



Kriterienübersicht

ZERTIFIZIERUNG VON WANDERGASTGEBERN

Vereinigung zur Qualitätssicherung für Wandern in Europa
Unterwollaniger Straße 53
9500 Villach, Österreich

office@wanderguetesiegel.at
www.wanderguetesiegel.at

DIE IDEE

Das Besondere der „European Hiking Quality“ (des Europäischen Wandergütesiegels) ist die Bewertung der Wandertourismusqualität aus der Perspektive der regionalen Leitidee bzw. der definierten regionalen Identität.

Ausschlaggebend für ein gelungenes „in Szene setzen“ der gegebenen Naturressourcen ist die Orientierung an einer Leitidee der Region, des Dorfes oder des Betriebes. Sie beinhaltet das zentrale Nutzenversprechen für den Wanderurlauber, die Erlebnisidee und bildet den Kern der Geschichte, die erzählt werden soll, ab. Im Idealfall stellt die Leitidee eine Positionierung und zugleich eine Differenzierung auf der touristischen Landkarte dar. Somit ist eine Leitidee die wichtigste Grundlage für eine erfolgreiche Erlebnisvermittlung und bildet die Basis der Attraktionsbewertung nach dem Europäischen Wandergütesiegel ab.

Das Wanderdorf spiegelt beim Europäischen Wandergütesiegel die Verbindung zwischen dem Gast und der Wanderinfrastruktur wider. Dem Wanderdorf obliegt in der Destination die zentrale Aufgabe, den Wanderer auf das Erlebnis „Natur“ vorzubereiten und eine Vorahnung auf mögliche Natur-, Landschafts- und Kulturerlebnisse herzustellen. Ein attraktives, authentisches Gesamterscheinungsbild, die gelebte und erlebbare Wertelandschaft und eine umfangreiche Wanderinfrastruktur zeichnen ein gutes Wanderdorf aus.

Der Leitwanderweg leitet wie ein roter Faden die Gäste durch die Region. Er ist ein konkreter Handlungsvorschlag für zukünftige Besucher, der das individuelle Landschaftsbild der Region attraktiviert und die regionale Landschaftsgeschichte weitererzählt. Unter der Divise „Natur genießen“ bilden die naturräumlichen Leistungen des Weges ein wesentliches Qualitätskriterium. Schritt für Schritt soll der Wanderer die „Magie des Gehens“ und die Leitidee der Region erspüren, ergehen und erleben.

Der Wandergastgeber ist das „Basiscamp“ für den Wanderurlaub, das tägliche Wandererlebnis startet und endet dort. Im Beherbergungsbetrieb kann sich der Wanderer ausruhen, zu neuen Kräften kommen und sich auf die weiteren Naturerlebnisse vorbereiten. Aus diesem Grund ist ein gastfreundliches, bedarfsorientiertes und speziell für Wanderurlauber optimiertes Serviceprogramm der Wandergastgeber der Grundstein für ein perfektes Wanderurlaubserlebnis.

DAS LEITIDEE-ORIENTIERTE VIERDIMENSIONALE BEWERTUNGSMODELL

Das Bewertungsmodell für die Auszeichnung mit dem Wandergütesiegel in der Qualität „European Hiking Quality“ gliedert sich in vier Bewertungsbereiche, die sinngemäß für die Wanderdörfer, Wanderwege und Wanderbetriebe (Beherbergung, Gastronomie, Freizeitanlagen) Anwendung finden und erst eine kumulierende Sicht auf ein ganzheitliches und regionales Wander- und Naturerlebnis möglich machen. Die einzelnen Bereiche unterteilen sich in 22 Bewertungskategorien, die nach Bedarf weiter untergliedert bzw. nach Items skaliert werden, die eine bestmögliche und vergleichbare Bewertung sicherstellen.

Bewertungsdimension WanderGASTGEBER



Die Durchführung der Bewertung ist für die Qualitätsprüfer (-berater, -coaches) in einem Handbuch festgeschrieben, um eine vergleichbare und gleichartige Bewertung zu garantieren.

