

Qualitätskriterien „Welterbe-Gastgeber erzgebirgisch“ – Freizeit-, Bergbau- und Kultureinrichtungen

Allgemeines

Nr.	Kriterium	Art des Kriterium	Erfüllt V/X
1	Nachweis Teilnahme am 1,5 tägigen Seminar „Ausbildung zum QualitätsCoach, Stufe I“ (mindestens ein Mitarbeiter).	Pflicht	
2	Mitgliedschaft im Tourismusverband Erzgebirge e.V.	Pflicht	
3	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	
4	Unser Betrieb befindet sich im Gebiet der Montanen Kulturlandschaft Erzgebirge/Krušnohoří.	Pflicht	
5	Unser Betrieb ist hauptamtlich mit mindestens einer Person besetzt (1,0 VZÄ).	Pflicht	
6	In unserem Betrieb wird eine laufende Besucherstatistik geführt, die jährlich an den Welterbeverein und den Tourismusverband Erzgebirge e.V. gemeldet wird (z.B. Anzahl der Gäste, ggf. Herkunft, etc.).	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, 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). Mindestens ein beschilderter Busparkplatz ist vorhanden.	Pflicht	
10	In unserer Einrichtung gibt es öffentlich zugängliche Toiletten oder es gibt einen Hinweis auf eine öffentliche Toilette in unmittelbarer Umgebung (bis max. 150m Entfernung).	Pflicht	
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	Unser Betrieb hat folgende regelmäßige Öffnungszeiten: <ul style="list-style-type: none"> - mindestens 6 Tage/Woche - mindestens 6 h/Tag - Kernzeit: 10-16 Uhr 	Pflicht	
14	Auch außerhalb der Öffnungszeiten unseres Betriebes können sich Gäste über das Welterbe informieren. Unser Betrieb stellt hierzu vor Ort zugängliches Informationsmaterial oder einen Hinweis auf den Tourismusverband Erzgebirge oder den Welterbeverein zur Verfügung.	Pflicht	
15	Die Ausschilderung (Wegweiser, Beschreibungen, allgemeine Informationen etc.) in unserer Einrichtung ist mindestens zweisprachig, wünschenswert dreisprachig. Wünschenswert: Auch die Ausschilderung zu unserer Einrichtung (außerhalb) ist mindestens zweisprachig, wünschenswert dreisprachig.	Pflicht	

Information/Vermittlung

Nr.	Kriterium	Art des Kriterium	Erfüllt V/X
16	In unserem Betrieb werden Auskünfte jederzeit auch in mindestens einer Fremdsprache erteilt, Wenn ja in welcher/n? _____	Pflicht	
17	Unsere Website ist ansprechend und nutzerfreundlich gestaltet. Sie ist mindestens in den Sprachen Deutsch, Englisch und Tschechisch verfügbar (mindestens die Basisinformationen sind fremdsprachig).	Pflicht	
18	Unser Betrieb garantiert die Aktualität der betriebseigenen Website.	Pflicht	
19	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	
20	Basisinformationsmaterial zu unserer Einrichtung ist dreisprachig (Deutsch, Englisch und Tschechisch) verfügbar.	Pflicht	
21	Im Eingangsbereich unserer Einrichtung stehen dem Gast allgemein sichtbar Informationen zu anderen Welterbe-Gastgebern und zur Montanregion Erzgebirge als (künftiges) UNESCO-Welterbe zur Verfügung.	Pflicht	
22	Unsere Mitarbeiter mit Gästekontakt verfügen über Basiswissen zum Thema Welterbe, d.h. Grundinformationen zur UNESCO, Philosophie der UNESCO, Inhalte (u.a. Elemente und Bestandteile) der Montanen Kulturlandschaft Erzgebirge/Krušnohoří, außergewöhnlicher universeller Wert der Montanregion Erzgebirge etc.	Pflicht	
23	Unsere Mitarbeiter mit Gästekontakt verfügen über Basiswissen zum erzgebirgischen Bergbau und zur Geologie/Geographie der Region.	Pflicht	
24	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	

25	In unserer Einrichtung sind fremdsprachige Führungen (mind. in Englisch) möglich, alternativ können Führungen über Audioguides in weiteren Sprachen durchgeführt werden.	Pflicht	
26	Thematische Sonderführungen, Themenwochen, Erlebnisangebote o.ä. zum Thema Welterbe und anderen Spezialthemen werden durch uns angeboten, unterstützt bzw. vermittelt (Zusammenarbeit verschiedener Einrichtungen erwünscht). → Folgende Welterbe-Erlebnisangebote/Programme/Veranstaltungen führen wir durch oder sind geplant (auch in Verbindung mit anderen Betrieben der Region): _____ _____ _____	Pflicht	
27	Für Kinder und Jugendliche werden besondere Angebote bereitgehalten, wie z.B. Sonderführungen, Angebot eines Rätsels zur Einrichtung, Wissenstafeln, o.ä. Unsere Angebote sind: _____ _____ _____ _____	Pflicht	

Qualitätssicherung

Nr.	Kriterium	Art des Kriterium	Erfüllt V/X
28	Bei Interesse verweisen wir unsere Gäste an Tourist Informationen und andere Freizeit-, Bergbau- und Kultureinrichtungen in der näheren Umgebung, vorzugsweise an andere Welterbe-Gastgeber, und können Auskunft über diese geben. Auch über Gastronomie- und Beherbergungseinrichtungen, vorzugsweise Welterbe-Gastgeber, in der näheren Umgebung halten wir Informationen bereit.	Pflicht	
29	Der Schutz der Umwelt ist besonderes Anliegen unseres Betriebes. Wir achten auf sorgsamem und sparsamen Ressourceneinsatz.	Pflicht	
30	Welche zusätzlichen Serviceleistungen bietet Ihr Betrieb seinen Gästen an? (z.B. Verkauf von Souvenirs, Ticketreservierung, Vermittlung von touristischen Angeboten o.ä.) Wenn vorhanden, bitte nennen: _____ _____		
31	Unser Betrieb führt Gästebefragungen zur Qualitätssicherung durch und führt ein individuelles Beschwerdemanagement.	Wünschenswert	
32	Unsere Einrichtung ist Akzeptanz- und/oder Verkaufsstelle der ErzgebirgsCard.	Wünschenswert	

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