



UNABHÄNGIGES
QUALITÄTSSIEGEL
REISELEITUNG

FÜR ZIELGEBIETS-REISELEITER UND INCOMING-AGENTUREN

- ZIELSETZUNGEN
- ZUERKENNUNG UND NUTZUNG
- KRITERIEN FÜR AGENTUREN
- REISELEITER-ANFORDERUNGSPROFIL
- KONTAKT

ZIELSETZUNGEN

1. Definition und Etablierung von Qualitätsstandards

- a. für die Leistungen einheimischer Reiseleiter bei der Führung deutschsprachiger Gruppen und Einzelreisender auf Rundreisen und Ausflügen in touristischen Destinationen weltweit – unter Berücksichtigung landestypischer Besonderheiten
- b. für professionelle Führung und Betreuung der Reiseleiter durch Agenturen (Auswahl, Schulung, Einsatzplanung, Qualitätskontrolle)

2. Bewertung und Auszeichnung von Reiseleitern und Incoming-Agenturen

als Differenzierungsmerkmal, Leistungsversprechen und Qualitätsgarantie für Reiseveranstalter,

3. Anreiz zur Qualitätsentwicklung und individuellen Weiterqualifizierung

für relevante touristische Leistungspartner in den Destinationen durch

- a. multilateralen Informations- und Erfahrungsaustausch
- b. Beratung/Unterstützung bei der Entwicklung von Schulungskonzepten und bei der Durchführung von Fortbildungsveranstaltungen

4. Festigung eines nachhaltigen Qualitätsbewußtseins im Reiseland

durch Stärkung der Eigenverantwortung und des professionellen Selbstverständnisses von Reiseleitern sowie touristischen Unternehmen und Institutionen

5. Förderung von Toleranz und gegenseitigem Verständnis im „Dialog der Kulturen“

sowie Optimierung der medialen Selbstdarstellung von Destinationen durch gezielten Ausbau der kommunikativen Kompetenz, kontinuierlichen Informationsaustausch, Gesprächskreise, Gast-Stipendien und andere geeignete Aktivitäten.

ZUERKENNUNG UND NUTZUNG DES SIEGELS

1. Das Qualitätssiegel ist Eigentum des Teams für Internationale Touristische Kommunikation (TINTKO) und der Willy Scharnow-Stiftung für Touristik und kann nur von diesen Institutionen zuerkannt werden.
2. Das Qualitätssiegel wird im ersten Schritt ausschließlich an Incoming-Agenturen und andere private oder staatliche Unternehmen verliehen, die freie oder fest angestellte Reiseleiter beschäftigen.
3. Die Kriterien für die Zuerkennung sind weiter unten dokumentiert; ihre Erfüllung muss von der jeweiligen Agentur schriftlich und verbindlich bestätigt werden. Das Team überprüft die Angaben im Rahmen einer Agentur-Evaluation und einer Initial-Schulung für ausgewählte Reiseleiter vor Ort. Die Kosten für diese Maßnahmen (Honorar und Reisekosten) trägt die Agentur.
4. Die Träger des Qualitätssiegels verpflichten sich ausdrücklich zur Eigenverantwortung und Nachhaltigkeit bei der Orientierung auf die Ziele des Siegels.
5. Das Qualitätssiegel wird zunächst für die Dauer von zwei Jahren verliehen.
Die Zuerkennung wird um jeweils zwei Jahre verlängert, wenn eine erneute schriftliche Bekräftigung der Voraussetzungen erfolgt, deren Richtigkeit durch das Team oder von ihm Beauftragte geprüft wurde.
6. Das Team unterstützt die Bemühungen des Siegel-Trägers bei der Herstellung und Erhaltung der Voraussetzungen (inhaltliche Begleitung, Beratung bei der Vorbereitung von Schulungen und bei der Erstellung von Medien, Handbüchern usw.)
7. Mit dem Tage der Zuerkennung hat der Siegel-Empfänger das Recht, in seiner Außenkommunikation auf diese Qualitäts-Auszeichnung hinzuweisen und das Logo des Siegels zu verwenden.
8. Für die Zuerkennung und für jede Erneuerung des Qualitätssiegels wird eine Schutz- und Betreuungsgebühr erhoben. Von dieser Summe werden 30 % an einen Stipendienfond für Gastaufenthalte von Zielgebiets-Reiseleitern in Deutschland weitergeleitet.
9. Das Qualitätssiegel für Reiseleiter kann vorläufig (übergangsweise für max. 12 Monate) verliehen werden, sofern
 - die Agentur sich den genannten Qualitätszielen uneingeschränkt verbindlich verpflichtet
 - Maßnahmen zur Erfüllung der vorgenannten Kriterien eingeleitet wurden
 - eine individuelle Bewertung und Einstufung (ranking) der Reiseleiter erfolgte.
10. In einem späteren Schritt (voraussichtlich ab Sommer 2007) kann das Qualitätssiegel auch Zielgebiets-Reiseleitern als Einzelpersonen zuerkannt werden. Die Voraussetzungen dafür werden sich an den „Leitlinien für das Reiseleiter-Anforderungsprofil“ (Seite 6) orientieren.

