



Antwort der Landesregierung auf eine Kleine Anfrage zur schriftlichen Beantwortung

Abgeordneter Harry Czeke (DIE LINKE)

Tourismusentwicklung

Kleine Anfrage - **KA 6/7448**

Vorbemerkung des Fragestellenden:

Zur nachhaltigen Qualitätsverbesserung in der Tourismusbranche und angrenzenden Bereichen haben im Jahre 2001 unter Federführung des Ministeriums für Wirtschaft und Arbeit die damals noch Landesmarketing Sachsen-Anhalt GmbH, der Deutsche Hotel- und Gaststättenverband Sachsen-Anhalt, die Industrie- und Handelskammern Magdeburg und Halle/Dessau sowie die Hochschule Harz eine Qualitätsoffensive auf den Weg gebracht. Seitdem werden in der Tourismusbranche viel Anstrengungen unternommen, die Qualitätsoffensive voranzutreiben.

Antwort der Landesregierung erstellt vom Ministerium für Wissenschaft und Wirtschaft

Frage 1:

Welche Verbände, Einrichtungen und sonstige Partner haben sich seit 2001 dieser Initiative zur nachhaltigen Qualitätsverbesserung /Qualitätsoffensive in der Tourismuswirtschaft angeschlossen?

Die Initiative ServiceQualität Deutschland (SQD) wurde 2001 in Sachsen-Anhalt unter dem Namen „Qualitätsoffensive Sachsen-Anhalt“ gestartet. Der Initiative haben sich beide Industrie- und Handelskammern, der DEHOGA Landesverband, die Investitions- und Marketinggesellschaft Sachsen-Anhalt mbH (IMG), die Hochschule Harz und der Tourismusverband Sachsen-Anhalt e. V. (LTV) als Kooperationspartner angeschlossen. Das Ministerium für Wissenschaft und Wirtschaft sowie das Ministerium für Arbeit und Soziales fördern die Initiative. Seit 2001 werden mit Unterstützung des Landes den Unternehmen der Tourismusbranche Qualifizierungsmaßnahmen angeboten. Die Partner haben 2006 eine Kooperationsvereinbarung geschlossen, die die Grundlagen der Zusammenarbeit definiert.

(Ausgegeben am 09.05.2012)

Seit 2006 hat der Deutsche Tourismusverband für alle Bundesländer die Koordinierung der Länderinitiativen übernommen, mit dem Ziel, die Initiative ServiceQualität Deutschland zu einer einheitlichen Anwendung und Akzeptanz zu führen. Seit 2010 werden die Länderinitiativen unter der einheitlichen Marke ServiceQualität Deutschland" geführt. Alle haben sich vorher der ISO-Zertifizierung gestellt.

Frage 2:

Wird die Qualitätsoffensive mit der Produktentwicklung und Qualifizierung verknüpft? Wenn ja, wie?

Durch die Initiative ServiceQualität kann die Servicementalität in touristischen und tourismusnahen Dienstleistungsbetrieben beeinflusst werden. Durch Schulungsmaßnahmen werden Qualitäts-Coachs und Qualitäts-Trainer für die Umsetzung von Qualitätssicherungsmaßnahmen im Unternehmen ausgebildet. Diese Maßnahmen sind standardisiert. Zusatzinhalte für bestimmte Interessenverbände können durch separat vermittelte Bausteine angeboten werden. Produktentwicklung zu fördern ist ein mittelbarer Effekt, indem Unternehmen erkennen, dass kundenorientierte Produktgestaltung den Unternehmen hilft, mehr Umsatz zu generieren.

Frage 3:

Wie ist die Tourismus-Marketing Sachsen-Anhalt GmbH in die Qualitätsoffensive eingebunden und welche Aktivitäten gehen dabei von ihr aus?

Die Tourismus-Marketing Sachsen-Anhalt GmbH (früher TMG, jetzt TMSA) als privatwirtschaftliche Gesellschaft ist nicht als Partner in die Kooperationsvereinbarung eingebunden. Die Tourismus-Marketing Sachsen-Anhalt GmbH unterstützt als Vertriebsagentur der Investitions- und Marketinggesellschaft Sachsen-Anhalt mbH (IMG) die Angebotsentwicklung in Sachsen-Anhalt.

Frage 4:

Auf welche konkreten Ergebnisse aus der Zusammenarbeit aller Partner, die im Rahmen der Qualitätsoffensive zusammenarbeiten, kann die Landesregierung verweisen?

In Sachsen-Anhalt wurden insgesamt 1.366 Qualitäts-Coachs und 127 Qualitäts-Trainer ausgebildet. Aktuell (per 31.03.2012) sind 134 Qualitäts-Betriebe in Stufe I, 33 Qualitäts-Betriebe in Stufe 11 und 1 Qualitäts-Betrieb in Stufe 111 zertifiziert. Sachsen-Anhalt hat sechs Publikationen im Rahmen der Initiative ServiceQualität als Handreichung für Unternehmen produziert, an denen sich die Kooperationspartner beteiligt haben. Zudem wird das Thema der ServiceQualität durch den Tourismusverband Sachsen-Anhalt e. V. und die Hochschule Harz im Rahmen der laufenden Öffentlichkeitsarbeit und auf dem jährlich stattfindenden Qualitätstag der Tourismuswirtschaft präsentiert.