

Was umfasst das Qualitätsmanagement Wassertourismus Kanu?



Ziele, Anforderungen, Inhalte

Stand: 2017

Seite 1 von 8

Wege aufs Wasser



Inhalt

Zertifizierung Qualitätsmanagement Wassertourismus	3
Signet und Verwendung	4
Preisgestaltung.....	5
Durchführung der Zertifizierung.....	6
1. Schritt: Bewerbung	6
2. Schritt: Schulung	6
3. Schritt: Schriftliche Nachweise	6
4. Schritt: Standort-Check	6
5. Schritt: Vergabe der Zertifizierung.....	6
Gültigkeit der Zertifizierung und Erneuerung.....	6
Inhaltliche Anforderungen.....	7
Kriterienkatalog.....	7
Standort-Checks und Revier-Auditoren.....	7
Schulungskonzept	7
Schulungsbestandteile	7
Betriebsführung	7
Sicherheit.....	7
Naturverträglichkeit und Ökologie	7
Infrastruktur und Standort.....	8
Kundeninformation und Service	8



Zertifizierung Qualitätsmanagement Wassertourismus

Mit der Einführung des QMW Kanu¹ wird das Ziel verfolgt, auf Grundlage verlässlicher Qualitätskriterien deutschlandweit eine Professionalisierung und Qualitätsverbesserung der Kanutourismusbranche für den Kunden und den Erhalt der Natur- und Gewässerlandschaften zu erreichen.

Das Verfahren begünstigt in erster Linie die selbstkritische Auseinandersetzung mit dem eigenen Betrieb außerhalb des Tagesgeschäftes – eine Investition in die Zukunftssicherung der eigenen Arbeit. Die teilnehmenden Anbieter erhalten nützliche Informationen zur Optimierung der eigenen Abläufe und sollen dadurch motiviert werden, ihre Angebots- und Servicequalität im Sinne eines naturverträglichen Kanutourismus zu verbessern.

Ihre angestoßene Qualitätsentwicklung können sie mit dem Signet 'Wassertourismus Deutschland' angemessen nach außen dokumentieren. Hierdurch sollen qualitativ gut aufgestellte Anbieter in ihrem Marktauftritt gestärkt werden. Weitere werbliche Vorteile werden durch eine hervorgehobene Positionierung im entsprechenden Revierauftritt realisiert. Unter anderem soll dadurch auch eine bessere Ausgangsposition gegenüber nicht zertifizierten Anbietern erreicht werden; z.B. bei Gewässerreglementierungen.

Um eine bundesweit hohe Akzeptanz bei Anbietern und Kunden zu realisieren, wurden im Gesamtkonzept folgende Punkte berücksichtigt:

- das System ist für die Kandidaten einfach umzusetzen und für Endkunden einfach zu verstehen
- es entstehen keine jährlichen Lizenzgebühren, es werden möglichst günstige und realistische Aufwandsbeiträge angesetzt
- das gesamte Verfahren wird in Kooperation zwischen dem Deutschen Tourismusverband (DTV) und dem für die Umsetzung zuständigen Fachverband (BVKanu) realisiert; mitsamt größtmöglicher Neutralität in der Prüfung
- die heterogenen Anbieterstrukturen werden berücksichtigt, Kompetenzvermittlung und Qualitätsprüfung sind integriert

Neben einer beratenden Funktion, werden im Rahmen der Zertifizierung auch die Anbieter stärker vernetzt. Gerade für den Naturtourismus sind Ressourcenbündelung und regionale Organisationsstrukturen von Bedeutung.

¹ In 2011/12 wurde das BMWi-Projekt 'Marketinginitiative Wassertourismus in Deutschland' umgesetzt. Daraus entstand der Beschluss, ein bundesweit einheitliches Zertifizierungssystem im Wassertourismus einzuführen. Das Qualitätsmanagement Wassertourismus wurde in einem Folgeprojekt für das Angebotssegment Kanutourismus und unter Einbeziehung der bereits bestehenden Systeme entwickelt.

