

Tourist-Information

Veränderung Öffnungszeiten



Antrag Fraktion FDP/Initiative Plauen vom 11.03.2016



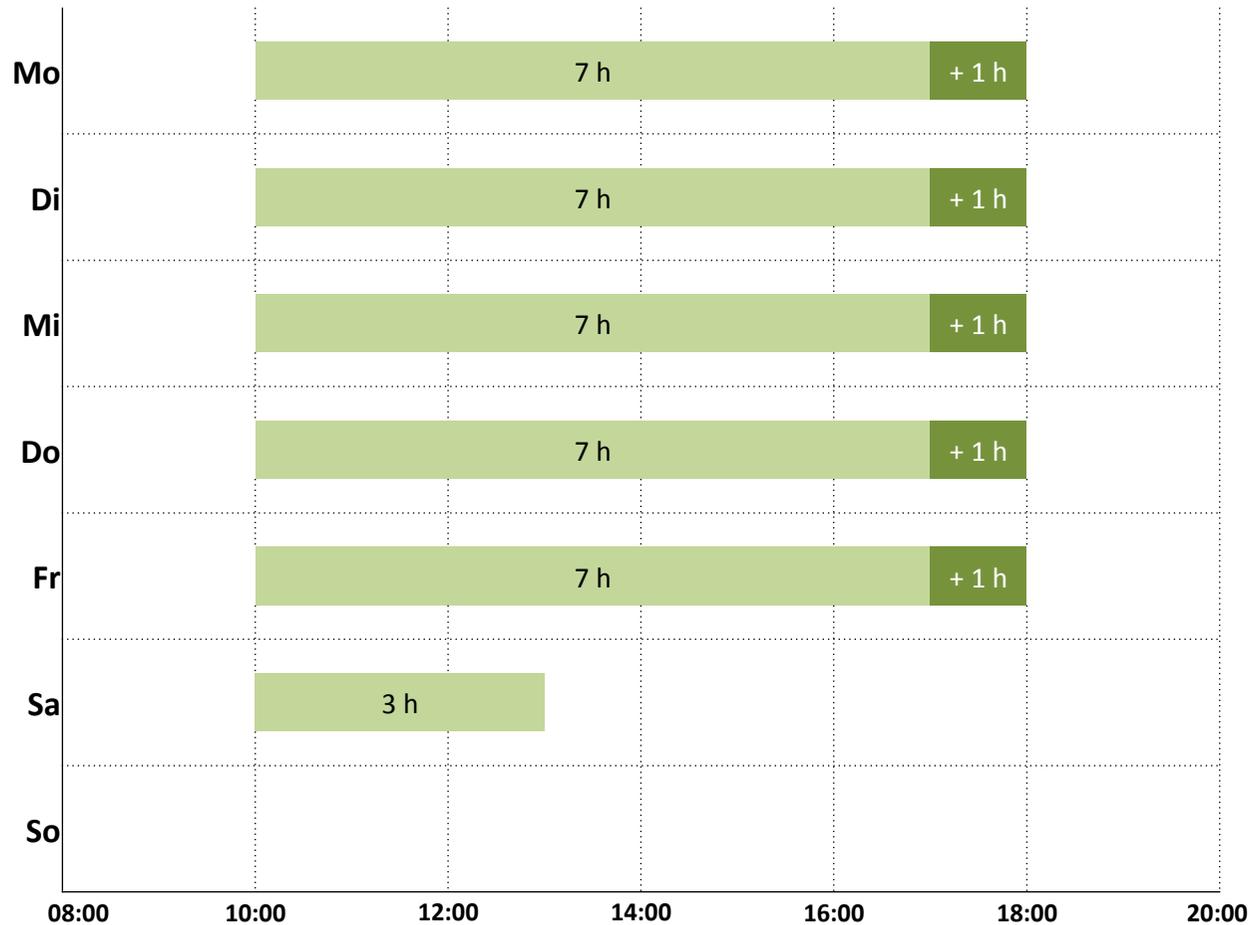
Die Verwaltung wird beauftragt, eine Variante zu erarbeiten, die eine Erweiterung der Öffnungszeiten der Tourist-Information im Rathaus, Unterer Graben, an Samstagen und die Neueinrichtung von Öffnungszeiten an Sonntagen und Feiertagen vorsieht.

Die Tourist-Information soll künftig sowohl an allen Samstagen als auch an Sonntagen und Feiertagen jeweils von 10 bis 16 Uhr geöffnet sein.

Die Umsetzung dieser erweiterten beziehungsweise neuen Öffnungszeiten soll zum nächstmöglichen Zeitpunkt, spätestens jedoch ab 1. Mai 2016 erfolgen.

Auch über eine Erweiterung der Öffnungszeiten bis 18 Uhr - zumindest in den Sommermonaten - sollte ergebnisoffen nachgedacht werden.

Öffnungszeiten der Tourist-Information



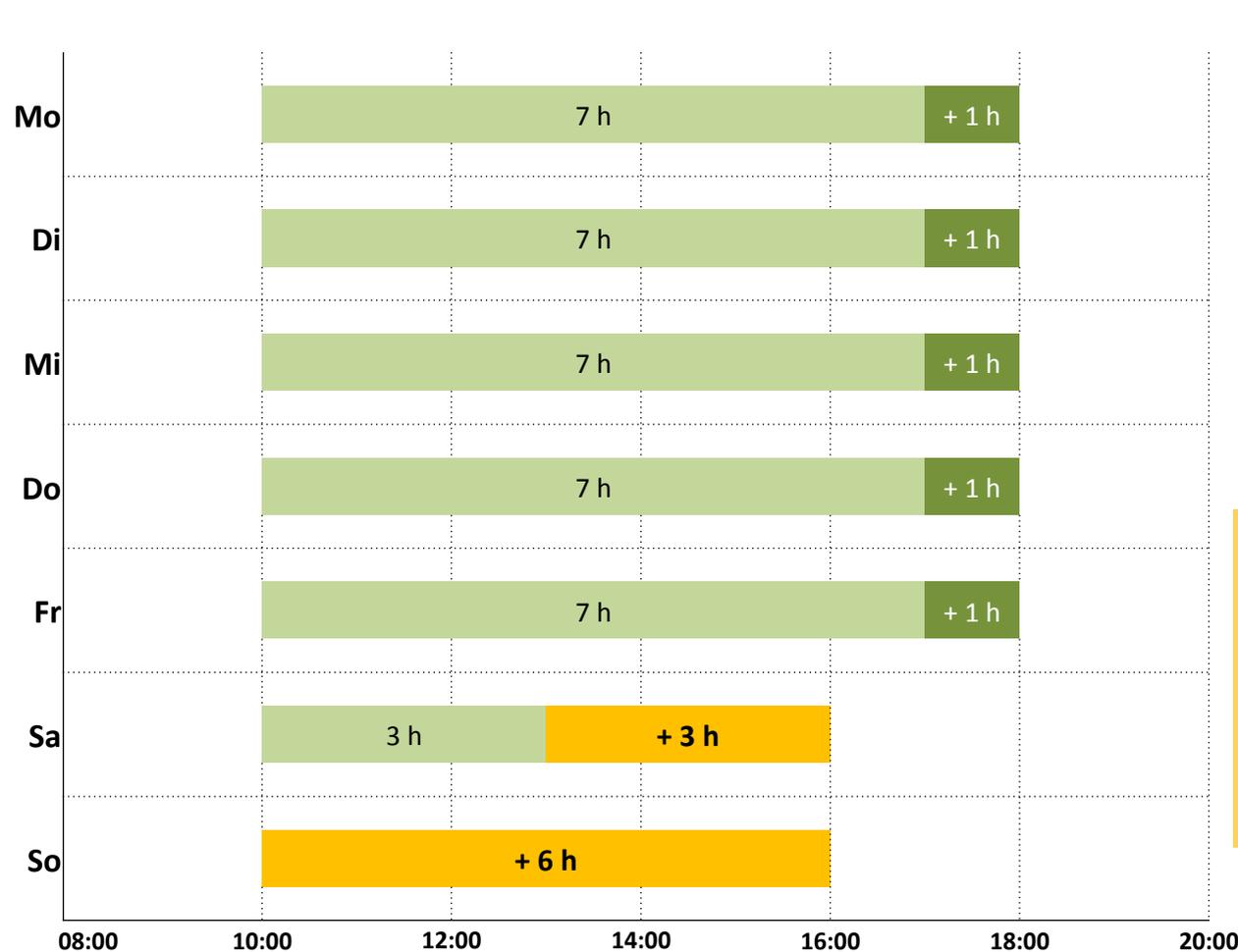
vorhandenes Personal:

