

VERBÄNDE AKTUELL

## Klassifizierungen in Bayern



DEHOGA-Bayern Präsidentin Angela Inselkammer bei der Übergabe der Urkunden der Deutschen Hotel- und G-Klassifizierung sowie Zertifikate des Motorradfreundlichen Hotelbetriebs, GastroManagementPass und ServiceQualität Deutschland / Foto: DEHOGA Bayern

Hubert Aiwanger, Staatsminister für Wirtschaft, Landesentwicklung und Energie, und Angela Inselkammer, Präsidentin des DEHOGA Bayern, haben kürzlich in München Sterne-Klassifizierungen an 80 Hotels, Gasthäuser und Pensionen im Freistaat verliehen. Zusätzlich erhielten 19 Betriebe das Qualitätssiegel ServiceQualität Deutschland, fünf das Zertifikat Motorradfreundlicher Hotelbetrieb und vier den GastroManagementPass (GMP). In ihrem Grußwort betonte Inselkammer: "Ein weiteres Tourismusrekordjahr in Folge ist ein eindrucksvoller Beleg unserer Gastgeberqualitäten in Bayern und verdeutlicht, wie wichtig die Hotellerie und Gastronomie für den Tourismus sind, denn ohne uns geht gar nichts! Ohne uns hätten Touristen kein Bett zum Schlafen. Ohne uns hätten Ausflügler keine Wirtschaft zum Einkehren. Ohne uns gäbe es keine Tagungen, Messen und Kongresse. Und damit unsere Tourismuswirtschaft in Bayern nachhaltig stark bleibt, müssen wir weiterhin auf Qualität und Beständigkeit setzen! Es geht weniger darum, mit wie vielen Sternen ein Betrieb klassifiziert ist, als vielmehr darum, dass er überhaupt Sterne als geprüfte Qualität nach außen trägt."

Der Tourismus und damit zentral das Gastgewerbe sei, so Aiwanger, ein wirtschaftlicher Stabilitätsanker "er sichere Arbeit und Einkommen für bis zu 600.000 Menschen im Freistaat und schaffe wichtige Ausbildungsplätze im ländlichen Raum: "Unsere Neue Tourismusoffensive Bayern stärkt die Hauptleistungsträger des Tourismus durch die passgenauen Förderprogramme "Qualität und Gastlichkeit", "Barrierefreie Gastlichkeit" und "Gaststättenmodernisierung". Wir wollen gezielt die Zukunftsfähigkeit im Hotel- und

Gastgewerbe fördern. Die vielen unterschiedlichen Zertifizierungen und Auszeichnungen heute zeigen, dass das Gastgewerbe zahlreiche Initiativen zur Qualitätssicherung und Qualitätssteigerung sowohl im Bereich der Produkte als auch im Service umsetzt. Ich bin mir sicher, sie werden sich auch bezahlt machen.?

Im Rahmen der Deutschen Hotelklassifizierung erhielten 67 Betriebe Klassifizierungsurkunden. Am größten war die Nachfrage im Vier-Sterne-Bereich mit 32 ausgezeichneten Hotels, gefolgt vom Drei-Sterne-Bereich mit 31 zertifizierten Hotels. Außerdem wurden drei Hotels mit zwei sowie ein weiteres Haus mit fünf Sternen ausgezeichnet. Im Bereich der Klassifizierung für Gasthäuser, Gasthöfe und Pensionen wurden insgesamt 13 Häuser, darunter ein Zwei-Sterne-, elf Drei-Sterne- und ein Vier-Sterne-Betrieb, klassifiziert.

Die Deutsche Hotelklassifizierung mit den fünf verschiedenen Kategorien ?ein bis fünf Sterne ? wurde 1996 vom Branchenverband DEHOGA unter maßgeblicher Initiative Bayerns entwickelt und eingeführt. 2005 wurde das Qualitätssystem um die G-Klassifizierung für Gasthöfe, Gasthäuser und Pensionen erweitert. Die ausgehändigten Sterne sind in beiden Klassifizierungssystemen für einen Zeitraum von drei Jahren gültig. Durchgeführt werden die Bewertungen im Freistaat von der BTG Bayern Tourist GmbH, einer Tochtergesellschaft des Bayerischen Hotel- und Gaststättenverbandes DEHOGA Bayern. Sie nimmt hierzu bei allen zu klassifizierenden Betrieben eine Vor-Ort-Prüfung vor.

