



Pressemitteilung

Bayerischer Hotel- und Gaststättenverband DEHOGA Bayern e.V.

5. Bayerischer Qualitätstag

Wirtschaftsstaatssekretär Pschierer und DEHOGA Bayern-Präsident Brandl verleihen ServiceQ-Zertifikate und den GastroManagementPass an 95 Betriebe im Freistaat

(Nürnberg) Im Rahmen des fünften Bayerischen Qualitätstages erhalten heute im Messezentrum Nürnberg 95 Betriebe aus ganz Bayern die Zertifikate für die erfolgreiche Implementierung des Qualitätsmanagementsystems ServiceQualität Deutschland in Bayern bzw. des GastroManagementPasses. Erstmals überreicht Ulrich N. Brandl, Präsident des Bayerischen Hotel- und Gaststättenverbandes DEHOGA Bayern, diese Qualitätssiegel zusammen mit Bayerns Wirtschaftsstaatssekretär Franz Josef Pschierer.

Im seinem Grußwort betont Pschierer, dass der Bayerntourismus und die Dienstleistungsbranche auch künftig konsequent auf Servicequalität setzen. „Servicequalität ist das entscheidende Wettbewerbsinstrument der Zukunft und ein wichtiger Standortfaktor. Die Auszeichnungen signalisieren dem Gast, dass er an erster Stelle steht. Sie heben das Image der einzelnen Einrichtungen und stärken den Ruf Bayerns als Urlaubsland erster Güte.“

Brandl fasst die Vorteile dieser Auszeichnungen zusammen: „Von einer Auszeichnung profitieren nicht nur die Gäste, die spüren, dass sie in ihren Wünschen und Erwartungen ernst genommen und positiv überrascht werden, sondern auch die Mitarbeiter, die an der Qualitätsoptimierung im Unternehmen aktiv mitwirken, Serviceideen einbringen und die neue Begeisterung (er)leben. Aber auch die Unternehmer haben Vorteile, da sie durch interne Qualitätsverbesserungen eine starke Bindung der Gäste und Mitarbeiter an den Betrieb erreichen. Und nicht zuletzt auch Bayern, das seine Attraktivität als Tourismusland Nr. 1 durch viele branchenübergreifende, qualitätsbewusste Dienstleistungsbetriebe erhöht und seine Gäste immer wieder aufs Neue begeistert.“

Zum Hintergrund:

Als Ergänzung zur Sterne-Klassifizierung, die ein Gütesiegel für die Hardware im Beherbergungsbereich ist, setzt die Initiative *ServiceQualität Deutschland in Bayern* bei den Serviceprozessen, der Software, an. Das Siegel wird für drei Jahre vergeben. Teilnehmen können nicht nur touristische Betriebe, sondern alle Dienstleister.

Seite 2 von 2

Als erster Schritt auf dem Weg zu dieser Zertifizierung werden in einem Seminar Qualitäts-Coaches ausgebildet, die in ihren Betrieben und Organisationen die Grundlagen für die Zertifizierung schaffen. Das Qualitätssiegel gibt es in drei Stufen, wobei höhere Stufen größere Anforderungen mit sich bringen. Neben Betrieben können sich auch Gemeinden und Städte zertifizieren lassen.

Dazu muss in dem Ort – abhängig von der Einwohnerzahl – eine bestimmte Anzahl von Q-Betrieben existieren und mindestens eine städtische Einrichtung zertifiziert sein. In Bayern werden seit September 2008 Qualitäts-Coaches ausgebildet. Inzwischen belegt der Freistaat im Bundesvergleich der Q-Betriebe Platz drei. Weitere Informationen hierzu gibt es im Internet unter www.q-bayern.de.

Neben der Zertifizierung ServiceQ werden 48 Betriebe mit dem GastroManagementPass ausgezeichnet. Die Zertifizierung ist ein Instrument zur Sicherung der bestehenden Hygiene- und Qualitätsstandards der Branche. Sie soll dem Endverbraucher dokumentieren, dass der Betrieb hoch qualifiziert aufgestellt ist und in den Bereichen Hygiene, Recht, Unternehmensführung und Service-Qualität fundierte Kenntnisse aufweisen kann. Informationen zum GastroManagementPass gibt es auch unter www.gmp-bayern.de.

- Ende der Pressemitteilung -

Nähere Informationen und eine jeweilige Übersicht der zertifizierten Betriebe finden Sie hier:

Übersicht Betriebe *ServiceQualität Deutschland in Bayern*: www.q-bayern.de/presse
Übersicht Betriebe *GastroManagementPass*: www.gmp-bayern.de/service/presse