

SELBSTVERPFLICHTUNG FÜR UNTERNEHMEN UND EINRICHTUNGEN AUS DEM GÄSTEFÜHRER-, ERLEBNIS- UND EVENTTOURENBEREICH (Land)

Qualitätsstandards zur Erlangung des Hamburger Qualitätssiegels

In der weiteren Darstellung sind folgende Aspekte definiert und fixiert:

- a) Kriterien für die Einstellung von Guides für das Unternehmen**
- b) Allgemeine Kriterien**
- c) Regelmäßige Qualitätskontrollen**
- d) Aberkennung des Siegels**

HINWEIS:

In den folgenden Ausführungen wird der Begriff „Guide“ als Synonym verwendet für Gästeführer, Tourbegleiter, Stadtführer und alle Personen, die Touristentouren in Hamburg mit dem Ziel durchführen, dieses Klientel zu informieren und / oder zu unterhalten.

a) Kriterien für die Einstellung von Guides für das Unternehmen

Das antragstellende Unternehmen verpflichtet sich bei der Auswahl und / oder Einstellung einzelner Guides folgende Aspekte geprüft zu haben – die Guides müssen Folgendes nachweisen:

Optimalfall:

- » Nachweis einer Gästeführer Qualifizierung nach den Richtlinien des BVGD (Vorlage des BVGD-Qualifizierungsausweises erforderlich)

Trifft Optimal nicht zu, sollten mindestens **3 der folgenden 6 Aspekte** erfüllt werden:

- 1. Ausbildung / Schulung im Gästeführersegment**
Nachweis einer Gästeführer Qualifizierung, Berufs- und Fachausbildungen (artverwandt), Uni- und Hochschulstudium, Schulungen und Fortbildungen
oder zusätzlich bzw. alternativ: Nachweis einer künstlerischen Qualifikation¹ (nur in den Fällen, wo ein künstlerisches bzw. schauspielerisches Element auf den Touren geboten werden soll)
- 2. Berufliche Praxis**
 - Als Guide in einer Stadt (mind. 3 Jahre aber 1 Jahr davon in Hamburg)
 - Als Guide in Hamburg (mindestens 2 Jahre)
- 3. Empfehlung aus der Hamburger Tourismuswirtschaft**
 - Mind. 2 Empfehlungen aus folgenden Institutionen: Hamburg Tourismus GmbH, Tourismusverband Hamburg e.V., Hamburger Gästeführer Verein e.V., Hamburg Guides e.V., städtische Einrichtungen, Hotellerie (Concierge), Incoming Agenturen, Kreuzfahrtunternehmen, Senatskanzlei
- 4. Fokussierung auf spezielle thematische Schwerpunkte**
- 5. Nachweis mind. einer Fremdsprache (B1 Niveau)**
 - Bestätigung eines Native-Speakers
 - Nachweis eines Sprachinstitutes
- 6. Absolvieren einer internen (unternehmensspezifischen) Einweisungs- und Schulungsphase zu Beginn der Tätigkeit im Unternehmen und kontinuierliche Sichtung von internen (unternehmensspezifischen) Informationsmaterialien (z.B. Handbücher und Leitfäden) durch den Guide**

¹ Der Nachweis einer künstlerischen Qualifikation kann der Nachweis einer mehrjährigen künstlerischen oder vergleichbaren Tätigkeit sein, z.B. durch entsprechende Veröffentlichungen oder durch Artikel / Berichte über Auftritte, Projekt o.Ä.

b) Allgemeine Kriterien

Allgemein Unternehmen:

Die Beachtung und Einhaltung von steuerrechtlichen und wirtschaftlichen Auflagen und Gesetzmäßigkeiten sowie eine leistungsgerechte Bezahlung der Guides stellen für das antragstellende Unternehmen eine Selbstverständlichkeit dar.

Bei der Planung von Touren:

Das antragstellende Unternehmen verpflichtet sich bei der konkreten Planung von Touren die folgenden Kriterien zu berücksichtigen und einzuhalten:

1. Kennzeichnung der Tour bzw. Gruppe:

Jedes Unternehmen veranlasst die deutliche Kennzeichnung der jeweiligen Tour, so dass jederzeit und an jedem Ort von allen Beteiligten eine Zuordnung zu dem jeweiligen Unternehmen möglich ist.

2. Gruppengrößen:

Zur Sicherung einer hohen Informationsqualität für den Gast und zur Gewährleistung von bestehenden Strukturen, Beteiligter und Gegebenheiten an den zu zeigenden Plätzen wird unter der Berücksichtigung der Fähigkeiten des jeweiligen Guides eine angemessene zu führende Gruppengröße eingehalten (unter konsequenter Berücksichtigung und Sicherstellung der Absätze 3.) bis 5.))