Signet und Verwendung

Somit steht das QMW und das Signet 'Wassertourismus Deutschland' für naturverträgliche wassertouristische Angebote, deren Qualität sich an eindeutigen Standards sowie transparente Gütekriterien bewerten lässt. Diese Standards bieten eine geradlinige Orientierung sowohl in der Angebotsentwicklung als auch für die Endkundenkommunikation. Indem das System gerade für Nicht-Experten einfach zu verstehen ist, gewinnt auch das Signet, als eine Markierung wertiger Angebote, an Bedeutung.

Nach einer erfolgreichen Zertifizierung können die Anbieter exklusiv das bezeichnete Signet 'Wassertourismus Deutschland' in ihren Drucksachen und im Internet verwenden. Sie können sich als 'zertifizierter Fachbetrieb' gemäß dem Qualitätsmanagement Wassertourismus bezeichnen.



Das Zertifizierungsverfahren des **Qualitätsmanagement Wassertourismus** steht jedem professionellen Akteur mit einem kanutouristischen Angebot offen. Nachfolgend kann sich der Kandidat als 'zertifizierter Fachbetrieb' bezeichnen und das Signet 'Wassertourismus Deutschland' verwenden – mit einer Gültigkeit von 3 Jahren. Die Gesamtkosten für eine Erstzertifizierung betragen 830,- €.

Preisgestaltung

Die Zertifizierungselemente werden in zwei Schritten berechnet. Die entsprechenden Gebühren können der nachfolgenden Übersicht entnommen werden. Für Mitglieder des BVkanu gelten gesonderte Konditionen. Anderslautende Pauschalen wie z.B. eine regionen- oder gruppenbezogene Tarifierung auf Anfrage.

Erstzertifizierung		Mitglied BVkanu
Grundgebühr Zertifizierung Teilnahmeverfahren, Bereitstellung der Unterlagen, Koordination, Lizenzgebühr,	350,- €	200,- €
Teilnahmegebühr Schulung Teilnahme, weitere Schulungsunterlagen	215,- €	185,- €
Zwischensumme	565,- €	385,- €
Prüfungsgebühr Standort-Check Vor-Ort-Begehung, Feedback	265,- €	265,- €
Summe Netto	830,- €	650,- €
Endbetrag (inkl. 19% MwSt.)	987,70 €	773,50 €

Re-Zertifizierung		Mitglied BVkanu
Grundgebühr Zertifizierung Leistungen wie oben, Aktualisierung der Daten	215,- €	150,- €
Prüfungsgebühr Standort-Check Leistungen wie oben, ggf. Einzelprüfung, Feedbackgespräch	265,- €	265,- €
Summe Netto	480,- €	415,- €
Endbetrag (inkl. 19% MwSt.)	571,20 €	493,85 €

Abrechnung: es werden zunächst die Posten Grundgebühr und die Teilnahme an der Schulung abgerechnet. Der Vor-Ort-Check wird in Rechnung gestellt, wenn der Termin vereinbart wurde.

Durchführung der Zertifizierung

1. Schritt: Bewerbung

Für die Anmeldung ist das Anmeldeformular auszufüllen und an den BVkanu zu senden. Mit dem Formular werden alle relevanten Eckdaten zum Anbieterprofil und Tätigkeitsspektrum abgefragt. Auf dieser Grundlage werden die vollständigen **Anmeldeunterlagen** zugesandt. Nach rechtsverbindlicher Anmeldung durch Rücksendung der Selbstverpflichtungserklärung und Zahlung der Gebühr, bekommt der Kandidat eine **Nachweismappe** mit Vorlagen zur Einreichung der erforderlichen schriftlichen Nachweise.

