

## Freiwilliges und ehrenamtliches Engagement in Tourismusorganisationen

Checkliste für die Praxis





## Checkliste für die Praxis im Umgang mit ehrenamtlichem und freiwilligem Engagement in Tourismusorganisationen

Die nachfolgend aufgeführte Checkliste für Tourismusorganisationen beinhaltet einen Katalog von Fragen, die für den Umgang mit freiwilligen und ehrenamtlichen Personen relevant sein können. Je nach Grösse und Struktur der Organisation sind mehr oder weniger der genannten Aufzählungen von Bedeutung. Die Checkliste soll dazu dienen, den Umgang mit dem freiwilligen und ehrenamtlichen Engagement möglichst objektiv und umfassend zu gestalten, damit keine wesentlichen Aspekte unberücksichtigt bleiben.

Die Checkliste ist Bestandteil des Projektes «Freiwilliges und ehrenamtliches Engagement im Tourismus». Der ausführliche Projektbericht sowie ein spezifischer Bericht für die Geschäftsleitungen von Verkehrsvereinen/Tourismusorganisationen/Destinationsmanagementorganisationen stehen unter <http://www.hslu.ch/freiwilliges-engagement-tourismus> als Download bereit.

Verbindlichkeit und Transparenz	Insbesondere für		✓
	Freiwillige	Ehrenamtliche	
<b>Umgang</b>			
Ziele und Aufgaben der Tourismusorganisation sind für die Engagierten nachvollziehbar beschrieben.	x	x	
Inhalt und Zeitumfang der zu leistenden freiwilligen/ehrenamtlichen Aufgabe(n) sind der jeweiligen Tätigkeit angemessen.	x	x	
Die Zusammenarbeit und Aufgabenteilung zwischen hauptamtlichen Personen und ehrenamtlich Engagierten sind transparent geregelt.		x	
<b>Dokumente</b>			
Die Aufgabenbereiche und Tätigkeiten, die von freiwillig und ehrenamtlich engagierten Personen übernommen werden, sind in Aufgaben- bzw. Stellenbeschrieben festgehalten.	x	x	
Die wichtigsten Abläufe der Tätigkeit sind in einer Anleitung verständlich dargestellt.	x	x	
Richtlinien zum Umgang mit freiwillig/ehrenamtlich engagierten Personen sind vorhanden (Kompetenz- und Pflichtenhefte, Entschädigungs- und Spesenreglemente etc.) und allen Mitarbeitenden und Engagierten bekannt.	x	x	
<b>Ansprechperson</b>			
Für die freiwillig und ehrenamtlich Engagierten ist eine zentrale, direkte Ansprechperson bestimmt.	x	x	
Die Ansprechpersonen für Engagierte sind klar instruiert, welche Aufgaben diese Betreuung umfasst.	x	x	
Neu engagierte Personen werden durch eine/n funktionsnahe/n «Götti/Gotte» begleitet.	x	x	

Arbeitsumfeld	Insbesondere für		
	Freiwillige	Ehrenamtliche	✓
<b>Einbezug</b>			
Freiwillige/Ehrenamtliche werden regelmässig zu Informations- und Austauschsitzen eingeladen.	x	x	
Die Engagierten können im Rahmen ihrer Tätigkeiten mitentscheiden.		x	
<b>Einführung</b>			
Sich neu engagierende Personen werden mittels Einführungsprogramm sorgfältig in ihr Aufgabengebiet eingearbeitet.	x	x	
<b>Image</b>			
Ein starkes, kompetentes und engagiertes Führungsgremium mit einem positiven Image und einer grossen Ausstrahlungskraft ist gebildet.	x	x	
Die Tourismusorganisation legt im Rahmen ihrer Zusammenarbeit mit Engagierten Wert auf eine positive Öffentlichkeitsarbeit.	x	x	
<b>Austausch und Weiterbildung</b>			
Der Wissensaustausch unter den Engagierten wird gefördert (Austauschrunden, gemischte Teams).	x	x	
Zwischen den engagierten Personen und der Ansprechperson der Tourismusorganisation finden regelmässig Gespräche statt.	x	x	
Freiwillige/Ehrenamtliche haben die Möglichkeit, in andere Funktionen oder Tätigkeitsbereiche zu wechseln (Möglichkeit zur Job-Rotation).	x	x	
Die engagierten Personen können sich weiterbilden (Hinweise auf Tagungen/ Kurse/Events, Übernahme von Kurskosten, Organisation von Schulungen etc.).	x	x	
Für die Engagierten werden Austauschtreffen mit anderen Tourismusorganisationen durchgeführt.	x	x	
<b>Organisatorisches</b>			
Versicherungstechnische Aspekte wie Haftpflicht- und Unfallversicherung für die Freiwilligen/Ehrenamtlichen sind geregelt.	x	x	
Den Freiwilligen/Ehrenamtlichen stehen aufgabenrelevante Arbeitsmaterialien und ggf. ein Arbeitsplatz zur Verfügung.	x	x	
Kontaktdaten (Adresse, Telefon, E-Mail) der Tourismusorganisation sowie der Freiwilligen/Ehrenamtlichen werden mittels Kontaktlisten zur Verfügung gestellt.	x	x	

