

Vorlage der Stadt Speyer



Vorlagen-Nr.: 1867/2016

Abteilung: Tourist-Information

Bearbeiter/in: Nitsche, Rita

Haushaltswirksamkeit: nein

ja, bei

Produkt: 57500

Investitionskosten: nein

ja

Betrag:

Drittmittel: nein

ja

Betrag:

Folgekosten/laufender Unterhalt: nein

ja

Betrag:

Beratungsfolge	Termin	Behandlung	Beratungsstatus
Ausschuss für Tourismus	19.05.2016	öffentlich	Information

Betreff: Qualitätsmanagement im Tourismus

Information:

Die Bedeutung von Servicequalität im Tourismus steigt nach wie vor und ist ein bedeutender Wettbewerbsfaktor im Tourismusmarkt. Vor diesem Hintergrund führt die Tourist-Information Speyer seit einigen Jahren laufend Qualifizierungsmaßnahmen durch und zwar sowohl für die MitarbeiterInnen der Tourist-Information als auch für die touristischen Partner.

Denn bessere Leistungen erhöhen die Kundenzufriedenheit, bringen Vorteile im Marketing, schaffen ein gutes Image und damit Vertrauen in das Angebot, letztendlich führt es zu mehr Geschäftserfolg.

In 2015/2016 initiierte die Tourist-Information Speyer folgende Maßnahmen zur Qualitätssicherung und –steigerung der Angebote in der touristischen Servicekette.

- **GästeführerInnenausbildung nach Vorgaben des Verbandes Deutscher Gästeführer e.V.**

Vom 03. November 2015 – 22. März 2016 absolvierten 16 Teilnehmer/Innen das Seminar „Ausbildung zur GästeführerIn der Stadt Speyer“. Neben den theoretischen Inhalten (Allgemeine Geschichte, Urgeschichte, Römerzeit, Mittelalter, Renaissance, usw. bis hin zur Gegenwart) wurden auch Kenntnisse aus dem Bereich „Rhetorik und Didaktik“ vermittelt. Abgerundet wurden die Schulungseinheiten durch praktische Exkursionen, die Kenntnisse vor allem der historischen Sehenswürdigkeiten vertieft haben. Rund 150 Unterrichtseinheiten bilden die Grundlage einer erfolgreichen Gästeführung.

Neben einem schriftlichen Test und einer „Probestadtführung“ absolvierten die SchulungsteilnehmerInnen auch einen Sprachentest. Alle haben hochmotiviert und engagiert das Pensum gemeinsam mit der bewährten Dozentin, Frau Mira Hofmann, bewältigt und sind nun seit Anfang April 2016 in Einsatz.

Seit 28.04.2016 läuft eine Englisch-Fortbildung, die speziell auf die Bedürfnisse der Speyerer GästeführerInnen zugeschnitten ist. In Kooperation mit der RegioAkademie, Lambrecht, können interessierte GästeführerInnen mit guten Vorkenntnissen an sechs Seminarabenden ihre Kenntnisse erweitern. Insbesondere fachbezogene Begriffe aus Geschichte, Architektur

und Kunstgeschichte werden vermittelt und sollen bei Ausschnittsführungen praktisch erprobt werden. Wir freuen uns, dass sich 11 GästeführerInnen zu einer Teilnahme entschlossen haben.

- **Zertifizierung von Ferienwohnungen**

Auch in diesem Jahr haben erfreulich viele Vermieter von Speyerer Ferienwohnungen von der Möglichkeit einer Zertifizierung Gebrauch gemacht. Die Klassifizierungskommission kam in diesem Jahr zu folgenden, sehr positiven Ergebnissen.

3 x 4 Sterne

6 x 3 Sterne

ausgezeichnet. Laut Deutschem Tourismusverband werden diese Auszeichnungen mit 3 bzw. 4 Sternen vergeben an Unterkünfte mit gehobenem Komfort. Die Ausstattung ist in gehobener und gepflegter Qualität.

Insgesamt lässt sich feststellen, dass immer mehr Anbieter in Speyer den 4 Sterne-Bereich erobern und damit eine attraktive Gäste-Zielgruppe ansprechen. Insgesamt sind 44 % der klassifizierten Ferienwohnung in Speyer im 4-Sterne Bereich angesiedelt, 47 % im 3-Sterne Bereich und die übrigen zertifizierten Anbieter im 2- und 1- Sterne Bereich.

Klassifiziert wurden bis heute 34 Wohnungen. Damit sind 49,28 % der Ferienwohnungen in Speyer zertifiziert, eine Zunahme um knapp 7% im Vergleich zum Vorjahr.

