanregion Erzgebirge als (künftiges) UNESCO-Welterbe zur Verfügung.	Pflicht	
21	Unsere Mitarbeiter mit Gästekontakt verfügen über Basiswissen zum Thema Welterbe, d.h. Grundinformationen zur UNESCO, Philosophie der UNESCO, Inhalte (Elemente und Bestandteile) der Montanen Kulturlandschaft Erzgebirge/Krušnohoří, außergewöhnlicher universeller Wert der Montanregion Erzgebirge etc.	Pflicht	
22	Unsere Mitarbeiter mit Gästekontakt verfügen über Basiswissen zum erzgebirgischen Bergbau und zur Geologie/Geographie der Region.	Pflicht	
23	Unser Betrieb verpflichtet sich, die Funktion der Welterbe-Gastgeber und den Welterbegedanken nach außen aktiv zu vertreten und zu kommunizieren. → Welche Maßnahmen sind Ihrerseits geplant, um den Welterbegedanken in Ihre Unternehmenskommunikation einzubinden? _____ _____ _____	Pflicht	
24	<i>Gilt nur für Beherbergungsbetriebe:</i> Unsere Einrichtung bietet Erlebnisangebote und Pauschalen zum Thema Welterbe an. → Folgende Welterbe-Erlebnisangebote/Programme/Pauschalen/Arrangements/Veranstaltungen führen wir durch oder sind geplant (auch in Verbindung mit anderen Betrieben der Region):	Pflicht	

	<hr/> <hr/> <hr/>		
	Themenwochen, Erlebnisangebote o.ä. zum Thema Welterbe und anderen Spezialthemen werden durch uns unterstützt bzw. vermittelt (Zusammenarbeit verschiedener Einrichtungen gewünscht).		

Qualitätssicherung

Nr.	Kriterium	Art des Kriterium	Erfüllt V/X
25	Bei Interesse verweisen wir unsere Gäste an Tourist Informationen und Freizeit-, Bergbau- und Kultureinrichtungen in der näheren Umgebung, vorzugsweise an Welterbe-Gastgeber, und können Auskunft über diese geben. Auch Informationen zu anderen Beherbergungs- und Gastronomiebetrieben, vorzugsweise Welterbe-Gastgeber, können erteilt werden.	Pflicht	
26	Der Schutz der Umwelt ist besonderes Anliegen unseres Betriebes. Wir achten auf sorgsamem und sparsamen Ressourceneinsatz.	Pflicht	
27	Welche zusätzlichen Serviceleistungen bietet Ihr Betrieb seinen Gästen an? (z.B. Kinderbetreuung, Wäscheservice o.ä.) Wenn vorhanden bitte nennen: <hr/> <hr/>		
28	<i>Gilt nur für Beherbergungsbetriebe:</i> Unser Betrieb führt Gästebefragungen zur Qualitätssicherung durch und führt ein individuelles Beschwerdemanagement.	Wünschenswert	
29	<i>Gilt nur für Beherbergungsbetriebe:</i> Unsere Einrichtung ist Verkaufsstelle der ErzgebirgsCard.	Wünschenswert	
30	<i>Gilt nur für Beherbergungseinrichtungen:</i> Die Kernöffnungszeit unseres Betriebes ist täglich von 11 bis 20 Uhr. (mit Ausnahme der Urlaubs- und Schließzeiten) <i>Gilt nur für Gastronomiebetriebe:</i> Die Kernöffnungszeit unseres Betriebes ist von 11 bis 20 Uhr an mindestens 6 Tagen pro Woche. (mit Ausnahme der Urlaubs- und Schließzeiten)	Pflicht	

Spezifische Kriterien für Gastronomiebetriebe

Nr.	Kriterium	Art des Kriterium	Erfüllt V/X
31	Unsere Speisekarten sind in den Sprachen Deutsch, Englisch und Tschechisch verfügbar.	Pflicht	
32	Wir bieten mindestens drei erzgebirgische Spezialitäten an.	Pflicht	
33	Speisen werden saisongerecht angeboten.	Pflicht	
34	Mindestens drei sächsische Getränke, darunter ein Bier, sind in unserem Angebot.	Pflicht	

