LANDESTOURISMUSVERBAND SACHSEN

Bericht zur **Entwicklung bundesweiter Qualitäts-initiativen im Tourismus**

Foto: Deklofenak / Shutterstock.com

Landestourismusverband Sachsen e.V.

Redaktionsschluss: 31.08.2015

Inhaltsverzeichnis

1. Hintergrund 3

2. Entwicklung ausgewählter, bundesweiter Qualitätsinitiativen 3

2.1 Deutsche Hotelklassifizierung 5

2.2 Deutsche Klassifizierung für Gästehäuser, Gasthöfe und Pensionen 7

2.3 DTV-Klassifizierung für Ferienhäuser, -wohnungen und Privatzimmer 8

2.4 ServiceQualität Deutschland 11

2.5 DTV i-Marke 14

2.6 Weitere Qualitätsinitiativen 16

2.6.1 BVCD-/ DTV-Klassifizierung von Campingplätzen 16

2.6.2 Wanderbares Deutschland 17

2.6.3 Qualitätsinitiativen des ADFC 17

2.6.4 Qualitätsmanagement Wassertourismus 18

3. Fazit 19

Anlagen

Kartenmaterial

1. Hintergrund

Qualität ist ein entscheidendes Wettbewerbsinstrument im Tourismus. Gerade in Zeiten der unmittelbaren Gästebewertung im Internet können Qualitätsmängel schnell zu Image-Schäden führen. Dagegen stehen Qualitätsbetriebe, egal ob kleiner Familienbetrieb oder größeres Haus, im Ranking der Bewertungsportale weit oben. Auch das Bild einer Destination wird immer stärker im Internet geprägt. Ganz in diesem Sinne heißt es nun „nicht locker zu lassen“ und die Qualität bei allen Aktivitäten noch mehr in den Fokus zu rücken. Den Destinationsmanagement-organisationen (DMOs) kommt bei der Unterstützung und Förderung dieser Themen vor Ort eine strategische Rolle zu. Daher wurde in der Tourismusstrategie 2020 des Freistaates Sachsen die Angebots- und Servicequalität touristischer Anbieter als ein zentrales Kriterium für die Wettbewerbsfähigkeit einer Destination festgelegt.

Der vorliegende Bericht soll als Grundlage für die weitere fachliche Arbeit und als Hilfestellung für die DMOs sowie weitere Multiplikatoren dienen. Dazu werden die aktuellen Entwicklungen ausgewählter bundesweiter Qualitätsinitiativen und deren Wechselwirkungen beleuchtet sowie konkrete Arbeitsinstrumente und Empfehlungen, zum Beispiel zur Nutzenargumentation gegenüber Leistungsträgern, vorgestellt.

2. Entwicklung ausgewählter, bundesweiter Qualitätsinitiativen

Was bedeutet Qualität im Tourismus? Gut essen? Kurze Wartezeiten? Reibungslose Organisation? Viele Unterhaltungsangebote? Eine moderne Möblierung? Ein routiniertes Lächeln? Selbstverständlich streben wir im Tourismus eine „gute“ Qualität an. Und genau hier kommen Qualitätssiegel ins Spiel. Sie helfen den touristischen Leistungsträgern, ihre „gute“ Qualität zu definieren, zu entwickeln und gleichzeitig zu sichern. Damit sind Qualitätsinitiativen in erster Linie ein Instrument für die Verbesserung der Serviceabläufe und Qualitätsstandards im Unternehmen. Erst an zweiter Stelle steht die Orientierung für den Gast.

Aufgrund der Vielseitigkeit des touristischen Produktes sind über viele Jahre zahlreiche Qualitätssiegel entstanden. Vor allem die Entwicklung im Bereich der Themen- und/ oder Zielgruppensiegel war in den letzten Jahren äußerst dynamisch. So hat beispielsweise der Deutsche Wanderverband nach seinen beiden Zertifizierungssystemen „Qualitätsweg Wanderbares Deutschland“ und „Qualitätsgastgeber Wanderbares Deutschland“ den Ansatz „Qualitätsregion Wanderbares Deutschland“ sowie die Zertifizierung kurzer, thematischer Qualitätswege eingeführt. Der ADFC ging mit dem neuen Angebot der ADFC-RadReiseRegion einen ähnlichen Weg. Die DEHOGA Landesverbände Bayern, Brandenburg, Nordrhein-Westfalen und Rheinland-Pfalz setzen dagegen auf die Zertifizierung motorradfreundlicher Gastbetriebe.

Zudem ist auf der regionalen Ebene sehr viel Bewegung zu verzeichnen. Hier verfolgt der Freistaat Sachsen einen klaren Kurs. In der Tourismusstrategie Sachsen 2020 ist die Unterstützung der gängigen Klassifizierungs- und Zertifizierungssysteme, die sich am Markt etabliert und national sowie international durchgesetzt haben, verankert.

Der Deutsche Tourismusverband e.V. (DTV) hat mit fachlicher Begleitung des DTV-Fachausschuss Qualitätsinitiativen im Jahr 2014 Mindestkriterien für Qualitätssiegel definiert. Diese betreffen sowohl die Kommunikation der Kriterien als auch ein neutrales Prüfverfahren sowie die inhaltliche Weiterentwicklung der Initiativen. Dabei wird deutlich, dass eine Vielzahl, insbesondere regionaler Initiativen in Deutschland, diesen Kriterien nicht Stand hält. Umso

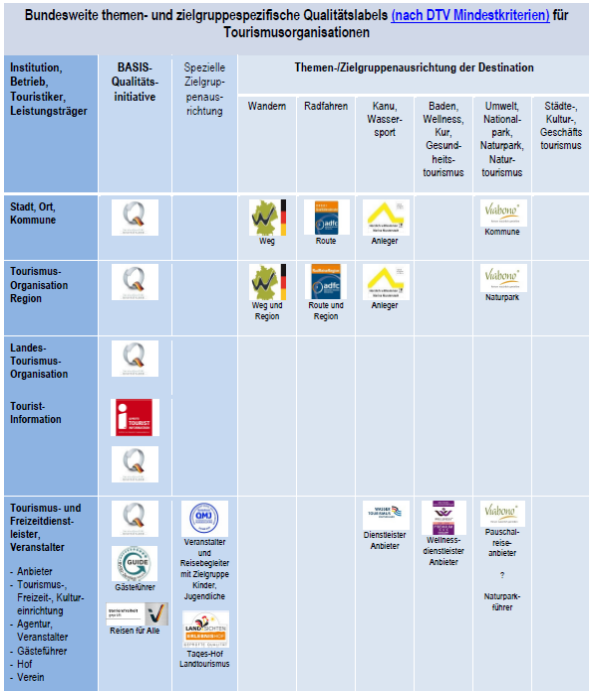
wichtiger ist es, zukünftig eine klare Unterscheidung zwischen Qualitätssiegeln und reinen Marketingkooperationen mit definierten Qualitäts- bzw. Zugangskriterien vorzunehmen.

