



Pressemitteilung

Bayerischer Hotel- und Gaststättenverband DEHOGA Bayern e.V.

Urkundenübergabe Hotel- und G-Klassifizierung, ServiceQualität Deutschland in Bayern und Wirtebrief im Rahmen der HOGA 2011

Statement von Ulrich N. Brandl, Präsident des Bayerischen Hotel- und Gaststättenverbandes DEHOGA Bayern e.V.

Sehr geehrter Minister Zeil,
liebe Kolleginnen und Kollegen,
sehr geehrte Damen und Herren,

nachdem wir die HOGA 2011 gestern eröffnet haben und viele interessante und informative Themen auf uns wirken lassen konnten, kommen wir schon heute zum nächsten Highlight. Die Übergabe der Urkunden für die Teilnahme am Wirtbrief, der G-Klassifizierung, der Hotelklassifizierung und der Urkunden für die erfolgreiche Implementierung der ServiceQualität Deutschland in Bayern.

Ich sage bewusst „*Übergabe*“ der Urkunden und nicht „*Verleihung*“. Denn diese Zertifikate, darunter ein ganzer Himmel voller Sterne haben Sie sich mit Ihrer Mannschaft und Ihrem Angebot im wahrsten Sinne des Wortes *verdient*.

Lassen Sie mich zunächst einige Worte zur Hotelklassifizierung sagen, denn gerade hier ist Bayern von je her Vorreiter gewesen.

Vorbei sind die Zeiten, in denen ein Hotel ausgezeichnet wurde. Heute muss jeder, dessen Eingang auch mit einem Sterne-Schild geschmückt sein soll, bestimmte, nachprüfbare Kriterien erfüllen.

Somit bietet die Klassifizierung Transparenz und Sicherheit für die Hotelgäste.

Ein serviceorientiertes Konzept, das jedoch noch gar nicht so alt ist. Erst seit Herbst 1996 existiert das bundesweit einheitliche Deutsche Hotelklassifizierungs-System. Und erlauben Sie mir zu sagen, dass wir vom Bayerischen Hotel- und Gaststättenverband DEHOGA Bayern auch ein bisschen stolz darauf sind, was es doch in weiten Teilen unser bayerisches Vorläufer-Modell, das auf Grund seiner besonderen Qualitäten auf Bundesebene übertragen wurde.

Warum war es wichtig geworden, eine einheitliche Klassifizierung einzuführen?

Die Hotelklassifizierung ist die Antwort auf die alte Forderung von Verbraucherverbänden, endlich Angebotstransparenz und Sicherheit für die Gäste zu schaffen. Sie eröffnet aber zugleich den Beherbergungsbetrieben verbesserte Absatzchancen durch die deutlichere Produktpositionierung.

In- und ausländische Gäste verlangen mehr denn je eine verlässliche Hotelübersicht, insbesondere über mittelständische, familiengeführte Unternehmen. Darüber hinaus

erfordern leistungsfähige, computergestützte Informations- und Reservierungssysteme die Verwendung aussagekräftiger, einheitlicher Kurzbotschaften in Form von Sternen zur Charakterisierung des Dienstleistungsangebots der Hotels.

Bei der deutschen Hotelklassifizierung handelt es sich um so ein dynamisches, marktgerechtes System von internationalem Standard. Bewertet werden ausschließlich objektive Kriterien wie Zimmerausstattung und Dienstleistungsangebot. Diese Kriterien sind veröffentlicht, so dass jeder Betrieb im Vorhinein ermitteln kann, in welcher Kategorie er eingestuft wird. Selbstverständlich beruht die Teilnahme auf freiwilliger Basis.

Die vielfach geäußerte Ansicht, man wolle sich nicht klassifizieren lassen, weil man – und das sage ich jetzt ausdrücklich in Anführungszeichen – „*nur*“ einen oder zwei Sterne zu erwarten habe, und sich deshalb Nachteile im Wettbewerb erwarte, gilt indes nicht.

Wer die Zahlen des vergangenen Jahres verfolgt hat weiß, dass Bayern als Urlauberziel hoch im Kurs stand und auch in 2011 stehen wird.

Mittlerweile verfügt der Freistaat nicht nur über die meisten klassifizierten Hotels deutschlandweit, sondern in Bayern stehen auch die meisten 4- und 5-Sterne-Hotels.

Mit Gründung der Hotelstars Union gibt es seit 2010 auch eine europäische Einheit. Die zuletzt beigetretenen Länder sind Estland, Lettland und Litauen.

Die Häuser werden nach **270 objektive Kriterien** in den Bereichen

- Gebäude/ Raumangebot
- Einrichtung/ Ausstattung
- Service
- Freizeit
- Angebotsgestaltung und
- hauseigener Tagungsbereich

bewertet.

Dies gewährleistet eine verlässliche Übersicht für in- und ausländische Gäste mit beständiger Vergleichsmöglichkeit.

Die Qualität im Gastgewerbe ist ein Produkt „*made in Bavaria*“, und der Gäste-Rekord lässt sich auch auf die Hotelklassifizierung zurückführen. Denn hinsichtlich der klassifizierten Betriebe ist es eben **nicht** von Bedeutung, wie **viele** Sterne der Betrieb aufweist.

