

Qualitätskriterien „Welterbe-Gastgeber erzgebirgisch“ – Tourist Informationen

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	Zertifizierung mit der i-Marke des Deutschen Tourismusverbandes e.V.	Wünschenswert	
3	Mitgliedschaft (örtliche Tourismusorganisation oder zuständige Kommune/Einrichtung) 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	Unser Betrieb befindet sich im Gebiet der Montanen Kulturlandschaft Erzgebirge/Krušnohoří.	Pflicht	
6	Unser Betrieb ist hauptamtlich mit mindestens einer Person besetzt (1,0 VZÄ).	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. Pressemitteilungen, Website, touristische Flyer und Anzeigen unserer Kommune, Amtsblatt, etc. genutzt.	Pflicht	

Ausstattung/Zugänglichkeit

Nr.	Kriterium	Art des Kriterium	Erfüllt V/X
9	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	
10	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, usw.).	Pflicht	
11	Unsere Tourist Information hat folgende regelmäßige Öffnungszeiten: <ul style="list-style-type: none"> - mindestens 6 Tage/Woche - mindestens 6 h/Tag - Kernzeit: 10-16 Uhr 	Pflicht	

	<p>Wenn die geforderten Öffnungszeiten nicht von der Tourist Information selbst geleistet werden können, dann müssen adäquate Alternativen geschaffen werden.</p> <p>Beispielsweise kann die Aufgabe der T-Info außerhalb der Öffnungszeiten von einem Leistungsträger oder sonst. Einrichtung übernommen werden. Die telefonische Erreichbarkeit könnte über Telefonhotlines oder telefonische Weiterleitungen zu externen Kooperationspartnern abgesichert werden.</p> <p>Die Garantie der o.g. Öffnungszeiten kann bspw. auch durch die generelle Unterbringung der Tourist Information in einer zentral gelegenen touristischen Einrichtung (Hotel, Museum, o.ä.) in der Kommune mit regelmäßigen Öffnungszeiten geregelt werden (Ausgliederung der Tourist Information möglich, nicht zwingend im Rathaus oder Gemeindeamt notwendig).</p> <p>In jedem Fall muss immer gewährleistet sein, dass der Gast in den o.g. Zeiten sowohl telefonisch als auch persönlich Auskünfte und Informationen erhalten kann.</p>		
12	Auch außerhalb der Öffnungszeiten unseres Betriebes können sich Gäste über unser Welterbe informieren. Unser Betrieb stellt hierzu vor Ort Informationsmaterial oder einen Hinweis auf den Tourismusverband Erzgebirge oder den Welterbeverein zur Verfügung. (z.B. in einem Schaukasten)	Pflicht	
13	Unser Betrieb ist denkmalverträglich barrierefrei.	Wünschenswert	
14	Die Ausschilderung (Hinweisschilder, allgemeine Information usw.) in bzw. zu unserer Einrichtung ist mindestens zweisprachig, wünschenswert dreisprachig.	Pflicht	

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/Die Website unserer zuständigen Kommune ist ansprechend und nutzerfreundlich gestaltet. Sie ist mindestens in den Sprachen Deutsch, Englisch und Tschechisch verfügbar (mindestens die Basisinformationen sind fremdsprachig).	Pflicht	
17	Unsere Tourist Information garantiert die Aktualität von touristischen Informationen auf der Website.	Pflicht	
18	Auf der Startseite der Homepage oder unter Partner/Links wird auf die Website des Welterbevereins, den Tourismusverband Erzgebirge und ggf. den Welterbestätten Deutschland e.V. (www.unesco-welterbe.de) verwiesen. Die Montanregion Erzgebirge auf dem Weg bzw. als UNESCO-Welterbe wird auf der Website (kurz) vorgestellt.	Pflicht	
19	Basisinformationen zu unserer Kommune und unseren Angeboten sind in den Sprachen Deutsch, Englisch und Tschechisch verfügbar (Handzettel sind möglich).	Pflicht	
20	Im Empfangsbereich unseres Betriebes stehen dem Gast allgemein sichtbar Informationen zu Welterbe-Gastgebern zur Verfügung.	Pflicht	
21	Unsere Mitarbeiter verfügen über Basiswissen zum Thema Welterbe, d.h.	Pflicht	

	Grundinformationen zur UNESCO, Philosophie der UNESCO, Bestandteile der Montanen Kulturlandschaft Erzgebirge / Krušnohoří, außergewöhnlicher universeller Wert, etc., um Auskunft geben zu können.		
22	Unsere Mitarbeiter verfügen über Basiswissen zum erzgebirgischen Bergbau und zur Geologie/Geographie der Region.	Pflicht	
23	<p>Unser Betrieb verpflichtet sich, die Funktion der Welterbe-Gastgeber und den Welterbegedanken aktiv nach außen zu vertreten.</p> <p>→ Welche Maßnahmen sind Ihrerseits geplant, um den Welterbegedanken in Ihre Kommunikation einzubinden?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	Pflicht	
24	<p><i>Nicht für jede Tourist Information zutreffend:</i> Wir organisieren Führungen. Unsere Einrichtung organisiert auch fremdsprachige Führungen (mind. in Englisch) zum Thema Welterbe und anderen Themen. Die Führungen können mit fremdsprachigen Stadtführern oder Audio Guides stattfinden. Die fremdsprachigen Stadtführer können je nach Bedarf hinzugebucht werden, sie müssen nicht dauerhaft vorgehalten werden.</p>	Wenn zutreffend, dann Pflicht	
25	<p><i>Nicht für jede Tourist Information zutreffend:</i> Thematische Sonderführungen, Themenwochen, Erlebnisangebote o.ä. zum Thema Welterbe und anderen Spezialthemen werden durch uns unterstützt bzw. vermittelt (Zusammenarbeit verschiedener Einrichtungen/Leistungsträger erwünscht).</p> <p>→ Folgende Welterbe-Erlebnisangebote/Arrangements/Veranstaltungen unterstützen wir oder sind geplant (auch in Verbindung mit anderen Betrieben der Region):</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	Wenn zutreffend, dann Pflicht	
26	<p>Welche zusätzlichen Serviceleistungen bietet Ihr Betrieb seinen Gästen an? (z.B. Verkauf und Reservierung von Eintrittskarten, Zimmervermittlung, Souvenirs, Ticketverkauf ÖPNV o.ä.) Wenn vorhanden, bitte nennen:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>		
27	Unser Betrieb führt Gästebefragungen zur Qualitätssicherung durch und führt ein individuelles Beschwerdemanagement.	Wünschenswert	
28	Unsere Einrichtung ist 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