DTV-Mindestkriterien für Qualitätssiegel:

1. Benennung eines Ansprechpartners für die Initiative
2. Transparente Kriterien
3. Regelmäßige Überarbeitung des Qualitätszeichens
4. Externe/ unabhängige Überprüfung der Kriterien durch Prüfer
5. Ausschließlich Prüfer mit Sach- und Fachwissen (regelmäßige Prüferschulungen)
6. Initiative muss mindestens landesweit (oder bundesweit) gültig sein.
7. Initiative ist noch aktiv/ aktuell

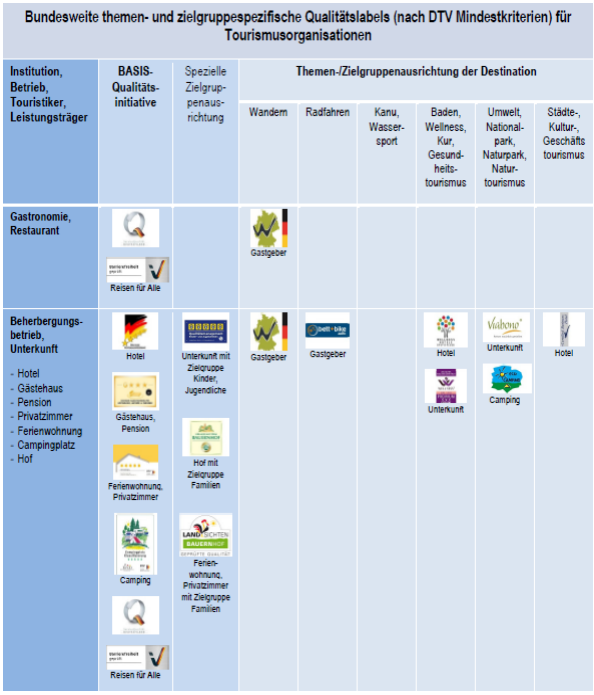
Um Leistungsträger und Tourismusverantwortliche bei der Auswahl geeigneter Qualitätsinitiativen zu unterstützen, hat der DTV eine Entscheidungshilfe in Form einer Matrix erarbeitet. Dabei wird grundsätzlich zwischen Basis-Qualitätsinitiativen und themen- bzw. zielgruppenabhängiger Qualität unterschieden. Dadurch wird die Komplexität an Siegeln für die touristischen Anbieter vereinfacht. Gleichzeitig wird empfohlen, sich im ersten Schritt mit DEHOGA-Klassifizierung, DTV-Klassifizierung, DTV i-Marke und ServiceQualität Deutschland auseinanderzusetzen, denn Basisqualität setzt sich immer aus einer qualitativen Grundausstattung und Serviceorientierung des Betriebes zusammen. Je nach Ausrichtung des Angebots in der jeweiligen Destination gibt es weitere themen- und zielgruppenspezifische Qualitätsinitiativen, die nachgelagert umgesetzt werden sollten. Damit wurde eine zentrale Empfehlung des LTV SACHSEN aus dem Qualitätsbericht Sachsen 2007 aufgegriffen.

Abb. 1: DTV-Entscheidungshilfe zu Qualitätssiegeln



Bundesweite themen- und zielgruppespezifische Qualitätslabels (nach DTV Mindestkriterien) für Tourismusorganisationen

Institution, Betrieb, Touristiker, Leistungsträger	BASIS-Qualitäts-initiative	Spezielle Zielgrup-penaus-richtung	Themen-/Zielgruppenausrichtung der Destination					
			Wandern	Radfahren	Kanu, Wasser-sport	Baden, Wellness, Kur, Gesund-heits-tourismus	Umwelt, National-park, Naturpark, Natur-tourismus	Städte-, Kultur-, Geschäfts tourismus
Stadt, Ort, Kommune			Weg	Route	Anleger		Kommune	
Tourismus-Organisation Region			Weg und Region	Route und Region	Anleger		Naturpark	
Landes-Tourismus-Organisation Tourist-Information								
Tourismus- und Freizeitdienst-leister, Veranstalter - Anbieter - Tourismus-, Freizeit-, Kultur-einrichtung - Agentur, Veranstalter - Gästeführer - Hof - Verein	Gästeführer Reisen für Alle	Veranstalter und Reisebegleiter mit Zielgruppe Kinder, Jugendliche Tages-Hof Landtourismus			Dienstleister Anbieter	Wellness-dienstleister Anbieter	Pauschal-reise-anbieter ? Naturpark-führer	



Bundesweite themen- und zielgruppespezifische Qualitätslabels (nach DTV Mindestkriterien) für Tourismusorganisationen

Institution, Betrieb, Touristiker, Leistungsträger	BASIS-Qualitäts-initiative	Spezielle Zielgrup-penaus-richtung	Themen-/Zielgruppenausrichtung der Destination					
			Wandern	Radfahren	Kanu, Wasser-sport	Baden, Wellness, Kur, Gesund-heits-tourismus	Umwelt, National-park, Naturpark, Natur-tourismus	Städte-, Kultur-, Geschäfts tourismus
Gastronomie, Restaurant	Reisen für Alle		Gastgeber					
Beherbergungs-betrieb, Unterkunft - Hotel - Gästehaus - Pension - Privatzimmer - Ferienwohnung - Campingplatz - Hof	Hotel Gästehaus, Pension Ferienwohnung, Privatzimmer Camping Reisen für Alle	Unterkunft mit Zielgruppe Kinder, Jugendliche Hof mit Zielgruppe Familien Ferien-wohnung, Privatzimmer mit Zielgruppe Familien	Gastgeber	Gastgeber		Hotel Unterkunft	Unterkunft Camping	Hotel

2.1 Deutsche Hotelklassifizierung

Zahlen, Daten, Fakten

Die Zahl der Sterne-Hotels in Deutschland ist in den vergangenen Jahren kontinuierlich angestiegen. In den letzten drei Jahren sind deutschlandweit rund 380 Sternehäuser dazugekommen. Auch die Marktabdeckung in Sachsen hat sich verbessert: Inzwischen sind 43% aller sächsischen Hotels (garnis) klassifiziert.[1]

	Juni 2015	Juli 2012	Veränderung Betriebe
Erzgebirge (mit Zwickau)	66	62	+ 4
Dresden	62	64	- 2
Leipzig	45	35	+ 10
Sächsisches Elbland	35	38	- 3
Oberlausitz	40	35	+ 5
Region Leipzig	26	26	0
Sächsische Schweiz	29	26	+ 3
Vogtland (SN)	21	20	+ 1
Chemnitz	15	16	- 1
Sachsen	**339**	**322**	**+ 17** (+ 5,3%)
Deutschland	**8.832**	**8.451**	**+ 381** (+ 4,5%)

Entwicklungen am System

Seit 01.01.2015 gelten neue Kriterien für die Deutsche Hotelklassifizierung. Diese wurden auf der Grundlage einer europaweiten Gästebefragung für die nächsten fünf Jahre aktualisiert. Aufgrund des technischen Fortschritts und der veränderten Nachfrage sind einige Kriterien (z.B. Solarium, Telefax, Kartenverkauf) weggefallen. Aus denselben Gründen sind neue Kriterien hinzugekommen, wie z.B. Express Check-Out, Allergikerbettwäsche, internationaler Steckdosenadapter und Ladegeräte für mobile Endgeräte auf Wunsch etc. Außerdem wurden bestehende Kriterien überarbeitet und den aktuellen Ansprüchen angepasst, z.B. muss jetzt jedes Hotel eine Internetseite mit aktuellen Informationen, Bildern, Anfahrtsskizze sowie Wegbeschreibung besitzen. Insgesamt konzentriert sich der neue Kriterienkatalog wieder mehr auf die Kernleistung der Beherbergungsbetriebe: die Übernachtung.

Positiv zu bewerten ist die neue Mindestanforderung „Personal – Alle Dienstleistungen werden von kompetenten und erkennbaren Mitarbeitern erbracht“, die den Fokus auf Fachkräfte in den Betrieben legt sowie die Einführung der Kategorie „Qualitäts- und Online-Aktivitäten“. In Zusammenarbeit mit TrustYou wird den Prüfern hierfür die Einsicht in den aktuellen TrustScore und eine Bewertungsanalyse nach Kategorien ermöglicht.

