

# Vodič za zagotavljanje kakovosti Vie Alpine



## Kolofon

Vodič je pripravila skupina za zagotavljanje kakovosti Vie Alpine:

Člani skupine:

- André Gondolo, , turizem in okolje (v sodelovanju s posvetovalnico Actifh), La-Colle-sur-Loup, Francija
- Georg Kessler, GEOKES, Urad za geografijo in turzem, Klaus, Avstrija
- Willy Ziltener, twz Tourismus Werkstatt Ziltener, Lenzerheide, Švica
- Jean Tonelli, Groupe Expression, Monako
- Pier Giorgio Oliveti, novinar in turistični svetovalec, Orvieto, Italija.

Koordinator skupine: Gilles Chappaz, Združenje Grande Traversée des Alpes GTA, Grenoble, Francija.

Nadzor: Mednarodni koordinacijski odbor Via Alpina in nacionalni sekretariati.

Uredništvo: André Gondolo, Gilles Chappaz, Nathalie Morelle.

Prevodi: Ingrid Cotič

Ureditev: Nathalie Morelle, Olivia Mazué.

Slike na platnici: Nathalie Morelle, Deutscher Alpenverein, Regione Lombardia.

Dokument je na razpolago tudi v angleščini, francoščini, nemščini in italijanščini.

© Via Alpina (c/o GTA), Grenoble, December 2004.

<http://www.via-alpina.org>

[info@via-alpina.org](mailto:info@via-alpina.org)

*Vodič je bil sestavljen v okviru projekta Vie Alpine (1. faza 2001-2004), s sofinanciranjem Evropske unije (Evropski sklad za regionalni razvoj) in osmih alpskih držav, v sklopu evropske pobude Interreg IIIB Alpski prostor ([www.alpinespace.org](http://www.alpinespace.org)).*

# Vsebina

UVOD.....	3
<b>I. STRATEGIJA ZA ZAGOTAVLJANJE KAKOVOSTI .....</b>	<b>4</b>
<i>Definicija profila strategije zagotavljanja kakovosti</i>	
A. »Duh« Vie Alpine .....	5
1. Via Alpina .....	5
2. Filozofija poti .....	5
3. Duh Vie Alpine .....	6
B. Strategija za zagotavljanje kakovosti Vie Alpine .....	6
1. Cilji strategije kakovosti .....	6
2. Ključ uspeha pešpoti.....	6
3. Opredelitev in sestava strategije za zagotavljanje kakovosti .....	7
C. Definicija ciljev za zagotavljanje kakovosti.....	9
1. Pešpoti .....	9
2. Storitve .....	9
3. Marketing .....	10
4. Projektno vodenje .....	10
<b>II. PRIROČNIK ZA ZAGOTAVLJANJE KAKOVOSTI .....</b>	<b>12</b>
<i>Definicija standardov za izvedbo strategije zagotavljanja kakovosti</i>	
A. Pešpoti .....	13
B. Storitve.....	16
1. Nastanitev .....	16
2. Oskrba .....	18
3. Storitve na posameznih območjih.....	20
C. Marketing.....	21
D. Projektno vodenje.....	26
E. Instrumenti in metode.....	29
1. Za merjenje kakovosti .....	29
2. Za izboljšanje kakovosti .....	29
3. Za jamstvo kakovosti .....	30
F. Kako postopati .....	30
1. Strateške etape .....	30
2. Operativna faza.....	30
<b>III. NAJBOLJŠE PRAKSE.....</b>	<b>33</b>
<i>Primeri pobud za zagotavljanje kakovosti</i>	
A. Avstrija .....	35
B. Francija .....	40
C. Nemčija .....	45
D. Italija.....	47
E. Monako.....	55

F. Švica .....	57
----------------	----

## **IV. REFERENČNI PODATKI ..... 59**

*Definicije, instrumenti, nacionalni podatki in naslovi*

A. Definicije.....	60
1. Kakovost .....	60
2. Strategija zagotavljanja kakovosti .....	60
3. Veriga turističnih storitev.....	60
4. Segmenti turističnega trga .....	61
B. Instrumenti .....	61
1. Uporaba instrumentov za merjenje kakovosti .....	61
2. Uporabljeni instrumenti za izboljšanje kakovosti .....	62
3. Instrumenti za zagotavljanje kakovosti .....	63
C. Nacionalne informacije .....	63
1. Avstrija in Nemčija.....	63
2. Francija .....	66
3. Italija .....	69
D. Naslovi.....	71
1. Avstrija.....	71
2. Francija .....	76
3. Nemčija.....	81
4. Italija .....	84
5. Liechtenstein .....	88
6. Monaco .....	88
7. Švica.....	88

## UVOD

Via Alpina je bila predstavljena leta 2000 kot prva skupna pobuda odgovornih organov osmih alpskih držav za promocijo pohodniškega turizma v Alpah. Cilji projekta so:

- Prispevati k ekonomskemu razvoju odročnih gorskih območij s krepitvijo promocije in marketinga trajnostnega turizma, ki temelji na pohodništvu;
- Krepiti vzajemno poznavanje prebivalcev osmih alpskih držav, tako širše javnosti kot odgovornih za razvoj,
- Povečati zavest javnosti o alpski naravni in kulturni dediščini ter ponuditi izzive pri ohranjanju le-teh.

Mreža, ki jo sestavlja pet daljših odsekov Vie Alpine, stremi k temu, da bi postala:

- Portal za pobudo k odkrivanju naravne in kulturne dediščine;
- Turistični produkt s funkcijo lokalnega gonila razvoja;
- Osnova za mednarodno tehnično izmenjavo;
- Simbol alpske identitete in izložba njene raznolikosti.

Vzporedno z določitvijo petih izbranih pešpoti (namestitev posebnih oznak, izpolnitev opisne banke podatkov, izdelava temeljnih komunikacijskih instrumentov), so partnerji v letu 2003 ustanovili tudi mednarodno delovno skupino za zagotavljanje kakovosti.

Via Alpina lahko doseže zastavljene cilje le, če bodo turistične ponudbe, ki jih z raznimi pobudami reklamira, zadovoljile visoke kakovostne standarde. Prva naloga skupine za zagotavljanje kakovosti, ki jo

sestavlja pet strokovnjakov, imenovanih s strani različnih držav in s koordinacijo vodilnega partnerja, Grande Traversée des Alpes, sta bili primerjava in uskladitev zadevne strategije kakovosti in prakse raznih členov turistične verige v osmih alpskih državah. Na tej podlagi in z dopolnitvijo specifičnih ciljev Vie Alpine, so člani skupine opredelili **strategijo za zagotavljanje kakovosti**, ki naj bi ji partnerske organizacije Vie Alpine na področju turističnega razvoja sledile. V podporo je skupina izdelala osnutek **priročnika za zagotavljanje kakovosti**, kjer so naštetih referenčni »standardi« (ali smernice) za vsak strateški cilj, ki naj bi prispeval k praktični oceni, izboljšavi in zagotavljanju kakovosti. Katalog **najboljših praks** ponazarja praktične primere obstoječih pobud, ki so nastale v okviru strategije za zagotavljanje kakovosti Vie Alpine. Na koncu je še dodatek z **referenčnimi podatki**, ki na splošno ponazarja organizacijo pohodniškega turizma v vsaki alpski državi in našteva odgovorne organe ter kontaktne naslove.

Vodič za zagotavljanje kakovosti Vie Alpine je praktično gradivo za izvajanje strategije kakovosti na vseh nivojih. Seveda bo delo potrebovalo dodatne dopolnitve, ki bodo v vsaki posamezni deželi pripomogle k ugotovitvi najpomembnejših točk akcij in integrirale priporočila vodiča v dejavnosti lokalnega razvoja. Vsako območje je specifično in se od drugih razlikuje – in prav zaradi tega je raznolikost Alp tako pomembna. S pomočjo Vie Alpine bodo ta območja, poleg svojih specifik, predstavila obiskovalcem iz celega sveta tudi posebnosti sosednih. Doseganje kakovosti je spremenljiv proces in želja avtorjev je nadaljevati razvoj strategije prav na podlagi inputa iz vsake posamezne alpske doline in razvoja le-te, tovrstna mednarodna izmenjava izkušenj pa bo prinesla koristi vsem lokalnim akterjem.

[Pregled vsebin vodiča za zagotavljanje kakovosti:](#)



# I. STRATEGIJA ZA ZAGOTAVLJANJE KAKOVOSTI

Definicija profila strategije zagotavljanja kakovosti

## A. »DUH« VIE ALPINE

### 1. Via Alpina

Alpe se razprostirajo na skupnem območju 200,000km<sup>2</sup>, ki zaobjema osem evropskih držav: Avstrijo, Italijo, Francijo, Švico, Nemčijo, Slovenijo, Liechtenstein in Monako. Alpe so tudi eden izmed najbolj priljubljenih turističnih ciljev na svetu.

To območje ponuja številne zgodovinske in kulturne zanimivosti, kjer lahko obiskovalci po zaslugi intenzivne mreže lokalnih, deželnih in nacionalnih pešpoti, namenjenih vsem pohodnikom, bolj ali manj izkušnim, doživijo skupno alpsko identiteto.

Na pobudo francoskega javno-zasebnega partnerstva *La Grande Traversée des Alpes*, institucije, sodelujejo pri pozicioniranju Vie Alpine združenja in profesionalne organizacije, ki se v vseh osmih alpskih državah ukvarjajo s pohodniškim turizmom že od leta 2000. Via Alpina je prva priznana pešpot, ki povezuje Trst z Monakom vzdolž pet tisoč kilometrov dolgih poti, ki prečkajo celotno alpsko verigo.

### 2. Filozofija poti

Pešpoti Vie Alpine so bile izbrane med že obstoječimi potmi na podlagi naslednjih kriterijev:

- **Mednarodna pot:**
  - Prečka osem alpskih držav »coast to coast« – od ene obale do druge, približno sorazmerno z narodnim deležem Alp vsake od držav;
  - Več kot šestdesetkrat prestopi meje;
  - Povezuje dve mednarodno poznani skrajni mesti;
  - Vseh pet poti je mednarodnih.
- **Pot z močno alpsko identiteto:**
  - Vključuje večino alpskih masivov, bodisi notranja območja bodisi predalpsko verigo;
  - Vijuga mimo najbolj poznanih alpskih krajev in grebenov.
- **Dostopna pot:**
  - Markirane gorske poti;
  - Brez posebnih težavnosti, zahtevnih tehničnih plezanj ali plezanj po ledenikih;
  - Dolžina etap in višinske razlike nezahtevni;
  - Z majhnimi slednimi znamenji Vie Alpine;

- Primerna dolžina (341 etap, ki jih je mogoče opraviti v enem letu ali petih poletjih);
- Povezava z najpomembnejšimi deželnimi, narodnimi in evropskimi transverzalami.

- **Dosledno izvajanje storitev:**

- Dnevna nastanitev in oskrba;
- Trgovine in storitve v rednih presledkih;
- Pogoste povezave z javnimi prevozi;
- Veliko izletov na različne tematike v spremstvu vodiča;
- Centralizirane storitve rezervacije na različnih območnih ravneh;
- Redno osvežene informacije tehnične in praktične narave ter informacije o kulturnih ter naravnih znamenitostih.

- **Izredno naravno okolje, ki zahteva spoštljivo ravnanje obiskovalcev:**

- Pešpoti čez biološke raznolikosti različnih alpskih masivov in različne višine (od 0 do 3000 m nadmorske gladine);
- Več kot 40 parkov in naravnih rezervatov;
- Programi za krepitev zavesti;
- Izogibanje svetiščem in s turisti natrpanim območjem;
- Brez gradnje novih, okolju neprijaznih infrastruktur.

- **Pešpot za odkrivanje alpske kulture:**

- Veliko odsekov po obljudenih kulturnih po krajinah;
- Zgodovinske znamenitosti, muzeji, dediščina, arhitektura;
- Prazniki in prireditve.

- **Prispevek k lokalnemu razvoju:**

- Sodelovanje 30 alpskih upravnih dežel in približno 200 občin;
- Spodbujanje uporabe obstoječih infrastruktur in storitev;
- Podpora razvoja dodatnih visokokakovostnih storitev;
- Via Alpina je učinkovit medijski portal za mrežo evropskih, narodnih, deželnih in lokalnih pešpoti.

### 3. Duh Vie Alpine

Temeljne vrednote, ki označujejo »duh« Vie Alpine, so štiri:

- Na poteh Vie Alpine ste v stalnem stiku z **edinstvenim in peštrim svetom Alp**. Najplemenitejša obljuba je odkrivanje raznolikosti tega sveta: osem dežel, čudovite pokrajine, lokalne dediščine, različne kulture, ljudje ter visokogorski način življenja. Ti elementi so skupni vsem alpskim deželam, četudi ima vsaka svojo lastno, posebno identiteto.
- Via Alpina je **sredstvo peš odkrivanja novih območij**. Mreža pešpoti je načrtovana tako, da zadovolji vse vrste pohodnikov (športnike, pustolovce, družine in tudi tradicionalne turiste...). Kar se tiče težavnosti lahko povemo, da so pohodnikom na dobro vzdrževanih poteh na voljo jasne markacije brez tehničnih pomanjkljivosti. Naj še dodamo, da navadno obstaja možnost udobne prenočitve v vajah, v višjih legah pa v planinskih kočah.

- Via Alpina ni le pohodniška pot, temveč je tudi pomemben simbol. Via Alpina je **povezava med državami alpske verige**. Združuje vse prebivalce alpskega območja in nudi zelo vidno predstavitev Alp kot evropske regije s specifično identiteto.
- Via Alpina je tudi **prispevek k trajnostnemu razvoju**. Eno od poslanstev Vie Alpine je postati dejansko sredstvo izvajanja Alpske konvencije na območju pešpoti. Služi lahko kot temelj mednarodnega odraza integracije trajnostnih procesov v gorskem turizmu ob alpski verigi (npr. vzgoja publike, uporaba okoljskih praks, promocija javnega prevoza in ohranitev tradicionalnih navad, ipd.).

*Via Alpina je:*

- *Poglobitev v edinstveni in peštri svet Alp;*
- *Sredstvo peš odkrivanja novih območij;*
- *Povezava med državami alpske verige;*
- *Prispevek k trajnostnemu razvoju.*

## B. STRATEGIJA ZA ZAGOTAVLJANJE KAKOVOSTI VIE ALPINE

### 1. Cilji strategije kakovosti

- **Reklamirati in ustvariti dobre primere praks kakovosti po vsej alpski verigi.**
- **S pomočjo Vie Alpine povečati gospodarske učinke v gorah in istočasno upoštevati potrebe bodočih generacij (trajnostni razvoj).**
- **Postati katalizator razvoja visokokavostnega trajnostnega turizma.**

prevoznimi povezavami, tako na začetku kot na koncu vsakega odseka).

- **Učinkovita marketinška politika**, prilagojena glavnim ciljem, vključuje:
  - Produkt, ki je prilagojen glavnim ciljem;
  - Dobro strukturirana politika prodaje in rezervacij;
  - Dobro izdelani informacijski procesi tako pred samim bivanjem stranke, kot med in po njem;
  - In predvsem dobro definiran komunikacijski proces, ki se opira pretežno na odnose z mediji.
- **Učinkovita organizacija managementa vključuje:**
  - Učinkovito politiko managementa;
  - Primerne indikatorje ravni kakovosti;
  - Dobro vključenost lokalnih akterjev (politikov, javnih organov, strokovnjakov iz turističnega, kulturnega, zgodovinskega in planinskega sektorja ter športnih organizacij, ipd.).

### 2. Ključ uspeha pešpoti

V skladu z raznimi zaključki o uspehih različnih transversal, je za uspešnost takih poti bistvenega pomena naslednje:

- **Pot z močno identiteto**, poglobljeno v naravo, s čudovitimi pokrajinami in možnostjo vzpostavljanja stikov z lokalnim prebivalstvom.
- **»Uporabniku prijazna pot«**, katere težavnost smo skušali prilagoditi zahtevam pohodnikov: z dobrim vzdrževanjem in označevanjem. Vzdolž poti so na voljo prenočišča, oskrba in storitve, prilagojeni potrebam pohodnikov (tudi z dobrimi



**Ključni za uspeh pešpoti so:**

- **pot z močno identiteto in dejanskim doživljanjem narave;**
- **poti in storitve, prilagojene potrebam glavnih ciljev;**
- **učinkovita marketinška politika;**
- **profesionalno projektno vodenje.**

### 3. Opredelitev in sestava strategije za zagotavljanje kakovosti

Postopek za zagotavljanje kakovosti:

- Se opira na določitev treh različnih strategij za zagotavljanje kakovosti, ki so namenjene:
  - Potem;
  - Storitvam;
  - Marketingu.
- Upošteva dejstvo, da so nekateri vidiki zagotavljanja kakovosti specifični za projekt Vie Alpine, drugi pa zadevajo pohodniški in planinski turizem na splošno;

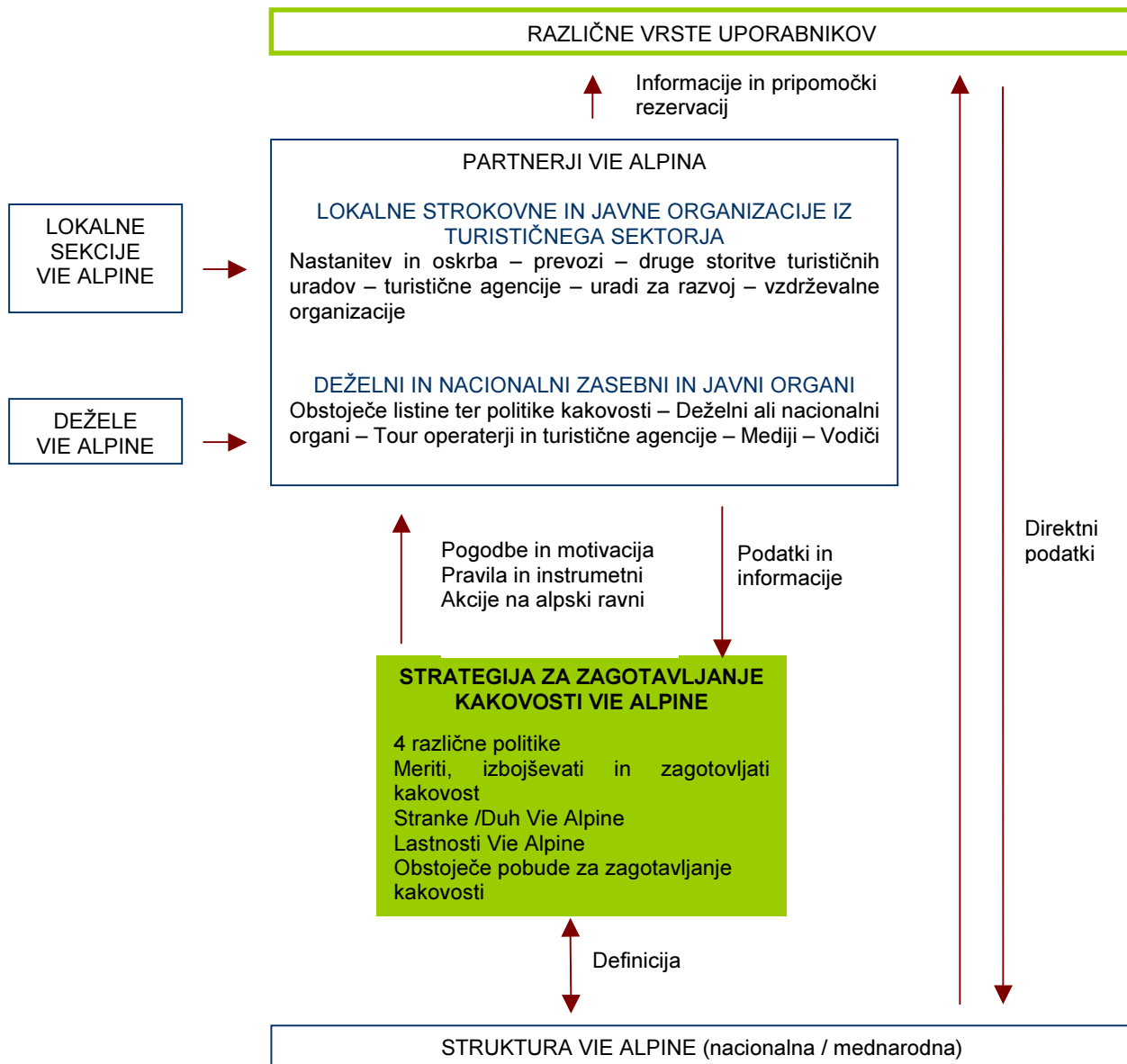
- Če je le mogoče, vključi obstoječe pobude za zagotavljanje kakovosti;
- Po eni strani upošteva potrebe ciljnih strank (današnjih in prihodnjih), po drugi strani etične vrednote Vie Alpine;
- Če je le mogoče, vključi akcije merjenja, izboljšav in zagotavljanja kakovosti.

Priporočila za projektno vodenje so vzporedni del strategije za zagotavljanje kakovosti in upoštevajo obseg projekta, razpoložljiva sredstva Vie Alpine in trajnostne vidike.

S »Strukturo Vie Alpine« mislimo na vse akterje, ki neposredno prispevajo k razvoju le-te. Ti zajemajo sedanji Mednarodni koordinacijski odbor, kot tudi druge organizacije, ki dejansko sodelujejo na deželni ali lokalni ravni.

Zaradi številnih kakovostnih meril je treba pot razdeliti na »sekcije Vie Alpine«. Le-te določi skupina za opredelitev etap, ki »dosledno« sodeluje na področju upravljanja in promocije. Na splošno povedano, imamo od 2 do 5 zaporednih etap, ki prečkajo določeno dolino ali masiv. Le-te je treba v vsakem primeru določiti na podlagi izkušenj, z neposrednim sodelovanjem lokalnih akterjev, ki bodo sodelovali pri prihodni upravi projekta (glej poglavje Upravljanje). Le-teh ne smemo zamenjati z lokalnimi sekcijami palniskih zvez!

Splošni diagram poteka dejavnosti:



Splošni diagram koncepta:



## C. DEFINICIJA CILJEV ZA ZAGOTAVLJANJE KAKOVOSTI

### 1. Pešpoti

Kakovost pešpoti temelji na različnih značilnostih:

- **Dobro načrtovana pot:**
  - Pot mora omogočati lahko odkrivanje zanimivih naravnih lepot (zavarovanih območij, panoram, jezer, slapov, rek in divje pokrajine) in kulturne dediščine (vasi, muzejev, razstav in različnih dogodkov).
  - Dostop in odhod morata biti mogoča z uporabo javnih in zasebnih prevoznih sredstev. Pot je bila primerno porazdeljena in označena, ob upoštevanju prej omenjenega.
  - Porazdelitev na različne etape mora biti za pohodnika jasna (težavnost, dolžine).
- **Nezahtevna pot:**
  - Pot je varna in brez velikih tehničnih težavnosti;
  - Pot je dobro markirana z jasnimi oznakami (ni se mogoče izgubiti);
  - Poti so označene na zemljevidih in drugih objavah ter dobro opisane.
- **Specifičnost Vie Alpine**
  - Prihod pohodnikov na Vie Alpino in odhod z nje morata biti enostavna. Pohodniki morajo vedeti, da se nahajajo na Vie Alpini in da se držijo prave smeri (proti Monaku ali proti Trstu).
  - Pešpot zagotavlja vsem uporabnikom odkrivanje alpskega sveta in lokalne dediščine.
  - Vodstvene organizacije se vedno seznanjene s stanjem in kakovostjo vzdrževanja poti.

### 2. Storitve

#### a) Nastanitev

Kakovost prenočišč temelji na treh značilnostih:

- **Točke temeljnega pomena:**
  - Glede na stopnjo udobja in storitev je to dobra naložba vašega denarja (visoko zadovoljstvo pohodnikov in ponoven obisk poti).
  - Prijazna struktura. Prijetna dobrodošlica, toplo in prešerno vzdušje, struktura z »osebnostjo«.

- Dobra lokacija (bližina poti, mir, lepa pokrajina in znamenitosti v neposredni bližini).
- Stranka dobi informacije že pred prihodom; struktura odgovarja opisu.

- **Glavne temeljne storitve za pohodnike na dolgih poteh:**

- Pohodniki z lahkoto pridobijo informacije o poteh in o vremenskih napovedih.
- Oblačila je mogoče posušiti in včasih oprati.
- Kjer se le da je mogoč prevoz prtljage.
- Na razpolago je zgođen, bogat in zdrav zajtrk.
- Mogoča je nabava lunch paketov (in včasih nekaj živil), prilagojenih potrebam pohodnikov.

- **Specifičnost Vie Alpine:**

- Struktura je del omrežja (npr. razpoložljive informacije o Vie Alpini, dostop do spletnih strani, poznavanje, poleg svojega, še drugega alpskega jezika).
- Struktura je aktiven del območja (npr. informacije o območjih, lokalnih dejavnostih, lokalnih tradicijah, kulturi in produktih).
- Struktura razvije trajnostne prakse.

#### b) Oskrba

Kakovost oskrbe določajo različne značilnosti:

- **Točke temeljnega pomena:**

- obroki morajo biti cenovno ugodni (upoštevajoč razlike vsake države) glede na storitve in jedi.
- Večina ponujenih obrokov so »lokalne specialitete«, zagotovljene so lokalne pijače in lokalni produkti.
- Na razpolago so tudi druge jedi: preprost glavni obrok po nižji ceni, obroki za vegetarijance ali tiste, ki uživajo zdravo prehrano.

- **Glavne temeljne storitve za pohodnike na dolgih poteh:**

- Zajtrk je usklajen in pester.
- Lunch paket vsebuje uravnotežene sestavine, je bogat in primerno pakiran za hrambo v nahrbtniku.
- Količina hrane je zadostna.

- **Specifičnost Vie Alpine:**

- Če je le mogoče, uporablja struktura pri pripravi jedi lokalne proizvode visoke kakovosti.
- Celoten proces oskrbe je okolju prijazen (dobava, priprava, pakiranje, odpadki).

### c) Storitve na posameznih območjih

Kakovost storitev na posameznih območjih je določena na podlagi treh značilnosti:

- **Pomembnejše storitve, ki zagotavljajo varno hojo:**
  - Razpoložljivost informacij o vremenskih napovedih in o morebitnih težavah na poti.
  - Razpoložljiva zdravstvena pomoč.
- **Pomembne storitve za udobje pohodnikov med potjo:**
  - Na razpolago so storitve prevoza.
  - Pohodnikom so na voljo osnovne storitve na etapnih točkah (prehrambene trgovine in trgovine s športnimi artikli, priročne blagajne, internet, knjigarne, ipd.)
- **Specifičnost Vie Alpine:**
  - Ponudba posebnih okolju in dediščini prijaznih storitev (tematične ture z vodiči, muzeji in razstave, prodaja lokalnih produktov in prireditve, povezane z alpskim življenjem).

## 3. Marketing

Kakovost marketinške politike temelji na treh osnovnih značilnostih:

- **Profesionalni postopki informiranja in rezervacije:**
  - Pohodniki z lahkoto pridobijo vse potrebne informacije preden se podajo na pot (jasna predstavitev, dostopna v različnih jezikih).
  - Pohodniki z lahkoto pridobijo vse potrebne informacije med bivanjem (aktualizirane informacije, tehnične podatke, informacije v raznih jezikih, ipd.)
  - Vsebina in predstavitev informacij upoštevajo specifičnosti Vie Alpine.
  - Proces rezervacije prenočišč je enostaven (jasno navedene cene, hitra potrdila, enostavni plačilni postopki ipd.).
- **Dober marketinški proces za paketne aranžmaje:**
  - Stvaritev znamke paketnih aranžmajev.
  - Dobra distribucija paketov.
- **Dober komunikacijski proces:**

- Uporaba najprimernejših komunikacijskih sredstev za zagotavljanje dobrega poznavanja Vie Alpine in njenih produktov na mednarodni ravni.
- Uporaba najprimernejših komunikacijskih sredstev za zagotavljanje dobrega poznavanja Vie Alpine in njenih produktov na lokalni ravni.
- Profesionalen pristop.
- Razvoj skupnega načrta.
- Uporaba učinkovitih komunikacijskih sredstev.
- Nadzorovanje rezultatov komunikacije.

## 4. Projektno vodenje

Pri učinkovitem izvajanju procesa zagotavljanja kakovosti, je treba upoštevati naslednje pomembne vidike:

- Upravljanje same strukture Vie Alpine,
- Splošno upravljanje procesa zagotavljanja kakovosti,
- Uvedba Vodiča za zagotavljanje kakovosti poti, storitev in marketinga, upoštevajoč specifičnosti Vie Alpine.

To pomeni:

- **V skladu z običajnimi pravili kakovosti, ki veljajo za vodenje organizacije:**
  - Struktura Vie Alpine ima svojo ureditev, odgovarjajoči proračun in jasno opredeljeno poslanstvo.
  - Vie Alpino se upravlja na podlagi rednih standardov za zagotavljanje kakovosti vodenja / managementa.
- **Razvoj dobre organizacijske strukture in primernih sredstev ter instrumentov za izvajanje procesa zagotavljanja kakovosti:**
  - Proces zagotavljanja kakovosti je dobro načrtovan, organiziran in ima izdelan proračun.
  - Pomemben cilj projekta je oskrbovanje uporabnikov z informacijami.
  - Struktura Vie Alpine vključuje pri zagotavljanju kakovosti postopek, povezan s tveganji.
  - Ocenjuje se akcijo strukture Vie Alpine in rezultate procesa zagotavljanja kakovosti.
  - Sodelavci strukture Vie Alpine učinkovito prispevajo k izvajanju procesa zagotavljanja kakovosti.
  - Struktura Vie Alpine je opredelila instrumente, potrebne pri sestavi procesa za zagotavljanje kakovosti.

• **Specifičnosti Vie Alpine:**

- Vodstvo projekta sestavi nacionalno, deželno in lokalno upravljanje, ob upoštevanju velikosti projekta.
- Sestavi se učinkovita politika za motiviranje akterjev.
- Upravljanje omogoči trajnost duha Vie Alpine (alpska mreža, trajnostni razvoj, ipd.)
- Delovanje strukture Vie Alpine je okolju prijazno.

# II. PRIROČNIK ZA ZAGOTAVLJANJE KAKOVOSTI

Definicija standardov za izvedbo  
strategije zagotavljanja kakovosti

## A. PEŠPOTI

### A.1. Dobro načrtovana pot

#### A.1.1. Pot mora omogočati lahko odkrivanje zanimivih naravnih lepot in kulturne dediščine

##### *Minimalni standardi*

Izredna pokrajina (panorame, jezera) je eden od tistih dejavnikov, ki so za obiskovalce najzanimivejši in najprivlačnejši.

Točen popis, v obliki seznama in zemljevida, pripomore k predstavitvi zanimivosti (banka podatkov).

Pot se izogiba nevarnim območjem, ali pa je prehod mimo le-teh strogo nadzorovan.

Poti so prosto dostopne, brez ovir.

Oznake so dobre, kar omogoča pohodnikom dosego zanimivih točk in ponovno vrnitev na prvotno pot.

Informativni panoji (ali natisnjeno gradivo v različnih jezikih) na najzanimivejših točkah prikazujejo lokalne pobude.

##### *Pričakovani cilji*

Via Alpina, kjer je le mogoče uporabljati že obstoječe zgodovinske poti.

Razgledne točke dopolnjujejo pot ali se nahajajo tik ob njej.

#### A.1.2. Dostop in odhod morata biti mogoča z uporabo javnih in zasebnih prevoznih sredstev. Pot je bila primerno porazdeljena in označena, ob upoštevanju prej omenjenega

##### *Minimalni standardi*

Povezava med Vie Alpino in omrežjem javnih prevozov je zagotovljena vsaj vsakih 5 dni (vlak, avtobus).

Pohodnikom so na razpolago vozni redi javnih prevoznih sredstev in telefonske številke taksijev.

##### *Pričakovani cilji*

Z vsake etapne točke je mogoče doseči mrežo javnih prevozov v dveh urah hoda ali v eni uri prevoza (kar omogoči prekinitve potovanja v primeru nepričakovanih okoliščin).

#### A.1.3. Porazdelitev na različne etape mora biti za pohodnika jasna

##### *Minimalni standardi*

Pot je razdeljena na dnevne etape, ki jih povprečni pohodnik lahko prehodi v ne več kot 8 urah.

Celotna višinska razlika, bodisi navzgor bodisi navzdol, za vsako dnevno etapo ne sme presegati 1200m.

##### *Pričakovani cilji*

Povprečni pohodnik naj ne bi porabil dnevno več kot 5 ur na etapo.

Celotna višinska razlika, bodisi navzgor bodisi navzdol, za vsako dnevno etapo ne sme presegati 800m.

<b>A.2. Nezahtevna pot</b>	
<b>A.2.1. Pot je varna in brez velikih tehničnih težavnosti</b>	
<p><i>Minimalni standardi</i></p> <p>Na poti ni nevarnosti padca. Vsi nevarni odseki morajo biti zavarovani.</p> <p>Letno vzdrževanje težavnih odsekov poti se izvede spomladi (najkasneje do konca maja).</p> <p>Poti je treba redno kontrolirati (enkrat ali dvakrat letno) in po potrebi vzdrževati (odstraniti viseče veje, visoko travo, veliko kamenje ipd.).</p> <p>Makadamskih, asfaltiranih ali cementiranih odsekov naj bo malo.</p> <p>Širina poti je najmanj 30 cm.</p> <p>V primeru naravnih nezgod, če pot postane nevarna (največkrat zaradi neurja ali zaradi daljšega trajanja slabega vremena), mora biti zagotovljeno takojšnje vzdrževanje.</p>	<p><i>Pričakovani cilji</i></p> <p>Če je le mogoče, mora biti pot enakomerna in ravna. Po potrebi, se lahko uporabljajo tudi tehnična sredstva za izsuševanje terena.</p> <p>Strmi odseki so opremljeni s stopnicami ali drugimi olajševalnimi strukturami.</p> <p>Širina obljudenih poti mora biti najmanj 120 cm.</p> <p>Širina tlakovane poti mora biti 60 cm.</p> <p>Poti so zgrajene z uporabo lokalnih materialov in po izgledu ustrezajo pokrajini.</p> <p>Maksimalna dolžina tlakovane poti za posamezno dnevno etapo znaša 5% in makadama pa 10%.</p>
<b>A.2.2. Pot je dobro markirana z jasnimi oznakami</b>	
<p><i>Minimalni standardi</i></p> <p>Kjer je le-to mogoče, je označevanje izvedeno v skladu z mednarodnimi, nacionalnimi in deželnimi smernicami in vsekakor z lokalnimi vodiči.</p> <p>Pot mora biti lahko vidna.</p> <p>Oznake morajo biti lahko vidne in, če je le mogoče, v višini oči (v skladu z nacionalnimi in regionalnimi smernicami).</p> <p>Oznake morajo biti majhne, lahko zapomnljive (če je le mogoče v višini oči), z logotipom Vie Alpine na križiščih in razcepkih.</p> <p>Uporaba okolju prijaznih barv ali materialov tako pri izdelavi oznak, kot pri predhodnih delih.</p> <p>Poti so razdeljene v kategorije, v skladu s smernicami (lahka, gorska, visokogorska).</p> <p>Vmesno označevanje je stalno prisotno.</p> <p>Materiali, uporabljeni za oznake, morajo biti visokokvalitetni in odporni.</p> <p>Besedne oznake »zaprta pot« nakazujejo zaprtje odsekov v primeru okvar in začasnih nevarnosti ter obvozov. Te oznake se redno postavlja.</p> <p>Barvne oznake morajo biti redno vzdrževane.</p> <p>Via Alpina je integrirana v vseh novih označbah.</p>	<p><i>Pričakovani cilji</i></p> <p>Označevanje in barvna markacija sta vzdolž celotne poti enaki.</p>
<b>A.2.3. Poti so označene na zemljevidih in drugih objavah ter dobro opisane</b>	
<p><i>Minimalni standardi</i></p> <p>Via Alpina je navedena na vsaj enem uradnem pohodniškem zemljevidu dežele ali doline.</p> <p>Tehnične informacije o poti so podane v obstoječih vodičih in na spletnih straneh.</p>	<p><i>Pričakovani cilji</i></p> <p>Via Alpina je prisotna na vseh zemljevidih.</p> <p>Vse informacije o poti (tehnični podatki, dediščina, okolje, turizem) so integrirane v obstoječih vodičih.</p>



A.3. Specifičnost Vie Alpine	
A.3.1. Prihod pohodnikov na Vie Alpine in odhod z nje morata biti enostavna. Pohodniki morajo vedeti, da se nahajajo na Vie Alpini in da se držijo prave smeri	
<p><i>Minimalni standardi</i></p> <p>Na poti se ni mogoče zmotiti o smeri (Monako ali Trst): smer je jasno prikazana s primernimi oznakami.</p>	<p><i>Pričakovani cilji</i></p> <p>Vie Alpina je označena v glavnih turističnih krajih.</p> <p>Vie Alpina je stalno označena v središčih mest, na železniških in avtobusnih postajah.</p>
A.3.2. Pešpot zagotavlja vsem uporabnikom odkrivanje alpskega sveta in lokalne dediščine	
<p><i>Minimalni standardi</i></p> <p>Če je le mogoče, se pot (še posebej v vaseh in mestih) nahaja v bližini raznih zanimivih točk območja.</p> <p>Informacije o vseh vrstah kulturne in/ali naravne dediščine (cerkve, znamenitosti), oddaljene 1/2 ure od Vie Alpine (peš, z avtobusom ali vlakom), morajo biti dostopne vsem pohodnikom.</p> <p>Ob vsaki glavni etapi Vie Alpine morajo biti nameščeni večjezični panoji, ki povzemajo lokalno dediščino, oddaljeno od poti 1/2 ure hoda oz. neposredno vzdolž poti.</p>	<p><i>Pričakovani cilji</i></p> <p>V vsakem območju je na razpolago večjezično tiskano gradivo in/ali informacijski panoji, ki usmerjajo pohodnike k lokalnim znamenitostim.</p>
A.3.3. Vodstvene organizacije se vedno seznanjene s stanjem in kakovostjo vzdrževanja poti	
<p><i>Minimalni standardi</i></p> <p>Priporoča se arhiviranje poročil o vsakem posegu na poti, v obliki natisnjene ali digitalnega dokumenta, za vsak posamezen odsek Vie Alpine (sistem poročil Vie Alpine).</p> <p>Popolna mreža vzdrževalnih dolžnosti poti je opredeljena na kontaktnem seznamu (telefonska številka, e-mail).</p> <p>Nacionalni sekretariat sestavi uradni sistem poročil Vie Alpine na nacionalni ravni in koordinira dokumentacijo prek dežel. Če izvajanje v deželi ni primerno, je že na razpolago nadomestna rešitev oz. druga pot.</p>	<p><i>Pričakovani cilji</i></p> <p>Za vzdrževanje ali deželno/skupno upravljanje je bil sestavljen digitalni obrazec (v excelu), s pomočjo katerega bodo vsi aktualizirani podatki posredovani nacionalnemu sekretariatu Vie Alpine (Uradni sistem poročil Vie Alpine).</p>

## B. STORITVE

### 1. Nastanitev

<b>B1.1. Točke temeljnega pomena</b>	
<b>B1.1.1. Glede na stopnjo udobja in storitev je to dobra naložba vašega denarja</b>	
<p><i>Minimalni standardi</i></p> <p>Struktura sledi pravilom, ki v državi njene postavitve veljajo za istovrstne strukture.</p> <p>Cene ne smejo presegati povprečnih cen na območju, ki veljajo za enake kategorije.</p> <p>Treba je pripraviti anketo, ki bo preverjala zagotavljanje minimalnih standardov. Več kot 80% mora doseči oceno »dobro« ali »zelo dobro« oziroma trditev, da je »potrošen denar vreden nakupa«.</p> <p>Za zadovoljevanje minimalnega standarda so potrebne naslednje udobnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dobra posteljnina: blazine, rjuhe, odeje in/ali prešite odeje.</li> <li>- V bližini ni neprijetnega hrupa, ki bi stranko motil.</li> <li>- Struktura je brezhibno čista.</li> <li>- Število spalnih sob in storitev ustreza kategoriji tovrstnih struktur.</li> </ul> <p><i>Posebni kriteriji za planinske kočice:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pohodniki lahko kuhajo lastno hrano.</li> </ul> <p>Temperatura v spalnicah je sprejemljiva, kot tudi število strank, ki navadno v njih prenočuje.</p>	<p><i>Pričakovani cilji</i></p> <p>Če je le mogoče, ugodnejše cene za družine.</p> <p>Raven kakovosti, ponujene strankam, mora dosegati normalni standard tovrstnih storitev (vsaj 90% na podlagi ankete o kakovosti).</p>
<b>B1.1.2. Prijazna struktura. Prijetna dobrodošlica, toplo in prešerno vzdušje, struktura z »osebnostjo«</b>	
<p><i>Minimalni standardi</i></p> <p>Upravljalci strukture izrečejo toplo dobrodošlico in se pogovarjajo s strankami.</p> <p>List z dobrodošlico (Vie Alpine ali druge priznane mreže) mora biti vedno izobešen na vidnem mestu.</p> <p>Struktura mora imeti postopek »prijave« in »odjave« (Vie Alpine ali druge priznane mreže)</p> <p>Celotna struktura mora biti privlačno okrašena. Dekoracija mora biti v skladu s slogom in duhom dežele in se mora izogibati standardizaciji.</p> <p>Vsakršna izboljšava ali nova konstrukcija v strukturi mora biti v skladu z duhom dežele.</p>	<p><i>Pričakovani cilji</i></p> <p>Osebjem, ki izreče dobrodošlico, mora imeti strokovno izobrazbo.</p> <p>Arhitektura strukture mora biti tipična za območje, v katerem se le-ta nahaja.</p> <p>Struktura mora imeti dobro vzdrževano ognjišče ali peč, ki se ju uporablja za ustvarjanje prijetnega vzdušja.</p> <p>Struktura mora vedno prispevati k izboljšanju atmosfere z uporabo tipičnih lokalnih dekoracij.</p>

