



QUALITÄTS-PROGRAMM DES SCHWEIZER TOURISMUS

Reglement Stufe III

REGLEMENT STUFE III

Mit der Bezeichnung „Gast/Gäste“ sind jeweils alle Kunden und Personen gemeint, die die Dienstleistungen des mit dem Qualitäts-Gütesiegel Stufe III ausgezeichneten Betriebs in Anspruch nehmen.

MINIMALANFORDERUNGEN ZUR ERLANGUNG DES QUALITÄTS-GÜTESIEGELS STUFE III

Betriebe, die das Qualitäts-Gütesiegel für den Schweizer Tourismus Stufe III erlangen möchten, haben folgende Minimalanforderungen zu erfüllen:

1. Erfüllen aller für den jeweiligen Betrieb/die jeweilige Branche geltenden gesetzlichen Bestimmungen (z.B. Bewilligungen, Hygiene, Sicherheit, Gesamtarbeitsvertrag, usw.)
2. Jeder Betrieb verfügt über mindestens eine für das Q-Gütesiegel zuständige Person (Quality-Person). Diese kann nachweisen, dass sie einen im Rahmen des «Qualitäts-Programms des Schweizer Tourismus» angebotenen Quality-Coach- oder Trainer-Kurs oder eine andere mindestens gleichwertige Ausbildung für Qualitätsmanagement absolviert hat oder sich das entsprechende Wissen im Selbststudium erarbeitet hat. Vorausgesetzt werden Grundkenntnisse zum Qualitäts-Programm des Schweizer Tourismus. Die Q-Person erhält ein persönliches Login für das Q-Portal nach erfolgtem Kursbesuch oder eingereichtem Nachweis der genannten Anforderungen.
3. Der Betrieb hat in der ganzen Unternehmung ein umfassendes Qualitätsmanagement-System erfolgreich implementiert. Die folgenden Qualitätsmanagement-Systeme (QMS)¹ werden für die Stufe III anerkannt:
 - Durch die Prüfstelle beauftragtes und bestandenes Audit.
 - Zertifizierung nach ISO 9001:2015
 - EFQM: Auszeichnung mit der zweiten Stufe «Anerkennung für Excellence» (mind. 300 Punkte) oder Esprit Award Winner. Esprit Preisträger bzw. Esprit Finalist (diese Auszeichnung muss im gleichen Jahr der Bewerbung für Stufe III stattgefunden haben).
 - Valais Excellence (entspricht der Zertifizierung nach ISO 9001:2015 und ISO 14001:2015)
 - Nachhaltigkeitslabel ibex fairstay mit Zusatzkapitel 11 „Qualitäts-Programm Stufe III“
 - Certified QualiAgency (Branchenlösung für die touristische Beherbergung im Wallis)
 - Weitere umfassende Qualitätsmanagement-Systeme können durch die Prüfstelle detailliert geprüft und zugelassen werden (s. Anhang).
4. Der Betrieb legt die Kopie des Zertifikats, das noch mindestens ein Jahr gültig ist, und die Kopie des Audit-Berichts des Zertifizierungsinstituts vor. Der Geltungsbereich des Zertifikats der Unternehmung muss die aus Gästesicht relevanten Kernprozesse enthalten und der Betrieb muss ausweisen, dass die Kernkompetenzen im zertifizierten Bereich integriert sind.
5. Der Betrieb erlaubt der Prüfstelle das QM-Handbuch (Prozessstruktur) jederzeit einzusehen.

¹ Gemäss den Reglementen für die Vergabe der jeweiligen nachfolgend genannten Zertifizierungen.

6. Bereitschaft, die Qualität laufend zu verbessern und mindestens jährlich die Wirkung der Managementinstrumente zu überprüfen.
7. Einreichen der ausgefüllten Unterlagen an die Prüfstelle und Bezahlung der Prüf- und Brandinggebühr (s. unten).
8. Einreichen des jährlichen Audit-/Assessment-Berichts der Zertifizierungs-/Begutachtungsinstitution (Ausnahmen bedürfen separater Beurteilung) oder des Aktionsplans.

PRÜF- UND VERGABEVERFAHREN

ANTRAG

Betriebe, die das Qualitäts-Gütesiegel für den Schweizer Tourismus Stufe III erlangen möchten, reichen die geforderten Unterlagen (Anmeldung, Nachweis Ausbildung / Kursbesuch, Kopie des Zertifikates, Kopie des Audit-/Assessmentberichts des Zertifizierungsinstitutes) via Q-Portal bei der Prüfstelle des Qualitäts-Programms ein oder beantragen dort direkt ein Audit für das QIII.