Wechselwirkungen zu anderen Qualitätssystemen

Die Deutsche Hotelklassifizierung hat sich als Klassifizierungssystem etabliert und gilt für viele zielgruppen- bzw. themenspezifische Qualitätssiegel als Voraussetzung. Zudem erhalten Hotels

[1] Vgl. Sparkassen-Tourismusbarometer Jahresbericht 2015

bei der Hotelklassifizierung zehn Zusatzpunkte, wenn sie bereits ein Qualitätsmanagement-System gemäß EHQ, ein vergleichbares System oder Ökolabels umsetzen.

European Hospitality Quality (EHQ) ist das von HOTREC, dem europäischen Branchenverband des Gastgewerbes, entwickelte Dachsystem für Qualitätsprogramme. Vor dem Hintergrund der Bestrebungen der Europäischen Kommission ein europäisches Dachlabel für Qualitätssysteme im Tourismus einzuführen, wurden Ende 2012 die Anforderungen an akkreditierte Systeme erhöht. Erhielten ehemals alle mit ServiceQualität Deutschland zertifizierten Betriebe Zusatzpunkte und konnten mit dem international etablierten EHQ-Label werben, ist dies jetzt nur noch für SQD-Betriebe Stufe II möglich, die darüber hinaus eine Reihe weiterer Anforderungen erfüllen.

Checkliste EHQ für SQ-Betriebe:

- ServiceQualität Deutschland Stufe I – Zertifizierung und Instrumente (ServiceKette, QualitätsBausteine, Beschwerdemanagement) werden weitergeführt
- ServiceQualität Deutschland Stufe II – gültige Zertifizierung
- Nachweis Prozess/ Regelung „Instandhaltung“
- Nachweis Prozess/ Regelung „Sicherheit“
- Nachweis Prozess/ Regelung „Sauberkeit“
- Nachweis Empfangen/ Bewertungen von Beschwerden über das Internet
- Nachweis über die Bereitstellung von Broschüren in einer relevanten Fremdsprache
- Nachweis über die Bereitstellung von wichtigen Informationen in einer relevanten Fremdsprache auf der Internetseite
- Nachweis über die Bereitstellung von Informationen hinsichtlich der Auswahl von lokalen Dienstleistungen und Produkten
- Nachweis eines Weiterbildungsplans für Mitarbeiter

Auch neben dem EHQ gibt es Schnittstellen zur Initiative ServiceQualität Deutschland. So werden ein systematischer Umgang mit Gästebeschwerden, die systematische Analyse von Gästebewertungen und die Umsetzung von Mystery Guesting mit insgesamt 18 Punkten bewertet. All diese Instrumente finden sich in der Initiative ServiceQualität Deutschland wieder und sind auch für Betriebe der Stufe I möglich. Laut IHA lassen sich inzwischen 1.300 Hotelleriebetriebe das ServiceQ anerkennen. Damit trägt inzwischen jeder 7. klassifizierte Betrieb auch das Siegel SQD.

Arbeitsinstrumente

Auf der Website www.hotelsterne.de stehen ein Imageflyer sowie ein Flyer „5 Gute Gründe“ der Deutschen Hotelklassifizierung als Download zur Verfügung. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, klassifizierte Hotels nach Ferienregionen zu suchen.

Gleichzeitig wird interessierten Betrieben eine unverbindliche, kostenfreie Probeklassifizierung angeboten. Dabei wird der durch den Betrieb angeforderte und ausgefüllte Erhebungsbogen durch die SAXONIA Fördergesellschaft Sachsen kontrolliert. In einem anschließenden Vor-Ort-Termin werden weitere Hinweise und Hilfestellungen durch einen unabhängigen Prüfer gegeben, um letztendlich eine Entscheidung hinsichtlich der Klassifizierung treffen zu können.

2.2 Deutsche Klassifizierung für Gästehäuser, Gasthöfe und Pensionen

Zahlen, Daten, Fakten

Im Gegensatz zu den Hotels und Hotels garnis sind die Zahlen der G-Klassifizierung bundesweit rückläufig. In Sachsen ist eine Stagnation zu verzeichnen.

	Juni 2015	Juli 2012	Veränderung Betriebe
Vogtland (SN)	12	9	+ 3
Sächsische Schweiz	12	12	- 1
Erzgebirge (mit Zwickau)	8	10	- 1
Region Leipzig	5	7	- 1
Oberlausitz	6	4	+ 2
Sächsisches Elbland	3	3	0
Dresden	2	2	0
Leipzig	2	3	- 2
Chemnitz	0	0	0
Sachsen	**50**	**50**	**0**
Deutschland	**845**	**876**	**- 31** (- 3,5%)

Entwicklungen am System

Im Vergleich zur etablierten und bekannten Hotelklassifizierung lässt die geringe Marktdurchdringung der G-Klassifizierung noch deutlichen Nachholbedarf erkennen. Im Jahr 2010 wurden die Kriterien erstmals seit Markteinführung 2005 überarbeitet und sind seit dem 01.01.2011 gültig. Ob es eine weitere Anpassung der Kriterien geben wird, ist derzeit nicht abzusehen. Nach 10 Jahren G-Klassifizierung ist es nicht gelungen, die Zielgruppe der kleineren Beherbergungsbetriebe über das System zu erreichen. Daher wird auf der Bundesebene die weitere Entwicklung zu diskutieren sein.

Wechselwirkungen zu anderen Qualitätssystemen

Analog zur Deutschen Hotelklassifizierung erhalten Betriebe mit anerkannten Qualitätsmanagementsystemen Zusatzpunkte bei der G-Klassifizierung.

Arbeitsinstrumente

Kriterien und Preise sind auf der Website www.g-klassifizierung.de zu finden. Auch hier ist eine Suche klassifizierter Betriebe nach Ferienregionen integriert. Und genau wie bei der Hotelklassifizierung wird interessierten Häusern eine unverbindliche Probeklassifizierung angeboten.

2.3 DTV-Klassifizierung für Ferienhäuser, -wohnungen und Privatzimmer

Zahlen, Daten, Fakten

Seit 2011 ist die Zahl der zertifizierten Objekte in Deutschland kontinuierlich gesunken – obwohl Betriebszahlen und Bettenkapazitäten zumindest im amtlich erfassten Ferienwohnungssegment (Betriebe ab 10 Betten) nahezu stabil geblieben sind. Vor allem 1- bis 3-Sterne-Objekte sind aus dem System ausgestiegen, während der Anteil an 4- und 5-Sterne-Ferienwohnungen gewachsen ist. In Sachsen entfallen rund 60 % der klassifizierten Objekte auf die oberen zwei Kategorien.

	Juli 2015	Juli 2012	Veränderung Betriebe
Erzgebirge (mit Zwickau)	363	-	-
Sächsische Schweiz	293	-	-
Oberlausitz	164	-	-
Region Leipzig	117	-	-
Sächsisches Elbland	107	-	-
Vogtland (SN)	97	-	-
Dresden	17	-	-
Chemnitz	1	-	-
Leipzig	0	-	-
Sachsen	**1.159**	**1.121**	**+ 38** (+ 3,4%)
Deutschland	**56.224**	**63.212**	**- 6.988** (- 11,1%)

(Anmerkung: Eine statistische Auswertung nach Regionen ist erst seit dem Jahr 2014 möglich)

Entwicklungen am System

Der Erfolg der DTV-Sterne wird künftig in hohem Maße davon abhängen, wieder eine breitere Masse an Betrieben zur Klassifizierung auch in den niedrigen Segmenten zu motivieren. Vor diesem Hintergrund kommt der Zusammenarbeit mit Online-Buchungsportalen eine Schlüsselrolle zu. Hier gibt es eine Vielzahl von Internetportalen, die sich auf die Vermarktung und den Vertrieb von Ferienwohnungen und -häusern spezialisiert hat.

Inzwischen weisen nachfolgende überregionale Unterkunftsportale die offiziellen DTV-Sterne aus. Die gültige Klassifizierung muss mittels Urkunde nachgewiesen werden.