<b>B1.1.3. Dobra lokacija</b>	
<i>Minimalni standardi</i>	<i>Pričakovani cilji</i>
<p>Pohodniške poti in dejavnosti se nahajajo v bližini strukture (manj kot deset minut hoda) in so dobro označene. V nasprotnem primeru je na razpolago prometna povezava s prilagodljivimi voznimi redi.</p> <p>Struktura leži na mirnem območju ali je primerno protihrupno opremljena.</p>	<p>Struktura je dobro integrirana v okolje in neonesnažena (s hrupom, neprijetnimi vonjavami, grdim izgledom ipd.).</p> <p>Struktura leži v zelo mirnem in prijetnem okolju (opremljena z balkoni, vrtovi, ipd.).</p> <p>Okoliški kraji so še posebno lepi (visokogorske vasice, narava ipd.).</p>
<b>B1.1.4. Stranka dobi informacije že pred prihodom; struktura odgovarja opisu</b>	
<i>Minimalni standardi</i>	<i>Pričakovani cilji</i>
<p>Popolne in točne informacije o strukturi v različnih jezikih (vsaj v angleščini in v lokalnem jeziku) so na razpolago v tiskanem gradivu in na spletu.</p> <p>Vse potrebne informacije posreduje redno aktualizirano gradivo.</p>	<p>Struktura mora nuditi točne in popolne telefonske informacije v angleščini in če je le mogoče v enem tujem alpskem jeziku.</p>
<b>B1.2. Glavne temeljne storitve za pohodnike na dolgih poteh</b>	
<i>Minimalni standardi</i>	<i>Pričakovani cilji</i>
<p>Redno aktualiziran dokument z informacijami o poteh in o vremenskih napovedih je izdan vsaj v lokalnem jeziku in angleščini.</p> <p>Na razpolago je prostor za sušenje oblačil.</p> <p>Na razpolago je lunch paket (katerega vsebina je opisana v poglavju Oskrba) in tudi nekaj živil za dnevno hojo (če v bližini ni trgovin).</p> <p>Zgoden zajtrk je mogoč na zahtevo posameznika in je prilagojen lokalnim navadam (sestava le-tega je opisana v poglavju Oskrba).</p>	<p>Informacijski dokument je na razpolago v lokalnem in vsaj dveh drugih alpskih jezikih.</p> <p>Na razpolago je prostor za shranjevanje materiala in vzdrževanje opreme.</p> <p>Na razpolago so olajšave za pranje oblačil.</p> <p>Za prevoz strank do poti in nazaj je na razpolago lokalno prevozno sredstvo (če je kraj oddaljen več kot 15 minut hoda).</p> <p>Struktura lahko po potrebi nudi material na razpolago ali ga daje v najem.</p> <p>Kjer so prometne povezave ugodne, je strankam na razpolago prevoz prtljage, za katerega poskrbi struktura ali profesionalni prevoznik.</p>
<b>B1.3. Specifičnost Vie Alpine</b>	
<b>B1.3.1. Struktura je del omrežja</b>	
<i>Minimalni standardi</i>	<i>Pričakovani cilji</i>
<p>Vsaj en sodeavec zna govoriti angleško.</p> <p>Struktura ima povezano s spletnimi stranmi, v kolikor je to tehnično mogoče, in lahko preko spleta nudi informacije o drugih strukturah in o lokalnih območjih (v vsako smer vsaj o treh).</p> <p>Informacije (natisnjeno gradivo) in zemljevidi o Viei Alpini so na razpolago v strukturi in na spletni strani.</p>	<p>Vse strukture imajo povezavo s spletnimi stranmi.</p> <p>Med poletjem obstajajo redne izmenjave s sosednjimi dobavitelji prenočišč, ki pripadajo mreži Vie Alpine (vsaj enkrat mesečno).</p> <p>Nekaj članov osebja zna govoriti angleško in nekateri govorijo še en alpski jezik.</p>

<b>B1.3.2. Struktura je aktiven del območja</b>	
<p><i>Minimalni standardi</i></p> <p>Struktura ima na razpolago police z gradivom o območju in o aktivnostih v naravi, po možnosti v različnih jezikih.</p> <p>Na priročnem mestu so izobešene informacije pohodnikom o poteh, obiskih, nakupih, cateringu in aktualnih prireditvah na območju.</p> <p>Vsaj ena oseba lahko poskrbi za nudenje informacij v angleškem jeziku.</p> <p>Upravljalca je v stiku z lokalnimi vodiči, ki pospremi stranke na vodene aktivnosti v naravi.</p>	<p><i>Pričakovani cilji</i></p> <p>V strukturi so redno organizirane prireditve in večeri, namenjeni spoznavanju lokalne dediščine.</p> <p>Na razpolago je informacijsko gradivo v različnih jezikih o turah in o aktivnostih v sosednjih območjih v skladu s specifičnostjo Vie Alpina.</p> <p>Lahko se najamejo vodiči, nekaj jih je na razpolago za posvetovanje.</p>
<b>B1.3.3. Struktura razvije trajnostne prakse</b>	
<p><i>Minimalni standardi</i></p> <p>Struktura deluje tako, da se proizvedene odpadne vode odlaga na okolju prijazen način.</p> <p>Struktura nadzoruje porabo vode in energije.</p> <p>Struktura zmerno uporablja kemična sredstva.</p> <p>Struktura je dobro izolirana.</p> <p>Struktura organizira zbiranje odpadkov in recikliranje le-teh (papirja, lepenke, stekla, plastike, vložkov, ipd.), če v deželi obstaja sistem recikliranja odpadkov.</p> <p>Struktura informira stranke o trajnostni praksi.</p>	<p><i>Pričakovani cilji</i></p> <p>Struktura uporablja obnovljivo energijo in visokovarčevalne naprave (žarnice, izplakovalniki, termostati, ipd.).</p> <p>Struktura uporablja praške z »ekološko oznako«. Isto velja tudi za druge čistilne izdelke.</p> <p>Če so potrebne nove gradnje, morajo biti izvedene z uporabo visokokakovostnih, okolju prijaznih postopkov.</p> <p>Struktura je registrirana med »Nastanitvene strukture z evropsko ekološko oznako«.</p>

## 2. Oskrba

<b>B2.1. Točke temeljnega pomena</b>	
<b>B2.1.1. obroki morajo biti cenovno ugodni glede na storitve in jedi</b>	
<p><i>Minimalni standardi</i></p> <p>Struktura sledi pravilom, ki v državi njene postavitve veljajo za istovrstne strukture.</p> <p>Cene ne smejo presegati povprečnih nacionalnih cen, ki veljajo za enake kategorije.</p> <p>Treba je pripraviti anketo, ki bo preverjala zagotavljanje minimalnih standardov. Več kot 80% mora doseči oceno »dobro« ali »zelo dobro« oziroma trditev, da je »potrošen denar vreden nakupa«.</p> <p>Kuhinja mora biti vedno brezhibno čista in vedno je treba upoštevati zakonsko določena pravila glede higiene.</p> <p>Mize morajo biti čiste.</p> <p>Postrežba mora biti vedno vljudna.</p>	<p><i>Pričakovani cilji</i></p> <p>Ugodnejše cene za družine, če je to mogoče.</p> <p>Zadovoljstvo s storitvami glede na potrošeni denar mora biti visoko (v odstotkih vsaj 90%, na podlagi rezultatov ankete o zagotavljanju kakovosti).</p>

<b>B2.1.2. Večina ponujenih obrokov so »lokalne specialitete«, zagotovljene so lokalne pijače in lokalni produkti</b>	
<i>Minimalni standardi</i> Ponudba mora zajemati vsaj en »regionalni meni« z lokalno predjedjo, enim glavnim obrokom in lokalnim sirom/sladico. Nekatere jedi in pijače so pripravljene doma (v skladu z veljavnimi higienskimi pravili).	<i>Pričakovani cilji</i> Na voljo je bio prehrana. »Meni po izbiri« vsake kategorije (s predjedjo in glavnim obrokom, sladico in pijačo), mora vsebovati vsaj dve deželni specialiteti.
<b>B2.1.3. Na razpolago so tudi druge jedi</b>	
<i>Minimalni standardi</i> Možno je dobiti preprost glavni obrok po ugodni ceni. Možno je naročiti poseben vegetarijanski obrok ali meni zdrave prehrane.	<i>Pričakovani cilji</i> Če je le mogoče, je na voljo poseben meni z lokalno specialiteto, namenjen otrokom.
<b>B2.2. Glavne temeljne storitve za pohodnike na dolgih poteh</b>	
<b>B2.2.1. Zajtrk je usklajen in pester</b>	
<i>Minimalni standardi</i> Zajtrk mora biti v duhu vsake dežele, bogat, pester in dobro uravnovešen. Zajtrk mora odgovarjati listini kakovosti (Vie Alpine ali drugih priznanih znamk ali mrež), prilagojeni vsaki posamezni deželi.	<i>Pričakovani cilji</i>
<b>B2.2.2. Lunch paket vsebuje uravnovešene sestavine, je bogat in primerno pakiran za hrambo v nahrbtniku</b>	
<i>Minimalni standardi</i> Lunch paket je sestavljen v duhu vsake dežele, je bogat, pester in dobro uravnovešen. Lunch paket mora odgovarjati listini kakovosti (Vie Alpine ali drugih priznanih znamk ali mrež), prilagojeni vsaki posamezni deželi.	<i>Pričakovani cilji</i>
<b>B2.2.3. Količina hrane je zadostna</b>	
<i>Minimalni standardi</i> Ponudba posebnega menija za pohodnike, ki mora biti bogat in ustrezen.	<i>Pričakovani cilji</i>
<b>B2.3. Specifičnost Vie Alpine</b>	
<b>B2.3.1. Če je le mogoče, uporablja struktura pri pripravi jedi lokalne proizvode visoke kakovosti</b>	
<i>Minimalni standardi</i> Struktura mora pri pripravi obrokov, če je le mogoče, uporabljati lokalne produkte iz doline. Struktura, če je le mogoče, uporablja pri pripravi zajtrka in lunch paketov lokalne produkte. Struktura informira svoje stranke o lokalnih produktih in le-te uporablja.	<i>Pričakovani cilji</i> Struktura lahko nudi informacije o lokalnih receptih. Struktura, če je le mogoče, prodaja z znamko zajamčene lokalne izdelke.

<b>B2.3.2. Celoten proces oskrbe je okolju prijazen</b>	
<p><i>Minimalni standardi</i></p> <p>Odlaganje odpadne vode je okolju prijazno.</p> <p>Struktura nadzoruje svojo porabo energije in vode.</p> <p>Struktura je dobro izolirana.</p> <p>Struktura se izogiba uporabi plastičnih krožnikov, kozarcev, nožev in vilic.</p> <p>Struktura seznanja stranke z okolju prijaznimi praksami.</p>	<p><i>Pričakovani cilji</i></p> <p>Embalaža lunch paketov je »biološko razgradljiva«.</p> <p>Struktura uporablja naprave z nizko porabo energije (žarnice, izplakovalniki, termostati).</p> <p>Struktura uporablja čistilne produkte z »ekološko oznako«.</p> <p>Struktura zmerno uporablja vse kemične proizvode.</p> <p>Struktura uporablja organske odpadke in proizvaja kompost.</p>

### 3. Storitve na posameznih območjih

<b>B3.1. Pomembnejše storitve, ki zagotavljajo varno hojo</b>	
<b>B3.1.1. Razpoložljivost informacij o vremenskih napovedih in o morebitnih težavah na poti</b>	
<p><i>Minimalni standardi</i></p> <p>V turističnih uradih ali na ustreznih krajih v vsaki občini so dnevno izobešene aktualizirane vremenske napovedi.</p> <p>Na razpolago je dokument, ki ponazarja informacije o lokalni prvi pomoči (telefonska številka, ipd.).</p> <p>Na razpolago je aktualiziran dokument z informacijami o morebitnih težavah na poti in možnih alternativnih poteh.</p> <p>Vsi zgoraj navedeni dokumenti so na razpolago tako v lokalnem(ih) jeziku(ih) kot v angleščini.</p>	<p><i>Pričakovani cilji</i></p> <p>Vsi dokumenti so na razpolago v različnih alpskih jezikih.</p>
<b>B3.1.2. Razpoložljiva zdravstvena pomoč</b>	
<p><i>Minimalni standardi</i></p> <p>Helikopter in storitve reševalne službe so lahko dosegljivi po telefonu na vsakem območju.</p> <p>Zdravstvena pomoč je na razpolago v vasi ali v dolini: lekarna, zdravnik, zobozdravnik.</p> <p>Aktualizirane informacije o storitvah so na razpolago vsaj v angleščini in v lokalnem jeziku.</p>	<p><i>Pričakovani cilji</i></p> <p>Zdravstveno pomoč je mogoče naročiti v vseh alpskih jezikih.</p>
<b>B3.2. Pomembne storitve za udobje pohodnikov med potjo</b>	
<b>B3.2.1. Na razpolago so storitve prevoza</b>	
<p><i>Minimalni standardi</i></p> <p>Začetek ali konec vsakega odseka poti je moč doseči z javnim prevozom ali taksijem.</p> <p>Vozni red in podatki o kontaktnih osebah so na razpolago v turističnih uradih ali na spletnih straneh Vie Alpine.</p>	<p><i>Pričakovani cilji</i></p> <p>Ko prometne povezave to dopuščajo, je na razpolago prevoz prtljage, informacije o kontaktnih osebah so vedno na razpolago v turističnih uradih.</p>

<b>B3.2.2. Pohodnikom so na voljo osnovne storitve na etapnih točkah</b>	
<p><i>Minimalni standardi</i></p> <p>Možen je nakup živil vsaj vsak drugi dan (v vasi, na nakupovalni točki, v hotelu ali v planinski koči).</p> <p>Pri vsakem odseku je moč dobiti vsaj: športno trgovino, bankomat ali banko in trgovino, kjer je mogoče kupiti knjige ali zemljevide območja.</p> <p>Možno je dobiti informacije o omenjenih storitvah na sami Vie Alpi ali ob njej.</p>	<p><i>Pričakovani cilji</i></p> <p>Lokalni lastniki prodajaln ali barov imajo na zalogi nekaj potrebščin, če jih nikjer drugje v bližini ne bi bilo mogoče dobiti.</p> <p>Lokalni lastniki prodajalne podpišejo osebno listino kakovosti za pohodnike in sprehajalce.</p> <p>V večjih vaseh (na sedežu samih nastanitev, v turističnih uradih ali spletnih centrih) imajo pohodniki dostop do spletnih strani in lahko pregledajo e-pošto.</p>
<b>B3.3. Specifičnost Vie Alpine</b>	
<b>B3.3.1. Ponudba posebnih okolju in dediščini prijaznih storitev</b>	
<p><i>Minimalni standardi</i></p> <p>Lokalne vodene ture so na razpolago na vsakem odseku Vie Alpine.</p> <p>Obisk muzejev in razstav na temo alpske dediščine (narava, kultura) je mogoč v vsakem odseku Vie Alpine.</p> <p>V muzejih in na razstavah so na razpolago informacije v angleščini.</p> <p>Obiskovalci lahko dobijo lokalne produkte (hrano in obrt) vzdolž Vie Alpine in v večjih bližnjih centrih.</p>	<p><i>Pričakovani cilji</i></p> <p>Vse informacije so na razpolago v različnih alpskih jezikih.</p>

## C. MARKETING

<b>C.1. Profesionalni postopki informiranja in rezervacije</b>	
<b>C.1.1. Pohodniki z lahkoto pridobijo vse potrebne informacije preden se podajo na pot</b>	
<p><i>Minimalni standardi</i></p> <p>Pohodniki morajo vedeti, katere poti so del Vie Alpine in katere so alternativne poti, ki omogočajo dodatno odkrivanje območja.</p> <p>Informacije so lahko razumljive (jasno strukturirana predstavitev, zemljevidi, ki ponazarjajo celoto, ipd.)</p> <p>Predstavljena je vsaka etapa poti (težave, značilnosti in pokrajina).</p> <p>Poti so na zemljevidih jasno markirane.</p> <p>Pridobljene informacije zadoščajo pohodnikom za organizacijo bivanja (značilnosti prenočišč s cenami, značilnosti poti, dostop, oskrba, ipd.).</p> <p>Informacije so v različnih jezikih jasno predstavljene na spletni strani.</p> <p>Vsak odsek ima vsaj eno ali dve informacijski vrstici (v primeru čezmejnih struktur).</p> <p>Tehnične informacije so pohodnikom na razpolago prek telefona, faksa ali e-pošte po omenjeni vezi v angleščini in v lokalnem jeziku.</p>	<p><i>Pričakovani cilji</i></p> <p>Informacije so na razpolago v večjezični, dobro ponazorjeni knjižici.</p> <p>Tehnične informacije so pohodnikom na razpolago v vseh alpskih jezikih po telefonu, faksu ali e-pošti preko informacijske službe.</p>

C.1.2. Pohodniki z lahkoto pridobijo vse potrebne informacije med bivanjem	
<p><i>Minimalni standardi</i></p> <p>Na razpolago so informacije o vremenski napovedi (glej tudi poglavje nastanitve in storitve v posameznih območjih).</p> <p>V nastanitvenih kapacitetah in informacijskih točkah (information points) je na razpolago informacijski dokument, ki zajema zemljevid območja ter podatke o obstoju in lokaciji večje naravne in lokalne dediščine.</p> <p>Izobešen je redno aktualiziran dokument, ki ponazarja razne razpoložljive ture in vodiče na le-teh.</p> <p>Posebne informacije o morebitnih težavah so na razpolago v angleščini in v lokalnem jeziku (glej tudi poglavje Nastanitve in storitve v posameznih območjih).</p> <p>Informacije so na voljo v raznih krajih območja (na primer v infocentrih, barih in trgovinah).</p> <p>Osebe, ki je zaposleno v infocentrih, seznanjeni turisti s planinskimi turami.</p> <p>V vsakem odseku mora biti vsaj eden izmed zaposlenih usposobljen za nudenje telefonskih informacij v angleščini in v lokalnem jeziku.</p>	<p><i>Pričakovani cilji</i></p> <p>Vsi dokumenti so na razpolago v štirih alpskih jezikih.</p> <p>V turističnih uradih ali prenočitvenih kapacitetah je na voljo zgoščena, kjer so predstavljene različne planinske ture na območju ter »pohodniški prospekti«. Informacije o morebitnih težavah so na razpolago v treh glavnih jezikih alpskega loka.</p> <p>Da bi ponudili potrebne informacije v potrebnem kraju, so bili razviti novi načini informiranja v najhitrejšem možnem času v pilotnih območjih (po prenosnih telefonih, internetu, GPS, strežnikih v raznih jezikih, ipd.)</p>
C.1.3. Vsebina in predstavitev informacij upoštevajo specifičnosti Vie Alpine	
<p><i>Minimalni standardi</i></p> <p>Razpoložljive informacije na spletnih straneh morajo biti stalno aktualizirane.</p> <p>Na razpolago so informacije o različnih ponudbah (ture z vodiči, razstave, ture za odkrivanje zanimivosti, prireditve ipd.).</p> <p>Informacije zajemajo temeljne podatke o zanimivih spletnih straneh, naravi, zgodovini in kulturi.</p> <p>V informacijah so navedene spletne povezave in bibliografija.</p> <p>Omenjene informacije so na razpolago v angleščini in v lokalnem jeziku.</p>	<p><i>Pričakovani cilji</i></p> <p>Pisne informacije so na razpolago v štirih alpskih jezikih.</p>
C.1.4. Proces rezervacije prenočišč je enostaven	
<p><i>Normes minimales</i></p> <p>Ne glede na distribucijski sistem, morajo biti rezervacije hitre in enostavne.</p> <p>Rezervacija prenočišč je mogoča prek interneta ali po telefonu.</p> <p>Naslovi e-pošte in kontaktne telefonske številke morajo biti navedeni na spletnih straneh Vie Alpine.</p> <p>Cene so jasno navedene, tako da stranka z lahkoto oceni, kaj bo za potrošeni denar dobila.</p> <p>Pogoji rezervacije, plačila in preklica so vedno jasni in za stranko sprejemljivi.</p> <p>Stranka prejme odgovor na vprašanja ali rezervacijo v najkrajšem možnem času.</p>	<p><i>Objectifs souhaitables</i></p> <p>Stranka, ki izvede rezervacijo, mora dobiti hiter odgovor ali potrdilo.</p> <p>Vsaka nastanitvena struktura ima dostop do interneta ali pa je povezana preko centraliziranega urada.</p> <p>Možna je neposredna rezervacija prek spletnih strani Vie Alpine s pomočjo softwara, ki upravlja rezervacije in število le-teh.</p> <p>Centralizirani urad za rezervacije se nahaja v vsakem lokalnem odseku ali deželi, v različnih lokalnih strukturah, kot so na primer turistični uradi.</p>



## C.2. Dober marketinški proces za paketne aranžmaje

### C.2.1. Stvaritev znamke paketnih aranžmajev

<i>Minimalni standardi</i>	<i>Pričakovani cilji</i>
<p>Tour pakete Vie Alpine opredelijo tour operaterji ali pravno priznane sprejemne agencije.</p> <p>Ti ponudniki dobijo jamstvo Vie Alpine, ki jim je v pomoč pri trženju produktov.</p> <p>Za pridobitev jamstva, mora produkt ustrezati listini kakovosti, ki temelji na naslednjem:</p> <p><i>Kriteriji trženja:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cene so za vse partnerje in stranke primerne.</li> <li>- Produkt zajema način ocene strankinega zadovoljstva in proces izboljšanja kakovosti.</li> <li>- Politika trženja ugotovi primeren ciljni trg.</li> <li>- Produkt ustreza vrsti predhodno ugotovljenega trga.</li> <li>- Produkti se ponujajo v paketih, ki so strankam jasno razumljivi.</li> </ul> <p><i>Trajnostni turizem in specifičnost Vie Alpine:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stranka je seznanjena z lokalno dediščino in varstvom okolja.</li> <li>- Produkt je okolju prijazen.</li> <li>- Produkt prispeva k vzpostavitvi povezav med profesionalci, turisti in lokalnim prebivalstvom.</li> <li>- Če je le mogoče, morajo lokalni produkti in prebivalci pomagati pri doseganju največjega možnega vpliva na lokalno gospodarstvo.</li> <li>- Dobro organiziran produkt se izogiba množičnemu turizmu.</li> <li>- Predlogi različnih privlačnih možnosti za pohodnike, posebno še v nizkih sezonah.</li> <li>- Med turo so pohodniku na razpolago informacije o celotni Vii Alpini.</li> </ul> <p>Produkt mora biti del skupka produktov, ki jih odobri Via Alpina. Za doseg tega cilja, mora struktura Vie Alpine upoštevati naslednje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Za skupek produktov je pomembno, da krijejo celotno alpsko območje in ne le dobro poznanih krajev. Struktura Vie Alpine mora spodbujati trženje tur, ki pokrivajo vse odseke poti ali prositi za pomoč sprejemne agencije, naj tržijo ture.</li> <li>- Da bi preprečili ponavljajoče se produkte (iste teme, iste ciljne trge, iste vsebine ali iste organizacije), mora struktura Vie Alpine:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dodati novo ponudbo le, če se bistveno razlikuje od že obstoječih;</li> <li>- Če je le mogoče, spodbujati sprejemne agencije k razvoju različnih produktov.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Jasno partnerstvo med Strukturo Vie Alpine in tour operaterji iz naravnega sektorja omogoči ponudbo popolnega in uspešnega niza specifičnih produktov, ki prenaša duh Vie Alpine tako na lokalno prebivalstvo kot na turiste in istočasno prispeva k trajnosti projekta in k izboljšanju turistične prakse v Alpah.</p>

C.2.2. Dobra distribucija paketov	
<p><i>Minimalni standardi</i></p> <p>Širjenje tur Vie Alpine s pomočjo različnih sredstev (prek interneta, specializiranih tour operaterjev in turističnih agencij, ipd.) privlači ljudi iz različnih držav (pretežno evropskih).</p> <p>Za doseg tega cilja, mora struktura Vie Alpine:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prositi sprejemne agencije, naj ponudijo primeren marketinški načrt za produkte;</li> <li>- Prositi vse agencije, ki prodajajo produkte, da nudijo možnost rezervacije prek spleta;</li> <li>- Spodbuditi izboljšave na področju širjenja produktov s sestavo banke podatkov in stikov med tour operaterji, turističnimi agencijami in sprejemnimi strukturami;</li> <li>- Razviti neposredne stike z zainteresiranimi tour operaterji in turističnimi agencijami;</li> <li>- Razviti lasten proces distribucije z uporabo spletnih strani Vie Alpine.</li> </ul>	<p><i>Pričakovani cilji</i></p> <p>Distribucijski proces skupka produktov Vie Alpina je strukturiran tako, da ustreza vsem: strukturi Vie Alpine, tour operaterjem, lokalnemu prebivalstvu in turistom.</p>
C.3. Dober komunikacijski proces	
C.3.1. Uporaba najprimernejših komunikacijskih sredstev za zagotavljanje dobrega poznavanja Vie Alpine in njenih produktov na mednarodni ravni	
<p><i>Minimalni standardi</i></p> <p>Mediji so najboljši poznani način širjenja produktov, a struktura Vie Alpine mora sestaviti primerno medijsko politiko, ki temelji na:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sestavi redno osveževane banke podatkov o novinarjih in tiskovinah, ki so se načeloma zanimali za Vie Alpino;</li> <li>- Sestavi redno osveževane banke podatkov o lokalnih odgovornih osebah, ki bi želele izreči dobrodošlico medijem in sodelovati z njimi;</li> <li>- Spodbujanju lokalnih odgovornih oseb k organizaciji informacijskih tur za novinarje;</li> <li>- Sestavi krajšega priročnika, namenjenega lokalnim odgovornim osebam, s ponazoritvami o sprejemu medijev.</li> </ul>	<p><i>Pričakovani cilji</i></p> <p>Struktura Vie Alpine mora temeljiti na uspešni politiki medijskih stikov, še posebno rednih stikov z večjimi mediji, organizaciji učnih izletov, sodelovanju pri mednarodnih delavnicah, ipd.</p>

### C.3.2. Uporaba najprimernejših komunikacijskih sredstev za zagotavljanje dobrega poznavanja Vie Alpine in njenih produktov na lokalni ravni

<p><i>Minimalni standardi</i></p> <p>Spodbuditi dejavnosti lokalnih medijev:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ustvariti proces za motivacijo lokalnih odgovornih oseb za sodelovanje z lokalnimi mediji;</li> <li>- Dati lokalnim odgovornim osebam kratek priročnik s ponazoritvami sodelovanja z lokalnimi mediji.</li> </ul> <p>Spodbuditi organizacijo lokalnih prireditev:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sestaviti proces za motivacijo lokalnih odgovornih oseb za organizacijo lokalnih prireditev v koordinaciji z Vie Alpino;</li> <li>- Oskrbeti lokalne odgovorne osebe s priročnikom s ponazoritvami o organizaciji lokalnih prireditev (postopanje, primeri ipd.);</li> <li>- Objaviti koledar prireditev na spletnih straneh Vie Alpine.</li> </ul>	<p><i>Pričakovani cilji</i></p> <p>Razviti močno decentralizirano politiko medijev na lokalni ravni, ki se opira na motivacijo mnogih lokalnih partnerjev.</p>
--	--

### C.3.3. Profesionalen pristop

<p><i>Minimalni standardi</i></p> <p>Opredeliti listine za urejanje grafičnega prikaza Vie Alpine (barve, logotip, slike, ureditev strani, ipd.).</p> <p>Uporabljati izključno dobre slike, odlične kakovosti in razviti banke slik.</p> <p>Sodelovati s profesionalci pri sestavi in objavi sporočil.</p>	<p><i>Pričakovani cilji</i></p> <p>Pri vseh odnosih s partnerji mora biti pristop profesionalen.</p>
--	--

### C.3.4. Razvoj skupnega načrta

<p><i>Minimalni standardi</i></p> <p>V izdelanem dokumentu so naštet priporočila o Vie Alpini.</p> <p>Ta dokument ponazarja glavne točke, ki jim morajo slediti vsi partnerji v vsaki komunikacijski akciji. Od omenjenih točk sta najpomembnejši dve:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Skladnost s štirimi bačeli Vie Alpine</li> <li>- Uporaba listine grafičnega dizajna Vie Alpine.</li> </ul>	<p><i>Pričakovani cilji</i></p> <p>Uvedba podjetniškega dizajna z vsemi komunikacijskimi akcijami Vie Alpine na vseh teritorialnih ravneh.</p>
--	--

### C.3.5. Uporaba učinkovitih komunikacijskih sredstev

<p><i>Minimalni standardi</i></p> <p>Izbira medmrežja ali drugih komunikacijskih sredstev, kjer je mogoča redna aktualizacija ponujenih informacij.</p> <p>Objava le nujno potrebnih dokumentov.</p> <p>Uporaba medmrežja in web cams za razvoj sporočil v živo.</p> <p>Sklenitev pogodb z založniki vodičev.</p>	<p><i>Pričakovani cilji</i></p> <p>Razviti popolno politiko za poživitev komunikacije Vie Alpine z uporabo najboljših komunikacijskih medijev, namenjenih vsem, tako partnerjem kot uporabnikom.</p>
---	--

C.3.6. Nadzorovanje rezultatov komunikacije	
<p><i>Minimalni standardi</i></p> <p>Struktura Vie Alpine sestavlja procese za nadzor komunikacije pri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zbiranju informacij o dejavnosti medijev (pregled tiskovin);</li> <li>- Sestavi sistema spletnih strani za nadzorovanje načinov zbiranja informacij turistov.</li> </ul>	<p><i>Pričakovani cilji</i></p> <p>Razviti tesno partnerstvo z mediji, ki avtomatsko posredujejo potrebne informacije.</p> <p>Razviti sistem povratnih informacij, ki bi partnerje prek spleta obveščal o rezultatih komunikacije.</p>

## D. PROJEKTNO VODENJE

D.1. V skladu z običajnimi pravili kakovosti, ki veljajo za vodenje organizacije	
D.1.1. Struktura Vie Alpine ima svojo ureditev, odgovarjajoči proračun in jasno opredeljeno poslanstvo	
<p><i>Minimalni standardi</i></p> <p>Struktura Vie Alpine je jasno opredeljena.</p> <p>Obstaja na splošno priznan dokument, ki opredeljuje poslanstvo Vie Alpine.</p> <p>Sestaviti je treba načrt za razvoj dodatnih finančnih virov za Vie Alpino.</p> <p>Zamisli zajemajo neposredno ali posredno prodajo raznih produktov:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizirane turistične pakete;</li> <li>- Vodiče in zemljevide;</li> <li>- Stranske produkte;</li> <li>- Povezave na spletnih straneh.</li> </ul>	<p><i>Pričakovani cilji</i></p> <p>Definirano poslanstvo strukture Vie Alpine je spremenjeno v specifične akcije preko raznih načinov financiranja.</p>
D.1.2. Vie Alpino se upravlja na podlagi rednih standardov za zagotavljanje kakovosti vodenja / managementa	
<p><i>Minimalni standardi</i></p> <p>Vie Alpina spoštuje pravila za zagotavljanje kakovosti vodenja (pomembnejša pravila so opredeljena v ISO 8402 ali v pravilih EFQM – European Foundation for Quality Management – evropska ustanova za vodenje kakovosti).</p> <p>Obstaja dokument, ki ponazarja omenjena pravila. Ta zajemajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dobro vodstvo;</li> <li>- Popolno vključitev osebja (ali vlagateljev);</li> <li>- Stalno izboljševanje dela strukture;</li> <li>- Proces, sistem in dejanski pristop;</li> <li>- Stalno razmišljanje, kako doseči visoke ravni zadovoljstva strank in partnerjev ter izvedba primernih akcij.</li> </ul>	<p><i>Pričakovani cilji</i></p> <p>Celotno vodstvo načrta, na vseh ravneh, se upravlja z izvajanjem točno opredeljenih pravil zagotavljanja kakovosti.</p>

<b>D.2. Razvoj dobre organizacijske strukture in primernih sredstev ter instrumentov za izvajanje procesa zagotavljanja kakovosti</b>	
<b>D.2.1. Proces zagotavljanja kakovosti je dobro načrtovan, organiziran in ima izdelan proračun</b>	
<p><i>Minimalni standardi</i></p> <p>Dokument definira cilje in strategijo procesa za zagotavljanje kakovosti.</p> <p>Redno aktualiziran načrt, z dobro izdelanim proračunom za proces zagotavljanja kakovosti, podrobno ponazarja: akcije, ki jih je treba izvesti, način postopanja (z uporabo rekapitulacijskih informacijskih spisov), kdaj je treba izvesti akcijo, kdo je za to področje odgovoren in koliko znašajo stroški.</p> <p>Načrt strukture Vie Alpine je stalno aktualiziran in podrobno razlaga, kako pridobiti in upravljati potrebne finančne vire, ki bi omogočali sestavo procesa zagotavljanja kakovosti.</p>	<p><i>Pričakovani cilji</i></p> <p>Načrtovane akcije se učinkovito izvajajo na vseh ravneh projekta Vie Alpine.</p>
<b>D.2.2. Pomemben cilj projekta je oskrbovanje uporabnikov z informacijami</b>	
<p><i>Minimalni standardi</i></p> <p>Struktura Vie Alpine, pretežno prek spleta, redno oskrbuje vse partnerje in celotno osebje z informacijami.</p> <p>Pomembnejše informacije so hitro posredovane.</p> <p>Aktualne informacije so posredovane vsaj vsakih štirinajst dni.</p>	<p><i>Pričakovani cilji</i></p> <p>Aktualne informacije so posredovane vsaj enkrat tedensko.</p>
<b>D.2.3. Struktura Vie Alpine vključuje pri zagotavljanju kakovosti postopek, povezan s tveganji</b>	
<p><i>Minimalni standardi</i></p> <p>Struktura Vie Alpine zajema tudi proces identifikacije in ocene tveganj, ki lahko privedejo do neuspeha procesa zagotavljanja kakovosti (anketa ali intervju z glavnimi akterji in/ali delavnica).</p> <p>Struktura Vie Alpine zajema tudi proces pridobivanja rešitev, ki bi pripomogle k izogibanju ali zmanjšanju tveganja morebitnega neuspeha (anketa ali intervju z glavnimi akterji in/ali delavnica).</p>	<p><i>Pričakovani cilji</i></p> <p>Upravljanje tveganj je dovolj učinkovito, lahko v najkrajšem možnem času premosti vse težave, na vseh nivojih.</p>
<b>D.2.4. Ocenjuje se akcijo strukture Vie Alpine in rezultate procesa zagotavljanja kakovosti</b>	
<p><i>Minimalni standardi</i></p> <p>Uvedba načrtovanih akcij, skladnost z načrtom in proračun je treba oceniti vsako leto.</p> <p>Zadovoljstvo stranke in izboljšanje kakovosti se redno ocenjujeta v skladu z načrtom dejavnosti.</p> <p>Zadovoljstvo partnerjev se s pomočjo spleta redno ocenjuje skaldno z akcijami.</p>	<p><i>Pričakovani cilji</i></p> <p>Proces ocene je dovolj učinkovit, zato se lahko njegove rezultate spremeni v dejanske korektivne akcije.</p>

D.2.5. Sodelavci strukture Vie Alpine učinkovito prispevajo k izvajanju procesa zagotavljanja kakovosti	
<p><i>Minimalni standardi</i></p> <p>Število osebja ali sodelavcev za vodenje procesa zagotavljanja kakovosti je zadostno.</p> <p>Obstaja postopek rekrutiranja.</p> <p>Nudi se predhodno usposabljanje.</p> <p>Osebj (ali sodelavci) so redno informirani o projektu.</p> <p>Ti sodelujejo pri iskanju rešitev.</p> <p>Na razpolago jim je primeren material za sestavo procesa zagotavljanja kakovosti.</p>	<p><i>Pričakovani cilji</i></p> <p>Organizacija rednega izobraževanja za izboljšanje usposobljenosti osebja.</p>
D.2.6. Struktura Vie Alpine je opredelila instrumente, potrebne pri sestavi procesa za zagotavljanje kakovosti	
<p><i>Minimalni standardi</i></p> <p>Struktura Vie Alpine razpolaga s potrebnimi instrumenti za merjenje kakovosti produkta in zadovoljstva strank (ankete, revizije).</p> <p>Struktura Vie Alpine razpolaga s potrebnimi instrumenti za izboljševanje kakovosti produktov (listine, pogodbe z mrežami, spodbujanje motivacije, izmenjave izkušenj).</p> <p>Struktura Vie Alpine razpolaga z instrumenti, s katerimi lahko zjamči stranki določen nivo kakovosti (znamko, mrežo, tržne znamke).</p>	<p><i>Pričakovani cilji</i></p> <p>Primer instrumentov za zagotavljanje kakovosti Vie Alpine spodbuja uporabo tovrstnega gradiva pri drugih akcijah zagotavljanja kakovosti.</p>
D.3. Specifičnosti Vie Alpine	
D.3.1. Vodstvo projekta sestavi nacionalno, deželno in lokalno upravljanje, ob upoštevanju velikosti projekta	
<p><i>Minimalni standardi</i></p> <p>Pot je razdeljena na lokalne odseke in dežele (glej opombo I.B.3).</p> <p>Za vodenje je bilo pooblaščen lokalno prebivalstvo/organi.</p> <p>V lokalnih odsekih in deželah so sklenjene specifične pogodbe z organi, ki so odgovorni za:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Poti in oznake;</li> <li>- Razvoj turizma;</li> <li>- Komercialne in profesionalne strukture.</li> </ul>	<p><i>Pričakovani cilji</i></p> <p>Lokalno vodstvo je dovolj učinkovito in razpolaga z določeno stopnjo avtonomije tako na državni kot na mednarodni ravni Vie Alpine.</p>
D.3.2. Sestavi se učinkovita politika za motiviranje akterjev	
<p><i>Minimalni standardi</i></p> <p>Struktura Vie Alpine, če je le mogoče, upošteva mnenje svojih partnerjev.</p> <p>Struktura Vie Alpine razvija sredstva in redno opredeljuje pobude za motivacijo svojih partnerjev (zveze, mreže, pozivi, izmenjava izkušenj) v skladu z vodičem za zagotavljanje kakovosti.</p>	<p><i>Pričakovani cilji</i></p> <p>Lokalno prebivalstvo je dovolj motivirano in pospešuje projekt Vie Alpine tudi z vključevanjem drugih turistov in dejavnosti razvoja.</p>

D.3.3. Upravljanje omogoči trajnost duha Vie Alpine	
<p><i>Minimalni standardi</i></p> <p>Struktura Vie Alpine je sprejela spletne strani kot glavno sredstvo lastnega razvoja.</p> <p>Različne politike in projekti, ki jih vodi struktura Vie Alpine, zajemajo štiri glavne teme »duha« Vie Alpine:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Omogočajo odkrivanje edinstvenega in pestrega sveta Alp;</li> <li>- Omogočajo pohodnikom odkrivanje narave in gora;</li> <li>- Gradijo povezavo, mrežo čez celotno alpsko verigo;</li> <li>- Pomagajo in delujejo kot katalizator za trajnostni razvoj alpskih območij.</li> </ul>	<p><i>Pričakovani cilji</i></p> <p>Primer Vie Alpine spodbuja tovrstne izmenjave na celotnem alpskem območju.</p>
D.3.4. Delovanje strukture Vie Alpine je okolju prijazno	
<p><i>Minimalni standardi</i></p> <p>Pri načrtovanju in izvedbi poslovnih potovanj se upošteva energetska učinkovitost. Pri sestavi dokumentov in distribucijskega materiala le-teh se skuša proizvesti čim manj odpadkov ter učinkovito porabljati energijo.</p>	<p><i>Pričakovani cilji</i></p> <p>Uradi strukture Vie Alpine so dobro izolirani.</p> <p>Uradi organizirajo zbiranje odpadkov in reciklažo le-teh (papirja, lepenke, plastike, vložkov s črnilom itd.)</p> <p>Uradi uporabljajo obnovljive naprave (kjer je to mogoče) z nizko porabo energije (žarnice, izplakovalnike, termostati, ipd.).</p> <p>Urad uporablja produkte z »ekološko znamko«.</p>

## E. INSTRUMENTI IN METODE

### 1. Za merjenje kakovosti

Nujno potrebna je sestava enostavne ankete za ocenjevanje zadovoljstva strank. Skupino »Partnerjev - pohodnikov Vie Alpine« se lahko prosi za izpolnitev ankete (glej F.2.d). Struktura Vie Alpine bi lahko prek spletnih strani dobila odgovore in upoštevala pridobljene rezultate na lokalni ravni. Izsledke bi lahko uporabili pri izboljšavi nadaljnega poslovanja. Treba je sprejeti rešitve za morebitne negativne izsledke ankete.

Možna je tudi uporaba sheme kontrole kakovosti za merjenje kakovosti na bistvenih točkah, kjer so nudene storitve.

### 2. Za izboljšanje kakovosti

#### • Opredeliti cilje za zagotavljanje kakovosti

- Z uporabo strateških ciljev vodiča za zagotavljanje kakovosti.
- Z uporabo dejanskih ciljev, ki so opredeljeni v Priročniku za zagotavljanje kakovosti.

#### • Utemeljiti spremembe

- Spodbujati dobre prakse in primere, s posredovanjem vodiča za zagotavljanje kakovosti vsem osebam, odgovornim na lokalnem nivoju, in vsem poslovdjem nastanitvenih objektov.
- Osvestiti lokalne odgovorne osebe o pomembnosti zagotavljanja kakovosti.
- Organizirati s partnerji in lokalnimi akterji redne delavnice na temo različnih vidikov zagotavljanja kakovosti in z namenom spodbujanja projektov Vie Alpine.
- Posredovati poslovdjem informacije o rezultatih anket.
- Nuditi ugodnosti tistim, ki izpolnjujejo standarde Vie Alpine (ali smernice) in listine in/ali postati del izbrane mreže nastanitvev.
- Nagraditi najboljše strukture.

#### • Podpirati spremembe

- Dati lokalnim odgovornim osebam informacije o pomoči, ki jo lahko pridobijo poslovodje nastanitvev.
- Pristopiti k obstoječemu lokalnemu zpopolnjevanju na temo zagotavljanja kakovosti.

### 3. Za jamstvo kakovosti

- Uporabljati izbrana nacionalna in deželna omrežja (znamke).
- Uporabljati Listino kakovosti Vie Alpine.

- Spodbudi partnerje k preiskavi veljavnosti njihovih pobud za zagotavljanje kakovosti glede na mednarodna pravila (ISO, HACCP = Hazard Analysis and Critical Control Point analiza tveganj in ugotavljanje kritičnih točk, EFQM...).
- Uporabljati pri nadzoru kakovosti ankete za ocenjevanje zadovoljstva strank.

