

Qualitäts- und Qualifizierungsoffensive der LTO Dithmarschen



Helge Haalck

Vorstand/Geschäftsführung

Markt 10, 25746 Heide

Telefon 0481 - 21 22 55 1

haalck@echt-dithmarschen.de

www.echt-dithmarschen.de

Fachtagung Natur & Tourismus - 15.11.2018

- Ausgangslage
 - Koordination und Kooperation der touristischen Akteure: nur punktuell
 - Keine Steuerung und Kommunikation von Qualifizierungsmaßnahmen
 - Fehlende Vernetzung der touristischen Akteure
 - Fehlende Unterstützung der örtlichen Tourist-Informationen



- Tourismuskonzept Dithmarschen (TID III)
 - Qualitätsoffensive:
 - Steigerung der Service- und Angebotsqualität
 - Qualität des touristischen Leistungsangebotes = Zukünftige Marktfähigkeit als Urlaubsdestination

LTO Dithmarschen

Mitglieder: Ämter, Gemeinden Büsum und Friedrichskoog, Städte, Kreis Dithmarschen

Aufsichtsrat mit Aufsichts- und Kontrollfunktion

Organisation & Verwaltung LTO

Strategie, Konzeption, Abstimmung, Controlling

1 VZ Geschäftsführung, 1 VZ Buchhaltung/Controlling & Team-Assistenz

1 VZ Auszubildende Kauffrau für Tourismus und Freizeit

Regionsweites/r

Gästemanagement,
Qualität & Qualifizierung

**1 VZ Projektmanagement
Qualität/Qualifizierung**

Regionsweites/r

Marketing & Vertrieb

**1 VZ
Marketing/ Vertrieb**

**1 VZ
Online-Marketing/
Projektentwicklung**

**1 VZ
ZZV/Vertrieb**

450 Euro-Kraft

Regionsweite

Touristische Infrastruktur

**1 VZ
Infrastrukturmanagement
Projektmanagement TEK**

seit
Mai
2017

Projektmanagementstelle „Qualität & Qualifizierung“

dithmarschen

Echte Küste. Echtes Land.

- **Projektmanagement Qualität & Qualifizierung: seit Mai 2017**
 - Anschubfinanzierung (3 Jahre) durch EU-Fördermittel (ELER)
 - Verstetigung durch neues Tourismusedwicklungskonzept TEK 2019
- **Aufgaben & Ziele**
 - Entwicklung & Erprobung neuer Qualifizierungsmodule
 - Kommunikation und Organisation von Qualifizierungsangeboten
 - Lizensierungen: NP-Partnerschaft, Service-Q, i-Marke
 - Organisation Klassifizierungspool TIN-Klassifizierung
 - (Organisation der) Beratung von touristischen Leistungsträgern
 - Netzwerkarbeit & Kooperation auf lokaler und regionaler Ebene

Wir fördern den ländlichen Raum



Landesprogramm ländlicher Raum: Gefördert durch
die Europäische Union - Europäischer Landwirtschaftsfonds
für die Entwicklung des ländlichen Raums (ELER)
Hier investiert Europa in die ländlichen Gebiete

Ansatz & Vorgehensweise

dithmarschen

Echte Küste. Echtes Land.

Ist-Zustand

- Bestandsaufnahme vor Ort (Tourist-Informationen)
 - Kennenlernen der touristischen Akteure, vorhandenen Qualitätsmaßnahmen und Strukturen
 - Überprüfung der vorhandenen Zertifizierungen und Klassifizierungen (Service-Q, NP-Partner, etc.)
- Befragung der touristischen Akteure: Workshop November 2017
 - Erwartungen an die Projektstelle?
 - Gemeinsame Definition des Qualitätsbegriffs

Definition Qualität

- Übereinstimmung von eigener Leistung und Anspruch/Erwartung des Gastes

Erwartungen an die Projektstelle

- Austausch und Hilfe bei der Umsetzung (z.B. i-Marke)
- Weiterbildungsangebote und Informationen