PRÜF- UND BRANDINGGEBÜHREN

Nach Einreichung der Unterlagen erhält der Betrieb ein Bestätigungsschreiben sowie die Rechnung für das gesamte Leistungspaket. Dieses umfasst die Prüfung des Dossiers, ein Set Q-Kleber und die Q-Urkunde.

Die Prüf- und Brandinggebühren für die Stufe III betragen (alle Preise exkl. MwSt.):

Mitglied*		Nicht-Mitglied	
Neuanmeldung	Erneuerung**	Neuanmeldung	Erneuerung**
750.--	675.--	935.--	840.--

Preise für 3 Jahre, exkl. MwSt.

*Mitglied einer Trägerorganisation (vgl. www.stv-fst.ch/quality)

**Betriebe, welche dieselbe Stufe erneuern, bezahlen eine reduzierte Prüfgebühr

Wird das QIII ohne vorherige Zertifizierung angestrebt und durch ein vom STV organisiertes Audit erlangt, fallen zusätzlich Auditkosten an.

Werden im Rahmen der Erarbeitung der Dokumente und Nachweise zur Erlangung der Stufe III Module des Q-Programms genutzt, fallen zusätzlich die nachstehenden Gebühren an:

Umsatzkategorie in CHF	Kategorie 1	Mitglied*		Nicht-Mitglied	
		Kategorie 2	Kategorie 3	Kategorie 2	Kategorie 3
< 1 Mio.	Inkl.	500.--	1'000.--	625.--	1'250.--
1 Mio. – 5 Mio.	Inkl.	600.--	1'500.--	750.--	1'875.--
5 Mio - 10 Mio	Inkl.	750.--	2'000.--	935.--	2'500.--
> 10 Mio.	Inkl.	900.--	2'000.--	1'125.--	2'500.--

Preis pro Wahlmodul, exkl. MwSt. (Kategorien und Anforderungen Wahlmodule s. Übersicht im Anhang)

Kategorie 1: Wahlmodule, welche mit einem programmfremden Nachweis erfüllt werden, sind in der Grundgebühr inbegriffen

Kategorie 2: Wahlmodule, welche ein Q-Instrument mit Auswertung beinhalten

Kategorie 3: Wahlmodule, welche ein Q-Instrument mit individueller Beratung/Berichterstattung beinhalten

*Mitglied einer Trägerorganisation (vgl. www.stv-fst.ch/quality)

Im Falle unvollständig eingereicherter Unterlagen erfolgt die Aufforderung, diese innert nützlicher Frist zu komplettieren. Wird diese Frist nicht eingehalten, kann der Antrag trotz bezahlter Prüfgebühr abgelehnt werden. Es werden keine Rückerstattungen vorgenommen.

KONTROLLE

Die Prüfstelle kontrolliert die eingereichten Unterlagen auf Vollständigkeit, Plausibilität und Richtigkeit. Mangelhafte Eingaben werden mit der Aufforderung um Komplettierung bzw. Verbesserung innert nützlicher Frist zurückgewiesen.

REGELUNGEN FÜR KOOPERATIONEN

Siehe Anhang

ENTSCHEID

Wenn die eingereichten Unterlagen vollständig und sämtliche Anforderungen erfüllt sind, wird dem Betrieb das Qualitäts-Gütesiegel für drei Jahre verliehen. Die Prüfstelle kann bei Unklarheiten mit den Regionsvertretern des Qualitäts-Programms Rücksprache nehmen. Der endgültige Entscheid über die Vergabe des Gütesiegels gemäss Markenschutzgesetz 232.11, Art. 21, Absatz 3 liegt bei der Prüfstelle, welche den Betrieb informiert.

AUFRECHTERHALTUNG

Ein Jahr resp. zwei Jahre nach der Auszeichnung des Betriebs müssen die Kopien der jährlichen Audit-/Assessment-Berichte des Zertifizierungsinstituts oder der Aktionsplan bei der Prüfstelle eingereicht werden. Ausnahmen bedürfen separater Beurteilung. Wenn die Unterlagen nicht unaufgefordert und fristgerecht eingereicht werden, fordert die Prüfstelle den Betrieb schriftlich auf, dies innert der gesetzten Frist nachzuholen. Reagiert der Betrieb nicht oder werden zur Verbesserung retournierte Eingaben nicht innerhalb der gesetzten Frist an die Prüfstelle zurückgeschickt, kann dem Betrieb das Gütesiegel entzogen werden. (s. Abs. Sanktionen S. 5).