Glejte tudi Referenčne podatke (IV.A.1) za specifične primere različnih instrumentov.

## F. KAKO POSTOPATI

### 1. Strateške etape

#### 1. Razlaga pravil, sredstev in strategij Vie Alpine

Pravila, sredstva in strategija Vie Alpine še niso povsem razjasnjeni. Težko je vzpostaviti proces zagotavljanja kakovosti, če nekatere postavke splošne strategije še niso specifičirane.

Temeljna vprašanja so:

- Kako definirati vodstveno strukturo Vie Alpine in morebiten razvoj le-te?
- Kakšna so njena poslanstva?
- Kakšna so njena sredstva?
- Kako si bo v prihodnosti pridobila finančna sredstva za izvedbo svojih dejavnosti?

#### 2. Treba je opredeliti tudi druge elemente različnih politik

*Kakšna je politika poti?*

Razlog obstoja in tržna pozicija različnih poti, alternativnih poti in mrež poti bi lahko bili bolj jasni. Boljša opredelitev bi zadovoljila različna merila kakovosti za vidike informiranja in trženja.

Nekateri profesionalni pohodniki menijo, da bi v nekaterih deželah lahko bila izbira poti boljša. Na primer, nekatera območja ne nudijo zadovoljivih povezav z javnimi prevoznimi sredstvi in poti same imajo tudi kar nekaj tehničnih težav. Priporočamo, da se o tem ponovno razmisli ter poišče alternative.

*Kakšna je politika prodaje turističnih paketov ali individualnih postavk ponudbe?*

Potrebna je strateška izbira distribucije produktov. Možnih rešitev je več, na primer:

- Struktura Vie Alpine le predstavi razne produkte na svoji spletni strani (brezplačno);
- Struktura Vie Alpine nudi komercialne povezave na spletnih straneh (določen znesek);
- Tour operaterji prodajajo svoje produkte na spletnih straneh Vie Alpine le, če za vsako prodajo v medmrežju plačajo provizijo (plačilo glede na prodajo);
- Via Alpina postane turistična agencija in sama prodaja svoje produkte.

Na podlagi iste zamisli:

*Kakšna je razvojna strategija vodičev Vie Alpine?*

*Kakšna je razvojna strategija zemljevidov Vie Alpine?*

### 2. Operativna faza

Instrumente in metode, ki so sestavni del Strategije zagotavljanja kakovosti, je treba specifičirati pred pričetkom operativne faze. Obstajata dve ravni izvajanja, ki urejata izbiro instrumentov in metod: lokalna in globalna raven Vie Alpine.

#### a) Instrumenti in metode lokalnih politik: uporaba pilotnih območij

Lahko se predlaga le »okvirne listine in metode«, ki jih v vsakem posameznem območju oziroma v več pilotnih območjih lahko skupine lokalnih odgovornih oseb prilagodijo in opredelijo.

Potrebni temeljni instrumenti in metode so lahko naslednji:

- Ankete in vprašalniki o zadovoljstvu;



- Listine o zagotavljanju kakovosti za poti;
- Listine o zagotavljanju kakovosti za nastanitve in storitve;
- Listine o zagotavljanju kakovosti za lokalno politiko marketinga;
- Partnerstva z lokalnimi in nacionalnimi znamkami;
- Pogodbe z raznimi lokalnimi in deželni institucijami.

### **Sestava preizkusnih izboljšav metod v pilotnih območjih**

Najboljši način organizacije Procesa zagotavljanja kakovosti Vie Alpine je pričeti z akcijami v pilotnih območjih, z namenom testiranja metode in, na podlagi rezultatov, izboljšanja le-te. Možna rešitev je uporaba projektov Interreg o Strategiji zagotavljanja kakovosti za pohodniška območja ob Vii Alpini.

Pri teh pilotnih akcijah je pomembno upoštevati nekatere elemente:

- Dobro izdelan »metodološki dokument«, na podlagi katerega se lahko vzpostavi Strategijo zagotavljanja kakovosti na lokalni ravni, je v pomoč osebam, odgovornim za izvajanje same akcije. Ta preprost dokument bi predstavil obvezujoča pravila, zaželeno cilje in razne faze postopanja.
- V prvih fazah dejavnosti je pri zagotavljanju kakovosti zelo pomembno sodelovanje strokovnjakov.
- Od vsega začetka je potrebno opredeliti lokalne strukture, odgovorne za postopanje.
- Temeljne pomembnosti je porazdelitev rezultatov pilotnih testiranj med vsa območja Vie Alpine.

## **b) Instrumenti in metode sestave strategije zagotavljanja kakovosti na ravni Vie Alpine**

Pri sestavi strategije zagotavljanja kakovosti je treba upoštevati šest faz:

### **1. Izoblikovati razne banke podatkov, metode in potrebne listine**

- Listina o komunikaciji;
- Listina organizatorjev potovanja;
- Listina tour operaterjev;
- »Vodič uporabnika« za vzpostavitev stikov z mediji in z organizacijo lokalnih prireditelj;
- Metoda o zbiranju podatkov s strani »partnerjev - pohodnikov Vie Alpine« z uporabo spletnih strani;

- Metoda spodbujanja lokalnih odgovornih oseb;
- Metoda zbiranja podatkov o posredovanju informacij o prireditvah;
- Banka podatkov »odgovornih oseb in organov« na občinski in deželni ravni (glej referenčne podatke);
- Ugotovitev mogočih pilotnih območij in odgovornih oseb (glej referenčne podatke);
- Seznam sprejemnih agencij in specializiranih tour operaterjev;
- Instrumenti dobrega projektnega vodenja.

### **2. Skleniti pogodbe z obstoječimi omrežji in poznanimi znamkami**

- Zelo pomembno je uporabljati obstoječa omrežja in znamke, še posebej glede nastanitve, vsakokrat ko je to mogoče. Samo uporaba že obstoječih omrežij in znamk lahko zagotovi zadostna sredstva za merjenje, izboljšanje in jamstva za zagotavljanje kakovosti različnih storitev.
- Stopiti v stik z različnimi poznanimi omrežji (glej referenčne podatke).
- Skleniti pogodbe z le-temi za uporabo skupne znamke na območjih Vie Alpine. Pogodba temelji na:
- Razvoju listine, upoštevajoč minimalne standarde Vie Alpine;
- Dodatku preproste klavzule za območja Vie Alpine k listini.

### **3. Izoblikovati tržne procese**

- Osvestiti sprejemne agencije in tour operaterje z možnostmi Vie Alpine.
- Ustvariti profesionalno mrežo Vie Alpine na spletu za sprejemne agencije in tour operaterje.
- Izoblikovati postopke za prodajo produktov prek spletnih strani Vie Alpine.

### **4. Vzpostaviti postopek pobud**

- Pogosto posredovati prek spleta informacije in spodbudna sporočila vsem, ki sodelujejo pri projektu Vie Alpine.
- Izdelati različne instrumente: cene, nagrade, delavnice, učne ture, članke ipd.

### **5. Izoblikovati postopek v medijih**

- Ustvariti banko podatkov z možnostjo posodobitve o novinarjih, zainteresiranih za Vie Alpine.
- Ustvariti na spletu profesionalno mrežo Vie Alpine za lokalne odgovorne osebe in novinarje.

## 6. Izoblikovati lokalno politiko

- Stopiti v stik z nekaterimi lokalnimi območji in jih spodbuditi k sestavi čeznacionalnega projekta z uporabo Strategije za zagotavljanje kakovosti.
- Razviti jasen komunikacijski proces za prva pilotna območja.

## c) Predlagano poslanstvo strukture Vie Alpine

- Struktura Vie Alpine določi pravila (vzdrževanje, rezervacija, informacije o prodaji in dobavi), politike in instrumente ter preverja spoštovanje le-teh.
- Struktura Vie Alpine pripravlja razne komunikacijske elemente (logotip, sporočila, tiskano gradivo) in pravila (listino) ter prilagaja glavno sporočilo raznim geografskim ravnam (deželnim in lokalnim sekcijam).
- Struktura Vie Alpine sestavlja dejavnosti (komunikacija, marketing, ipd.) na evropski ravni.
- Struktura Vie Alpine sklepa pogodbe z različnimi omrežji ali javnimi ustanovami, ki se ponašajo z listino kakovosti ali so ustanovili proces kakovosti v zvezi s pohodniškimi in sprehajalskimi potrebami.
- Struktura Vie Alpine spodbuja in motivira (z uporabo listin, gesel, zvez, ipd.) razne udeležence k vzpostavitvi akcij in izboljšanju kakovosti produkta.
- Struktura Vie Alpine sklepa pogodbe s sprejemnimi agencijami, upoštevajoč listino za zagotavljanje kakovosti in definira vrsto tour paketa, ki bi ga lahko sestavili (osnovni okvir tour paketa mora ustrezati poglavitnim ciljem).

- Struktura Vie Alpine razvija temelje prodajne politike z uporabo direktnih stikov s tour operaterji in potovalnimi agencijami.
- Struktura Vie Alpine pridobiva od različnih partnerjev informacije in podatke.
- Struktura Vie Alpine vodi način pridobivanja denarja in razmišlja o prihodnjem stranskem produktu Vie Alpine.
- Struktura Vie Alpine preuči možnost razvoja mreže z uporabo omrežja med vsemi udeleženci.

## d) Pojem partnerskega pohodnika Vie Alpine

Pohodnike, ki uporabljajo Vie Alpine, je treba upoštevati kot partnerje in kot stranke. Nekatere bi se lahko uporabilo pri oceni kakovosti produkta.

»Partnerski pohodnik Vie Alpine« je oseba, ki uporablja poti Vie Alpine in sodeluje z organizacijo pri izboljševanju kakovosti storitev in zagotavljanju spoštovanja duha »Vie Alpine«.

Zaradi tega je zelo pomembno:

- Informirati stranko prek spleta o obstoju koncepta partnerskega pohodnika;
- Opredeliti duh Vie Alpine;
- Razpolagati z enostavno in interaktivno anketo na spletu, katero pohodnik lahko uporablja;
- Imeti software sistem na internetu, ki združuje in direktno analizira podatke;
- Motivirati pohodnika z nudenjem posebnih olajšav, kot na primer: članstvo v klubu, redne informacije in komercialna darila (popusti, ipd.).



# III. NAJBOLJŠE PRAKSE



Primeri pobud za zagotavljanje kakovosti

## Pregled:



Najboljše prakse	Pešpoti	Nastanitev	Oskrba	Storitve	Marketing	Države
Koncept mreže pohodniških poti Vorarlberg	x					Avstrija
Dolina Großes Walsertal Park Biosfere				x	x	Avstrija
Wanderdörfer		x		x		Avstrija
Europa Wanderhotels		x				Avstrija, Italija, Nemčija, Švica
Rando Accueil		x				Francija
Mare e Monti	x					Francija
Retrouvance	x				x	Francija
Rando Village				x	x	Francija
Viabono		x	x	x		Nemčija
Rothaarsteig	x					Nemčija
Listina za kakovost storitev trentinskih planinskih koč		x				Italija
Assorifugi – Združenje planinskih koč Furlanije-Juliske krajine in Cadore		x		x	x	Italija
Projekt raziskovanja in dejavnosti planinskih koč doline Aosta (certifikacija okolja UNI EN ISO 14001)		x				Italija
Velika pot Walserjev (severni del Alp)	x				x	Italija, Švica
Listina za zagotavljanje visoke kakovosti turizma, prenočišč in oskrbe		x	x	x		Monako
Via Spluga – Kulturna transversala (Thusis, CH – Chiavenna, I)	x				x	Švica, Italija
Znamka kakovosti švicarskega turizma				x		Švica

## A. AVSTRIJA



	<b>KONCEPT MREŽE POHODNIŠKIH POTI VORARLBERG</b>	 <b>PEŠPOTI</b>
<b>Kratka definicija:</b>	Gre za deželni koncept, ki se opira na švicarski model. Standardizirana pravila (markacija, oznake, vzdrževanje) ustvarjajo visokokavostno pohodniško mrežo z razvojem v infrastrukturo visoke kakovosti, prek celega leta namenjeno gostom in lokalnim prebivalcem. Opira se na rezultate novih rekreacijskih študij, ki ponazarjajo, da je pohodništvo med vsemi športi najbolj priljubljena dejavnost poletnih gostov.	
<b>Sodelujoča območja in stranke:</b>	To je bil prvi pohodniški koncept v Avstriji, sedaj pa tudi druge avstrijske dežele sledijo temu primeru. Za njegov razvoj je bilo potrebnih več let. Moderni koncepti morajo biti združljivi z možnostmi na čezmejnih območjih ali deželah. Koncept Vorarlberga je združljiv s podobnimi pohodniškimi mrežami, ki so jih ustanovili v Švici, Liechtensteinu; in načrtovane na nemško govorečem območju jezera Bodensee.	
<b>Odgovorni organ(-i):</b>	Za vodenje projekta je zadolžena služba za vladno deželno načrtovanje avstrijske dežele Vorarlberg. Skupnosti dežele morajo s pomočjo samostojnih načrtovalnih uradov izpolniti kriterije. Drugi akterji so, na primer, turistični uradi, prostovoljci pri vzdrževanju in vzdrževalne službe lokalnih občin.	
<b>Izvor in cilji poskusa:</b>	Po končanem projektu bo tujim pohodnikom na voljo pohodniška mreža, ki jim bo omogočila bolj prilagodljivo načrtovanje poti, primeren odziv na nepredvidljive dogodke, ki jih je moč srečati na vsaki pohodniški poti planinskega območja (poškodbe, zamude, slabo vreme) ali, nasprotno, odkriti nove oziroma že obstoječe zanimivosti.	
<b>Stranke: številke in tipi:</b>	Skupno, je v Vorarlbergu 6,000 km dolgih poti. 90% jih je označenih in markiranih. Koncept so začeli izvajati leta 1995 na 2,400 km <sup>2</sup> velikem območju. Zaključili ga bodo leta 2005 ali 2006.	
<b>Vzpostavitev procesa:</b>	Koncept pohodniške mreže zajema naslednje točke: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Skupna vodilna načela.</li> <li>- Proces vzpostavitve pohodniške mreže.</li> <li>- Posredovanje interesov.</li> <li>- Ustanovitev in vzdrževanje.</li> <li>- Označevanje.</li> <li>- Standardni znaki.</li> <li>- Markacija poti.</li> <li>- Dodatna oprema (digitalizacija za geografsko-informacijski sistem, informacijski panoji).</li> <li>- Zemljevidi in vodiči.</li> <li>- Koordinacija in financiranje.</li> </ul>	
<b>Ugotovljeni rezultati na področju kakovosti in gospodarstva:</b> (dobri☺/slabi☹)	<ul style="list-style-type: none"> <li>☺ Zelo dobra, enotna, redno markirana mreža pešpoti;</li> <li>☺ Pohodnik, ki ne pozna kraja, dobi koristne informacije o samem kraju, kamor je namenjen in trajanju poti;</li> <li>☺ Regionalni turizem izkorišča nove tržne možnosti z novo in odlično infrastrukturo;</li> <li>☹ Ustanovitev dobre lokalne pohodniške mreže traja pogosto več kot dve leti;</li> <li>☹ Brez pomoči prostovoljcev pri vzdrževanju je uresničitev nepredstavljiva.</li> </ul>	
<b>Primerjalni elementi, ki se lahko uporabijo pri Vii Alpini:</b>	Glede na ta primer se zdi za dežele Vie Alpine zelo pomembna pridobitev primerne lokalnega in deželnega koncepta pohodniške mreže (onstran specifičnih oznak Vie Alpine). Via Alpina in vse ostale transverzale zahtevajo veliko stopnjo prilagodljivosti. Koncept pohodniške mreže, s pomočjo prilagodljivosti, z enotno markacijo, oznakami in vzdrževanjem bogati visoko kakovost dolge pohodniške poti Via Alpina. Obstajajo tudi pomembna dejstva sinergije, pomembna pri reševanju ali zmanjševanju problemov, povezanih z vzdrževanjem.	
<b>Za dodatne informacije:</b>	<a href="http://www.vorarlberg.at/doc/wanderkonzept_pku.doc">www.vorarlberg.at/doc/wanderkonzept_pku.doc</a> (samo v nemščini) DI Manfred Kopf, Landhaus, A-6901 Bregenz +43 (0) 5574 / 511 – 27119, <a href="mailto:manfred.kopf@vorarlberg.at">manfred.kopf@vorarlberg.at</a>	

 Biosphärenpark Großes Walsertal	<b>DOLINA GROßES WALSSERTAL            PARK BIOSFERE</b>	 <b>STORITVE &amp;            MARKETING</b>
<b>Kratka definicija:</b>	UNESCO je Organizacija združenih narodov na področju izobrazbe, znanosti in kulture. V letu 1970 je predstavila program »človek in biosfera« (MAB). Eden izmed projektov zajema ustanovitev svetovne mreže rezervatov biosfere. Od takrat je bilo ustanovljenih 393 rezervatov biosfere v 94 državah.	
<b>Sodelujoča območja in stranke:</b>	V dolini Großes Walsertal, v osrčju dežele Vorarlberg, Avstrija, neposredno na rdeči poti Vie Alpine. Dolina Großes Walsertal ima 3,500 prebivalcev in zajema območje 192 km <sup>2</sup> . Gostota naselitve je zelo nizka. Park biosfere je bil ustanovljen julija 2000. Po večji lavini v letu 1954 je demografsko praznjenje območja postala zelo pomembna tema.	
<b>Odgovorni organ(-i):</b>	Projekt je sprožilo Združenje za deželno načrtovanje (REGIO) doline Großes Walsertal. Projekt zajema vseh šest občin doline in njihove prebivalce. V pripravi fazi sta pomagali vlada Vorarlberga (služba za bodoče teme) in okrajna uprava Bludenz (Bezirk).	
<b>Izvor in cilji poskusa:</b>	Park biosfere Großes Walsertal predstavlja možnost bodočega razvoja lokalnih in deželnih habitatov ter njihovih prebivalcev. Osrednji cilj parkov biosfere je dolgoročna ohranitev narave in pokrajine. Dodatna akcija je v teku na področju družbe, kulture in gospodarstva. Razvoj Großes Walsertal bi se moral razviti s primernim povezovanjem zgoraj omenjenih območji z dragocenim bivalnim okoljem ter za prihodnje rodove vitalnim območjem. Turizem je gospodarsko področje, ki lahko predstavlja tisto dodano vrednost, izredno pomembno za razvoj samostojnega delovanja, Znamka »Parka biosfere« je osrednja atrakcija marketinga skupnega turizma doline Großes Walsertal	
<b>Stranke: številke in tipi:</b>	Turisti z zavestjo o pomenu narave, ki iščejo mir in razvedrilo, tipična pohodniška javnost.	
<b>Vzpostavitev procesa:</b>	Razni projekti, za katere je značilna usklajena oblika marketinga: <ul style="list-style-type: none"> <li>- »Bergholz« (sinergije, ki izkoriščajo gorski les);</li> <li>- »Genusspecht« (kulinarčni produkti dežele);</li> <li>- »Walsen Eigenart«: značilnost Walsenjev (prodaja lokalnih obrtnih produktov);</li> <li>- »Bergkräutertee«: gorski zeliščni čaji;</li> <li>- »Wanderbus«: pohodniški avtobus;</li> <li>- »Touristische Partnerbetriebe Biosphärenpark«: turistične nastanitve oz. partnerice Parka biosfere«;</li> <li>- »Lawinenlehrpfad Blons«: učna pot o lavinah; »Abenteuer Biosphärenpark« – (Pustolovščine v parku biosfere);</li> <li>- Pustolovski tedni in dnevi v parku biosfere z naravno in kulturno dediščino za šole, družine in goste, s primerno vzgojenimi inštruktorji.</li> </ul> Kulinarčni produkti: <ul style="list-style-type: none"> <li>- »Die köstliche Kiste« (slasten zaboječek) je pobuda za izboljšanje neposrednega trženja lokalnih ruralnih in kmetijskih produktov parka biosfere. »Köstliche Kiste« je lesen zaboječek, poln kulinarčnih specialitet. Vsi produkti prihajajo neposredno s kmetij.</li> <li>- »Walsenstolz«: (ponos Walsenjev). Kmetje doline Großes Walsertal so se združili z namenom trženja svojih produktov; s posebnim poudarkom na izrednem, visokokavostnem gorskem siru. »Walsenstolz« proizvajajo v sedmih različnih planinskih sirarnah.</li> </ul>	
<b>Ugotovljeni rezultati na področju kakovosti in gospodarstva: (dobri/slabi)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☺ Visoka identifikacija prebivalstva s parkom biosfere;</li> <li>☺ Iz pobude je nastalo več produktov;</li> <li>☺ Dolina podpira trajnostni in zmerni turizem v skladu z zaželeno glavno zamislijo ter uporablja sinergije, ki ščitijo obstoj prebivalstva;</li> <li>☺ Nagrajena z evropsko nagrado za modernizacijo vasi v letu 2002 in imenovana »Občina prihodnosti 2003«; gre za naslov, ki ji ga je dodelila mreža »Zveza v Alpah« na podlagi dejavnosti za trajnostni deželni razvoj;</li> <li>☺ Popolnoma nova pohodniška mreža (dobro vzdrževane oznake in markacije);</li> <li>☹ Pohodniški turizem ni dovolj izrabljen – njegov potencial bi se dalo bolje izkoristiti; treba bi bilo začeti z novimi pobudami – prav v sektorju Vie Alpine.</li> </ul>	



<b>Primerjalni elementi, ki se lahko uporabijo pri Vii Alpini:</b>	Veliko alpskih dežel ima isti potencial kot doline Großes Walsertal. To je primeren prostor za prikaz primera dobre prakse drugim deželam (organizacija ekskurzij).
<b>Za dodatne informacije:</b>	<a href="http://www.grosseswalsertal.at">www.grosseswalsertal.at</a> (samo v nemščini) Geschäftsstelle Biosphärenpark Großes Walsertal Jagdbergstr. 272, A- 6721 Thüringerberg T +43 (0)5550 20360, F +43 (0)5550 20370, <a href="mailto:biosphaerenpark@grosseswalsertal.at">biosphaerenpark@grosseswalsertal.at</a>

	<b>WANDERDÖRFER</b>	 <b>NASTANITEV &amp; STORITVE</b>
<b>Kratka definicija:</b>	Wanderdörfer (pohodniške vasi) je Zveza prostovoljcev številnih avstrijskih turističnih dežel s pomočjo uradnega turističnega organa za marketing. Gre za platformo sodelovanja in rezervacij pohodniških ponudb.	
<b>Sodelujoča območja in stranke:</b>	Po celi Avstriji.	
<b>Odgovorni organ(-i):</b>	Avstrijska turistična organizacija za marketing, 46 turističnih uradov in 7 avstrijskih dežel (večina le-teh se nahaja v naseljih). Sodelovanje z naslednjimi akterji: Lowa (planinski škornji), Kastner&Öhler/Gigasport (športna oprema), Larca (outdoor), Wandermagazin (pohodniška revija) in platforma Internet <a href="http://www.rad-wandern.de">www.rad-wandern.de</a>	
<b>Izvor in cilji poskusa:</b>	Skupna platforma za turistične cilje nujenja pohodniških paketov po ugodni ceni.	
<b>Stranke: številke in tipi:</b>	Ponudba vseh kategorij. Od manj udobnih do zelo udobnih v sektorju wellness.	
<b>Vzpostavitev procesa:</b>	Ponudba naslednjih storitev: <ul style="list-style-type: none"> <li>- posebni in izbrani pohodniški paketi;</li> <li>- hoteli;</li> <li>- gostišča;</li> <li>- zasebni gostitelji;</li> <li>- kočje, gostišča in mladinski domovi;</li> <li>- počitniški apartmaji;</li> <li>- penziji;</li> <li>- kmetije.</li> </ul>	
<b>Ugotovljeni rezultati na področju kakovosti in gospodarstva:</b> (dobri☺/slabi☹)	<ul style="list-style-type: none"> <li>☺ Izboljšanje lokalnega pohodniškega turizma;</li> <li>☺ Turistični cilji in nastanitve koristijo skupno platformo marketinga (prisotnost na spletnih straneh in možnost rezervacij);</li> <li>☺ Možnost nadaljnje razširitve – prednost: velik potencial</li> <li>☹ Možnost nadaljnje razširitve – pomanjkljivost: ni reprezentativno za vso Avstrijo (nečlani imajo lahko enako dobre ali celo boljše pohodniške infrastrukture);</li> <li>☹ Še vedno obstajajo primanjkljaji v pohodniških infrastrukturah;</li> </ul>	
<b>Primerjalni elementi, ki se lahko uporabijo pri Vii Alpini:</b>	Zelo dobra znamka z visokokakovostno strukturo, ki bi jo lahko uporabljali pri sodelovanju z Vie Alpine. Pakete Vie Alpine se lahko učinkovito ponuja prek navedene platforme.	
<b>Za dodatne informacije:</b>	<a href="http://www.wanderdoerfer.at">www.wanderdoerfer.at</a> Österreichs Wanderdörfer, Unterwollaniger Straße 53, A-9500 Villach Info-Hotline: +43 (0) 4242 / 257531, F +43 (0) 4242 / 21 66 30, <a href="mailto:wanderdoerfer@tao.at">wanderdoerfer@tao.at</a>	






	<b>EUROPA WANDERHOTELS</b>	 <b>NASTANITEV</b>
<b>Kratka definicija:</b>	Europa Wanderhotels (Pohodniški hoteli Evropa) so primer sodelovanja med hoteli. Tržijo se kot strokovnjaki za zanimive pustolovščine v gorah in naravi. Njihova edinstvenost je v osredotočanju na posebno pohodniško javnost in v sodelovanju s prebivalstvom, ki živi in deluje v Alpah zato, da bi zagotovili visoko pohodniško kakovost.	
<b>Sodelujoča območja in stranke:</b>	Avstrija, Švica, Italija (Južna Tirolska) in Nemčija (razen Bavarske).	
<b>Odgovorni organ(-i):</b>	Samostojna Zveza za marketing Europa Wanderhotels Pobudnik: Eckkart Mandler (hotel na Koroški). Skupaj 62 članov.	
<b>Izvor in cilji poskusa:</b>	Povečati moč poletnega turizma, ki ni tako številčen, kot je zimski. Gostje bodo koristili standarde, ki jim bodo zagotovili udobne pohodniške dejavnosti.	
<b>Stranke: številke in tipi:</b>	Večina hotelov je s 3 ali 4 zvezdicami.	
<b>Vzpostavitev procesa:</b>	10 minimalnih standardov: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Individualna oskrba;</li> <li>- Čudovita pokrajina;</li> <li>- Počitnice v profesionalnih pohodniških strukturah;</li> <li>- Pohodniški in potovalni programi;</li> <li>- Najem opreme;</li> <li>- Informativni center o pohodništvu;</li> <li>- Taksiji in avtobusi za pohodnike;</li> <li>- Razvedrilne dejavnosti;</li> <li>- Okusna in zdrava kuhinja;</li> <li>- Varstvo narave in ekologija;</li> </ul>	
<b>Ugotovljeni rezultati na področju kakovosti in gospodarstva:</b> (dobri☺/slabi☹)	☺ Zvišanje vrednosti lokalnega pohodniškega turizma na pobudo hotelov; ☺ Hoteli koristijo skupno platformo marketinga (spletne strani in neposredne rezervacije); ☹ Nevarnost prevelike konkurenčnosti in omejitve članarin.	
<b>Primerjalni elementi, ki se lahko uporabijo pri Vii Alpini:</b>	Dobra znamka, ki deluje na zasebni gospodarski bazi; Via Alpina potrebuje take platforme s prenočišči z 2*-3*, mladinskimi domovi in območji za šotorenje.	
<b>Za dodatne informacije:</b>	<a href="http://www.wanderhotels.com">www.wanderhotels.com</a> (v nemščini, angleščini in italijanščini) Europa Wanderhotels, Postfach 100, A-9773 Irschen, <a href="mailto:europa@wanderhotels.com">europa@wanderhotels.com</a>	



## B. FRANCIJA

	<b>RANDO ACCUEIL</b>	 <b>NASTANITEV</b>
<b>Kratka definicija:</b>	Rando Accueil («dobrodošli v pohodništvo») je nacionalni program za organizacijo nastanitvenih ponudb, ki stremi k zadovoljevanju raznih pričakovanj pohodnikov in sprehajalcev.	
<b>Sodelujoča območja in stranke:</b>	Alpe, Provence, Pyrenees, Centralni masiv, Jura, Bretanija, Zahodna Loire, Nièvre.	
<b>Odgovorni organ(-i):</b>	Rando Accueil je registrirana blagovna znamka, ki pripada Zvezi Rando Accueil. Gre za zvezo raznih struktur, ki so pristojne za razvoj pohodniških in naravnih dejavnosti (Grande Traversée des Alpes GTA v Alpah, Grandes Traversées du Jura - GTJ v Juri, Chamina v Centralnem masivu, Randonnées Pyrénéennes (ki ne obstaja več), Association Bretonne des Relais et Itinéraires - ABRI v Bretanji, Odbor deželnega turizma Zahodne Loire, Rando-Nièvre).	
<b>Izvor in cilji poskusa:</b>	Znamka Rando Plume (pohodništvo v perju) je bila ustanovljena leta 1993 z namenom ponuditi alternativno vrsto nastanitve pohodnikom, ki si želijo z družino ali prijatelji odkrivati območje. V nastanitvah so na razpolago udobni prostori in cene nastanitve so primerne: večja lagodnost, boljše dobrodošlice in storitve. Gre navadno za infrastrukture z visoko osebnostno noto, katerih spalnice imajo povprečno štiri ležišča in prho. Večkrat nudijo zelo dobre lokalne specialitete. Znamka združuje 140 struktur članic in spodbuja profesionalizacijo vodilnega kadra, tako imenovanega »zelo majhnega turističnega podjetja«. Celoten program Rando Accueil je bil zasnovan leta 2002. Danes stremi za izboljšanjem kakovosti storitev za pohodnike, sprehajalce in navdušence vseh dejavnosti na prostem, v različnih vrstah nastanitve.	
<b>Stranke: številke in tipi:</b>	Tip strank je še v ocenjevanju. Prve rezultate pričakujejo jeseni 2004.	
<b>Vzpostavitev procesa:</b>	Pet znamk, ki odgovarja petim različnim vrstam nastanitve <ul style="list-style-type: none"> <li>- Za gostišča: Rando Plume od 1993</li> <li>- Za podeželske kočice: Rando Gîte od 2002</li> <li>- Za vaške kočice: Rando Gîte od 2002</li> <li>- Za hotele: Rand'Hôtel od 2002</li> <li>- Za šotorišča: Rando Toile od 2004</li> <li>- Za planinske kočice: Rando Refuge (v gradnji, ne bo dokončana pred 2005).</li> </ul> Za vsako velja listina kakovosti, ki se večinoma opira na enaka načela: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kakovost dobrodošlice;</li> <li>- Duh strukture (zunanji in notranji);</li> <li>- Specifične storitve, ki omogočijo strankam odkrivanje naravne in kulturne dediščine: območja z informacijami o pohodništvu (zemljevidi, aktualni vodiči, gradivo o območju), lahek dostop do dejavnosti na prostem (informacije, najem opreme, dostop do profesionalnega nadzora), tehnični prostori za skladiščenje opreme in sušenje oblačil, dobro poznavanje območja s strani samega gostitelja, kakovostna oskrba, primerna fizičnemu trudu, z uporabo lokalnih proizvodov, ali možnost priprave lastne hrane (odvisno od kategorij), integracija v koncept označevanja.</li> </ul> Poskus temelji na: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jamstvo listine do strank.</li> <li>- Tečaj izobraževanja, na katerem bi upravitelji osvežili znanje in know-how.</li> <li>- Načrt marketinga, ki zajema brošure, spletne strani, reklamiranje na sejnih ter stike s tiskom.</li> <li>- Letni kontrolni obiski »tajne stranke«.</li> <li>- Skupek instrumentov, namenjenih pomoči upraviteljem pri organizaciji dejavnosti.</li> </ul>	



<p><b>Ugotovljeni rezultati na področju kakovosti in gospodarstva:</b> (dobri😊/slabi😞)</p>	<p>Za Rando Plume:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>😊 Zelo visok nivo zadovoljstva strank.</li> <li>😊 Dobra razvitost mreže v območjih, kjer obstaja tesen stik med Rando Accueil in okraji, deželami ter lokalnimi organi, zadolženimi za razvoj.</li> <li>😞 Ni še dovolj poznan.</li> <li>😞 Politika prodaje je dala omejene rezultate.</li> <li>😞 V skladu s prvimi študijami, so tako imenovana »zelo majhna turistična podjetja« finančno dobičkonosna. Vseeno zahteva njihovo vodstvo precej časa in veliko energijsko porabo, kar privede upravitelje k oceni njihove dejavnosti kot nedobičkonosne (razkorak med predstavo, ki j imajo o dejavnosti, in resničnostjo).</li> </ul> <p>Z namenom pridobivanja boljših gospodarskih rezultatov, razvijajo orodja za razvoj drugih znamk.</p>
<p><b>Primerjalni elementi, ki se lahko uporabijo pri Vii Alpini:</b></p>	<p>Nekaj specifičnih elementov listine (informacije, atmosfera ipd.). Vsebina listine je izdelana tako, da ustreza različnih vrstam nastanitev.</p> <p>Metode sodelovanja z departmajskimi strukturami za razvoj za lokalno okrepitev.</p>
<p><b>Za dodatne informacije:</b></p>	<p><a href="http://www.rando-accueil.com">www.rando-accueil.com</a> (samo v francoščini), <a href="http://www.hebergements-alpes.com">www.hebergements-alpes.com</a> Grande Traversée des Alpes, 14 rue de la République BP 227, F- 38019 Grenoble cedex T +33 (0) 4 76 42 08 31, F +33 (0) 4 76 42 87 08, <a href="mailto:gta@grande-traversee-alpes.com">gta@grande-traversee-alpes.com</a></p>



<b>MARE E MONTI</b>		 <b>PEŠPOTI</b>
<b>Kratka definicija:</b>	Mare e Monti (Morje in gore) je 10 dnevna pohodniška tura, zasnovana na obalnih in goratih območjih Korzike.	
<b>Sodelujoča območja in stranke:</b>	Zahodni del Korzike (od Calenzane do Cargesa), nahaja se v pokrajinskem naravnem parku	
<b>Odgovorni organ(-i):</b>	Pokrajinski naravni park Korzike	
<b>Izvor in cilji poskusa:</b>	Izkoriščanje pohodništva za razvoj notranjih območij in odprtje novih delovnih mest, pretežno med spomladjo in jesenjo.	
<b>Stranke: številke in tipi:</b>	80% strank je Francozov, ki se ustavijo na Korziki za obdobje enega tedna in prepešačijo po 4 ure dnevno. Pot obiše letno 8.000 pohodnikov.	
<b>Vzpostavitev procesa:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Predhodne študije o novih trendih v pohodništvu.</li> <li>- Izdelava poti ali obnova starih ovčjih stez, ki prečkajo vasi.</li> <li>- Razdelitev poti v razdelke po 4 do 5 ur dnevne hoje.</li> <li>- Izdelava ali obnova nastanitev (prenočitev za eno noč) v vaseh. To je skrb pokrajinskega parka, nastanitve pa so v zasebnem upravljanju.</li> <li>- Sestava listine kakovosti za nastanitve.</li> <li>- Trženjska kampanja (stiki z mediji, vodiči, spletnimi stranmi, stiki s turistično organizacijo, ipd.).</li> </ul>	
<b>Ugotovljeni rezultati na področju kakovosti in gospodarstva: (dobri☺/slabi☹)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☺ Utrezen nivo zadovoljstva strank;</li> <li>☺ Zdovoljivo število prisotnosti gostov;</li> <li>☺ Dbro poznan, pozitivna;</li> <li>☹ Ostaja nekaj težav pri nadzoru in dejanski sestavi listine nastanitev;</li> <li>☹ Z pohodnike je težavno organizirati ture z uporabo javnih prevozov;</li> <li>☹ V kakovosti sprejema in kakovosti nastanitev je nekaj razlik;</li> </ul>	
<b>Primerjalni elementi, ki se lahko uporabijo pri Vii Alpini:</b>	Upoštevanje kakovosti okolja pri izbiri poti, pri posegih na poti ter na pokrajini. Listina kakovosti za upravitelje nastanitev.	
<b>Za dodatne informacije:</b>	<a href="http://www.parc-naturel-corse.com">www.parc-naturel-corse.com</a> Parc naturel régional de Corse, Service Tourisme et Randonnée, 2, rue Casalonga, F- 20000 AJACCIO T +33 (0) 4.95.51.79.00 F +33 (0) 4.95.21.88.17	

	<b>RETRouvANCE</b>	 <b>PEŠPOTI &amp; MARKETING</b>
<b>Kratka definicija:</b>	Itinerar pohodniške poti traja nekaj dni, ustanovljen je bil konec 19. stoletja na zapuščenem območju.	
<b>Sodelujoča območja in stranke:</b>	Gre za del malo poznane in divje doline Buech: to je območje v goratih predelih Hautes-Alpes. Na tem območju ni infrastruktura, ni telefonov ali električnega omrežja kot tudi ne makadamov.	
<b>Odgovorni organ(-i):</b>	Grande Traversée des Alpes (GTA) je izvedla začetno študijo, izvajanje pa upravlja Nacionalna komisija za gozdove (ONF).	
<b>Izvor in cilji poskusa:</b>	Poskusiti zvišati vrednost tega zapuščenega območja z uporabo pohodništva in atmosfere, ki pričara obiskovalcu »povratek h koreninam«.	
<b>Vzpostavitev procesa:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Začetne študije.</li> <li>- Izdelava primernih nastanitev in poti.</li> <li>- Stiki z različnimi strokovnjaki iz turističnega sektorja (vodiči, upravitelji nastanitev, upravitelji gozdov, ipd.).</li> <li>- Posamezni organi (ONF), za upravljanje poti, večine nastanitev, vodenje sodelujočih profesionalcev in politike trženja.</li> <li>- Politika prodaje, ki se opira pretežno na pogodbe s turistično organizacijo in potovalnimi agencijami.</li> </ul> <p>Ta produkt »šestih dni/petih noči« upravlja izključno ONF in razni posamezni sodelavci. Stranke lahko produkt kupijo pri ONF, potovalni agenciji ali pohodniški turistični agenciji.</p>	
<b>Ugotovljeni rezultati na področju kakovosti in gospodarstva:</b> (dobri☺/slabi☹)	<ul style="list-style-type: none"> <li>☺ Zelo visok nivo zadovoljstva strank;</li> <li>☺ Vsok nivo prodaj;</li> <li>☹ Organizator potovanj, produkta skorajda ne more personalizirati.</li> </ul>	
<b>Primerjalni elementi, ki se lahko uporabijo pri Vii Alpini:</b>	Politika prodaj s turističnimi organizacijami. Kontrola kakovosti produkta.	
<b>Za dodatne informacije:</b>	<a href="http://www.retrouvance.com">www.retrouvance.com</a> Office du Tourisme "Maison de pays", Avenue Commandant Dumont, F- 05400 VEYNES T (33) 04 92 57 27 43 / F. (33) 04 92 58 16 18, <a href="mailto:Tourisme.Veynois@wanadoo.fr">Tourisme.Veynois@wanadoo.fr</a>	

	<b>RANDO VILLAGE</b>	 <b>STORITVE &amp; MARKETING</b>
<b>Kratka definicija:</b>	»Rando Village« (pohodniška vas) je pobuda za etiketiranje občine ali skupine občin, ki lahko ponudijo nekaj zanimivih pohodniških in sprehajalnih dejavnosti ter aktivnosti v naravi.	
<b>Sodelujoča območja in stranke:</b>	Trenutno sodelujejo le območja (občine ali skupine občin) v deželi Auvergne, a lokalno znamko bi lahko razvili po vsej Franciji.	
<b>Odgovorni organ(-i):</b>	Rando Village je registrirana trgovska znamka, ki pripada Chamina (gre za podobno strukturo kot je Združenje Grande Traversée des Alpes za Massif Central - Centralni Masiv).	
<b>Izvor in cilji poskusa:</b>	Poskus kvalifikacije območja s turistično ponudbo v naravi s ponudbo različnih storitev, ki jih zajema ponudba (nastanitve, storitve, informacije, razvedrila, dejavnosti, ipd.)	
<b>Vzpostavitev procesa:</b>	<p>Območja, ki želijo postati člani, morajo izpolniti prošnjo. Shema z analizo je podlaga za diagnozo. V listini kakovosti so opredeljeni potrebni pogoji za članstvo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Obstoj vsaj ene turistično animirane vasi na območju;</li> <li>- Določeno število zanimivih tur različnih težavnostnih stopenj, z raznimi dejavnostmi (pohodništvo, Gorsko kolesarjenje, jahanje, hoja s krpljami, ipd.);</li> <li>- Različne vrste nastanitvev, ki zajemajo razne nacionalne mreže;</li> <li>- Razvedrila in storitve v vaseh;</li> <li>- Kakovost ponujenih informacij (dokumenti, odgovorna oseba za posredovanje informacij o dejavnostih, ipd.).</li> </ul> <p>Chamina in lokalna občina sta sklenili enoletno pogodbo in že obstaja proces kontrole. Finančno podporo nudi območju dežela, zato da bi ustanovili postopek.</p>	
<b>Ugotovljeni rezultati na področju kakovosti in gospodarstva:</b> (dobri😊/slabi☹️)	Do sedaj je to znamko razvilo le 15 območij. Informacije o ekonomskih dosežkih niso na razpolago.	
<b>Primerjalni elementi, ki se lahko uporabijo pri Vii Alpini:</b>	Popolno izdelana listina upošteva vse sestavne dele turistične ponudbe. Uporaba mreže nastanitvev.	
<b>Za dodatne informacije:</b>	<a href="http://www.chamina.com">www.chamina.com</a> (samo v francoščini) CHAMINA, 5, rue Pierre-Le-Vénérable – F- 63057 Clermont-Ferrand Cedex 1 T +33 (0) 4 73 92 81 44, F +33 (0) 4 73 91 62 24, <a href="mailto:info@chamina.com">info@chamina.com</a>	