2. Schritt: Schulung

Bei einer Erstzertifizierung ist im Rahmen der Bewerbung die entsprechende Anmeldung zu einem Schulungstermin vorzunehmen. Der Kandidat nimmt an einem **Lehrgang**² teil, in dem zentrale (Qualitäts-)Aspekte kanutouristischer Arbeit thematisiert und bearbeitet werden. Hier werden auch spezifische Fragen zum Kriterienkatalog geklärt. Die Schulung endet mit einer kurzen schriftlichen Wissensüberprüfung, die gesondert bestätigt wird. Die Termine für die Schulungen liegen vorzugsweise im Februar und März.

3. Schritt: Schriftliche Nachweise

Der Kandidat erbringt die geforderten schriftlichen Nachweise laut Kriterienkatalog und sendet diese an den Träger. Nach einer Vorprüfung (auf Vollständigkeit) werden diese an den für die Prüfung zuständigen Auditor weitergeleitet. Nach Sichtung der eingereichten Dokumente erstellt der Auditor dazu eine Rückmeldung an den Träger, die nachfolgend der Kandidat ebenfalls erhält.

4. Schritt: Standort-Check

Der Träger klärt mit dem zuständigen Auditor die Termine für die Standort-Checks, die jeweils abhängig sind von der Anzahl zu prüfender Betriebe in einer Region. Diese Begehungstermine kommuniziert der Träger mit dem Kandidaten. Für den Standort-Check erstellt der Auditor eine kurze schriftliche Rückmeldung zu den erfüllten/nicht erfüllten Mindestkriterien anhand einer Checkliste und dokumentiert spezifische Sachverhalte fotografisch. Die so erstellte Rückmeldung erhalten Kandidat und Träger gleichermaßen.

5. Schritt: Vergabe der Zertifizierung

Bei erfolgreicher Prüfung am Standort und vollständiger Eingabe der erforderlichen Nachweise inklusive der Selbstverpflichtung spricht der Träger die Zertifizierung aus. Der Kandidat erhält eine entsprechende Urkunde, ein Schild zur Kennzeichnung am Standort sowie das Signet (Wassertourismus Deutschland) in digitaler Form für die Verwendung auf der eigenen Internetseite und in Katalogen.

Gültigkeit der Zertifizierung und Erneuerung

Die Zertifizierung ist ab Aussprache für den Zeitraum von 3 Kalenderjahren gültig und endet automatisch. Dies bedeutet z.B. bei einer Zertifizierung zum Ende 2013 eine Laufzeit bis einschließlich 2016. Mit Auslaufen der Zertifizierung dürfen entsprechende Hinweise sowie das Signet nicht mehr verwendet werden. Bestehende Drucksachen können bis Ende des Kalenderjahres weiter genutzt werden.

Für eine Weiterführung der Zertifizierung ist im letzten Jahr der Laufzeit lediglich eine Aktualisierung der schriftlichen Nachweise sowie ein erneuter Standort-Check erforderlich. Für diese Re-Zertifizierung ist bis 3 Monate vor Laufzeitende eine Anmeldung beim Träger des Lizenzvertrages erforderlich.

² Kann auch bereits vor der Bewerbung zum verfahren absolviert werden und wird anerkannt.

Inhaltliche Anforderungen

Kriterienkatalog

Der Kriterienkatalog hat einen dynamischen Charakter, d.h. die Einzelkriterien können perspektivisch durch das Expertengremium an veränderte Kundenanforderungen und Rahmenbedingungen angepasst werden; wie z.B. Gesetzesänderungen. Alle dort formulierten Einzelkriterien müssen für eine Zertifizierung mit dem QMW-Kanu zwingend erfüllt werden.