Grundsätzlich erfolgt eine qualitative Bewertung des Wanderbetriebes (1-6 Punkte), dennoch werden teilweise auch quantitative Voraussetzungen eingefordert. Die Mindestpunktzahl für die einzelnen Bewertungskategorien beträgt 3 bzw. 4 Punkte.

ABLAUF DES QUALITÄTSSICHERUNGSPROZESSES



ERLÄUTERUNG DES BEWERTUNGSSYSTEMS (1-6 PUNKTE)

- 0 Punkte: Nichterfüllung der Grundkriterien (Ausschlusskriterium)
-
- 1 Punkt: Mindestleistung ohne Ausschlussgrund (Unzureichend)
 - 2 Punkte: Mangelhafte Erfüllung des Kriteriums (Genügend)
 - 3 Punkte: Erfüllung der Mindestanforderung (Befriedigend)
 - 4 Punkte: Erfüllung der Grundkriterien (Gute Leistung)
 - 5 Punkte: Leitidee-konforme Kriterienerfüllung (Sehr gute Leistung)
 - 6 Punkte: Vorbildliche Kriterienerfüllung (Vorbildliche Leistung)

Die Skalierung innerhalb der Kriterienkategorien erfolgt in Durchschnittswerten.

BEWERTUNGSBEREICHE

ALLGEMEINE KRITERIEN

Bewertungsgrundlagen

- Mehrsprachigkeit des Hotelpersonals
- Barrierefreiheit

Mehrsprachigkeit des Hotelpersonals

Die Bedeutung der sprachlichen Kompetenz hat vor dem Hintergrund der Globalisierung und weltweiten Vernetzung in nahezu allen Berufen zugenommen. Aber vor allem im Tourismus werden Fremdsprachenkenntnisse vorausgesetzt. Englisch gilt schon fast als unverzichtbar. Nicht nur in Korrespondenz mit dem Gast, sondern auch im direkten Kontakt, ist es unabdingbar sich den Gästen sprachlich anzunähern.

Bewertungsgrundlage

- Mehrsprachigkeit des Hotelpersonals
- Mehrsprachige Website

Bewertungsbereiche:

- In welchen Sprachen kann sich der Gast vor Ort verständigen
- Mehrsprachige Hotelwebsite

Mindestkriterium: Mehrsprachigkeit

- Korrespondenz und Hotelgastbetreuung ist in mindestens einer Fremdsprache verpflichtend.

Barrierefreiheit

Aufgrund der demografischen und gesellschaftlichen Entwicklung gewinnt das Thema Barrierefreiheit laufend an Bedeutung. Ganzjährig nutzbare barrierefreie Angebote unterstützen die Erschließung neuer Zielgruppen und schaffen gerade im Tourismus einen nachhaltigen Mehrwert. Neben Gästen mit Handicap profitieren auch Senioren und Familien mit Kleinkindern. Wer als Tourismusbetrieb gezielt auf die Bedürfnisse dieser Gästegruppen eingeht, verschafft sich nachhaltige Wettbewerbsvorteile. Es ist dringend notwendig, sich dieser gesellschaftlichen Entwicklung anzupassen und dem Thema mehr Beachtung zu schenken.

Bewertungsgrundlage

- Barrierefreier Internetauftritt
- Barrierefreie Räumlichkeiten

Bewertungsbereiche:

- Barrierefreie Websites (Barrierefreies Design, Layout, Orientierungs- und Navigationshilfe,...)
- Bauliche Maßnahmen im öffentlich zugänglichen Bereich (Rezeption, Restaurant, Wellnessbereich...)
- Barrierefreie Hotelzimmer

Webauftritt

Das Buchungsverhalten von Reisenden hat sich dahingehend verändert, dass sie immer häufiger im Internet reservieren. Darum ist es egal, ob Sie eine kleine Pension, ein Gasthof oder ein Hotel betreiben – eine eigene Hotelwebsite ist unabdingbar. Sie steigert die Performance Ihres Betriebs, erhöht die Anzahl der Direktbuchungen und bildet damit die Grundlage für langfristiges finanzielles Wachstum.