## C. NEMČIJA

	<b>VIABONO</b>	 <b>NASTANITEV OSKRBA &amp; STORITVE</b>
<b>Kratka definicija:</b>	Krovna organizacija Viabono je partnerska pobuda nemške vlade v sodelovanju s turističnimi, okoljskimi in zvezami potrošnikov za označevanje/etiketiranje in trženje okolju prijaznih turističnih ponudb. Viabono GmbH je registrirana blagovna znamka. Ta nadzira visoko kakovost in usmerjenost v okolju prijazen turizem in ponudbe nastanitvev, s preverjanjem primernosti in s profesionalnim trženjem. Osrednja tema je izkušnja v naravi, ponudba kulinarčnih in kulturnih raznolikosti ter razvedril, zdravih dejavnosti in pustolovščin.	
<b>Sodelujoča območja in stranke:</b>	Po celotnem območju Nemčije. Vse vrste turističnih nastanitvev (hoteli, gostišča, kampi, mladinski domovi) in tour operaterji.	
<b>Odgovorni organ(-i):</b>	Številne javne in zasebne zveze so se združile v koordinacijsko organizacijo Viabono. To zagotavlja članom in podpornikom Viabona široke povezave na mnogih področjih in visoko družbeno-politično pomembnost. Do sedaj zajema več kot 150 podjetij z licenco.	
<b>Izvor in cilji poskusa:</b>	Organizacija Viabono je za svoje člane in podpornike, ki želijo pospešiti okoljsko usmerjeno kakovost in jo povezati s prijetno potovalno ponudbo, odskočna deska za komunikacijo in sodelovanje.	
<b>Stranke: številke in tipi:</b>	Ponudba je namenjena strankam, ki želijo doživeti visokokakovostno izkušnjo v stiku z naravo.	
<b>Vzpostavitev procesa:</b>	Blagovna znamka Viabono ponuja doživetja v naravi in ekološki turizem. Obstajajo katalogi meril za hotele/nastanitve, naravne parke, občine, kampe in stanovanja. Katalogi meril v celoti zajemajo 40 zahtev, pri čemer se še posebej osredotočajo na: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Odpadke,</li> <li>- Energijo in podnebje,</li> <li>- Vodo,</li> <li>- Mobilnost,</li> <li>- Hrup,</li> <li>- Dobro počutje gostov,</li> <li>- Informacije,</li> <li>- Naravo in pokrajino,</li> <li>- Zaselke in arhitekturo,</li> <li>- Deželne gospodarske cikle,</li> <li>- Management.</li> </ul> Člani organizacije dobijo licenco, s katero poslujejo pod blagovno znamko Viabono.	
<b>Ugotovljeni rezultati na področju kakovosti in gospodarstva: (dobri😊/slabi☹️)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>😊 Pomocija ekologije in naravnega turizma;</li> <li>😊 Turistični cilji in nastanitve koristijo skupno marketinško platformo (prisotnost na spletnih straneh in možnost rezervacij);</li> <li>😊 Možnost razširitve – prednost: velik potencial;</li> <li>😊 Večja transparentnost s pomočjo ekološkega etiketiranja z eno samo zaščiteno znamko raznovrstnih turističnih storitev;</li> <li>☹️ Možnost razširitve – neugodnost: ne predstavlja celotne Nemčije (možno je, da imajo tudi nečlani dobro pohodniško strukturo ali celo posamezne boljše infrastrukture).</li> </ul>	
<b>Primerjalni elementi, ki se lahko uporabijo pri Vii Alpini:</b>	Merila Viabono so odlična za doseg ciljev Vie Alpine (podpora trajnostnega turizma). Visoko profesionalna struktura na področjih kulinarike, nastanitvev, oskrbe in storitev (naravni parki). Zgledna znamka.	
<b>Za dodatne informacije:</b>	<a href="http://www.viabono.de">www.viabono.de</a> (samo v nemščini) Viabono GmbH, Friedrich-Ebert-Straße / Haus 51, D- 51429 Bergisch Gladbach T +49 (0)2204 / 8423 70, <a href="mailto:info@viabono.de">info@viabono.de</a>	



	<b>ROTHAARSTEIG</b>	 <b>PEŠPOTI</b>
<b>Kratka definicija:</b>	<p>Rothaarsteig (Pot Rothaar) ja nacionalna, tržno zelo dobro razvita, 154 km dolga transverzala v osrčju Nemčije.</p> <p>Rothaarsteig ima svoje lastno geslo: tržijo jo kot »pot čutov« (Weg der Sinne). To pomeni: čista narava – srečanje z naravo – uživati naravo z vsemi čuti.</p> <p>Veliko je zanimivih krajev, kjer je mogoče spoznati naravo, kulturo in zgodovino.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Didaktične predstavitve o gozdovih in izkušnjah z vodo.</li> <li>- Veliko naravnih poti ne sledi kmečkim in gozdnim potem.</li> <li>- Številne razgledne točke z gorsko pokrajino.</li> <li>- In še veliko več....</li> </ul>	
<b>Sodelujoča območja in stranke:</b>	<p>Rothaarsteig se nahaja v privlačni gozdnati gorski pokrajini. Razteza se daleč od severne točke gorske verige Rothaar nad Dill-Berglandom v Hessnu do predgorja Westerwalda. Obstajata dva sedeža, v Brilonu na območju Sauerlanda in v Dillenburgu v Hessnu.</p>	
<b>Odgovorni organ(-i):</b>	<p>Zveza Rothaarsteiga na stičišču treh nemških dežel, Severno Porenje - Vestfalija, Hessen in Porenje-Pfalz, šteje 40 članov: šest okrajev, 23 mest in občin, turistične zveze, pohodniške zveze in gozdne uprave. Obstaja tudi urad za načrtovanje, ki se ukvarja z administracijo. Rothaarsteig ima tudi svoj lastni marketinški urad.</p>	
<b>Izvor in cilji poskusa:</b>	<p>Rothaarsteig© (blagovna znamka) je bila ustanovljena s točno določenim ciljem, in sicer dosego novih standardov zagotavljanja kakovosti, namenjenih pohodniškim skupinam z visokimi zahtevami. Dežele bi morale izvajati turistično promocijo. Dobra markacija na poteh in razločno pohodniško omrežje olajšata orientacijo in zagotavljata varno pot do etapnega cilja.</p>	
<b>Stranke: številke in tipi:</b>	<p>Več kot 100.000 pohodnikov letno (vir: Rainer Brämer).</p>	
<b>Vzpostavitev procesa:</b>	<p>Turistično trženje Rothaarsteiga je opredeljeno v naslednjih točkah:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jasno, stalno trženje glavnih poti, alternativnih poti in začasnih poti s primerno identiteto strukture in lastnim logotipom.</li> <li>- Ustanovitev izobraževalno-pustolovskih postaj, ki obiskovalce seznanjajo z življenjem v gozdu in vodi.</li> <li>- Pohištvo Rothaarsteiga (klopi, počivališča).</li> <li>- Lastna znamka nastanitve »Qualitätsbetrieb Rothaarsteig« (pohodniku prijazna prenočišča s posebnimi storitvami). Infrastruktura prenočišč zajema storitve sušenja oblačil in čevljev, individualne nasvete in vodene pohodniške ture.</li> <li>- Lastne spletne strani s spletno prodajalno (pohodniški vodiči, zemljevidi, ilustracije, skrinjice z zemljevidi, nahrbtniki, pohodniške palice, toaletne torbice, blazinice, nogavice, čepice, naprsnice, bombažne vrečke, razglednice, zgoščenke z duhovno glasbo, ipd.).</li> </ul>	
<b>Ugotovljeni rezultati na področju kakovosti in gospodarstva:</b> (dobri😊/slabi☹)	<ul style="list-style-type: none"> <li>😊 Originalnost trženja;</li> <li>😊 Zelo dobra komunikacija in zelo dobro poznana;</li> <li>😊 Dobra struktura, ki prinaša zaslužek;</li> <li>☹ Popoln skupni načrt lahko nekako tudi sporoča vtis izumetničenosti.</li> </ul>	
<b>Primerjalni elementi, ki se lahko uporabijo pri Vii Alpini:</b>	<p>Dobro, stalno in zgledno trženje transverzale.</p> <p>Integracija nastanitve, ki še ne spadajo pod nobeno znamko.</p> <p>Vzorčno trženje in možnosti zaslužka.</p>	
<b>Za dodatne informacije:</b>	<p><a href="http://www.rothaarsteig.de">www.rothaarsteig.de</a> (samo v nemščini)</p> <p>Projektbüro Rothaarsteig©, c/o Holz- und Touristikzentrum, Poststraße 7, D- 57392 Schmallenberg  T +49 (0) 2972 974050, F +49 (0) 2972 974054, <a href="mailto:knoche@rothaarsteig.de">knoche@rothaarsteig.de</a>, <a href="mailto:rosenkranz@rothaarsteig.de">rosenkranz@rothaarsteig.de</a>  Marketing Rothaarsteig©, c/o Touristikzentrale Sauerland, Heinrich-Jansen-Weg 14, D- 59929 Brilon  T +49 (0) 2961 – 943355, F +49 (0) 2961 – 943247, <a href="mailto:rothaarsteig@hochsauerlandkreis.de">rothaarsteig@hochsauerlandkreis.de</a></p>	




## D. ITALIJA

<b>LISTINA ZA KAKOVOST STORITEV TRENTINSKIH PLANINSKIH KOČ</b>		 <b>NASTANITEV</b>
<b>Kratka definicija:</b>	Na splošno gre za samosprejet dokument o zagotavljanju kakovosti, ki ureja stike med gosti in upravitelji v planinskih kočah Trentina. To je zgleden primer za druge listine o storitvah v italijanskih Alpah. Listino storitev sta odobrila Zveza upraviteljev koč avtonomne province Trentina in S.A.T. (Società degli Alpinisti Tridentini – Družba tridentinskih Alpinastov). Upravitelji koč se s sprejemom listine in izobešanjem le-te v prostorih koč obvezujejo spoštovati in zagotoviti vsakemu gostu vse storitve, nuditi izčrpne informacije o pešpoteh, drugih storitvah ipd.	
<b>Sodelujoča območja in stranke:</b>	Avtonomna pokrajina Trento.	
<b>Odgovorni organ(-i):</b>	Provincia Autonoma di Trento (Uprava avtonomne pokrajine Trenta, turistični urad), S.A.T. (Società degli Alpinisti Tridentini - Pokrajinska sekcija Planinske zveze Italije C.A.I.), Associazione Gestori Rifugi del Trentino (Pokrajinska zveza upraviteljev koč).	
<b>Izvor in cilji poskusa:</b>	Projekt je bil zasnovan z namenom uskladitve sprejemanja turistov in planincev v visokoplaninskih kočah pokrajine Trento (čez 100 struktur). Cilj je zagotoviti gostom (pohodnikom, planincem, ipd.) v kočah osnovni nivo gostoljubja in sprejemljive cene.	
<b>Stranke: številke in tipi:</b>	Turisti, pohodniki, planinci in ljubitelji narave, ki se zanimajo za trentinske gore ter v njihovem zavetju iščejo mir, razvedrilo in prijetno pokrajino. V letu 2002 je v trentinskih kočah prespalo več kot 63.000 gostov, pri čemer je bilo nočitev skupno 94.000.	
<b>Vzpostavitev procesa:</b>	<p>V osnutku načrta so bile opredeljene različne faze sestave listine o zagotavljanju kakovostnih storitev, ki bi pritegnila k sodelovanju večjo lokalno gorsko zvezo, S.A.T. in zvezo upraviteljev koč na območju Trentina. Zvezi delita skupno filozofijo projekta. V drugi fazi je bila izdelana tiskana objava listine o zagotavljanju kakovostnih storitev v treh jezikih, s priporočilom upraviteljem koč, naj jo izobesijo v prostorih koč. Listina je bila posredovana vsem tiskovnim in komunikacijskim agencijam, tako lokalnim kot nacionalnim. Pri promociji listine sodeluje Planinska Zveza Italije. Glede zadovoljstva strank in nadzora nad povratnimi informacijami o storitvah v kočah, je pokrajina Trentina, v skladu s pokrajinskim zakonom, zadolžena za preverjanje dejanske prisotnosti oziroma namestitve listine na vidnem mestu v kočah in za spoštovanje njenih glavnih točk.</p> <p>V nadaljevanju so navedene glavne točke projekta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Gostoljubnost:</b> Med obratovanjem mora biti v kočah zagotovljena gostoljubnost, tudi če so vse postelje zasedene. Upravitelji, z obveznim sodelovanjem gostov, morajo vedno zagotoviti začasen prostor za prenočitev in obrok, ki morata biti čim bolj udobna.</li> <li>- <b>Rezervacija:</b> Rezervacija prostora za mizo in postelje je vedno možna. Rezervacije so veljavne do 18:00 ure domenjega dne.</li> <li>- <b>Prigrizki in obroki:</b> Gostje, ki naročijo obrok v koči, imajo prednost do prostora za mizo, pohodniki pa lahko uživajo svojo hrano z uporabo pohištva koč (mize, stoli, klopi). Upravitelj lahko zadrži majhno napitnino. Dostop do miz izven koč je prost, pri čemer imajo prednost tisti, ki kupijo obrok v koči.</li> <li>- <b>Cene:</b> Cene vseh storitev so navedene na ceniku, ki je izobešen v eni od sob. Cene vključujejo vse stroške (storitve, takse, ipd.). Uporaba stranišč, tako znotraj koč kot izven njih, je brezplačna.</li> <li>- <b>Voda:</b> Po mnenju zdravstvene službe voda v kočah občasno ni pitna; v ta namen je zdravstvena služba izdala smernice za postopanje. V nekaterih sezonah lahko pride do pomanjkanja vode: v teh primerih je raba vode v koči pod strogim nadzorom upravitelja.</li> <li>- <b>Okolje:</b> Upravitelji koč sodelujejo pri ohranjanju naravne dediščine v okolici koč in bližnjih gora.</li> </ul>	



<p><b>Ugotovljeni rezultati na področju kakovosti in gospodarstva:</b> (dobri😊/slabi☹)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>😊 Gosti so na začetku pokazali veliko zanimanje za vsebine listine.</li> <li>😊/☹ V začetni fazi so bili opredeljeni gospodarski cilji. Tudi po drugi sezoni iz leta 2004 bi bilo treba izvesti enak postopek.</li> <li>😊 Veliko turističnih interesnih skupin iz bližnjih dolin Južne Tirolske/ Alto Adige želi posnemati model listine in ga uvesti v druge projekte za zagotavljanje kakovosti na območju.</li> <li>☹ Listina je bila uvedena šele poleti leta 2003, zato je potrebno intenzivnejše reklamiranje tako v kočah kot neposredno pri ciljnih skupinah gostov, pohodnikov in planincev.</li> </ul>
<p><b>Primerjalni elementi, ki se lahko uporabijo pri Vii Alpini:</b></p>	<p>Veliko dežel ali pokrajin v Alpah bi lahko po modelu listine o zagotavljanju kakovosti v kočah Trenina uvedlo lastno obliko listine. Gre za konkreten, razpoložljiv, lahko uvedljiv in cenovno ugoden gospodarski projekt.</p>
<p><b>Za dodatne informacije:</b></p>	<p>Provincia Autonoma di Trento <a href="http://www.provincia.tn.it/turismo">www.provincia.tn.it/turismo</a>, <a href="mailto:uff.informazioni@provincia.tn.it">uff.informazioni@provincia.tn.it</a></p> <p>SAT-Società degli Alpinisti Tridentini via Mancini, 57, I- 38100 Trento, T +39 0461 981871, F +39 0461 986462 <a href="http://www.sat.tn.it">www.sat.tn.it</a>, <a href="mailto:info@sat.tn.it">info@sat.tn.it</a></p> <p>Associazione Gestori dei Rifugi del Trentino Piazza Centa n. 13/7, I- 38100 Trento, T +39 0461 826066, F. +39 0461 826066 <a href="mailto:guide@alpinguide.com">guide@alpinguide.com</a></p>

	<b>ASSORIFUGI ZDRUŽENJE PLANINSKIH KOČ FURLANIJE-JULIJSKE KRAJINE IN CADORE</b>	 <b>NASTANITEV, STORITVE &amp; MARKETING</b>
<b>Kratka definicija:</b>	<p>Assorifugi je zasebno združenje 35 planinskih in pohodniških upraviteljev iz dežele Furlanije-Juljske krajine in Cadore, območja ki pripada deželi Veneta (pokrajini Belluno). Glavni cilj združenja je promocija planinskih koč kot »vstopa« v gorsko okolje in kulturo. Eden izmed pomembnejših ciljev združenja je tudi izboljšava strokovnega znanja in izkušenj ter strokovne usposobljenosti svojih članov in predstavljanje letih v javnih upravnih institucijah. Drugi cilji so:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Izobraževanje vodstvenega kadra,</li> <li>- Ohranjanje in spoštovanje človeške, zgodovinske, kulturne in okoljske dediščine z večjo pozornostjo Območju v bližini koč;</li> <li>- Promocija ustreznega izobraževanja o varstvu okolja v Alpah;</li> <li>- Promocija planinskih koč in njihove okolice kot »namembnih krajev zelenega turizma«;</li> <li>- Razvoj sodelovanja med člani.</li> </ul>	
<b>Sodelujoča območja in stranke:</b>	<p>Avtonomna dežela Furlanija-Juljska krajina in območje Cadore (Dežela Veneto – pokrajina Belluno).</p>	
<b>Odgovorni organ(-i):</b>	<p>Združenje Assorifugi – Dežela Furlanija-Juljska krajina (FVG) – Comunità Montana della Carnia (gorska skupnost) – deželna delegacija in lokalne sekcije Planinske Zveze Italije/C.A.I.</p>	
<b>Izvor in cilji poskusa:</b>	<p>Združenje je bilo ustanovljeno z javnim pokroviteljstvom dežele Furlanije-Juljske krajine za podporo upraviteljev koč pri uvajanju postopka za zagotavljanje kakovosti v njihovih strukturah in za promocijo koč, kot turističnih in kulturnih ciljev.</p>	
<b>Stranke: številke in tipi:</b>	<p>Turisti, pohodniki, planinci, obiskovalci kulturnega in glasbenega področja. Poleti 2003 je planinske kočje Furlanije-Juljske krajine uporabljalo več tisoč gostov; med junijem in oktobrom 2003 se je več kot dva tisoč gostov udeležilo zadnje prireditve Note in Rifugio (glasbene note v kočah). V planinskih kočah Vzhodnih Alp, od Krna v Sloveniji do Monte Grappa (Vicenza) in Krasa (Trst) v Italiji, je bilo organiziranih 18 koncertov.</p>	
<b>Vzpostavitev procesa:</b>	<p>Načrtovanje dejavnosti združenja Assorifugi zajema več faz, ki so bile zaključene ali so se začele pred nekaj leti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Objava popolnega vodiča o vseh planinskih kočah in bivakih dežele FJK in Cadore, pod imenom »Pianeta Rifugio« (planet planinskih koč);</li> <li>- Prisotnost na strokovnih razstavah;</li> <li>- Udeležba v pilotnem projektu za okoljski turizem v gorskih in visokogorskih območjih pod imenom »Turismo Ambientale di Media e Alta montagna«, ki ga je financirala EU;</li> <li>- Management (do leta 1997) Ufficio della Montagna Regionale (deželni gorski urad) dežele Furlanije-Juljske krajine, sedaj ena izmed najvažnejših točk območja za informacije in storitve v gorah;</li> <li>- organizacija in promocija kulturnih prireditev; glavna naloga na tem področju je izvedba »NOTE in RIFUGIO«; skupaj z združenjem »Musica Aperta« iz Gorice, organizira Assorifugi velik poletni glasbeni festival, ki se odvija v planinskih kočah dežele FJK in Cadore. Glavni spored vsebuje 18 glasbenih prireditev in 4 koncerte »La settimana musicale – glasbeni teden« Monte Rite (Cadore-Belluno), »Dolomiti« in "Messnerjevega gorskega muzeja" ter drugimi pomembnejšimi koncerti v Avstriji na »Feistritz Alm« v dolini Gail, in na Krnu v Sloveniji. Pokrovitelji »Note in Rifugio« so predsednik Republike Italije, italijanska vlada in predsednik delovne skupine Alpe-Jadran.</li> </ul>	
<b>Ugotovljeni rezultati na področju kakovosti in gospodarstva: (dobri😊/slabi☹)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>😊 Tesna povezava med vsemi člani združenja omogoča skupno sodelovanje na področju izboljšanja kakovosti storitev in ohranitev strank. Na tem področju so zelo pomembne kulturne prireditve.</li> <li>😊 Vidna je ekonomska ugodnost, ki jo potrjujejo tudi upravitelji planinskih koč, saj združenje pripomore k povečanju števila pohodnikov, planincev in kulturnih turistov tudi v septembru in oktobru.</li> <li>☹ Združenje bi lahko bolje in intenzivnejše delovalo na področju promocije svojega programa in dejavnosti. Spletna stran bi bila boljša pot za izboljšanje komunikacije s ciljnimi skupinami, ki se zanimajo za planinske kočje v Vzhodnih Alpah.</li> </ul>	

<b>Primerjalni elementi, ki se lahko uporabijo pri Vii Alpini:</b>	Projekt planinskih koč Furlanije-Juljske krajine in Cadore je sedaj postal konkreten in pozitiven model za nove turistične predloge za ciljne skupine planinskih koč in primer okolju prijaznega turističnega izkoriščanja lokalne kulture in okolja.
<b>Za dodatne informacije:</b>	Assorifugi Friuli-Venezia Giulia e Cadore c/o Comprensorio Montano della Carnia, Via Carnia Libera 1944, n. 29 – I-33028 Tolmezzo (Udine) T +39.0433 487786 F +39 0433 40687, <a href="http://www.assorifugi.com">www.assorifugi.com</a>  Associazione Musica Aperta Via Giovanni Battista Formica, 6 – I- 34170 GORIZIA, T/F +39 0481 546229, <a href="mailto:musica_aperta@libero.it">musica_aperta@libero.it</a>

<b>PROJEKT RAZISKOVANJA IN DEJAVNOSTI PLANINSKIH KOČ DOLINE AOSTA (CERTIFIKACIJA OKOLJA UNI EN ISO 14001)</b>		 <b>NASTANITEV</b>
<b>Kratka definicija:</b>	Najvažnejši cilj je informiranje upraviteljev planinskih koč, profesionalnih svetovalcev in drugih javnih ali zasebnih lokalnih akterjev (občine, združenja potrošnikov, gorska združenja, akterji iz turističnega sektorja, ipd.) o pomembnosti varstva okoljske dediščine. Drugi cilj je nudenje upraviteljem in lastnikom planinskih koč temeljno znanje o okolju prijaznem vodenju struktur in storitev. Končni cilj je opredelitev ponudbe turističnih storitev planinskih koč na podlagi kakovosti okolja in ne na podlagi količine. Stalno izobraževanje upraviteljev koč je pomembno orodje za doseg profesionalnih storitev, tudi v teh posebnih vrstah turističnih struktur.	
<b>Sodelujoča območja in stranke:</b>	Dežela Doline Aosta.	
<b>Odgovorni organ(-i):</b>	Regione Autonoma della Val d'Aosta/Vallée d'Aoste (deželna uprava), Dipartimento di Scienze merceologiche della Facoltà di Economia dell'Università di Torino (Ekonomski Fakulteta v Turinu/oddelek za marketing), Associazione valdostana dei Gestori di rifugi (Združenje upraviteljev planinskih koč Doline Aosta), Grivel-Mont Blanc.	
<b>Izvor in cilji poskusa:</b>	Projekt je nastal na pobudo Univerze v Turinu, združenja upraviteljev planinskih koč in Grivel Mont Blanc. Projekt so financirali ESS (Evropski socialni sklad), italijanska Vlada (Ministrstvo za delo in dežele) in deleža Doline Aosta. Začetni cilj je bila analiza in odkritje novih načinov za doseganje popolne kakovosti v planinskem turizmu. Upravitelji koč Doline Aosta morajo prejeti uradno evropsko certifikacijo, saj spoštovanje okolja postaja neizbežen predpogoj pri zagotavljanju užitek alpskega sveta naslednjim generacijam in istočasno velik plus v politiki marketinga.	
<b>Stranke: številke in tipi:</b>	Turisti, pohodniki, planinci. 20 upraviteljev koč, od katerih je 10 certificiranih v skladu s standardom UNI EN ISO 14001.	
<b>Vzpostavitev procesa:</b>	<p>Predvideni načrt projekta:</p> <p>Načrtovanje in testiranje novega sistema za organizacijo in vodenje planinskih koč Doline Aosta, izboljšanje stikov z upravitelji in lastniki planinskih koč. Glavni cilj je izboljšati konkurenčnost na globalnem trgu turizma, uvesti nove strategije zelenega marketinga, plasirati planinske koč v novi tržni položaj (namenjene ne le planincem in izurjenim pohodnikom, temveč tudi družinam, turistom, ki se zanimajo za športne aktivnosti, kulturne dejavnosti, okolje, ipd.).</p> <p>Nove marketinške akcije za promocijo »zelenega« turizma v gorskih in visokogorskih področjih, v sodelovanju z lokalnimi javnimi organizacijami.</p> <p>Faze projekta:</p> <p><u>1. faza – tehnična analiza:</u> Izvedena je bila prva okoljska analiza vseh 10 planinskih koč, ki so sprejele projekt; pristojne osebe so izpolnile kontrolni seznam. Kontrola se nanaša na vse gradbene procese, uporabo materialov, varčevanje z energijo, vplivi na okolje, vodo in odtok vode. Poligonski diagram je prikazal grafično predstavitev neenakosti med dejansko življenjsko situacijo vsake planinske koč in pravilno trajnostno vrsto turizma, ki ga je treba doseči. Na podlagi teh študij so bili za vsako planinsko koč zastavljeni cilji za izboljšanje, ki jih mora doseči.</p> <p><u>2. faza - raziskovanje in izobraževalna srečanja:</u> To je prilika za podrobnejšo oceno sistemov okoljskega vodenja, ki je bilo uvedeno v 10 planinskih kočah v skladu s standardom UNI EN ISO 14001. Druga tema je izkoriščanje kulinarčnih tradicij Doline Aosta. Organizacija več sestankov, za katero je poskrbela »Scuola d'arte culinaria La Hoirie« Aoste, pod vodstvom ge. Laure Zenti. Rezultati so privedli do nižjih transportnih stroškov za hrano, dobrega kulturnega izkoriščanja tradicionalne kuhinje in nove turistične privlačnosti</p> <p><u>3. faza – dejavnosti:</u> Naslednja faza je zajela načrtovanje in razvoj sistema okoljskega managementa za vsakega člana planinskih koč. Na koncu projekta bo vsak upravitelj planinske koč prejel priročnik za zagotavljanje kakovosti, s katerim bo v skladu s standardom UNI EN ISO 14001 lahko izboljšal sistem upravljanja. Med tem časom je bila načrtovana ocena projekta z anketo, ki jo morajo izpolniti turisti in planinci. Poleti 2003 je bilo v planinskih kočah zbranih 500 anket. Zadnji cilj je dojeti, ali je vstop koč v gospodarski turistični krog smiseln ter najti načine realizacije le-tega.</p>	



<p><b>Ugotovljeni rezultati na področju kakovosti in gospodarstva:</b> (dobri😊/slabi☹)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>😊 Objava priročnika okolju prijaznega vodenja koč v italijanščini, francoščini in angleščini je požela odlične rezultate.</li> <li>😊 Poleti 2003 sta bila dosežena tako ekonomski cilj pritegniti v koč veliko število turistov kot dober uspeh marketinga.</li> <li>😊 Veliko akterjev je izrazilo zanimanje za posnemanje modela.</li> </ul>
<p><b>Primerjalni elementi, ki se lahko uporabijo pri Vii Alpini:</b></p>	<p>Priročnik vsebuje zanimive in koristne napotke, ki bi jih bilo mogoče povezati z vodičem za zagotavljanje kakovosti Vie Alpine. Skupni cilj je ustanoviti sistem okoljskega vodstva za vsako planinsko koč ali hotel vzdolž Vie Alpine. Pomembno je sodelovanje s skupino projekta Doline Aosta pri doseganju in promociji potrebnega strokovnega znanja in izkušenj. Ciljne skupine so upravitelji koč, gospodarska združenja in planinske zveze. Projekt bi bil lahko zanimiv tudi za svetovalne agencije in družbe za certifikacijo okolja.</p>
<p><b>Za dodatne informacije:</b></p>	<p>Ufficio Informazioni Turistiche, Aosta T +39 0165 236627, <a href="mailto:uit-aosta@regione.vda.it">uit-aosta@regione.vda.it</a>  <a href="http://www.eeteam.net">http://www.eeteam.net</a>, <a href="mailto:info@eeteam.net">info@eeteam.net</a></p> <p><a href="http://web.econ.unito.it/cresta">http://web.econ.unito.it/cresta</a>, Università di Torino, prof. Riccardo Beltramo  T +39 335 6844207, F +39 011 6706265, <a href="mailto:riccardo.beltramo@unito.it">riccardo.beltramo@unito.it</a></p>

<b>VELIKA POT WALSERJEV (SEVERNI DEL ALP)</b>		  <b>PEŠPOTI &amp; MARKETING</b>
<b>Kratka definicija:</b>	<p>Velika pot Walserjev (Sentiero Walser) je projekt teritorialnega marketinga, ki koristi in povezuje razne walserske dežele. Opira se na pot, ki prečka doline Valtournenche, Val d'AYas in Val de Lys (Dolina Aosta, Italija), doline Piemont in sega do kantona Valais v Švici. Pot so razvili s finančnimi podporami Evropske unije v okviru širšega konteksta čezmejnega projekta Espace Monte Cervino Monte Rosa. Ta pot je sicer le ena od mnogih pobud, s katerimi se stremi k ponovni oživitvi korenin skupne kulture, ki je dolga stoletja zaznamovala ta mejna območja. V Dolini Aoste je s programom predvidena otvoritev Walserskega muzeja pri Gressoney la Trinité in sestava obrazca za funkcionalno integracijo teh treh dolin s sosednjo dolino Valais v Švici in Piemontom. Cilj je večja integracija in dejanska korist virov. Rdeča nit poti so prebivalci oz. Walserji. Skupaj s potjo bodo pohodniki sledili stopinjam teh ljudi, ki so od dvanajstega stoletja dalje kolonizirali območje doline zgornjega Rodana in pomagali pri izoblikovanju pokrajine. Vrsta informacijskih panojev bo pomagala pri prepoznavanju in rekonstrukciji znakov, ki jih je ta kultura vtisnila območju. Turistom in pohodnikom bodo pri sestavi koščkov zgodbe, ki poleg pripovedi o ljudeh, migracijah, naseljih, kmetijstvu, sezonskem potovanju čred, blagu in trgovini, govori tudi o ledenikih, spremembah v podnebnju in naravi, v pomoč bodo zemljevidi, zgibanke in vodiči.</p>	
<b>Sodelujoča območja in stranke:</b>	Aosta Valley (Italija) - Piemonte (Italija) - Valais (Švica).	
<b>Odgovorni organ(-i):</b>	Regione Autonoma della Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste (deželna uprava), pokrajina Verbano-Cusio-Ossola, Comune di Macugnaga (občina), Planinska zveza Italije, Planinska zveza Švice, združenje Tour del Monte Rosa, Associazione Ticinese dei Sentieri Escursionistici (ATSE, Pohodniško združenje Tessin/Ticino).	
<b>Izvor in cilji poskusa:</b>	<p>Premagati švicarsko-italijansko mejo in ponovno vzpostaviti staro walsersko pot med Valle di Gressoney, Val d'Ossola, Valais in Tessin/Ticino: to je glavni cilj projekta Velike poti Walserjev. "Itineracharta" je dodatni projekt EU (sestava pohodniškega zemljevida obmejnih območij), ki ga načrtujejo Pokrajina Verbano-Cusio-Ossola, Associazione ticinese dei sentieri escursionistici (ATSE), Alpi Veglia in Regijski park Devero v Piemontu ter gorske skupnosti dolin Vigizzo in Cannobina. Projekt podpirajo vse lokalne sekcije Planinske Zveze Italije (CAI), ki se imenujejo Sezioni Est Monte Rosa. Te sekcije ustanavljajo register vseh poti na območju, ki je sprejelo nacionalne kriterije CAI. Končni cilj je obnoviti gospodarstvo majhnih dolin in na ta način pomagati mladim, ki želijo ostati na gorskih območjih. Obnovitev starih walserskih poti bo lahko pripomogla k pospeševanju turističnega gospodarstva na celotnem območju, namenjenem obisku pohodnikov, ki jih zanima kultura in ciljnim skupinam, kot so na primer šole.</p> <p>Projekt je postal pomemben primer marketinga in promocije pohodniške in kulturne dejavnosti ter podpore gospodarstva dolin. Projekt velike Walserske poti je bil sestavljen v nekaj letih s pomočjo planinskih združenj iz raznih držav in združenja skupnosti Walser. Popoln opis in markacija glavne poti sta sedaj zaključena. Pot poteka preko več kot 150 majhnih Walserskih skupnosti. V Južnih Alpah povezuje doline Gressoney, Macugnaga, Alagna, Formazza/Pomatt in prečka visokogorske prelaze, kot so, na primer, Colle del Teodulo, Monte Moro, prelaza Simplon in Arbora.</p>	
<b>Stranke: številke in tipi:</b>	Turisti, planinci, izkušeni pohodniki in tudi družine, športni turisti in tisti, ki se zanimajo za kulturo in okolje, ipd. Kot potrjujejo podatki turističnih uradov Gressoney in Macugnaga ter upraviteljev koč, njihovo število iz leta v leto narašča. Vsako leto prehodi pot od Gressoneya do Macugnaga ter nato preko gore Monte Rosa 4.600 pohodnikov, več tisoč pohodnikov pa prehodi manjše odseke, ali pa se odloči za poldnevni, dnevni ali največ dvodnevni izlet.	

<b>Vzpostavitev procesa:</b>	<p>Glavne faze:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Določitev poti s pomočjo Planinskih zvez in s sodelovanjem združenja skupnosti Walser, celotnega walserskega območja v različnih državah – Italija, Francija (Savoja), Švica (Valais, Tessin/Ticino, Graubunden), Avstrija, Liechtenstein – z iskanjem stare poti, ki bi povezala razne gorske kraje. Mreža poti Walserjev je dolga približno 800 km, šteje 34 etap in 15 alternativnih poti ter prečka štiri države (Švico, Italijo, Liechtenstein in Avstrijo).</li> <li>- V severnem predelu Alp predstavitev novega projekta za izkoriščanje walserske poti. Od Macugnaga (Italija) do Mattmarka (Švica) je bila obnovljena stara pot vzdolž srednjeveške poti Passo del Moro.</li> <li>- Program marketinga za promocijo poti: v letu 2003 je bil projekt prvič predstavljen 20 novinarjem iz turističnega in gorskega sektorja Italije in Švice. Ti so se podali na štiri dni dolgo pot, od Macugnaga do Saas Fee in naprej do Alpe Devero in doline Vigezzo.</li> </ul> <p>Park Veglia-Devero, pokrajina Verbania Cusio Ossola in Planinska Zveza Italije, v sodelovanju z javnimi in zasebnimi organizacijami v Švici, so opredelili in sprožili projekt "Itineracharta" v okviru INTERREG III A (Italija-Švica, ukrep 1.3: razvoj integriranega turizma). Cilj le-tega je sestava petih zemljevidov parka Veglia-Devero v merilu 1:50.000 in enega v merilu 1:35.000. Projekt zajema:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- GPS prikaz omrežja poti;</li> <li>- Tehnično spletno stran s podatki o poti;</li> <li>- Izboljšanje markacije in označitve poti;</li> <li>- Izobraževalno dobo za turistične delavce v javnih in zasebnih uradih, centrih za nudenje turističnih informacij, ipd.;</li> <li>- Promocijo knjig in zgibank o veliki poti Walserjev in drugih poteh.</li> </ul> <p>Novo italijansko-švicarsko združenje, Associazione Tour del Monte Rosa je pred kratkim ustanovilo naselje Valtouranche, blizu Aoste. To združuje doline Macugnaga, Alagna, Gressoney, Ayas, Cervinia, Zermatt in Saas Fee. Vodstveni organ le-te sestavlja 5 italijanskih in 5 švicarskih članov.</p>
<b>Ugotovljeni rezultati na področju kakovosti in gospodarstva:</b> (dobri☺/slabi☹)	<ul style="list-style-type: none"> <li>☺ Mednarodna povezava na temo kulture Walser je dosegla dobre rezultate: velika walserska pot podpira v vseh državah kulturno politiko varovanja in izkoriščanja walserske kulture. Istočasno je projekt tudi dejanska možnost marketinga za vse majhne doline v Italiji, Švici, Liechtensteinu in Avstriji ter podpora pohodniškemu gospodarstvu. Povezava z Vio Alpino je očitna.</li> <li>☺ Projekt velike poti Walserjev istočasno vpliva in pripomore k izboljšavi samopodobe Walserjev. To je dalo pobudo za nov gospodarski in družbeni pristop, ki spodbuja pozitivna pričakovanja v prihodnosti.</li> <li>☺/☹ Walserski jezik tone v pozabo. Pred kratkim so odobrili zakon za zaščito jezikovnih manjšin v Italiji, pri čemer so bili vključeni Walserji iz Doline Aoste. Na ta način se želi prispevati k spremembi sedanje negativne usmerjenosti ter nuditi lokalnemu prebivalstvu možnost upravljanja bogastva ter trženja dobička ter preprečiti dokončno izgubo jezika in kulture, ki sta se ohranila skozi skoraj devet stoletij.</li> </ul>
<b>Primerjalni elementi, ki se lahko uporabijo pri Vii Alpini:</b>	<p>Walserska pot pomeni pot, ki povezuje centre kulture Walser in spoznavanje le-te, Via Alpina pa predstavlja potovanje v širši svet alpske kulture z vpogledom v nekdanje življenje v gorah, na višinah, ki so danes za prebivanje nepojmljive. To je za Vio Alpino tudi primerna niša marketinške politike. Izkušnja poti Walserjev lahko pomaga Vii Alpini pri boljši definiciji strategije marketinga in pri izbiri ciljnih skupin. Financiranja EU bi lahko bila v veliko pomoč.</p>
<b>Za dodatne informacije:</b>	<p>Comune di Macugnaga, I.A.T. Informazioni Accoglienza Turistica P.zza Municipio, 6 - T ++39 032465119 F ++39 032465775 <a href="http://www.macugnaga-online.it">www.macugnaga-online.it</a>, <a href="http://www.macugnaga.it">http://www.macugnaga.it</a>, e mail: <a href="mailto:sviva@libero.it">sviva@libero.it</a></p> <p>Provincia del Verbano Cusio Ossola, Verbania Fondotoce presso Tecnoparco del Lago Maggiore, via dell'Industria 25, T +39 0323495011, F +39 03234950237, <a href="http://www.provincia.verbania.it">http://www.provincia.verbania.it</a></p> <p>Regione Valle d'Aosta, Ufficio Informazioni Turistiche T +39 0165236627, <a href="mailto:urp@regione.vda.it">urp@regione.vda.it</a>; <a href="mailto:uit-aosta@regione.vda.it">uit-aosta@regione.vda.it</a></p> <p>Aiat MonteRosa Walser: <a href="http://www.ariatmonterosawalser.it">www.ariatmonterosawalser.it</a> Gressoney-Saint-Jean, T +39 0125.355185, F +39 0125.355895, <a href="mailto:info@ariatmonterosawalser.it">info@ariatmonterosawalser.it</a> Gressoney-La-Trinité, T +39 0125 366143, F +39 0125 366323, <a href="mailto:infogressoneytrinite@libero.it">infogressoneytrinite@libero.it</a></p>







## E. MONAKO

 <b>EXCELLENCE MONACO</b>	<b>LISTINA ZA ZAGOTAVLJANJE VIŠOKE KAKOVOSTI TURIZMA, PRENOČIŠČ IN OSKRBE</b>	 <b>NASTANITEV OSKRBA &amp; STORITVE</b>
<b>Kratka definicija:</b>	Pobuda Charte d'excellence du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration (listina za zagotavljanje visoke kakovosti turizma, prenočišč in oskrbe) je nastala z namenom oskrbe visokokavostnih hotelov in restavracij z znamko.	
<b>Sodelujoča območja in stranke:</b>	Znamko bi se dalo razširiti po vsem Monaku.	
<b>Odgovorni organ(-i):</b>	AIHM (Združenje monaškega hotelirstva) in AQM (Monaško združenje za kakovost).	
<b>Izvor in cilji poskusa:</b>	Kvalificirati restavracije in hotele, ki bi zajamčili turistom kakovost različnih turističnih ponudb (nastanitve, storitve, informacije, razvedrila, dejavnosti ipd.). Izboljšati kakovosti hotelov in restavracij.	
<b>Processus d'élaboration</b>	Hoteli in restavracije, ki želijo postati člani, morajo izpolniti prošnjo. Sistem analiz se uporablja za diagnozo. Obstaja listina o zagotavljanju kakovosti, ki opredeljuje pogoje, potrebne za članstvo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Visoka kakovost dostopa in okolja:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lažji dostop gostov in obiskovalcev;</li> <li>- Prilagoditev in upoštevanje urnikov odprtja;</li> <li>- Primerna oprema območja recepcije;</li> <li>- Vzdrževanje visokega standarda čistoče.</li> </ul> </li> <li>- <u>Visoka kakovost sprejema:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pomemben je pozitiven odnos ob prihodu gostov;</li> <li>- Gede higijene in čistoče;</li> <li>- Pri omejevanju in olajšanju čakalnih dob;</li> <li>- Olajšanje stikov s tuje govorečimi gosti in obiskovalci;</li> <li>- Zagotavljanje hitre, učinkovite in stalno razpoložljive dobrodošlice po telefonu.</li> </ul> </li> <li>- <u>Visoka kakovost informacij:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oskrba gostov in obiskovalcev z jasnimi in točnimi informacijami;</li> <li>- Primeren odziv na potrebe gostov in obiskovalcev;</li> <li>- Predstavitev posebnih storitev, ki so na voljo gostom in obiskovalcem.</li> <li>- Prikazi.</li> </ul> </li> <li>- <u>Visoka kakovost storitev:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prilagoditev storitev potrebam gostov in obiskovalcev;</li> <li>- Informiranje gostov in obiskovalcev o posebnostih ponujenih storitev;</li> <li>- Predvidevanje alternativne možnosti enake ali višje kakovosti, če določene storitve ne bo mogoče nuditi.</li> </ul> </li> <li>- <u>Visoka kakovost z oceno in izboljšanjem:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ocena zadovoljstva gostov in obiskovalcev: zbiranje in analiza nasvetov gostov in obiskovalcev;</li> <li>- Notranja ocena: zbiranje in analiza nasvetov/predlogov osebja, ki bi lahko izboljšali kakovost dobrodošlice;</li> <li>- Izboljšave: opredelitev akcije izboljšanja na podlagi izvedenih analiz.</li> </ul> </li> </ul> Metoda zajema: <ul style="list-style-type: none"> <li>- tajno kontrolo specializiranega svetovalca, ki anonimno gostuje v nastanitvah;</li> <li>- poročila upraviteljev;</li> <li>- izobraževanje in individualna pomoč; nadzor se izvaja vsaki dve leti.</li> </ul>	

