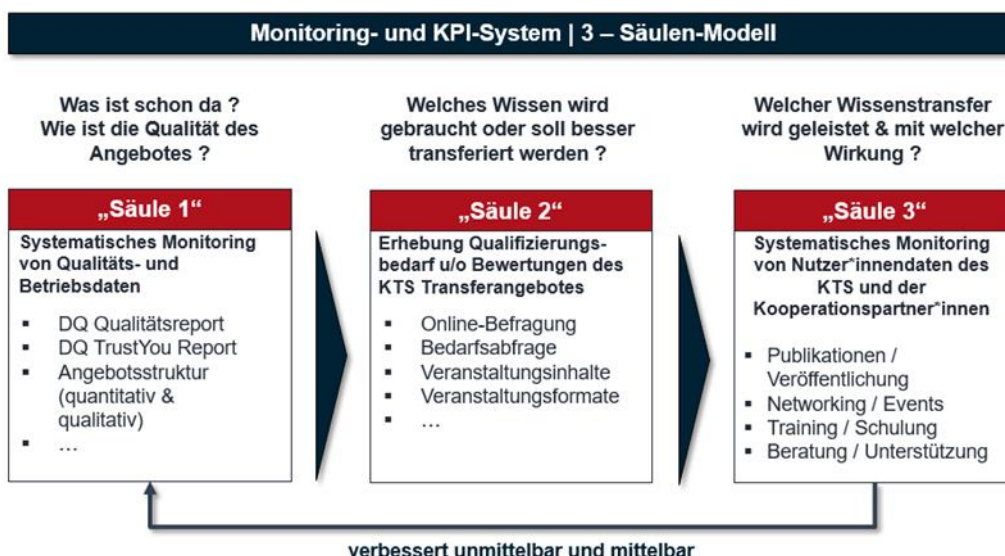
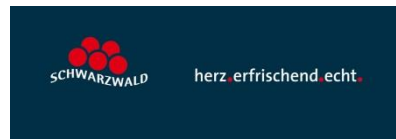


Schwarzwald Tourismus GmbH entwickelt System für verbessertes Wissensmanagement in Tourismusregionen

Wissensvermittlung, Qualitätskoordination und das Schaffen von gegenseitigen Austausch- und Netzwerkmöglichkeiten gehört heute im Rahmen des Qualitätsmanagements einer Ferienregion zu den Aufgaben einer Destinationsmanagementorganisation (DMO) wie der Schwarzwald Tourismus GmbH (STG). Jedoch gab es bisher im Deutschlandtourismus keine umfassende Klarheit über den Wissensbedarf und die für den Wissenstransfer geeigneten Vermittlungswege der DMOs an die häufig mittelständisch geprägten Unternehmen im Tourismus (KMU). Im Rahmen des Förderprogramms LIFT-Wissen (Leistungssteigerung & Innovationsförderung im Tourismus) hat die STG nun ein Pilotprojekt zur Implementierung eines Drei-Säulen-Systems für Monitoring und Key Performance Indikatoren (KPI) im Wissensmanagement umgesetzt, welches von Tourismusorganisationen jeder Größe adaptiert werden kann.

„Mit dem in 2021 offiziell eröffneten Kompetenzzentrum Tourismus im Schwarzwald bündeln wir touristisches Wissen, Kompetenz und Knowhow unter einem Dach mit dem Ziel, praxisnahen Wissenstransfer an Tourismusakteure im Schwarzwald zu geben“, erklärt Hansjörg Mair, Geschäftsführer der Schwarzwald Tourismus GmbH. „Durch ein bedarfsgerechtes Qualifikationsangebot für unsere Leistungsträger wollen wir die Ferienregion Schwarzwald als Ganzes noch attraktiver machen und Urlaubern Orientierung und eine hohe Servicequalität bieten. Das neu geschaffene Monitoring- und KPI-System für Wissensmanagement ermöglicht uns den Wissenstransfer nun gezielt auf die Wünsche und Bedürfnisse unserer Partner anzupassen und sie so bei ihrer Professionalisierung zu unterstützen. Darüber hinaus können wir mit der Messbarkeit des Wissensmanagements die Veränderung im Zeitlauf beobachten und das Angebot kontinuierlich anpassen.“





Das 3-Säulen-Modell kommt nun bei der Schwarzwald Tourismus GmbH zum Einsatz und ermöglicht einen ganzheitlichen Blick auf den Qualitätsstandard der Ferienregion Schwarzwald und dessen Veränderung. Die erste Säule umfasst die Analyse des aktuellen Qualitätsstandards und möglicher Defizite anhand der Auswertung von Qualitätssiegeln und Zertifizierungen sowie den Trust- und Servicescores auf den Hotelbewertungsplattformen. Die zweite Säule gibt Auskunft über die Wünsche und den Qualifizierungsbedarf der Leistungsträger durch eine Online-Befragung der Partner. Basierend auf den Ergebnissen von Säule eins und zwei werden in der dritten Säule des Projekts von der Schwarzwald Tourismus GmbH gemeinsam mit den weiteren zehn im Kompetenzzentrum Tourismus Schwarzwald (KTS) ansässigen Firmen, Schulungs- und Beratungsangebote sowie Veranstaltungen konzipiert und anschließend mit Hilfe der definierten Kennzahlen gemessen. Die KPIs zur Messung des geleisteten Wissenstransfers sowie dessen Wirkung werden regelmäßig erhoben und ausgewertet, um die Weiterentwicklung im Qualitätsmanagement zu gewährleisten. Darüber hinaus profitiert nicht nur die Schwarzwald Tourismus GmbH von dem entwickelten System, denn es ist jederzeit adaptierbar für Tourismusorganisationen jeder Größe.

Eingereicht wurde das Pilotprojekt „Monitoring und Key Performance Indikatoren im Wissensmanagement“ von der Schwarzwald Tourismus GmbH gemeinsam mit Prof. Dr. Conny Mayer-Bonde und Prof. Dr. Carsten Brehm der Dualen Hochschule Baden-Württemberg (DHBW) Ravensburg im Rahmen eines vom Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz und des Kompetenzzentrums Tourismus des Bundes ausgeschriebenen Förderprogrammes. Mit einer Fördersumme von einer Millionen Euro wurden bundesweit 18 Projekte im Rahmen von LIFT-Wissen unterstützt. Ziel der Projekte und Maßnahmen war es, Innovationen und Lösungsansätze aufzuzeigen, um so die Potentiale der Tourismuswirtschaft insbesondere vor dem Hintergrund der Covid-19-Pandemie herauszuarbeiten.

Das Weiterbildungsangebot im Kompetenzzentrum Tourismus Schwarzwald finden Interessierte unter www.kompetenzzentrum-tourismus-schwarzwald.info

Für weitere Informationen:

Schwarzwald Tourismus GmbH
Jutta Ulrich, Leiterin Stabstelle Kommunikation
Kompetenzzentrum Tourismus
Wiesentalstr. 5, 79115 Freiburg
Tel. +49 761 89646-71; ulrich@schwarzwald-tourismus.info