KRITERIEN FÜR DIE ZUERKENNUNG (AGENTUREN)

Im Folgenden ist von der „Agentur“ die Rede als dem Tochter- oder Partnerunternehmen im Zielland, das Rundreisen für deutsche* Reiseveranstalter anbietet. Die Rundreisen werden von fest angestellten oder freien Reiseleitern geführt, die die Agentur einsetzt und entlohnt.

*gilt für Österreich und Schweiz entsprechend

1. Anforderungsprofil und Aufgabenbeschreibung für Reiseleiter
2. Individuelles Auswahlverfahren für neue Reiseleiter
3. Fester Ansprechpartner in der Agentur
4. Regeln für die Einsatzplanung der Reiseleiter
5. Monitoring- oder Berichtssystem
6. Fortbildungsveranstaltungen
7. Sicherheitstraining für Reiseleiter
8. Shopping Policy der Agentur
9. Verpflichtung zur Nachhaltigkeit

1. Die Agentur verfügt über ein detailliertes, schriftlich fixiertes Anforderungsprofil* für die Einstellung oder Anwerbung von Reiseleitern sowie über eine Aufgabenbeschreibung, die dem Reiseleiter zu Beginn seiner Tätigkeit ausgehändigt wird. Die Inhalte beider Dokumente müssen mit dem Qualitätsversprechen der jeweiligen deutschen Reiseveranstalter korrespondieren; sie sind Bestandteil der Saisonverträge für die Zusammenarbeit.

*orientiert an den „basics“ (Seite 6)

2. Der Einstellung von Reiseleitern, gleich ob mit Dauer-, Saison- oder Einzelverträgen, geht ein individuelles Auswahlverfahren voraus, das sich am Anforderungsprofil orientiert. Außerdem gehören zum Auswahlverfahren:

- ein ausführliches persönliches Gespräch
- ein mindestens eintägiges Einweisungsseminar mit Sprachtest Deutsch*
- eine Einweisungsfahrt (mind. 3 Tage) mit einem erfahrenen Reiseleiter*

*bei nachgewiesener längerer Vor-Erfahrung des Bewerbers eventuell entbehrlich

3. Die Agentur benennt einen kompetenten Ansprechpartner, der die Befähigung für Auswahl, Prüfung und Betreuung der Reiseleiter hat. Insbesondere ist er in der Lage, Kenntnisse und praktische Anwendung der deutschen Sprache zuverlässig zu beurteilen; die Aufgabe der Sprachbeurteilung kann auch einer anderen Person mit entsprechender Qualifikation übertragen werden.