<p><b>Ugotovljeni rezultati na področju kakovosti in gospodarstva:</b> (dobri😊/slabi☹)</p>	<p>😊 K postopku je pristopilo veliko hotelov; ☹ Število sodelujočih restavracij je precej nizko (niso prepričani v dejansko potrebnost postopka).</p>
<p><b>Primerjalni elementi, ki se lahko uporabijo pri Vii Alpini:</b></p>	<p>Hoteli in restavracije, ki so se registrirali s posebnim logotipom v turističnem sektorju.</p>
<p><b>Za dodatne informacije:</b></p>	<p>Association Qualité Monaco, 13 boulevard des Moulins, MC- 98000 Monaco.</p>

## F. ŠVICA

	<b>VIA SPLUGA</b> <b>KULTURNA TRANSVERZALA</b> <b>(THUSIS, CH – CHIAVENNA, I)</b>	 <b>PEŠPOTI &amp; MARKETING</b>
<b>Kratka definicija:</b>	<p>VIA SPLUGA (62 km) nudi veliko zanimivosti na področju zgodovine, kulture, geologije in slikovitih znamenitosti ter posebnosti. Pot se lahko prehodi tako v smeri jug-sever kot v smeri sever-jug. Poglavitnega pomena za ponudnike turističnih storitev je dejstvo, da je vsaka lokacija ob poti primerna tako za izhodišče kot za cilj.</p> <p>VIA SPLUGA je popolni organizirani proizvod, ki ga lahko stranke rezervirajo za obdobje od 2 do 5 dni. Gre za paket s stalnimi cenami (v evrih ali CHF).</p>	
<b>Območja in stranke:</b>	<p>Pot prečka Alpe v Thusis, 720 m (Švica), se nadaljuje čez prelaz Splügenpass/Passo Spluga, 2115m (meja) do Chiavenna, 335m (Italija) in traja štiri dni po 4.5 do 7 ur dnevne hoje.</p>	
<b>Odgovorni organ(-i):</b>	<p>Projekt VIA SPLUGA sta pričela razvijati regio Viamala (Thusis, Švica) in Comunità Montana Valchiavenna (Chiavenna, Italija) med leti 1999 in 2001.</p> <p>Za vzdrževanje poti v Švici skrbita Bündner Wanderwege BAW (Pohodniško združenje Graubündna), v Italiji Comunità Montana Valchiavenna (Gorska skupnost); v Švici so za marketing odgovorne lokalne turistične organizacije; v Italiji Consorzio Promozione Turistica Valchiavenna – Konzorcij za turistično promocijo).</p>	
<b>Izvor in cilji poskusa:</b>	<p>Namen je zvišati število rezervacij prenočitev v hotelih in drugih počitniških nastanitvah na območju VIA SPLUGA.</p> <p>Povečati dohodke ponudnikov turističnih storitev in drugih partnerjev z neposrednim koriščenjem turizma.</p>	
<b>Stranke: številke in tipi:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pohodniki: kultura, zgodovina (starejši od 50 let);</li> <li>2. Študijske ture z/brez vodiča;</li> <li>3. Pohodniki: šport, narava (od 25 do 50 let starosti);</li> <li>4. Skupine, šolski izleti.</li> </ol>	
<b>Vzpostavitev procesa:</b>	<p><b>Paketi:</b> Nekaj standardnih paketov (od 2 do 5 dni) je na razpolago posameznikom ali skupinam obiskovalcev. Uradi za prodajo lahko sestavijo module različnih programov z izračunom »all-inclusive« ponudbe, tako da ponudijo paket in ga rezervirajo.</p> <p>V vseh bruto cenah storitev ponudnikov je zaračunana 10% provizija, namenjena prodajni službi. Ponudniki storitev prejmejo neto plačilo.</p> <p>Cene so izražene v evrih in CHF.</p> <p><b>Označitev:</b> Celotna pot je označena z rjavo markacijo kulturnega napisa VIA SPLUGA v obeh smereh.</p> <p><b>Dokumentacija:</b> Zgibanke: ločene verzije v nemščini in italijanščini. Pohodniški zemljevid: nemški in italijanski. Knjižica Via Spluga: nemščina. Internet: <a href="http://www.viaspluga.com">www.viaspluga.com</a></p>	
<b>Ugotovljeni rezultati na področju kakovosti in gospodarstva:</b> (dobri☺/slabi☹)	<ul style="list-style-type: none"> <li>☺ Visoka raven zadovoljstva strank, posebno glede pustolovščin, nastanitev, organizacije in lokalnih specialitet.</li> <li>☺ Boljše delovanje v mreži turističnih ponudnikov v Švici in Italiji.</li> <li>☺ Razvoj omenjenih paketov v uradu Viamala Ferien v Splügeneru (Švica): <ul style="list-style-type: none"> <li>2001: 29,000 EURO</li> <li>2002: 131,000 EURO</li> <li>2003: 286,000 EURO</li> </ul> </li> <li>☹ V Italiji so označitve potrebovale dvakratne izboljšave.</li> <li>☹ V Švici je bilo doseženih približno 90% prodaj, v Italiji pa 10%.</li> </ul>	
<b>Za dodatne informacije:</b>	<a href="http://www.viaspluga.com">www.viaspluga.com</a>	

	<b>ZNAMKA KAKOVOSTI ŠVICARSKEGA TURIZMA</b>	 <b>STORITVE</b>
<b>Kratka definicija:</b>	Program kakovostnega vodenja za turistične agencije v Švici. Program »Znamka kakovosti švicarskega turizma« je bil zasnovan za vse tiste agencije, ki so prepričane, da lahko le stalno izboljševanje storitev zagotovi dolgotrajen uspeh. Njihov cilj je stalno zagotavljanje visokokakovostnih storitev gostom.	
<b>Sodelujoča območja in stranke:</b>	Program stremi za povečanjem zavesti o pomembnosti kakovosti, s promocijo sodelovanja med različnimi ponudniki in ohranitvijo kakovostnih storitev v potovalnih in turističnih agencijah Švice.	
<b>Odgovorni organ(-i):</b>	Koordinacija programa: Swiss Tourism Federation, Bern; Krovne organizacije: Switzerland Tourism, Gastro Suisse, združenje hotelov Švice Swiss Hotel Association, švicarske vzpenjače, zveza javnih prevozov, konferenca direktorjev deželnih turističnih uradov, združenje švicarskih turističnih direktorjev, združenje švicarskega cestnega prevoza, švicarsko združenje turističnih agencij, švicarski zimski športi, zveza Hotel & Gastro.	
<b>Izvor in cilji poskusa:</b>	Kakovost postaja vse pomembnejše konkurenčno orodje v turizmu. Ponudniki turističnih storitev se morajo vedno pogosteje soočiti s spremembami zahtev strank in z vse večjo konkurenčnostjo. Sredi 90. let so najpomembnejše organizacije švicarskega turističnega sektorja spoznale potrebo po skupnem sodelovanju s ponudniki turističnih storitev in omogočanju slednjim preverjanje kakovosti ponujenih storitev, zaščitno in napredek pod skupno »znamko kakovosti švicarskega turizma«. Program so razvili: Inštitut za raziskovanje prostega časa in turizma Univerze v Berni in Akademija Frey iz Züricha.	
<b>Vzpostavitev procesa:</b>	<p><u>1. stopnja:</u> »virus kakovosti« je bil vcepljen. 1. stopnja se osredotoča na razvoj kakovosti in je namenjena predvsem kakovosti storitev.</p> <p><u>2. stopnja:</u> kakovost je podrobno analizirana. Ko je 1. stopnja dosežena, se lahko prične z uresničevanjem 2. stopnje, ki se osredotoča na zagotavljanje, predvsem pa na vodenje kakovosti.</p> <p><u>3. stopnja:</u> celovito upravljanje kakovosti je bilo uspešno vpeljano. Ko družba preseže 1. in 2. stopnjo, bi morala biti sposobna vzpostaviti celovito upravljanje kakovosti (TQM). Na tem področju obstaja nekaj možnosti (ISO, EFQM - European Foundation for Quality Management – Evropska ustanova za vodenje kakovosti - etc.).</p>	
<b>Ugotovljeni rezultati na področju kakovosti in gospodarstva:</b> (dobri☺/slabi☹)	<p>10 vzrokov v podporo švicarske znamke kakovosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Boljša kakovost pomeni več dobička;</li> <li>- Vodstvo kakovosti pomeni manj stroškov;</li> <li>- Kakovost izboljša prednost pred konkurenti;</li> <li>- Vodstvo kakovosti izboljša gostoljubnost;</li> <li>- Vodstvo kakovosti pomeni tudi boljše osebje in manj nestalnosti;</li> <li>- Marketinške organizacije imajo raje družbe z znamko kakovosti;</li> <li>- Vodstvo kakovosti izboljša možnosti pridobivanja finančnih sredstev;</li> <li>- Strukture, ki uporabljajo znamke kakovosti, dajejo vtis pospeševanja podobe;</li> <li>- Visoka kakovost nudi konkurenčne prednosti;</li> <li>- Dobra storitev je učinkovitejša od drage reklame in pomaga obdržati stranke.</li> </ul> <p>Število znamk kakovosti, ki so jih dosegle švicarske turistične in potovalne agencije</p> <p>1. stopnja: 1643            2. stopnja: 296            3. stopnja: 34 (samo 2003)</p>	
<b>Za dodatne informacije:</b>	Swiss Tourism Federation (STV), Bern <a href="http://www.swisstourfed.ch">www.swisstourfed.ch</a> , <a href="mailto:quality@swisstourfed.ch">quality@swisstourfed.ch</a>	

# IV. REFERENČNI PODATKI

Definicije  
Instrumenti  
Nacionalni podatki  
Naslovi

## A. DEFINICIJE

### 1. Kakovost

Kakovost se lahko opredeli kot skupek lastnosti produkta ali storitve, ki omogočajo zadovoljitev strankinih izraženih ali implicitnih potreb.

Navadno ločimo med kakovostjo, ki jo zaznava stranka (na eni strani kakovost, ki jo stranka pričakuje, na drugi kakovost, ki jo stranka dobi) in kakovostjo, ki jo zaznava ponudnik (na eni strani gre za kakovost, za katero se ponudnik izreka, na drugi za kakovost, ki jo dejansko nudi).

Na kakovost se lahko gleda tudi z ekonomskega vidika ter se analizira stroške akcije, izvedene za izboljšanje kakovosti, ali stroške, ki so posledica pomanjkanja kakovosti (slabe metode ali izguba strank zaradi slabega ugleda, ipd.).

V turizmu oz. v vsakdanjem izražanju pride pogosto do zmede med kakovostjo in ugodnostjo. To je napaka. Stranka pričakuje, da je med hoteli z eno zvezdico in štirimi razlika v ugodnosti, ne pa v različnih ravneh kakovosti.

### 2. Strategija zagotavljanja kakovosti

Vzpostaviti strategijo zagotavljanja kakovosti pomeni delovati na treh različnih področjih:

**Meritve:** najprej lahko poskusimo izmeriti razliko med kakovostjo, ki jo stranka pričakuje in kakovostjo, ki jo ponudnik nudi. To se lahko izvede z uporabo različnih instrumentov: največkrat se uporabljajo različni načini presoje (»tajno preverjanje«, pregled kakovosti, območno diagnosticiranje). Preprosteje povedano, uporabijo se ankete za merjenje zadovoljstva, obiski in intervjuji. Vsaka opcija ima dobre in slabe plati.

**Izboljšanje:** pri poskusu izboljšanja kakovosti se običajno osredotoči na izobraževanje, poročanje o preverjanjih, posamezno pomoč svetovalcev in na listine za zagotavljanje kakovosti. Treba je najti

ustrezen način za motivacijo managerja produkta in osebja. Ta zadnja točka je še posebno pomembna.

**Jamstvo:** vprašanje je, kako zajamčiti stranki dober nivo kakovosti pred in med nakupom. V ta namen služijo znamke kakovosti, blagovne znamke z dobrim ugledom, procesi certifikacije in nadzori.

Nadalje, je treba vedno delovati na podlagi ekonomskega pristopa. Po eni strani je kakovost lahko tudi cenejša od samega pomanjkanja kakovosti, po drugi strani pa je treba najti način, ki ni prezahteven z ekonomskega ali vodstvenega vidika.

### 3. Veriga turističnih storitev

V pristopu k stranki mora Via Alpina upoštevati vsako od naslednjih povezav, ki sestavljajo verigo turističnih storitev:

- 1. Informacije:** televizija, časopisje, tiskovine, zgibanke, spletne strani, zgoščenke, radio, televizija;
- 2. Rezervacije:** potovanje, hotel, kočje, razvedrila, oprema, paketi, vodiči;
- 3. Potovanje:** vlak, avto, letalo, taksi, vozni redi;
- 4. Prihod:** nastanitev, hrana, parkirišča, informacije, dokumentacija, oprema;
- 5. Pešpoti:** vzdrževanje, označevanje, varnost, zanimivosti, zavetišča, pohodniški zemljevidi, pohodniški vodiči;
- 6. Objekti oz. olajšave med izleti:** nastanitve, lokalna oskrba, vremenska napoved, narava, prireditve, kultura, wellness;
- 7. Odhod:** spominki, lokalni produkti, slike, vlak, avto, letalo, taksi, urniki;
- 8. Dodatne dejavnosti po pohodniškem izletu:** povratne informacije, pohvale/pritožbe, priporočila, pošta ponudnikov.

## 4. Segmenti turističnega trga

Pomembnost vsake ciljne skupine Vie Alpine se določi na podlagi štirih ocenjevanj:

- nepomembno
- + manj pomembno
- + + pomembno
- + + + prednostno

	pohodništvo šport narava	pohodništvo kultura zgodovina	pohodništvo z vodičem
Do 25 let starosti	+	+	+
Od 25 do 50 let starosti	++	++	+
Več kot 50 let	++	+++	++
Družine	+	+	+
Študijske ture	+	+++	+++
Šolski izleti	+	+	+
Posebne skupine	++	++	++
Člani planinskih zvez	+++	++	+

## B. INSTRUMENTI

### 1. Uporaba instrumentov za merjenje kakovosti

#### a) Ankete

##### Splošni opis:

Možno je merjenje zadovoljstva strank preko anket. Anketa mora prikazati lestvico zadovoljstva (od zelo nezadovoljivo do zelo zadovoljivo) in se izogibati povprečni oceni (sodemu številu stopnjevanj). Morala bi biti čim bolj enostavna (da bi jo stranka z lahkoto izpolnila in bi bila tudi z lahkoto ocenjena) in upoštevati osnovne podatke, ki se zdijo stranki pomembni.

##### Primeri, ki zadevajo nastanitve in oskrbo:

Najvažnejše točke za nastanitve bi lahko bile naslednje:

- Dobrodošlica,
- Čistoča,
- Kakovost posteljnine in opreme spalnic glede na kategorijo,
- Mir glede na kategorijo,
- Kakovost spalnic glede na kategorijo,
- Kakovost informacij in turističnih storitev,
- Kakovost posebnih storitev, namenjenih pohodnikom.

Najvažnejše točke za oskrbo bi lahko bile naslednje:

- Kakovost opreme in namiznega pribora glede na kategorijo,
- Čistoča v skladu s higienskimi pravili,
- Kakovost hrane in priprave le-te,
- Ustrezna temperatura postrežene hrane,
- Hitrost ponujenih storitev glede na vrsto strukture,
- Prijaznost in profesionalnost osebja,
- Vključitev lokalnih specialitet in proizvodov.

Za zaključek naj povemo, da bodo ankete ugotovile skladnost med porabljenim denarjem in storitvami, ki jih struktura nudi.

#### b) Sheme s presojo kakovosti nastanitev in oskrbe

##### Splošni opis:

Gre za dokument, ki omogoča merjenje kakovosti strukture. To je profesionalen dokument, ki ga lahko uporabljalo le turistični svetovalci.

Dokument je zelo izčrpen in upošteva vse dele strukture in različne pričakovane storitve. Morali bi ga prilagoditi različnim vrstam struktur.

Z vsako postavko mora svetovalec, na podlagi odgovorov številnih anket (na splošno od 200 do 700), podati oceno.

Kakovost je ocenjena s točkami, ki jih struktura dobi v primerjavi s celotnim številom razpoložljivih točk (v odstotkih).

Običajno je 90% najnižji sprejemljivi nivo kakovosti.

Pomembno je, da lestvico lahko nekaj let uporabljajo tudi drugi svetovalci. Mogoča mora biti ponovna reprodukcija ocene.

(Glej primer spodaj predstavljene sheme za planinsko kočjo)

Primer sheme z analizo za planinske kočje:

PLANINSKA KOČA :			Datum obiska:
Ocene 0/3: zelo slabo 3/3 zelo dobro	Koda	Opombe	Pripombe
<b>Dobrodošlica gostu</b>			
Upravitelj kočje prijazno sprejme goste.			
Obnaša se z vsemi enako.			
Upravitelj kočje razloži gostom pravila, ki urejajo bivanje v strukturi.			
Upravitelj kočje je še posebej pozoren ob prihodu gostov (npr. pijača za dobrodošlico).			
Napisi za organizacijo življenja v koči so ustrezni in prijazni.			
Napisi so zapisani v različnih jezikih, so jasni in dobro vzdrževani.			
Na splošno je sprejem zelo profesionalen.			

## 2. Uporabljeni instrumenti za izboljšanje kakovosti

### a) Obstoječe listine za zagotavljanje kakovosti akcije

#### Splošni opis:

Listine za zagotavljanje kakovosti, ki so jih ustanovile mreže in javni organi, obstajajo v raznih deželah in zajemajo različne teme:

- Pohodniške poti,
- Nastanitve in oskrba,
- Storitve.

Običajno spremljata sestavo listine izobraževanje in dopolnjevanje. Listino je treba uporabljati čim pogosteje, ker organizacije že obstajajo: struktura Vie Alpine nima možnosti organizacije izobraževanj in

izpopolnjevanj, poleg tega je zelo pomembno izogibanje odvečnim dejavnostim.

Izredne pomembnosti za vsako državo je tudi preverjanje duha in različnih postavk, ki so bile v listinah upoštevane, ter na podlagi tega in po potrebi učinkovit izbor in izpopolnitev akcije z listino za zagotavljanje kakovosti Vie Alpina.

Sicer pa povezave med strukturo Vie Alpine in raznimi izbranimi omrežji potrebujejo stalne krepitve, delno tudi z namenom uporabe večjega dela sestavljene listine v eni državi in uvedbe le-te na poti Vie Alpine preko omrežja.

### b) Listina za zagotavljanje kakovosti Vie Alpine

Za Vie Alpino je zelo pomembno, da ima lastno listino, s katero dopolnjuje priročnik za zagotavljanje kakovosti, predvsem ko v določeni regiji ni na razpolago drugih listin (na primer, ni znamk omrežja) ali ko znamka ne navaja nadaljnjih podatkov o tem vidiku.



Listina mora biti čim bolj enostavna in obsegati le eno stran, tako da se jo lahko izobesi. V nekaj stavkih mora predstaviti glavna pravila.

Zelo pomembno je, da se lahko uporabi v eni od držav za določeno tematiko večji del od mreže sestavljene listine ter da se le-to uvede za celotno pot Vie Alpine.

### Za nastanitve in oskrbo

Glavni specifični vidiki nastanitve se osredotočajo na gostoljubnost.

Upraviteljem bi bilo v veliko pomoč dobiti postopke, katerih se morajo držati pri:

- Oskrbovanju gostov z informacijami;
- Rezervaciji;
- Prijavi in odjavi strank.

Glavni vidiki oskrbe so:

- Zajtrk;
- Lunch paketi.

## 3. Instrumenti za zagotavljanje kakovosti

### a) Obstoječe znamke in mreže

Na enak način kot pri listinah kakovosti so obstoječe mreže in javne ustanove, v različnih državah in na

različne teme sestavile oznake in blagovne znamke z namenom zagotavljanja kakovosti raznih storitev. Oznake in blagovne znamke zadevajo predvsem:

- Pohodniške poti;
- Nastanitev in oskrbo;
- Storitve.

Čim pogostejša uporaba teh oznak je temeljnega pomena, saj je organizacijska struktura že izdelana. Treba pa se je izogibati nepotrebnim akcijam na tem področju.

Za vsako državo je zelo pomembno tudi preverjanje duha in različnih vidikov, za katere kvaliteto oznake in blagovne znamke jamčijo, ter izbira najprimernejših.

### b) Kontrola in jamstvo Vie Alpine

Sredstva, uporabljena pri oceni kakovosti (preprosta anketa ali shema z analizo), morajo biti ponovljiva, tako da se jih lahko redno uporablja kot sistem kontrole. Ne smemo spregledati pomena »partnerskih pohodnikov Vie Alpine«, saj se lahko le z njihovo pomočjo redno kontrolira kakovost.

Posebno znamko Vie Alpine bi se lahko dodelilo strukturam ali območjem z zelo dobrimi rezultati na področju kakovosti, tovrstne dosežke pa bi se lahko primerno nagradilo.

## C. NACIONALNE INFORMACIJE

### 1. Avstrija in Nemčija

#### a) Teritorialna organizacija

Bundesländerji (dežele) v Avstriji od zahoda proti vzhodu: Vorarlberg, Tirolska, Salzburg, Gornja Avstrija, Spodnja Avstrija (ki ni del Vie Alpine) štajerska in Koroška.

Bundesland (dežela) v Nemčiji: samo Bavarska: Landkreise (okrožja) na Bavarskem od zahoda proti vzhodu (ki niso del Vie Alpine), Oberallgäu, Ostallgäu, Garmisch-Partenkirchen, Bad Tölz-Wolfratshausen, Miesbach, Rosenheim, Traunstein, Berchtesgadener Land.

Zaščitena območja vzdolž Vie Alpine:

V Avstriji:

Narodni park: Kalkalpen (Zgornja Avstrija).

Naravni park: Zillertal (Tirolska), Alpenpark Karwendel (Tirolska),

Rezervat biosfere: Großes Walsertal (Vorarlberg).

V Nemčiji:

Narodni park: Berchtesgaden,

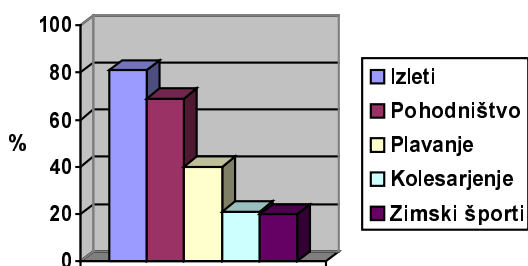
Naravni park: Alpenpark Karwendel,

Rezervat biosfere: Berchtesgadener Land.

#### b) Glavne težnje in podatki v pohodniškem turizmu

Pohodništvo se pozitivno razvija. Na podlagi raznih lokalnih pohodniških anket lahko rečemo, da je pohodništvo splošno priljubljeno. 69% obiskovalcev nemške dežele Allgäu je pohodnikov. Povpraševanje po zimskih športih je večje, toda le 20% gostov jih dejansko prakticira.

## Dejavnosti obiskovalcev v Allgäuskih Alpah, Nemčija:



## Nova oblika pohodništva – pohodniki imajo radi (izbere se lahko več postavk):

Lepo pokrajino in prostrane razgled	90%
Poti v naravi, mir	80%
Individualne ture à la carte/ po izbiri	80%
Zanesljive oznake/markacije	80%
Povprečne višinske razlike	70%
Podati se na pot zgodaj zjutraj	60%
Zmerno dolžino ture	10-15km
Zmeren čas hoje	3-4km/h
Spremnost partnerjev/prijateljev	90%
Postanke, pavze v gostiščih	90%

(vir: *Wanderbares Deutschland – Qualitätsoffensive Wandern*)

Čim krajše so pohodniške počitnice, tem bolj priljubljeno je pohodništvo. Čim daljše so počitnice, tem bolj si gosti želijo pestrih možnosti izbiranja dejavnosti. Možnost rezervacije pohodniških paketov bi morala upoštevati to dejstvo.

### c) Splošne informacije o nastanitvah, ki jih pohodniki uporabljajo med potjo

V primeru avstrijskega in nemškega planinskega turizma se največ obiskovalcev odloči za prenočitev ne le v običajnih hotelih, temveč tudi v planinskih kočah in penzionih, v krajih, kjer se nahajajo zimska športna središča, pa tudi v apartmajih.

Planinska Zveza Avstrije ima 270 planinskih koč in je največje nastanitveno podjetje v Avstriji. Skupaj šteje 282.000 članov, porazdeljenih med 197 avstrijskih sekcij. Planinska Zveza Nemčije šteje približno 650.000 članov. Pohodništvo je najbolj razširjena dejavnost članov. Planinska Zveza Nemčije vzdržuje tudi 305 koč v okviru omrežja pohodniških poti, ki je dolgo približno 40.000 km in zajema nemške in avstrijske Alpe. Zveza ponuja potrebne infrastrukture od koč do koč in vzdolž daljših planinskih poti avstrijskih in nemških dežel, posebno tam, kjer je zimski turizem močno razvit.

### d) O kakovosti

V zadnjih letih je bilo predstavljenih veliko pobud na področju zagotavljanja kakovosti v turističnem sektorju Nemčije in Avstrije. Informacije o lokalni in meddeželni pobudi zagotavljanja kakovosti in kataloge s kriteriji se lahko dobi pri raznih večjih turističnih združenjih posameznih dežel (glej seznam naslovov).

Bistvo vsake pobude zagotavljanja kakovosti je skupna uporaba glavnih ali minimalnih obvezujočih kriterijev in prostovoljnih ali zaželenih kriterijev. Pravilo pri zaželenih ciljih, s katerimi se lahko oceni vsak vidik kakovosti, je: čim več, tem bolje.

V zadnjih letih je bila izboljšana dejanska kakovost s komunikacijo, informiranjem in storitvami. Obstaja nekaj blagih dejavnikov za zagotavljanje kakovosti in jih je težje jasno prepoznati, zato jih je tudi težko izboljšati.

Na koncu 80. letih se je začela razvijati nova vrsta ozaveščanja. To je privedlo do proizvodnje »celovitega vodenja kakovosti« (TQM). TQM je v storitvenih podjetjih sistem programov in smernic, ki zajemajo – začeni z najboljšimi podjetji – popolno zadovoljstvo strank v vsaki posamezni podrobnosti procesa storitev. To pomeni celovito storitev zagotavljanja kakovosti (TQS).

K izboljšanju kakovosti bi lahko pripomogle naslednje smernice: Kakovost storitve v turizmu je zagotovljena, če vsak gostitelj nudi to, kar bi sam pričakoval od svojih počitnic.

Pregled položaja v Nemčiji je prikazan v naslednji objavi: *Neue Fachreihe des Deutschen Tourismusverband e. V.*, 28.01.2003

### e) Kakovost in nastanitev

- Klasifikacija kakovosti in hotelov v Avstriji: več informacij je na voljo pri Gospodarski zbornici Avstrije (seznam naslovov).
- Pobude zagotavljanja kakovosti v turističnem sektorju Nemčije so prikazane v objavi: *Neue Fachreihe des Deutschen Tourismusverband e. V.*, 28.01.2003.
- Pečat kakovosti švicarskega turizma: model za nemški turizem – od leta 1997 (glej Najboljše prakse).
- Vzorec projekt: "Qualitätsoffensive für Bayerische Tourismusregionen" (pobuda na področju zagotavljanja kakovosti za turistično deželo Bavarske) – od leta 1999.
- Dežela: npr. Oberallgäu. Vsebine: specializacije na ciljnih skupinah, izboljšanje kapacitete ponudnikov, izobraževanje osebja, standardi kakovosti v storitvah in infrastrukturah z izgradnjo pozitivne podobe.
- Pobuda na področju zagotavljanja kakovosti v Zgornji Bavarski. Vsebine: prednostno se osredotoča na usposabljanje osebja, zaposlenega

v turizmu, klasifikacijo in certificiranje za izboljšanje turističnih infrastruktur.

- Klasifikacija apartmajev in gostišč (prenočišča z zajtrkom). Pobudnik: Deutscher Tourismusverband. Vsebine: obvezno je strokovno mnenje, na podlagi katerega komisija, ki je zadolžena za testiranje, preizkusi vsako podjetje.

## f) Kakovost pohodniških in sprehajalnih poti

Avstrija šteje približno 44.000 km markiranih poti. Veliko teh se deloma nahaja na visokogorskih območjih, a ne vse. Veliko je lokalnih poti, obstaja pa tudi veliko daljših transverzal. Od enajstih evropskih poti jih nič manj kot šest prečka Avstrijo: E4, E4-Alpska, E5, E6, E8 in E10. Te navadno potekajo po avstrijskih transverzalah, "Weitwanderwege", ki so oštevilčene s številkami od 01 do 10.

Nemčija ima prav tako široko mrežo pohodniških poti in transverzal, med katere spada tudi »pot Maximilian« (del evropske poti E4), ki prečka celoten alpski lok.

Via Alpina večkrat poteka po odsekih teh transverzal.

Varnost gorskih pohodnikov je prioriteta nemških in avstrijskih planinskih zvez; v tem okviru je potrebno:

- Vzdrževanje poti in zanesljivih markacij;
- Dobava zemljevidov in literature;
- Centri z aktualiziranimi informacijami o vremenskih in snežnih pogojih ter podatkih o urnikih odprtja koč na spletnih straneh in telefonu;
- Izobraževanje organizatorjev potovanj za organizacijo skupinskih potovanj;
- Izobraževanje o zdravstvenih tveganjih in posebnih tveganjih, povezanih z obiskom gora;
- Svetovno zavarovanje, kritje odgovornosti pri opravljanju športne dejavnosti in stroškov za iskanje in reševalno službo za vsakega člana.

Privlačnost poti je poudarjena zaradi prisotnosti standardnih deželnih označevanj. Primeri so koncepti pohodniških mrež Vorarlberga, Tirolske, Salzburga in štajerske.

Določba Club Arc Alpin (CAA), združenja alpskih planinskih zvez, je za Vieo Alpino zelo pomembna – izvleček:

- V vseh alpskih deželah bi moralo biti označevanje poti standardno. Označevanje bi moralo biti v obliki puščic.
- Znaki morajo vsebovati naslednje vsebine: namembni kraj poti, čas hoje do cilja, aktualna višina, ime lokacije.
- Načela označevanja: označevanja naj bo v gorah toliko, kolikor je potrebno in čim manj.

- Markacija v gorah bi morala biti rdeča/bela/rdeča.
- Ni priporočil za kategorije težavnosti (bi pa bilo mogoče).

V teku je standardizacija označevanja v avstrijskih in nemških Alpah ob upoštevanju navedenih kriterijev in tistih kriterijev, ki jih je postavila Švicarska zveza za pohodniški turizem.

## g) Preizkus gospodarskega razvoja z uporabo »večdnevniških pohodniških tur«

Glej primer Najboljše prakse: "Rothaarsteig"

Doline bi lahko koristile možnost pristopa k pobudam na področju blagovnih znamk kakovosti v turizmu, s partnerskimi strukturami, možnostmi za gorske poljedelce, da direktno tržijo svoje pridelke (sir, hrano, zelenjavo) in pustolovskimi programi za ljubitelje narave ter otroke. Lokalne pobude so v celotnem alpskem loku že v teku. Koordinacijo in meddeželni marketing je mogoče izboljšati z mrežo, kot je na primer Via Alpina.

Narodni parki in parki biosfere so v zadnjih letih uvedli veliko dejavnosti. Njihov trud se osredotoča na skupno predstavitev blagovne znamke kakovosti. Odlični primeri so ponudba Narodnega parka Visokih Tur. Razvili so še druge primere v Avstriji, npr. v narodnih parkih Kalkalpen (Limestone Alps) in Gesäuse, v parku biosfere doline Großes Walsertal (glej Dobre preke) in Narodnem parku Berchtesgaden.

## h) Kakovost območja in dejavnosti v naravi

V Avstriji obstaja forum, poimenovan "Umweltbildung" (okoljsko izobraževanje); v Nemčiji forum »Okolje in razvoj« (glej seznam naslovov), ki koordinirata pobude v sektorju naravnih območij. Na voljo so tudi seminarji, npr. "Schule des sanften Reisens" (šola blagega potovanja).

Omenjeni forumi nudijo zelo dobro delujoče mreže, pri katerih sodeluje veliko število strokovnjakov in vsakdo lahko sledi dejavnostim prek okrožnic in z udeležbo na seminarjih. Via Alpina bi morala koristiti to mrežo, kjer vsak udeleženec lahko dobi potrebne nasvete.

## i) Kakovost in okolje

Glavno sporočilo planinskih zvez je podpora gospodarskega visokogorskega pohodništva okoljevarstvene narave.

- Novih koč ali poti ni, dobava in odlaganje odpadkov v kočah sta okolju prijazna, spodbuja se preprečevanje škode zaradi erozije poti.
- Ponudba okolju prijaznih potovanj in direktno trženje visokogorskih poljedelcev v planinskih kočah.
- Okoljsko izobraževanje za člane in gorske turiste.

Čeprav gre za nepomembnosti, lahko rečemo, da je danes varstvo okolja integrirano v vseh katalogih kriterijev.

## j) Priporočena literatura

Amt der Vorarlberger Landesregierung (1995): "Wanderwegekonzept Vorarlberg", Bregenz.

Amt der Tiroler Landesregierung (o. A.): "Wander- und Bergwegekonzept des Landes Tirol", Innsbruck.

Amt der Salzburger Landesregierung (2003): "Salzburger Wander- und Bergwegekonzept", Salzburg.

Amt der Steiermärkischen Landesregierung (o. A.): "Wanderwegekonzept – Richtlinien für eine einheitliche Planung, Beschilderung und Markierung", Graz.

Deutscher Wanderverband (2002): "Wanderbares Deutschland – Praxisleitfaden zur Förderung des Wandertourismus", Bonn.

Deutscher Wanderverband (2003): "Qualitätsoffensive Wandern – Empfohlene Gütekriterien für Wandewege, wanderfreundliche Gastgeber und Wanderprospekte", Bonn.

Müller, D. (2003): "Qualitätsoffensiven im Deutschlandtourismus", Deutscher Tourismusverband e. V., Neue Fachreihe, 28.

## 2. Francija

### a) Teritorialna organizacija

Francoski del Alp se razprostira na 2 deželah (Provence-Alpes-Côte-d'Azur and Rhone-Alpes) in sedmih departmajih (okrožjih) (od juga proti severu: Alpes-Maritimes 06, Alpes-de-Haute-Provence 04, Hautes-Alpes 05, Drome 26, Isère 38, Savoie 73, in Haute-Savoie 74).

Alpe sestavljajo nagubani masivi, ki dosejajo visoke nadmorske višine. Geološka zgradba je zapletena, sestavljata jo kristalinski pas magmatskih in metamorfnih kamnin (Centralne Alpe) in apneniški pas (Apneniške Alpe), ki je mestoma močno zakrasel.

Severni del je dejansko bolj razvit od južnega, ki je bolj divji in prvobiten (na primer, na severu je 2,250 vlečnic, na jugu le 737).

Na večjem delu teh območij (pretežno na jugu) so bili ustanovljeni naravni parki (narodni ali pokrajinski).

Poglaviti cilj narodnih parkov je varstvo narave. Trije parki (Mercantour, Ecrins in Vanoise) se nahajajo v notranjosti francoskih Alp.

Cilj pokrajinskih parkov je v glavnem trajnostni gospodarski razvoj. Pet se jih nahaja na zunanjih področjih kraških masivov (Bauges, Chartreuse, Vercors, Verdon, Luberon). Le eden, Queyras, se nahaja v notranjem masivu.

### b) Glavne težnje in podatki v gorskem turizmu

V zadnjih desetih letih se je odstotek francoskih turistov, ki med poletjem počitnikujejo v gorskih območjih, zvišal s 16 na 17.5%. Med poletjem so zabeležili 135 milijonov nočitev (od tega 30 milijonov tujcev) (v Carnetu de route de la Montagne AFIT 2001).

Imamo točne podatke o številu letnih obiskovalcev gorskih narodnih parkov, in sicer znaša število obiskovalcev Vanoise pribl. 800.000, Ecrins 800.000 in Mercantour 400.000 (*vir: študije o obiskovalcih, ki so jih izvedli francoski narodni parki*). Številni vprašalniki nudijo informacije o gorskem turizmu. Na primer (*in Carnetu de route de la Montagne AFIT 2001*):

- 40% francoskih turistov privlačijo počitnice v gorskih območjih;
- 22% francoskih turistov privlačijo gore in radi zahajajo v hribe;
- 18% francoskih turistov privlačijo gore, toda se niso nikoli podali v hribe.

Glavni vzroki, zaradi katerih prebivalce ne zanimajo počitnice v gorah, so:

- Je predrago;
- Je preveč ljudi;
- Je treba podati rezervacijo zelo zgodaj;
- Zahteva stalno trošenje denarja.

Med posameznimi prebivalci, ki se odločijo za počitek v gorah, opazimo pravo nezadovoljstvo in turisti se pritožujejo, da:

- Je zabava nezadostna;
- Narava ni vedno spoštovana;
- Je preveč komercialnih dejavnosti in veliko infrastrukture;
- So gorske aktivnosti primerne le za športnike in športnice;

- Je zelo težko odkriti nove kraje daleč od izhodiščne baze.

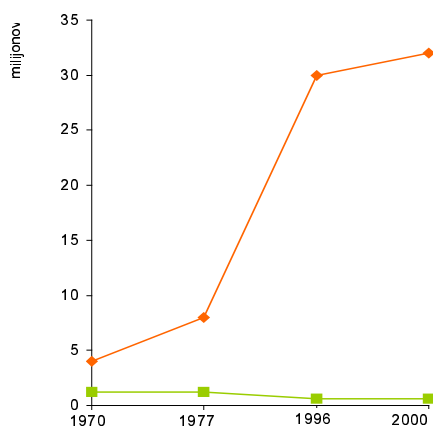
Turisti iščejo preproste dejavnosti, razvedrila, dobro organizacijo, lahke športne aktivnosti in lepo naravno okolje.

### c) Glavne težnje pohodnikov in sprehajalcev

Ankete so pokazale, da sta bili v zadnjih dvajsetih letih v Franciji dve važnejši evoluciji za pohodnike in sprehajalce (s tem mislimo na tiste, ki vsaj enkrat mesečno hodijo vsaj 2 uri).

- Kot prvo, število sprehajalcev in pohodnikov se je štirikrat pomnožilo (z manj kot 8 milijonov na več kot 30 milijonov).
- Drugič, med tem obdobjem se je število pohodnikov, ki se podajo na pot za več dni, izenačilo (pribl. 1 milijon pohodnikov).

Pohodniki, ki se podajo na več dni trajajočo pot (zelena) in evolucija sprehajalcev ter pohodnikov (oranžna) v Franciji:



(Viri: *La Randonnée pédestre en France études direction du Tourisme 1978, 1992, 1997*)

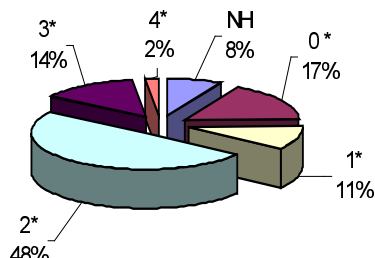
Danes je tako treba pohodnika jemati bolj kot turista, ki želi nameniti »en sam dan« ali le »pol dneva« hoda posameznemu kraju in se naslednjega dne raje posveti drugi dejavnosti.

Večina ljudi, ki se odloči za večdnevni pohod, želi pešačiti manj kot pet ur dnevno, obiskati na poti zanimivosti, dobiti dobro hrano in udoben nastanitev.

### d) Splošne informacije o nastanitvah pohodnikov

#### Hoteli

Hoteli v gorskih območjih Francije:



(Viri: *Direction du Tourisme, L'Hôtellerie en France*)

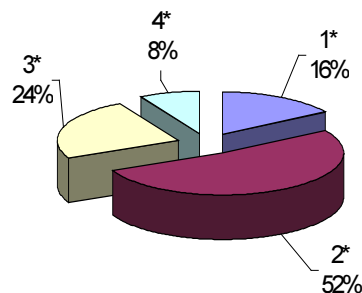
Nastanitev se klasificira po zvezdicah: od 0 do 4\* (luksuzni hoteli). Nekateri zelo majhni hoteli niso klasificirani (hoteli "non homologué"). Največ je povprečnih hotelov (z 2\*).

Navadno se naleti na hotele z visoko stopnjo udobja (hoteli s 3 do 4 zvezdicami) v velikih smučarskih središčih.

Veliko število majhnih podeželskih hotelov je zastarelih.

#### Kampi

Klasificirani kampi v Franciji:



(Viri: *Direction du Tourisme, L'Hôtellerie de Plein air en France 1998*)

Ti so klasificirani z 1 do 4 zvezdicami. Obstajajo pa tudi bolj enostavna območja z bivaki in kmečkimi kampi. Največ kampov je klasificiranih z dvema zvezdicama.

#### »Gîtes d'étape et de séjour«

Na francoskem območju je približno 1.350 takih struktur. Veliko število le-teh se nahaja v gorskih območjih. Gre za tipično francosko vrsto nastanitve s spalnicami za več oseb in domačo kuhinjo. Pohodniki si lahko na željo pripravijo lastno hrano. Na začetku so bile tovrstne nastanitve namenjene izključno pohodnikom, sedaj pa večino gostov predstavljajo družine ali navadni turisti. Danes je težnja po

izboljšavi kakovosti in udobja, čeprav je večina teh še rudimentarnih.

### **Planinske koč**

Na francoski strani Alp štejemo približno 150 planinskih koč. Večina jih pripada Planinski Zvezi Francije. Nekaj struktur je bilo v zadnjih letih obnovljenih in na splošno lahko rečemo, da obstaja velika razlika med ponujenim produktom in pričakovani upravniki.

Veliko truda je bilo posvečenega na nacionalni, deželni in departmjski ravni za izboljšavo kakovosti teh struktur. Trenutno se listina kakovosti uporablja le v departmaju Hautes-Alpes.