3,0 VZÄ, 4 Beschäftigte
(1 Planstelle Jobsharing)

**zusätzlich gewünschte
Öffnungszeiten –**

**Vorschlag VA am
27.04.2016**

Öffnungszeiten der Tourist-Information gem. Antrag



bisher Winter - 38 h

bisher Sommer - 43 h

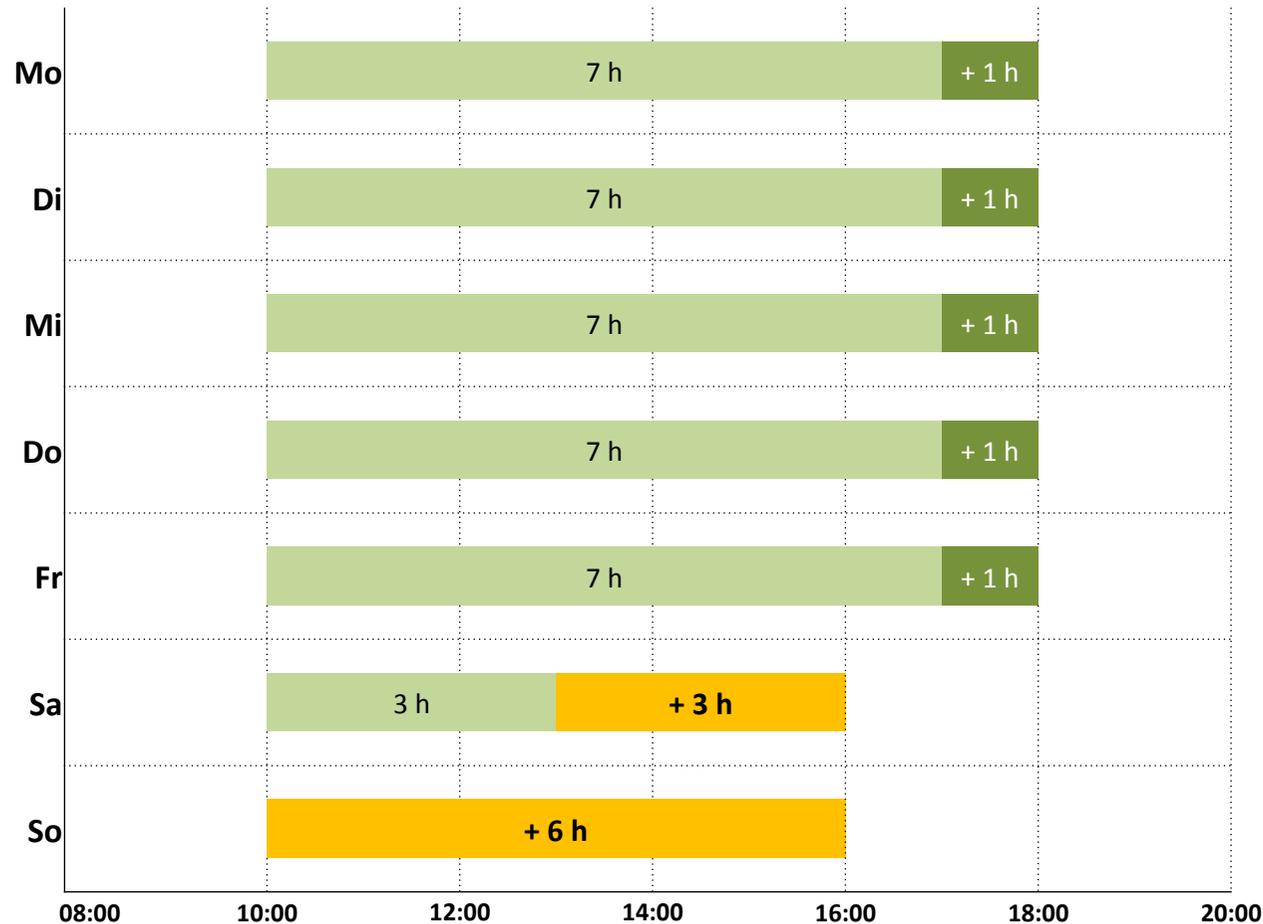
vorhandenes Personal:

3,0 VZÄ, 4 Beschäftigte
(1 Planstelle Jobsharing)

**zusätzlich gewünschte
Öffnungszeiten**

Erweiterung Samstage,
neu Sonntage, Feiertage
jeweils bis 16.00 Uhr

Öffnungszeiten der Tourist-Information gem. Antrag



bisher Winter - 38 h

bisher Sommer - 43 h

vorhandenes Personal:

3,0 VZÄ, 4 Beschäftigte
(1 Planstelle Jobsharing)