Strukturierung der Aufgaben und Planung -

Themenschwerpunkte:

- 2017/2018
 - **Gastgeber & Touristiker:** Qualifizierung: Seminare, Workshops und Info-Veranstaltungen
- 2018/2019
 - **Tourist-Informationen:** i-Marke, TIN*-Klassifizierung, Service-Q & Seminare
- 2019/2020
 - **Gästeführer:** Qualifizierung und Netzwerkaufbau

! Laufende Befragung der touristischen Leistungsträger bei Seminaren, Veranstaltungen oder Klassifizierungen vor Ort

Qualifizierung und Kooperationen

- Kooperation mit der Eider-Treene-Sorge GmbH und dem Tourismus Cluster
 - Info-Veranstaltung „E-Mobilität“ auf Gut Apeldör, Hennstedt
- Kooperation mit der Metropolregion Hamburg (MRH)
 - Englisch-Kompaktkurs in Meldorf
- Kooperation mit der IHK zu Flensburg
 - Info-Veranstaltung „EU-Pauschalreiserecht“ in Heide
- Kooperation mit der MRH und der IHK zu Flensburg
 - Der Internationale Gast in Büsum
- Kooperation mit Holstein Tourismus e.V. und der MRH
 - Fach-Veranstaltung „Social Media & Digitalisierung“ am 6.12.2018 in Itzehoe

Weitere Seminare/Workshops und Projekte

- Vermietermappe, April 2018
- Info-Vortrag zum Thema Einrichtung & Vermarktung auf der Dithmarscher Gastgebermesse in Burg, April 2018
- Workshop „Gäste-Informationsmappe“ in Friedrichskoog, Juni 2018
- Fachveranstaltung „Gestaltung der Ferienimmobilie“ in Heide, Friedrichskoog und Büsum für Gastgeber und Neu-Vermieter, Sept. & Nov. 2018
- i-Marke: Workshop für die Tourist-Informationen mit Justyna Mazur (DTV) in Meldorf, November 2018

Teilnehmerzahlen

dithmarschen

Echte Küste. Echtes Land.

Event	Ort	Datum	Thema	Anzahl Teilnehmer
Vortrag Vermieterversammlung	Wesselburen	22.05.2017	Service Qualität zum kleinen Preis	31
Info-Veranstaltung E- Mobilität	Gut Appeldör	01.09.2017	E-Mobilität	69
Englisch Kompakt-Kurs	Meldorf	28.02.2018	Englisch für Touristiker & Gastgeber	34
Workshop Gästemappe	Friedrichskoog	15.03.2018	Gäste-Informationsmappe	26
Gastgebermesse Büsum	Büsum	17.03.2018	Vermietermappe	30
Gastgebermesse	Burg	14.04.2018	Einrichtung/Ausstattung Vermietermappe	90
Info-Veranstaltung in Koop. mit der IHK zu Flensburg	Heide	07.06.2018	EU-Pauschalreisereicht	51
Thuneecke&Marienfeld	Heide	03.09.2018	Gestaltung d. Ferienimmobilie	65
MRH Int. Gast	Büsum	23.10.2018	Internationaler Gast/Auslandsmarketing	34
Thuneecke&Marienfeld	Friedrichskoog	06.11.2018	Gestaltung d. Ferienimmobilie	28
i-Marke Workshop Justyna Mazur	Meldorf	08.11.2018	Workshop für Touristiker	15
Thuneecke&Marienfeld	Büsum	13.11.2018	Gestaltung d. Ferienimmobilie	34
Fachveranstaltung mit Holstein Tourismus e.V.	Itzehoe	06.12.2018	Digitalisierung und Social Media	
			Gesamt	507

Maßnahmen 2019-2020

dithmarschen

Echte Küste. Echtes Land.