### **Prenočišča z zajtrkom**

V Franciji so dobro poznana pod imenom »Chambre d'Hôtes«. Veliko število teh struktur je članov mreže »Gîtes de France«. Kalsificirana so z 1 do 4 »épis« (žitnimi klasi).

## **e) Kakovost in nastanitve**

Pridobiti dejansko sliko francoskega položaja nastanitve v gorskih območjih je zelo težko. Na podlagi raznih študij je bila izdelana naslednja podoba:

- Večina nastanitve v francoskih gorah je nižje ali srednje udobnih, z izjemo tistih v velikih smučarskih središčih;
- Kakovost teh struktur je navadno nezadostna, kar je posebno opazno pri gostoljubnosti strank, nujenju informacij gostom, vzdušju v sami strukturi, storitvah in marketingu.

Prav zaradi tega se Francija zadnje čase osredotoča na nastanitve in kakovost. Izvedeni so bili naslednji poskusi:

- Znamke kakovosti in listine, na primer listina za planinske koč v departmaju "Hautes-Alpes";
- Omrežje nastanitve: strukture, v katere se prostovoljno združi določeno število struktur, se ponajajo z isto blagovno znamko in nudijo specifičen zajamčen produkt. Tako omrežje ima navadno listino, skupno politiko prodaje in stroge kontrole. Med posameznimi členi potekajo redne izmenjave. V Franciji obstajajo velike in že dolgo obstoječe nacionalne mreže, kot na primer »Gîtes de France« ali »Logis de France«; in specializirane mreže, kot na primer program »Rando Accueil« (glej Najboljše prakse) z več možnostmi nastanitve, povezanih s pohodniškimi dejavnostmi in »Auberge de Pays« za majhne lokalne penzione.
- Postopek zagotavljanja kakovosti: gre za postopek za izboljšanje kakovosti hotelov in kampov, ki ga je razvila Gospodarska in industrijska zbornica. Postopek navadno zajema tajno preverjanje,

poročanje, izobraževanje, kontrolo in možno članstvo pri znamki kakovosti.

- Certificiranje: neodvisna organizacija certificira postopek kakovosti, ki ga sestavi Gospodarska in industrijska zbornica z AFAQ (Agence Française pour l'Amélioration de la Qualité - Francoska agencija za izboljšanje kakovosti). Do sedaj ta zajema le hotele.

Naj opozorimo na dejstvo, da je v pravni moči departmajev in dežel – dejstvo, ki ga večidel koristijo – nudenje finančne podpore za izboljšanje ravni kakovosti turističnih nastanitve, tako zasebnih kot javnih.

## **f) Kakovost pohodniških in sprehajalskih poti**

Do sedaj pri pohodniških poteh ne moremo govoriti o pravem »postopku zagotavljanja kakovosti«, lahko pa navedemo nekaj pobud z namenom boljšega izkoriščanja poti.

Najvažnejši napredek predstavlja prav gotovo zakon, odobren leta 1985, ki dovoljuje departmajem sestavo, označevanje in vzdrževanje mreže pohodniških poti PDIPR (Plan Départemental des Itinéraires de Promenade et de Randonnée - Načrt Departmaja za pohodništvo in pešpoti) z ustrezno finančno podporo.

Veliko število departmajev je sprožilo tovrstne akcije (pogosto v sodelovanju s Francosko pohodniško zvezo FFRP, z občinami in lokalnimi skupinami pohodnikov), ki so privedle do izboljšanj na področju varnosti v povezavi s potmi in tako zajamčilo obstoj tovrstnega turizma.

Vsekakor obstajajo velike razlike v načinu razvoja tovrstnih posegov. Stanje se med departmaji lahko precej razlikuje.

Nekaj pomembnih del je izvedla tudi Francoska pohodniška zveza. Poleg pogostega sodelovanja z departmaji za PDIPR, je predlagala razne instrumente, kot je na primer listina za markacijo ali pred kratkim sprožen postopek kvalifikacije za nove GR (velike transverzale).

## **g) Poskusi v gospodarskem razvoju z uporabo »nekajdnevni sprehajalnih tur«**

V zadnjih dvajsetih letih je bilo tudi na lokalni ravni izvedenih več poskusov (pretežno v pokrajinskih naravnih parkih) z namenom povečanja vrednosti kmečkih območij z večdnevno uporabo pohodniških poti. Poskusov je bilo več in bili so zelo zanimivi. Čeprav jim ni uspelo dejansko integrirati procesa kakovosti, so sprožili dolgotrajna in poglobljena razmišljanja o zagotavljanju kakovosti.

Primer poti »Mare e monti« na Korziki, ki jo je sestavil Pokrajinski naravni park Korzike ali pa originalni poskus »Retrouvance« v departmaju "Hautes Alpes" (glej Najboljše prakse).

## h) Območja kakovosti in dejavnosti v naravi

V zadnjih desetih letih je bil na podlagi raznih vprašalnikov, ki so jih izpolnjevali sprehajalci in pohodniki ali osebe, ki so se zadrževale v gorah, razvit nov pristop. Vprašalniki so sicer dokazali, da obstaja potreba po opredelitvi koncepta zagotavljanja kakovosti v gorskih območjih, saj Francozi, ki se odločijo za preživljanje počitnic v gorah, dejansko niso zadovoljni in je razlika med pričakovanji in dejansko ponudbo produkta velika (glej 2. točko).

Poteg tega so vprašalniki pokazali tudi pomembnost dopolnitve koncepta zagotavljanja kakovosti k vsaki fazi marketinškega procesa.

To je privedlo do osredotočenja na dve vrsti pobud:

- Prva zajema kvalifikacijo območja in sestavo omrežja teh območij v prodajne namene. Med temi poskusi velja omeniti posebno »Villages de Montagne« in »Rando Village«.
- Druga zadeva niz lokalnih pobud za razvoj z uporabo dejavnosti v naravi in proces kakovosti na teritorialni ravni. Na primer, v teku sta dva poskusa v južnih Alpah, kjer francoske organizacije skupaj z italijanskimi sosedi poskušajo razviti območje s programi pohodništva ali gorskega kolesarjenja, temelječimi na petih politikah kakovosti, ki zadevajo opremo, nastanitve, razne storitve, turistično proizvodnjo, informiranje in proces marketinga. Med poskusi lahko natančneje navedemo projekta »INTAMA« in »MBALA«.

## i) Kakovost in okolje

V nadaljevanju je treba dodati, da je cilj vseh teh operacij izboljšanje kakovosti storitev in opreme. Zelo malo je akcij, ki se osredotočajo na visoko kakovostno raven v managementu okolja. V resnici je potekalo že veliko projektov, a le nekaj jih je bilo dejansko uresničenih. Lahko vsekakor opozorimo na nekatere ekološke znamke: za kampe (Clefs Vertes), za podeželske penzione in prenočišča z zajtrkom (Gîtes Panda) in hotele (Hôtel au Naturel). Veliko je bilo tudi razmišljanj o planinskih kočah, posebno še o upravljanju z energijo, odpadki in odpadnimi vodami.

Naj povemo še, da Gospodarska in industrijska zbornica, v sodelovanju z raznimi francoskimi organi, poskuša sestaviti proces certificiranja v managementu okolja v nastanitvah.

## 3. Italija

### a) Stanje

Gorski turizem v Italiji raste, toda ostaja še vedno manjši del turističnega gibanja, kjer pretežno prevladujeta morski in kulturni/mestni turizem. V zadnjih 15 letih smo zabeležili razlike v načinih uporabe in uživanja športa in prostega časa v gorskem območju. Pohodniki in sprehajalci ter tudi drugi turisti, na splošno gledajo na gorska območja in jih doživljajo drugače od prebivalcev teh območij. Te težnje potrjujejo različne statistične meritve, izvedene na državni ravni (Censis, Enit, deželni APT – podjetja za turistično promocijo, univerzitetni inštituti, ipd).

### b) Pričakovanja turistov

Turistični uporabniki si želijo v gorskih nastanitvah novih in popolnejših storitev; vsekakor v tem sektorju kakovost ne pomeni nove in luksuzne strukture; prav nasprotno, prostora za nove ponudbe na področju gostoljubnosti, ki bi morala biti prijaznejša in bolj povezana z lokalnimi vrednotami (hrana, obrt, tradicija), je precej. To pa seveda v skladu z varstvom okolja. V dolinah in vzdolž pohodniških poti, si želi uporabnik z lahkoto dobiti veliko informacij o območju, kulturi ipd, da bi lahko na najboljši možni način udeležil svoje sanjske počitnice.

### c) Upravni kontekst

Italijanske deželne vlade (v Alpah: Ligurija, Piemont, Dolina Aosta, Lombardija, Južna Tirolska/Trentino, Veneto in Furlanija-Julijska krajina) kažejo novo zanimanje za gorski turizem in pohodniške poti ter gledajo nanje na drugačen način. Vse dežele skušajo doseči kakovost ponujene gostoljubnosti v strukturah pohodniških mrež.

V Italiji ni ene same nacionalne ravni v turističnem sektorju, saj je področje zaupano posameznim deželam. Obstaja ustanova enotne turistične promocije, Enit. Vsaka dežela pojmuje pohodniški turizem na različen način in na podlagi svojih zakonov. Via Alpina je eden izmed prvih projektov, ki bi dejansko lahko udeležil strategijo zagotavljanja kakovosti in standardov na celotnem področju italijanskih Alp.

Od leta 1985 je v Italiji v veljavnosti zakon o poteh, ki opredeljuje poslanstvo Planinske Zveze Italije (CAI) glede na markacijo in označevanje.

S 305.000 člani je CAI – Planinska zveza Italije, najpomembnejša italijanska planinska in pohodniška zveza. V 140 letih obstoja je zveza prispevala k izobraževanju generacij planincev, ki so se vzpenjali na gore celega sveta in jih preučevali. CAI izvaja tudi izobraževalno funkcijo, saj približuje gore številnim državljanom in spodbuja nastanek prave pohodniške in planinske "kulture", ki temelji na spoštovanju okolja in možnostih vzpostavitve bratskih stikov. Od njene

ustanovitve do danes je CAI postopoma spreminjala svoj pristop in se prilagajala spremenjenim danostim italijanske družbe. Iz mnogih vidikov elitna zveza, se je postopoma spreminjala v društvo, čedalje bolj odprto za družbo in končno postala prava množična organizacija.

V letu 1995 je CAI osnoval nacionalni standard označevanj, ki uporablja rdeče-belo-rdečo markacijo v obliki zastavice, s standardno puščico, ki nakazuje smer. Veliko dežel in precej lokalnih osebkov, bodisi javnih bodisi zasebnih, je ta standard uvedlo (in v določenih primerih tudi integriralo v deželno zakonodajo, Veneto, T.A.A/S. itd.) CAI je opredelila tudi točno določene gradbene metode poti in standarde vzdrževanja, ki bi zagotovili minimalen vpliv na okolje. Prva označena transverzale, ki se je poslužila tega koncepta, je "Sentiero Italia" (po kateri večkrat poteka tudi sama Via Alpina); pot je dolga 6.600 km in vijuga ne le čez Alpe temveč tudi preko drugih italijanskih gorovij.

## d) Italijanske gore in obiskovanje le-teh

Na prvi pogled bi se lahko zdelo, da so gore, kot so italijanske, že izgubile svoj čar. glede na to, da so obširno poznane in raziskane tudi v svojih najbolj skritih kotičkih. Pa vendar predstavljajo tako alpske kot apeninske gore za mnoge Italijane edino veliko razsežnost, dopuščeno pustolovščini in domišljiji. Gore so zdaj za Italijane in za same člane zveze CAI predvsem veliko območje, na katerem lahko ponovno odkrijejo svoje korenine in odnos z naravo.

Kako naj si drugače razlagamo širjenje pohodništva, ki v nasprotju s tem, kar se je dogajalo v preteklosti, ni več prvi korak k plezalskim stezam, temveč je vse bolj ločena dejavnost, ki se je lahko lotimo v katerikoli starosti (četudi s potrebno mero previdnosti) in, kar ni nič manj pomembno, jo lahko nadaljujemo tudi v starejših letih? Enako pomembno prihodnost je mogoče zaslediti tudi na apeninskem območju in na jugu: sedaj, posebno še na Jugu, sta pohodništvo in alpinistika še deloma elitna pojava, nedvomno pa obstajajo vsi predpogoji za njuno širjenje. Potrebe in povpraševanje prebivalcev, vsaj s potencialnega vidika, nedvomno obstajajo. Jasno pa je, da so infrastrukture (mreža poti, koč in bivakov, ipd.) še pomanjkljive. Ni naključje, da se več kot 30% članov CAI iz osrednje-južne Italije pritožuje nad slabim vzdrževanjem poti in markacij, v primerjavi z nacionalnim povprečjem, ki se giblje okrog 14% pritožb.

## e) Obseg pohodniške in planiske prakse

Člani zveze CAI so zvesti obiskovalci gora in se podajo v hribe povprečno 23 krat letno. Kljub pomanjkanju podatkov, ki bi zajeli celotno prebivalstvo, je nedavno izvedena raziskava v Venetu poudarila, da približno

40% prebivalstva hodi v gore in opravi povprečno 4-5 pohodov letno. Vež člana zveze CAI z goro je mnogo močnejša od vezi, ki jih čuti celotno prebivalstvo. Iz tega izvira dobra kondicija in tudi dobro poznavanje območja in izkušnje, pridobljene na terenu. Vseeno pa obstaja nezanemarljiv odstotek članov, ki se poda v gore manj kot 5 krat letno (9,5%). Pri tem igra veliko vlogo starost.

Opaziti je namreč mogoče, da hodijo pohodniki, starejši od petdesetih let (največkrat upokojenci) v gore povprečno 24 krat letno, medtem ko hodijo mlajši povprečno 17 krat letno, mlajši od 20 let pa celo 11 krat. Iz tega vidika lahko brez dvoma zatrdimo, da pridobivajo gore vedno večji družbeni pomen, saj nudijo starejšim razvedrilo in možnost ohranjanja fizične kondicije. Za alpiniste je ta slika, vsaj delno, drugačna: mlajši so tisti, ki opravijo več vzponov (mlajši od 20 let so jih izvedli povprečno 34 letno).

Preseneča pa dejstvo, da se število starejših, ki se podajo po plezalnih poteh, ni znižalo. Z drugimi besedami, četudi število aktivnih oseb s staranjem upada, se med tistimi, ki redno hodijo v gore, povečuje število obiskov gora, to pa očitno zaradi več prostega časa. Zanimivo je tudi dejstvo, da je povprečno število moških in žensk, ki obiskujejo gore, skorajda enako, bodisi med pohodniki bodisi med planinci. Na podlagi tega pa lahko sklepamo, da bo v prihodnosti število žensk, ki se podajo v hribe, vedno večje.

## f) Mnenje o obiskovanju poti

Dobro znano je dejstvo, da je število obiskovalcev stez in plezalnih poti v nekaterih obdobjih in na nekaterih območjih zelo visoko. V potrditev omenjenega pojava zadošča le nekaj podatkov. Raziskava, izvedena v Cortini, je pokazala, da se je na prib. 110 kkm Naravnega parka Dolomiti Ampezzane avgusta 1999 ustavilo 232.000 obiskovalcev. Na pot skozi predore na gori Pasubio, v pokrajini Vicenza, se je med poletno sezono podalo povprečno 30.000 oseb. V dolini Valle del Mis, v Naravnem parku Dolomiti Bellunesi, so našteali več kot 60.000 oseb. Zdelo se je torej pomembno zaprositi člane zveze CAI za njihovo mnenje o teh podatkih.

Povprečno je prib. 50% intervjuvanih izjavilo, da so med obiskom gora včasih srečali preveč oseb. Kljub temu, da je pojem "previsoko število oseb" nedvomno izredno subjektiven, dejstvo, da so mnogi člani to izjavili, pomeni, da je število obiskovalcev na poteh in plezalnih stezah previsoko. Največje število ljudi, ki so se pritožili nad previsokim obiskom, zajema območje Dolomitov (63% v Trentinu, Južni Tirolski in 55% v Venetu in Furlaniji). Število pritožnikov pa je mnogo nižje med prebivalci apeninskega območja (48% v Osrednji Italiji, Jugu in otokih). Pojav je bolj občuten pri plezalcih (57%) kot pri pohodnikih (47%). To dejstvo je menda pripisati tako drugačnemu pristopu do gora, ki ju imajo ti dve vrsti gorskih obiskovalcev



(pohodništvo je že samo po sebi bolj naklonjeno večjemu sožitju in pripomore k strpnosti tudi do številnejših srečanj obiskovalcev) kot tudi težavam izključno tehnične narave (gneča na plezalnih poteh je lahko vir nevarnosti).

Posledice preobljudenosti	Alpinisti	Pohodniki
Ni težav	20.8%	29.2%
Tveganje za varnost	22.5%	11.8%
Manjši užitek v izletu	32.9%	40.9%
Propadanje poti	8.4%	8.3%
Okolju neprijazno	19.1%	17.7%

Medtem ko se zdi, da obstaja neka osnovna skladnost mnenj, kar zadeva okoljske probleme in škodo, povzročeno na poteh, se je večji odstotek alpinistov protizilo zaradi manjšega užitka pri plezanju in, česar ne smemo spregledati, kar 22,5% ljudi je opozorilo na veliko nevarnost, ki jo preobiskanost lahko povzroči. Kljub temu, da je uvedba plačila tudi v Italiji (kot se dogaja v nekaterih tujih državah) za dostop do nekaterih plezalnih poti nepredstavljiva, je gotovo, da se bo morda že v kratkem pojavil problem uvedbe neke vrste nadzora, vsaj na nekaterih masivih in med določenimi obdobji v letu (*shema je bila izvedena s podporo Mare Thiene in Tiziana Tempeste- iz Univerze iz Padove*).

## g) Bibliografija (delna)

Tiziano Tempesta e Mara Thiene, Escursionismo alpino e gestione del territorio: alcune ipotesi operative di ricerca, Padova, 1999.

Costi e benefici sociali dell'attività escursionistica ed alpinistica. Rapporto fra sentieristica e sicurezza degli escursionisti, in Atti del Convegno Sentieri al bivio?, (2001) Trento, 1.06.2000 (T. Tempesta, M. Thiene).

Il contributo delle aree protette allo sviluppo economico della montagna: uno studio nel Parco Naturale delle Dolomiti Ampezzane, (2001), Atti del XXXVII Convegno SIDEA "Innovazione e ricerca nell'agricoltura italiana", Bologna, 14-16.09.2000, C. Pirazzoli (ed.), pp.585-595, (T. Tempesta, M. Thiene).

Benefits and costs of mountaineering and hiking in the Eastern Alps, (2002), in Atti del Convegno Internazionale UIAA "Benefits and Costs of Mountaineering for Regions and Communities" in Celebration of the IYM 2002, Istituto Trentino di Cultura, Trento, 03.05.2002, pp.35-39 (M. Thiene).

La popolazione dei frequentatori della montagna e gli incidenti montani (2002), Relazione conclusiva progetto Regione Veneto Indagine "Rischio cardiovascolare nelle attività sportive nelle aree montane", (Tempesta T., M. Thiene).

Da Pozzo M., Tempesta T. e Thiene M., (ed.), Turismo e attività ricreative a Cortina d'Ampezzo (2003), FORUM, Udine, ISBN 88-8420-114-4.

Non-participation, demand intensity and substitution effects in an integrable demand system: the case of day trips to the North Eastern Alps, (2003), Chapter 6 in The new economics of outdoor recreation, N. Hanley, D. Shaw and R. Wright (ed.), Edward Elgar publisher, pp.98-122, (Scarpa, R., Tempesta, T. Thiene M.).

La domanda escursionistica della montagna veneta: un'analisi tramite modelli di conteggio con varianza flessibile, (2003), Rivista di Economia Agraria, n.1 (LVII), pp.47-78, (Scarpa, R., Tempesta T., Thiene M.).

Measuring the relevance of visitors' congestion: an application to climbers' satisfaction in North Eastern Italian Alps, (2003), Convegno EAERE, 28-30.06.2003, Bilbao (Spain), (Eugenio-Martin J.L., M. Thiene).

La Montagna Veneta e la Domanda Ricreativa della Popolazione Residente, (2004) in Atti del XL Convegno SIDEA "La Liberalizzazione degli scambi dei prodotti agricoli tra conflitti ed accordi: il ruolo dell'Italia", E. Defrancesco (ed.), Università degli Studi di Padova, 18-20.09.2004, (Tempesta T., M. Thiene).

## D. NASLOVI

### 1. Avstrija

#### a) Nacionalna raven

##### Nacionalno nastanitveno-gostinsko omrežje

Österreichischen Alpenverein (Austrian Alpine Club) OeAV  
(Alpine Huts)  
Wilhelm-Greil-Straße 15, A-6010 Innsbruck  
T +43 (0) 512 59547, F +43 (0) 512 575528  
huetten.wege@alpenverein.at, www.alpenvereinshuetten.at

Österreichs Wanderdörfer (Austrian Hiking Villages)  
Unterwollaniger Straße 53, A-9500 Villach  
Info-Hotline +43 (0) 4242 257531, F +43 (0) 4242 21 66 30  
office@wanderdoerfer.at, www.wandern-in-oesterreich

Österreichischer Jugendherbergverband (Austrian Youth Hostel Association)  
Schottenring 28, A-1010 Wien  
T +43 (0) 1 5335353, F +43 (0) 1 5350861,  
oejhv-zentrale@oejhv.or.at, www.oejhv.or.at

Bundesverband der Privatvermieterorganisationen in Österreich (State Association of Austrian Private Hosts)  
Hof Nr. 104, A-5322 Hof bei Salzburg  
office@privatvermieter.at, www.privatvermieter.at

Die BIO-Hotels, Verein für Angebotsentwicklung und Marketing  
Brunnwald 400, A-6465 Nassereith  
T/F +43 5265/5099  
service@biohotels.info, www.biohotels.info

Landhotels Österreich (Country Hotels Austria)  
Blütenstr. 3, A-4040 Linz  
T +43 (0) 732 654756, F +43 (0) 732 654757  
info@landhotels.at, www.landhotels.at

Europa Wanderhotels (Europa Hiking Hotels)  
Postfach 100, A-9773 Irschen  
T/F +43 (0) 4710 2780  
europa@wanderhotels.com, www.wanderhotels.com/

G'sund und Vital  
Hof 229, A-6951 Lingenau  
T +43 (0) 5513 6242 0, F +43 (0) 5513 6242 6  
Hotline 00800 2535 2636  
office@gsund.com, www.gsund.com/

Landidyll  
Wienergasse 146, A-2380 Perchtoldsdorf  
T +43 (0) 18673660  
office@landidyll.at, www.landidyll.at

50plus Hotels Österreich  
Prof. Kaserer Weg 333, A-3491 Straß  
T +43 (0) 2735 5535 0, F +43 (0) 2735 5535 14  
info@50plusHotels.at, www.50plushotels.at

Tyrolean Hiking Hotels  
c/o MBS, Unterm Hohen Rain 1a, A-6460 Imst  
www.wanderhotels.at

#### **Najboljše prakse:**

Gastwirte Nationalpark Hohe Tauern / Jugendhäuser National Park Hohe Tauern  
Saalfeldnerstraße 7, A-5700 Zell am See  
T +43 (0) 6542 72393 27, F +43 (0) 6542 72393 26  
gastwirte@nationalpark.at, www.gastwirte-nationalpark.at,  
jugend-nationalpark.at

Partnerbetriebe Biosphärenpark Großes Walsertal  
Jagdbergstraße 272, A-6721 Thüringerberg  
T +43 (0) 5550 20360, F +43 (0) 5550 2417 4  
biosphaerenpark@grosseswalsertal.at,  
biosphaerenpark.grosseswalsertal.at

#### **Nacionalne turistične organizacije**

Österreich Werbung  
Margaretenstr. 1, A-1040 Wien  
T +43 (0) 1 588 66 0, F +43 (0) 1 588 66 20  
urlaub@austria.info, www.austria-tourism.at

Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit (Ministry of Economy and Labour)  
Stubenring 1, A-1011 Wien  
T +43 (0) 1 71100 0  
service@bmwa.gv.at, www.bmwa.gv.at

Wirtschaftskammer (State Chamber of Commerce)  
Wiedner Hauptstraße 63, A-1045 Wien  
T +43 (0) 5 90 900 0, F +43 (0) 5 90 900 - 250  
wkoe@wko.at, wko.at

#### **Nacionalno pohodniško omrežje**

Österreichischen Alpenverein (Austrian Alpine Club) OeAV  
Wilhelm-Greil-Straße 15, A-6010 Innsbruck  
T +43 (0) 512 59547, F +43 (0) 512 575528  
office@alpenverein.at, www.alpenverein.at

Naturfreunde Österreich  
Viktoriagasse 6, A-1150 Wien  
T +43 (0) 1 8923534, F +43 (0) 1 8923534 36  
susanna.mattes@naturfreunde.at, www.naturfreunde.at

Österreichischer Touristenklub ÖTK  
Bäckerstraße 16, A-1010 Wien  
T +43 (0) 1 512 38 44, F +43 (0) 1 512 16 57 74  
zentrale@touristenklub.at, www.touristenklub.at

#### **Nacionalno trajnostno omrežje**

Forum Umweltbildung Salzburg  
Hellbrunnerstr. 34, A-5020 Salzburg  
T +43 (0) 662/8044-5815, F +43 (0) 662/8044-5822  
forum.salzburg@umweltbildung.at, www.umweltbildung.at

Forum Umweltbildung Wien  
Alser Straße 21, A-1080 Wien  
T +43 (0) 1/402 47 01, F +43 (0) 1/402 47 01-51  
forum@umweltbildung.at, www.umweltbildung.at

Netzwerk-Servicestelle LEADER+  
ÖAR-Regionalberatung GmbH, A-1010 Wien  
T +43 1 512 1595-12, F +43 1 5121595-10  
fidlschuster@oear.co.at, www.leader-austria.at

Österreichisches Umweltzeichen für Tourismusbetriebe (Austrian Ecological Label for Tourism)  
Bundesministerium für Land- und Forstwirtschaft, Umwelt und Wasserwirtschaft, Stubenbastei 5, A-1010 Wien  
T +43-1-515221648, F. +43-1-515227649  
susanne.chlan@bmu.gv.at, www.umweltzeichen.at

Eco-Tour  
Diefenbachgasse 36/3, A-1150 Wien  
T +43-1-8923877, F +43-1-8129789  
nfi@nfi.at, www.eco-tour.org

Interessengemeinschaft Sanfte Mobilität  
Klostergasse 2, A-6850 Dornbirn  
T +43 5572 386781; F +43 5572 386781 9  
igmobil@busoffice.at, www2.vol.at/igmobil/home.htm

#### **Najboljše prakse:**

Grüne Hand  
Gemeinde Saalbach, c/o C.Deutinger, Hotel Birkenhof  
Haldweg 312. A-5754 Saalbach-Hinterglemm  
T + 43 (0) 6541 6257. F + 43 (0) 6541 8482  
www.eco-tour.org/info/w\_10084\_de.html

Q-Plus Kleinwalsertal  
Kleinwalsertal – Tourismus, Im Walserhaus, D-87568 Hirschegg  
T +43-551751140, F. +43-5517-511421  
kwt\_tourismus@vol.at, www.kleinwalsertal.com

Raiffeisen Förderungspreis  
Naturforum Weissensee, c/o Weissensee Information, A-9762 Weissensee  
T +43-4713-22200, F. +43-4713-222044  
weissensee@carnica.or.at

Regionalmarke Nationalpark Hohe Tauern  
ARGE Nationalparkregion Hohe Tauern, c/o Bezirksbauernkammer, Saalfeldnerstr. 7, A-5700 Zell am See  
T +43-6542-72393-26, F. +43-6542-72393-30  
office@nationalparkregion.co.at, www.nationalparkregion.at

Ecological Label for Alpine Huts  
Deutscher Alpenverein, Postfach 500 200  
D-80972 München  
T +49-89-14003-0, F. +49-89-14003-71  
info@alpenverein.de, www.alpenverein.de

& Österreichischer Alpenverein, Wilhelm-Greil-Straße 15, A-6010 Innsbruck  
T +43 512 59547, F +43 512 575528  
office@alpenverein.at, www.alpenverein.at

Umweltsiegel Lungau  
Ferienregion Lungau, Postfach 19, A-5582 Lungau  
T +43 (0) 6477 8988  
info@lungau.net, www.lungau.co.at

Umweltsiegel Tirol-Südtirol  
Amt der Tiroler Landesregierung, Adamgasse 2 a, A-6020 Innsbruck  
T +43-512-508-3262, F. +43-512-508-3265  
g.foeger@tirol.gv.at

## b) Regionalna raven

### Regionalne organizacije za pospeševanje turizma

Vorarlberg: Vorarlberg Tourismus, Bahnhofstraße 14, A-6901 Bregenz  
T +43 (0)5574 42525 0, F +43 (0) 5574 42525 5  
info@vtour.at, www.vorarlberg-tourismus.at

Tirol: Tirol Werbung, Maria-Theresien-Str. 55, A-6010 Innsbruck  
T +43 (0) 512 7272, F +43 (0) 512 7272 7  
info@tirol.at, www.tirol.at

Salzburg: SalzburgerLand Tourismus, Postfach 1, A-5300 Hallwang  
Telefon +43 (0) 662 6688, F +43 (0) 662 6688 66  
info@salzburgerland.com, www.salzburgerland.com

Oberösterreich: Oberösterreich Tourismus, Schillerstraße 50, A-4010 Linz  
T +43 (0) 732 600 221, F +43 (0) 732 600 220  
tourismus@lto.at, www.lto.at

Steiermark: Steirische Tourismus GmbH, St. Peter Hauptstrasse 243, A-8042 Graz  
T +43 (0) 316 40030, F +43 (0) 316 400330  
info@steiermark.com, www.steiermark.com

Kärnten: Kärnten Werbung GesmbH, Casinoplatz 1, A-9220 Velden  
T +43 (0) 463 3000, F +43 (0) 4274 52100 50  
info@kaernten.at, www.kaernten.at

### Regionalne organizacije za pripravo pohodniških poti: Landesregierung

Vorarlberg: Amt der Vorarlberger Landesregierung, Vorarlberger Wanderwegekonzept, DI Manfred Kopf, Abteilung Raumplanung und Baurecht, A-6900 Bregenz  
T +43 (0)5574 511 27119, F +43 (0)5574/511-927195  
manfred.kopf@vorarlberg.at

Tirol: Amt der Tiroler Landesregierung, Tiroler Berg- und Wanderwegekonzept, Amt der Tiroler Landesregierung, Abt. Sport, HR Mag. Friedl Ludescher, Wilhelm-Greil-Straße 17, A-.6020 Innsbruck  
T +43 (0) 512 508 2390, T +43 (0) 512 508 2395  
sport@tirol.gv.at

Salzburg: Amt der Salzburger Landesregierung, Salzburger Berg- und Wanderwegekonzept, Abteilung 15 Wirtschaft, Tourismus und Energie, Referat 15/04 Tourismus, A-5010 Salzburg, Postfach 527  
T +43 (0) 662 8042 3795  
wirtschaft@salzburg.gv.at, www.salzburg.gv.at/tourismus

Oberösterreich: Amt der Oberösterreichischen Landesregierung, Wander- und Bergwegekonzept Oberösterreich, Dr. Maria Schmeiss, Überörtliche Raumplanung, Annagasse 2, A-4011 Linz  
T +43 (0) 7327720 4827, T +43 (0) 732 7720 4819  
Maria.schmeiss@oeev.gv.at

Steiermark: Amt der Steiermärkischen Landesregierung, Wanderwegekonzept Steiermark, Dr. Manfred Pögl, Referatsleiter touristischer Strategien und Konzepte, Projekt- und Destinationsmanagement, A-8011 Graz-Burg  
T +43 (0) 316 877 2261, F +43 (0)3169 877 2008  
manfred.poegl@stmk.gv.at

Kärnten: Amt der Kärntner Landesregierung, Tourismusbeauftragter, Dr. Hannes Slamanig, Abteilung 20-Landesplanung, Wulfengasse 13, A-9020 Klagenfurt  
T +43 (0) 463 536 32051, F +43 (0) 463 536 32007

### Regionalne organizacije za trgovino, storitve in industrijo: Wirtschaftskammer

Vorarlberg: Wichnergasse 9, A-6800 Feldkirch  
T +43 (0)5522 305  
praesidium@wkv.at, wko.at/vlb

Tirol: Meinhardstraße 14, A-6020 Innsbruck  
T +43 (0)5 90 905  
office@wktiro.at, wko.at/tirol

Salzburg: Julius-Raab-Platz 1, A-5027 Salzburg  
T +43 (0) 662 88 88  
Wirtschaftskammer@sbg.wk.or.at, wko.at/sbg

Oberösterreich: Hessenplatz 3, A-4010 Linz  
Telefon +43 (0) 5 90 909  
wirtschaftskammer@wkoee.at, wko.at/ooe

Steiermark: Körblergasse 111-113, A-8021 Graz  
T +43 (0) 316 601  
office@wkstmk.at, wko.at/stmk

Kärnten: Europaplatz 1  
A-9021 Klagenfurt  
T +43 (0) 5 90 90 4  
wirtschaftskammer@wkk.or.at, wko.at/ktn

## c) Lokalna raven

### Lokalne organizacije odgovorne za trajnostni razvoj in okolje

#### Vorarlberg:

LA 21 Vorarlberg, Büro für Zukunftsfragen, Weiherstr. 22, A-6900 Bregenz  
T +43 (0) 5575 511 20605, F +43 (0) 5574 511 920695  
zukunftsbuero@vorarlberg.at,  
www.vorarlberg.at/zukunftsbuero, www.unternehmen-v.at

LEADER Vorarlberg, Entwicklungsverein Natur- und Kulturerbe Vorarlberg, A-6780 Schruns  
T +43 (0) 5556 72132 17, F +43 (0) 5556 72132 9  
leader@leader-vlb.at, www.leader-vlb.at

#### Tirol:

LA 21-Leitstelle, Brixnerstraße 02, A-6020 Innsbruck  
T +43 (512) 508 3484, F +43 (0) 512 508 3499  
agenda-tirol@tirol.gv.at, www.agenda-tirol.at

LEADER Außerfern, Regionalentwicklung Außerfern, A-6600 Pflach  
T. +43 (0) 5672 62387  
verein.rea@aon.at

LEADER Bezirk Imst, Regionalentwicklung Bezirk Imst, A-6424 Silz  
T +43 (0) 664 242 07 94, F +43 (0) 5263 20134 14  
wkraeutler@pline.at

#### Salzburg:

LA 21 - Amt der Salzburger Landesregierung, Abteilung 16 Umweltschutz, Michael-Pacher-Straße 36, A-5020 Salzburg  
T +43 (0) 662 8042 4738, F +43 (0) 662 8042 4167  
markus.graggaber@salzburg.gv.at, www.salzburg.gv.at

LEADER Salzburger Saalachtal, LAG Salzburger Saalachtal, A-5760 Saalfelden  
T. +43 6582 75187, F. +43 6582 75187  
theba@sbg.at

LEADER Pongau, Lebens. Wert Pongau, A-5500 Bischofshofen  
T +43 (0) 6462 33030 35, F +43 (0) 6462 33030 34  
regionalforum@aon.at, www.regionalforum-pongau.org

LEADER Tennengau, A-5400 Hallein  
T +43 (0) 6245 70050 5, F. +43 (0) 6245 7005070  
regionalverband@tennengau.com, www.tennengau.at

#### Oberösterreich:

LA 21 Oö. Akademie für Umwelt und Natur, Leitstelle Agenda 21 – beim Amt der OÖ Landesregierung, Stockhofstraße 32, A-4021 Linz  
T +43 (0) 732 7720 14444, F +43 (0) 732 7720 14420  
guenther.humer@ooe.gv.at, www.lebensraummitzukunft.at

LEADER Salzkammergut, Kulturerbe Salzkammergut Erni KALS, A-4830 Hallstatt  
T +43 (0) 6134 8723  
office@regis.or.at, www.regis.or.at

LEADER Upper Austria, ANNE Nationalpark Naturregion Eisenwurzen, DI Föbleitner Felix, A-4594 Steinbach/Steyr  
T +43 (0) 7257 8484-81, F +43 (0) 7257 84 84-34  
foessleitner@regionalforum.at, www.regionalforum.at

#### Steiermark:

LA 21 -Verein Ökologische Landentwicklung Steiermark (ÖLE), Am Ökopark 4, A-8230 Hartberg  
T +43 (0) 3332 62922, F +43 (0) 3332 62922 4  
office@oele-stmk.at, www.oele-stmk.at

LEADER Steirisches Salzkammergut, A-8990 Bad Aussee  
+43 (0) 3622 52511 0, +43 (0) 3622 52511 27  
reinhard.weidacher@badaussee.at, www.ausseerland.at

LEADER Gesäuse-Eisenwurzen, Natur- und Kultur Gesäuse und Eisenwurzen, A-8933 St. Gallen  
T +43 (0) 3632 7714  
naturpark@eisenwurzen.com, www.eisenwurzen.com

LEADER Weststeiermark, Lang Harald, A-8430 Leibnitz  
+43 (0) 3452 84510  
rm.sw@aon.at

#### Kärnten:

LA 21 - Amt der Kärntner Landesregierung, Abt. 20, Akademie der Dorf- und Stadtentwicklung Kärnten, Wulfengasse 15, A-9020 Klagenfurt  
T +43 (0) 50536 32026, F +43 (0) 50536 32040  
adsk@ktn.gv.at, www.lokaeagenda21.at

LEADER Unterkärnten, Regional Kooperation Unterkärnten, A-9170 Ferlach  
T +43 (0) 4227 5119, F +43 (0) 4227 4970  
office@carnica-rosental.at, www.carnica-rosental.at

LEADER Villach – Karnische Region, Regionale Entwicklungs GmbH Region Villach - Karnische Region, A-9500 Villach  
T +43 (0) 4242 205 6016, F +43 (0) 4282 313131  
karnische.region@utanet.at, www.rm-naturarena.at

### Lokalne organizacije za turistični razvoj: Regionalmanagement

#### Vorarlberg:

RM Stand Montafon, Montafonerstraße 21, A-6780 Schruns  
T +43 (0) 5556 7213217, F +43 (0) 5556 721329  
stand@montafon.at

RM Biospherepark Großes Walsertal, Jagdbergstraße 272, A-6721 Thüringerberg  
T +43 (0) 5550 20360, F +43 (0) 5550 2417-4  
biosphaerenpark@grosseswalsertal.at

RM Bregenzwald, Regionalentwicklung Bregenzwald GmbH, Impulszentrum Bregenzwald, Gerbe 1135 A-6863 Egg/Vorarlberg  
T +43 (0) 5512 26 000, F +43 (0) 5512-26 000 4  
regio.gf@bregenzwald.vol.at, http://regio.bregenzwald.at

#### Tirol:

RM Außerfern, Regionalentwicklung Ausserfern REA, Kohlplatz 7, A-6600 Pflach  
T +43 (0) 5672 62387, F +43 (0) 5672 62387 43  
verein.rea@aon.at

RM Alpine Park Karwendel, Amt der Tiroler Landesregierung, Abteilung Umweltschutz, Altes Landhaus, A-6010 Innsbruck  
T +43 (0) 512 508 3460  
info@karwendel.org, www.karwendel.org

RM Silberregion, Stadt- und Regionalmarketing Silberregion Schwaz, Franz-Josef-Straße 2  
A-6130 Schwaz  
T +43 5242 6960 331, F +43 5242 6960 332  
silberregion@schwaz.at, www.silberregion.at

RM Nature Park Zillertal, OeAV-Heim Sektion Zillertal,  
Sportplatzstr. 307, A-6290 Mayrhofen  
T / F +43 (0) 5285 63601  
naturpark.zillertal@alpenverein.at, www.naturpark-zillertal.at

RM East Tyrol, Amlacherstraße 12, A-9900 Lienz  
T/F +43-(0)4852-72820 44, Mob +43 (0) 664 1626500  
info@regionsmanagement-osttirol.at

RM MIAR Landeck, Bezirk Landeck, A-6500 Landeck  
Bruggfeldstraße 5/4/23  
T +43 (0) 5442 67804, F +43 (0) 5442 67816  
office@miar.at, www.miar.at

RM Bezirk Imst, A-6424 Silz, Widumgasse 27  
T +43 (0) 5263 51174, F +43 (0) 5263 51174 4  
regionalentwicklung.imst@pline.at, www.iri.at

#### Salzburg:

RM Pinzgau Verein, Stadtplatz 1, A-5700 Zell am See  
T +43 (0) 6542 760 6818, F +43 (0) 6542 760 6719  
michael.payer@salzburg.gv.at, www.regpi.at

RM Pongau, Wenig 42, A-5453 Werfenweng  
T +43 (0) 646 6414, F +43 (0) 646 23303034  
regionalforum@aon.at

#### Oberösterreich:

RM Salzkammergut, A-4810 Gmunden  
Miller von Aichholzstr. 50  
T +43 (0) 7612 73396 5290, F +43 (0) 7612 73396 5294  
office@rmsk.at, www.rmsk.at

RM NP Nördliche Kalkalpen, Nationalparkallee 1, A-4591  
Molln  
T +43 (0) 7584 3651, F +43 (0) 7584 3654  
nationalpark@kalkalpen.at, www.kalkalpen.at

#### Steiermark:

RM Liezen, Rathausplatz 3, A-8940 Liezen  
T +43 (0) 3612 25970, F +43 (0) 3612 25970 20  
rml@rml.at

RM Obersteiermark-West, Bundesstraße 66, A-8740 Zeltweg  
T +43 (0) 3577 758 320, F +43 (0) 3577 758 325  
office@murtal.at, www.murtal.at

RM EU-Regionalbüro Voitsberg, Conrad v. Hötzendorfstraße  
14a, A-8570 Voitsberg  
T +43 (0) 3142 23595, F +43 (0) 3142 23595  
pf@westnet.at, www.eurm.or.at

RM Südwest Steiermark, Grazer Gasse 4, A-8430 Leibnitz  
T +43 (0) 3452 84510 0, F +43 (0) 3452 84510 30  
rm.sw@aon.at

RM Nationalpark Gesäuse, Weng 2, A-8913 Weng im  
Gesäuse  
T +43 (0) 3613 21000, F +43 (0) 3613 21000 18  
info@nationalpark.co.at, www.nationalpark.co.at