Standort-Checks und Revier-Auditoren

Der Standort-Check wird von durch den BVkanu qualifizierten und durch das Expertengremium am DTV berufenen Auditoren durchgeführt. Die Standort-Checks erfolgen in der Regel von Mai bis September. Die prüfenden Auditoren bekommen vom Träger das von den Kandidaten eingereichte Material und eine Checkliste. Der Begehungstermin wird durch den Träger und in Absprache mit dem Auditor kommuniziert. Auditor kann werden, wer über eine Qualifizierung zum Kanutouristiker verfügt sowie über Führungserfahrungen im Wassertourismus. Entsprechend soll ein Auditor an eine fachbezogene Expertengemeinschaft angebunden sein.

Schulungskonzept

Die zweitägige Schulung ist ein verpflichtendes und zentrales Element bei einer Erstzertifizierung. Diese soll nicht nur eine persönliche Kurzanleitung zu den Zertifizierungskriterien bieten, sondern darüber hinaus inhaltliche Kenntnisse zum gesamten Feld des Kanutourismus und das Führen eines Betriebes vermitteln. Neben der fachlichen Qualifikation soll die Schulung den Austausch mit anderen Teilnehmern sowie betriebsbezogene Fragen ermöglichen.

Die unterschiedlichen Themenfelder werden in Orientierung am Kriterienkatalog schrittweise erarbeitet. Über die stufenweise Vertiefung mit entsprechenden Praxisbeispiele, werden so alle Kandidaten fit für das QMW gemacht.

Schulungsbestandteile

Die Inhalte der Schulung orientieren sich an der in der Praxis bewährten Basisqualifikation des BVkanu. Zudem werden allen Teilnehmern Grundlagen zu den relevanten Themen vermittelt. Die gültigen Standards und rechtlichen Voraussetzungen werden vorgestellt und Hinweise zu weiterführenden Informationen werden gegeben. Anhand von Praxisbeispielen werden Fälle zu naturverträglichen Kanutourismus-Konzepten, Sicherheitsmanagement und Servicekonzepten vorgestellt. Es wird Hilfestellung zum Erarbeiten eigener Konzepte geliefert.

Betriebsführung

- Rechtliche Situation, Strukturen Kanutouristischer Betriebe
- Reiseveranstalter oder nicht?
- Qualifikation von Mitarbeitern
- Lokale Regelungen, lokale Kooperationen

Sicherheit

- Gefahren für Kanufahrer, allgemeine Sicherheitsanforderungen
- Rechtliche Situation, Materialkunde
- Qualifikation von Mitarbeitern
- Sicherheitskonzepte im Betrieb
- Notfallpläne

Naturverträglichkeit und Ökologie

- Gewässerökologie
- Problemstellung Natursport vs. Naturschutz, speziell Wassersport
- Betrieblicher Umgang mit der Problemstellung unter den Gesichtspunkten

- Ethische Ebene, politische Ebene
- Qualitätsmerkmale
- Umsetzungskonzepte im Betrieb

Infrastruktur und Standort

- Anforderungen an Infrastruktur aus Kundensicht und aus betrieblicher Sicht
- Der eigene Standort als logistische Basis; und als „point of sales“
- Möglichkeiten zur Verbesserung der Infrastruktur im Revier

Kundeninformation und Service

- Anforderungen an Kundeninformationen aus Kundensicht und aus betrieblicher Sicht
- Zusammenstellung der elementaren Informationen zu Befahrungskonzept-Gewässer
 - Paddelstrecke
 - Naturverträgliches Verhalten
 - Sicherheit und Ausrüstung
 - Programmablauf
 - Anfahrt, Anreise
 - Allgemeine touristische Informationen
 - Buchungsablauf/Vertragsabschluss, Leistungen, Preise, AGB

zudem wird eingegangen auf...

- Telefonische Beratung
- Homepage
- Broschüren, Flyer, Kataloge
- Service bei der Leistungserbringung

Die konkrete Festlegung aller einzelnen Schulungsinhalte und Bestellung sowie Qualifizierung der Lehrkräfte erfolgt durch den Bundesverband Kanu e.V., der entweder die Schulung selbst anbietet und durchführt oder qualifizierte Dritte hierzu beauftragt.