4. Für die Einsatzplanung der Reiseleiter hat die Agentur intern verbindliche Regeln definiert, die dem Leistungsversprechen der jeweiligen deutschen Reiseveranstalter gerecht werden. Ziel ist die Sicherstellung, dass jede einzelne Rundreise durchgehend und ausschließlich von einem dafür geeigneten Reiseleiter geführt wird. Fällt ein Reiseleiter kurzfristig vor oder während der Rundreise aus, muss ein gleichwertiger Ersatz gestellt werden.
5. Die Agentur kontrolliert die Einhaltung der Qualitätsstandards ihrer Reiseleiter durch ein zeitnahes Monitoring- oder Berichtssystem, in das auf Wunsch die deutschen Reiseveranstalter Einblick haben. Häufig genannte oder wesentliche Probleme während einer Rundreise sowie erhebliche Gästereklamationen werden regelmäßig an die Veranstalter kommuniziert.
6. Die Agentur führt einmal in jedem Kalenderjahr eine Fortbildungsveranstaltung für ihre Reiseleiter durch; darin soll auch über Marken- und Produktpolitik der Veranstalter sowie über Entwicklungen im Quellmarkt Deutschland informiert werden. Die Reiseleiter müssen mindestens jedes zweite Jahr ihre Teilnahme an einer Fortbildungsveranstaltung nachweisen.
7. Bestandteil des Aus- und Fortbildungsprogramms der Agentur ist ein Sicherheitstraining (Präventiv-aufklärung für Reisegäste, Verhalten im Krisenfall, bei Überfällen, Terrorakten usw.), an dem alle Reiseleiter teilnehmen müssen.
8. Die Agentur vereinbart mit den Reiseleitern verbindliche Regeln für den Besuch von Geschäften, Bazaren, Handwerksbetrieben mit Gästen (shopping policy) sowie für die Durchführung fakultativer Ausflüge oder Veranstaltungen außerhalb des gebuchten Reiseverlaufs. Diese Regeln sind den deutschen Reiseveranstaltern offen gelegt und mit ihnen abgestimmt.
9. Die Agentur verpflichtet sich zur Nachhaltigkeit ihrer Qualifizierungsmaßnahmen, also zur festen und dauerhaften Etablierung aller genannten Qualitätsstandards als Teil der Unternehmenskultur. Das Führungs- und Ausbildungspersonal wird in diesem Sinne geschult („train-the-trainer“).

LEITLINIEN (BASICS) FÜR DAS REISELEITER-ANFORDERUNGSPROFIL

1. Umfassendes Fachwissen über alle Bereiche und Aspekte des Reiselandes
2. Gute Grundkenntnisse über deutsche* (europäische) Kultur und Geschichte
3. Grundkenntnisse über Veranstalter (Marken) und Produkte im deutschen* Reisemarkt
4. Grundkenntnisse über Gästee Erwartungen und deutsches* Reiserecht
5. Sehr gute Kenntnisse der deutschen Sprache (gute Aussprache, differenziertes Vokabular, freie Rede)
6. Ausgeprägte kommunikative Kompetenz (Ausstrahlung, Gesprächsführung, Rhetorik)
7. Psychologisches Geschick und Befähigung zur Gruppenführung (Interaktive Führung, Gruppendynamik, Konfliktmanagement)
8. Beherrschung verschiedener Vermittlungstechniken (methodische Vielfalt)
9. Organisatorische Begabung (Routenfindung, Timing, praktische Assistenz)

*für Österreich und Schweiz entsprechend

KONTAKT

Team für Internationale Touristische Kommunikation (TINTKO)

Johann Wolfgang Rosskopf

Teamleitung

20 Jahre Management-Erfahrung

(Studiosus; TUI/Dr. Tigges, GeBeCo; Thomas Cook)

Weitere Dozenten und Berater

Dr. Gerhard Bartsch

Langjähriger Produktmanager

(Studiosus, Dr. Tigges, TUI, Thomas Cook)

Elke Homburg

Journalistin

Thomas Staender

Trainer und Coach im interkulturellen Beratungsfeld

Alle Team-Mitglieder verfügen über eigene langjährige Erfahrungen als Reiseleiter

D-24340 Goosefeld

Hasselkamp 9

www.tintko.com

eMail seal@tintko.com

Tel +49 (0) 4351 40 66 64

Fax +49 (0) 941 599 218 458

Mobil +49 (0) 177 2012 572

Wissenschaftlicher Beirat

Professor Karl Born

Hochschule Harz (FH), Wernigerode

Dr. Wolfgang Isenberg

Thomas-Morus-Akademie Bensberg, Bergisch-Gladbach

Professor Dr. Martin Lohmann

NIT Institut für Tourismus- und Bäderforschung, Kiel

FUR Forschungsgemeinschaft Urlaub und Reisen eV

Willy Scharnow-Stiftung für Touristik, Frankfurt

www.willyscharnowstiftung.de