#### Kärnten:

RM Villach-Karnische Region, Hauptstraße 14  
A-2690 Hermagor  
T +43 (0) 4282 4582, F +43 (0) 4282 313131  
karnische.region@utanet.at, www.rm-austria.at/villach

RM Unterkärnten, Sponheimerplatz 1, A-9170 Ferlach  
T +43 (0) 4227 5119, F +43 (0) 4227 4970  
office@carnica-rosental.at, www.tiscover.com/carnica-rosental

## **Lokalne organizacije za pospeševanje turizma**

#### Vorarlberg:

Montafon Tourismus, Montafonerstr. 21  
A-6780 Schruns, Österreich  
T +43 (0) 5556 722530, F +43 (0) 5556 74856  
info@montafon.at, www.tiscover.at/montafon

Bodensee-Alpenrhein Tourismus, Römerstrasse 2  
Postfach 6901 16, A-6900 Bregenz  
T +43 (0) 5574 43443, F +43 (0) 5574 43443 4  
service@bodensee-alpenrhein.at, www.bodensee-  
alpenrhein.at

Alpenregion Bludenz, Rathausgasse 12, A-6700 Bludenz  
T +43 (0) 5552 30227, F +43 (0) 5552 302273  
alpenregion@bludenz.at, www.alpenregion.at

Bregenzerwald Tourismus, Impulszentrum 1135, A-6863 Egg,  
Postfach A-6863 29  
T +43 (0) 5512 2365, F +43(0) 5512 3010  
info@bregenzerwald.at, www.tiscover.at/bregenzerwald

#### Tirol:

Lechtal Tourismus, Elbigenalp 55 b, A-6652 Elbigenalp  
T +43 (0) 5634-5315, F +43 (0) 5634 5316  
info@lechtal.at, www.lechtal.at

Tannheimer Tal Tourismus, A-6675 Tannheim  
T +43 (0) 5675 62 5 30, F +43 (0) 5675 68 12  
info@tannheimertal.com, www.tannheimertal.com

Ferienregion Reutte, Tourismusverband Ferienregion Reutte,  
Untermarkt 34, A-6600 Reutte  
T +43 (0) 5672 62336, F +43 (0) 5672 65422  
info@reutte.com, www.ferienregion-reutte.at

Zugspitz Arena, Tourismusregion Tiroler Zugspitz Arena  
Kirchplatz 1, A-6632 Ehrwald  
T +43 (0) 56 73 20 000, F +43 (0) 56 73 20 000 2  
www.zugspitzarena.com, info@zugspitzarena.com

Olympiaregion Seefeld, Klosterstr. 43, A-6100 Seefeld  
T +43 (0) 5212 2313, F +43 (0) 5212 3355 •  
region@seefeld.com, www.seefeld-tirol.com/

Tourismusverein Schwaz-Pill, Franz-Josef-Str. 2, A-6130  
Schwaz  
T +43 (1) 5242 632 40 0, F +43 (1) 5242 65630  
tourismus@schwaz.at, www.schwaz-info.at

Dursterstr. 225, A-6290 Mayrhofen  
T +43 (0) 5285 6760, F +43 (0) 5285 676033  
info@mayrhofen.at, www.tiscover.at/mayrhofen

TVB TirolWest, A-6500 Landeck, Postfach 55  
T +43 (0) 5442 65600, F +43 (0) 5442 65600 15  
info@tirolwest.at, www.tiscover.at/landeck

Tourismusverband Pitztal, Unterdorf 18, A-6473 Wenns,  
Österreich  
T +43 (0) 5414 86999, F +43 (0) 5414 8699988  
info@pitztal.com, www.tiscover.at/pitztal

Ötztal Arena, Tourismusverband Ötztal Arena, Rettenbach  
466, A-6450 Sölden/Hochsölden, Postfach 6450 Postfach 90  
T +43 (0) 5254 5100, F +43 (0) 5254 510520  
info@soelden.com, www.tiscover.at/oetztal-arena

Erl, Dorf 39, A-6343 Erl  
T +43 (0) 5373 8117, F +43 (0) 5373 8487  
tvb@erl.at, www.erl.at

Osttirol Werbung GmbH, Albin-Egger-Str. 17/II, A-9900 Lienz  
T +43 (0) 4852 65333, F +43 (0) 4852 653332  
info@osttirol.com, www.osttirol-tourismus.at

Hochpustertal, TVB Hochpustertal, A-9920 Sillian 86  
T +43 (0) 4842 6666, F +43 (0) 4842 6666 15  
info@hochpustertal.com, www.hochpustertal.com

Kartitsch, Anton Kollreider Tourismusverband Kartitsch,  
Kartitsch 80, A-9941 Kartitsch  
T +43 (0) 4848 6301, F +43 (0) 4848 630115  
info@kartitsch.com, www.tiscover.at/kartitsch

Obertilliach, Tourismusbüro Obertilliach-Untertilliach, Dorf 4,  
A-9942 Obertilliach  
T +43 (0) 4847 5255, F +43 (0) 4847 525511  
info@obertilliach.com, www.tiscover.at/obertilliach

Salzburg:  
Pinzgauer Saalachtal, Loferer Straße 5, A-5090 Lofer  
T +43 (0) 6582 74017, F +43 (0) 6582 74017 4  
office@pinzgauer-saalachtal.co.at,  
www.salzburgerland.com/saalachtal

Dorf 65, A-5761 Maria Alm  
T +43 (0) 6584 7816, F +43 (0) 6584 7600  
info@tourismusverband-maria-alm.co.at,  
www.salzburgerland.com/maria-alm/

Tourismusverband Werfen, Markt 24,  
A-5450 Werfen  
T +43 (0) 6468 5388, F +43 (0) 6468 7562  
info@werfen.at, www.werfen.at

Weng 58, A-5453 Werfenweng  
T +43 (0) 6466 42 00, F +43 (0) 6466 581 72  
tourismusverband@werfenweng.org, www.werfenweng.org

Lammertal, Markt 165, A-5441 Abtenau  
T +43 (0) 6243 4040 0, F +43 (0) 6243 4040 40  
ferien@lammertal.info, www.lammertal.info

Oberösterreich:  
Inneres Salzkammergut, Kirchengasse 17, A-4822 Bad  
Goisern  
T +43 (0) 6135 83290, F +43 (0) 6135 832974  
tourismus@bad-goisern.at, www.salzkammergut-ferien.at

Nationalparkregion Ennstal, Kirchenplatz 3, A-4463  
Großraming  
T +43 (0) 7254 8414, F. +43 (0) 7254 84144  
nationalparkregion@oberoesterreich.at,  
www.nationalparkregion.com

Steiermark:  
Salzkammergut-Ausseeerland, Bahnhofstrasse 132, A-8990  
Bad Aussee  
+43 (0) 3622 54040 0, +43 (0) 3622 54040 7  
info@ausseeerland.at, www.ausseeerland.at

Steirisches Oberland, Peter-Tunner-Straße 2, A-8700 Leoben  
T +43 (0) 3842 48148, F +43 (0) 3842 48341  
leoben@oberland.cc, www.tiscover.at/steirisches-oberland

Tourismusregionalverband Oberes Murtal, Hauptplatz 15a, A-  
8720 Knittelfeld  
T +43 (0) 3512 74406, F +43 (0) 3512 864646  
office@msm.co.at, www.tiscover.at/murtal-freizeitarena

Region Süd-Weststeiermark, Hauptplatz 34, A-8530  
Deutschlandsberg  
T +43 (0) 3462 43152, F +43(0) 3462 30401  
weststeiermark-info@utanet.at,  
www.tiscover.at/weststeiermark

Kärnten:  
Naturarena Gail-, Lesach-, Gitschtal, Weissensee,  
Hauptstraße 14, A-9620 Hermagor  
T +43 (0) 4282 3131, F. +43 (0) 4282 3131 31  
info@naturarena.com, www.naturarena.com

Villach-Warmbad / Faaker See / Ossiacher See Tourismus  
GmbH, Töbringer Straße 1, A-9523 Villach-Landskron  
T +43 (0) 4242 42000, F +43 (0) 4242 4200042  
office@vi-fa-os.at, www.dalachttdasherz.at

Carnica Region Rosental, Sponheimer Platz 1, A-9170 Ferlach  
T +43 (0) 4227 5119, F +43 (0) 4227 4970  
info@carnica-rosental.at, www.carnica-rosental.at

Tourismusverband Klopeiner See-Turnersee, Schulstraße 10,  
A-9122 St. Kanzian/Seelach  
T +43 (0) 4239 2222, F +43 (0) 4239 3065  
klopeinersee@aon.at, www.tiscover.at/klopeinersee-  
suedkaernten

Regionalverband Lavanttal, Minoritenplatz 1, A-9400  
Wolfsberg  
T +43 (0) 4352 2878, F +43 (0) 4352 28789  
info@region-lavanttal.at, www.tiscover.at/lavanttal

## 2. Francija

### a) Nacionalna raven

#### **Nacionalno nastanitveno-gostinsko omrežje**

Rando Accueil labels (Rando Gîte, Rando Plume, Rand'Hôtel,  
Rando Toile, Rando Refuge)  
www.rando-accueil.com  
Rando Accueil Délégation Alpes: c/o Grande Traversée des  
Alpes  
14 rue de la République, B.P.227, F-38019 Grenoble cedex  
T +33 (0) 4 76 42 08 31, F +33 (0) 4 76 42 87 08  
gta@grande-traversee-alpes.com, www.grande-traversee-  
alpes.com

Logis de France  
83 avenue d'Italie F-75013 Paris  
www.logis-de-france.fr

Gîtes de France  
Maison des Gîtes de France et du Tourisme Vert, 59 rue  
Saint-Lazare, F-75439 Paris Cedex 09  
T +33 (0) 1 49 70 75 75, F +33 (0) 1 42 81 28 53  
info@gites-de-france.fr, www.gites-de-france.fr

Clefs vertes  
Office français de la Fondation pour l'Education à  
l'Environnement, 6, avenue du Maine, F-75015 Paris  
T +33 (0) 1 45 49 40 50, F +33 (0) 1 45 49 27 69  
contact@laclefverte.org, www.laclefverte.org

Hôtels au naturel  
Fédération des Parcs naturels régionaux de France, 9 rue  
Christiani, F-75018 Paris  
T +33 (0) 44 90 86 20, F +33 (0) 1 45 22 70 78  
info@parcs-naturels-regionaux.tm.fr, www.parcs-naturels-  
regionaux.tm.fr/hotels\_au\_naturel

## Nacionalne turistične organizacije

Maison de la France  
20, avenue de l'Opéra, F-75001 Paris  
T +33 (0) 1 42 96 70 00, F +33 (0) 1 42 92 70 71  
www.franceguide.com

Agence Française de l'Ingénierie Touristique  
2, rue Linois, F-75740 Paris Cedex 15  
T +33 (0) 1 44 37 36 00, F +33 (0) 1 44 37 36 69  
www.afit-tourisme.fr

Observatoire National du Tourisme (ONT)  
8, avenue de l'Opéra, F-75001 Paris  
T +33 (0) 1 44 77 95 40, F +33 (0) 1 44 77 95 50  
www.ont-tourisme.com

Direction du Tourisme  
2, rue Linois, F-75740 Paris Cedex 15  
T +33 (0) 1 44 37 36 00, F +33 (0) 1 44 37 36 36  
www.tourisme.gouv.fr

Fédération Nationale des Offices de Tourisme et Syndicats  
d'Initiative (FNOTSI)  
280, Bld Saint Germain, F-75007 Paris  
T +33 (0) 1 44 11 10 30, F +33 (0) 1 45 55 99 50  
webmaster@fnotsi.net, www.tourisme.fr

## Nacionalno pohodniško omrežje

Fédération Française de la Randonnée Pédestre  
14, rue Riquet, F-75019 Paris  
T +33 (0) 1 44 89 93 93, F +33 (1) 40 35 85 67  
info@ffrp.asso.fr, www.ffrp.asso.fr/

Fédération Française des clubs alpins et de montagne  
(FFCAM)  
24 avenue de Laumière, F.75019 Paris  
T +33 (0) 1 53 72 87 00, F +33 (0) 1 42 03 55 60  
vosquestions@clubalpin.com, www.ffcam.fr

Fédération Française de la Montagne et de l'Escalade  
8-10 Quai de la Marne 75019 Paris  
T : 33 (0) 1 40 18 75 50 - F : 01 40 18 75 59 - info@ffme.fr.  
www.ffme.fr

## Druge nacionalne organizacije za zagotavljanje kakovosti

Assemblée des Chambres Françaises de Commerce et  
d'Industrie ACFCI  
45, Avenue d'Iéna, BP 3003, F-75773 Paris Cedex 16  
T +33 (0) 1 40 69 37 00, F +33 (0) 1 47 20 61 28  
www.acfci.cci.fr

Association française de normalisation AFNOR  
11, avenue Francis de Pressensé, F-93571 Saint-Denis La  
Plaine Cedex  
T +33 (0) 1 41 62 80 00, F +33 (0) 1 49 17 90 0  
www.afnor.fr

Agence Française pour l'Amélioration de la Qualité AFAQ  
T +33 (0) 1 46 11 37 00  
info@afaq.org, www.afaq.org

## b) Regionalna raven

### Regionalne organizacije za pospeševanje turizma

Provence-Alpes-Côte d'Azur: Comité Régional de Tourisme  
Provence-Alpes-Côte d'Azur  
Les Docks – Atrium 10.5, 10 place de la Joliette, BP 46214,  
F-13567 Marseille cedex 02 - France  
T +33 (0) 4 91 56 47 00, F +33 (0) 4 91 56 47 01  
information@crt-paca.fr, www.crt-paca.fr

Rhône-Alpes: Comité Régional du Tourisme Rhône-Alpes  
104, route de Paris, F-69260 Charbonnières-les-Bains  
T +33 (0) 4 72 59 21 59, F +33 (0) 4 72 59 21 60  
www.crt-rhonealpes.fr

### Regionalne organizacije za trgovino, storitve in industrijo

Provence – Alpes – Côte d'Azur:  
Chambre régionale de commerce et d'industrie Provence  
Alpes Côte d'Azur et Corse  
8, rue Neuve-Saint-Martin, F-13224 Marseille Cedex 01  
T +33 (0) 4 91 14 42 00, F +33 (0) 4 91 14 42 25  
www.pacac.cci.fr

AFAQ MEDITERRANEE  
141, avenue du Prado, F-13417 Marseille Cedex 08  
T +33 (0) 4 96 19 13 20, F +33 (0) 4 91 32 31 21  
antenne.marseille@afaq.org

Rhône-Alpes:  
Chambre régionale de commerce et d'industrie Rhône-Alpes  
75, cours Albert Thomas, 6ème Avenue, F-69447 Lyon Cedex  
03  
T +33 (0) 4 72 11 43 43, F +33 (0) 4 72 11 43 62  
www.rhone-alpes.cci.fr

AFAQ Bureau Pays de Savoie  
84, rue des Grands Champs, Lotissement "le jardin de  
Clémentine", 74370 Metz-Tessy  
T +33 (0) 4 50 66 03 51, F +33 (0) 4 50 66 03 52  
antenne.savoie@afaq.org

### Regionalne organizacije za turistični razvoj

Provence – Alpes – Côte d'Azur: Région Provence – Alpes –  
Côte d'Azur  
Hôtel de la Région, 27, place Jules Guesde, F-13481  
Marseille Cedex 20  
T +33 (0) 4 91 57 50 57, F +33 (0) 4 91 57 51 51  
www.cr-paca.fr

Rhône-Alpes: Région Rhône-Alpes  
78 route de Paris - BP 19, F-69751 Charbonnières-les-Bains  
Cedex  
T +33 (0) 4 72 59 40 00, F +33 (0) 4 72 59 42 18  
www.cr-rhone-alpes.fr

### Regionalne organizacije za trajnostni razvoj in okolje

Provence – Alpes – Côte d'Azur: Agence de l'Environnement  
et de la Maîtrise de l'Energie ADEME, Délégation régionale  
PACA  
2, Boulevard de Gabès, BP 139, F-13267 Marseille cedex 08  
T +33 (0) 4 91 32 84 44, F +33 (0) 4 91 32 84 66  
ademe.paca@ademe.fr, www.ademe.fr/paca

**Rhône-Alpes:** Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie ADEME, Délégation régionale Rhône-Alpes  
10, rue des Emeraudes, F-69006 Lyon  
T +33 (0) 4 72 83 46 00, F +33 (0) 4 72 83 46 26  
ademe.rhone-alpes@ademe.fr  
www.ademe.fr/htdocs/presentation/Actionregionale/rhone-alpes/frame1.htm

### **Regionalne organizacije za pripravo pohodniških poti**

**Provence – Alpes – Côte d'Azur:** Comité régional Provence – Alpes – Côte d'Azur de la randonnée pédestre  
21, avenue de Mazargues, F-13008 Marseille  
T/F +33 (4) 91 32 17 11  
georgette.banon@wanadoo.fr

**Rhône-Alpes:** Comité régional Rhône-Alpes de la randonnée pédestre  
Chemin de St Grat, Route de Joigny, F-73490 La Ravoire  
T +33 (0) 4 79 71 00 08, F +33 (0) 4 79 72 88 31  
info@ffrp-rhone-alpes.com, www.ffrp-rhone-alpes.com

## **c) Lokalna raven**

### **Lokalne organizacije za turistični razvoj**

**Alpes-Maritimes (06):**  
Conseil Général des Alpes-Maritimes  
Service tourisme, Bd Paul Montel, F-06 Nice cedex 1  
T +33 (0) 4.97.18.60.00, F +33 (0) 4.97.18.64.09  
www.cg06.fr

Communauté de communes de Cians Var  
Centre administratif, F-06470 Valberg  
T +33 (0) 4.93.23.24.24, F +33 (0) 4 93.02.57.97

Communauté de communes de la Tinée  
1870, Rte de la Tinée, F-06420 Pont de Clans  
T +33 (0) 4.93.02.96.12, F +33 (0) 4 93.02.96.16  
www.cc-tinee.fr

Communauté de communes des stations du Mercantour  
Place Jean Gaissa, F-06420 Isola  
T +33 (0) 4.93.23.23.30, F +33 (0) 4 93.23.23.33

Communauté d'agglomération de la Riviera Française  
5, rue St Charles, F-06500 Menton  
T +33 (0) 4.92.41.80.30, F +33 (0) 4 92.41.80.40  
www.carf.fr, direction.generale@carf.fr

Communauté de communes des Vallées d'Azur  
Maison du Pays, F-06260 Puget-Théniers  
T +33 (0) 4.93.05.02.81, F +33 (0) 4 93.05.02.81

Pays des Vallées des Alpes d'Azur Mercantour  
Communauté de communes de Cians Var  
Centre administratif, F-06470 Valberg  
T +33 (0) 4.93.23.24.24, F +33 (0) 4 93.02.57.97

Pays de la Vésubie  
Association des communes, Mairie, F-06450 Lantosque  
T +33 (0) 4.93.03.00.02, F +33 (0) 4 93.03.03.12

Pays des Paillons  
Association pour le développement du pays des Paillons,  
Mairie BP 69, F-06392 Contes Cedex  
T +33 (0) 4.93.79.00.01, F +33 (0) 4 93.79.06.67

**Alpes-de-Haute-Provence (04):**  
Conseil Général des Alpes de Haute-Provence  
Direction du Développement Economique, Finances,  
Tourisme et Thermalisme, 13, rue du Docteur Romieu  
F-04000, Digne Les Bains  
T +33 (0) 4.92.30.04.00, F +33 (0) 4 92.32.35.80  
www.cg04.fr

Communauté de communes de l'Ubaye  
Maison de la Vallée, F-04400 Barcelonnette  
T +33 (0) 4.92.81.28.23, F +33 (0) 4 92.81.15.26

**Hautes-Alpes (05):**  
Conseil Général des Hautes-Alpes  
Direction du tourisme, Place Saint-Arnoux, F-05000 Gap  
T +33 (0) 4.92.40.38.00, F +33 (0) 4 92.40.38.01  
www.cg05.fr

Communauté de communes de Champsaur  
Quartier Le Roure, F-05500 St Bonnet-en-Champsaur  
T +33 (0) 4.92.50.00.20, F +33 (0) 4 92.50.19.31  
cc.champsaur@wanadoo.fr

Communauté de communes du Queyras-l'Escarton du Queyras  
Maison du Queyras, F-05470 Aiguilles  
T +33 (0) 4.92.46.78.00, F +33 (0) 4 92.46.80.74  
ccqueyras@wanadoo.fr

Communauté de communes du Valgaudemar  
Maison de pays, F-05800 St Firmin-en-Valgaudemar  
T +33 (0) 4.92.55.23.17, F +33 (0) 4 92.55.31.49

Communauté de communes de l'Embrunais  
9, rue de l'Archevêché, F-05200 Embrun  
T +33 (0) 4.92.43.22.78, F +33 (0) 4 92.43.55.50

Communauté de communes du Briançonnais  
64, Grande Rue, F-05100 Briançon  
T +33 (0) 4.92.21.35.97, F +33 (0) 4 92.20.38.90  
ccb@briancon.com

Communauté de communes de Savinois-Serre Ponçon  
Av. de la Combe d'Or, F-05160 Savines-Le-Lac  
T +33 (0) 4.92.44.29.29, F +33 (0) 4 92.44.21.49  
cte164@wanadoo.fr

Communauté de communes du Pays des Ecrins  
Maison du Canton, F-05120 L'Argentière-La-Bessée  
T +33 (0) 4.92.23.11.17, F +33 (0) 4 92.23.04.09  
comcom@paysdesecrins.com

Communauté de communes de l'Avance  
Mairie, F-05230 La Batie-Neuve  
T +33 (0) 4 92.50.20.50, F +33 (0) 4 92.50.21.65

Communauté de communes du Canton de Guillestre  
Tour François Bernard, F-05600 Guillestre  
T +33 (0) 4 92.45.04.62, F +33 (0) 4 92.45.28.47  
communauté@guil.net

Pays Gapençais  
Communauté de communes de Champsaur  
Quartier Le Roure, F-05500 St Bonnet  
T +33 (0) 4 92.50.00.20

Pays Parpaillon Serre-Ponçon  
Communauté de communes de Savinois-Serre Ponçon  
Av. de la Combe d'Or, F-05160 Savines-Le-Lac  
T +33 (0) 4 92.44.29.27



**Isère (38):**

Conseil Général de l'Isère  
7, rue Fantin Latour, BP 1096, F-38022 Grenoble Cedex 1  
T +33 (0) 4 76 60 38 38  
www.cg38.fr

Communauté de communes du Pays de Corps  
Mairie Grande Rue, F-38970 Corps  
www.drac-obiou.com, corps@mageos.com

Communauté de communes des Deux Alpes  
Maison des Deux Alpes, BP5, F-38860 Les Deux-Alpes  
T +33 (0) 4 76.79.20.25, F +33 (0) 4 76.79.50.91  
intercommunal.2alpes@wanadoo.fr

**Savoie (73):**

Conseil général de la Savoie  
Château des Ducs de Savoie, BP 1802, F-73018 Chambéry  
T +33 (0) 4 79.96.73.73, F +33 (0) 4.79.75.04.72  
www.cg73.fr

Communauté de communes Haute Maurienne Vanoise  
Centre national des Services publics, F-74380 Lanslebourg  
Mont Cenis  
T +33 (0) 4.79.05.90.78, F +33 (0) 4 79.05.80.96  
cchmv@hautemaurienne.com

Communauté de communes Cœur de Maurienne  
Hôtel de ville, F-73302 St Jean de Maurienne cedex  
T +33 (0) 4.79.64.11.44, F +33 (0) 4 79.64.37.67  
dmm@freesbee.fr

Communauté de communes de la Vallée du Glandon  
Mairie, F-73130 St Colomban-des-Villars  
T +33 (0) 4.79.56.37.00, F +33 (0) 4 79.59.42.81  
info.stmichel@wanadoo.fr

Communauté de communes de l'Arvan  
192, Av. des Clapeys, F-73300 St Jean de Maurienne Cedex  
T +33 (0) 4.79.64.09.38, F +33 (0) 4 79.83.22.23  
avan.villards@wanadoo.fr

Syndicat du pays de Maurienne  
192, Av. des Clapeys, F-73303 St Jean de Maurienne Cedex  
T +33 (0) 4.79.64.12.48, F +33 (0) 4 79.83.22.23  
www.maurienne-expansion.fr

**Haute-Savoie (74):**

Conseil Général de Haute-Savoie  
1 Avenue d'Albigny, F-74041 Annecy Cedex  
T +33 (0) 4 50 33 50 00, F +33 (0) 4 50 45 23 30  
info@cg74.fr

*Glejte tudi [www.intercommunalites-tech.com](http://www.intercommunalites-tech.com) za sezname vseh vrst skupnosti.*

**Lokalne organizacije za pospeševanje turizma**

**Alpes-Maritimes (06):** Comité régional du tourisme Riviera Côte d'Azur  
55 promenade des Anglais, F- 06000 Nice  
T +33 (0) 4 93 37 78 78  
info@guideriviera.com, www.crt-riviera.fr/

**Alpes-de-Haute-Provence (04):** Comité départemental du Tourisme  
19, Rue du Docteur Honnorat - BP 170, F-04005 Digne les Bains  
T +33 (0) 4 92 31 57 29, F +33 (0) 4 92 32 24 94  
info@alpes-haute-provence.com, www.alpes-haute-provence.com

**Hautes-Alpes (05):** Comité départemental du Tourisme  
8bis, Rue Capitaine de Bresson, BP46, F-05002 GAP cedex  
T + 33 (0) 4 92 53 62 00, F +33 (0) 4 92 53 31 60  
hautes-alpes@wanadoo.fr, www.hautes-alpes.net

**Isère (38):** Comité départemental du tourisme  
14, Rue de la République - BP227, F-38019 Grenoble Cedex  
T +33 (0) 4 76 54 34 36, F +33 (0) 4 76 51 57 19  
www.grenoble-isere.com/cdt/

**Savoie:** Agence touristique départementale  
24, Boulevard de la Colonne, F-73000 Chambéry  
T +33 (0) 4 79 85 12 45, F +33 (0) 4 79 85 54 68  
www.savoiehautesavoie.com

**Haute-Savoie:** Agence touristique départementale  
56, Rue Sommeiller - BP348, F-74012 Annecy Cedex  
T +33 (0) 4 50 51 32 31, F +33 (0) 4 50 45 81 99  
www.savoiehautesavoie.com

**Lokalne organizacije za trgovino, storitve in industrijo**

**Alpes-Maritimes (06):** Chambre de commerce et d'industrie Nice Côte d'Azur  
20, bd Carabacel, BP 1259, F-06005 Nice Cedex 1  
T 0820 422 222  
www.ccinice-cote-azur.com

**Alpes-de-Haute-Provence (04):** Chambre de commerce et d'industrie de Digne et des Alpes de Haute-Provence  
60, bd Gassendi, F-04000 Digne Les Bains  
T +33 (0) 4.92.30.80.80, F +33 (0) 4.92.32.04.73  
www.digne.cci.fr

**Hautes-Alpes (05):** Chambre de commerce et d'industrie des Hautes-Alpes  
16, rue Carnot, F-05000 Gap  
T +33 (0) 4.92.56.56.05. F +33 (0) 4 92.56.56.56.  
www.hautes-alpes.cci.fr

**Isère(38):** Chambre de commerce et d'industrie de Grenoble  
1, place André Malraux - BP 297, F-38016 Grenoble Cedex 1  
T +33 (0) 4 76 28 28 28, F +33 (0) 4 76 28 27 47  
www.grenoble.cci.fr

**Savoie (73):** Chambre de commerce et d'industrie de la Savoie  
5 rue Salteur, F-73024 Chambéry Cedex  
T +33 (0) 4 79 75 76 77, F +33 (0) 4 79 75 76 00  
accueil@savoie.cci.f, www.savoie.cci.fr

**Haute-Savoie (74):** Chambre de commerce et d'industrie de la Haute-Savoie Rhône-Alpes  
5 rue du 27ème BCA, BP 2072, F-74011 Annecy cedex  
T +33 (0) 4 50 33 72 00, F +33 (0) 4 50 52 89 95  
www.haute-savoie.cci.fr

**Lokalne organizacije za pripravo pohodniških poti**

**Alpes-Maritimes (06):**  
Conseil Général des Alpes-Maritimes  
Bd Paul Montel, Bureau PDIPR, F-06 Nice cedex 1  
T +33 (0) 4.97.18.60.00, F +33 (0) 4 97.18.64.00

Comité départemental de la randonnée pédestre des Alpes-Maritimes  
Maison des Associations, 4, avenue de Verdun, F-06800 CAGNES SUR MER  
T / F +33 (0) 4 93 20 74 73  
info@cdrp06.org, www.cdrp06.org

Alpes-de-Haute-Provence (04):  
Association Départementale des Relais et Itinéraires (ADRI)  
19 rue du Docteur Honorat, F-04000 Digne-les-Bains  
T +33 (0) 4 92 31 07 01, F +33 (0) 4 92 32 14 88  
adri.04@laposte.net

Comité départemental de la randonnée pédestre des Alpes-de-Haute-Provence  
14, Chemin des Convertis  
04350 MALIJAI  
T / F +33 (0) 4.92.34.01.49  
ffrp.cdrp04@wanadoo.fr

Hautes-Alpes (05):  
Comité départemental de la randonnée pédestre des Hautes-Alpes  
7, Rue du Four Neuf, F-05000 Gap  
T/F +33 (0) 4 92 53 65 11  
cdrp05@wanadoo.fr  
<http://perso.wanadoo.fr/cdrp05/>

Isère (38):  
Conseil Général de l'Isère  
Bureau du PDIPR, 7, rue Fantin Latour, BP 1096, F-38022 Grenoble Cedex 1  
T +33 (0) 4 76 60 38 38  
www.cg38.fr

Comité départemental de la randonnée pédestre de l'Isère  
36, rue Nicolas Chorier, F-38000 Grenoble  
T / F +33 (0) 4 38 70 06 69  
ffrp38@libertysurf.fr

Savoie (73):  
Comité départemental de la randonnée pédestre de Savoie  
Maison des sports, 90, rue Henri Oreiller, F-73000 Chambéry  
T +33 (0) 4.79.33.05.64  
cdrp73@wanadoo.fr

Haute-Savoie (74):  
Conseil Général de Haute-Savoie  
PDIPR, 1 Avenue d'Albigny, F-74041 Annecy Cedex  
T +33 (0) 4 50 33 50 00, F +33 (0) 4 50 45 23 30  
info@cg74.fr

Comité départemental de la randonnée pédestre de Haute-Savoie  
Maison des associations, 3, avenue de la Plaine, F-74000 Annecy  
T/F +33 (0) 4 50 51 39 26  
cdrp74@wanadoo.fr, www.coderando74.com

### **Lokalne organizacije za nudenje turističnih informacij**

Alpes-Maritimes (06): Union Départementale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative  
2 Rue G. Deloye, F-06000 Nice  
www.cote-azur.com.fr

Alpes-de-Haute-Provence (04): Union Départementale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiatives :  
7, avenue des Marronniers, BP 69, F-04800 Gréoux-les-Bains  
T +33 (0) 4 92 78 12 95, F +33 (0) 4 92 78 13 00  
udotsi.04@laposte.net

Hautes-Alpes (05): Union départementale des OT-SI  
Hôtel de la Ferme Blanche, 3 ch. de l'Oratoire, Villarobert, F-05000 Gap  
T +33 (0) 4.92.51.03.41, F +33 (0) 4.92.51.35.39

Isère (38): Union départementale des OT-SI  
C/O FDOTSI Isère - 14, rue de la République - BP 227, F-38019 Grenoble  
T +33 (0) 4.76.54.34.36  
udisere@fnotsi.net

Savoie (73): Union départementale des OT-SI  
24, Bld de la Colonne, F-73000 CHAMBERY  
T +33 (0) 4.79.85.71.02, F +33 (0) 4.79.70.03.15  
udsavoie@fnotsi.net, www.udotsi-savoie.com

Haute-Savoie (74): Union Départementale des Offices de Tourisme de Haute Savoie  
56 rue Sommeiller, BP 348, F-74012 Annecy cedex  
T +33 (0) 4 50 45 45 73, F +33 (0) 4 50 45 81 99  
udotsi@udotsi-hautesavoie.com

*Glejte tudi [www.tourist-office.org/otsi.htm](http://www.tourist-office.org/otsi.htm) za seznam vseh turističnih uradov.*

### **Lokalne organizacije za nastanitve in gostinstvo**

Alpes-Maritimes (06):  
Logis de France 06  
CRT, 55 Promenade des Anglais, F-06000 NICE  
T +33 (0) 4 93 80 80 40

Gîtes de France  
C.R.T. 55-57, promenade des Anglais  
B.P. 1602, F-06011 NICE CEDEX 01  
T +33 (0) 4.92.15.21.30, F +33 (0) 4.93.37.48.00  
gites06@crt-riviera.fr

Alpes-de-Haute-Provence (04):  
Logis de France 04  
CCI, 60, Boulevard Gassendi, F-04000 Digne-les-Bains  
T +33 (0) 4 92 30 80 89, F +33 (0) 4 92 30 80 91

Gîtes de France  
Maison du Tourisme - Rond Point du 11 Novembre  
B.P. 201, F-04001 Digne-les-Bains Cedex  
T +33 (0) 4.92.31.30.40, F +33 (0) 4.92.32.32.63  
infos@gites-de-france-04.fr, www.gites-de-france-04.org

Auberges de Pays  
CCI, 60, bd Gassendi, F-04000 Digne Les Bains  
T +33 (0) 4.92.30.80.80, F +33 (0) 4.92.32.04.73

Hautes-Alpes (05):  
Logis de France 05  
CCI, 16 rue Carnot - BP 6, F-05001 Gap cedex  
T +33 (0) 4 92 56 56 80, F +33 (0) 4 92 56 56 56  
logis@hautes-alpes.cci.fr

Gîtes de France  
1, place du Champsaur, B.P. 55, F-05002 Gap cedex  
T +33 (0) 4.92.52.52.92, F +33 (0) 4.92.52.52.90  
gdf05@free.fr, www.gites-de-france-hautes-alpes.com

Charte refuge et gîte d'étape  
Conseil Général des Hautes-Alpes, place Saint-Arnoux, F-05000 Gap  
T +33 (0) 4.92.40.38.00, F +33 (0) 4 92.40.38.01

Isère (38):

Logis de France  
Association départementale des LDF de l'Isère, 14 rue de la République - BP 227, F-38019 Grenoble cedex  
T +33 (0) 4 76 54 34 36, F +33 (0) 4 76 51 57 19

Gîtes de France

Maison des Agriculteurs, B.P. 2646, F-38036 Grenoble cedex 2  
T +33 (0) 4.76.40.79.40, F +33 (0) 4.76.40.79.99  
sirt38@gites-de-france-isere.com, www.gites-de-france-isere.com

Savoie (73):

Logis de France 73  
Syndicat Hôtelier, 221 avenue de Lyon - BP 448, F-73004 Chambéry cedex  
T +33 (0) 4 79 69 26 18, F +33 (0) 4 79 62 68 33  
Gîtes de France  
Maison du Tourisme, 24, boulevard de la Colonne, F-73024 Chambéry cedex  
T +33 (0) 4.79.85.01.09, F +33 (0) 4.79.85.71.32  
gites.france.savoie@wanadoo.fr, www.gites-de-france-savoie.com

Haute-Savoie (74):

Logis de France 74  
CCI, 2 rue du Lac, BP 128, F-74004 Annecy cedex  
T +33 (0) 4 50 33 72 00, F +33 (0) 4 50 52 89 95

Gîtes de France

Maison du Tourisme Vert, 16, rue Guillaume Fichet, F-74000 Annecy  
T +33 (0) 4.50.10.10.11, F +33 (0) 4.50.10.10.12  
resa.gites74@wanadoo.fr, www.gites-de-france-haute-savoie.com

## Uprave zaščitenih območij

Alpes-Maritimes (06) / Alpes-de-Haute-Provence (04):  
Parc National du Mercantour  
23, rue d'Italie, Boîte postale 316, F-06006 Nice Cedex 1  
T +33 (0) 4 93 16 78 88, F +33 (0) 4 93 88 79 05  
www.parc-mercantour.fr

Hautes-Alpes (05):

Parc Naturel Régional du Queyras  
Route de la Gare - BP 3, F-05600 Guillestre  
T +33 (0) 4 92 45 06 23, F. +33 (0) 4 92 45 27 20  
pnrq@pnr-queyras.fr, www.pnr-queyras.fr

Hautes-Alpes (05) / Isère (38):

Parc National des Ecrins  
Domaine de Charance, F-05000 Gap  
T +33 (0) 4 92 40 20 10, F +33 (0) 4 92 52 38 34  
www.les-ecrins-parc-national.fr

Savoie (73):

Parc National de la Vanoise  
113, rue du Docteur Julliand, Boîte postale 705, F-73007 Chambéry Cedex  
T +33 (0) 4 79 62 30 54, F +33 (0) 4 79 96 37 18  
www.vanoise.com

## 3. Nemčija

### a) Nacionalna raven

#### Nacionalno nastanitveno-gostinsko omrežje

Deutscher Alpenverein (German Alpine Club) DAV (Alpine huts)  
Postfach 500 220, D- 80972 München  
T +49 (0) 89 14003 0, F +49 (0) 89 14003 11  
info@alpenverein.de, www.alpenverein.de

Bayerischer Hotel- und Gaststättenverband e.V. (BHG)  
Türkenstrasse 7, D-80333 München  
T +49 (0) 89 287 60, F +49 (0) 89 287 60 111  
info@bhg-online.de, www.tiscover.de/bhg-beherbergung

Deutsches Jugendherbergswerk  
Hauptverband für Jugendwandern und Jugendherbergen e.V., Im Gilde-Park, Leonardo-da-Vinci-Weg 1, D-32760 Detmold  
T + 49 (0) 5231 9936 0, F + 49 (0) 5231 9936 66  
hauptverband@djh.org, www.djh.org

Landidyll

Humboldtstrasse 19, D-99423 Weimar  
T +49 (0) 3643-49 15 0, F +49 (0) 3643-49 15 15  
zentrale@landidyll.com, www.landidyll.com

Viabono

Friedrich-Ebert-Straße / Haus 51, D-51429 Bergisch Gladbach  
T +49 (0) 2204 8423 70  
info@viabono.de, www.viabono.de

#### Nacionalne turistične organizacije

Deutsche Zentrale für Tourismus e.V. (DZT)  
Beethovenstraße 69, D-60325 Frankfurt / Main  
T +49 (0) 69 97 46 40, F +49 (0) 69 75 19 03  
info@d-z-t.com, www.deutschland-tourismus.de

#### Nacionalno pohodniško omrežje

Deutscher Alpenverein e.V. (DAV)  
Postfach 500 220, D- 80972 München  
T +49 (0) 89 1 40 03 0, F +49 (0) 89 1 40 03 11  
huetten.wege@alpenverein.de. www.alpenverein.de

Deutscher Tourismusverband e.V.  
Bertha-von-Suttner-Platz 13, D-53111 Bonn  
T +49 (0)228 98522 0, F +49 (0) 228 698722  
kontakt@deutschertourismusverband.de,  
www.deutschertourismusverband.de

Verband Deutscher Gerbirgs- und Wandervereine e.V. (VDGWV, Deutscher Wanderverband)  
Wilhelmshöher Allee 157-159, D-34121 Kassel  
T +49 (0) 561 93873 0, F +49 (0) 561 93873 10  
info@wanderverband.de, www.wanderverband.de

Projektpartner Wandern

Univ.-Prof. Dr. Rainer Brämer  
Institut für Erziehungswissenschaft der Universität Marburg,  
Wilhelm-Röpke-Straße 6B, D-35032 Marburg  
T +49 (0) 6421-282 4709, F +49 (0) 6421 282 8946  
braemer@mail.uni-marburg.de, www.staff.uni-marburg.de/~braemer

Netzwerk Weitwandern  
Innerer Grund 4, D-72555 Metzingen  
T/F +49 (0) 7123 21322  
webmaster@netzwerk-weitwandern, www.netzwerk-weitwandern.de

### Nacionalno trajnostno omrežje

Forum Umwelt und Entwicklung  
Am Michaelshof 8-10, D-53177 Bonn  
T+49 (0) 228 359704, F+49 (0) 228 92399356  
www.forumue.de, info@forumue.de

Ecotrans-Ecotip  
ECOTRANS e.V., Futterstraße 17-19, D- 66111 Saarbrücken  
T +49 (0) 681 374679, F ++49 (0)681 374633  
info@ecotrans.de, www.ecotrans.org, www.eco-tip.org

Fahrtziel Natur  
Deutsche Bahn AG, Bahn-Umwelt-Zentrum, Schicklerstraße  
5-7, D-10179 Berlin  
www.fahrtziel-natur.de

Vernetzte Gute Beispiele – Connected Best Practice  
Agenda-Transfer. Agentur für Nachhaltigkeit GmbH  
Budapester Str. 11, D-53111 Bonn  
T +49 (0) 228 60461 35, F +49 (0) 228 60461 38  
service@agenda-transfer.de, www.gute-beispiele.de

## b) Regionalna raven

### Regionalne organizacije za pospeševanje turizma

Bayern Tourismus  
BAYERN TOURISMUS Marketing GmbH  
Leopoldstraße 146, D-80804 München  
T +49 (0) 89 212397 0, F +49 (0) 89 212397 99  
tourismus@bayern.info, www.bayern.byayern-tourismus.de/

Tourismusverband Allgäu-Schwaben  
Fuggerstraße 9, D-86150 Augsburg  
T +49 (0) 821 45 04 01-0, F +49 (0) 821 45 04 01-20  
info@tvabs.de, www.allgaeu.de

Tourismusverband München-Oberbayern  
Bodenseestraße 113, D-81243 München  
T +49 (0) 89 829218 0, F +49 (0) 89 829218 28  
touristinfo@oberbayern-tourismus.de, www.oberbayern-tourismus.de

### Regionalne organizacije za trgovino, storitve in industrijo

Bayerisches Staatsministerium für Wirtschaft, Verkehr und Technologie  
Prinzregentenstraße 28, D-80538 München  
T +49 (0) 89 2162 01, F +49 (0) 89 2162 2760  
poststelle@stmwvt.bayern.de, www.stmwvt.bayern.de

Industrie- und Handelskammer Schwaben  
Stettenstraße 1+3, D-86150 Augsburg  
T +49 (0) 821 3162 0, F +49 (0) 821 3162 323  
info@schwaben.ihk.de, www.augsburg.ihk.de

