

WAHLMODULE

zusätzliche Kosten in CHF (exkl. MwSt.) bei Erfüllung der Wahlmodule mit einem Q-Instrument

Modul	Anforderungen	Q-Instrument	Alternative Nachweise (in Grundgebühr inbegriffen)	Jahresumsatz	Mitglied/Nicht-Mitglied*
Erfahrungsaustausch	Die Erfahrungen anderer werden aktiv genutzt und eigene Erfahrungen formuliert.	kein Q-Instrument	Erfahrungsaustausch an mind. 1/2 Tag mit Bezug zu Qualitätsmanagement: -Teilnahme Q-Workshop		in Grundgebühr inbegriffen
Gastfreundlichkeit	Der Betrieb beeinflusst bewusst die Gastfreundlichkeit und sensibilisiert seine Mitarbeitenden dafür.	kein Q-Instrument	-Teilnahme am Prix Bienvenu -Messung über Indikatoren des Prix Bienvenu -Tool Gastfreundlichkeit Zentralschweiz -Nachweis spezielle Schulungen, Workshops (mind. 1 Tag) -Freundlichkeits-Coach		in Grundgebühr inbegriffen
Betriebliche Erlebnisqualität	Die Qualität des Betriebes wird durch die Prüfung der Dimensionen der Erlebnisqualität und abgeleiteten Verbesserungspotentialen eruiert.	Erlebnis-Check Betrieblicher Beobachtungsbogen mit den 7 Aspekten aus dem Erlebnis-Setting + Verbesserungspotenzial	- HSLU Toolbox zur Inszenierung und Messung der Erlebnisqualität von Dienstleistungsprozessen	> 1 Mio. 1-5 Mio. 5.10 Mio. > 10 Mio.	500.- / 625.- 600.- / 750.- 750.- / 935.- 900.- / 1'125.-
Kooperation	Der Betrieb überprüft seine Kooperationsbestrebungen und leitet zukünftige Potentiale ab.	Kooperations-Check Online-Tool mit Auswertung zum IST- und dem möglichen SOLL-Zustand des Betriebes im Bereich Kooperationen	- Mindestens 1 Modul aus dem „fit together – Atelier“ und Umsetzungstand mit Ausblick - Teilnehmer einer Kooperation und Umsetzungsstand mit Ausblick - Eigenes Formular/Instrument - Nachweis Qualitäts-Programm Graubünden (Schnittstellencheck) - Lieferanten-Beurteilung - Kursbesuch im Bereich Netzwerkmanagement (z.B. formation-regiosuisse-Kurs "Regionales Netzwerkmanagement & Kommunikation")	> 1 Mio. 1-5 Mio. 5.10 Mio. > 10 Mio.	500.- / 625.- 600.- / 750.- 750.- / 935.- 900.- / 1'125.-
Externe Qualitätsüberprüfung	Der Betrieb wendet eine systematische und externe Qualitätsüberprüfung an, deren Erkenntnisse in den betrieblichen Verbesserungsprozess einfließen.	Mystery-Check + Verbesserungsmassnahmen inkl. Auswertung Light Check (ähnlich wie heutige Stichprobenkontrolle) inkl. Bericht	Programmfremder Mystery-Check	> 1 Mio. 1-5 Mio. 5.10 Mio. > 10 Mio.	1'000.- / 1'250.- 1'500.- / 1'875.- 2'000.- / 2'500.- 2'000.- / 2'500.-
Zusätzliche Wahlmodule für Stufe I					
Umweltmanagement	Es wird eine Beurteilung des eigenen Umweltmanagements unter Betrachtung der folgenden Gesichtspunkte durchgeführt: Umweltmanagement, Beschaffung, Energie/Klima, Ressourcen, Gäste-/Kundensensibilisierung.	Umweltprofil aus Stufe II	myclimate Footprint, Green Globe, EarthCheck, STEP, Travelife, ibex fairstay, EcoEntreprise, EU-Umweltlabel, Green Key, ISO 14001, EMAS, Blaue Schwalbe, EcoStep, Swiss Climate CO2(silber, gold), Stop Climate Change, Die lachende Welt, EnaW, ehc Eco Hotels Certified, GSTC-Kriterien, Self-assessment checklist für Tour Operators etc.		in Grundgebühr inbegriffen
Mitarbeiterzufriedenheit	Aktive Messung und Auswertung der Mitarbeiterzufriedenheit. Diese zeigen im Ergebnis eine hohe Zufriedenheit von mindestens 80%.	Überarbeitete und flexibilisierte Mitarbeiterbefragung aus Stufe II mit Auswertung.	Eigene Mitarbeiter-Befragung erfüllt Anforderungen laut Checkliste zur Prüfung der Äquivalenz oder externes Tool (z.B. iCommit, InfoWiz, IRC, SwissTest etc.).	> 1 Mio. 1-5 Mio. 5.10 Mio. > 10 Mio.	500.- / 625.- 600.- / 750.- 750.- / 935.- 900.- / 1'125.-
Gäste-/Kundenzufriedenheit	Systematische Auswertung der Gäste-/Kundenrückmeldungen. Diese zeigen im Ergebnis eine hohe Zufriedenheit von mindestens 80%.	Aktualisierte und flexiblere Gäste-/Kundenbefragung aus Stufe II inkl. Auswertung	Hohe Zufriedenheitsquote (mind. 80%) bei: - Note und Auswertung Trustyou, ReviewPro o.ä. - oder externer Gäste-/Kundenbefragung mit Auswertung (IRC, InfoWiz, Qualitelis, SwissTest etc.) - oder anderen Nachweisen	> 1 Mio. 1-5 Mio. 5.10 Mio. > 10 Mio.	500.- / 625.- 600.- / 750.- 750.- / 935.- 900.- / 1'125.-

* Mitglied einer Trägerorganisation, siehe www.stv-fst.ch