- www.e-domizil.de
- www.traum-ferienwohnungen.de
- www.bestfewo.de
- www.ferienwohnungen.de
- www.travanto.de
- www.ferienwohnland.de
- www.landsichten.de
- www.landtourismus.de
- www.bauernhofurlaub.de

Darüber hinaus werden alle klassifizierten Objekte auf dem Informationsportal www.sterneferien.de dargestellt. Nach Beschlussfassung des Aufsichtsrates der DTV Service GmbH werden die kostenpflichtigen Einträge zum 31.12.2015 eingestellt. Der kostenlose Basiseintrag wird für die Vermieter weiterhin möglich sein.

Die Kriterien der Klassifizierung werden alle drei Jahre überarbeitet. Auf Anregung des LTV SACHSEN wurde 2014 eine bundesweite Gästebefragung als Grundlage für die aktuell laufende Überarbeitung realisiert. Im Ergebnis bestätigten 70 Prozent der Gäste, dass sie die DTV-Sterne kennen. Ein zentrales Urlaubsmotiv ist die Möglichkeit zur Selbstverpflegung in Ferienwohnungen und -häusern. Dies spiegelt sich u.a. darin wieder, dass für 52 Prozent der Gäste auch in der 3-Sterne-Kategorie ein Geschirrspüler wichtig bzw. sehr wichtig ist. Ebenso erwarten 61 Prozent einen Backofen in einer Ferienwohnung.

Eine weitere Herausforderung besteht in der Passfähigkeit der DTV-Kriterien mit modernen, innovativen und offenen Wohnformen. Ab 2016 soll daher eine Einstufung mit vier und mehr Sternen auch dann ermöglicht werden, wenn die Räumlichkeiten bis zu einer Maximalbelegung von zwei Personen durch definierte bauliche Gegebenheiten offen gestaltet sind. Dazu muss das Schlafen in einem klar als Schlafzimmer definierten und erkennbaren, baulich abgetrennten Bereich stattfinden. In diesem Zusammenhang wurde das Thema denkmalgeschützte Objekte erneut diskutiert. Auch hier soll eine DTV-Klassifizierung ermöglicht werden, wenn einzelne Mindestkriterien (z.B. Raumgrößen) nicht erfüllt werden können. Die Entscheidung über das Sterneergebnis wird durch den DTV gemeinsam mit dem Prüfer getroffen.

Darüber hinaus arbeitet der DTV aktuell an einem Kriterienkatalog für Ferienparks. Hier gab es in der Vergangenheit immer wieder Schwierigkeiten aufgrund der objektbezogenen Prüfung und Kommunikation des Sterneergebnisses. Als Ferienpark wird eine Anlage ab minimal 15 Objekten definiert. Es ist vorgesehen, dass der Vermieter selbst entscheiden darf, ob objektbezogen oder mit einheitlichem Sterneergebnis geworben wird. Soll einheitlich geworben werden, müssen 85 Prozent der Objekte dem kommunizierten Ergebnis entsprechen. Die restlichen Objekte dürfen maximal einen Stern besser oder schlechter klassifiziert sein.

Wechselwirkungen zu anderen Qualitätssystemen

Im Rahmen der DTV-Klassifizierung gibt es Zusatzpunkte für die Umsetzung einer weiteren Qualitätsinitiative, zum Beispiel Zertifikat ServiceQualität Deutschland oder Bett+Bike.

Ähnlich der Deutschen Hotelklassifizierung sind die DTV-Sterne Voraussetzung für eine Vielzahl weiterer zielgruppen- bzw. themenspezifischer Qualitätssiegel.

Zudem gibt es eine gesonderte Vereinbarung mit der Bundesarbeitsgemeinschaft für Urlaub auf dem Bauernhof und Landtourismus in Deutschland e.V. (BAG). Mitgliedsbetriebe des Verein Landurlaub in Sachsen e.V. können sich im Rahmen der DTV-Klassifizierung um eine der Qualitätszeichen UrlaubsBauernhof, UrlaubsWinzerhof, UrlaubsReiterhof, UrlaubsFischerhof, UrlaubsObsthof, UrlaubsErlebnishof oder LandUrlaub der BAG bewerben.

Arbeitsinstrumente

Der Deutsche Tourismusverband e.V. kommuniziert die Klassifizierung auf seiner Website unter www.deutschertourismusverband.de. An dieser Stelle sind Informationen zu den Kriterien und eine Mustervereinbarung zu finden. Darüber hinaus wird das System in einer Gastgeberbroschüre vorgestellt. Kostenfreie Exemplare stellt der DTV gern zur Verfügung. Mit dem 2014 veröffentlichten Service-Ratgeber für Vermieter hat der LTV SACHSEN für die Zielgruppe der Vermieter zudem einen Praxisleitfaden mit Checklistenheft veröffentlicht. Beide Dokumente sind auf der Website www.ltv-sachsen.de als eBook zu finden.

Für die Lizenznehmer stellt der DTV eine Reihe weiterer Arbeitsinstrumente in seinem DTV-Kundencenter zur Verfügung. DMOs, die keinen Zugang zum DTV-Kundencenter haben, können die Informationen direkt über den LTV SACHSEN erhalten:

- Erläuterungen zu einzelnen Prüfkriterien der Klassifizierung
- Definitionen Sternekategorien (auch zur Kommunikation in den Gastgeberverzeichnissen)
- Gemeinsame Erklärung des DEHOGA und des DTV zur Klassifizierung der Beherbergungsbetriebe in Deutschland
- DTV-Empfehlung zur Überprüfungsgebühr
- DTV-Reihe Recht in der Praxis, u.a. mit Beiträgen zu Meldebestimmungen für Gäste und Vermieter, Internetnutzung durch Gäste, Informationen zur Preisangabenverordnung

In eigener Sache: Der LTV SACHSEN ist zertifizierter DTV-Prüfer und für die Durchführung der Lizenznehmer-Schulungen in Sachsen zuständig. Als Mitglied in der Arbeitsgruppe Klassifizierung beim DTV bringt er die sächsischen Interessen in den Überarbeitungen alle drei Jahre ein. Als Ausfallpartner unterstützt er zudem die Lizenznehmer/ DMOs bei Problemfällen vor Ort.

2.4 ServiceQualität Deutschland

Zahlen, Daten, Fakten

Bundesweit macht die Serviceinitiative Wachstumspause. Rund 4.000 klein- und mittelständische Betriebe in Deutschland haben sich für die Initiative ServiceQualität Deutschland entschieden. Mit 294 engagierten Qualitätsbetrieben befindet sich Sachsen im bundesweiten Vergleich auf Platz 7. Dass Entwicklungen in den Zertifizierungszahlen immer noch möglich sind, zeigt die Region Oberlausitz. Dank dem Engagement der beiden Städte Bautzen und Görlitz konnte die Anzahl zertifizierter Betriebe in den letzten drei Jahren verdoppelt werden.

	Juli 2015	Juli 2012	Veränderung Betriebe
Oberlausitz	56	28	+ 28
Dresden	51	51	0
Erzgebirge (ohne Zwickau)	39	49	0
Landkreis Zwickau	*10*		
Sächsische Schweiz	33	33	0
Sächsisches Elbland	28	35	- 7
Region Leipzig	28	27	+ 1
Vogtland (SN)	24	28	- 4
Leipzig	17	18	- 1
Chemnitz	8	7	+ 1
Sachsen	**294**	**276**	**+ 18** (+ 6,5%)
Deutschland	ca. **4.000**	**4.077**	

Entwicklungen am System

Um die touristische Dienstleistungsqualität zu verbessern, engagiert sich der LTV SACHSEN seit 2003 als Träger der Initiative ServiceQualität Deutschland in Sachsen. Vieles hat sich im Laufe der Jahre verändert und wurde im Sinne der Kunden optimiert. Mit der Einführung des Ansatzes QualitätsStadt im Jahr 2010 gab es einen weiteren Entwicklungsschub. Inzwischen sind rund zehn Prozent aller SQ-Betriebe in den bundesweit 23 zertifizierten QualitätsStädten aktiv. 2013 wurde der Ansatz auf lokale und regionale QualitätsGemeinschaften ausgeweitet. In Sachsen trug Bad Schandau von 2011 bis 2014 den Titel QualitätsStadt. Mit Bautzen und Görlitz befinden sich jetzt zwei weitere Städte auf dem Weg zur QualitätsStadt.