Industrie- und Handelskammer für München und Oberbayern  
Max-Joseph-Str. 2, D-80333 München  
T +49 (0) 89 5116 0, F +49 (0) 89 5116 306  
iszihkmail@muenchen.ihk.de

### Regionalne organizacije za trajnostni razvoj in okolje

Lokale Agenda 21  
Komma21 Bayern, Bayerisches Landesamt für Umweltschutz,  
Bürgermeister-Ulrich-Str. 160, D-86179 Augsburg  
T +49 (0) 821 9071 5021 21, F +49 (0) 821 9071 5221  
komma21@lfu.bayern.de, www.bayern.de/lfu/komma21

LEADER+ Bayern  
Bayrisches Staatsministerium für Landwirtschaft und Forsten,  
Postfach 22 00 12, D-80535 München  
T +49 (0) 89 21 82 22 82, F +49 (0) 89 21 82 17 282  
Joseph.Koepfer@StMLF.Bayern.de,  
www.stmlf.bayern.de/stmelf/b\_1/leader.html

LEADER+ Schwaben Süd  
Landwirtschaftsamt Kempten / Lindau, Adenauerring 97, D-  
87439 Kempten  
T +49 (0) 831 52147 0  
poststelle@lwa-ke.bayern.de, www.landwirtschaft-bayern.de  
LEADER+ Ostallgäu  
Landratsamt Ostallgäu, Schwabenstr. 11, D-87616  
Marktoberdorf  
T +49 (0) 83 42 911 266, F +49 (0) 83 42 91 12 66  
thomas.brandl@lra-oal.bayern.de

LEADER+ Auerbergland  
LAG Auerbergland, Marktplatz 4, D-86975 Bernbeuren  
T +49 (0) 83 67 9 13 90 24, F +49 (0) 83 67 9 13 90 25  
koordination.walk@t-online.de, www.auerbergland.de

LEADER+ Oberbayern West  
Regierung von Oberbayern, Maximilianstraße 39, D-80538  
München  
T +49 (0) 89 2176 0, F +49 (0) 89 2176 2914  
poststelle@reg-ob.bayern.de,  
www.regierung.oberbayern.bayern.de

LEADER+ Oberbayern-Ost  
Landwirtschaftsamt Altötting / Mühldorf, Am Kellerberg 11,  
D-84453 Mühldorf,  
T +49 (0) 8631 6107 0  
poststelle@lwa-aomu.bayern.de, www.landwirtschaft-bayern.de

## c) Lokalna raven

### Lokalne organizacije za turistični razvoj, pospeševanje turizma in pripravo pohodniških poti: Landratsämter

Landratsamt Oberallgäu  
Oberallgäuer Platz 2, D-87527 Sonthofen  
T +49 (0) 8321 612 0, F +49 (0) 8321 612369  
landratsamt-oa@lra-sf.bayern.de, www.oberallgaeu.org

Landratsamt Ostallgäu  
Schwabenstr. 11, D-87610 Marktoberdorf  
T +49 (0) 8342 9110  
poststelle@lra-oal.bayern.de, www.lra-ostallgaeu.de

Landratsamt Garmisch-Partenkirchen  
Olympiastr. 10, D-82467 Garmisch-Partenkirchen  
T +49 (0) 8821 751 1, F +49 (0) 8821 751 380  
mail@lra-gap.de, www.lra-gap.de

Landratsamt Bad Tölz  
Bahnhofplatz 1, D-83646 Bad Tölz  
T +49 (0) 8041 505 0  
www.lra-toelz.de, info@lra-toelz.de

Landratsamt Miesbach  
Postfach 303, D-83711 Miesbach  
T +49 (0) 8025 704 0, T +49 (0) 8025 704 289  
www.landkreis-miesbach.de, poststelle@lra-mb.bayern.de

Landratsamt Rosenheim  
Wittelsbacherstr. 53, D-83022 Rosenheim  
T +49 (0) 8031 392 0  
poststelle@lra-rosenheim.de, www.landkreis-rosenheim.de

Landratsamt Traunstein  
Ludwig-Thoma-Str. 2, D-83278 Traunstein  
T +49 (0) 861 58 0  
poststelle@lra-ts.bayern.de, www.traunstein.com

Landratsamt Berchtesgadener Land  
Salzburger Str. 64, D-83435 Bad Reichenhall  
T +49 (0) 8651 773 0  
info@lra-bgl.de, www.lra-bgl.de

### Lokalne organizacije za trgovino, storitve in industrijo

Industrie- und Handelskammer Schwaben  
Regionalgeschäftsstelle Allgäu, Büro Kempten  
c/o COMETA Allgäu Gründerzentrum, Heisinger Straße 12, D-87437 Kempten  
T +49 (0) 831 57586 0, F +49 (0) 831 57586 10  
ihg-ke@schwaben.ihk.de

Industrie- und Handelskammer Schwaben  
Regionalgeschäftsstelle Allgäu, Büro Kaufbeuren  
Innovapark 20, D-87600 Kaufbeuren  
T +49 (0) 8341 91 5020, F +49 (0) 8341 91 5021  
ihg-kf@schwaben.ihk.de

Handelskammer Garmisch-Partenkirchen  
Bahnhofplatz 6, D-82362 Weilheim  
T +49 (0) 881 925474 0, F +49 (0) 881 925474 10  
hofbauer@muenchen.ihk.de

Handelskammer Bad Tölz-Miesbach  
Marktplatz 14, D-83607 Holzkirchen  
T +49 (0) 8024 9039 21, F +49 (0) 8024 497 22  
christoph.schmid@ksk-mbteg.de

Handelskammer Rosenheim  
Hechtseestraße 16, D-83022 Rosenheim  
T +49 (0) 8031 3800 79, F +49 (0) 8031 32204  
klauss@muenchen.ihk.de

Handelskammer Traunstein  
Rosenheimer Straße 1, D-83278 Traunstein  
T +49 (0) 861 66221, F +49 (0) 861 66317

Handelskammer Berchtesgadener Land  
Bahnhofstraße 21 a, D-83435 Bad Reichenhall  
T +49 (0) 8651 707620, F +49 (0) 8651 707629

### Lokalne organizacije za nudenje turističnih informacij

Oberstdorf Tourismus  
Marktplatz 7, D-87561 Oberstdorf  
T +49 (0) 8322 7000, F +49 (0) 8322 700236  
info@oberstdorf.de, www.oberstdorf.de

Bad Hindelang Tourismus  
Postfach 1152, D-87539 Bad Hindelang  
T +49 (0) 8324 8920, F +49 (0) 8324 8055  
info@hindelang.net, www.bad-hindelang.net

Pfronten Tourismus  
Vilstalstrasse 2, D-87459 Pfronten  
T +49 (0) 8363 698 88, F +49 (0) 8363 698 66  
info@pfronten.de, www.pfronten.de

Vitales Land Tourismus  
ALLGÄU-TIROL Vitales Land, Tiroler Straße 176, D-87459 Pfronten  
T +49 (0) 8363 928990, F: +49 (0) 8363 928999  
info@vitalesland.com, www.vitalesland.com

Füssen Tourismus  
Kaiser-Maximilian-Platz 1, D-87629 Füssen  
T +49 (0) 83 62 93 85 0, F +49 (0) 8362 938520  
tourismus@fuessen.de, www.fuessen.de

Zugspitz-Region  
Richard-Strauss-Platz 1a, D-82467 Garmisch-Partenkirchen  
T +49 (0) 88 21 180 484, F +49 (0) 88 21 180 485  
info@zugspitz-region.de, www.zugspitz-region.de  
Tölzer Land  
Gästeinformation Tölzer Land an Isar und Loisach  
Prof.-Max-Lange-Platz 1, D-83646 Bad Tölz  
T +49 (0) 8041 505 206, F +49 (0) 8041 505 375  
tourismus@lra-toelz.de, toelzerland.lra-toelz.de/

Tourismusverband Bayerisches Oberland e.V. (Tegernsee - Schliersee – Wendelstein)  
Tegernseer Straße 20a, D-83734 Hausham  
T +49 (0) 8026 920700, F +49 (0) 8026 924166  
info@die-seele-bayerns.info, http://die-seele-bayern.info

Kur- und Tourismusverband Wendelstein e.V.  
Bahnhofstr. 5, D-83075 Bad Feilnbach  
T +49 (0) 8066 8870, F +49 (0) 8066/906 844  
info@wendelstein-ist-inn.de, www.wendelstein-ist-inn.de

Chiemsee-Infocenter  
Felden 10, D-83233 Bernau am Chiemsee  
T +49 (0) 8051 96555 0, F +49 (0) 8051 96555 30  
info@chiemsee.de, www.chiemsee.de

Tourismusverband Chiemgau e.V.  
Landratsamt, D-83276 Traunstein  
T +49 (0) 861 58223, F +49 (0) 861 64295  
info@chiemgau-tourismus.de, www.chiemgau-tourismus.de

Fremdenverkehrsverband des Berchtesgadener Landes  
Königsseer Straße 2, D-83471 Berchtesgaden  
fon +49 (0) 86 52 9 67 0, F +49 (0) 86 52 9 67 4 00  
info@berchtesgadener-land.com, www.berchtesgadener-land.com

Berchtesgaden Tourismus GmbH  
Königsseer Straße 2, D-83471 Berchtesgaden  
fon +49 (0) 86 52 9 67 215  
F +49 (0) 86 52 9 67 4 02  
marketing@berchtesgaden.de, www.berchtesgadener-land.com

## Uprava zaščitene območij

Nationalparkverwaltung Berchtesgaden  
Doktorberg 6, D-83471 Berchtesgaden  
T +49 (0) 8652 9686 0, F +49 (0) 8652 9686 40  
poststelle@nationalpark-berchtesgaden.de,  
www.nationalpark-berchtesgaden.de

Glejte tudi: [www.baynet.de](http://www.baynet.de)

## 4. Italija

### a) Nacionalna raven

#### Nacionalno pohodniško omrežje

Club Alpino Italiano C.A.I.  
Via Petrella 19, I- 20124 Milano  
T +39 02 205731, F +39 02205723201

Commissione Centrale per l'escursionismo C.A.I.  
(CCE)  
Via Monteverdi, I-Alessandria  
T +39 0131 225379, F +39 0131/225379

Commissione nazionale per i sentieri C.A.I.-  
Via B. Kofler 13, I-38050 Cognola (TN)  
T +39 0461/231722, F +39 0461/231722  
tarci@cr-surfing.net

Collegio nazionale Guide alpine italiane AGAI  
Via Petrella 19, I-20124 Milano  
T +39 02/29417650, F +39 02/29417650  
guidealpi@tiscalinet.it

Centro Turistico Giovanile C.T.G.  
Via della Pigna, 13/A, I-00186 Roma RM  
T +39 06 6795077, F +39 06 6795078  
ctg@ctg.it

Federazione nazionale PRO NATURA  
Via Pastrengo,13, I- 10128 Torino  
T +39 011 5096618, F +39 011 503155  
pronto@arpnet.it

F.I.E. Federazione italiana escursionismo  
Via La Spezia,58/R, I- 16149 Genova  
T +39 010 414194, F +39 010 463261  
fienazit@tin.it

Italia Nostra  
Via Porpora,22, I-00198 Roma  
T +39 06 8440631, F +39 06 8844634  
info@italianostra.org

Touring Club Italiano T.C.I.  
C.so Italia,10, I-20122 Milano  
T +39 02 85261, F +39 02 8526262  
soci@touringclub.it

Trekking Italia  
Via Molino delle Armi, 31, I-20123 Milano  
T +39 02 8372838, F +39 02 58103866  
info@trekkingitalia.com

### b) Regionalna raven

#### Regionalne organizacije za turistični razvoj (partnerji Vie Alpine)

Liguria: Provincia di Imperia  
Viale Matteotti 147, I-18100 Imperia  
T +39 (0183) 704 337, F +39 (0183) 704 337

Regione Liguria  
Ufficio Parchi ed Aree Protette  
Via Fieschi 15, I-16121 Genova  
T +39 010 548 47 40, +39 010 548 57 54

Piemonte: Regione Piemonte  
Assessorato Politiche per la Montagna  
Corso Stati Uniti, 21, I-10128, Torino  
T +39 (011) 432 59 43, F+39 (011) 432 34 51

Valle d'Aosta: Regione Autonoma Valle d'Aosta  
Direzione promozione e sviluppo attività turistiche e sportive,  
Piazza Narbonne, 3, I-11000 Aosta  
T +39 (0165) 27 27 03, F+39 (0165) 27 22 97

Lombardia: Regione Lombardia  
Direzione Generale Qualità dell'Ambiente, Via Stresa 24, I-  
20125, Milano  
T +39 (02) 6765 45 30, F+39 (02) 6765 5686

Alto Adige: Provincia Autonoma di Bolzano/ Autonome  
Provinz Bozen  
Ripartizione regente al Turismo 36.3, Via Raiffeisen 5,  
I-39100 Bolzano  
T +39 (0471) 413780, F +39 (0471) 413789

Trentino: Provincia Autonoma di Trento  
Servizio Turismo, Via Romagnosi 9, I-38100 Trento  
T +39 (0461) 496535, F +39 (0461) 496 570

Veneto: Provincia di Belluno  
Turismo e attività produttive, Via S. Andrea 5, I-32100  
Belluno  
T +39 (0437) 959 269, F +39 (0437) 950 041

Regione Veneto  
Direzione Turismo, Palazzo Sceriman, Cannaregio 168, I-  
30121 Venezia  
T +39 (041) 2792641, F +39 (041) 2793936

Friuli Venezia Giulia: Regione Autonoma Friuli-Venezia Giulia  
Servizio per la Montagna, Via Caccia 17, III piano,  
I-33100, Udine  
T +39 (0432) 555 476, F+39 (0432) 555 052

#### Regionalne organizacije za pospeševanje turizma

Liguria: Regione Liguria  
Assessorato Regionale al Turismo  
Piazza De Ferrari,1, I-16121 Genova  
T +39 010 5485024, F +39 010 5704197

Agenzia Regionale per la Promozione Turistica  
"In Liguria"  
Piazza Matteotti,9, I-16123 Genova  
T +39 010530821, F +39 010 5958507  
info.inliguria@liguriainrete.it

**Piemonte:** Regione Piemonte, Assessorato Turismo Sport  
Via Magenta,12, I-10128 Torino  
T +39 011 4321720, F +39 011 4322655  
assessore.turismo@regione.piemonte.it

**Valle d'Aosta:** AIAT Valle d'Aosta  
Piazza Chanoux,45, I-Aosta  
T +39 0165 33352, F +39 0165 40532  
aptaosta@aostashop.com

**Lombardia:** Regione Lombardia, Assessorato Turismo,Sport  
Via T. Taramelli, 20, I-20124 Milano  
T +39 02 67656209 F +39 02 67656137  
mariangela\_caravaglia@regione.lombardia.it

**Alto Adige:** Provincia Autonoma di Bolzano/ Autonome  
Provinz Bozen  
Ripartizione regente al Turismo 36.3, Via Raiffeisen 5,  
I-39100 Bolzano  
T +39 (0471) 413780, F +39 (0471) 413789

**Trentino:** Provincia Autonoma di Trento  
Servizio Turismo, Via Romagnosi 9, I-38100 Trento  
T +39 (0461) 496535, F +39 (0461) 496 570  
dip.turismo@provincia.tn.it

**Veneto:** Regione Veneto  
Direzione Turismo, Palazzo Sceriman, Cannaregio 168, I-  
30121 Venezia  
T +39 0412792644, F +39 0412792601  
turismo@regione.veneto.it

**Friuli Venezia Giulia:** Regione Friuli Venezia Giulia, Direzione  
Regionale del Turismo  
Viale Miramare,19, I-34135 Trieste  
T +39 0403775747, F +39 0403775796  
commercio.tour@regione.fvg.it

### **Regionalne organizacije za pripravo pohodniških poti**

Commissione Centrale per l'escursionismo C.A.I. (Alpi  
occidentali)  
Lungomare Vespucci 14, I-18100 Imperia  
T +39 0183/710189, F +39 0183/710189  
rallaria@uno.it

Commissione Centrale per l'escursionismo C.A.I. (Alpi  
centrali)  
Via Bona Lombarda 51, I-23037 Tirano (SO)  
T +39 0342/701589, F +39 0342/704422  
bellesiniguideo@tin.it

Commissione Centrale per l'escursionismo C.A.I. (Alpi  
orientali)  
Via Garibaldi 6, I-34078 Sagrado d'Isonzo (GO)  
T +39 0481/923555  
nicostory@tiscalinet.it

**Piemonte:** Delegazione regionale C.A.I. Piemonte  
c/o Regione Piemonte, Ass.to Montagna, C.so Stati Uniti 21,  
I-10128 TORINO  
T +39 011/5119460, F +39 011/5119460  
cai.piemonte@libero.it

Associazione Grande Traversata delle Alpi  
Via Barbaroux 1, I-10122 Torino  
T +39 011/5621371, F +39 011/5624477  
saspto@tiscalinet.it

**Valle d'Aosta:** Delegazione regionale C.A.I. Valle d'Aosta  
c/o Biblioteca Com.le Verrès, Loc. Quass 28, I-11029 Verrès  
(AO)  
T +39 0125/929984, F +39 0125/920685

**Lombardia:** Delegazione regionale C.A.I. Lombardia  
c/o CAI Monza, Via Longhi 3, I-20052 Monza (MI)  
T +39 039/361485, +39 0362/852300, F +39 0362/852373

**Alto Adige:** Alpenverein Südtirol A.V.S.  
Vintlerdurchgang 16, I-39100 Bolzano/Bozen  
+39 0471/978141, +39 0471/980011  
gislard@alpenverein.it

Alpine Information A.V.S. (Südtirol/ Alto Adige)  
Pfarrpaltz 11, I- 39100 Bolzano/Bozen  
T +39 0471/413809, F +39 0471/413889

Delegazione regionale C.A.I. Alto Adige/Suedtirolo  
Piazza Erbe 45, I-39100 Bolzano/ Bozen  
T +39 0471/981391, F+39 0471/979915

**Veneto:** Delegazione regionale C.A.I. Veneto  
S.Marco 1672, I-30123 Venezia  
T +39 041/989262, F +39 041/5225407  
Delegazione regionale C.A.I. Friuli Venezia Giulia  
c/o Soc. Alpina Friulana, Via Odorico da Pordenone 3, I-  
33110 Udine  
T/F +39 0432/504290

## **c) Lokalna raven**

### **Lokalne organizacije za pospeševanje turizma**

**Piemonte:**  
ATL Turismo Torino  
Via Bogino,8, I-10121 Torino  
T +39 011 8185011, F +39 011 883426  
info@turismotorino.org

ATL del Canavese e Valli di Lanzo  
C.so Vercelli,1, I- 10015 Ivrea  
T +39 012 5618131, F +39 012 5618140  
info@canavese-vallilanzo.it

ATL Pinerolo Montagnedoc  
Via v.le Giolitti, 7/9, I- 10064 Pinerolo  
T +39 012 1795589, F +39 012 1794932  
pinerolo@montagnedoc.it

ATL Biella  
Piazza Vittorio Veneto, 3, I-13900 Biella  
T +39 015 3511128, F +39 015 34612  
info@atl.biella.it

IAT Cuneo  
Via Roma,28, I-12100 Cuneo  
T +39 017 1693258, F +39 017 1693258  
turismoacuneo@tin.it

ATL Novara  
Baluardo Quintino Sella,40, I-28100 Novara  
+39 032 1394059, F +39 032 1631063  
novaraatl@tin.it

ATL Stresa, Ossola, Mergozzo, Maggiore,Orta  
Via Principe Tomaso,70/72, I-28838 Stresa  
T+ +39 032 330416, F +39 032 3934335  
infoturismo@distrettolaghi.it

ATL Ossola  
Via Giovanni XXIII,1, I-28845 Domodossola  
T +39 032 4482541, F +39 032 4227277  
infossola@distrettolaghi.it

ATL Orta  
Via Panoramica, I-28016 Orta San Giulio  
T +39 032 2905163, F +39 032 2905273  
inforta@distrettolaghi.it

ATL Turismo Valsesia Vercelli  
Piazza Grober,1, I-13021 Alagna Valsesia  
T +39 016 3922988, F +39 016 391202  
C.so Roma 38, I- 13019 Varallo  
T +39 016 3564577, F +39 016 353091  
atvarallo@libero.it

IAT Sauze  
Piazza Assetta,18, I-10050 Sauze d'Oulz  
T +39 012 2858009, +39 012 2850700  
sauze@montagnedoc.it

Promocuneo  
Via XX Settembre,19, I-12100 Cuneo  
T +39 017 1698388, F +39 017 1698388  
promocuneo@tin.it

Valle d'Aosta  
Les Amis Du Paradis  
Via Burgeois,33, I-11012 Cogne (AO)  
T +39 0165 74835, F +39 0165 74050  
amisdu@tiscalinet.it

La Valle del Monte Bianco  
Piazzale Monte Bianco,10, I-11013 Courmayeur  
T +39 0165 842370, F +39 0165 842831  
courmayeurincoming@libero.it

Lombardia:  
APT Milano  
Via Marconi,1, I-20123 Milano  
T +39 02 72524301, F +39 02 72524350  
apt.info@libero.it

APT Bergamasco  
Viale Vittorio Emanuele,20, I-24121 Bergamo  
T +39 035 213185, F +39 035 230184  
apbtbg@apt.bergamo.it

APT Bresciano  
Corso Zanardelli,38, I-25121 Brescia  
T +39 030 45052, F +39 030 293284  
apt.brescia@tin.it

APT Comasco  
Piazza Cavour,17, I-22100 Como  
T +39 031 3300111, F +39 031261152  
lakecomo@tin.it

APT Lecchese  
Via Nazario Sauro,6, I-23900 Lecco  
T +39 034 1369390, F +39 034 1286231  
info@aptlecco.com

APT Valtellina  
v.C.Battisti,12, I-23100 Sondrio  
T +39 034 2512382, F +39 034 2212590  
aptvaltellina@provincia.so.it

APT Livigno  
Via Dala Gesa 497°, I-23030 Livigno  
T +39 034 2996379, F +39 034 2996881  
info@aptlivigno.it

Associazione Sport e Turismo  
Via Vanoni,38, I-23020 Caspoggio  
T +39 034 2453536, F +39 034 2453736  
as.caspoggio@tiscali.it

Consorzio Teglio Turismo  
Piazza S.Eufemia,6, I-23036 Teglio  
T +39 034 2782000, F +39 034 2783612  
info@teglioturismo.it

Alto Adige:  
Alto Adige Marketing  
Piazza Parrocchia,11, I- 39100 Bolzano  
+39 0471 999835, +39 0471 999800  
smg.direction@suedtirol.info

Consorzio Turistico Alta Badia  
Col Alt, 36, I- 39033 Corvara in Badia  
T +39 0471 836176, F +39 0471 836540  
info@altabadia.org

Consorzio Turistico Alta Pusteria  
Piazza del Magistrato,1, I-39038 San Candido  
T +39 0474913156, F +39 0474914361  
info@altapusteria.net

Consorzio Turistico Crontur  
Via Michael Pacher,11/A, I-39031 Brunico  
T +39 0474555447, F +39 0474530018  
info@kronplatz.com

Consorzio Turistico Il Giardino del Sudtirolo  
Via Pillhof,1, I-30010 Frangarto  
T +39 0471 633488, F +39 0471 633367  
info@suedtrols-sueden.info

Consorzio turistico Meraner Land  
Via Palade,95, I-39012 Merano  
T +39 0473200443, F +39 0473200188  
info@meranerland.com

Consorzio Turistico Rosengarten - Latemar  
Via Ponte Nova di Sotto, 9/b, I-39050 Ponte Nova  
T +39 0471 610310, F +39 0471 610317  
info@rosengarten-latemar.com

Consorzio Turistico Val Gardena  
Via Dursan,78/b, I-39047 Santa Cristina Valgardena  
T +39 0471 792277, F +39 0471 792235  
info@valgardena.it

Consorzio turistico Val Venosta  
Via dei Cappuccini,10, I- 39028 Silandro  
T +39 0473620480, F +39 0473620481  
vinschgau@suedtirol.com

Consorzio turistico Valle Isarco  
Bastioni Maggiori 26/a, I-39042 Bressanone  
T +39 0472802232, F +39 0472801315  
info@valleisarco.info

Consorzio Turistico Valli di Tures e Aurina  
Via Aurina,95, I-39030 Cadipietra  
T +39 0474652081, F +39 0474652082  
info@tures-aurina.com

Comitato turistico Alta Val di Non  
via Centro,2, I-39040 Lauregno  
T +39 0463530088, F +39 0463532100  
info@altavaldinon.info



Associazione turistica San Leonardo in Passiria  
Via Passiria, 40, I-39015 San Leonardo in Passiria  
T +39 0473656188, F +39 0473656624  
info@valpassiria.it

Trentino:

Trentino Spa  
Via Romagnoli,11, I-38100 Trento  
T +39 0461 839000, F +39 0461 260277  
info@trentino.to

Apt Altopiano di Pinè Valle di Cembra  
Piazza Toniolli,2, I-38034 Cembra  
T +39 0461 683110, F +39 0461 683257  
infocembra@aptpinecembra.it

APT Lagorai Valsugana Orientale e Tesino  
Via Dante,10, I-38053 Castello Tesino  
T +39 0461 593322, +39 0461 593306  
apt@lagorai.tn.it

APT Predazzo  
Via C.Battisti, 4, I- 38037 Predazzo  
T +39 0462501237, F +39 0462502093  
info.predazzo@valdifiemme.info

APT S.Martino di Castrozza e Primiero  
Via Passo Rolle,165, I-38058 San Martino di Castrozza  
T +39 0439768867, F +39 0439768814  
info@sanmartino.com

APT Trento  
via Mancini,2, I-38100 Trento  
T +39 0461983880, F +39 0461232426  
informazioni@apt.trento.it

APT Val di Fassa  
Streda de Doleda 10/b, I-38032 Canazei  
T +39 0462602466, F +39 0462602278  
info@fassa.com

APT Val di Non  
Via Roma,21, I-38013 Fondo  
T +39 0463830133, F +39 0463830161  
info@valledinon.tn.it

APT Valli di Sole,Pejo e Rabbi  
Viale Marconi,7, I-38027 Malè  
T +39 0463901280, F +39 0463901563  
info@valdisole.net

Federazione Trentina Consorzi Pro Loco  
Via Garibaldi,3, I-38100 Trento  
T +39 0461239006, F +39 0461239006  
federazione.proloco@trentino.to

Consorzio Turistico Giudicarie Centrali  
Via D.Chiesa,3, I-38079 Tione  
T +39 0465323090, F +39 0465324140  
info@valligiudicarie.it

Consorzio Pro Loco Le Maddalene Val di Non  
Fraz.Marcena,36, I-38020 Rumo  
T +39 0463530310 F +39 0463531200  
info@maddalene.it

Consorzio Pro Loco Valle dei Mocheni  
Località Pintarei,75/A, I-38050 Sant'Orsola Terme  
T +39 0461551440, F +39 0461551030  
info@valledeimochni.it

Consorzio Turistico Valle del Vanoi  
p.zza Vittorio Emanuele III,6, I-38050 Canal San Bovo  
T +39 0439719041, F +39 0439719041

vanoi@vanoi.it

IAT Feltre  
Piazzetta Trento e Trieste,9, I-32032 Feltre  
T +39 04392540, F +39 04392839  
feltre@infodolomiti.it

Veneto:  
IAT Belluno  
Piazza Duomo,2, I-32100 Belluno  
T +39 0437940083, F +39 0437940073  
belluno@infodolomiti.it

IAT Agordo (Belluno)  
Via XVII Aprile, 5/a, I-32021 Agordo  
T +39 043762105, T +39 043765205  
agordo@infodolomiti.it

IAT Arabba (Belluno)  
Via Boè-Arabba,3, I-32020 Arabba  
T +39 043679130, F +39 043679300  
arabba@infodolomiti.it

IAT Auronzo (Belluno)  
Via Roma,10, I-32041Auronzo  
T +39 04359359, F +39 0435400161  
auronzo@infodolomiti.it

IAT Sappada (Belluno)  
Borgata Bach,11, I- Sappada  
T +39 0435469131, F +39 043566233  
sappada@infodolomiti.it

Consorzio Dolomiti  
c/o Ascom piazza dei Martiri,16 I- 32100 Belluno  
T +39 0437941148, F +39 0437944202  
consorziodolomiti@dolomiti.it

Friuli-Venezia Giulia:  
AIAT – IAT Trieste  
Piazza Unità d'Italia,4/b, I-34121Trieste  
T +39 0403478312, F +39 0403478320  
info@triestetourism.it

AIAT-IAT Aliviano (Pordenone)  
Piazza Duomo,1, I- 33081 Aliviano  
T +39 0434651888, F +39 0434660348  
info@piancavallo.com

Ufficio Promozione Turistica Udine  
Piazza 1° Maggio,7, I-33100 Udine  
T +39 0432295972, F +39 0432504743  
arpt\_ud1@regione.fvg.it

Ufficio Promozione Turistica Cividale del Friuli (Udine)  
Corso Paolino d'Aquileia,4, I-33043 Cividale del Friuli  
T +39 0432731461, F +39 0432731398  
arpt\_cividale2@regione.vfg.it

Ufficio Promozione Turistica Tarvisio (Udine)  
Via Roma,12, I-33018 Tarvisio  
T +39 04282135, F +39 04282972  
apt@tarvisiano.org

Consorzio FriulAlberghi  
Viale Trigesimo, 266, I-33100 Udine  
T +39 0432470884, F +39 0432487134  
friulalberghi@friulalberghi.it

## 5. Liechtenstein

### Nacionalno pohodniško omrežje

Liechtensteinische Wanderwege  
c/o Amt für Wald, Natur und Landschaft, Dr. Grass-Strasse  
10, FL- 9490 Vaduz  
T +423 236 64 03, F +423 236 64 11  
ewald.oehry@awnl.llv.li, www.awnl.llv.li

### Nacionalna turistična organizacija

Liechtenstein Tourismus  
Städtle 37, FL- 9490 Vaduz  
T +423 239 63 00, F +423 239 63 01  
touristinfo@liechtenstein.li, www.tourismus.li

### Lokalna organizacija za pospeševanje turizma

Malbun Tourist Office  
FL- 9497 Triesenberg-Malbun  
T +423 263 65 77  
malbuninfo@tourismus.li

## 6. Monaco

### Nacionalno pohodniško omrežje

Club Alpin Monégasque  
12 avenue des Castelans, MC- 98000 MONACO  
T +377 97 70 53 99

### Nacionalna turistična organizacija

Direction du Tourisme et des Congrès  
2a, Bd des Moulins, Monte Carlo, MC- 98030 Monaco cedex  
T +377 92166116, F +377 92166000  
dte@monaco-tourism.com

### Druga nacionalna organizacija za zagotavljanje kakovosti

Association Qualité Monaco  
"Le régina", 13, Bd des Moulins, MC 98000 MONACO  
info@groupeexpression.com

### Nacionalne organizacije za trajnostni razvoj in okolje

Département des Travaux publics et affaires sociales  
Ministère d'Etat, Place de la visitation, MC- 98000 MONACO  
T +377 93 15 80 00  
www.gouv.mc

Bureau de la Coopération Internationale  
9 rue Princesse Marie de Lorraine, Monaco-Ville MC- 98000  
MONACO  
T +377 93 15 89 63 /-87 89 /-45 84, F +377 97 77 73 22  
coopint@troisseptsept.mc

## 7. Švica

### a) Nacionalna raven

#### Nacionalno nastanitveno-gostinsko omrežje

Hotelleriesuisse  
Monbijoustrasse 130, Postfach, CH-3001 Bern  
T +41 (0) 31 370 41 11, F +41 (0) 31 370 44 44  
info@swisshotels.ch, www.swisshotels.ch

Gastrosuisse  
Blumenfeldstrasse 20, CH-8046 Zürich  
T +41 (0)1 377 51 11, F +41 (0)1 371 89 09  
info@gastrosuisse.ch, www.gastrosuisse.ch

Schweizer Jugendherbergen SJH  
Schaffhauserstrasse 14, Postfach, CH-8042 Zürich  
T +41 (0) 1 360 14 14, F +41 (0) 1 360 14 60  
marketing@youthhostel.ch, www.youthhostel.ch

#### Nacionalne turistične organizacije

Schweiz Tourismus ST  
Tödistrasse 7, Postfach, CH-8002 Zürich  
T +41 (0) 1 288 11 11, F +41 (0) 1 288 12 05  
info@switzerland.com, www.myswitzerland.com

Schweizer Tourismusverband  
Finkenhubelweg 11, Postfach 8275, CH-3001 Bern  
T +41 (0) 31 307 47 47, F +41 (0) 31 307 47 48  
stv@swisstourfed.ch, www.swisstourfed.ch

#### Nacionalno pohodniško omrežje

Schweizer Wanderwege SAW/FSTP/FSS  
Im Hirshalm 49, CH-4125 Riehen  
T +41 (0) 61 606 93 40/-46, F +41 (0) 61 606 93 45  
info@swisshiking.ch, www.swisshiking.ch

Schweizer Alpen-Club SAC/CAS  
Monbijoustrasse 61, Postfach CH-3000 Bern 23  
T +41 (0) 31 370 18 18, F +41 (0) 31 370 18 00  
info@sac-cas.ch, www.sac-cas.ch

#### Nacionalna omrežja javnih prevozov

Schweizerische Bundesbahnen SBB  
Brückfeldstrasse 16, CH-3030 Bern  
T +41 (0) 51 220 11 11, F +41 (0) 51 220 28 91  
railinfo@sbb.ch, www.sbb.ch

Postauto Schweiz  
Viktoriastrasse 21, CH-3030 Bern  
T +41 (0) 31 328 31 11, F +41 (0) 31 311 03 10  
info@post.ch, www.post.ch

Seilbahnen Schweiz SBS  
Dählhölzliweg 12, Postfach, CH-3000 Bern 6  
T +41 (0) 31 359 23 33, F +41 (0) 31 359 23 10  
info@seilbahnen.org, www.seilbahnen.org

### b) Regionalna raven

#### Regionalne organizacije za pospeševanje turizma

**Ostschweiz:** Tourismusverband Ostschweiz  
Bahnhofplatz 1a, Postfach CH-9001 St. Gallen  
T +41 (0) 71 227 37 37, F +41 (0) 71 227 37 67  
info@ostschweiz.ch, www.ostschweiz-i.ch

**Graubünden:** Graubünden Ferien  
Alexanderstrasse 24, CH-7001 Chur  
T +41 (0) 81 254 24 24, F +41 (0) 81 254 24 00  
contact@graubuenden.ch, www.graubuenden.ch

**Glarus:** Glarnerland Tourismus  
Glarnerland A3, CH-8867 Niederurnen  
T +41 (0) 55 610 21 25, F +41 (0) 55 610 28 26  
www.glarnerland.ch, info@glarnerland.ch

**Ticino:** Ticino Turismo  
Via Lugano 12, C.P. 1441, CH- 6501 Bellinzona  
T +41 (0) 91 825 70 56, F +41 (0) 91 825 36 14  
info@ticino-tourism.ch, www.ticino-tourism.ch

**Vaud:** Office du Tourisme du canton de Vaud  
C.P. 164, CH-1000 Lausanne 6  
T +41 (0) 21 613 26 26, F +41 (0) 21 613 26 00  
lake.geneva.reg@fastnet.ch, www.lake-geneva-region.ch

**Valais:** Valais Tourisme  
Maison Du Valais, C.P. 1469, CH-1951 Sion  
T +41 (0) 27 327 35 70, F +41 (0) 27 327 35 71  
info@valaistourism.ch, www.matterhornstate.com

### Regionalne organizacije za pripravo pohodniških poti

**St. Gallen:** Kantonal st.gallische Wanderwege  
Toggenburgerstrasse 20, CH-9652 Neu St. Johann  
T +41 (0) 71 994 29 11, F +41 (0) 71 994 29 13  
info@sg-wanderwege.ch, www.sg-wanderwege.ch

**Graubünden:** BAW Bündner Wanderwege  
Kornplatz 12, CH-7000 Chur  
T +41 (0) 81 258 34 00, F +41 (0) 81 258 34 01  
info@buendnerwanderwege.ch,  
www.buendnerwanderwege.ch

**Glarus:** Glarner Wanderwege  
Rain 1, CH-8753 Mollis  
T +41 (0) 55 622 36 11, F +41 (0) 86 079 405 71 87  
info@glarnerwanderwege.ch, www.glarnerwanderwege.ch

**Uri:** Urner Wanderwege  
Stiege 5, CH-6460 Altdorf  
T +41 (0) 41 871 09 42, F +41 (0) 41 871 11 43  
mail@i-uri.ch, www.i-uri.ch

**Ticino:** Associazione ticinese per i sentieri escursionistici  
Contrada Cav. Pellanda 4, CH-6710 Biasca  
T +41 (0) 91 862 33 27, F +41 (0) 91 862 42 69  
info@atse.ch, www.atse.ch

**Nidwalden:** Nidwaldner Wanderwege  
CH-6370 Stans  
T +41 (0) 41 610 68 31, F +41 (0) 41 610 91 07  
info@nidwaldnerwanderwege.ch,  
www.nidwaldnerwanderwege.ch

**Obwalden:** Obwaldner Wanderwege  
Gartenstrasse 41, CH-6060 Sarnen  
T +41 (0) 41 660 30 22  
gloisburch@bluewin.ch

**Bern:** Berner Wanderwege BWW  
Moserstrasse 27, Postfach, CH-3000 Bern 25  
T +41 (0) 31 340 01 11, F +41 (0) 31 340 01 10  
info@bernerwanderwege.ch, www.bernerwanderwege.ch

**Vaud:** Association vaudoise de tourisme pédestre  
Place Grand St-Jean 2, CH-1003 Lausanne  
T +41 (0) 21 323 10 84  
avtp@bluewin.ch, www.avtp.ch

**Valais:** Valrando  
rue Pré-Fleuri 6, case postale 23, CH-1951 Sion  
T +41 (0) 27 327 35 80, F +41 (0) 27 327 35 81  
info@valrando.ch, www.valrando.ch

## c) Lokalna raven

### Lokalne organizacije za pospeševanje turizma

**Graubünden:**  
Avers Tourismus, CH-7447 Avers  
T +41 (0) 81 667 11 67, F +41 (0) 81 667 12 02  
avers@viamalaferien.ch, www.viamalaferien.ch

Klosters Tourismus  
CH-7250 Klosters  
T +41 (0) 81 410 20 20, F +41 (0) 81 410 20 10  
info@klosters.ch, www.klosters.ch

Maloja Tourismus  
CH-7516 Maloja  
T +41 (0) 81 824 31 88, F +41 (0) 81 824 36 37  
info@maloja.ch, www.maloja.ch

San Bernardino Turismo  
CH-6565 San Bernardino  
T +41 (0) 91 832 12 14, F +41 (0) 91 832 11 55  
info@sanbernardino.ch, www.sanbernardino.ch

Scuol Tourismus  
CH-7550 Scuol  
T +41 (0) 81 861 22 22, F +41 (0) 81 861 22 23  
info@scuol.ch, www.scuol.ch

Valposchiavo Turismo  
CH-7742 Poschiavo  
T +41 (0) 81 844 05 71, F +41 (0) 81 844 10 27  
info@valposchiavo.ch, www.valposchiavo.ch

**Ticino:**  
Biasca e Riviera Turismo  
Cotrada Cav. Pellanda 4, CH-6710 Biasca  
T +41 (0) 91 862 33 27, F +41 (0) 91 862 42 69  
Info@biascaturismo.ch, www.biascaturismo.ch

Vallemaggia Turismo  
CH-6673 Maggia  
T +41 (0) 91 753 18 85, F +41 (0) 91 753 22 12  
info@vallemaggia.ch, www.vallemaggia.ch

**Nidwalden/ Obwalden:**  
Vierwaldstättersee Tourismus  
Bahnhofplatz 4, CH-6371 Stans  
T +41 (0) 41 610 88 33, F +41 (0) 41 610 88 66  
info@lakeluzern.ch, www.lakeluzern.ch

Sarnen Tourismus  
Hofstrasse 2, CH-6060 Sarnen  
T +41 (0) 41 666 50 40, F +41 (0) 41 666 50 45  
info@sarnen-tourism.ch, www.sarnen-tourism.ch

**Bern:**  
Adelboden Tourismus  
CH-3715 Adelboden  
T +41 (0) 33 673 80 80, F +41 (0) 33 673 80 92  
info@adelboden.ch, www.adelboden.ch

Grindelwald Tourismus  
CH-3818 Grindelwald  
T +41 (0) 33 854 38 18 12 12, F +41 (0) 33 854 12 10  
touristcenter@grindelwald.ch, www.grindelwand.com

Interlaken Tourismus  
CH-3800 Interlaken  
T +41 (0) 33 826 53 00, F +41 (0) 33 826 53 90  
mail@interlakentourism.ch, www.interlakentourism.ch

Kandersteg Tourismus  
CH-3718 Kandersteg  
T +41 (0) 33 675 80 80, F +41 (0) 33 675 80 81  
info@kandersteg.ch, www.kandersteg.ch

Meiringen-Haslital Tourismus  
CH-3860 Meiringen  
T +41 (0) 33 972 50 50, F +41 (0) 33 975 50 55  
info@alpenregion.ch, www.alpenregion.ch

Saanenland Tourismus  
CH-3780 Gstaad  
T +41 (0) 33 748 81 81, F +41 (0) 33 748 81 33  
gst@gstaad.ch, www.gstaad.ch

Wengen-Mürren Tourism  
CH-3823 Wengen  
T +41 (0) 33 855 14 14, F +41 (0) 33 855 30 60  
info@wengen.ch, www.wengen-muerren.ch

Vaud:  
Diablerets Tourisme  
CH-1865 Les Diablerets  
T +41 (0) 24 492 33 58, F +41 (0) 24 492 23 48  
info@diablerets.ch, www.diaablerets.ch

Valais:  
Goms Tourismus, CH-3984 Fiesch  
T +41 (0) 27 970 10 70, F +41 (0) 27 970 10 75  
Tourismus@goms.ch, www.goms.ch

Leukerbad Tourismus  
CH-3954 Leukerbad  
T +41 (0) 27 472 71 71, F +41 (0) 27 472 71 51  
info@leukerbad.ch, www.leukerbad.ch

Office du Tourisme  
CH-1920 Martigny  
T +41 (0) 27 721 22 20, F +41 (0) 27 721 22 24  
www.martignytourism.ch, info@martignytourism.ch