

EETLS E-Tools für Evaluierung und Training

HANDBUCH

EETLS E-Tools für Evaluierung und Training

HANDBUCH

Netzwerk für europäischen Ökotourismus (European Ecotourism Knowledge Network)

Projekt Nr: 511766-LLP-1-2010-1-GR-KA3-KA3NW

November 2013

Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung (Mitteilung) trägt allein der Verfasser;
die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.



Dieses Projekt wurde mit Unterstützung
der Europäischen Kommission finanziert.

Dieses Handbuch dient als Anleitung für die Nutzer der E-Tools zur Evaluierung und zum Lernen, entwickelt im Rahmen des ECOLNET Projektes zur Unterstützung des Europäischen Ökotourismus Label Standards (EETLS). Es ist geschrieben für Ökotourismusbetriebe wie auch für Zertifizierungsorganisationen, Reiseveranstalter, Experten und Studenten im Bereich Ökotourismus.

Die EETLS Tools können über die ECOLNET Webseite HYPERLINK "<http://www.ecotourism-network.eu>" www.ecotourism-network.eu und die ECOLNET online Community Plattform <http://ecolnet.ning.com> erreicht werden.

Sie beinhalten:

- Das Tool für Betriebe zur Selbstevaluierung
- Das integrierte Evaluierungstool für Betriebe
- Das Tool für Zertifizierungsorganisationen zur Selbstevaluierung
- Das Lernpaket für Betriebe
- Das Lernpaket für Prüfer

Diese Instrumente wurden gemeinsam von den ECOLNET Partnern entwickelt:

1. PRISMA-Centre for Development Studies (Projektkoordinator), Griechenland
2. ECOTRANS – Europäisches Netzwerk für Nachhaltige Tourismusentwicklung, Deutschland
3. European Centre for Eco and Agro Tourism (ECEAT) – Projects, Niederlande
4. Association of Ecotourism in Romania, Rumänien
5. Estonian University of Life Sciences, Estland
6. Edinburgh Napier University, Life Sciences Faculty, Großbritannien
7. PAN Parks Foundation, Niederlande
8. Centro Turistico Studentesco Giovanile (CTS) - Sustainable Tourism Department, Italien
9. imaginary srl, Italien
10. ECOTONO, Consultancy on Environment, Tourism and Development, Spanien
11. Silvicultura ltd, Finnland
12. Estonian Ecotourism Association, Estland

Wir danken allen Betrieben, Nichtregierungsorganisationen und Einzelpersonen, die in der Pilotphase die online Instrumente zur Selbstevaluierung und Lerninstrumente getestet haben und uns damit geholfen haben, diese zu verbessern und an die Bedürfnisse der Nutzer anzupassen.

Diese Publikation wurde von PRISMA– Centre for Development Studies – vorbereitet mit Beiträgen aller ECOLNET Partner. Die Texte wurden geschrieben von Fouli Papageorgiou und Isabelle Trinquelle.

Veröffentlicht in Athen von PRISMA-Centre for Development Studies, Empedocleous 17, GR 11635, prisma@prismanet.gr

November 2013

Copyright: PRISMA und die ECOLNET Partner

Inhalt

	<i>Seite</i>
A. EINLEITUNG	4
A.1 Die Ziele dieses Handbuchs	4
A.2 Die ECOLNET Produkte	4
B. DER EUROPÄISCHE ÖKOTOURISMUS LABEL STANDARD (EETLS)	6
B1. Ein europäischer "Regenschirm" für bestehende Ökotourismus Labels.....	6
B2. EETLS Kriterien für einen nachhaltigen Ökotourismus in Europa	7
B3. Die Anwendung des EETLS: ein Lernprozess	10
C. ANWENDUNG DER E-TOOLS ZUR BEWERTUNG DER ÜBEREINSTIMMUNG MIT DEM EETLS	10
C1. Die E-Auswertungs-Tools.....	10
C2. Durchführung der Bewertung	12
D. LERNPAKETE	18
D1. Die Trainingseinheiten in wenigen Klicks	19
D2. Lernmaterialien für Gutachter	21
D3. Best Practice Bibliothek	23
ANHANG 1 – DIE 4 KRITERIE-GRUPPEN DES EETLS	25
ANHANG 2 – ÖKOTOURISMUS TRAININGSPAKETE FÜR UNTERNEHMEN	27
ANHANG 3 – KONTAKTE UND LINKS	28

A. Einleitung

A.1 Die Ziele dieses Handbuchs

Dieses Handbuch befasst sich mit dem Informations-Netzwerk für europäischen Ökotourismus (European Ecotourism Knowledge Network :ECOLNET), einem Projekt, das im Rahmen übergreifender Maßnahmen, Networks ICT, des Programmes für lebenslanges Lernen von der Europäischen Union unterstützt wird. Der Fokus des Handbuchs liegt auf den durch das Netzwerk entwickelten Produkten. Dazu zählen der Europäische Ökotourismus Label Standard (EETLS) und die begleitenden Lernmaterialien und online-Auswertungs-Tools.

Das Handbuch richtet sich an Tourismus-Unternehmen, die eine Übereinstimmung mit dem Europäischen Ökotourismus Label Standard anstreben; an Agenturen, die Qualitätsbeurteilungen im nachhaltigen Tourismus und Ökotourismus durchführen und an Bildungs-/Forschungsorganisationen, die aktiv im Ökotourismus agieren. Seine Ziele sind:

- Die Bereitstellung einer einfachen und effizienten Methode zur Anwendung des EETLS und der von ECOLNET entwickelten Auswertungs- und Lern-Tools für alle Fachleute im Ökotourismus – besonders Ökotourismus-Unternehmen und Zertifizierungsagenturen.
- Dem Benutzer dabei zu helfen, Struktur und Inhalt des EETLS zu verstehen, ein Arbeitswissen der EETLS-Kriterien und Indikatoren zu erwerben und ihm die Mittel an die Hand zu geben, mit denen die Übereinstimmung eines Unternehmens mit dem EETLS gemessen werden können.

A.2 Die ECOLNET Produkte

Der Europäische Ökotourismus Label Standard (EETLS)

ECOLNET hat einen neuen "Standard" zur Kennzeichnung nachhaltiger Aktivitäten und Unternehmen im Ökotourismus-Sektor eingeführt und getestet: den Europäischen Ökotourismus Label Standard – EETLS. Der EETLS wurde ursprünglich durch das vom Leonardo da Vinci-Programm geförderte ECODESTINET Programm entwickelt und von ECOLNET überarbeitet. Das Global Sustainable Tourism Council (GSTC) hat den EETLS bereits als einen europäischen Standard voll anerkannt. Bestehende Labels für Ökotourismus oder nachhaltigen Tourismus in Europa bekommen so die Chance, ihren Marktwert durch die Übereinstimmung mit einem europäischen Qualitätsstandard, dem EETLS, zu steigern. Gleichzeitig könnten Labels für nachhaltigen Tourismus ihr Wirkungsfeld auf Ökotourismus-Unternehmen ausweiten und eine europaweite Akzeptanz durch ihre Übereinstimmung mit dem durch das GSTC anerkannten EETLS beanspruchen.

Online Auswertungs-Tools

Für Unternehmen, die bezüglich des EETLS geprüft werden möchten, stellt ECOLNET ein neues System der Online-Auswertung vor. Eine Anzahl von Online-Tools ermöglichen

es dem externen Gutachter und dem Unternehmens-Manager, gemeinsam die verschiedenen Stufen des Bewertungsvorgangs zu durchlaufen. Dabei fungiert der Gutachter als Ratgeber, während der Unternehmensmanager mithilfe von Dokumenten und visuellen Materialien Nachweise bereitstellt. Dieses Verfahren verringert die Kosten einer Zertifizierung und macht die Qualitätskennzeichnung im Ökotourismus auch für kleine Ökotourismusunternehmen zugänglicher. Die von ECOLNET entwickelten Online-Auswertungs-Tools sind in 9 Sprachen erhältlich.

Lernmaterial

Der Auswertungsprozess wird durch ein Trainingspaket für Unternehmen, die mithilfe der E-Tools eine Übereinstimmung mit dem EETLS anstreben, verbessert und unterstützt. Das Lernmaterial ist erhältlich in 9 Sprachen. Der Zugriff erfolgt durch die Registrierung in der E-Lernplattform „Ökotourismus Training für Unternehmen (<http://eetls.eu/>). Das Material ist den E-Auswertungs-Tools beigefügt und auch im PDF-Format erhältlich. Ein weiteres Trainingspaket versorgt zukünftige EETLS-Gutachter mit den nötigen Fähigkeiten und dem erforderlichen Fachwissen. So wird sichergestellt, dass sie über ein breites Grundwissen im Bereich der Ökotourismus-Industrie und über die Grundregeln einer objektiven und fairen Auswertung verfügen.