Nach der Gründung des Vereins ServiceQualität Deutschland e.V. im Dezember 2012 wurde sich auf der Bundesebene sehr intensiv mit der strategischen Ausrichtung der Initiative auseinander gesetzt. Im Ergebnis wurden das Gastgewerbe, Kultur- und Freizeiteinrichtungen sowie Touristinformationen als Kernzielgruppen definiert und die Rückkehr zu einem vereinfachten, zweistufigen System beschlossen. Zusätzlich können vorhandene Qualitätsmanagementsysteme in der Stufe III anerkannt werden. Daran anknüpfend wurden eine neue bundesweite Website, ein Online-Tool zur Abwicklung der Zertifizierung sowie flexiblere Instrumente in der Stufe I umgesetzt.

Um die Erfolgsgeschichte von ServiceQualität Deutschland fortzusetzen, muss es zukünftig gelingen, das System gerade für Klein- und Kleinstbetriebe einfacher und motivierender zu gestalten. Die Zunahme an Aberkennungen und die nach wie vor geringe Akzeptanz der Stufe II zeigt hier Handlungsbedarf auf. Hier setzt sich der LTV SACHSEN für eine weitere Öffnung der bundesweiten Initiative ein: durch eine strategische Zusammenarbeit mit Online-

Bewertungsportalen und in Form von Anerkennungsverfahren für hotelinterne Qualitätsmanagementsysteme.

Entscheidend wird zukünftig sein, die Inhalte von SQD mit den Herausforderungen im Unternehmeralltag zu verknüpfen. So hilft SQD sowohl beim Thema Arbeitgeberattraktivität und Mitarbeiterzufriedenheit als auch im Ranking der Bewertungsportale.

Den Zusammenhang zwischen Qualitätssiegeln und Bewertungsportalen hat der LTV SACHSEN im Auftrag des Sächsischen Staatsministeriums für Wirtschaft, Arbeit und Verkehr im Jahr 2014 konkret untersucht. Im Ergebnis zeigt sich schwarz auf weiß: Je stärker sich Betriebe im Rahmen von Qualitätsinitiativen engagieren, desto besser fällt das Urteil der Gäste aus. Mit ServiceQualität Deutschland zertifizierte Betriebe schneiden auf Bewertungsportalen übrigens am besten ab. Der TrustScore der SQ-Betriebe liegt durchschnittlich vier Punkte über den Häusern ohne Qualitätssiegel.

Unser Tipp:
Für die mit ServiceQualität Deutschland in Sachsen zertifizierten Betriebe gilt der exklusive Sonderpreis für das TrustYou Paket Gold in Höhe von 1.000 Euro jährlich. Hinzu kommt eine einmalige Einrichtungsgebühr von 100 Euro. Mit dem Monitoringtool von TrustYou wird der professionelle Umgang mit Online-Bewertungen über einen Zugang ermöglicht.

Wechselwirkungen zu anderen Qualitätssystemen

Die Initiative ServiceQualität Deutschland weist eine Vielzahl von Schnittstellen zu anderen bundes- und landesweiten Qualitätsinitiativen auf. Beispielsweise wird die Zertifizierung SQD sowohl bei der Deutschen Hotelklassifizierung als auch bei der DTV-Klassifizierung für Ferienhäuser, -wohnungen und Privatzimmer zusätzlich bepunktet. Auch die BVCD-/ DTV-Campingplatzklassifizierung sowie die DTV i-Marke haben die Zertifizierung inzwischen in ihren Kriterienkatalogen integriert. Auf der Landesebene ist die „Ausbildung zum QualitätsCoach“ Voraussetzung für die beiden Produktmarken „Familienurlaub in Sachsen“ und „Vitalurlaub in Sachsen“. Und auch auf der regionalen Ebene gibt es inzwischen Schnittmengen. So spielt die Initiative SQD sowohl beim „Urlaub im Umgebindehaus“ als auch bei den „Welterbe-Gastgebern“ im Erzgebirge eine Rolle.

Deutsche Hotelklassifizierung I G-Klassifizierung	10 Zusatzpunkte für die Umsetzung eines Qualitätsmanagement-System gemäß EHQ (SQD Stufe II plus Zusatzanforderungen), Bepunktung der Instrumente Umgang mit Gästebeschwerden, Gästebewertungen und Mystery Guesting (weitere 18 Punkte möglich)
DTV-Klassifizierung für Ferienhäuser, -wohnungen und Privatzimmer	16 Zusatzpunkte für die Umsetzung einer weiteren Qualitätsinitiative, zum Beispiel Zertifikat ServiceQualität Deutschland
BVCD-/ DTV-Klassifizierung von Campingplätzen	NEU: Ein vorhandenes Qualitätsmanagementsystem (Zertifikate ServiceQ, EMAS, ISO oder EcoCamping) wird für eine 5-Sterne-Bewertung vorausgesetzt

DTV i-Marke	NEU: Das Qualitätsbewusstsein der TI wird von 0 – 3 Punkte bewertet; dazu zählen auch SQD, DTV-Klassifizierung, Bett&Bike,…
Qualitätsgastgeber Wanderbares Deutschland	Zertifizierung mit SQD ist als eines von 18 Wahlkriterien für wanderfreundliche Unterkünfte definiert
Urlaub in Sachsens Dörfern	Nachweis der Beteiligung des Dorfes und der Leistungsanbieter an Qualitätsinitiativen (z.B. SQD)
Familienurlaub in Sachsen	Voraussetzung ist die Teilnahme an der Initiative SQD (Ausbildung zum QualitätsCoach); die SQ-Zertifizierung ist als Kann-Kriterium definiert; Familienfreundlichen Orten wird die Zertifizierung der Touristinformation empfohlen, idealerweise Q-Stadt
Vitalurlaub in Sachsen	Voraussetzung ist die Teilnahme an der Initiative SQD (Ausbildung zum QualitätsCoach)
Urlaub im Umgebindehaus	Teilnahme am Seminar ServiceQualität Sachsen ist als Kann-Kriterium definiert
Welterbe-Gastgeber erzgebirgisch	NEU: Voraussetzung ist der Nachweis zur Teilnahme am 1,5 tägigen Seminar „Ausbildung zum QualitätsCoach, Stufe I"; Beherbergungs- und Gastronomiebetriebe müssen zusätzlich mind. 1 Qualitätssiegel nachweisen (z.B. DEHOGA, DTV, SQD)

Arbeitsinstrumente

Inhalte, Seminartermine und eine Übersicht zu den zertifizierten Betrieben in Sachsen bzw. Deutschland sind auf der Website des LTV unter www.ltv-sachsen.de sowie auf der bundesweiten Website www.q-zertifizierung.de zu finden.

Der LTV SACHSEN informiert darüber hinaus quartalsweise in einem Partnernewsletter über aktuelle Entwicklungen und stellt Textbausteine und Statistiken zur Verfügung. Neben einem Imagefolder wurden die wichtigsten Nutzwerte der Initiative SQD in einer Broschüre „Kleine Zertifizierung - Große Wirkung" aufgearbeitet. Die Broschüre kann kostenfrei beim LTV SACHSEN bestellt bzw. auf der Website des LTV SACHSEN heruntergeladen werden.