Mehrbedarf

Sommer + Winter
+ 9 h = 0,28 VZÄ

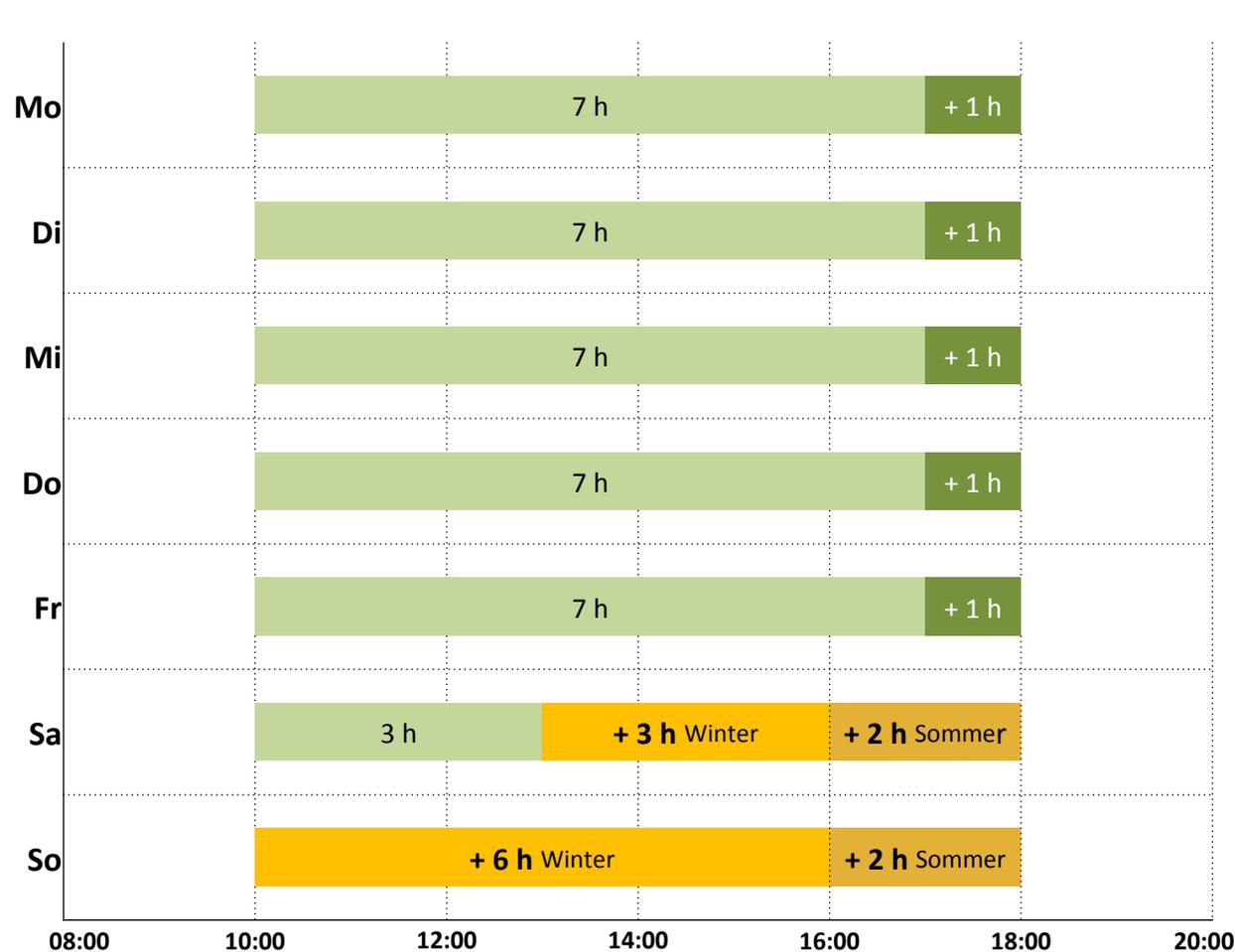
(incl. Feiertage und
Reservebedarfszuschlagsfaktor)

Durchschnitt = 0,28 VZÄ

finanzieller Mehrbedarf

= 19.000 EUR

Öffnungszeiten der Tourist-Information gem. Antrag (inkl. erweiterte Sommeröffnungszeiten)



bisher Winter - 38 h
bisher Sommer - 43 h

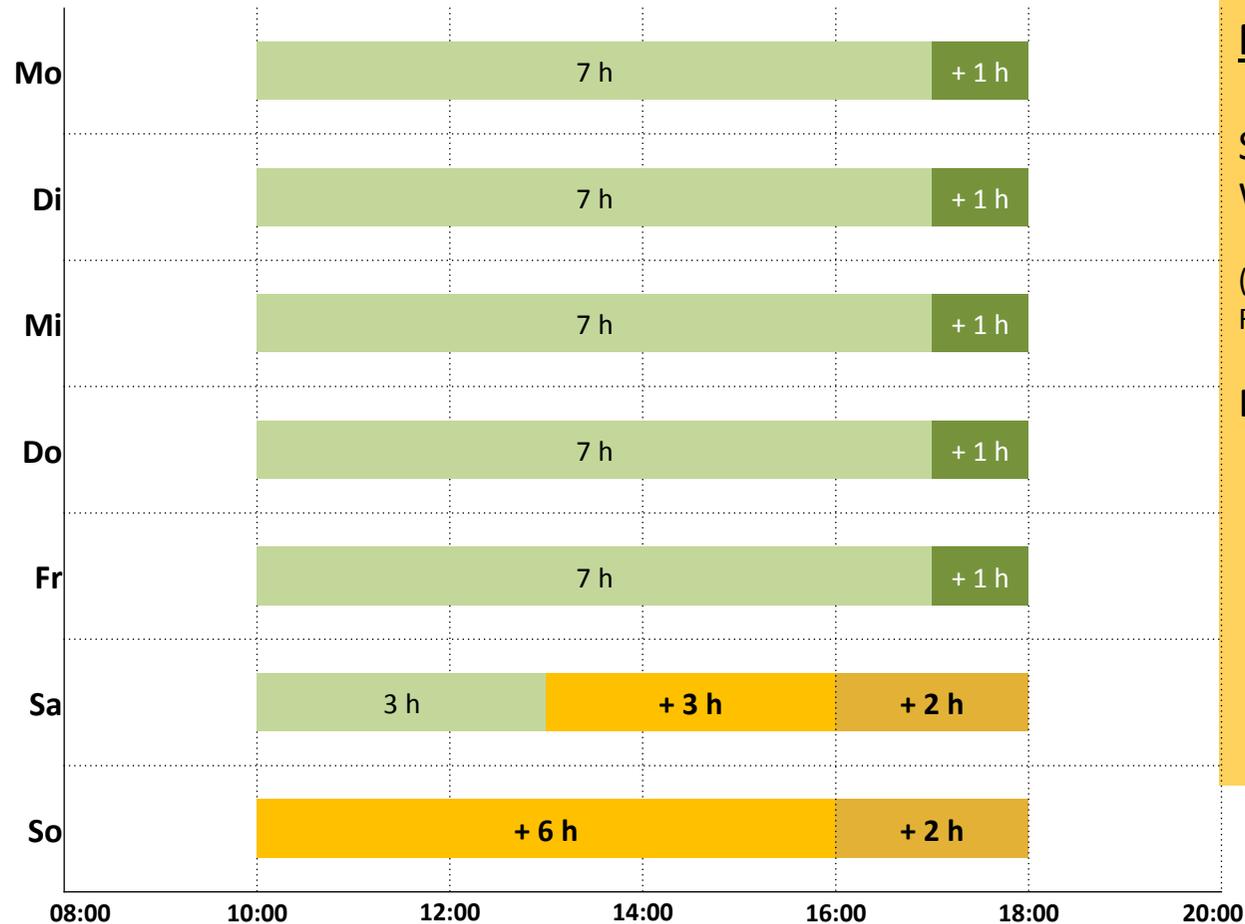
vorhandenes Personal:

3,0 VZÄ, 4 Beschäftigte
(1 Planstelle Jobsharing)

zusätzlich gewünschte Öffnungszeiten

Erweiterung Samstage,
neu Sonntage, Feiertage
+
erweiterte Öffnungszeiten
im Sommer bis 18.00 Uhr

Öffnungszeiten der Tourist-Information gem. Antrag (inkl. erweiterte Sommeröffnungszeiten)



Mehrbedarf

Sommer + 13 h = 0,40 VZÄ

Winter + 9 h = 0,28 VZÄ

(incl. Feiertage und
Reservebedarfszuschlagsfaktor)

Durchschnitt = 0,34 VZÄ

finanzieller Mehrbedarf

= 24.000 EUR

Öffnungszeiten der Tourist-Information gem. Antrag

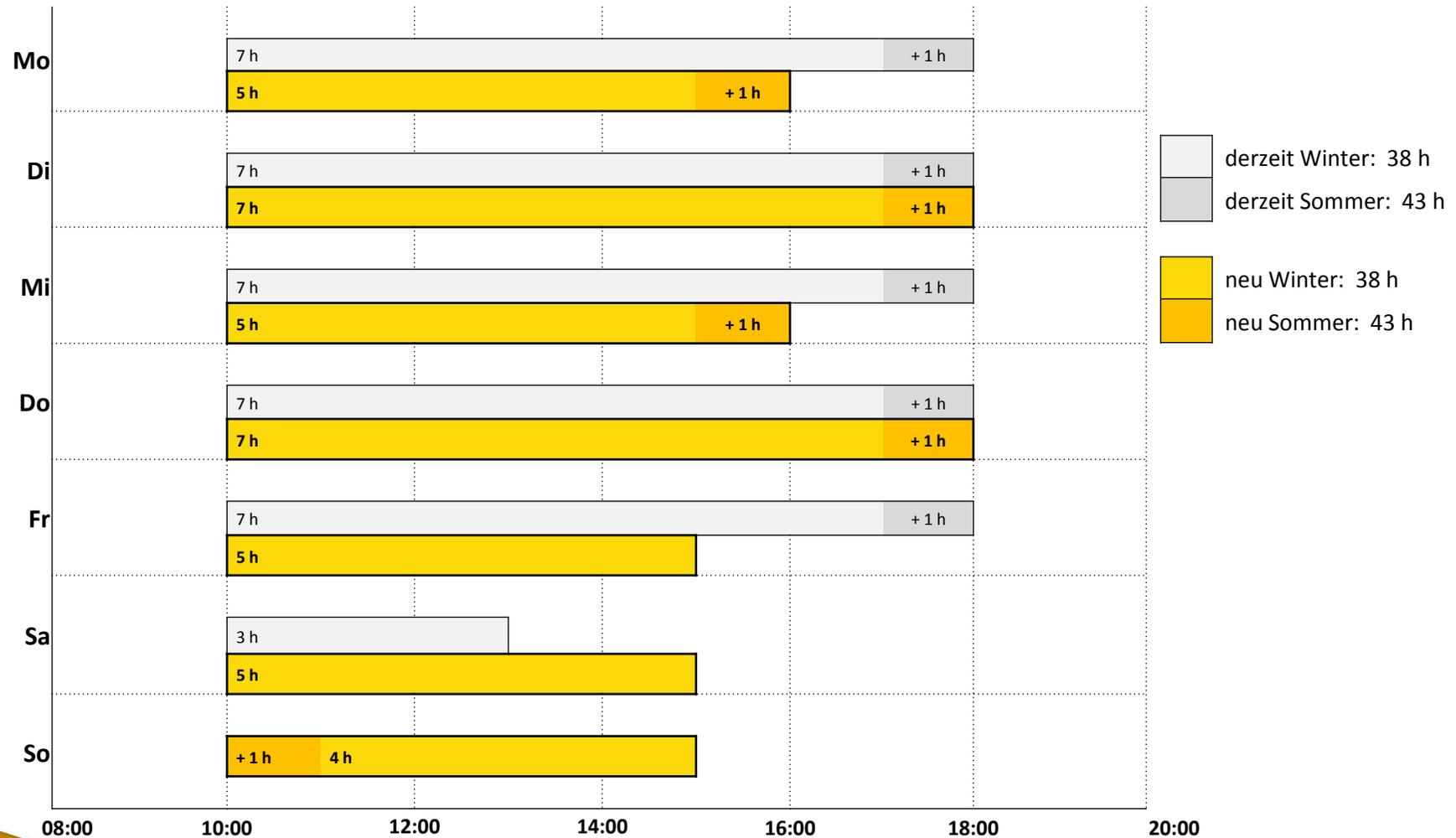
Festlegung aus dem Verwaltungsausschuss am 27.04.2016:

Erarbeitung einer Variante, die **die Erweiterung der Öffnungszeiten** der Tourist-Information an Wochenenden (Samstag, Sonntag und Feiertagen)

durch evtl. Kürzung der Öffnungszeiten an Wochentagen und **ohne eine deutliche Personalkostensteigerung** ermöglicht.

