

Bayerns Wirtschaftsminister Zeil und BHG-Präsident Gallus vergeben über 100 Zertifikate

Zeil: „Service-Pioniere mit Vorbildcharakter“

MÜNCHEN / BEILNGRIES Bayern setzt im Tourismus und Dienstleistungsbereich auf Qualität in Service und Infrastruktur. Bayerns Wirtschaftsminister Martin Zeil und Siegfried Gallus, Präsident des Bayerischen Hotel- und Gaststättenverbandes e.V. (BHG), zeichnen heute auf dem 1. Bayerischen Qualitätstag des Gastgewerbes in Beilngries die landesweit ersten Unternehmen aus, die beim neuen Qualitätssiegel ‚ServiceQualität Deutschland in Bayern‘ die Stufe II erreicht haben. Es handelt sich um das Wald- und Sporthotel ‚Polisina‘ im unterfränkischen Ochsenfurt, das Hotel ‚Zum alten Schloss‘ im mittelfränkischen Kirchensittenbach und das Hotel ‚Fuchsbräu‘ im oberbayerischen Beilngries. Zeil: „Qualität ist der Schlüssel zum Erfolg im Tourismus. Die drei ausgezeichneten Betriebe sind leuchtende Beispiele für das Gastgewerbe und den gesamten Dienstleistungsbereich.“

Insgesamt werden rund 60 Bewerber mit dem Servicequalitätssiegel der Stufe I sowie rund 60 Hotels, Pensionen und Gasthäuser mit einem bis vier Sternen zertifiziert. „Das neue Qualitätssiegel erfreut sich in Bayern zunehmender Popularität“, sagt Gallus. Mit den ersten 100 zertifizierten Unternehmen und Einrichtungen seien die Erwartungen ein Jahr nach der Einführung bereits übertroffen worden. „Das zeigt, dass wir auf das richtige Pferd gesetzt haben“, betont Gallus. „Servicequalität ist das entscheidende Wettbewerbsinstrument der Zukunft in einer Dienstleistungsbranche wie der Hotellerie und Gastronomie.“ Über 50 Prozent der heute ausgezeichneten Betriebe sind Hotels und Gasthöfe. Auch touristische Infrastruktureinrichtungen und Vereine wie die ‚Rothenburg Tourismus Service‘, das Staatsbad Bad Steben oder der Tourismusverband Franken erhalten die Zertifizierung.

„Servicequalität ist aber nicht nur ein Thema im Tourismus. Das zeigt die erfolgreiche Teilnahme des Regensburger Seniorenstifts“, erklärt Zeil. Besonders hervorzuheben sei die Stadt Beilngries. Sie habe sich umfassend dem Thema Servicequalität verschrieben. Rund zehn Prozent aller bayernweit ausgezeichneten Betriebe kommen mittlerweile aus der Altmühlstadt, angefangen vom Rathaus über die Touristinformation bis hin zum Optiker. „Beilngries ist momentan Bayerns Hochburg für Servicequalität“, so der Minister.

Im Hotelbereich gehen bei der aktuellen Verleihung Klassifizierungsurkunden an 54 Betriebe. Am größten ist die Nachfrage im Drei-Sterne-Bereich. Hier haben 32 Hotels die Qualitätskontrolle erfolgreich absolviert. Im Zwei-Sterne-Segment waren es drei und im Vier-Sterne-Segment 19 Betriebe. Im Bereich der Gasthäuser und Pensionen wurden drei Drei-Sterne-Betriebe und ein Ein-Sterne-Betrieb klassifiziert. Von allen sternen-zertifizierten Betrieben entfielen 28 auf Oberbayern, neun auf Mittelfranken, sechs auf Niederbayern, fünf auf Schwaben sowie jeweils drei auf Oberpfalz, Oberfranken und Unterfranken. Mit den jetzt abgeschlossenen Klassifizierungen liegt die Anzahl der klassifizierten bayerischen Hotels bei rund 1 700. Bei Gasthäusern und Pensionen besitzen mittlerweile rund 260 im Freistaat die G-Sterne. In Bayern befindet sich fast jeder vierte klassifizierte deutsche Betrieb. Der Klassifizierungsgrad beträgt im Freistaat rund 25 Prozent. Zeil: „Die Sterne sind ein Zeichen für hohe Qualität in jeder Kategorie. Sie heben das Image jedes Hauses und des gesamten bayerischen Gastgewerbes. Nicht zuletzt stärken sie auch den Ruf Bayerns als Qualitäts-Urlandsland“. Gallus ergänzt: „Vergleichbare, objektive Qualitätskriterien wie eben die Klassifizierung sind für den Gast von heute

ein ganz wichtiger Ansatzpunkt für seine Entscheidung.“ Auf die Sterne würden über 80 Prozent aller Geschäfts- und Privatreisenden bei ihrer Zimmerbuchung vertrauen, fügte er hinzu. Mittlerweile seien sie nach der persönlichen Empfehlung das wichtigste Entscheidungskriterium.

In Deutschland gibt es seit 1996 die Hotelklassifizierung. 2005 wurde das Qualitätssystem um die sogenannte G-Klassifizierung für Gasthöfe, Gasthäuser und Pensionen erweitert. Die Sterne sind für einen Zeitraum von drei Jahren gültig. Durchgeführt werden die Klassifizierungen im Freistaat von der BTG Bayern Tourist GmbH, einer Tochtergesellschaft des BHG. Unter anderem nimmt sie hierzu seit 2007 eine vollständige Begehung der zu klassifizierenden Betriebe vor. Weitere Informationen zur Klassifizierung sind sich im Internet unter www.hotelsterne.de und www.g-klassifizierung.de. Die Klassifizierung stellt ein Gütesiegel für die sogenannte Hardware im Beherbergungsbereich dar. Die ‚ServiceQualität Deutschland in Bayern‘ dagegen setzt bei den Serviceprozessen an. Sie ist Teil der Qualitätsmanagement-Aktion ‚ServiceQualität Deutschland‘ des Deutschen Tourismusverbandes DTV. Ihm haben sich mittlerweile 15 von 16 Ländern in Deutschland angeschlossen. In Bayern fand der Startschuss im Frühjahr 2008 statt. Die ersten Betriebe der Stufe I wurden im Januar 2009 zertifiziert. Stufe I ist der Einstieg ins Qualitätsmanagement, Stufe II die Weiterentwicklung, bei der die Servicequalität auch mit anonymen Tests, den sogenannten Mystery Checks, überprüft wird. Auch bei ‚ServiceQualität Deutschland‘ gilt das Qualitätssiegel drei Jahre lang. Teilnehmen können nicht nur touristische Betriebe, sondern alle service-orientierten Dienstleister. Das Bayerische Wirtschaftsministerium unterstützt die Etablierung der ‚ServiceQualität Deutschland in Bayern‘ durch den BHG mit insgesamt 500 000 Euro. Weitere Informationen hierzu gibt es im Internet unter www.servicequalitaet-bayern.de.

Pressemitteilung-Nr. 273/09

Quelle: <http://www.stmwivt.bayern.de/presseinfo/pressearchiv/2009/06/pm273.html> (01.07.2009)