URKUNDE

Die Urkunde erhält der Betrieb je nach Region von der Prüfstelle per Post oder direkt von der Regionsvertretung. Spezialverleihungen in Anwesenheit eines Vertreters des Qualitäts-Programms können auf Anfrage und unter Verrechnung des entstehenden Aufwandes organisiert werden.

KOMMUNIKATION

Alle ausgezeichneten Betriebe werden in Verzeichnissen aufgeführt, die allen Interessierten zugänglich sind (z.B. www.stv-fst.ch/quality, www.myswitzerland.com und www.swisshotels.com mit direkten Links zu den Webseiten der ausgezeichneten Betriebe; Broschüren regionaler und lokaler Tourismusorganisationen, u.a.). Für die Aufnahme in die Printverzeichnisse muss das Gütesiegel zum Zeitpunkt des Gut-zum-Druckes der Broschüre noch gültig sein. Läuft das Gütesiegel innerhalb eines Monats danach ab, muss der Prüfstelle eine schriftliche Bestätigung der Weiterführung des Gütesiegels Stufe I, II oder III vorliegen.

EINSPRACHEN

Einsprachen gegen die Nicht-Verleihung des Qualitäts-Gütesiegels Stufe III an einen Betrieb bzw. gegen Auflagen oder den Entzug können innert eines Monats nach Eintreffen des Entscheids beim Antragssteller schriftlich und begründet an den STV-Vorstand (c/o Schweizer Tourismus-Verband,

Postfach, 3001 Bern) eingereicht werden. Dieser entscheidet unter Vorbehalt von Art. 21 Abs. 3 MSchG. Beschwerdeberechtigt sind nur die vom Entscheid betroffenen Betriebe.

GÜLTIGKEIT DES QUALITÄTS-GÜTESIEGELS STUFE III

Die Gültigkeit des Qualitäts-Gütesiegels Stufe III ist auf drei Jahre ab Auszeichnung beschränkt. Drei Monate vor Ablauf der Gültigkeit erhält der Betrieb einen schriftlichen Hinweis, in dem er motiviert wird, die Stufe III weiterzuführen und den entsprechenden Antrag bis zum Ablauf des aktuellen Gütesiegels bei der Prüfstelle einzureichen. Hat die Erneuerung nicht stattgefunden, verliert das Gütesiegel Stufe III seine Gültigkeit. Danach ist es nicht mehr erlaubt, das Q als Logo in irgendeiner Form zu verwenden. Über diese Konsequenzen wird der Betrieb schriftlich informiert.

ZUSAMMENARBEIT MIT EINER QUALITY-PERSON

Jeder ausgezeichnete Betrieb muss über mindestens eine für das Q-Gütesiegel zuständige Quality-Person verfügen. Diese kann nachweisen, dass sie über die im Rahmen des «Qualitäts-Programms des Schweizer Tourismus» geforderten Kenntnisse gemäss Abs. 1 S. 1 verfügt. Verlässt eine Quality-Person einen ausgezeichneten Betrieb, muss der Betrieb innert sechs Monaten die Zusammenarbeit mit einer neuen Quality-Person sicherstellen. Ansonsten verliert das Gütesiegel seine Gültigkeit. Mutationen müssen der Prüfstelle gemeldet werden.

VERWENDUNG DER GARANTIEMARKE



Das Qualitäts-Gütesiegel Stufe III ist als Garantiemarke beim Eidgenössischen Institut für geistiges Eigentum (IGE) eingetragen (Hinterlegungsnummer: CH-Nr. 1041/2011).

Das Garantiereglement der Marke ist für folgende Dienstleistungen ausgestellt:

- 35 Werbung, Geschäftsführung, Unternehmensverwaltung, Büroarbeiten
- 36 Immobilienwesen
- 39 Transportwesen, Veranstaltung von Reisen
- 41 Ausbildung, Unterhaltung, sportliche und kulturelle Aktivitäten
- 43 Verpflegung, Beherbergung von Gästen

Das Logo dieser Marke mit dem Claim «Quality. Our Passion.» darf nur durch die mit dem «Qualitäts-Gütesiegel» ausgezeichneten Betriebe verwendet werden. Die berechtigten Betriebe haben ausschliesslich das vom STV zur Verfügung gestellte Logo gemäss seinen Layout-Richtlinien zu gebrauchen.