Als Ergänzung zur Sterne-Klassifizierung, die ein Gütesiegel für die Hardware im Beherbergungsbereich ist, setzt die Initiative ServiceQualität Deutschland (SQD) bei den Serviceprozessen, der Software, an. Das Qualitätssiegel ist für drei Jahre gültig und wurde an insgesamt 19 Betriebe vergeben. Teilnehmen an SQD können nicht nur touristische Betriebe, sondern alle Dienstleister. 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. 17 der ausgezeichneten Betriebe erreichten Stufe eins der SQD und zwei weitere schafften es, Stufe zwei zu erreichen. 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.

Die Einrichtungen, die anhand der Kriterien des GastroManagementPasses (GMP) zertifiziert wurden, stehen für hochwertige bayerische Gastlichkeit und Servicequalität. Der Pass ist ein Instrument zur Qualitätssicherung im Gastgewerbe. Um den GMP verliehen zu bekommen, müssen der Gastwirt und seine Mitarbeiter Sachkenntnisse in den Bereichen Hygiene, Recht, Unternehmensführung und ServiceQualität sowie einen IHK-Unterrichtungsnachweis beziehungsweise eine von der IHK anerkannte gastronomische Ausbildung nachweisen. ?Diese Zertifizierung garantiert dem Gast, dass er sich zu 100 Prozent darauf verlassen kann, dass die Qualität stimmt. Und nicht nur für die Gäste ist diese Auszeichnung ein Zugewinn ? auch für den Betrieb stellt sie durch die fundierte Erweiterung bereits vorhandener Kompetenzen und Qualifikationen eine Bereicherung dar. Das Besondere: Die GMP-Zertifizierung ist für jeden machbar und lohnend, egal ob inhabergeführter Kleinstbetrieb oder etabliertes Großunternehmen?, resümiert Inselkammer. Die Zertifizierung Motorradfreundlicher Hotelbetrieb gibt den bayerischen Betrieben die

Möglichkeit, sich im immer größer werdenden Wettbewerb durch Qualität und einen bestimmten Leistungsstandard zu behaupten. Dabei sind die Bereiche Ausstattung, Service sowie Gastronomie relevant. Karlheinz Jungbeck, Vorstand für Tourismus des ADAC Südbayern, erklärt: ?Unser Gütesiegel, das in bewährter Weise für bayernweit und sogar bundesweit einheitliche Qualitäts- beziehungsweise Ausstattungsstandards steht, garantiert Motorradfahrern, dass es sich bei zertifizierten Betrieben um optimale Reise- beziehungsweise Etappenziele mit umfassendem Service speziell für Biker handelt.?

Inselkammer: ?Bayerns Landschaften sind traumhaft schön. Sie vom Motorrad aus zu entdecken, ist ein ganz besonders großartiges Erlebnis. Das Gleiche gilt für Bayerns Hotellerie: Das Qualitätssiegel Motorradfreundlicher Betrieb ist bei der Tourenplanung eine unverzichtbare Orientierungshilfe.?

In dieser Verleihungsrunde haben fünf Betriebe die Auszeichnung erhalten. Außerdem nahmen ebenfalls zwei Vertreter des ADAC Südbayern neben den auszuzeichnenden Unternehmen teil. Das Zertifikat steht für Transparenz, Objektivität sowie einheitliche und strenge Qualitäts- und Ausstattungsstandards und wurde im Jahr 2009 vom ADAC in Bayern gemeinsam mit dem DEHOGA Bayern ins Leben gerufen. Ziel ist es, Bikern eine verlässliche Orientierungshilfe bei der Tourenplanung zu geben und damit auch die Attraktivität Bayerns als Motorradland zu steigern.