Das Gesamtergebnis der klassifizierten Ferienwohnungen und Ferienhäuser in Speyer stellt sich wie folgt dar:

15 x 4-Sterne

16 x 3-Sterne

3 x 2-Sterne

Hier zeigt sich ganz deutlich, dass das Angebot in Speyer sich überwiegend gehoben darstellt. Dies ist zum einen sehr erfreulich. Zum anderen jedoch stellen wir in der Tourist-Information vermehrt fest, dass Gäste sich insbesondere auch preisgünstigere Ferienwohnungen im 1 – 2 Sterne Bereich wünschen. Hier besteht noch eindeutig Bedarf.

Rahmenbedingungen der Klassifizierung

Gültigkeitsdauer: 3 Jahre

Unabhängige Prüfer des Deutschen Tourismusverbandes

Die Teilnahme an der Klassifizierung ist freiwillig.

Die Klassifizierung erfolgt in 5 Kategorien (Sternen)

- **GenussWettbewerb VorderPfalz**

Der Startschuss zur zweiten Runde des Gastronomiewettbewerbs „Genuss vor der Pfalz“ fiel im Januar 2016. Wie schon in 2012 soll der Wettbewerb die Vielfalt der Gastronomieangebote für Gäste und Einheimische aufzeigen.

Die Ausrichter des Gastronomiewettbewerbs – der Rhein-Pfalz-Kreis und die Städte Frankenthal, Ludwigshafen und Speyer – möchten damit Einheimischen und Gästen eine Navigationshilfe durch die Genusslandschaft Vorderpfalz bieten.

Rund 50 Betriebe stellen sich in diesem Jahr dem Wettbewerb. Von der alteingesessenen Weinstube bis hin zur charakterstarken Erlebnisküche und vielen individuellen Gastronomiebetrieben dazwischen, präsentiert sich das vielfältige gastronomische Angebot.

Die Abschlussveranstaltung ist noch vor der Sommerpause in Form eines Empfangs für die ausgezeichneten Betriebe in Speyer geplant.

- **Pricing Seminare für Gastgeber in Kooperation mit Pfalz-Touristik e.V.**

Das Seminar richtete sich insbesondere an die Vermieter von Ferienwohnungen und Privatpensionen. Ziel war es, den Partnern Hilfestellung bei der kosten- und marktgerechten Gestaltung von Übernachtungspreisen zu geben. Insgesamt wurden 3 Termine angeboten, am 03.03.2016, vormittags, in Ludwigshafen, ebenfalls am 03.03.2016, nachmittags, in Bad Bergzabern und am 07.03.2016, vormittags in Kirchheimbolanden.

- **Schulungsmaßnahme für Leistungsträger zur Umstellung der Zimmervermittlungs-Software von Deskline 3.0 auf 4.0.**

Die in der Tourist-Information seit Jahren im Einsatz befindliche Zimmervermittlungs-Software „Deskline“ erfuhr Anfang diesen Jahres ein umfassendes Update.

Damit einher gingen auch erhebliche Veränderungen für die Kooperationspartner aus Hotellerie und aus dem Bereich der Ferienwohnungen. Um die Kontingentpflege und die Funktionalität des Systems auch in 2016 zu sichern, führten zwei Kolleginnen der Tourist-Information im Dezember 2015 und Januar 2016 Schulungen für die Speyerer Kooperationspartner durch. Es wurde ein auf die Speyerer Bedürfnisse angepasstes Schulungskonzept entwickelt und in insgesamt acht Schulungs-Terminen die neuen Kenntnisse vermittelt.

- **Wettbewerb „Reisen für Alle“**

Das Konzept der Stadt Speyer wurde beim Wettbewerb „Reisen für alle“ in der 2. Bewerbungsrunde als Modellregion „Reisen für Alle“ ausgewählt.

Das Ministerium für Wirtschaft, Klimaschutz, Energie und Umweltplanung suchte Städte und (Verbands-)Gemeinden, die sich im Rahmen des Wettbewerbs zu Modellregionen zusammenschließen und gemeinsam mit einem zukunftsweisenden Konzept die Entwicklung des barrierefreien Tourismus in ihrer Region voran bringen. Gefragt waren

qualitätsorientierte und innovative Ansätze in den Modellregionen, die dazu beitragen, entlang der Servicekette touristische Betriebe und Angebote für den Tourismus für Alle vorbildlich zu erschließen und zu vernetzen.

Das Konzept der Stadt Speyer, eine Kooperation mit dem Rheinpfalz-Kreis, legt den Fokus auf die Vernetzung bestehender Angebote sowie den Zugang zu naturnahen Ausflugszielen in der Region. Weiteres Ziel ist der Ausbau barrierefreier Angebote unter dem Aspekt der Nachhaltigkeit.