Leistungsanerkennung	Insbesondere für		✓
	Freiwillige	Ehrenamtliche	
<b>Gestaltung</b>			
Im Budget der Tourismusorganisation sind Mittel für die Anerkennung der Engagierten bereitgestellt.	x	x	
Die Leistungen der Freiwilligen/Ehrenamtlichen werden anerkannt und angemessen gewürdigt.	x	x	
Ein jährlicher Event für Freiwillige/Ehrenamtliche wird organisiert (Besuch einer Veranstaltung, Ausflug, Nachtessen etc.).	x	x	
Gruss- und Wunschkarten zu besonderen Anlässen werden verschickt (Geburtstags- und Genesungswünsche, Beileidsbekundungen etc.).	x	x	
Die Anerkennungen werden möglichst individuell (passend zur Person/ihren Wünschen entsprechend) gestaltet.	x	x	
Langjährige Einsätze von freiwillig oder ehrenamtlich Engagierten werden besonders berücksichtigt (Ehrenmitgliedschaft, Gratsleistungen etc.).	x	x	
Die Engagierten können von Vorabinformationen (z. B. bei Veranstaltungen) profitieren.	x	x	
Die Freiwilligen/Ehrenamtlichen können unentgeltliche oder verbilligte Sachleistungen beziehen (Einkaufsrabatte bei Sponsoren der Tourismusorganisation, Tickets für eigene Veranstaltungen, Bekleidung etc.).	x	x	
<b>Interne und externe Anerkennung</b>			
Der vielfältige Nutzen des freiwilligen und ehrenamtlichen Engagements wird öffentlich thematisiert (Dankesreden, Jahresbericht/-rechnung, Medienberichte etc.).	x	x	
Es sind Voraussetzungen geschaffen (z. B. Einbezug von bzw. Austausch mit Schlüsselpersonen), damit freiwillig und ehrenamtlich erbrachte Leistungen seitens Politik und Behörden anerkannt und öffentlich gewürdigt werden.	x	x	
<b>Abschiedskultur</b>			
Freiwillige/Ehrenamtliche werden bei Beendigung des Engagements «offiziell» und würdig verabschiedet.	x	x	
Den Engagierten wird auf Wunsch ein Tätigkeitszeugnis bzw. ein Kompetenznachweis ausgestellt.	x	x	

Rekrutierung	Insbesondere für		✓
	Freiwillige	Ehrenamtliche	
<b>Allgemeines</b>			
Für die Rekrutierung ist mind. eine Person verantwortlich.	x	x	
Es findet ein persönliches Einstellungsgespräch statt.		x	
<b>Kontaktaufnahme</b>			
Informationen über bevorstehende Vakanzen werden frühzeitig kommuniziert (Website, Newsletter, an Veranstaltungen etc.).		x	
Personen, die nicht zum «engeren Kreis» der Engagierten in einer Gemeinde oder Region gehören, werden aktiv angesprochen, um den Kreis der Engagierten auszuweiten.		x	
Unternehmen aus der Region werden angefragt, ob sie Mitarbeitende für einen freiwilligen/ehrenamtlichen Einsatz zur Verfügung stellen oder einen internen Aufruf machen können.	x	x	
Es wird eine Liste mit potenziellen Kandidaten/-innen für freiwillige/ehrenamtliche Aufgaben geführt.	x	x	
Das Potenzial der Stammgäste wird gezielt genutzt (Stammgäste-Plattform etc.).	x	x	
Die Aufgaben entsprechen nicht nur den Fähigkeiten und Kenntnissen sondern auch den Bedürfnissen der engagierten Person, welche frühzeitig erfragt werden.	x	x	
<b>Kommunikation</b>			
Die Kompetenzen und der persönliche Nutzen, welche mit der freiwilligen/ehrenamtlichen Tätigkeit erworben werden können, werden als Anreiz gezielt kommuniziert.	x	x	
Mund-zu-Mund-Werbung wird gefördert («Freiwillige suchen Freiwillige», Vorbildfunktion etc.) und mit einem Dankeschön/«Goodie» belohnt.	x	x	

**Herausgeber:**

Hochschule Luzern

**Autorinnen und Autoren:**

Urs Wagenseil

Beatrice Durrer Eggerschwiler

Barbara Taufer

Mario Störkle

Christin Hausmann

**Unter Mitarbeit von:**

David Caliesch

Maria Wetzel

**Gestaltung und Druck:**

Brunner AG, Kriens

**Titelbild:**

Stanserhorn-Bahn AG

Arosa Tourismus

**Bezugsquelle:**Online als PDF: [www.hslu.ch/freiwilliges-engagement-tourismus](http://www.hslu.ch/freiwilliges-engagement-tourismus)

Copyright © 2014 Hochschule Luzern