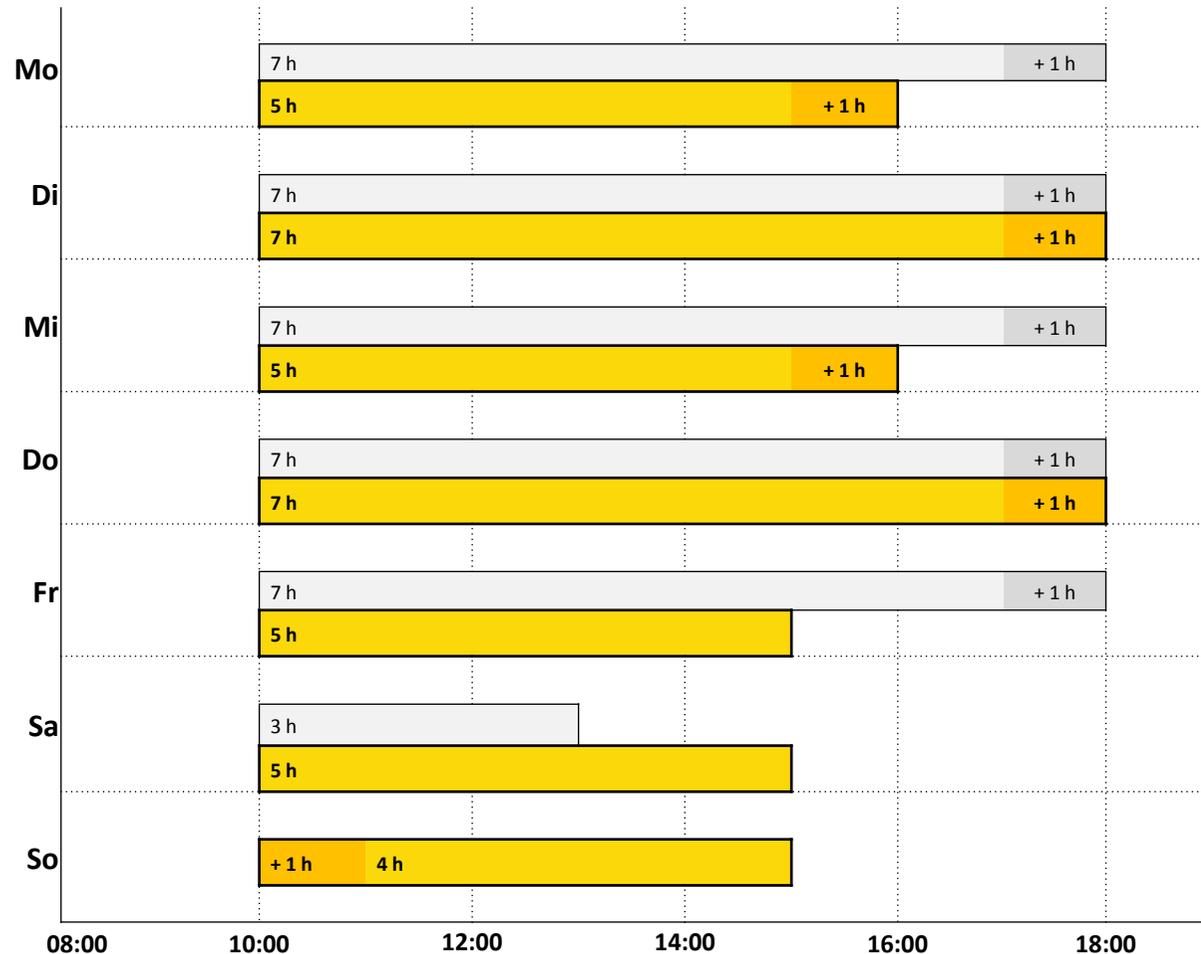
Öffnungszeiten der Tourist-Information

(Festlegung Verwaltungsausschuss 27.04.2016)



Öffnungszeiten der Tourist-Information

(Festlegung Verwaltungsausschuss 27.04.2016)



Mehrbedarf

keine Mehrstunden bei den Öffnungszeiten, aber

+ 45 min Vorbereitungszeit an Sonn- und Feiertagen (incl. Reservebedarfszuschlagsfaktor)

Durchschnitt = + 0,06 VZÄ
= ca. **2.800 EUR**

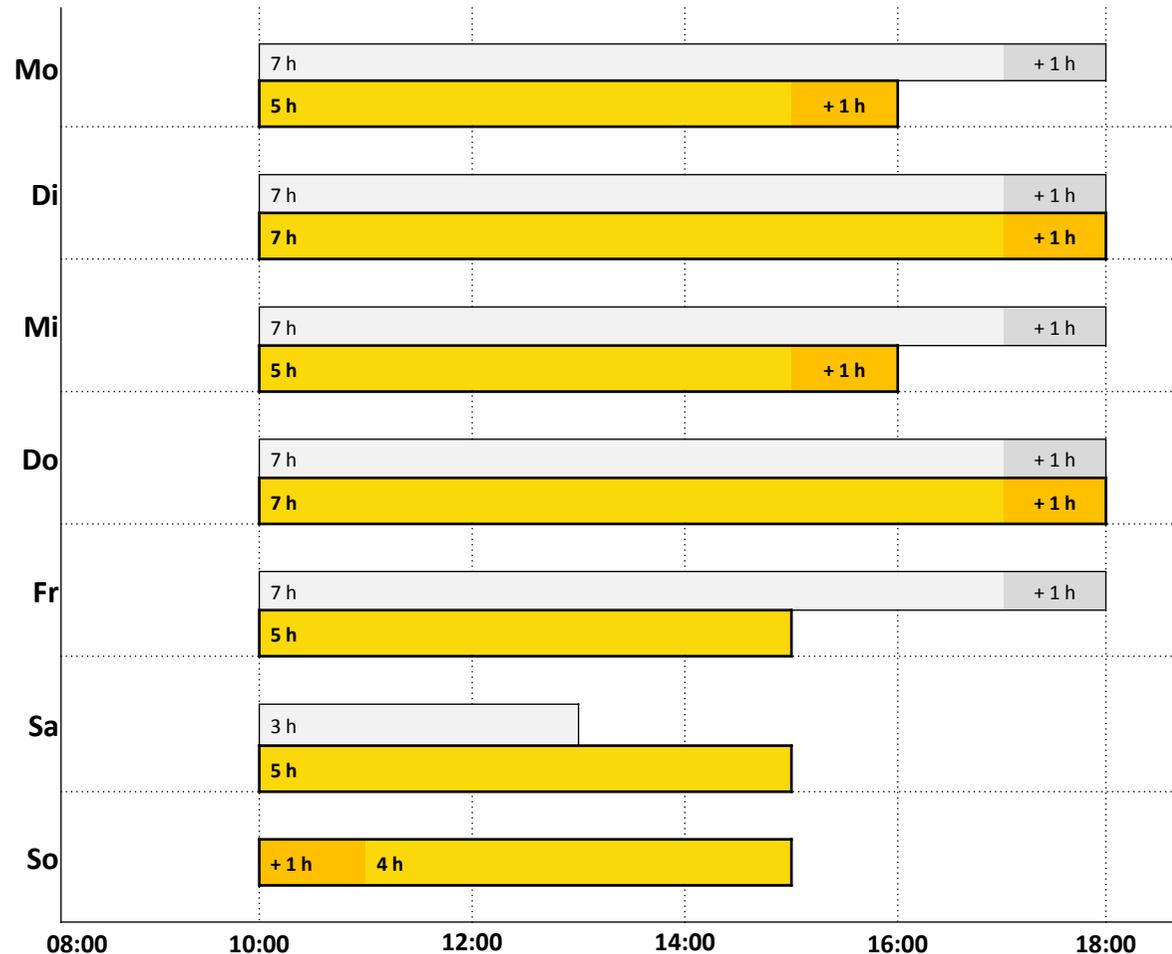
+ Sach- und Gemeinkostenzuschlag 30%
+ Zeitzuschläge (Sa, So, Feiertag) 25%

finanzieller Mehrbedarf

= ca. 4.500 EUR

Öffnungszeiten der Tourist-Information

(Festlegung Verwaltungsausschuss 27.04.2016)



Reduzierung des ermittelten finanzieller Mehrbedarf

ca. 4.500 EUR

Die Einsparung dieses Mehrbedarfes kann nur durch die Reduzierung der tats. Wochenarbeitszeit der Beschäftigten erreicht werden.