Der Missbrauch dieser Marken wird geahndet und kann gerichtlich durch die Prüfstelle eingeklagt werden.

SANKTIONEN

Wenn ein Betrieb im zweiten resp. dritten. Jahr ab Auszeichnung die geforderten Unterlagen nicht einreicht (vgl. „Aufrechterhaltung“ S. 3), kann ihm das Gütesiegel entzogen werden und er wird in Verzeichnissen nicht mehr als Q-Betrieb aufgeführt.

Folgende Gründe führen ebenfalls zum Entzug des Qualitäts-Gütesiegels Stufe III:

- Der Ablauf der vorliegenden Zertifizierungsurkunde ohne erneuten Nachweis der gültigen Zertifizierung
- schwere Verstösse gegen die Grundsätze dieses Reglements
- Häufung von Gästereklamationen

Betriebe, denen das Qualitäts-Gütesiegel Stufe III entzogen wurde, können frühestens nach einem Jahr wieder das Qualitäts-Gütesiegels Stufe III beantragen. Wechselt der/die Betriebsinhaber/In nach Entzug des Gütesiegels, kann der Antrag sofort gestellt werden.

AKTENABLAGUNG UND DATENBANK

AKTENABLAGUNG

Die Prüfstelle ist für die geordnete Aufbewahrung der Akten besorgt. Dazu gehört insbesondere die elektronische Ablage aller Unterlagen der ausgezeichneten Betriebe, deren jährliche Ergänzungen und allfällige Einsprachen oder Beanstandungen Dritter. Es werden nur Akten über einen ausgezeichneten Betrieb abgelegt, wenn diesem der Akteninhalt bekannt ist. Ausnahmen bilden die vertraulichen Protokolle des STV-Vorstands im Rekursfall.

AKTENEINSICHT

Bis zur Verleihung des Gütesiegels können die Akten den zuständigen Regionsvertretern zugestellt werden. Ebenfalls erhält die Fachgruppe des Qualitäts-Programms im Falle einer Einsprache ein befristetes Einsichtsrecht. Die Prüfstelle gewährt Dritten grundsätzlich keine Einsicht in die Akten. Allfällige Ausnahmen können, wenn die Daten anonymisiert sind, nach Absprache mit den betroffenen Betrieben beschlossen werden.

DATENBANK

Bei der Prüfstelle wird eine Datenbank mit den Angaben zur Prozesskontrolle vom Zeitpunkt des Antrags auf die Verleihung bis zum Ablauf der Gültigkeit des Gütesiegels geführt (Q-Portal). Ebenfalls sind die Daten der zuständigen Quality-Personen und das Register der entzogenen Gütesiegel erfasst. Nach Ablauf der Gültigkeit des Gütesiegels werden diese Daten nicht gelöscht.

DATENSCHUTZ

Die Datenbank wird so geführt, dass keine vertraulichen Unternehmensdaten Dritten zugänglich sind. Auszüge aus der Datenbank, insbesondere Angaben zur Gültigkeit der Gütesiegel, können deshalb an Dritte abgegeben werden. Personenbezogene Daten können nach Aufforderung jederzeit gelöscht werden.

REVISION DES REGLEMENTS

Dieses Reglement ersetzt das Reglement vom 21. März 2017 und tritt per 1. Januar 2019 in Kraft.



Barbara Gisi
Direktorin
Schweizer Tourismus-Verband



Chantal Beck
Vizedirektorin/Ressortleiterin Labels
Schweizer Tourismus-Verband

Anhänge:

- Checkliste extern, Voraussetzungen für Kooperationen (S. 7)
- Anerkennung eines Qualitätsmanagementsystems, Voraussetzungen und Hinweise (S. 9)
- Prüfung eines QMS, Checkliste zur QIII-Auszeichnung (S. 11)
- Wahlmodule, Anforderungen und Kosten (S. 15)

QUALITÄTS-PROGRAMM DES SCHWEIZER TOURISMUS

LEITSATZ KOOPERATIONEN

CHECKLISTE EXTERN**VORAUSSETZUNGEN FÜR KOOPERATIONEN**

Immer mehr Destinationen und Kooperationen schliessen sich zusammen, bündeln Ressourcen und gestalten ihre Prozesse einheitlich. Die Prüfstelle des Qualitäts-Programms will diese Bemühungen unterstützen. Ziel ist es, die gemeinsame Erarbeitung der Q-Gütesiegel möglichst einfach zu halten, sinnvoll in die neuen Strukturen zu integrieren und das Qualitäts-Bewusstsein in allen Organisationseinheiten zu verankern.