Bewertungsgrundlage

- Professionalität des Webauftritts (Aktualität, Strukturierung,...)
- Responsive-fähige Webseite
- CI & Design

Bewertungsbereiche:

- Funktion der Webseite auf den gängigen Endgeräten (Smartphone, Tablet)
- Wie gut werden die Leistungen des Hotels kommuniziert
- Kommunikation der Besonderheiten (Differenzierung)
- Zeitmäßiges CI und Design

LANDSCHAFTS-RAUMLEISTUNG (ATMOSPHÄRERAUM)

Bewertungsgrundlagen

- Das Urlaubsumfeld des Wanderbetriebes
- Entfernung zum Wanderwegenetz
- Umfang und Umsetzung einer betrieblichen Leitidee
- Integration der Leitidee des Dorfes
- Ambiente im und außerhalb des Hauses

1. Das Urlaubsumfeld des Wanderbetriebes

Bewertungsgrundlage

- Wahrgenommenes Landschaftsbild, in dem der Wanderbetrieb liegt
- Lage des Wanderbetriebes (zentral oder dezentral, Verkehrsaufkommen)

Bewertungsbereiche:

- Bewertung des wahrgenommenen Landschaftsbildes
- Bewertung des Betriebsumfeldes in Hinblick auf Lärmbelästigung

2. Entfernung des Wanderwegenetzes

Bewertungsgrundlage

- Einstieg in das Wandererlebnis

Bewertungsbereiche:

- Entfernung des Wanderbetriebes zum regionalen bzw. örtlichen Wanderwegenetz

Mindestkriterium: Lage (Entfernung zum Wanderwegenetz)

- Das Wanderwegenetz darf nicht mehr als 1 km (15 Gehmin.) vom Wanderbetrieb entfernt sein

3. Umfang und Umsetzung einer betrieblichen Leitidee

Bewertungsgrundlagen

- Alleinstellungsmerkmal des Wanderbetriebes

Bewertungsbereiche:

- Betriebliche Leitidee (Positionierung als Wanderbetrieb)

4. Integration der dörflichen Leitidee

Bewertungsgrundlage

- Einbindung der dörflichen Leitidee im Wanderbetrieb

Bewertungsbereiche:

- Umsetzung der dörflichen Leitidee im Wanderbetrieb

5. Ambiente im und außerhalb des Hauses (Raumgestaltung)

Das gefühlte Ambiente eines Wanderbetriebes kann das Erlebnis der Leitidee unterstützen oder stören. Das Ambiente ist dabei das Resultat von zum Teil im Einzelnen unscheinbaren Faktoren, die im Zusammenspiel jedoch das wahrgenommene „Gesicht“ eines Wanderbetriebes ausmachen.

Bewertungsgrundlage

- Außenbereiche: Gartenanlagen, Grünflächen
- Außenbereiche: Ruhezone, Sitzplätze um das Hotel
- Innenbereiche: Lobby, Zimmer, Restaurant (Natur- und Bilddekoration im Hotel)
- Emotionale Aufbereitung des Wandertemas

Bewertungsbereiche:

- Zustand der Einrichtungen: sauber, gepflegt
- Ambientewirkung
- Attraktivität der Möblierung

6. Umwelt-, Natur- und Klimaschutzaktivitäten

Bewertungsgrundlage

- Nachhaltiges, ökologisches und verantwortungsbewusstes Handeln beim Wandergastgeber

Bewertungsbereiche:

- Auszeichnung mit einem offiziellen Umweltgütesiegel
- Einsatz von CO²-schonenden Energiequellen
- Energiesparsysteme
- Verwendung von regionalen Lebensmitteln

ERLEBNISLEISTUNG

Bewertungsgrundlagen

- Die Wanderkompetenz des Gastgebers
- Die Wanderkompetenz des hauseigenen Wanderführers
- Die Erlebnisaufbereitung/Inszenierung im Haus
- Wanderausstattung im und außerhalb des Hauses
- Zusätzliche, spezielle Kompetenzen der Gastgeber
- Gastronomie und Kulinarik
- Sauna- und Badeeinrichtungen / Wellnessbereich
- Therapeutische und Beauty-Einrichtungen