Netzwerk und Gemeinschaft für europäischen Ökotourismus

ECOLNET kreierte ein ausgedehntes Netzwerk von Unternehmen, Tourismus-Fachkräften, Bildungsanbietern, Lehrern und Forschern: Das Europäische Netzwerk für Ökotourismus (EEN). Zusätzlich schufen die EEN-Mitglieder eine Online-Interessengemeinschaft zur Förderung des EETLS-Qualitätsstandards in Europa. Die Ziele der Online-Community umfassen die Entwicklung und Förderung der Interessen im Ökotourismus-Sektor, die Verbesserung des Networking, die Bekanntmachung von Best-Practice-Beispielen unter Ökotourismusunternehmen und die Anregung eines Dialoges zwischen den Mitgliedern. Die Mitglieder der Gemeinschaft interagieren über die Plattform <http://ecolnet.ning.com/>, die ECOLNET Gruppe in LinkedIn und die ECOLNET Facebook Seite.

Die ning-Plattform der Online-Gemeinschaft bietet den Mitgliedern freien Zugang zur EETLS-Blueprint und den zugehörigen Auswertungs-Tools und Trainingspaketen, für die keine Unterstützung durch Gutachter erforderlich ist. Außerdem enthält sie ein Helpdesk zur Unterstützung der Mitglieder, die den EETLS Auswertungsprozess testen möchten.

Darüber hinaus bietet die Online-Gemeinschaft den Mitgliedern freien Zugang zu den innovativen Online-E-Auswertungstools und E-Lernpaketen, die das ECOLNET-Projekt zur Bewertung der Übereinstimmung eines Unternehmens mit dem EETLS entwickelte.

Mitglieder der Online-Gemeinschaft haben ebenfalls Zugang zum DestiNet-Portal. Die EEN-Wissensdatenbank im DestiNet-Portal führt Akteure und Informationen auf europäischer und nationaler Ebene zusammen: Wer ist wer im Ökotourismus, nützliche Publikationen und Werkzeuge, vorbildliche Beispiele, eine vollständige Liste der Zertifikate, Standards und Awards, öko-zertifizierte Unternehmen und Award-Gewinner („Atlas of Excellence“) ebenso wie Neuigkeiten und Veranstaltungen im Ökotourismus.

B. Der Europäische Ökotourismus Label Standard (EETLS)

Die Zertifizierung der Qualität von Anbietern des nachhaltigen Tourismus durch eine angemessene Kennzeichnung birgt einige wichtige Vorteile für Unternehmen im Ökotourismus: Sie steigert beim Kunden die Wahrnehmung der Ökotourismus-Produkte und fördert höhere Qualitätsstandards im Tourismus-Sektor. Eine auf transparenten und objektiven Vorgängen basierende Zertifizierung schafft eine verlässliche Basis zur Identifizierung von Ökotourismus-Unternehmen, welche die erforderliche Anzahl von Nachhaltigkeits-Kriterien erfüllen. Sie bietet einen Leitfaden für Touristen und eine solide Basis für effektives Marketing.

Das Wachstum des naturnahen Tourismus verdeutlichte die Notwendigkeit zum Schutz sowohl ursprünglicher und empfindlicher Naturregionen als auch von Integrität und der Kultur lokaler Gemeinschaften. Gleichzeitig sind die Ansprüche der Touristen gestiegen – sie wünschen eine höhere Servicequalität und einen ungestörten Naturkontakt. Die Einführung von Verhaltenskodizes, Qualitätssicherungen und der Zertifizierung von Label- und Dienstleistungsstandards dient auf unterschiedlichen Wegen der Erfüllung dieser Anforderungen. Die Vielfalt solcher Initiativen und ihre unterschiedlichen Ziele, die sich häufig nicht direkt auf die Belange des Ökotourismus beziehen, verdeutlichen die Notwendigkeit eines universellen Standards für Dienstleistungen im Ökotourismus und für touristisches Verhalten. Dies ist umso wichtiger angesichts der mangelnden Komptabilität der bestehenden Labels und der großen Unterschiede der Qualitätsstandards für Dienstleistungen im Ökotourismus.

B1. Ein europäischer „Regenschirm“ für bestehende Ökotourismus-Labels

Der Europäische Ökotourismus Label Standard (EETLD) hat sich genau dies zum Ziel gesetzt: Die Etablierung eines universellen Standards, der als „Regenschirm“ für bestehende Ökotourismus-Labels oder Labels im nachhaltigen Tourismus dient und deren Akzeptanz auf dem Ökotourismus-Markt steigert. Speziell auf bestimmte geographische Regionen und lokale Kriterien ausgerichtete Labels sind insofern von Nutzen, als sie in den meisten Fällen lokale Herausforderungen und Bedürfnisse reflektieren. Es ist jedoch ebenso wichtig, dass solche Kriterien auch einige universelle Prinzipien umfassen, deren Wert durch weltweite Best-Practice-Beispiele bestätigt wurde. Dies ermöglicht eine verbesserte Wahrnehmung und Akzeptanz sowohl bei durchschnittlichen Natur-Touristen als auch bei dedizierten Ökotouristen. Bitte beachten Sie auch, dass der EETLS als eigenständiges Label verwendet werden kann, wenn er von einer nationalen oder regionalen Behörde verwaltet wird und wenn in einem Land keine anderen Labels für Ökotourismus und nachhaltigen Tourismus zur Verfügung stehen.

Die Ziele des EETLS:

- Vereinheitlichung des europäischen Ökolabel-Systems und Stärkung der zertifizierten Unternehmen auf dem Tourismusmarkt.

Entwicklungsstrategien des EETLS:

- Der EETLS erlaubt den Vergleich von Servicestandards mit einer Gruppe von Mindestqualitätskriterien
- Der EETLS macht die Standards der Zertifizierungsprogramme im Ökotourismus vergleichbar und kann als Leitfaden zur Entwicklung weiterer Standards dienen
- Der EETLS erfindet das Rad nicht neu – er wurde in Anlehnung an die Global Sustainable Tourism Criteria entwickelt und an die Besonderheiten des Ökotourismus in Europa angepasst
- Der EETLS wird von einer Kommunikationsplattform für europäische Ökotourismus-Initiativen ergänzt

Die erfolgreiche Interpretation und Anpassung der Global Sustainable Tourism Criteria (GSTC) an die Erfordernisse des europäischen Ökotourismus war eine der größten Herausforderungen bei der Entwicklung des EETLS. 2009 wurde die erste Version des EETLS im Anschluss an umfangreiche Beratungsprozesse über das ECO-DESTINET LdV Projekt erstellt und in der Folge durch das ECOLNET-Projekt weiterentwickelt.

Der Entwicklungsprozess:

- Prüfung von mehr als 1200 Einzelkriterien
- Sortierung der Kriterien anhand der Ökotourismus-Definition der Internationalen Gesellschaft für Ökotourismus (TIES)
- Kategorisierung der Kriterien gemäß des GSTC
- Anpassung der Kriterien an europäische Verhältnisse
- Beratungsgespräche zu dem ersten Entwurf mit den aktuellen europäischen Initiativen (EUROPARC, PAN PARKS, Nature's Best, Eco-Romania) im Februar 2009
- 2011-2012 die Durchführung einer zweiten Beratungsrunde mit 13 europäischen Initiativen, die detaillierte Anmerkungen zu den EETLS-Kriterien und Unterkriterien lieferte

B2. EETLS-Kriterien für einen nachhaltigen Ökotourismus in Europa

Die Nutzung des GSTC und der TIES-Definition zur Festlegung von Standards im Ökotourismus bringt deutliche Vorteile, da sie auf der Basis ausgedehnter Beratungen und Gemeinschaftsarbeit entwickelt wurden. Es ist zudem wahrscheinlich, dass sie auf breite Akzeptanz stoßen und weltweit als Referenzpunkt für die Tourismusindustrie dienen können. Gemäß des GSTC stellen die Kriterien nicht die Höchst-, sondern die Mindestanforderungen dar, die Unternehmen und Destinationen im Hinblick auf soziale, umweltspezifische, kulturelle und wirtschaftliche Nachhaltigkeit erreichen sollten.

Es wird auch eingeräumt, dass sich touristische Destinationen hinsichtlich ihrer Kultur, Umwelt, Bräuche und Gesetze unterscheiden. Daher wurde bei der Entwicklung der EETLS-

Kriterien darauf geachtet, dass sie an lokale Bedingungen angepasst und durch zusätzliche Kriterien für die spezifischen Orte und Aktivitäten ergänzt werden können.