DMO und andere Kooperationen, die das Q-Programm gemeinsam umsetzen möchten, beachten bitte folgende Hinweise:

ALLGEMEINE VORAUSSETZUNGEN

- Grundvoraussetzung: sind die QMS-Prozesse in der Organisation einheitlich geregelt (nachweisbar z.B. im Organigramm; regelmässiger Q-Zirkel)?
- Sollte dies nicht der Fall sein, muss jede Organisationseinheit das Q als Einzelbetrieb erarbeiten.
- Organisation existiert als rechtliches Organ
- Einheit in vom Kunden wahrgenommenen Auftritt und Qualität
- Wenn alle Organisationseinheiten auf ihren eigenen Namen ausgezeichnet werden sollen (inkl. separater Auflistung in Datenbank, eigener Urkunde etc.), werden ein Hauptbetrieb (verantwortliche Einheit) sowie alle anderen Einheiten als Filialen erfasst.

STUFE I

- Instrumente müssen gebündelt eingereicht werden
- Betriebsfokus und Gäste-/Kundenfokus muss alle Stellen berücksichtigen
- Serviceketten müssen alle Einheiten beinhalten
- Bei grossen Organisationen: mind. 1 Aktionsplan pro Filiale

STUFE II

- Pflicht- und Wahlmodule der Stufe II müssen alle Organisationseinheiten berücksichtigen bzw. beinhalten.
- Bei heterogenen Organisationen müssen die verschiedenen Bereiche separat betrachtet werden. Die von der Prüfstelle vorgeschriebenen Instrumente müssen hinzugekauft werden. Siehe Link [Kosten QII](#).
- Wenn sämtliche (auch gleichartige) Einheiten getestet und ausgewertet werden sollen, kann die Prüfstelle eine massgeschneiderte Offerte erstellen.

SCHULUNG

- Mindestens eine Q-Person und ein Stellvertreter sollten die Ausbildung(en) zum Q-Coach bzw. Q-Trainer besuchen oder die gleichwertigen Anforderungen gemäss www.stv-fst.ch/kurse erfüllen.
- Die Prüfstelle empfiehlt, mindestens eine Q-Person pro Organisationseinheit ausbilden zu lassen. Bei grösseren Organisationen eignet sich ein Q-Spezialkurs (ab ca. 10 Personen). Eine entsprechende Offerte kann bei der Prüfstelle angefordert werden.
- Die Q-Person ist dafür verantwortlich, das Know-how zum Programm und seiner Umsetzung in internen Schulungen oder Workshops weiterzugeben.

KOSTEN

- Prüfgebühren werden aufgrund des Gesamtumsatzes / Budgets der Organisation erhoben. Siehe Kosten [QI](#), [QII](#), [QIII](#).
- Pro Filiale wird zusätzlich eine Prüf- und Brandinggebühr von CHF 250.- erhoben.

Bei Fragen steht Ihnen die Prüfstelle zur Verfügung.

Interessierte Betriebe kontaktieren ihre Ansprechperson bei der Prüfstelle:

QI

Marc Sommer

031 307 47 51

marc.sommer@stv-fst.ch**QII / QIII**

Kirstin Wolff

031 307 47 54

kirstin.wolff@stv-fst.ch

QUALITÄTS-PROGRAMM DES SCHWEIZER TOURISMUS

ANERKENNUNG EINES QUALITÄTSMANAGEMENT-SYSTEMS

ANERKENNUNG EINES QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEMS

VORAUSSETZUNGEN UND HINWEISE

EINFÜHRUNG

Das Qualitätsmanagementsystem eines Betriebes wird entweder nach einem Audit, in Zusammenarbeit mit der Prüfstelle, direkt mit dem QIII ausgezeichnet oder aufgrund der Anerkennung einer bereits im Markt entsprechend etablierten Zertifizierung.