1. Wanderkompetenz des Wandergastgebers

Bewertungsgrundlage

- Ausbildungsgrad des Wandergastgebers

Bewertungsbereiche:

- Ausbildung als geprüfter Wander-, oder Bergwanderführer
- Ausbildung als Bergretter
- Ausbildung als Natur- und Landschaftsführer
- langjährige Wanderführertätigkeit

Mindestkriterien:

- Die Wanderkompetenz des Gastgebers (Ausbildung des Gastgebers)
 - Mindestens eine Ausbildung zum Wanderführer (lt. Landesausbildung)
 - oder eine langjährige Wanderführertätigkeit - Wanderbegleiter (Nachweise)

2. Wanderkompetenz des hauseigenen Wanderführers

Bewertungsgrundlage

- Ausbildungsgrad des externen Wanderführers

Bewertungsbereiche:

- Ausbildung als geprüfter Wander-, oder Bergwanderführer
- Ausbildung als Bergretter
- Ausbildung zum Natur- und Landschaftsführer
- langjährige Wanderführertätigkeit

Mindestkriterien:

- Die Wanderkompetenz des Wanderführers (Ausbildung des Wanderführers)
 - Mindestens ein Ausbildungsgrad (lt. gesetzmäßiger Landesausbildung)

3. Erweiterte, spezielle Kompetenzen der Gastgeber

Bewertungsgrundlage

- Besondere Fähig- und Fertigkeiten der Gastgeberfamilie

Bewertungsbereiche:

- Gastronomische Kompetenzen (Meisterkoch, Weinsommelier, Konditor, ...)
- Handwerkliche, landwirtschaftliche Kompetenzen
- Künstlerische und/oder kulturelle Kompetenzen
- Geschichtliche, religiöse und spirituelle Kompetenzen

4. Erlebnisvorbereitung im Haus

Bewertungsgrundlage

- Angebot an Wanderliteratur und Wanderkarten

Bewertungsbereiche:

- Hauseigene Wandertourenmappe mit Insidertipps
- Internetstation mit Toureninformationen
- Kostenfreie Wanderkarten
- Wanderbücher, Landschafts-, Natur- und Kulturführer
- Wanderkarten
- aus der Umgebung zum Ausleihen
- Videos oder multimediale Landschaftspräsentation
- Information über Ausflugsziele, Fahrpläne und Bergbahnen

Mindestkriterien:

- Information über Wander- und Ausflugsziele, Fahrpläne, Bergbahnen (Wandermappe des TVB)
- Gratis-Wanderkarte aus der Region
- Wanderinfo-Ecke mit nützlicher Fachliteratur, Wanderkarten, Magazinen aus der Region

5. Wanderausstattung im und außerhalb des Hauses

Bewertungsgrundlage

- Wanderausstattung für die Gäste des Wanderbetriebes

Bewertungsbereiche:

- Verleih von Wanderausrüstung (Rucksäcke, Stöcke,..)
- Verleih von Winterausrüstung (Schneeschuhe, Stöcke, ...)
- Wanderstartplatz außen mit Wegweiser/Schilderbaum
- Übersichtstafel mit Wanderwegenetz der Region
- Wetterstation

Mindestkriterien:

- Verleih von Wanderausrüstung (Rucksack, Stöcke, Kindertragen, Trinkflaschen, Regenschutz,...)
- Wanderstartplatz außen mit Wegweiser /Schilderbaum
- Übersichtstafel mit Wanderwegenetz der Region

6. Inhalte und Ausprägungen der Kompetenzen

Bewertungsgrundlage

- Fähig- und Fertigkeiten der Gastgeberfamilie

Bewertungsbereiche:

- Persönliche Kenntnisse und Interessen der Betreiberfamilie
- Unterlagen (Literatur, Geschichte, Information)
- Anwendungen, organisierte Veranstaltungen, Schwerpunktaktionen
- Besondere Infrastrukturleistungen im Haus vorhanden