- 3h/Woche = - 4.500 EUR

(ggf. Öffnungszeit während der Woche weiter reduzieren)

Folgende Aspekte sind noch zu berücksichtigen

- Dienstplangestaltung unter Beachtung Arbeitszeitgesetz
- event. Bereitschaftszeit an Samstagen, Sonn- und Feiertagen
- Bereitschaft EDV an Sonn- und Feiertagen
- Sicherheit (Notrufknopf)
- Heizung an Sonn- und Feiertagen
- einjährige Testphase der erweiterten Öffnungszeiten, (in dieser Zeit Besucherstatistik)
- Erfüllbarkeit des kompletten Aufgabenspektrums

Aufgaben in der Tourist-Information

Frontoffice

- Kundenbetreuung/Serviceleistungen

40%

Backoffice

- Kundenbetreuung/Serviceleistungen
- Touristisches Marketing
- Mitarbeit in Verbänden, AG's
- Haushalt/Organisation
- Projekte/Sonderthemen

60%

- Frontoffice -



Kundenbetreuung & Serviceleistungen

- ▶ Umfassende (touristische) Auskünfte zu Plauen u. Vogtland, Veranstaltungen, diverse Anfragen
- ▶ Ausgabe v. tour. Prospektmaterial
- ▶ Verkauf v. Veranstaltungskarten (Festhalle u.a.)
- ▶ Verkauf v. Souvenirs, Literatur, Kartenmaterial usw.
- ▶ Telefonische Auskünfte & Beratung
- ▶ Vermittlung von Unterkünften (450 Anfragen, 230 Buchungen)
- ▶ Vermittlung von Stadtführungen
(286 Stadtführungen/Turmführungen, 5397 Personen)

- Backoffice -

Kundenbetreuung & Serviceleistungen

- ▶ Bearbeitung der Unterkunftsanfragen im Buchungssystem Deskline (Internet u. telef.)
- ▶ Korrespondenz (Post, Mail)
- ▶ Versenden von Prospektmaterial (1200 Briefe/Jahr)
- ▶ Angebotserstellung, Organisation von Aufenthalten für Gruppen und Reiseveranstalter, Kundenbindung
- ▶ Infomappen für Veranstaltungen etc.
- ▶ Stadtführungen organisieren, bestätigen, abrechnen
- ▶ Turmführungen durchführen

- Backoffice -

Touristisches Marketing

- ▶ Erstellung Mediaplan
- ▶ ständige Aktualisierung und Erweiterung der Internetauftritte (www.plauen.de, TVV, TMGS, belocal...)
- ▶ Erstellen u. Überarbeiten v. tour. Publikationen
- ▶ Erstellen Veranstaltungskalender (halbj.)
- ▶ Erstellen Gastgeberverzeichnis (jährlich)
- ▶ Anzeigen, Veröffentlichungen, Werbemaßnahmen
- ▶ Mailings
- ▶ Messeteilnahmen (*stark eingeschränkt, meist über TVV/TMGS*)
- ▶ Erarbeiten Tour. Newsletter
- ▶ Zuarbeit (Termine) an diverse Publikationen/Partner (Stadtnachrichten, Viadukt, Vischelant, TVV, TMGS...)

- Backoffice -

Mitarbeit in Verbänden, AG's

- ▶ Tourismusverband Vogtland (AGs Musik fühlen, Natur spüren, Familie leben; Marketingbeirat, Vorstand)
- ▶ AG Städte der TMGS
- ▶ Aktionen der TMGS (z.B. FAM-Trip, Journalistenreisen)
- ▶ AG Tourismus im SBSN
- ▶ Nutzerbeirat Buchungssystem Desklina bei TMGS
- ▶ Besichtigung von Unterkünften
- ▶ AG Tourismus der Euregio Egrensis
- ▶ IHK, SSG
- ▶ Servicequalität Deutschland (Rezertifizierung, jährl. Maßnahmenplan usw.)
- ▶ Zusammenarbeit mit Leistungsträgern (Museen usw.)
- ▶ regelmäßige Hotelierstreffen und gemeinsame Projekte



- Backoffice -

Haushalt/Organisation

- ▶ Bestandskontrolle, Bestellung, Abrechnung, Anlegen von gesamter Verkaufsware
- ▶ Anlegen & Abrechnen von Veranstaltungstickets (5900 Stk.)
- ▶ Rechnungslegung u. –bezahlung, Interne Umbuchungen
- ▶ Kassenbuch, Tagesabschluss, Bargeldbestand, Verbuchung, Einzahlung
- ▶ Honorarabrechnung Stadtführer
- ▶ Statistiken
- ▶ HH-Planung, Budgetkontrolle, Finanzentwicklung
- ▶ Organisation der Arbeit in der TI (Dienstplan)

- Backoffice -

Projekte/Sonderthemen



- ▶ Tourismuskonzept der Stadt Plauen, Touristisches Leitbild
- ▶ Plauen Card – Entwicklung und organisatorische Abwicklung
- ▶ Aus- und Weiterbildung Stadtführer, SF-Treffen
- ▶ Touristisches Leitsystem, Hotelleitsystem, Ortseingangsstelen, Unterrichtungstafeln an der Autobahn
- ▶ Stadtführungen, QR-Codes, Audio Guide
- ▶ Zuarbeit Verlage (z.B. Wanderkarten)
- ▶ Journalistenbetreuung, Zuarbeiten