Der EETLS beinhaltet die meisten der GSTC-Kriterien, da diese in hohem Maße auf den Ökotourismus anwendbar sind. Bitte beachten Sie, dass der EETLS der erste durch das GSTC anerkannte Standard in Europa ist! Die Kriterien im EETLS folgen den vom GSTC festgelegten "vier Säulen des nachhaltigen Tourismus". Sie bilden vier Gruppen mit den folgenden Zielen:

- A. Demonstration eines effektiven Nachhaltigkeitsmanagements
- B. Maximierung sozialer und wirtschaftlicher Vorteile für die lokale Bevölkerung und Minimierung schädlicher Einflüsse
- C. Größtmöglicher Schutz des kulturellen Erbes und Minimierung schädlicher Einflüsse
- D. Maximierung des Nutzens für die Umwelt und Minimierung schädlicher Einflüsse

Die vier Kriterien-Gruppen

A. Demonstration eines effektiven Nachhaltigkeitsmanagements

Diese Kriterien-Gruppe befasst sich mit den verschiedenen Aspekten des Managementsystems in einem Ökotourismus-Unternehmen. Jedes Unternehmen sollte einen Langzeit-Plan für das Nachhaltigkeitsmanagement einführen. Der Plan muss den realen Gegebenheiten und Ausmaßen des Unternehmens Rechnung tragen und umweltspezifische, sozio-kulturelle, qualitative, gesundheitliche und sicherheitstechnische Aspekte berücksichtigen. Er sollte auch sämtliche nationale oder regionale Regeln und Gesetze (unter anderem in den Bereichen Gesundheit, Sicherheit, Arbeit, Umwelt) beachten und besonderes Gewicht auf die Ausbildung der Angestellten und die Qualität der Dienstleistungen für die Besucher legen. Dies erfordert die Deutung und Bewusstmachung der natürlichen, kulturellen, sozialen und politischen Konditionen der Gastdestination.

B. Maximierung sozialer und wirtschaftlicher Vorteile für die lokale Bevölkerung und Minimierung schädlicher Einflüsse

Die B-Kriterien-Gruppe befasst sich mit einem Eckpfeiler des Ökotourismus: Der Maximierung sozialer und wirtschaftlicher Vorteile für die lokale Bevölkerung und der Minimierung schädlicher Einflüsse. Folgende Vorteile können aus den Aktivitäten des Ökotourismus und dem Zustrom von Ökotouristen in die Region erwachsen: Die Schaffung von Arbeitsplätzen für die lokale Bevölkerung, besonders für jüngere Menschen. Die Förderung von Initiativen, die zur Verbesserung der Lebensqualität die Infrastruktur und den sozialen Bereich ausbauen. Die Gelegenheit für lokale Unternehmen, Produkte auf der Basis der regionalen Natur, Geschichte und Kultur anzubieten.

C. Größtmöglicher Schutz des kulturellen Erbes und Minimierung schädlicher Einflüsse

Die C-Kriterien-Gruppe befasst sich mit der Frage, wie die positiven Einflüsse des Ökotourismus auf das kulturelle Erbe einer Destination maximiert und

gleichzeitig die schädlichen Einflüsse minimiert werden können. Dies betrifft sowohl das materielle wie das immaterielle kulturelle Erbe: Architektur und archäologische Stätten ebenso wie traditionelle Handarbeit, Speisen, Lieder, Musik und Bräuche. Die Kriterien fordern die Respektierung lokaler kultureller Verhaltenskodizes, den Schutz kultureller Stätten, die Einbindung lokaler traditioneller Elemente in die Einrichtungen und Aktivitäten des Unternehmens sowie den Schutz und die Förderung der lokalen Kultur.

D. Maximierung des Nutzens für die Umwelt und Minimierung schädlicher Einflüsse

Laut Definition findet der Ökotourismus in Naturregionen statt, wodurch der Schutz des Naturerbes zur zentralen Aufgabe wird. Die D-Kriteriengruppe befasst sich daher mit der Maximierung des positiven und der Minimierung des negativen Einflusses touristischer Aktivitäten auf die Umwelt. Dies erfordert die verantwortungsvolle Nutzung natürlicher Ressourcen durch die Einführung einer Einkaufspolitik, die umweltfreundliche Produkte bevorzugt; die Steigerung der Effizienz im Energie- und Wasserverbrauch sowie des Abfallmanagements und die Kontrolle der Interaktionen zwischen Touristen und Flora/Fauna.

Damit der EETLS möglichst präzise die Anforderungen des Ökotourismus reflektiert, wurde jedes Kriterium gemäß der besonderen Bedürfnisse des Sektors spezialisiert. Die Einzeldarstellung jedes Kriteriums wird durch eine Reihe von Unterkriterien ergänzt. Diese korrespondieren direkt, auf individueller Basis, mit einer Reihe von Indikatoren. Der EETLS zeichnet sich dadurch aus, dass seine Unterkriterien und Indikatoren das vorbildliche Verhalten europäischer und internationaler Ökotourismus-Unternehmen, die nach den Richtlinien bestehender Öko-Label-Initiativen operieren, reflektieren. Ein weiteres einzigartiges Merkmal des EETLS besteht darin, dass jeder Indikator zusätzlich durch eine Reihe von „Implementations-Indikatoren“ erweitert wird. Letztere umreißen die Bedingungen, die ein Ökotourismus-Unternehmen für eine EETLS-Komptabilität erfüllen muss. Sie verweisen auch auf die Belege, die dazu vom Unternehmen erbracht werden müssen. Hier finden Sie eine vollständige Kopie des EETLS: <http://www.ecotourism-network.eu/en-ecotourism-standard/en-the-euro-eco-label-stand>.

Das EETLS Profil

Um eine Übereinstimmung mit dem EETLS zu erreichen muss ein Ökotourismus-Unternehmen dessen Kriterien erfüllen und die empfohlenen Maßnahmen durchführen. Derzeit umfasst der EETLS:

- Kriteriengruppen
- 38 Kriterien
- 94 Unter-Kriterien
- 94 Indikatoren für Zertifizierungsagenturen
- 94 Indikatoren für Unternehmen
- 130 Indikatoren für die Umsetzung

B3. Die Anwendung des EETLS: Ein Lernprozess

Die Anwendung des EETLS ist in erster Linie als Lernprozess für Ökotourismus-Unternehmen zu betrachten. Die Kriterien und Indikatoren des EETLS bieten eindeutige Richtlinien für alle Startup-Unternehmen und etablierte Unternehmen, die nachhaltige Geschäftspraktiken einführen möchten. Mittelständische Unternehmen können durch den Prozess:

- Lernen, wie sie "grün" und nachhaltig werden
- Umweltschützer werden – dies ist besonders wichtig in Schutzgebieten
- Erkennen, welche herausragende Bedeutung die Zusammenarbeit eines Unternehmens mit der lokalen Bevölkerung hat
- Erfahren, wie eine nachhaltige Entwicklung in Ihrer Region gefördert werden kann

Um die Effektivität des Lernprozesses zu steigern wurde ein Trainingspaket entwickelt. Dieses hilft Gutachtern und den von ihnen bewerteten Unternehmensführern, ihre Kenntnisse zu erweitern (siehe D.). Darüber hinaus entwickelte das ECOLNET-Team eine "Best-Practice – Bibliothek", die Sie unter folgendem Link erreichen:

<http://www.ecotourism-network.eu/en-knowledge-center/en-library-best-pract>

Die Bibliothek verfügt über mehr als 100 Beispiele von Unternehmen, welche die EETLS-Kriterien unter verschiedenen Umständen und an verschiedenen Orten anwenden. Die Beispiele demonstrieren in praktischen und greifbaren Begriffen, wie ein Unternehmen die Übereinstimmung mit den EETLS-Kriterien erreichen kann.

Die Anwendung des EETLS wird durch einige "Werkzeuge" erleichtert, die seine Einführung einfacher und klarer machen. Sie geben Schritt für Schritt eine Anleitung zur Überprüfung der Übereinstimmung eines Unternehmens mit den EETLS-Kriterien und Unterkriterien. Diese Tools werden in den folgenden Kapiteln präsentiert und erklärt. Sie enthalten die Konformitätsbewertungsprotokolle und begleitendes Lernmaterial.

C. Anwendung der E-Tools zur Bewertung der Übereinstimmung mit dem EETLS

C1. Die e-Auswertungs-Tools

Drei Online-Auswertungs-Tools wurden von dem ECOLNET Team für Zertifizierungsagenturen, Ökotourismus-Unternehmen und Gutachter entwickelt. Nach bisheriger Erfahrung, einschließlich der Ergebnisse des ECO-Destinet Projektes, betrachten Ökotourismus-Zertifizierungsagenturen die Kosten für die Auswertung vor Ort als eines der größten Hindernisse, Unternehmen für die Bewerbung um ein Qualitätslabel zu gewinnen. Die Auswertungskosten, die einzeln oder integriert in den Mitgliedsbeitrag der Zertifizierungsagentur bezahlt werden, stellen eine erhebliche Belastung für Ökotourismus-Anbieter dar, von denen viele kleine, familiengeführte Unternehmen sind. Um die Ökotourismus-Zertifizierungen für die kleinen Unternehmen attraktiver zu machen, hat das ECOLNET –Team Online-Auswertungstools entwickelt. Diese senken

die Auswertungskosten deutlich und ermöglichen so eine häufigere Wiederholung des Auswertungsverfahrens.