VORGEHEN

Um das Qualitäts-Gütesiegel Stufe III zu erlangen, sind folgende Voraussetzungen zu erfüllen:

- Die Ausbildung zum Q-Coach oder Q-Trainer des Qualitäts-Programms wird absolviert oder
- der Nachweis einer Aus- oder Weiterbildung im Qualitätsmanagementbereich wird eingereicht oder
- das Wissen wird anhand von Factsheets im Selbststudium angeeignet.
- Ein umfassendes Qualitätsmanagementsystem muss in der gesamten Unternehmung implementiert sein.
- Es muss eine externe Zertifizierung resp. Begutachtung nach einem anerkannten Verfahren vorliegen (s. nachfolgende Seite) oder
- der Betrieb hat ein umfassendes QMS implementiert, meldet sich direkt (d.h. ohne über eine andere externe Zertifizierung zu verfügen) für ein QIII an und wird durch Partner der Prüfstelle des Qualitäts-Programms auditiert.
- Bezahlen der Prüf- und Brandinggebühren



QM-System	QIII	ISO 9001:20015	EFQM	Valais Excellence	Ibex fairstay	QualiAgency
Ausbildung						
Qualitäts-Coach oder Qualitäts-Trainer für den Schweizer Tourismus, CHF 490.-	•	•	•	•	•	•
<i>oder</i>						
Ausbildung für die Umsetzung des integrierten Managementsystems Valais Excellence		•		•		
<i>...oder</i>						
Äquivalente Aus- oder Weiterbildung im Qualitätsmanagementbereich	•	•	•	•	•	•
<i>...oder</i>						
Wissen wird mit Factsheets im Selbststudium angeeignet	•	•	•	•	•	•
Grundwissen zum Qualitäts-Programm des Schweizer Tourismus	•	•	•	•	•	•
Dokumente						
Kontaktaufnahme mit Prüfstelle zur Organisation Audit QIII	•					
Direkte Anmeldung online im Q-Portal		•	•	•	•	•
Kopie des Zertifikats (zum Zeitpunkt der Anmeldung noch mindestens 1 Jahr gültig oder Erneuerung kurz bevorstehend)		•	•	•	•	•
Kopie Audit- / Assessment-Bericht	•	•	•	•	•	•
Mind. 300 Punkte erreicht bei der Stufe zwei des EFQM-Modells („Anerkennung für Excellence“)			•			
<i>oder</i>						
Esprit-Awardträger oder Esprit-Preisträger oder Esprit-Finalist (diese Auszeichnung muss im gleichen Jahr wie die Bewerbung für Stufe III stattgefunden haben)			•			
Jährlicher Nachweis des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses						
Kopie des Berichts der Zertifizierungsstelle		•	•	•	•	•
<i>...oder</i>						
Aktionsplan mit 6 - 10 Massnahmen	•		•			•

QUALITÄTS-PROGRAMM DES SCHWEIZER TOURISMUS

CHECKLISTE

PRÜFUNG EINES QMS

CHECKLISTE ZUR QIII- AUSZEICHNUNG

Die Überprüfung eines Qualitätsmanagement-Systems erfolgt durch ein Audit und ermöglicht die direkte Auszeichnung mit dem Qualitäts-Gütesiegel Stufe III. Das zu prüfende QM-System muss die folgenden Kriterien erfüllen.

KRITERIEN IN ANLEHNUNG AN ANERKANNTE MODELLE**1 FÜHRUNG**

- Organisationsstruktur inklusive Pflichtenhefte/Stellen- bzw. Funktionsbeschriebe
- Management Review
- Nachweis über kontinuierliche Weiterbildung der Führungskräfte
- Selbstdeklaration zu gesetzlichen Bestimmungen und Verhaltenskodex
- Qualität als Führungsaufgabe (Stellenbeschreibung)

2 STRATEGIE

- Mission/Vision, Leitbild, Qualitätspolitik/Qualitätsverständnis
- Unternehmensstrategie mit Bereichszielen
- Anwendung Strategieinstrument (SWOT, Balanced Scorecard o.ä.)
- Umweltpolitik mit Verpflichtung zur Verbesserung der Umweltleistung
- Benchmarking
- Innovationskultur

3 MITARBEITER

- Internes Kommunikationskonzept
- Vorschlagswesen Mitarbeitende inkl. Erfolgskontrolle
- Gesundheitsvorsorge
- Mitarbeiterentwicklung/schriftliches Aus- und Weiterbildungskonzept
- Vertiefung Thema «Qualität» mit den Mitarbeitenden