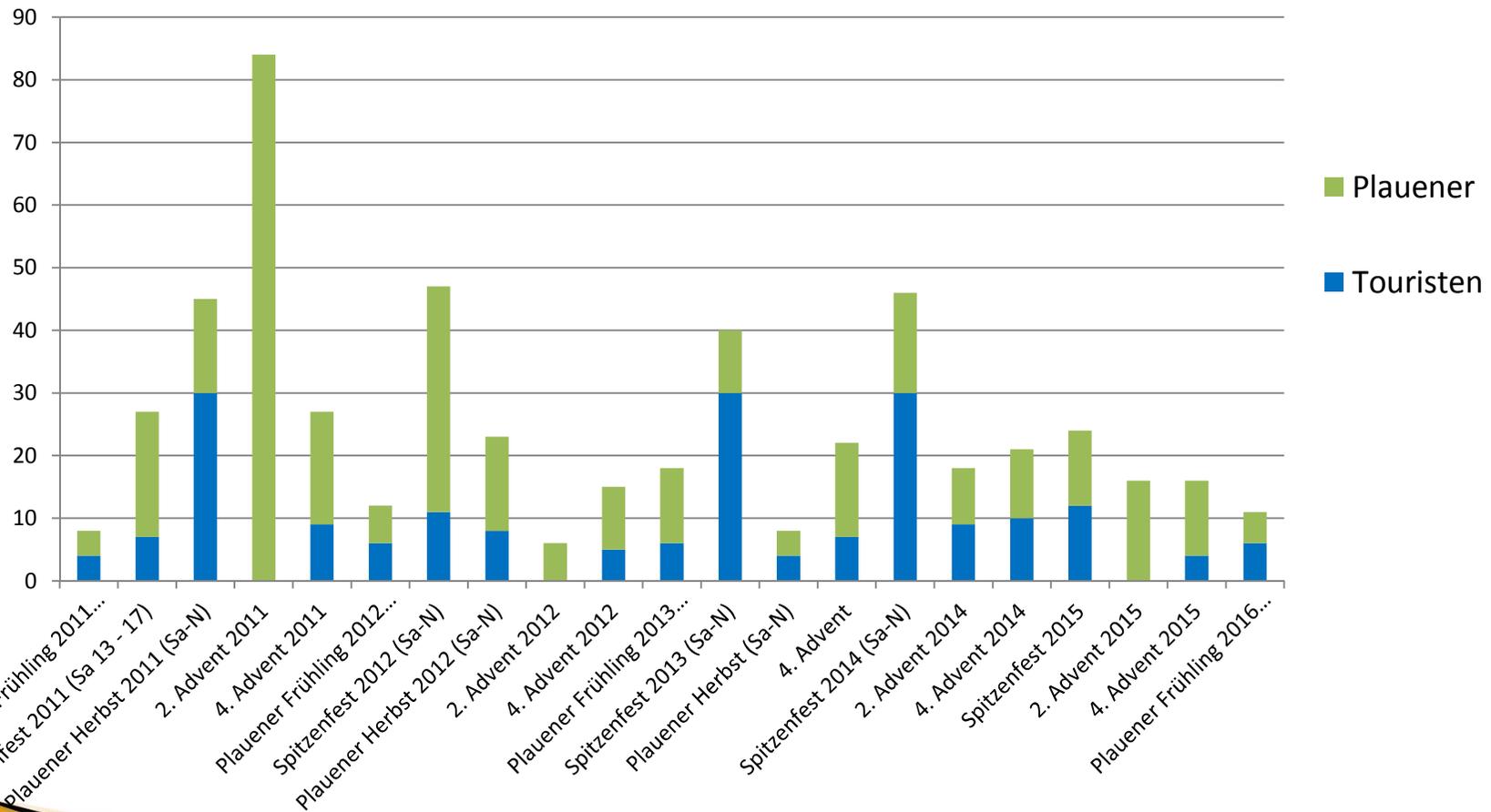
- Backoffice -



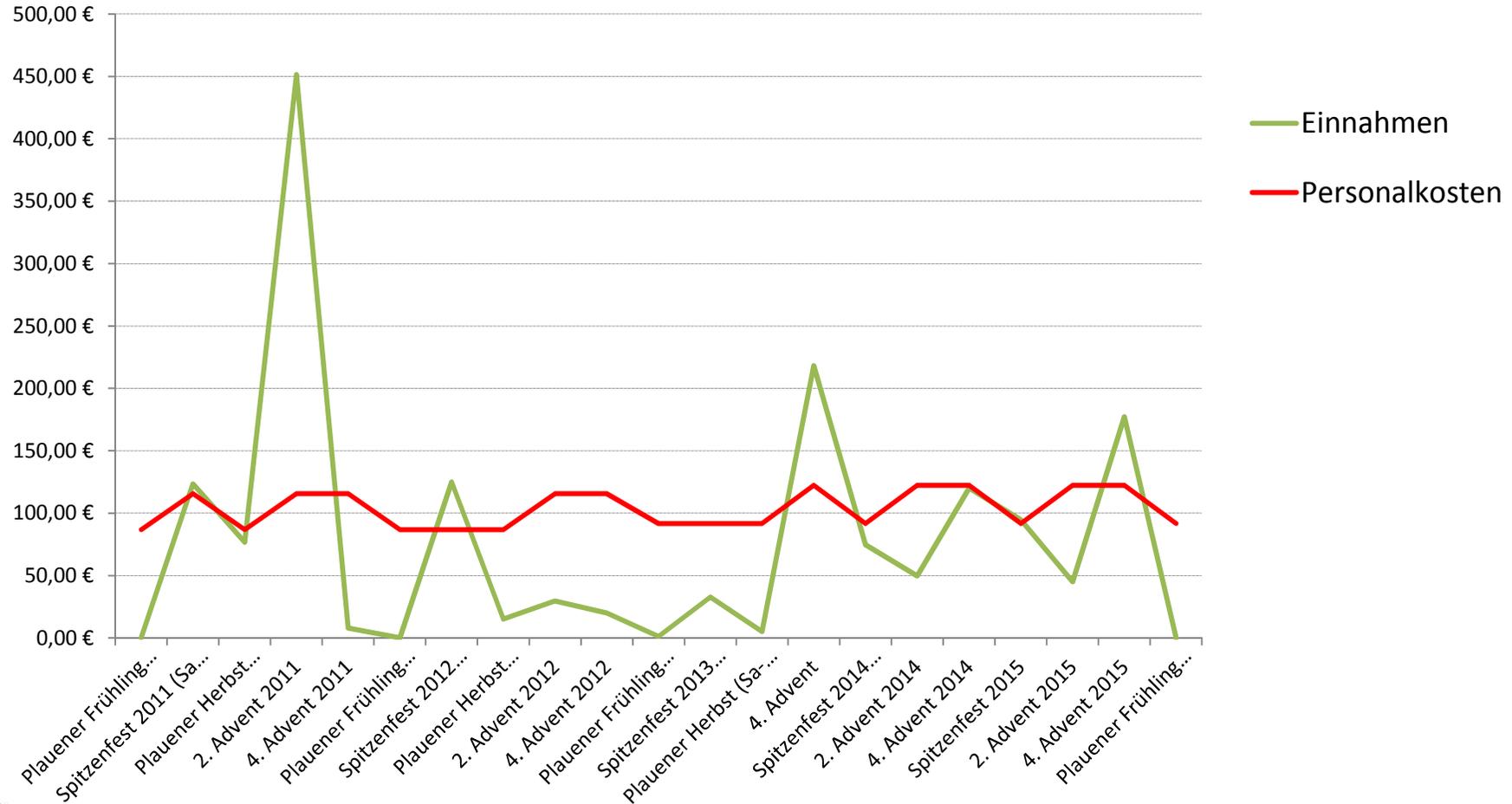
Touristische Produktentwicklung

- ▶ Neue thematische Stadtführungen
- ▶ Spitze, Spitzendiplom & -zertifikat
- ▶ Entwicklung von Arrangements (z.B. Schau auf Design, Dalí, Ritter & Drachen, Vater & Sohn...)
- ▶ Angebote für Familien, Kinder- & Jugendgruppen, Schulklassen
- ▶ Angebote in Zusammenarbeit mit Galerie e.o.plauen
- ▶ Wandern
- ▶ Weitere: Friedliche Revolution, Theater, Straßenbahn, Sternquell, Heiraten in Plauen