Es wurden drei Tools für zwei spezifische Zielgruppen entwickelt:

1) E-Auswertungs-Tools für Ökotourismus-Unternehmen

- **Ein Selbstauswertungs-Tool** für Ökotourismus-Unternehmen. Dieses Werkzeug ist als eine erste Prüfung gedacht. Sie soll Hinweise auf die notwendigen Veränderungen geben, die von Betrieben oder anderen Körperschaften für eine Übereinstimmung mit dem EETLS bewirkt werden müssen. Um den Lernwert des Tools zu erhöhen, ist es mit der Bibliothek für Best Practice verknüpft. Dabei ist das Ziel, die Einführung der EETLS-Kriterien in der Praxis und die dadurch gewonnenen Vorteile anschaulich zu machen.
- **Ein "integriertes" Auswertungs-Tool**, das die Ökotourismus-Unternehmen mithilfe einer „integrierten Methodik“ zur nächsten Stufe des Auswertungsprozesses führt. Hierbei ist die Auswertung bezüglich der Übereinstimmung des Unternehmens mit dem EETLS nicht das alleinige Ziel. Es soll ebenfalls festgestellt werden, welche Verbesserungen notwendig sind, um die vom EETLS geforderte Qualität von Service und Infrastruktur zu gewährleisten. Am Bewertungsprozess sind zwei Gutachter und der Manager des Unternehmens, das sich für die EETLS-Zertifizierung bewirbt, beteiligt. Der Gutachter sollte von einer EETLS konformen Ökotourismus-Zertifizierungsagentur bestellt und zertifiziert sein. Dieses Tool kombiniert ein 5-Punkte-Bewertungssystem mit der Anforderung spezifischer Nachweis, die mittels verschiedener Medien erbracht werden (Fotos, Videos, Internet-Informationen, Werbematerial usw.).

2) E-Auswertungs-Tool für Zertifizierungsagenturen

- Das dritte E-Auswertungs-Tool richtet sich an Zertifizierungsagenturen. Dieses Tool stellt fest, in welchem Ausmaß die eigenen Kriterien der Agentur mit den EETLS Kriterien übereinstimmen und identifiziert die Lücken, die durch die ausgewertete Agentur behoben werden müssen. Das Tool hat die Form eines Online-Fragebogens, der die Einhaltung jedes Teilkriterium des EETLS mittels einer Rating-Skala bewertet. Anhand solcher Auswertungen können Zertifizierungsagenturen wichtige Anregungen zur Entwicklung neuer Kriterien und Indikatoren für ihr eigenes Label gewinnen. Zudem verbessern Agenturen durch die Mitgliedschaft in einer weitläufigen, von der GSTC anerkannten europäischen Initiative deutlich Ihr Marketingprofil. Als Mitglieder eines ausgedehnten Netzwerkes von Zertifizierungsagenturen, die den EETLS umsetzen, profitieren sie von den Vorteilen verschiedener Trainings, von Werbeaktivitäten und weitläufiger Netzwerkarbeit.

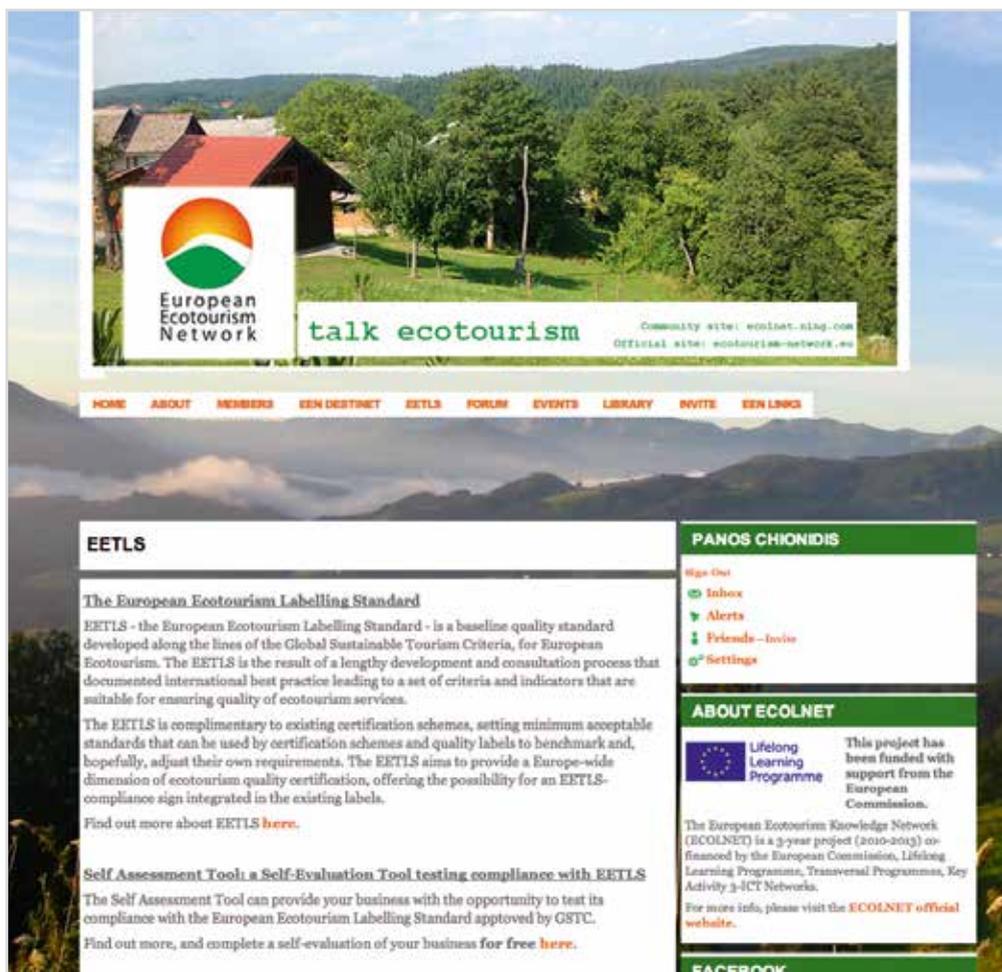
C2. Durchführung der Bewertung

1. Möchten Sie als Ökotourismus-Unternehmen eine erste Prüfung Ihrer Übereinstimmung mit dem EETLS durchführen? Dann testen Sie unser Selbstausswertungs-Tool!

Ausführung des Selbstausswertungs-Tools für Unternehmen – Folgeschritte

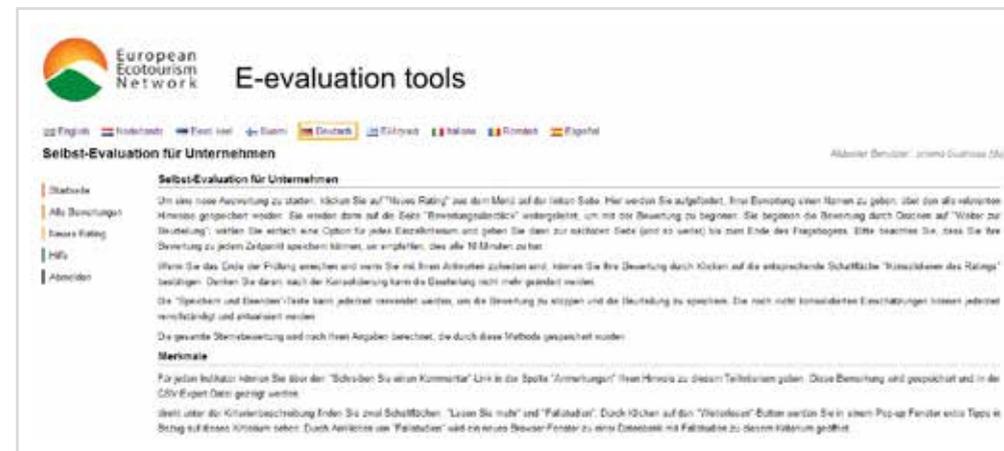
Schritt 1. Werden Sie Mitglied im Netzwerk für europäischen Ökotourismus

Mit der Registrierung auf der Seite <http://ecolnet.ning.com/> werden Sie Mitglied der EEN-Online-Community. Klicken Sie auf die EETLS-Seite um den Zugang zum Selbstausswertungs-Tool anzufordern.



Schritt 2. Sie erhalten Zugang zum Online-Tool!

Nach Ihrer Anfrage erhalten Sie eine Email mit Ihrem Benutzernamen und Passwort. Damit erhalten Sie Zugang zum Online-Tool, das Ihnen in 9 Sprachen zur Verfügung steht. Folgen Sie den Anweisungen auf der ersten Seite des Tools.



Schritt 3. Machen Sie sich mit dem EETLS vertraut

Lesen Sie sorgfältig das Dokument "Lernmaterialien für Unternehmen", das Sie im Anhang des Online-Tools finden. Es bietet Ihnen Hintergrundwissen zu den EETLS-Kriterien und gibt wertvolle Tipps und Anwendungsbeispiele. Alternativ dazu können Sie auf der Lernplattform <http://eetls.eu> den Trainingskurs für Unternehmen durchführen.

Nutzen Sie auch die Datenbank mit den Fallstudien auf der ECOLNET Webseite („Best-Practice-Bibliothek“), um mehr über den EETLS zu erfahren.

Schritt 4. Führen Sie die Selbstausswertung durch

Klicken Sie auf den Menüpunkt "neue Auswertung" und fahren Sie mit der Auswertung fort. Lesen Sie sorgfältig die Indikatoren, die unter den 38 EETLS-Kriterien aufgelistet sind. Nun bewerten Sie Ihr Unternehmen mithilfe eines 3-Punkte-Systems für jeden der Indikatoren. Berücksichtigen Sie dabei alle Kenntnisse, die Sie sich bisher mit den Lernpaketen angeeignet haben.