7. Vielfältige, gesunde Ernährung

Bewertungsgrundlage

- Genuss für gesundheitsbewusste Wandergäste

Bewertungsbereiche:

- Gerichte aus der vegetarischen Küche
- Individuelle Ernährungsangebote (z.B. vegane Speisen, glutenfreie Speisen)
- Gerichte aus der zertifizierten Bioküche
- Mögliche Nachmittagsjause
- Thermofrühstück oder Frühaufsteherfrühstück
- Wanderjause zum Mitnehmen

8. Wellnessbereich/Sauna- und Badeeinrichtung

Bewertungsgrundlage

- Entspannung in Bädern und in Wellnesseinrichtungen

Bewertungsbereiche:

- Hallenbad mit Ruhezone
- Freibad, Schwimmteich
- Sauna/Dampfbad mit Ruheraum
- zusätzliche Saunen, Infrarotkabinen
- Whirlpool
- sonstige Spezialbäder

9. Therapeutische und Beauty-Einrichtungen

Bewertungsgrundlage

- Entspannung für Körper, Geist und Seele

Bewertungsbereiche:

- Therapiestation mit Kurangeboten
- Massageangebot im Hotel
- Fußpflege- oder Beautyangebot
- Entspannungsangebot (Yoga, ...)
- Fitness-Geräte, Fitnesscenter im Hotel
- Fitness-, Vitaltrainer, Vitalcoach im Hotel

ORIENTIERUNGSLEISTUNG

Bewertungsgrundlagen

- Leitsysteme und Willkommensfunktion
- Willkommenskultur
- Hauseigener Wanderstartplatz
- Hotel eigenes Leitsystem

1. Leitsysteme und Willkommensfunktion

Bewertungsbereiche:

- Willkommenskultur (das Haus sehen und erkennen, Parken und Ankommen)
- Einbindung in das Ortsleitsystem (Wanderstartplatz)
- Hoteleigenes Leitsystem (Orientierung im Betrieb/Wo finde ich was?)

2. Willkommenskultur

Bewertungsbereiche:

- Leitsystem im Ort zum Betrieb (Zufahrtsbeschilderung)
- Sichtbarkeit und Markenzeichenqualität
- Parkplatz und Ankunftszone
- Begrüßungssituation (Check-in am Empfang, Zimmereinweisung)

3. Hauseigener Wanderstartplatz

Bewertungsbereiche:

- Standort, Beziehung zum Landschaftsraum
- Panoramatafel, Erlebnisübersicht
- Einbindung in die regionale Beschilderung (Schilderbaum)

Mindestkriterien:

- Vorhandensein eines Wanderstartplatzes mit einer Übersichtstafel (Verortung des Hotels) sowie einem Schilderbaum/Wegweiser, der die Beziehung zum regionalen Wanderwegenetz herstellt

4. Hoteleigenes Leitsystem

Bewertungsbereiche:

- Übersicht über die Hausinfrastruktur (Standortplan)
- Hausinterne Wegweisung (Stockwerke, Zimmer, Gänge)
- Raumbeschriftung (Benennung, Sichtbarkeit, Emotionalität)

SERVICELLEISTUNG

Bewertungsgrundlagen

- Organisiertes Wanderprogramm
- Wanderberatung, Tourenberatung
- Mobilitäts- und Transportservice
- Wanderinformation
- Information im Internet
- Serviceeinrichtung für Wanderausrüstung

1. Organisiertes Wanderprogramm

Bewertungsgrundlage

- Häufigkeit der organisierten, geführten Wandertouren (vom Gastgeber und vom Tourismusverband)

Bewertungsbereiche:

- Häufigkeit der geführten Wandertouren pro Woche mit Wanderführer
- Angebot von Spezialwanderungen
- Wöchentliche Gastgeberwanderungen

Mindestkriterien:

- 2 geführte Touren/Woche mit einem Wanderführer und eine wöchentliche Tour in Begleitung des Gastgebers