- Relaunch Internet 12/2018 - E-Learning Plattform ab 2019
- i- Marke für Tourist- Informationen (Umsetzungshilfe)
- Geschlossenes Service-Q Coach Seminar für Touristiker
- Sensibilisierung für das Thema Nachhaltigkeit
 - Info-Veranstaltungen und Workshops: Zielgruppenspezifisch und praxisnah
- Neu-Organisation des Klassifizierungspools für die Sterne Klassifizierung

Modul 1 - Basiskompetenzen/Kommunikation

Modul 2 - Beschwerdemanagement

Modul 3 - Sprache (Englisch für Touristiker, -Vermieter & Gästeführer)

Modul 4 - Rechtsfragen (Rechte & Pflichten als Privatvermieter, ...)

Modul 5 - Einrichtung/Ausstattung (Grundrissplanung, Material-&Farbkonzeption)

Modul 6 - Vermarktung der Ferienobjekte (Budgetplanung, Preis- & Saisongestaltung, Online)

Modul 7 - Nationalpark Wattenmeer (Nationalparkpartnerschaft)

Zielgruppe:

(Für Gastgeber und Touristiker in Dithmarschen)

- Nicht-gewerbliche Vermieter (<10 Betten)
- Gästeführer (Stadt-, Watt-, Natur- & Landschaftsführer)
- Touristiker (z.B. Mitarbeiter der Tourist-Informationen, Freizeitwirtschaft)

Veranstaltungszeitraum:

- Nebensaison (Oktober – März)
- Verteilung Frühjahr 3x/ Herbst 3x

Wir fördern den ländlichen Raum



Landesprogramm ländlicher Raum: Gefördert durch die Europäische Union - Europäischer Landwirtschaftsfonds für die Entwicklung des ländlichen Raums (ELER)
Hier investiert Europa in die ländlichen Gebiete

ZNLF-Lehrgang

dithmarschen

Echte Küste. Echtes Land.

Lehrgang
Zertifizierte*r Natur- und
Landschaftsführer*in mit
Kulturlandschaftsmodul



März 2019 bis September 2019



bildungszentrum
für natur, umwelt und ländliche räume
des landes schleswig-holstein



Landesbetrieb für Küstenschutz,
Nationalpark und Meeresschutz
Schleswig-Holstein

Anmeldeschluss: 1. Februar 2019

Beginn: 29. März 2019

Lehrgangsgebühr: 900 €

Anmeldung:

www.bnur.schleswig-holstein.de

Ansprechpartnerin: Dörte Paustian

Oder unter:

www.echt-dithmarschen.de/service

Für alle Gästeführer, und die,
die es werden möchten!

Termine

Der ZNLF-Lehrgang umfasst 70 Unterrichtsstunden, überwiegend an Wochenenden. Das Kulturmodul umfasst ca. 21 zusätzliche Stunden. Alle Module sind inkl. Übernachtung:

1. Modul: Fr. 29.03. – So. 31.03.2019

Jugendherberge Tönning

2. Modul: Fr. 26.04. – Di. 30.04.2019

Jugendherberge Albersdorf

3. Kulturmodul: Fr. 14.06 – So. 16.06.2019

Jugendherberge Tönning

4. Modul: Sa. 07.09. – Mo. 09.09.2019

Jugendherberge Albersdorf

(Prüfungsmodul!)

Gästeführer Netzwerktreffen

dithmarschen

Echte Küste. Echtes Land.



Beginn: 2019-2020

Ziel:

- Vernetzung der Akteure
- Qualifizierungsangebot in Form von Vorträgen oder Schulungen

Für alle Gästeführer: Stadt-, Watt-, Natur-, Landschafts-, und Kulturführer!

Weitere Informationen ab März 2019
unter: www.echt-dithmarschen.de/service

dithmarschen

Echte Küste. Echtes Land.

**Sie haben Fragen?
Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit!**

Helge Haalck

Vorstand/Geschäftsführung

Dithmarschen Tourismus e.V.

Markt 10, 25746 Heide

Telefon 0481 - 21 22 55 1

haalck@echt-dithmarschen.de

www.echt-dithmarschen.de