

Qualitätsmanagement-Systeme

- **DIN EN ISO 9001:2000 für das Gastgewerbe nicht angemessen**
- **„Servicequalität Deutschland“ bietet neue Chancen der Qualitätssicherung**
- **Europäische Vergleichbarkeit schafft Sicherheit für Gastgeber und Gast**

Worum geht es?

Ausstattung und Einrichtung in Hotellerie und Gastronomie bieten immer geringere Differenzierungsmöglichkeiten, denn auf die steigenden Erwartungen haben die Betreiber bereits mit massiven Hardware-Investitionen reagiert. Eine darauf bauende Herausstellung der Individualität eines Betriebes wird zunehmend schwieriger. Folglich wird der heutige Wettbewerb im Gastgewerbe durch ein breit gefächertes Angebot bestimmt, welches die Gäste begeistern und ihre Erwartungen übertreffen soll. Die Erlebnisqualität rückt in den Vordergrund, der Service – die Menschlichkeit der Leistung – entscheidet.

Auf verschiedenen Ebenen wird versucht, Qualität zu normieren und zu standardisieren. Ein Instrument ist die internationale Norm DIN EN ISO 9001:2000 ff. Sie wurde mit dem Ziel erstellt, Entscheidungshilfen beim Erwerb von Produkten zu liefern und mehr Vergleichbarkeit und Verbraucherschutz zu erreichen. Die DIN EN ISO 9001:2000 ff.-Normen sollen betriebliche Zuständigkeiten und Abläufe eindeutig regeln, zahlreiche nationale Branchenstandards vereinheitlichen, den Rationalisierungsgrad sowie die Qualitätssicherung erhöhen und so die Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen stärken.

Was fordern wir und warum?

⇒ **DIN EN ISO 9001 ist keine passende Antwort!**

Die Wertung der DIN EN ISO 9001 für das Gastgewerbe fällt durchaus ambivalent aus, denn in der Praxis zeigt sich, dass die Zertifi-

zierung nach DIN EN ISO 9001:2000 ff. einen schwierigen Stand hat. Die Marketingwirkung ist als sehr gering anzusehen, denn die meisten Gäste verbinden mit dem Begriff „DIN“ eine Industrienorm und keine Auszeichnung für Servicequalität.

„Servicequalität Deutschland“ sichert Qualität und ist europaweit anerkannt

Im Gegensatz zur Entwicklung der ISO-Normen erfreuen sich „Q“-Initiativen verstärkter Nachfrage in der Branche. Die Schwerpunkte dieses Ansatzes liegen in der branchenübergreifenden Servicekompetenz, der engen Zusammenarbeit aller touristischen Verbände eines Bundeslands und in einem Drei-Stufenmodell, das eine langfristige Umsetzung sichert:



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

- Stufe 1 („Steigerung der Servicequalität“) bezieht sich auf das Qualitätsdenken und die Begeisterung für qualitativ hochwertigen Service. Dabei werden Strukturen weiter entwickelt und streng an dem Ziel des Aufbaus einer unverwechselbaren Servicequalität ausgerichtet. Vier Instrumente werden in dieser Phase angewendet: Serviceketten, Qualitätsprofile, Reklamationsmanagement und Aktionspläne.
- Aufbauend auf dem ersten Schritt werden in Stufe 2 („Verbesserung der Führungsqualität“) die Verantwortung und Vorbildfunktion der Unternehmensleitung in die Planungen einbezogen, um die Qualitätssicherung umfassend zu gestalten.
- In der dritten und letzten Phase („Einführung eines Qualitätsmanagementsystems“) wird entsprechend der Ergebnisse der Vorstufen ein Total-Quality-Management-

System geplant, das dann langfristig die Servicequalität und -kompetenz sichert.

Diese Initiative wird bis Ende 2008 in allen Bundesländern eingeführt worden sein. Die Grundsätze der praxisnahen und branchenübergreifenden Initiative sind klar definiert:

- Das „Q“ ist kein Hardware-Siegel, sondern ein Instrument zur Förderung der Servicekompetenz und eine Auszeichnung für intensive Kundenorientierung.
- Die Unternehmer und die Mitarbeiter werden für die Notwendigkeit einer hohen Servicequalität sensibilisiert.
- „Lust auf Service“ muss schlussendlich von den Mitarbeitern gelebt werden, damit sie ihren täglichen Einsatz für den Gast so lebendig, freundlich und kompetent wie möglich gestalten und dabei immer die Gast-sicht Grundlage für ihr Handeln ist.

Eine Zertifizierung ist erst nach Teilnahme an einem Seminar des jeweiligen Anbieters möglich, bei dem grundlegende Zielsetzungen und Qualifikationen vermittelt werden. Das „Q“-Zertifikat wird für drei Jahre verliehen, danach kann erneut eine Zertifizierung angestrebt werden. Eine wichtige Rolle kommt im Verlauf der Einführung und Anwendung dieses Konzepts dem Beschwerdemanagement zu. Nur mit einem gut strukturierten Beschwerdemanagement ist es möglich, umfassende Reaktionen der Gäste zu erhalten und dadurch die Fehlerrate absenken zu können.

European Hospitality Quality (EHQ)

Angesichts zunehmender Einmischung seitens der Politik und des sich verstärkenden Trends hin zu mehr Qualitätsorientierung hat der europäische Hotellerie- und Gastronomieverband HOTREC (Hotels, Restaurants and Cafés in Europe) im Jahr 2006 ein System zur Evaluierung der Qualitätsmanage-

mentsysteme in Hotellerie und Gastronomie in Europa entwickelt.

Ziel dieses Systems ist **nicht** die Auflage eines neuen Zertifikats oder die Ablösung bestehender, sondern die Schaffung eines Zusatznutzens durch eine Vergleichbarkeit der Aussagekraft der unterschiedlichen QM-Systeme. Das EHQ kennt drei Stufen (Q', Q'', Q'''), die praxisnahe Anforderungen an Qualitätsmanagementmaßnahmen formulieren und auch mit den bestehenden hotelketten- und kooperationspezifischen Systemen kompatibel sind.

	<p><u>Basisqualität:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Strikte Gästeorientierung aller Prozesse, • mindestens ein Qualitätskoordinator / -manager pro Betrieb, • interne Selbstkontrolle der Qualität des Betriebs und/oder des QM-Systems, • systematisches Beschwerdemanagement, • ein mindestens jährlich überarbeiteter Aktions- und Maßnahmenplan und • zeitlich begrenzte Gültigkeit des QM-Zertifikats.
	<p><u>Zweite Qualitätsstufe:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Kriterien der Stufe Basisqualität und zusätzlich • Überarbeitung der Aktions- und Maßnahmenpläne auf Grundlage von • Gästebefragungen und • schriftlichen Berichten von anonymen Kontrollen (Mystery check), • Einbindung der Mitarbeiter.
	<p><u>Total Quality Management (TQM):</u></p> <p>Eingeführt und nachgewiesen durch</p> <ul style="list-style-type: none"> • ein äquivalentes System zu • einer ISO 9001:2000-Zertifizierung oder • einem EFQM Zertifikat (≥ 300 Punkte).

Aus Sicht des DEHOGA sind solche Qualitätsinitiativen in jedem Fall sinnvoller und erfolgversprechender als die Normierung durch eine Industrienorm.

Mehr Informationen

► unter www.servicequalitaet-deutschland.de

► unter www.hotrec.org

... und über Herrn **Hartwig Bohne**, Fon 030/59 00 99-693, bohne@hotellerie.de.