Eingebunden in das Projekt sind Stadtmarketing und Nachhaltigkeitsmanagement, die Umweltschutzabteilung sowie die Stadtplanung und weitere Akteure wie die Behindertenbeauftragten der Kommunen, die Naturschutzbehörden u.v.a..

Vorgesehen sind vielfältige Maßnahmen, wie z.B.

- Themenspaziergänge im Stadtgebiet, etwa der Schattenweg, der Gästen und Bürgern in den Sommermonaten eine Alternative zu unserem konventionellen Stadtrundgang bietet. Das verbindende Element des Schattenwegs stellt das Thema „Wasser“ dar. Die vielen Brunnen der Stadt sowie der Speyerbach, aber auch die Kneipp-Anlage sollen mit Sitzgelegenheiten, Trinkwasser-Fontänen aufgewertet und mittels eines barrierefreien Leitsystems gekennzeichnet und durch Informationen und Begleitmaterialien zugänglich gemacht werden.
- Ausbau neuer Angebote im Stadtwald im Bereich der Sanddünen und in den Rheinauen bzw. am Badensee Binsfeld, als Kooperationsprojekte mit dem Rheinpfalz-Kreis. Daneben gilt es, Möglichkeiten der Vernetzung und Zusammenarbeit der Akteure der Stadt Speyer und des Rheinpfalz-Kreises und auch der Bewerberregion Germersheim zu schaffen.

Zur Sicherung der Umsetzung sowie zur Qualitätssicherung ist angedacht, eine Koordinationsstelle – befristet auf drei Jahre – einzurichten, die die Koordination der geplanten Maßnahmen übernimmt. Mittels Beteiligungsveranstaltungen sollen die Angebote mit Zielgruppenvertretern, Betrieben und weiteren Akteuren abgestimmt werden.

Ergänzend wird das Thema im Bereich Marketing aufgegriffen und barrierefreie touristische Internetseiten sowie begleitende Informationsmaterialien geschaffen.

Die Förderrichtlinien sehen vor, dass Infrastrukturmaßnahmen bis zu 85 %, Marketing und Personalleistungen mit ca. 50% gefördert werden.

Mit der Anerkennung des Speyerer Konzepts verknüpft, ist für Betriebe der Modellregionen auch die Möglichkeit der einzelbetrieblichen Förderung gegeben. Dabei kann es sich um Beherbergungsbetriebe, Gastronomiebetriebe oder Campingbetriebe handeln. Bedauerlicherweise bleiben damit Freizeiteinrichtungen oder kirchliche Einrichtungen außen vor.

Für förderfähige Betriebe können für folgende Vorhaben Zuwendungen gewährt werden:

- Umbau, Errichtung und Erweiterung von Gebäuden zur Erreichung der Barrierefreiheit.
- Anschaffung von Einrichtungsgegenständen und sonstigen Wirtschaftsgütern, die der Schaffung von Barrierefreiheit dienlich sind.

Die Förderung ist an folgende Voraussetzungen geknüpft:

- Die zu fördernden Maßnahmen müssen einen wesentlichen Beitrag zur Verbesserung oder zur Schaffung eines barrierefreien Angebotes der Betriebsstätte sein.
- In Beherbergungsbetrieben müssen nach Maßnahmenabschluss mindestens 10 % der Zimmer barrierefrei ausgebaut und die für die Beherbergung wesentlichen Bereiche (Parkplatz, Zuwegung, Rezeption, gastronomischer Bereich und eine sanitäre Einrichtung) barrierefrei zugänglich sein.
- In Gastronomiebetrieben müssen nach Maßnahmenabschluss mindestens 50 % der Tische barrierefrei nutzbar und die für den gastronomischen Bereich wesentliche Bereiche (Parkplatz, Zuwegung, Empfang und eine sanitäre Einrichtung) barrierefrei zugänglich sein.
- Spätestens 6 Monate nach Maßnahmenabschluss ist mindestens die Zertifizierung „Reisen für alle – Barrierefreiheit geprüft Stufe 1“ nachzuweisen.

Art, Umfang und Höhe der Förderung

- Die Förderung erfolgt als Anteilsfinanzierung im Rahmen einer Projektförderung durch Zuschüsse.
- Der Mindestzuschuss zum Bewilligungszeitpunkt liegt bei 20.000 Euro.
- Die Förderung erfolgt als De-minimis Beihilfe. Sie darf daher maximal 200.000 Euro innerhalb von 3 Steuerjahren betragen.
- Im Rahmen der Höchstbeträge ist eine Förderung grundsätzlich bis zu einem Subventionswert von 40 v.H. möglich.

Anträge auf Gewährung von Zuwendungen sind bei der Investitions- und Strukturbank Rheinland-Pfalz (ISB – Bewilligungsbehörde) unter Verwendung des dort erhältlichen elektronischen Formulars zu stellen.