



Qualitätsprogramm Graubünden: Kurz und bündig.

Das Qualitätsprogramm Graubünden ist als Teil der Bündner Tourismusreform «Wettbewerbsfähige Strukturen und Aufgabenteilung im Bündner Tourismus» (2006–2013) entstanden und wurde als dreijähriges Impulsprogramm (2011–2013) auch vom Bund (SECO, Innoutour) unterstützt.

Die ersten drei Umsetzungsjahre waren erfolgreich und haben den Kanton Graubünden dazu veranlasst, das Qualitätsprogramm Graubünden in den Jahren 2014 und 2015 als kantonale NRP-Massnahme weiterzuführen.

Der weltweite Wettbewerb touristischer Zielgebiete, das veränderte Nachfrageverhalten der Gäste und die Forderung nach innovativen Produkten und Angeboten zwingen Tourismusbetriebe und Destinationen zur kontinuierlichen Verbesserung der Produktions- und Dienstleistungsqualität. Das Qualitätsprogramm Graubünden soll Impulsgeber sein für die Umsetzung einer marktorientierten, klar strukturierten und erfolgreichen Tourismusregion Graubünden.

Das Ferienerlebnis Graubünden entsteht aus einem Zusammenspiel von verschiedenen Leistungsträgern und Akteuren. Im Bereich der Schnittstellen zwischen den Akteuren finden sich Schwachstellen, da dort niemand die Verantwortung für das Qualitätsmanagement trägt. Mit dem Qualitätsprogramm Graubünden will der Kanton Hilfestellung bieten, die Qualität unter anderem an diesen Schnittstellen zu optimieren und zu verbessern.

Der Kanton sieht im Qualitätsprogramm Graubünden ein Impulsprogramm, welches mit pragmatischen Instrumenten und Programmen den touristischen Leistungserbringern hilft, ihre Dienstleistungs- und Erlebnisqualität zu halten, zu optimieren oder zu verbessern. Im Sinne einer Hilfe zur Selbsthilfe stehen Module, Instrumente, Nachschlagewerke, Checklisten usw. für alle transparent zur Verfügung. Mit dem Programm will man aber auch Angebots- und Qualitätsleuchttürme schaffen – das heisst Best Practice Beispiele ausarbeiten und hervorbringen, welche einen Nachahmungseffekt auslösen.

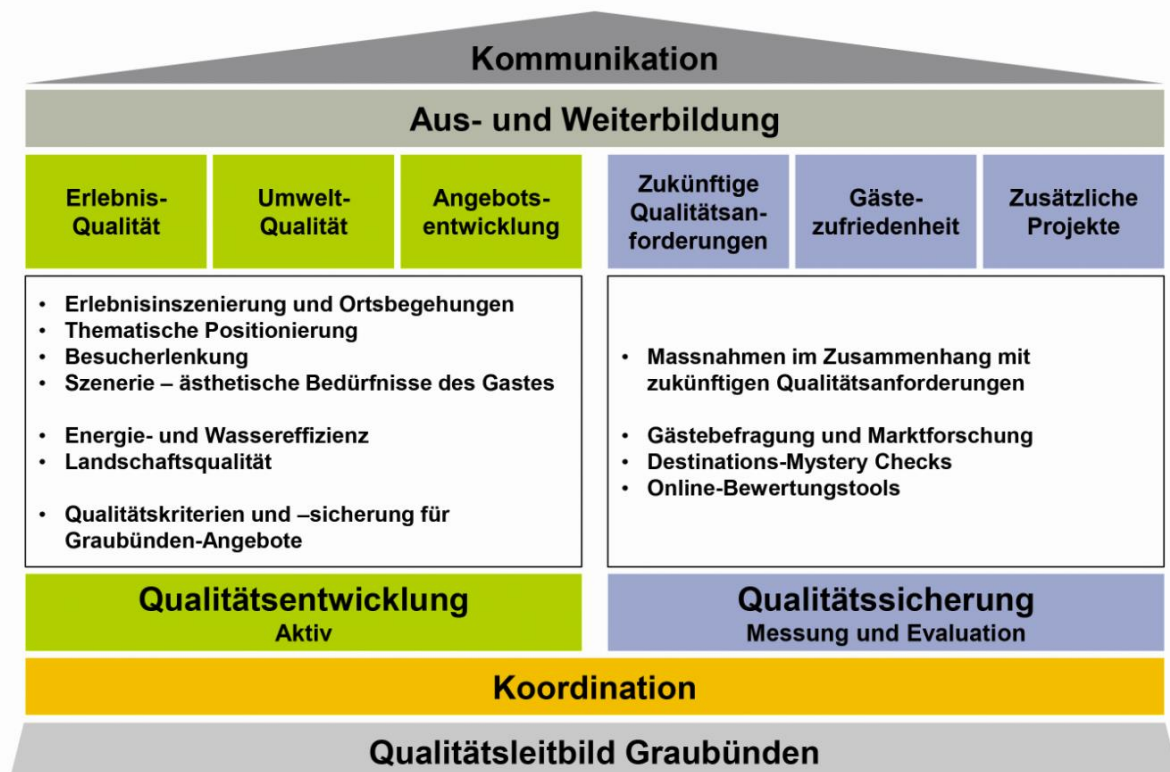
Das Qualitätsprogramm Graubünden verfolgt vier Hauptziele:

- 1. Optimale Rahmenbedingungen schaffen und Leitplanken setzen, um den Leistungserbringern ein Qualitätsmanagement zu ermöglichen**
- 2. Die Entwicklung neuer, innovativer Angebote fördern**
- 3. Mehrwert für die Gäste in Wertschöpfung für die Leistungsträger umwandeln**
- 4. Das Qualitätsleitbild Graubünden verankern u.a. Qualität als Positionierungsmerkmal des Bündner Tourismus verankern**

Alle im Tourismus tätigen Akteure können vom Projekt profitieren. Die Webseite www.qualitaet-gr.ch schafft Transparenz und Orientierung über bestehende Qualitätslabels- und Programme, enthält Checklisten, Leitfaden und Studien oder verweist auf aktuelle Ausbildungsprogramme rund um die Thematik Qualitätsmanagement und Angebotsentwicklung. Mit ausgewählten Partnern und Destinationen plant man individuellere Aktionen und Projekte, welche einen Leuchtturm- und Nachahmungseffekt haben. Hier wird die finanzielle Partizipation der Partner eine grössere Rolle spielen, beispielsweise bei der Erarbeitung von Inszenierungskonzepten oder Angebotsentwicklungen im Infrastrukturbereich.

Basis des Projektes ist das Qualitätshaus Graubünden. Mit verschiedenen Modulen bildet es auch in den Jahren 2014 und 2015 die Richtschnur für das Impulsprogramm. Das Haus baut auf dem Qualitätsleitbild Graubünden auf und besteht aus den Bereichen Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung. Basis und Dach bilden die Kommunikation, die Aus- und Weiterbildung und die Koordinationsstelle an sich.

Das Qualitätshaus Graubünden



Bei weiteren Fragen wenden Sie sich an die Projektleitung.

Yvonne Brigger
 Tel. 079 457 99 00
brigger@qualitaet-gr.ch

Felicia Montalta
 Tel. 076 324 87 83
montalta@qualitaet-gr.ch