Kleine Zertifizierung - Große Wirkung

1. Im Team zum Erfolg: Mitarbeiterbindung
2. Wiedersehen macht Freude: Gästezufriedenheit
3. Kreativ zum Erfolg: Wettbewerbsvorteile
4. Daumen hoch für Ihr Image: Imagefaktor
5. Zeit ist Geld: Kostenoptimierung
6. Qualität – sichtbar und spürbar: Qualitätssteigerung

2.5 DTV i-Marke

Zahlen, Daten, Fakten

Die Zahl der i-Marken-Auszeichnungen steigt kontinuierlich: Allein 2014 kamen bundesweit knapp 40 neue Touristinformationen dazu. Aufgrund des Anschlusses von Bayern ist in den nächsten Jahren bundesweit mit einem weiteren Anstieg zu rechnen. In Sachsen tragen inzwischen 40 von 248 Touristinformationen (16%) die i-Marke als Erkennungszeichen für ein bundeseinheitliches Qualitäts- und Serviceniveau. Damit konnte der ehemalige Stand von 42 ATIS-Stellen fast wieder erreicht werden. Besonders erfreulich ist die hohe Zahl der i-Marken-Einrichtungen in der Region Oberlausitz.

	Juli 2015	Juli 2012	Veränderung Betriebe
Oberlausitz	18	17	+ 1
Region Leipzig (ohne Torgau)	7	4	+ 4
Sächsisches Elbland (mit Torgau)	5	4	0
Erzgebirge (ohne Zwickau)	3	2	+ 1
Sächsische Schweiz	3	1	+ 2
Vogtland (SN)	1	1	0
Dresden	1	1	0
Leipzig	1	1	0
Chemnitz	1	1	0
Sachsen	**40**	**32**	**+ 8** (+ 25%)
Deutschland	**625**	**522**	**+ 103** (+ 19,7%)

Entwicklungen am System

Bei der DTV i-Marke handelt es sich um ein etabliertes System für die Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität in Touristinformationen. Nur wenn Ausstattungs-, Angebots- und Beratungsqualität stimmen, wird das weiße i auf rotem Grund verliehen. Der DTV stellt die Kriterien der i-Marke regelmäßig auf die Probe. Etwa alle drei Jahre werden die Mindeststandards und Prüfkriterien den Erwartungen der Gäste angepasst. Seit 01.01.2014 gelten die neuen Kriterien, welche sowohl das Qualitätsengagement der Touristinformation als auch die technische Ausstattung stärker berücksichtigen.

Die wichtigsten Änderungen im Überblick:

- Information zu Öffnungszeiten, Anschrift, Telefonnummer und E-Mail-Adresse der TI sind auf der Internetseite vorhanden und leicht auffindbar. (Mindestkriterium)
- Ein Stadtplan ist im Innen- und Außenbereich mindestens einsehbar. (Mindestkriterium)
- Die Touristinformation liegt an einem üblicherweise stark frequentierten Ort.
- Das Gebäude der Touristinformation macht von außen einen einwandfreien Eindruck.
- Dem Gast stehen Infoterminals, Fernseh-/ Video-Informationen oder mobile Anwendungen und Audio-Guides zur Verfügung.
- Die Touristinformation ist bei Zimmervermittlung/ Reservierung und Buchung von Pauschalleistungen und Unterkünften behilflich. Die Mitarbeiter können in Echtzeit eine Vakanzabfrage durchführen.
- Die Touristinformation setzt sich für Qualität ein und ist im Ort/ der Region Vorbild für andere (z.B. ServiceQualität Deutschland, DTV-Klassifizierung).

Anfang 2014 wurde zudem ein neues i-Marken-Logo eingeführt, welches die geprüfte Qualität der Touristinformationen in den Vordergrund stellt. Der DTV-Schriftzug ist nun deutlich sichtbar integriert und kann von nicht zertifizierten Einrichtungen nicht mehr „abgeschnitten“ und unrechtmäßig eingesetzt werden. Alte Schilder behalten ihre Gültigkeit und müssen erst mit Ablauf der aktuellen i-Marke-Lizenz ausgetauscht werden.

Für die Weiterentwicklung der DTV i-Marke ist nach wie vor die Diskussion zu den Nutzeffekten entscheidend. Zwar wird die Zertifizierung von den beteiligten Touristinformationen durchaus als wichtiges Hilfsinstrument für die Bereitstellung von finanziellen Mitteln und/ oder für eine regelmäßige Überprüfung des Gästeservices „von außen“ verstanden, allerdings wird die Bekanntheit des Siegels beim Gast immer wieder hinterfragt. Hier muss es zukünftig gelingen, sowohl bei den Mitarbeitern in den Touristinformationen als auch bei politischen Entscheidungsträgern Überzeugungsarbeit zu leisten.

Wechselwirkungen zu anderen Qualitätssystemen

Mit der Überarbeitung der Kriterien der DTV i-Marke wurde das Qualitätsbewusstsein der Touristinformation neu aufgenommen. Seit 2014 werden bis zu drei Punkte vergeben, wenn die Touristinformation sich an der Initiative ServiceQualität Deutschland beteiligt, die DTV-Klassifizierung durchführt bzw. Vermieter vor Ort aktiv darüber informiert und berät oder sich an regionalen Qualitätssiegeln beteiligt.

Arbeitsinstrumente

Der DTV kommuniziert die Zertifizierung auf seiner Website unter www.deutschertourismusverband.de. Hier sind u.a. ein Auszug aus dem Kriterienkatalog sowie die bundesweite Statistik zu finden. Darüber hinaus wird das Qualitätssiegel in einer Informationsbroschüre vorgestellt. Kostenfreie Exemplare stellt der DTV gern zur Verfügung.

Der LTV SACHSEN hat darüber hinaus ein Informationsblatt zu den Vorteilen der DTV i-Marke sowie zu den wichtigsten Änderungen erarbeitet. Dieses wurde den Destinationsmanagement-organisationen zur Verfügung gestellt. Zudem führt der LTV SACHSEN einmal jährlich eine landesweite Informationsveranstaltung für die sächsischen Touristinformationen durch. Im Rahmen dieser Veranstaltung wird zur DTV i-Marke informiert und offiziell ausgezeichnet.

In eigener Sache: Als lizenzierter und ausgebildeter DTV-Prüfer übernimmt der LTV SACHSEN die Überprüfungen der sächsischen Touristinformationen für die Zertifizierung mit der DTV i-Marke. Als Mitglied in der Arbeitsgruppe i-Marke beim DTV bringt er die sächsischen Interessen in den Überarbeitungen alle drei Jahre ein.

2.6 Weitere Qualitätsinitiativen

Neben den Basisqualitätsinitiativen gibt es eine Vielzahl an themen- und zielgruppenorientierten Qualitätsinitiativen im Deutschlandtourismus. Während die bundesweiten Entwicklungen in diesen Bereichen sehr unterschiedlich und teilweise rückläufig sind, konnten in Sachsen in den vergangenen Jahren immer noch steigende Zahlen verzeichnet werden. In diesem Zusammenhang werden im Folgenden drei bzw. vier themen- bzw. zielgruppenorientierte Initiativen vorgestellt, die für Sachsen eine besondere Relevanz haben.