Schritt 5. Ziehen Sie die Schlüsse aus Ihrer Bewertung und handeln Sie!

Klicken Sie "Konsolidieren", wenn Sie alle Indikatoren bearbeitet haben. Nun erscheint die abschließende Bewertung in Form von einem, zwei oder drei Sternen auf Ihrem Bildschirm.

Wenn Sie mit einem Stern bewertet wurden, sollten Sie die Richtlinien des

Lernpaketes befolgen, um Ihr Unternehmen nachhaltiger zu gestalten. Wenn Sie mit zwei oder drei Sternen bewertet wurden, können Sie gemeinsam mit einem zertifizierten Gutachter mit der vollständigen Auswertung der EETLS-Kompabilität Ihres Unternehmens fortfahren.

Jetzt haben Sie ein erstes Bild und Verständnis Ihrer potenziellen Übereinstimmung mit dem EETLS!

2. Möchten Sie fortfahren und das integrierte Tool für Unternehmen ausführen?

Durchführung des integrierten Auswertungs-Tools für Unternehmen - Folgeschritte

Schritt 1. Machen Sie sich bereit!

Kontaktieren Sie eine nationale oder regionale Ökotourismus-Zertifizierungsagentur, die den EETLS als Standard verwendet. Bewerben Sie sich für eine vollständige Bewertung der EETLS-Konformität Ihres Unternehmens.

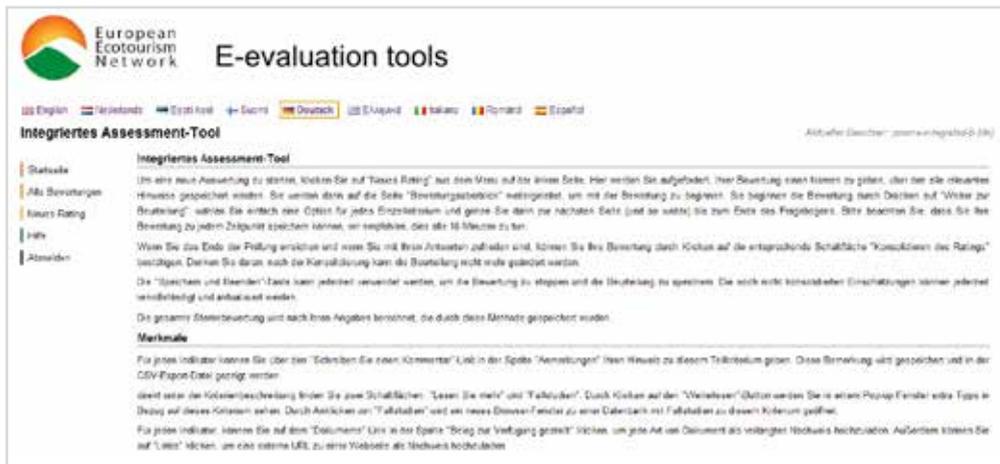
Ein zertifizierter EETLS-Gutachter wird Sie per Email kontaktieren und sich Ihnen vorstellen. Er sendet Ihnen auch einen neuen Usernamen / ein neues Passwort, mit dem Sie Zugang zum integrierten e-Auswertungs-Tool erhalten.

Falls einige Indikatoren für Ihr Unternehmen unbedeutend sind, klicken Sie einfach "nicht relevant" (als Beispiel: Wenn Ihr Unternehmen keine Angestellten beschäftigt, beantworten Sie die Frage Führt Ihr Unternehmen regelmäßig Personalschulungen durch? mit „nicht relevant“). In diesem Stadium des Verfahrens wird zur Veranschaulichung Ihrer Analyse für jedes Unter-Kriterium ein Nachweis erfordert.

Als Nachweise können Dokumente (z.B. Nachhaltigkeitsmanagement-Pläne; Informationsmaterial/Broschüren für Ihre Klienten zu Ihren Aktivitäten und Dienstleistungen im Ökotourismus; Werbematerial zu Ihrem Zielgebiet) und auch Photographien oder Links zur Unternehmenswebseite verwendet werden. Der Gutachter nutzt diese Informationen zur Durchführung seiner eigenen Bewertung. Besuchen Sie den „Mehr lesen“-Bereich, falls Sie Schwierigkeiten bei der Auswahl oder Sammlung der angeforderten Nachweise haben. Dort finden Sie Hinweise zu den erforderlichen Informationen.

Wenn Ihnen die benötigten Nachweise nicht vorliegen oder Sie sich direkt an den Gutachter wenden möchten, klicken Sie auf „Kommentare“ und erläutern Sie kurz Ihr Anliegen.

Der Gutachter bleibt mit Ihnen in Kontakt um Sie bei der Durchführung des Tools zu unterstützen und offene Fragen zu den erforderlichen Belegen zu klären. Auf dieser Stufe des Auswertungsprozesses fungiert der Gutachter als Mentor und unterstützt Sie bei der Anwendung des Tools.



Schritt 2. Ausführung des integrierten Auswertungs-Tools

Über den Menüpunkt "Neue Bewertung" starten Sie die Analyse Ihrer Übereinstimmung mit den EETLS-Kriterien und den Indikatoren, die Sie bereits aus der Selbstausswertung kennen. Dieses Mal müssen Sie auf einer 5-Punkte-Skala (von 0% bis 100%) einschätzen, in welchem Grad Ihr Unternehmen dem EETLS entspricht. Diese Schätzung belegen Sie mit den erforderlichen Dokumenten, Videos oder Photographien, Links und Kommentaren.



Schritt 3. Konsolidieren Sie Ihre Einschätzung

Die Gesamtbewertung wird automatisch berechnet. Wenn Sie zum Ende der

Auswertung gelangen und mit Ihren Antworten zufrieden sind, können Sie Ihre Einschätzung über den Button "Einschätzung konsolidieren" bestätigen.

Schritt 4. Der Gutachter kommt ins Spiel!

Durch die Berechnung Ihrer Ergebnisse und die hochgeladenen erforderlichen Nachweise prüft der Gutachter das Belegmaterial des Unternehmens, ohne vorher die Ergebnisse der Selbsteinschätzung einzusehen.

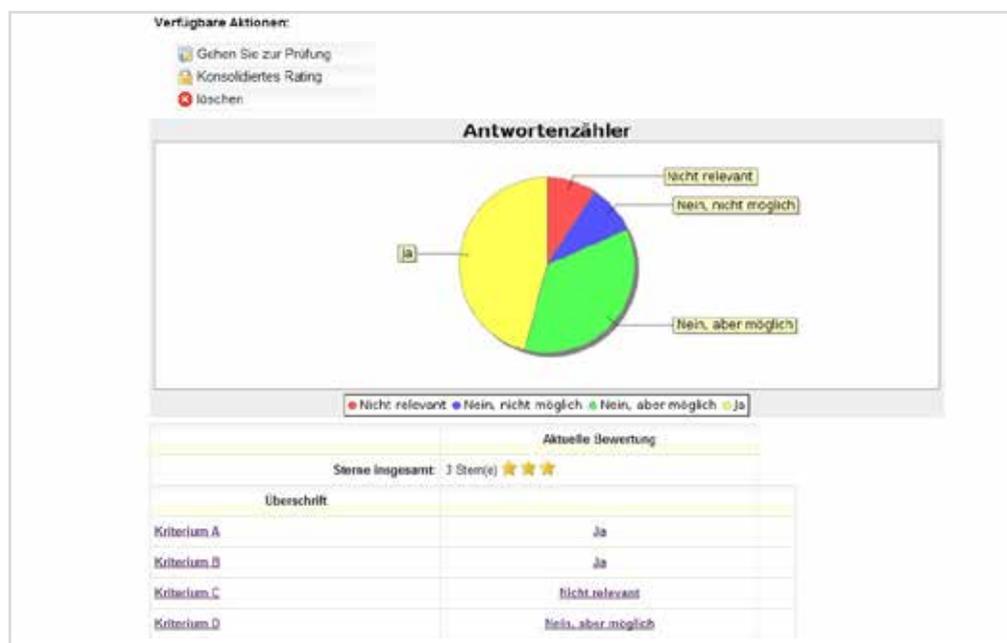
Er/Sie bewertet nun die Nachweise und vergibt für jeden Indikator einen Punkt. Nach einem Interview mit dem Manager des Unternehmens schließt der Gutachter die Punktevergabe ab. Die Einordnung in die Null-, Ein-, Zwei- oder Drei-Sterne-Kategorie erfolgt automatisch.

Schritt 5. Nutzen Sie die Vorteile!

Sie erhalten den Bericht des Gutachters mit der detaillierten Aufschlüsselung seiner Auswertung, die auf dem vom Unternehmen bereitgestellten Belegmaterial basiert.