3. Stimmenverstärker:

Wie u.a. Lautsprecher und Megaphone werden in Ausnahmefällen und nur an belebten Orten eingesetzt. Eine Nutzung der Stimmenverstärker in reinen Anwohnergebieten wird konsequent vermieden. Sollten größere Gruppen, über 25 Personen, vor allem in der Hauptsaison in großer Anzahl vorkommen bzw. die Regel darstellen, prüft das Unternehmen verschiedene Alternativen zur mittel- bis langfristigen Reduzierung der Lautstärke (u.a. Mikro- und Kopfhöreranlagen).

4. Mehrsprachiges Informationsangebot (optional, wenn Unternehmensangebot):

Mehrsprachige Gästeführungen werden kontinuierlich bzw. individuell angeboten. Die Auswahl des optimalen Informationsmediums obliegt dem jeweiligen Unternehmen, wie u.a.: eine kontinuierliche persönliche, mehrsprachige Führung durch einen Gästeführer oder eine Hinzuziehung von begleitenden und / oder ausschließliche, standardisierte Ton- bzw. Kopfhörerlösungen.

5. Gegenseitiger Respekt und Wahrung der Interessen von:

- Anwohnern der Stadt Hamburg
- anderen Gewerbetreibenden
- anderen Guides
- der Geschichte Hamburgs

HHT und TVH unterstützen entsprechende Initiativen und Kampagnen in den Stadtteilen und Bezirken. Den hier teilnehmenden Unternehmen aus St. Pauli empfehlen wir eine gleichzeitige Beteiligung an der vom BID St. Pauli initiierten Aktion „St. Pauli FAIR-TOURS – viel fairnügen“

c) Regelmäßige Qualitätskontrollen

Das antragstellende Unternehmen verpflichtet sich regelmäßige Qualitätskontrollen durchzuführen.

1. Kontinuierlicher Verbesserungsprozess des Unternehmens:

Zur Gewährleistung einer stetigen Service- und Informationsqualität sind Qualitätsmanagementinstrumente ein- und umzusetzen (wie u.a. Kundenbefragungen, Mystery-Checks, Mitarbeiterbefragungen, etc.)

2. Weiterbildungspässe für die einzelnen Guides:

Alle 2 Jahre müssen 20 Stunden (z.B. 10 Veranstaltungen à 2 Stunden) nachgewiesen werden. Die Aktivitäten sind von den Schulungs-/ Weiterbildungseinrichtungen im Weiterbildungspass zu bestätigen und vom Unternehmen zu prüfen.

d) An- und Aberkennung des Qualitätssiegels

Das antragstellende Unternehmen nimmt folgende Aspekte zur Kenntnis:

Bei Einreichung der Selbstverpflichtung durch das Unternehmen erfolgt zeitnah seitens HHT/TVH ein Kurz-Audit vor Ort beim Unternehmen zur Überprüfung der gemachten Angaben. Erst nach Durchführung und positiven Ergebnis des Audits wird das Qualitätssiegel verliehen.

Des Weiteren behalten HHT und TVH sich das Recht vor, die Durchführung von weiteren Prüfungen während der dreijährigen Laufzeit der Selbstverpflichtung im Unternehmen zu initiieren.

Das Siegel kann seitens HHT/TVH dem Unternehmen **innerhalb der drei Jahre aberkannt** werden, wenn:

- Innerhalb eines Jahres mehrfach massive, von unterschiedlichen Personen (von Touristen / Touristengruppen geäußerte); nicht anonym, Beanstandungen und Beschwerden über das Unternehmen und / oder einen vom Unternehmen beschäftigten Guide auftreten.
- Sonstige elementare, begründbare Beweggründe vorliegen, wie die Nichteinhaltung der Qualitätsstandards im Sinne dieser Selbstverpflichtung.

Das betroffene Unternehmen hat zudem die Möglichkeit, direkt mit den Beschwerdeführer in Kontakt zu treten und eine Klärung herbeizuführen, womit der Fall als gegenstandslos betrachtet würde (unter Einhaltung einer Frist von 4 Wochen).

HHT/TVH verpflichten sich die eingehenden Beschwerden sorgfältig zu prüfen, eine Verwarnung auszusprechen und vor einer Aberkennung des Siegels mit dem betroffenen Unternehmen ein Klärungsgespräch zu führen.

Selbstverpflichtung

Unternehmen: _____

Anschrift: _____

Ansprechpartner: _____

verpflichtet sich die Kapitel a) bis c) zu berücksichtigen bzw. umzusetzen.

Kapitel d) haben wir zur Kenntnis genommen.

Die Selbstverpflichtung gilt zunächst für die Dauer von 3 Jahren, in denen die Systematik als Pilotprojekt in der Hansestadt eingeführt und praktiziert wird. Eine Erneuerung der Selbstverpflichtung ist im Anschluss an eine Evaluationsphase des Prozesses notwendig und neu einzureichen.

Ort, Datum

Stempel und Unterschrift

Ergänzung von Anlagen:

Im Unternehmen vorhandene und praktizierte Qualitätsstandards können gerne der Selbstverpflichtung beigelegt werden – eine vorherige Sichtung der Standards reduziert das entsprechende Audit vor Ort und kann bestehende Qualitätsbestrebungen umfassend offenlegen.