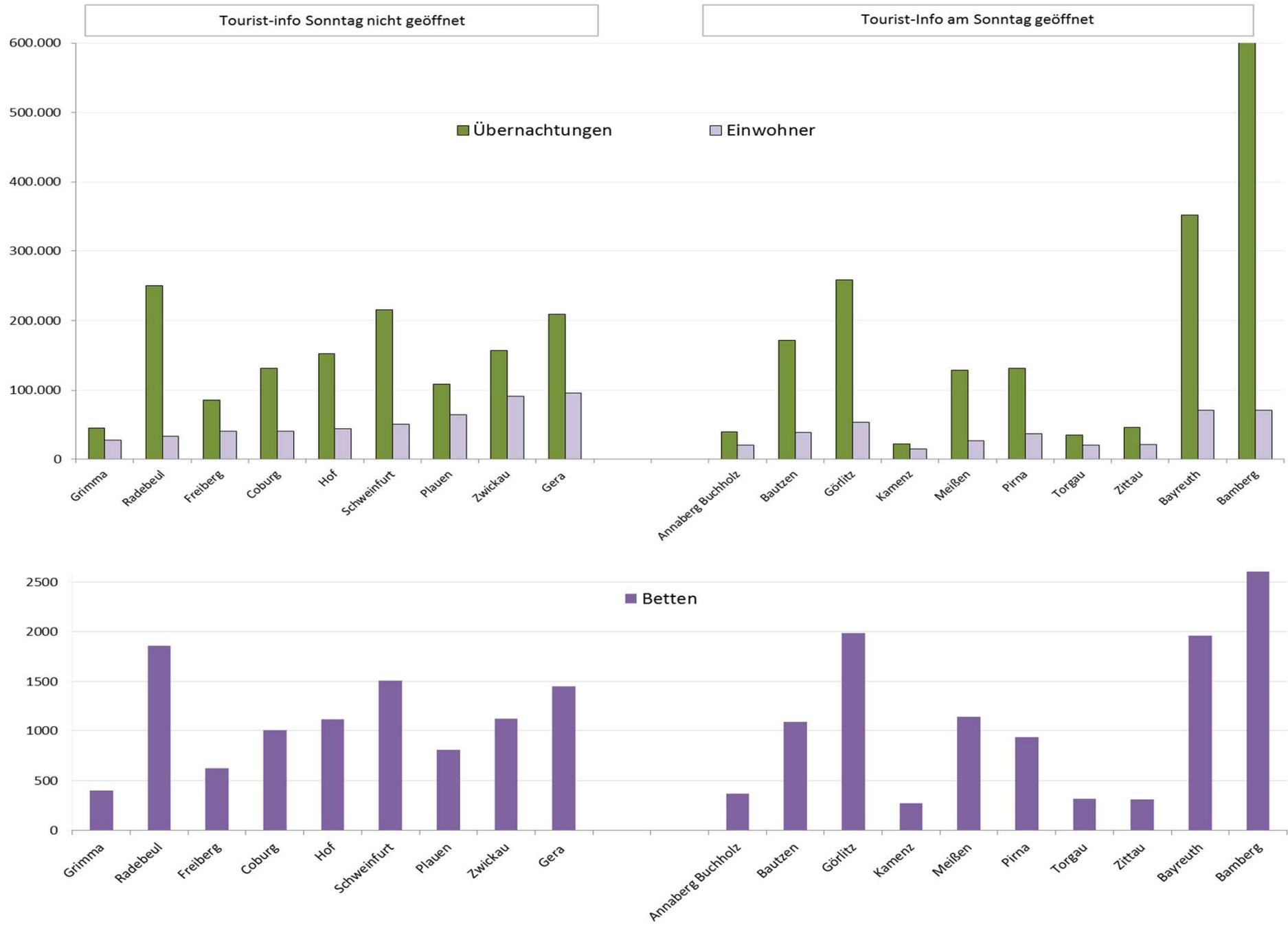
Besucher der Tourist-Info zu besonderen Veranstaltungen 2011 -2015



Personalkosten und Einnahmen zu besonderen Veranstaltungen 2011 -2015

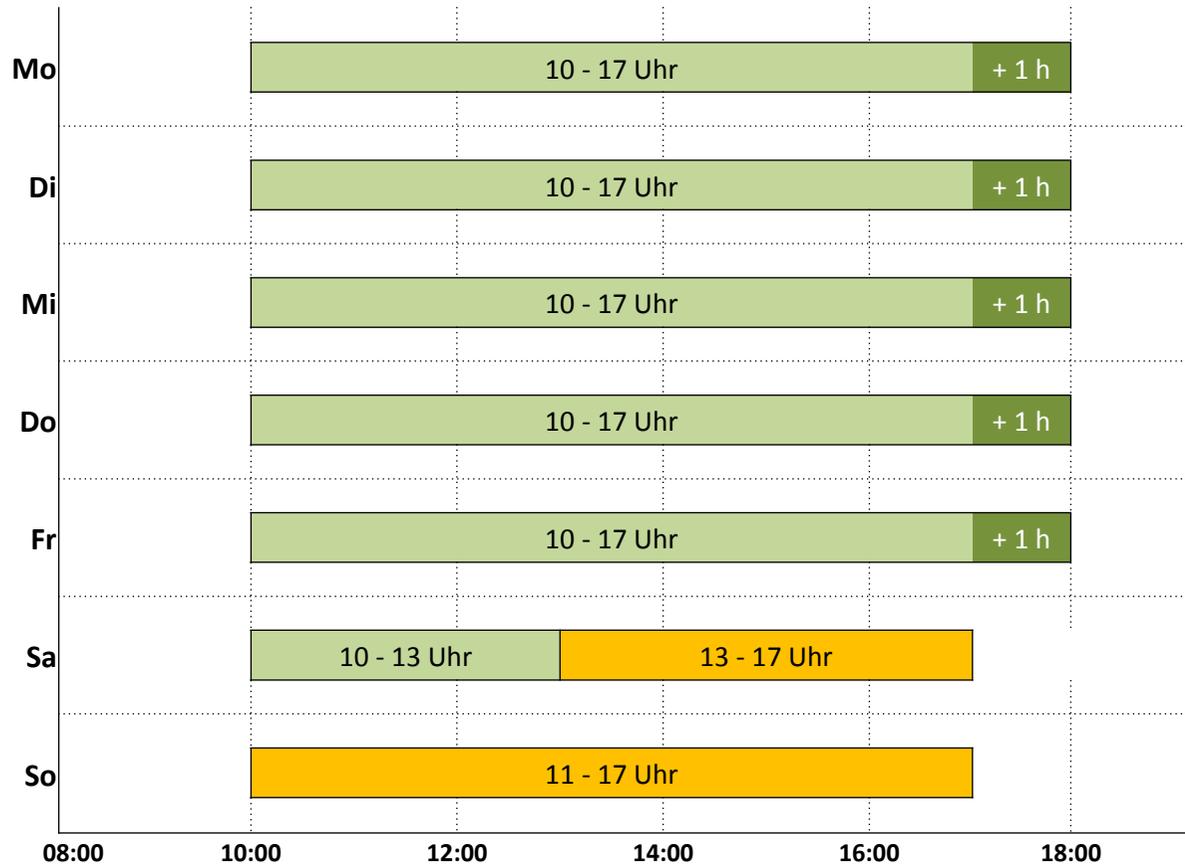


Vergleich mit anderen Städten



Erweiterte Öffnungszeiten der Tourist-Information

weitere Möglichkeit: Einsatz von Honorarkräften



Erweiterte Öffnungszeiten

Samstags und sonntags nur zu besonderen Veranstaltungen

- Plauener Frühling
- Spitzenfest
- Sparkassenmarathon
- Plauener Herbst
- 4 Adventswochenenden

durch Einsatz von Honorarkräften

finanzieller Mehrbedarf

= ca. 1.150 EUR