35	<p>In unserem Gastronomiebetrieb werden vorrangig regionale Produkte verwendet → aus dem Umkreis von 100 km, (quantitative Erfassung über folgendes Punktesystem):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Brot, Teigwaren (mindestens 3 Produkte, z.B. Brötchen und zwei Brotsorten = 1 Punkt, + Brot/Teigwaren ist erzgebirgisches Produkt 0,5 Punkte) - Milchprodukte (2 Produkte = 1 Punkt) - Fleisch außer Geflügel (1 Fleischart = 1 Punkt) - Geflügel (1 Produkt = 1 Punkt) - Wurstwaren (1 Wurstsorte = 1 Punkt) - Eier aus Freilandhaltung in der Region (z.B. Frühstücksei = 1 Punkt) - Fisch (1 Produkt = 1 Punkt) - Honig von einem regionalen Imker (1 Produkt = 1 Punkt) - Aufstriche und Konfitüren (1 Produkt = 1 Punkt) - Kartoffeln - Obst, Gemüse, Salate (3 Produkte = 2 Punkte) <p>Summe Punktzahl Zu erreichende Mindestpunktzahl</p>	<p>Maximal erreichbare Punktzahl</p> <p>1,5</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>23 15</p>	
36	Frische Küche steht in unserem Betrieb im Vordergrund. 70% der Speisen werden frisch zubereitet (keine Convenience-Produkte).	Pflicht	
37	Unsere Produzenten und Zulieferer aus der Welterberegion werden in der Speisekarte aufgelistet.	Pflicht	
38	Die Mitarbeiter unseres Betriebes können Auskunft über Gerichte und Produkte sowie deren Herkunft geben.	Pflicht	

Die Kriterien wurden in der Arbeitsgruppe Tourismus des Welterbekonvents Erzgebirge entwickelt, diskutiert und festgelegt. Alle touristischen Einrichtungen im Erzgebirge können sich als „Welterbe-Gastgeber“ ernennen lassen. Die Teilnahme bzw. Ernennung zum Welterbe-Gastgeber ist ab Titelverleihung zum UNESCO-Welterbe jederzeit möglich. Die Ernennung wird dann fortlaufend geschehen, d.h. die Einrichtungen bestimmen selbst wann sie die Kriterien umsetzen möchten und können, um sich dann zum "Welterbe-Gastgeber" ernennen zu lassen. Seitens des Tourismusverbandes Erzgebirge e.V. gibt es keine zeitlichen Vorgaben. Der Aufbau dieses einheitlichen Qualitätssiegels wird als Prozess gesehen, der mit der Ernennung zum UNESCO-Welterbe beginnt. Selbstauskünfte können aber schon vor Titelverleihung eingereicht werden.

Verfahren:

Bitte senden Sie den ausgefüllten Kriterienkatalog (zur Selbsteinschätzung bitte letzte Spalte ausfüllen) per E-Mail oder Fax an den Tourismusverband Erzgebirge e.V.:

Fax: 03733/188 00 20 oder info@erzgebirge-tourismus.de.

Nach der Überprüfung Ihrer Selbsteinschätzung werden wir uns mit Ihnen in Verbindung setzen. Vielen Dank!

Bitte ausfüllen:

Name der Einrichtung _____

Ansprechpartner _____

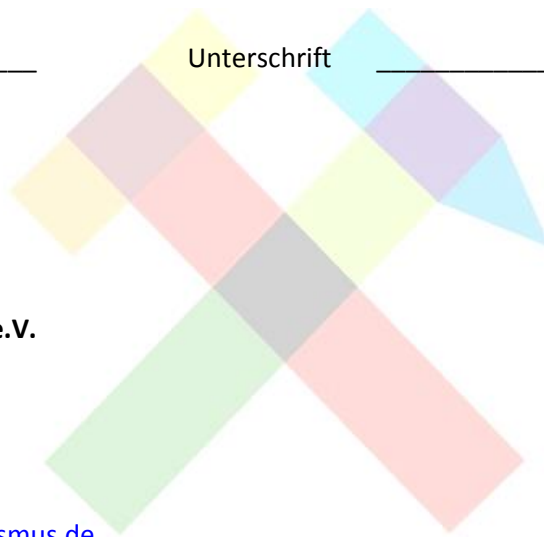
Anschrift _____

Telefonnummer _____

E-Mail _____

Datum _____

Unterschrift _____



Kontakt:

Tourismusverband Erzgebirge e.V.

Adam-Ries-Str. 16

D - 09456 Annaberg-Buchholz

Tel.: +49 (3733) 188000

Fax.: +49 (3733) 1880020

Internet: www.erzgebirge-tourismus.de

E-Mail: info@erzgebirge-tourismus.de

UNESCO-Welterbe-Projekt „Montanregion Erzgebirge“

Wirtschaftsförderung Erzgebirge GmbH

Adam-Ries-Str. 16

D - 09456 Annaberg-Buchholz

Tel: +49 (3733) 145 124

Fax: +49 (3733) 145 145

Internet: www.montanregion-erzgebirge.de

E-Mail: wachter@wfe-erzgebirge.de

ERZGEBIRGE

DIE ERLEBNISHEIMAT