	BVCD-/DTV-Campingplätze	Bett+Bike Betriebe	Qualitätsgastgeber Wanderbares Deutschland
Chemnitz	0	1	0
Dresden	0	19	0
Erzgebirge (mit Zwickau)	3	15	13
Leipzig	1	3	0
Oberlausitz	1	79	0
Region Leipzig	1	39	9
Sächsische Schweiz	4	8	0
Sächsisches Elbland	3	20	0
Vogtland (SN)	1	7	15
Sachsen	**14**	**191**	**37**
Deutschland	**480**	**5652**	**1.620**

(Stand: August 2015)

2.6.1 BVCD-/ DTV-Klassifizierung von Campingplätzen

Im Rahmen der bundesweiten Klassifizierungsinitiative des Bundesverbandes der Campingwirtschaft in Deutschland e.V. (BVCD) und dem DTV steht die Sicherung der Infrastruktur-, Dienstleistungs- und Servicequalität auf Campingplätzen und Freizeitanlagen im Mittelpunkt. Die Umsetzung der Initiative erfolgt im Freistaat durch den Verband der Camping- und Wohnmobilwirtschaft in Sachsen e.V. (VCWS).

Während die Zahl der klassifizierten Campingplätze bundesweit stagnieren (2012: ca. 500; 2015: ca. 480), ist die Zahl in Sachsen von ehemals 11 auf inzwischen 14 Betriebe gestiegen.

Die Kriterien werden einmal im Jahr durch eine Klassifizierungskommission überprüft und angepasst. Seit dem 1. April 2015 gilt ein aktualisiertes Bewertungssystem, das erstmals auch die Abfallentsorgung auf den Plätzen berücksichtigt. Neu ist zudem, dass bei der Bewertung der Zustand aller Sanitäranlagen einfließt. Bisher hatten sich die Prüfer an den modernisierten Anlagen orientiert. Seit April muss ein 5-Sterne-Platz zudem ein Qualitätsmanagementsystem, wie zum Beispiel SQD, Ecocamping oder ISO anwenden.

2.6.2 Wanderbares Deutschland

Fast 40 Mio. Deutsche Wandern in der Freizeit oder im Urlaub. Damit steigt auch die Nachfrage nach Unterkünften und Serviceleistungen, die auf die Bedürfnisse von Wanderern zugeschnitten sind. Den gewachsenen Ansprüchen der Wanderer kann nur mit einem hohen Qualitätsniveau entsprochen werden, für welches sich der Deutsche Wanderverband (DWV) mit verschiedenen Zertifizierungsinitiativen einsetzt.

Um die Qualität der Wanderwege und ihrer Infrastruktur zu steigern, wurde 2004 die Zertifizierung „Qualitätsweg Wanderbares Deutschland“ entwickelt. 2005 folgte die Auszeichnung besonders wanderfreundliche Unterkünfte und Gastronomiebetriebe. Im Jahr 2014 wurde das Sauerland als erste und bisher einzige Destination als „Qualitätsregion Wanderbares Deutschland“ ausgezeichnet. Inzwischen ist auch die Zertifizierung kurzer, thematischer Qualitätswege möglich. Im Fokus stehen Wege ab 4 km Länge mit einem besonderen thematischen Bezug (traumtour, kulturerlebnis, naturvergnügen, familienspaß, regionaler genuss, komfortwandern, winterglück und stadtwanderung).

Bundesweit gibt es inzwischen über 100 Qualitätswege. In Sachsen zählt neben dem Vogtland Panoramaweg, dem Kammweg Erzgebirge Vogtland und dem „Höhensteig“ Rundweg auch der Oberlausitzer Bergweg zu den zertifizierten Qualitätswanderwegen. Als eine der Pilotregionen befindet sich zudem die Dübener Heide aktuell im Umsetzungsprozess zur Zertifizierung als Qualitätsregion.

Deutliche bundesweite Zuwächse gab es auch bei der Zertifizierung „Qualitätsgastgeber Wanderbares Deutschland“. Die Anzahl der zertifizierten Betriebe stieg von rund 1.300 Unternehmen (2012) auf über 1.600 (2015). Durch das Engagement der Dübener Heide konnte ebenfalls in Sachsen die Anzahl zertifizierter Unternehmen gesteigert werden (+9 im sächsischen Teil der Dübener Heide).

Harmonisierung der Qualitätssiegel im Wandertourismus gescheitert

Neben den Qualitätswegen des Deutschen Wanderverbandes gibt es noch die zertifizierten „Premiumwege“ des Deutschen Wanderinstituts. Trotz der Bemühungen des DTV und der Mitglieder des Bundesverbandes Deutscher Mittelgebirge um eine Vereinheitlichung der beiden Wandersiegel konnte keine Harmonisierung erreicht werden. Bereits 2013 gab es mehrere Treffen mit den Verantwortlichen des Deutschen Wanderverbandes, des Deutschen Wanderinstituts, des Bundesverbands Deutscher Mittelgebirge, der Top Trails of Germany sowie des Königswinterer Kreises unter der Moderation des DTV. Ein Kompromissvorschlag für ein gemeinsames Siegel „Premiumweg Wanderbares Deutschland“ scheiterte. Damit wird es im Wandertourismus auch weiterhin zwei Qualitätssiegel geben.

2.6.3 Qualitätsinitiativen des ADFC

Die Entwicklung der Qualitätsinitiativen des ADFC weist eine Vielzahl an Parallelen zum Thema Wandern auf. So gibt es eine Klassifizierung von Radrouten, eine Auszeichnung für radfreundliche Unterkünfte sowie den Ansatz QualitätsRadRegion.

Bisher wurden 47 Qualitätsradrouten in Deutschland, Österreich und Dänemark ausgezeichnet. In Sachsen tragen zwei Radfernwege jeweils vier Sterne: der Oder-Neiße- und der Spree-

Radweg. Darüber hinaus wurden inzwischen zwei RadReiseregionen, das Seenland Oder-Spree und der Neusiedler See, durch den ADFC ausgezeichnet.

Kernprodukt des ADFC sind aber nach wie vor die fahrradfreundlichen bett+bike Betriebe. Nachdem hier die Wachstumskurve immer flacher geworden und 2014 bundesweit sogar ein leichter Rückgang zu verzeichnen war, konnte 2015 wieder ein Zuwachs auf 5.652 ADFC zertifizierte Betriebe erzielt werden. Auch in Sachsen setzt sich der positive Trend fort und die Zahl der zertifizierten Betriebe stieg von 178 im Jahr 2012 auf mittlerweile 191 bett+bike Gastgeber.

Die Zertifizierung des ADFC hat sich kontinuierlich weiterentwickelt. Seit 2014 wird an einer zeitnahen Überprüfung aller Betriebe gearbeitet. Dazu wurden Betriebsprüfer geschult und ein Pool an Prüfern aufgebaut. In den drei Bundesländern Sachsen, Sachsen-Anhalt und Thüringen kann nun auf einen Pool von 30 aktiven Prüfern zurückgegriffen werden, von denen die meisten bereits als Prüfer für die DTV-Klassifizierung für Ferienwohnungen, -häuser und Privatzimmer und/ oder für die Qualitätsgastgeber Wanderbares Deutschland tätig sind.

Darüber hinaus wurde 2013 gemeinsam mit der Deutschen Initiative Mountain Bike (DIMB) das Zusatzzertifikat „bett+bike Sport“ eingeführt. Seitdem wurden deutschlandweit 36 Betriebe ausgezeichnet. In Sachsen spielt das Thema bisher keine Rolle.

2.6.4 Qualitätsmanagement Wassertourismus

Neben den Aktivthemen Wandern und Radfahren ist für Teile der sächsischen Destinationen auch das Thema Wassertourismus relevant. Seit 2013 gibt es das Dachsiegel „Wassertourismus Deutschland“, welches folgende Qualitätssysteme anerkennt: die „Steuerräder“ des ADAC, das „Qualitätssiegel – maritim“ des Deutschen Motoryachtverbandes und des Deutschen Seglerverbandes, die „DKV- Kanustation“ des Deutschen Kanu-Verbandes und das „Qualitätsmanagement Wassertourismus Kanu“ des Bundesverband Kanu e.V.