4 PARTNERSCHAFTEN UND RESSOURCEN

- Marketing-/Kommunikationskonzept nach aussen
- Erfahrungsaustausch
- Masterplan für Infrastrukturentwicklung inklusive Unterhalt, Wartung und Life-Cycle
- Barrierefreiheit
- Grundlagen Beschaffungswesen (u.a. Nachhaltigkeit)
- Planung finanzieller Ressourcen
- Lieferantenbewertung

5 PROZESSE, PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN

- Qualitätshandbuch mit den zentralen Prozessen Führung, Wertschöpfung, Unterstützung und Schnittstellen
 - Q-Verantwortlicher inkl. Pflichtenheft
- 6 KUNDEN- / GÄSTEBEZOGENE ERGEBNISSE ***
- Gästebefragung mit hoher Zufriedenheitsquote von mindestens 80%
 - Feedbackmanagement/Reklamationswesen
 - Gastfreundlichkeit (Nachweis Sensibilisierung Mitarbeiter)
- 7 MITARBEITERBEZOGENE ERGEBNISSE ****
- Mitarbeiterbefragung mit hoher Zufriedenheitsquote von mindestens 80%
 - Mitarbeitergespräche und Vorgesetztenbeurteilung
 - Standortbestimmung Personalstrategie
- 8 GESELLSCHAFTSBEZOGENE ERGEBNISSE**
- Imagebewertung
 - Mitgliedschaften Berufsverbände/Branchenverbände
 - Umweltmassnahmen/Nachhaltigkeitskonzept
- 9 SCHLÜSSELERGEBNISSE**
- Interne Audits
 - Managementinstrument für Betriebsführung
 - Geschäftsbericht mit Kennzahlen der Organisation
 - Korrektur Abweichungen/Feststellungen
- 10 STÄNDIGE VERBESSERUNG**
- Jährlicher Aktions-/Massnahmenplan
 - Umweltmassnahme(n)
 - Nachweis KVP

ANHANG

*HINWEISE ZU KRITERIUM 6

1. Kunden- / Gästebefragung

- 1.1. Form der Befragung
 - Schriftlich oder elektronisch
- 1.2. Inhalt des Fragebogens
 - Grundsatz: Messung der Führungs- und Servicequalität aus Gäste- bzw. Kundenperspektive
 - Mindestens 12 Fragen zu den zentralen Aspekten der Führungs- und Servicequalität, d.h. den Abläufen und Einrichtungen, den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und zum Gesamteindruck, unter Berücksichtigung aller Bestandteile der Servicekette
 - Möglichkeit zu persönlichem Kommentar erwünscht
 - Zusatzfragen zu anderen Aspekten wie Informationsverhalten, Reisemotiv etc. möglich
 - Sozio-demographische Informationen wie Geschlecht, Herkunft, Alter, Tourismusform etc. erwünscht
- 1.3. Häufigkeit / Periodizität
 - Durchführung regelmässig, mindestens 1 Mal für jede Auszeichnungsperiode
- 1.4. Dauer, Quantität und Rücklauf
 - Die bei der Anmeldung eingereichten Unterlagen dürfen nicht älter sein als 1 Jahr
 - Die Befragung muss insgesamt mindestens 60 auswertbare Fragebögen enthalten; je separat ausgewertetes Gästesegment mindestens 30 auswertbare Fragebögen
- 1.5. Auswertung, Weiterentwicklung und Massnahmen
 - Nebst einem Tabellen-/Graphikband müssen die wichtigsten Erkenntnisse der Befragung beschrieben und interpretiert sein
 - Die Erkenntnisse zur Verbesserung der Qualität müssen in Form von Massnahmen in einem Aktionsplan festgehalten werden

**HINWEISE ZU KRITERIUM 7

1. Mitarbeiterbefragung

- 1.1. Form der Befragung
 - Schriftlich oder elektronisch, jedoch Anonymität als Voraussetzung (mündlich nicht möglich)
- 1.2. Inhalt des Fragebogens
 - Grundsatz: Messung der Führungs- und Servicequalität aus der Perspektive der Mitarbeitenden
 - Mindestens 12 Fragen zu den zentralen Aspekten der Führungs- und Servicequalität, d.h. zum Betrieb und den Vorgesetzten, zur Teamarbeit, den Arbeitsbedingungen, zur Weiterbildung und zur Zufriedenheit sowie zum Umgang mit den Gästen; Befragung von Mitarbeitenden aus allen Teilen der Servicekette
 - Möglichkeit zu persönlichem Kommentar erwünscht
 - Zusatzfragen zu anderen Aspekten möglich