Der Bericht vergleicht zudem die Ergebnisse des Unternehmens mit denen des Gutachters, erklärt die Unterschiede und gibt Anregungen. Falls nötig, weist der Bericht auf die Handlungen und Mittel hin, die nötig sind, um die Übereinstimmung des Unternehmens mit dem EETLS zu steigern. Bei einer hohen Übereinstimmung mit dem EETLS vergibt das Sterne-System einen, zwei oder drei Sterne.

Anschließend wird Ihnen das EETLS-Label verliehen, das Sie nun auf Ihrer Webseite und für andere Publikationsmaterialien verwenden können.



3. Sind Sie eine Zertifizierungs-Agentur?

Durchführung des Selbstausswertungs-Tools für Zertifizierungs-Agenturen - Folgeschritte

Auch Zertifizierungsagenturen können Ihre Kriterien und Indikatoren auf die Übereinstimmung mit dem EETLS prüfen.

Schritt 1. Werden Sie Mitglied des Netzwerkes für europäischen Ökotourismus

Registrieren Sie sich in der Online-Community <http://ecolnet.ning.com/> und füllen Sie ein Kurzprofil Ihrer Organisation auf der EETLS Webseite aus, um Ihr Interesse am E-Auswertungs-Tool zu bestätigen.

Schritt 2. Sie erhalten Zugang zum Online-Tool!

Nach Ihrer Anfrage erhalten Sie eine Email mit Ihrem Benutzernamen und Passwort. Damit erhalten Sie Zugang zum Online-Tool, das Ihnen in 9 Sprachen zur Verfügung steht.

Folgen Sie den Anweisungen auf der ersten Seite des Tools!



Schritt 3. Fahren Sie fort mit der Selbstausswertung

Über den Menüpunkt "Neue Auswertung" auf der linken Seite starten Sie Ihre Auswertung und können den Fragebogen für Agenturen mithilfe der bereitgestellten Drei-Punkte-Skala beantworten. Sie können zu jedem Indikator Ihre Erklärungen/Bemerkungen/Gedanken vermerken (klicken Sie dazu auf "Kommentar schreiben" in der Spalte "Kommentare"). Dies kann für den Gutachter hilfreich sein.

Schritt 4. Zeit für die Schlussfolgerung!

Nach dem Ausfüllen des Fragebogens bestätigen Sie Ihre Einschätzungen über

der Button "Einschätzung konsolidieren". Nun kann der EETLS-Gutachter auf Ihre Dokumente zugreifen. Er wird Sie gegebenenfalls kontaktieren um die Einschätzung zu bestätigen oder offene Fragen zu klären. Mit der Unterstützung des Gutachters können Sie Ihre Ergebnisse analysieren und entscheiden, welche Veränderungen Sie am Auswertungssystem Ihrer Agentur durchführen müssen um mindestens zwei von drei Sternen zu erhalten und so dem EETLS zu entsprechen.

Eine Zertifizierungsagentur, die sich dafür entscheidet, die EETLS-Kriterien zu erfüllen, kann neben dem EETLS-Logo nun auch Ihr eigenes Label verwenden. Alternativ kann eine Zertifizierungsagentur, die nicht auf den Ökotourismus spezialisiert ist, jedoch über lange Erfahrungen in der Kennzeichnung im Bereich des nachhaltigen Tourismus verfügt, den EETLS als eigenständiges Label verwenden und Ökotourismus-Unternehmen gemäß der EETLS-Kriterien und mithilfe der EETLS-Auswertungs-Tools zertifizieren.

D. Trainingspakete

Die Trainingspakete richten sich sowohl an Startup-Unternehmen als auch an etablierte Unternehmen. Sie bieten Hintergrundmaterial zum EETLS und stellen verschiedene Aspekte aus Theorie und Praxis des Ökotourismus vor.

Die Trainingspakete sind in drei Hauptgebiete unterteilt:

- 1) Unternehmensgründung und Unternehmensmanagement (12 Einheiten)**
Dies ist die wichtigste Sektion. Sie hilft Ihnen dabei, Ihr Unternehmen auf den Ökotourismus auszurichten. Die geschieht anhand von Richtlinien zu Strategie, Management, Marketing und zur Einbindung in den lokalen, sozialen, kulturellen und umweltspezifischen Kontext.
- 2) Service und Kunden (7 Einheiten)**
Wie sollte Ihr Ökotourismus-Unternehmen Dienstleistungen gestalten und auf Kundenwünsche reagieren?
Diese Sektion hilft Ihnen dabei, Kundenerwartungen zu verstehen und den bestmöglichen Service anzubieten. Sie behandelt zudem die Möglichkeiten, Besucher mit der lokalen Umwelt, Kultur und traditionellen Produktion vertraut zu machen
- 3) Nachhaltige Geschäftspraktiken (6 Einheiten)**
Sie erfahren, was ein Unternehmen nachhaltig macht und wie sich dessen Einflüsse auf die Umwelt minimieren lassen. Neben den verschiedenen Richtlinien und Tools für verantwortungsvolles Handeln behandelt diese Sektion folgende Themen: Die Beachtung von Regeln für Ihre Aktivitäten in Schutzgebieten; nachhaltiges Bauen, die Förderung der Lebensqualität der lokalen Bevölkerung und die Förderung der ländlichen Wirtschaft; die Weiterentwicklung der Umweltpolitik.

D1. Die Trainingseinheiten in wenigen Klicks

Ein Klick öffnet das Lernpaket

Zwei Wege führen zur Lernplattform

Ökotourismus Trainings-Plattform <http://eetls.eu/>

Loggen Sie sich in der Moodle-Plattform ein und wählen Sie die passende Einheit. Das erforderliche Passwort erhalten Sie auf der Webseite des Projektes:
<http://www.ecotourism-network.eu>

E-Auswertungs-Tool

Alle an der Selbst-Auswertung teilnehmenden Unternehmen erhalten direkten Zugang zu den Lernmaterialien. Die Trainingseinheiten sind über das E-Auswertungs-Tool auch im PDF-Format erhältlich.

Ökotourismus Trainings-Plattform

Das E-Lernpaket für Unternehmen vermittelt Kenntnisse zu den Prinzipien und Praktiken des Ökotourismus und des nachhaltigen Tourismus und demonstriert, wie diese Kenntnisse eingesetzt werden können um die Wettbewerbsfähigkeit eines Tourismusunternehmens zu steigern. Es stellt zudem einen direkten Bezug zu den EETLS Kriterien her und verweist auf die Anforderungen, die für eine Übereinstimmung mit den Kriterien erfüllt werden müssen.

Das Trainingspaket behandelt folgende Themen (s.a. Anhang 2):



■ **Klicken Sie hier um zu den relevanten Einheiten zu gelangen**

Sie können jetzt Ihre bevorzugten Einheiten wählen und umgehend darauf zugreifen.

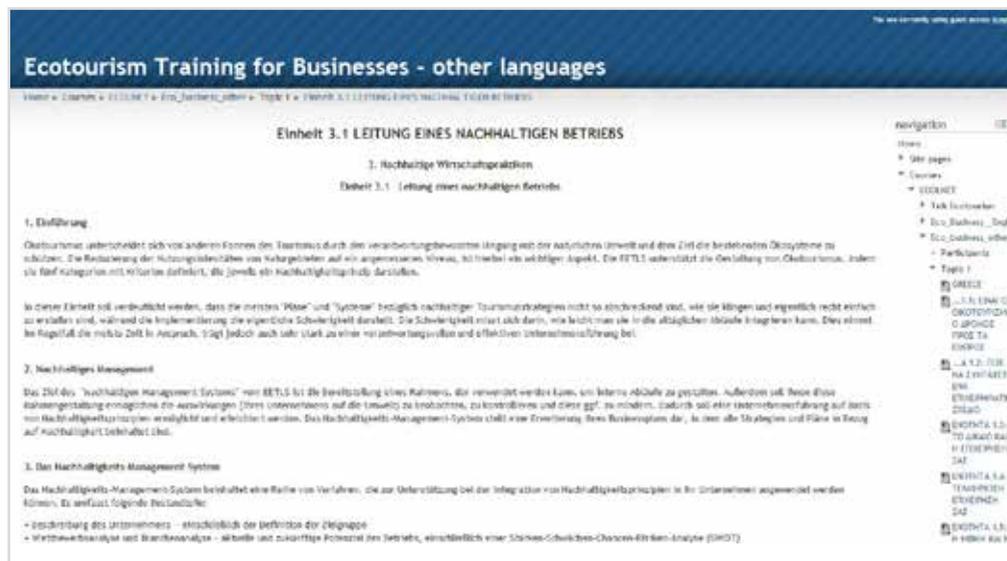
Jede Einheit ist folgendermaßen aufgebaut:

- Überblick
- Inhaltsverzeichnis
- Einleitung
- Fallstudien auf der Basis von Unternehmen, die im Ökotourismus agieren
- Links zu weiteren Trainingseinheiten
- Weiterführende Literatur
- Übungen
- Indikatoren
- Individuelle Studien-Mappe

Die Einheiten stellen die grundlegenden Konzepte zum Thema vor. Sie beinhalten einige theoretische Passagen, der Schwerpunkt liegt jedoch auf der praktischen Durchführung. Sie finden darüber hinaus Links zu Best-Practice-Fallstudien, weiterführender Literatur und Webseiten, die Beispiele und praktische Tools für die Entwicklung Ihres Unternehmens bieten. Die Einheiten sind außerdem mit dem EETLS und Best-Practice-Beispielen auf der EEN Webseite <http://ecolnet.ning.com/verlinkt>.