Jeder Gast verfügt über ein individuelles Budget, wofür er ein Optimum an Qualität erwartet. Daher entscheiden sich immer mehr Gäste für klassifizierte Betriebe, da diese ihren Standard objektiv nachprüfbar nachgewiesen haben. Folglich lohnt es sich für **alle** Beherbergungsbetriebe an der Klassifizierung teilzunehmen, gleich ob sie einen oder fünf Sterne erhalten. Die Zahl dient dem Gast lediglich als Anhaltspunkt, welche Leistungen und Angebote der Beherbergungsbetrieb bietet.

Auch mit der Einführung der G-Klassifizierung im Jahre 2005 ist ein wichtiges System für die einheitliche und somit vergleichbare Bewertung der Gästehäuser angestoßen worden. Die Gründe und die Vorteile liegen wie auch soeben bei der Hotelklassifizierung erleutert,

nahezu auf der Hand. Und mit der Urkunde der G-Klassifizierung halten die Besitzer ein wichtiges Dokument für den harten Wettbewerb in unserer Branche in der Hand.

Ich bin stolz, dass in ganz Bayern Betriebe den Charakter der Tourismusbranche prägen, die wie folgt mit unzähligen Sternen werben können:

G-Klassifizierung:

G-1-Stern	G-2-Stern	G-3-Sterne	G-4-Sterne	Gesamt
9	66	202	3	280

Hotelklassifizierung:

1 Stern	2 Sterne	3 Sterne	4 Sterne	5 Sterne	Gesamt
12	152	1048	479	23	1714

Darüber hinaus werden heute weitere Urkunden vergeben:

G-Klassifizierung:

G-2-Stern	G-3-Sterne	Gesamt
1	7	8

Hotelklassifizierung:

2 Sterne	3 Sterne	4 Sterne	5 Sterne	Gesamt
6	34	18	1	59

Auch der durch den BHG eingeführten und durchgeführten Wirtebrief dürfen wir heute insgesamt 21 vergeben. Das bedeutet im Klartext, dass sich 21 Unternehmer neben dem laufenden Geschäft zum Vorsatz gemacht haben, sich Zusatzkenntnisse rund um das Gastgewerbe anzueignen. Dass dies viel Disziplin und Willenskraft erfordert, liegt auf der Hand. Denn ohne Ihnen zu Nahe treten zu wollen, sind Sie nicht mehr im Schulalter, in dem man sich gewiss leichter tut, die „Schulbank zu drücken“. Sie haben meinen größten Respekt!

Nun komme ich zu einem Thema, das hier auf der HOGA vor zwei Jahren hinsichtlich der Urkundenverleihung seine Premiere hatte.

ServiceQualität Deutschland in Bayern.

Vor genau zwei Jahren sind hier die ersten 25 Betrieb in Stufe I und die ersten 125 Q-Coachs ausgezeichnet worden. Nur 24 Monate später sprechen wir von Zahlen, die sich mehr als sehen lassen können: Bayernweit haben wir insgesamt momentan 1.696 Q-Coaches, 266 Betriebe in Stufe 1, 9 Betrieben in Stufe 2 und bereits 2 Betriebe in Stufe 3.

Qualität ist unabdingbar bei der Steigerung der Attraktivität eines Hauses, einer touristischen Region und eines ganzen Bundeslandes. Durch mit der ServiceQualität ausgezeichnete Unternehmen kann Bayern Tourismusland Nr. 1 sein.

Denn mit diesem Zertifikat kann im Gegensatz zur Hotel- und G-Klassifizierung auch die Messung der Software eines Hauses stattfinden.

Und wie heißt es: Qualität ist das Gegenteil des Zufalls.

Heute können wir die Auszeichnung von weiteren 27 Betrieben in Stufe 1 und 2 Betriebe in Stufe 2, die alle nichts dem Zufall überlassen, vornehmen.

Was mich immer wieder an dem System der ServiceQualität begeistert ist die Tatsache, dass nicht nur Restaurants und Beherbergungsbetriebe teilnehmen können, sondern Dienstleister der unterschiedlichsten Branchen. So haben wir neben einer Apotheke heute auch die BHG-Bezirksgeschäftsstelle Oberpfalz hier, die ich im Anschluss noch persönlich beglückwünschen werde.

Und was ganz neu und sensationell ist: seit kurzem können sich auch im Rahmen eines neuen Ansatzes im Stadtmarketing ganze Städte zertifizieren lassen. So ist für jeden Gang in der Q-Stadt, egal ob in der Touristinfo, beim Bäcker oder beim Bankberater eine qualitative Erfahrung garantiert. Eine Vorreiterstadt haben wir in Bayern bereits. Ich bin überzeugt davon, dass wir hier im positiven Sinne schon bald einige Nachahmer bekommen werden. Im Anschluss stehen Ihnen bei Fragen hierzu gerne die Mitarbeiter der BTG zur Verfügung.

Bevor wir nun gleich mit der Urkundenübergabe des Wirtebriefs, der G-Klassifizierung, der Hotelklassifizierung und der Servicequalität Deutschland in Bayern beginnen, möchte ich es aber nicht versäumen, unserem Tourismusminister, Martin Zeil zu danken.

Herr Zeil, nicht zuletzt durch Ihre Unterstützung und dem immer wieder spürbaren Interesse an unserer Branche ist der bayerische Tourismus da wo er jetzt ist: Auf Platz Nummer eins in ganz Deutschland!

Herzlichen Dank.

- Es gilt das gesprochene Wort -