2. Wanderberatung, Tourenberatung

Bewertungsgrundlage

- Angebot an Beratung und Information/Woche

Bewertungsbereiche:

- Zusätzliches Outdoor- und Aktivprogramm
- Tägliche Tourenberatung durch Wandergastgeber (z.B. Tipp, Wetterbericht)
- Regelmäßiger Infoabend mit Wandertipps und Bildpräsentation
- Täglich schriftliche Tourenempfehlungen am Frühstückstisch
- Wander- Infotafel mit Tourentipps im Haus
- Allwetterprogramm

Mindestkriterien:

- Wanderinfotafel mit Tourentipps im Haus ausgehängt
- tgl. Tourenberatung durch Wandergastgeber (Tipps zu Touren, Wetter, Ausrüstung)

3. Mobilitäts- und Transportservice

Bewertungsgrundlage

- Hilfestellung bei individuellem Beförderungsbedarf

Bewertungsbereiche:

- Hotelbus (kostenpflichtig oder kostenfrei)
- Regionaler Wanderbus (kostenpflichtig oder kostenfrei)
- Gratisabholung vom Bahnhof, Shuttle zum nächstgelegenen Flughafen

4. Wanderinformationen

Bewertungsgrundlage

- Prospekte und Wanderinformation

Bewertungsbereiche:

- Hausinformation mit Darstellung der Wanderleistungen
- Wanderinfo-Mappe
- Info über Wanderauszeichnungen, Markenkooperationen,...
- Buchbare Angebote
- Regelmäßige Hausprogramme (z.B. Wochenprogramm, Tagesprogramm)

Mindestkriterien:

- Hausinformation mit Darstellung der Wanderleistungen
- Mehrsprachige Wanderinformationen
 - Hauseigene Tourenmappe in mind. zwei Sprachen
 - Regionale Wanderführer in mind. zwei Sprachen

5. Informationen im Internet

Bewertungsgrundlage

- Online-Information auf der hoteleigenen Homepage

Bewertungsbereiche:

- Wandern als eigener Menüpunkt
- Tourenportal, eigene Tourenbeschreibung oder Verlinkung
- Darstellung der Wanderqualitätsleistungen
- Wanderinformation über Ort/Region
- Wanderblog, Facebook, Social Media Kanäle
- Wanderpauschalen auf Website präsent

Mindestkriterien:

- Homepage mit eigenem Menüpunkt „Wandern“

6. Serviceeinrichtungen für Wanderausrüstung

Bewertungsgrundlage

- Reinigung, Trocknung und Verleih von Wanderbekleidung, -ausrüstung

Bewertungsbereiche:

- Schuhreinigungsanlage im Innen- oder Außenbereich
- Waschraum für Wanderausrüstung oder Wäscheservice
- Schuhputzzeug (Bürsten, Lappen, ...)
- Beheizte Trockeneinrichtung für Wanderschuhe
- Trockenraum für Wanderschuhe und -bekleidung

Mindestkriterien:

- Schuhreinigung im Innen- o. Außenbereich
- Trockenraum für Wanderschuhe und -bekleidung

ZUSAMMENFASSUNG UND ÜBERSICHT

Zu erfüllende Mindestkriterien	Erfüllt
Allgemeine Kriterien	
<ul style="list-style-type: none"> Mehrsprachigkeit 	✓
Raumleistung	
<ul style="list-style-type: none"> Nähe zum Wanderwegenetz 	✓
Erlebnisleistung	
<ul style="list-style-type: none"> Die Wanderkompetenz des Gastgebers 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Die Wanderkompetenz des Wanderführers 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Die Erlebnisvorbereitung im Haus 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Die Wanderausstattung im und außerhalb des Hauses 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Serviceeinrichtungen für Wanderausrüstung 	✓
Orientierungsleistung	
<ul style="list-style-type: none"> Wanderstartplatz 	✓
Serviceleistung	
<ul style="list-style-type: none"> Organisierte Wandertouren 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Wanderberatung, Tourenberatung 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Informationsmaterial 	✓