Sie können einer Tabelle entnehmen, wie die Trainingseinheiten mit den EETLS-Kriterien in Beziehung stehen und welche Einheiten für welchen Unternehmenstyp relevant sind.

Einige Trainingseinheiten sind für bestimmte Unternehmenstypen wichtig und repräsentieren unterschiedliche Interessen/Möglichkeiten abhängig davon, ob es sich um bereits etablierte oder Startup-Unternehmen handelt. Für bereits etablierte Unternehmen sind die Einheiten zur Unternehmensgründung weniger wichtig – es ist jedoch auch für sie immer von Vorteil, bestehende Geschäftspraktiken zu überdenken.



Wenn Sie also Zeit und Lust haben sich ein wenig mit den übrigen Einheiten zu befassen, gewinnen Sie vielleicht neue Ideen und entdecken neue Wege zu einer effizienteren oder kostengünstigeren Arbeitsweise.

Das Helpdesk berät Sie zu allen anfallenden Fragen. Sie können auch Ihren Partner vor Ort in Ihrer Muttersprache kontaktieren – die Nachricht wird an die zuständige Person weitergeleitet.

■ **Klicken Sie hier zum Fortfahren: Links zu Best- Practice-Beispielen und zu weiterführender Literatur**

Die Trainingseinheiten bieten eine Fülle von Informationen. Entscheiden Sie selbst, wie Sie diese nutzen möchten. Unsere Empfehlung: Wählen Sie aus dem Inhaltsverzeichnis zunächst jene Einheiten, die Sie interessieren und von denen Ihr Unternehmen profitieren könnte.

Später können Sie sich, wenn Sie möchten, den übrigen Themen widmen. So gewinnen Sie neue Ideen für Ihr Unternehmen und erfahren mehr über Ökotourismus und nachhaltigen Tourismus.

Darüber hinaus beinhalten die Einheiten Links zu Best-Practice-Fallstudien, weiterführender Literatur und Webseiten, die Beispiele und praktische Tools für die Entwicklung Ihres Unternehmens bieten. Weitere Links zu Best Practice-Beispielen finden Sie:

- Im Wissens-Center der ECOLNET Webseite: <http://www.ecotourism-network.eu>
- In der Bibliothek der EEN Webseite: <http://ecolnet.ning.com>

Bitte beachten Sie auch die enorme Fülle an Informationen zu Ökotourismus-Unternehmen im Internet. Durch die Auseinandersetzung mit anderen Unternehmen (sowohl vorbildlich wie nachteilig geführten Unternehmen) erhalten Sie wertvolle Informationen. Daher empfehlen wir Ihnen, mithilfe verschiedener Suchmaschinen nach dem Unternehmenstyp ihrer Wahl zu recherchieren. Analysieren Sie, was diese Unternehmen tun, wie sie es tun und ob Sie selbst es besser machen könnten.

D2. Lernmaterial für Gutachter

Gutachter erhalten ebenfalls Zugang zu einem speziellen Ökotourismus-Trainingspaket. Ein professioneller und gut ausgebildeter Gutachter spielt eine fundamentale Rolle im Auswertungsprozess und verleiht dem Verfahren Glaubwürdigkeit.

Gutachter von Ökotourismus-Zertifizierungsagenturen, die den EETLS als Zertifizierungsstandard nutzen, werden sicherlich von diesem Lernmaterial profitieren. Die für den EETLS erforderlichen Fähigkeiten können in zwei Kategorien unterschieden werden: Allgemeine und spezifische Kompetenzen.

Allgemeine Fähigkeiten umfassen persönliche Eigenschaften (z.B. ethisches Verhalten, Fairness, Aufmerksamkeit, Diplomatie, Selbstsicherheit, usw.), Fertigkeiten (z.B. Organisationstalent, Berichterstellung, Kommunikationsfähigkeit, Prioritäten setzen,

Präsentieren), ein Mindestmaß an respektvollem Verhalten (z.B. Sensibilität gegenüber kulturellen Normen und Bräuchen; die Fähigkeit auf der Grundlage von Erfahrungen und Erlerntem zu beurteilen, was relevant und korrekt ist) und in manchen Fällen auch Konfliktmanagement.

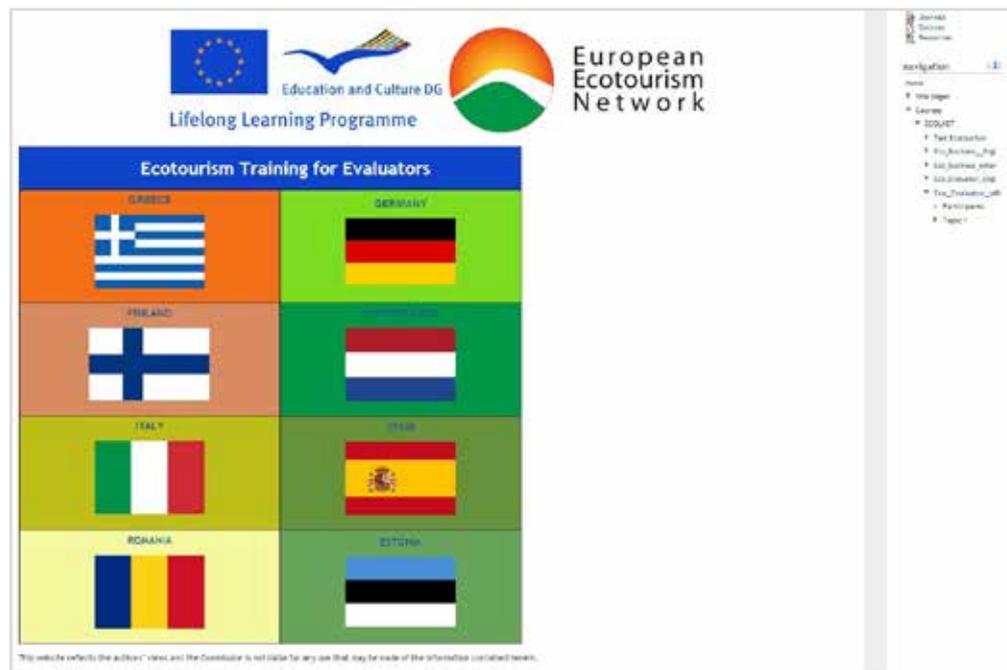
Spezifische Fähigkeiten beziehen sich auf die Ziele des EETLS. Sie beinhalten das vollständige Verständnis der Kriterien, die Fähigkeit, weiterführende Informationen zur Steigerung des Verständnisses auszumachen sowie das Wissen, wie man sie zur Auswertung der Ergebnisse anwendet.

Während die allgemeinen Kompetenzen in persönlichen Eigenschaften und Fertigkeiten und/oder vorheriger Ausbildung gründen, erfordern die spezifischen Fertigkeiten meist zusätzliche Studien und Training. Hierbei leistet das von ECOLNET bereitgestellte Ökotourismus-Trainingspaket einen wichtigen Beitrag.

Ihnen als Gutachter ermöglicht das Ökotourismus-Training, Ihre Grundfähigkeiten zu erweitern und zusätzliche Erfahrungen und/oder Kenntnisse zu sammeln. Dadurch erlangen Sie eine größere Selbstsicherheit bei der Ausübung Ihrer Rolle als EETLS-Gutachter.

So geht es weiter:

Registrieren Sie sich auf der EEN-Plattform und klicken Sie auf die EETLS-Seite. Nun geben Sie einen Login-Namen und ein Passwort ein. Sie können nun eine der 9 verfügbaren Sprachen des Ökotourismus-Trainings-Tools auswählen.



Das Lernpaket für Gutachter beinhaltet das gesamte Trainingsmaterial für Ökotourismus-Unternehmen. So wird sichergestellt, dass die Gutachter über dasselbe Wissen wie die zu begutachtenden Unternehmen verfügen.

