



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 des Österreichischen Wandergütesiegels ist die Bewertung aus der Perspektive der regionalen Leitidee bzw. der definierten regionalen Identität.

Ausschlaggebend für ein gelungenes „in Szene setzen“ der gegebenen Naturressourcen ist eine stringente Leitideeorientierung. Sie beinhaltet das zentrale Nutzenversprechen für den Wanderer, 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 sie die wichtigste Grundlage für eine erfolgreiche Erlebnisvermittlung und bildet die Basis der Attraktionsbewertung nach dem Österreichischen Wandergütesiegel ab.

Das Wanderdorf spiegelt beim Österreichischen 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 eines Wanderurlaubers, 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 Wanderer optimiertes Serviceprogramm der Wandergastgeber der Grundstein für ein perfektes Wandererlebnis.

DAS LEITIDEE-ORIENTIERTE VIERDIMENSIONALE BEWERTUNGSMODELL

Das Bewertungsmodell für die Auszeichnung mit dem Wandergütesiegel gliedert sich in vier Themenbereiche, 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 Zertifizierer in einem Handbuch festgeschrieben, um eine vergleichbare und gleichartige Bewertung zu garantieren.

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

Unter www.selbstcheck.at können Sie vorab den Selbstcheck für den Wandergastgeber durchführen und bekommen so einen ersten Eindruck von den möglichen Stärken und Schwächen.

ABLAUF DER ZERTIFIZIERUNG



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, die auf zwei Kommastellen ausgewertet werden.

BEWERTUNGSBEREICHE

RAUMLEISTUNG (ATMOSPHÄRERAUM)

Bewertungsgrundlagen

- Das Urlaubsumfeld des Wanderbetriebes
- Entfernung zum Wanderwegenetz
- Umfang und Umsetzung einer betrieblichen Leitidee
- Integration in die dörfliche Leitidee
- Ambiente im und außerhalb des Hauses

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

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

Umfang und Umsetzung einer betrieblichen Leitidee

Bewertungsgrundlagen

- Alleinstellungsmerkmal des Wanderbetriebes

Bewertungsbereiche:

- Betriebliche Leitidee (Positionierung als Wanderbetrieb)

Integration der dörflichen Leitidee

Bewertungsgrundlage

- Einbindung der dörflichen Leitidee im Wanderbetrieb

Bewertungsbereiche:

- Umsetzung der dörflichen Leitidee im Wanderbetrieb

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: Ruhezonen, 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

Umwelt-, Natur- und Klimaschutzaktivitäten

Bewertungsgrundlage

- Nachhaltiges, ökologisches und verantwortungsbewusstes Handeln im Wanderbetrieb

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

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)

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)

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

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

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

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

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

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

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

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?)

Willkommenskultur

Bewertungsbereiche:

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

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

Hoteleigenes Leitsystem

Bewertungsbereiche:

- Übersicht über Hausanlage (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

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 (z.B. Ortswanderung mit den Gästen,...)

Wanderberatung, Tourenberatung

Bewertungsgrundlage

- Angebot an Beratung und Information/Woche

Bewertungsbereiche:

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

Mindestkriterien:

- Wanderinfotafel mit Tourentipps im Haus ausgehängt
- tgl. Tourenberatung durch Wandergastgeber (Wetterbericht)

Mobilitäts- und Transportservice

Bewertungsgrundlage

- Hilfestellung bei individuellem Beförderungsbedarf

Bewertungsbereiche:

- Hotelbus (kostenpflichtig oder kostenfrei)
- Regionaler Wanderbus (kostenpflichtig oder kostenfrei)
- Gratisabholung vom Bahnhof

Wanderinformationen

Bewertungsgrundlage

- Prospekte und Wanderinformation

Bewertungsbereiche:

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

Mindestkriterien:

- Hausinformation mit Darstellung der Wanderleistungen
- Wanderinformationen/Wandertipps (hauseigene Tourenmappe)

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“

Serviceeinrichtungen für Wanderausrüstung

Bewertungsgrundlage

- Reinigung, Trocknung und Verleih von Wanderbekleidung

Bewertungsbereiche:

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

Mindestkriterien:

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

ZUSAMMENFASSUNG UND ÜBERSICHT

Zu erfüllende Mindestkriterien	Erfüllt	Mindestbewertung
Raumleistung		
<ul style="list-style-type: none"> Die Entfernung des Wanderwegenetzes 	✓	(4)
Erlebnisleistung		
<ul style="list-style-type: none"> Die Wanderkompetenz des Gastgebers 	✓	(5)
<ul style="list-style-type: none"> Die Wanderkompetenz des Wanderführers 	✓	(3)
<ul style="list-style-type: none"> Die Erlebnisvorbereitung im Haus 	✓	(3)
<ul style="list-style-type: none"> Die Wanderausstattung im und außerhalb des Hauses 	✓	(3,6)
<ul style="list-style-type: none"> Serviceeinrichtungen für Wanderausrüstung 	✓	(3,6)
Orientierungsleistung		
<ul style="list-style-type: none"> Wanderstartplatz 	✓	(3)
Serviceleistung		
<ul style="list-style-type: none"> Organisierte Wandertouren 	✓	(4)
<ul style="list-style-type: none"> Wanderberatung, Tourenberatung 	✓	(3)
<ul style="list-style-type: none"> Informationsmaterial 	✓	(3)