**1.3. Häufigkeit / Periodizität**

- Durchführung regelmässig, mindestens 1 Mal für jede Auszeichnungsperiode
- Bei der Anmeldung eingereichte Unterlagen dürfen nicht älter sein als 1 Jahr

1.4. Dauer, Quantität und Rücklauf

- Die Befragung sollte die Mitarbeiterstruktur des Betriebes repräsentativ abbilden
- Die Teilnahme an der Befragung muss bezüglich Sprache und Beschäftigungsgrad für 90 % aller Mitarbeitenden möglich sein
- Die Befragung muss insgesamt mindestens 10 auswertbare Fragebögen enthalten.

1.5. Auswertung, Weiterentwicklung und Massnahmen

- Nebst graphischer Darstellung müssen die wichtigsten Erkenntnisse der Befragung beschrieben und interpretiert sein
- Die Erkenntnisse zur Verbesserung der Qualität müssen in Form von Massnahmen in einem Aktionsplan festgehalten werden

QUALITÄTS-PROGRAMM DES SCHWEIZER TOURISMUS
ÜBERSICHT

WAHLMODULE
ANFORDERUNGEN UND KOSTEN

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 - Teilnahme Q-Workshop		In Grundgebühr inbegriffen
Gastfreundlichkeit	Der Betrieb beeinflusst bewusst die Gastfreundlichkeit und sensibilisiert seine Mitarbeitenden dafür.	kein Q-Instrument	- Messung über Indikatoren des Privatverurs - Tool Gastfreundlichkeit Zentralschweiz - Nachweis spezielle Schulungen, Workshops (mind. 1 Tag) - Freundlichkeits-Coach	> 1 Mio. 1-5 Mio. 5-10 Mio. > 10 Mio.	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 • Verbesserungspotential	- 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.- / 1125.-
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 Umsetzungsstand mit Ausblick - Teilnehmer einer Kooperation und Umsetzungsstand mit Ausblick - Eigenes Formular/Instrument - Nachweis Qualitäts-Programm Graubünden (Schnittstellentest) - Lieferanten-Beurteilung - Kursbesuch im Bereich Netzwerkmanagement (z.B. Informationssysteme, Kurs: „Operational Marketing“ von wem.ch)	> 1 Mio. 1-5 Mio. 5-10 Mio. > 10 Mio.	500.- / 625.- 600.- / 750.- 750.- / 935.- 900.- / 1125.-
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 (jämlich wie heutige Stichprobekontrolle) inkl. Bericht	Programmiertes Mystery-Check	> 1 Mio. 1-5 Mio. 5-10 Mio. > 10 Mio.	1000.- / 1250.- 1500.- / 1875.- 2000.- / 2500.- 2'000.- / 2'500.-
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, STEEP, Travella, ibex fairstay, EcoEntreprise, EU Umweltlabel, Green Key, ISO 14001, EMAS, Blaus Schwalbe, EcoStep, Swiss Climate CDG (silver, gold), Stop Climate Change, Die achende Welt, EnAV, eine 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 Mitarbeiter-Befragung aus Stufe II mit Auswertung.	Eigene Mitarbeiter-Befragung erfüllt Anforderungen laut Checkliste zur Prüfung der Äquivalenz oder externes Tool (z.B. iCommit, InfoViz, IRC, Swiss Test etc.).	> 1 Mio. 1-5 Mio. 5-10 Mio. > 10 Mio.	500.- / 625.- 600.- / 750.- 750.- / 935.- 900.- / 1125.-
Gäste-/Kundenzufriedenheit	Systematische Auswertung der Gäste-/Kundenrückmeldungen. Diese zeigen im Ergebnis eine hohe Zufriedenheit von mindestens 80%.	Aktualisierte und flexiblere Gäste-/Kundenbefragung aus Stufe I inkl. Auswertung	Hohe Zufriedenheitsquote (mind. 80%) bei: - Note und Auswertung Trustyou, ProveturPro o.ä. - oder externer Gäste-/Kundenbefragung mit Auswertung (IPC, InfoViz, Qualitäts, Swiss Test etc.) - oder anderen Nachweisen	> 1 Mio. 1-5 Mio. 5-10 Mio. > 10 Mio.	500.- / 625.- 600.- / 750.- 750.- / 935.- 900.- / 1125.-

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