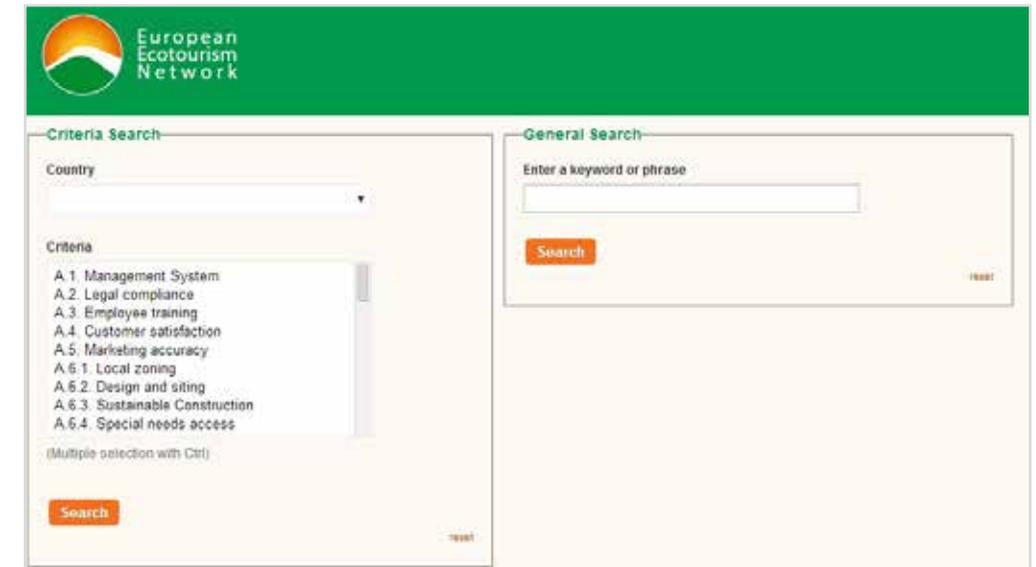
Das Ökotourismus-Training für Gutachter enthält außerdem eine gesonderte Einheit für die persönlichen Fähigkeiten des Gutachters sowie eine Analyse der EETLS-Kriterien und Ihrer Anwendung über die e-Auswertungs-Tools.

Spezifische Trainingseinheiten zu verschiedenen Themen

- ▣ Fähigkeiten des Gutachters (persönliche Fähigkeiten)
- ▣ Der EETLS
- ▣ Der EETLS Auswertungsprozess und die Online-Tools

D3. Best-Practice-Bibliothek

Die Bibliothek für Best Practice möchte - anhand von Fallstudien zu jedem der Kriterien und Indikator-Untergruppen – Beispiele für Best Practice im Ökotourismus mit der praktischen Anwendung der EETLS-Kriterien verbinden. Jede Fallstudie wird beschrieben und die Inhalte in Bezug auf die EETLS-Kriterien analysiert. Die Bibliothek verfügt über eine Suchfunktion, die mit den durch ECOLNET entwickelten Auswertungs-Tools verknüpft ist.



Beispiele für Best-Practice finden Sie über:

- ▣ Das Wissens-Zentrum auf der ECOLNET Webseite: <http://www.ecotourism-network.eu>
- ▣ Die Bibliothek auf der EEN Webseite: <http://ecolnet.ning.com>
- ▣ Die EEN Wissensdatenbank auf DestiNet: <http://destinet.eu/who-who/civil-society-ngos/european-ecotourism-network/good-practice>

Anhang 1 - Die 4 Kriterien-Gruppen des EETLS



A - Kriterien-Gruppe

- A.1 Management System
- A.2 Übereinstimmung mit den Gesetzen
- A.3 Schulung der Angestellten
- A.4 Kundenzufriedenheit
- A.5 Korrektes Marketing
- A.6 Design und Bauweise von Gebäuden und Infrastruktur
 - A.6.1 Örtliche Zonierung
 - A.6.2 Design und Standort
 - A.6.3 Nachhaltige Bauweise
 - A.6.4 Behindertengerechter Zugang
- A.7 Interpretation
- A.8 Anpassung der Aktivitäten an die speziellen Regeln für Schutzgebiete
- A.9 Förderung der Besuchersensibilität für die Gastdestination

B - Kriterien-Gruppe

- B.1 Gemeinde-Entwicklung
- B.2 Lokale Arbeitnehmer
- B.3 Fair-Trade
- B.4 Lokale Unternehmen
- B.5 Indigene Gemeinschaften
- B.6 Ausbeutung
- B.7 Gerechte Arbeitsverhältnisse
- B.8 Arbeitnehmer-Schutz
- B.9 Grundlegende Dienstleistungen

C - Kriterien-Gruppe

- C.1 Kultureller Verhaltenskodex
- C.2 Historische Artefakte
- C.3 Schutz von besonderen Stätten
- C.4 Kulturelle Einbindung

D - Kriterien-Gruppe

- D.1** Güter- und Ressourcenverbrauch
 - D.1.1** Einkaufs-Politik
 - D.1.2** Konsumgüter
 - D.1.3** Energieverbrauch
 - D.1.4** Wasserverbrauch
- D.2** Müllbeseitigung
 - D.2.1** Abwasser
 - D.2.2** Abfallbeseitigung
 - D.2.3** Schädliche Substanzen
 - D.2.4** Andere Schadstoffe
- D.3** Artenvielfalt von Tieren und Pflanzen
 - D.3.1** Tier- und Pflanzenarten
 - D.3.2** Wildtiere in Gefangenschaft
 - D.3.3** Landschaftsbau
 - D.3.4** Schutz der Biodiversität
 - D.3.5** Wechselwirkungen mit Flora und Fauna

Anhang 2 - Ökotourismus-Trainingspaket für Unternehmen

Einführung in die Trainingspakete (für Unternehmen)

Die folgenden Trainingspakete befassen sich mit Themen aus drei Hauptgebieten

1. Unternehmensgründung und Management

- 1.1** Ist Ökotourismus der Weg der Zukunft?
- 1.2** Wie man ein Geschäftskonzept erstellt
- 1.3** Rechtliche Fragen
- 1.4** Unternehmens-Dokumentation
- 1.5** Ethische Fragen
- 1.6** Personalführung
- 1.7** Gesundheit und Sicherheit bei der Arbeit - (no further information other than stating a Certificate is required)
- 1.8** Marketing
- 1.9** Die Bedeutung von Zertifikaten und Awards für Ihr Unternehmen
- 1.10** Einbindung lokaler Gemeinschaft
- 1.11** Community Payback - machen Sie gemeinsame Sache mit der lokalen Bevölkerung
- 1.12** Förderung der Biodiversität

2. Service und Kunden

- 2.1** Kundenwünsche erfüllen
- 2.2** Führen und Interpretieren
- 2.3** Die Bedeutung des Kundenfeedbacks
- 2.4** Rückzahlungs-Schemen für Besucher
- 2.5** Gesundheits-, Sicherheits- und Risikoeinschätzung
- 2.6** Versorgung mit Speisen und Getränken
- 2.7** Aktiver Tourismus

3. Nachhaltige Geschäftspraktiken

- 3.1** Management nachhaltiger Unternehmen
- 3.2** Umweltgesetzgebung und Verhaltenscodizes
- 3.3** Beurteilung des Umwelteinflusses (EIA) und des Sozio-ökonomischen Einflusses (SIA)
- 3.4** Bauweise und Design nachhaltiger Gebäude
- 3.5** Dienste für Ihr Unternehmen
- 3.6** Umweltfreundliche Geschäftsführung (und Unterbringung)

Anhang 3 - Kontakte und Links

Die ECOLNET-Partner

PRISMA Centre for Development Studies **Griechenland**

Kontakt: Fouli Papageorgiou
foulipapageorgiou@prismanet.gr
<http://www.prismanet.gr>

ECOTRANS e.V **Deutschland**

Kontakt: Herbert Hamele
herbert.hamele@ecotrans.de
<http://www.ecotrans.org>

ECEAT **Niederlande**

Kontakt: Naut Kusters
n.kusters@eceat-projects.org
<http://www.eceat-projects.org>

Association of Ecotourism in Romania **Rumänien**

Kontakt: Andrei Blumer
andrei.blumer@eco-romania.ro
<http://www.eco-romania.ro>

Estonian University of Life Sciences **Estland**

Kontakt: Lea Sudakova
lea.sudakova@emu.ee
<http://www.emu.ee>

Edinburgh Napier University **United Kingdom**

Kontakt: Kathy Velandar
K.Velandar@napier.ac.uk
<http://www.napier.ac.uk>

PAN Parks Foundation **Niederlande**

Kontakt: Louis Frankenhuis
louisfrankenhuis@yahoo.com
<http://www.panparks.org/>

CTS - Sustainable Tourism Department **Italien**

Kontakt: Micaela Solinas
msolinas@cts.it
<http://www.ctsassociazione.it>

imaginary srl **Italien**

Kontakt: Luca Rioli
luca.rioli@i-maginary.it
<http://www.i-maginary.it/>

ECOTONO **Spanien**

Kontakt: Amanda Guzman
aguzman@ecotono.es
<http://www.ecotono.es>

Silvacultura ltd **Finnland**

Kontakt: Pekka Alhojärvi
pekka.alhojarvi@silvacultura.com
<http://www.silvacultura.com>

Estonian Ecotourism Association **Estland**

Kontakt: Aivar Ruukel
aivar.ruukel@gmail.com
<http://www.ecotourism.ee>

Ecolnet: Wichtige Links

- <http://www.ecotourism-network.eu> – Die Webseite des Ecolnet-Projektes
- <http://ecolnet.ning.com> - Das Europäische Netzwerk für Ökotourismus
- <http://destinet.eu/who-who/civil-society-ngos/european-ecotourism-network> - Die Wissensdatenbank für europäischen Ökotourismus auf DestiNet
- http://data.prismanet.gr/ecolnet-case-studies/search_form.php - Die Best-Practice-Bibliothek
- <http://eetls.eu> - Die Trainingsplattform für Ökotourismus