Letzteres wird gemeinsam mit dem DTV zur Professionalisierung der Anbieter kanutouristischer Veranstaltungen angeboten. Aktuell sind bundesweit 23 Betriebe zertifiziert. Nach Einschätzung des Deutschen Kanu-Verbandes wird es in den nächsten Jahren vor allem in Niedersachsen und Brandenburg weitere Zertifizierungen geben. Auch für Sachsen sieht der Verband Potenzial, kanutouristische Anbieter vor allem in den beiden Seenländern für die Qualitätsinitiative zu gewinnen.

3. Fazit

Im Reiseland Sachsen hat Qualitätsengagement ständig an Bedeutung gewonnen. So konnte die Anzahl der klassifizierten, zertifizierten bzw. qualitätsengagierten Unternehmen in Sachsen in den letzten drei Jahren um über fünf Prozent gesteigert werden.[2] Jedoch ist nach wie vor der Anteil an klassifizierten Betrieben in Ostdeutschland insgesamt geringer als in den westlichen Bundesländern. Dies gilt gleichermaßen für die etablierten und bekannten „Klassiker“, wie die Hotelsterne des DEHOGA oder die DTV-Sterneklassifizierung von Ferienwohnungen, -häusern & Privatzimmer, als auch für Qualitätsinitiativen jüngeren Datums, wie „Qualitätsgastgeber Wanderbares Deutschland“.

Neben objektiven Klassifizierungs- und Zertifizierungsansätzen kommt subjektiven Gästebewertungen eine wachsende Bedeutung zu. Dadurch wird auch die Qualitätsmessung im Tourismus komplexer. Die Gäste legen teilweise mehr Wert auf die Bewertungen anderer Internetnutzer als auf Hotelsterne oder andere Gütesiegel. Das macht diese jedoch keineswegs überflüssig. Denn die Klassifizierungs- und Zertifizierungssysteme bilden die Grundlage für zufriedene Gäste und damit eine positive Onlinereputation. Diesen Zusammenhang gilt es den touristischen Akteuren immer wieder deutlich zu machen.

Aber auch die Querverbindung für das so wichtige Thema Fachkräfte muss zukünftig stärker in den Fokus gestellt werden. Der Schlüssel für Qualität sind motivierte und engagierte Mitarbeiter. Für die Unternehmen wird es aber immer schwieriger, diese zu finden und auch im Unternehmen zu halten. An dieser Stelle helfen Qualitätssysteme und insbesondere das Siegel ServiceQualität Deutschland, die Qualifikation der Mitarbeiter zu fördern und diese in Entscheidungsprozesse stärker einzubinden. Zudem werden interne Prozesse optimiert, was zu einer Verbesserung der Arbeitsbedingungen und damit zu einer Steigerung der Arbeitgeberattraktivität führt.

Qualitätssiegel regen zudem an, sich immer wieder selbst zu hinterfragen, Abläufe und Angebot zu verbessern und sich mit neuen Ideen von Mitbewerbern abzuheben. Gerade Innovationen sind ein entscheidender Treiber für einen erfolgreichen Tourismus.

Die Herausforderung besteht darin, den Nutzen von Qualitätssystemen immer wieder mit den Aufgaben des Unternehmensalltags zu verknüpfen und die dargestellten Synergien zu den Themen Online-Bewertungen, Arbeitgeberattraktivität und Innovation deutlich zu machen. Es gilt, diese konkreten Nutzwerte in den Vordergrund zu stellen und Qualitätsinitiativen als Instrument zu empfehlen.

Den DMOs kommt bei der Unterstützung und Förderung dieser Themen vor Ort eine strategische Rolle zu. Dabei reichen die Einflussmöglichkeiten von der eigenen Zertifizierung über die Umsetzung von Qualitätsprüfungen über das breite Feld der Kommunikation bis hin zu Weiterbildungsangeboten:

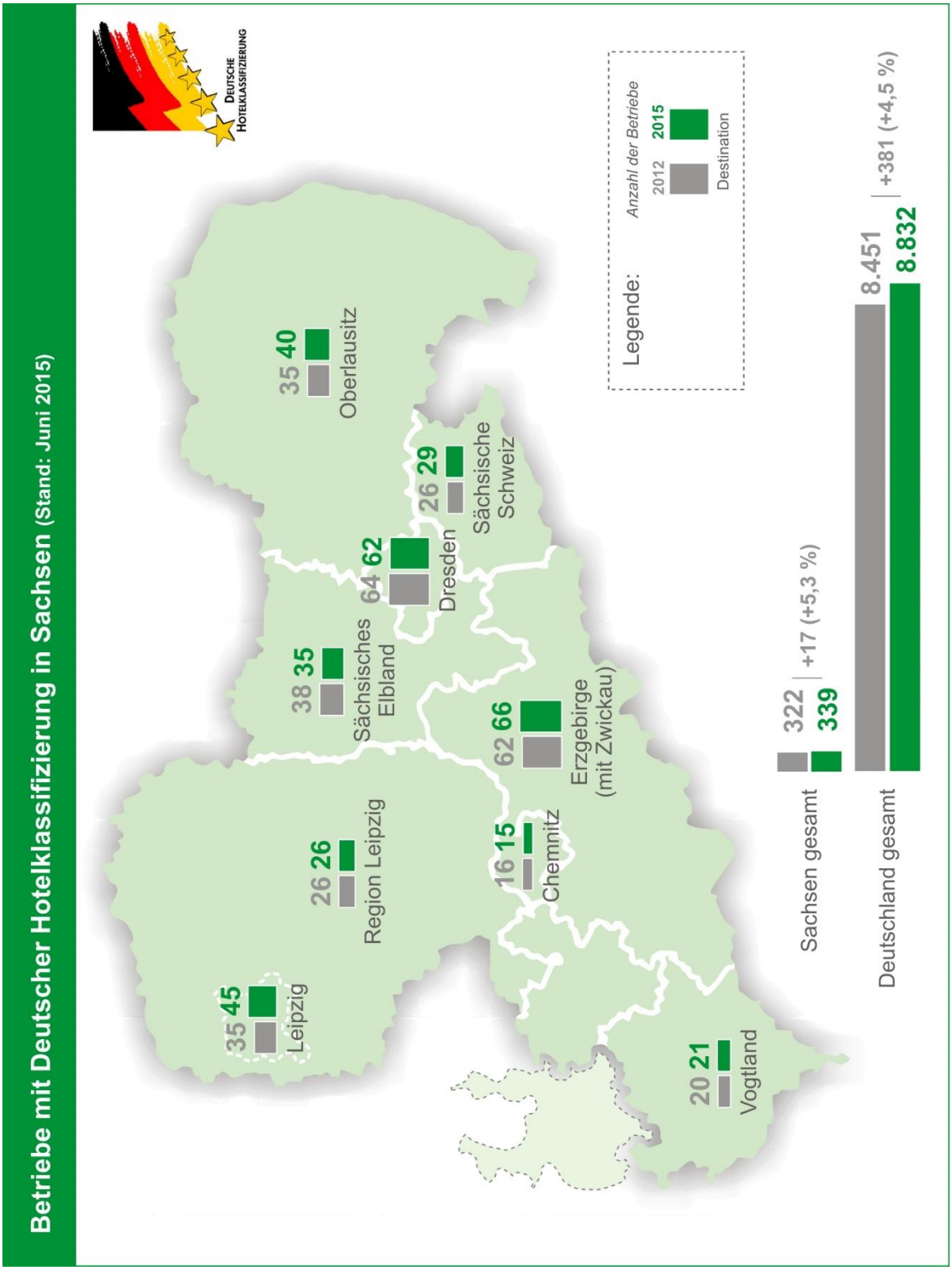
VORBILDFUNKTION	
Eigene Zertifizierung mit SQD	Qualität als Führungsaufgabe

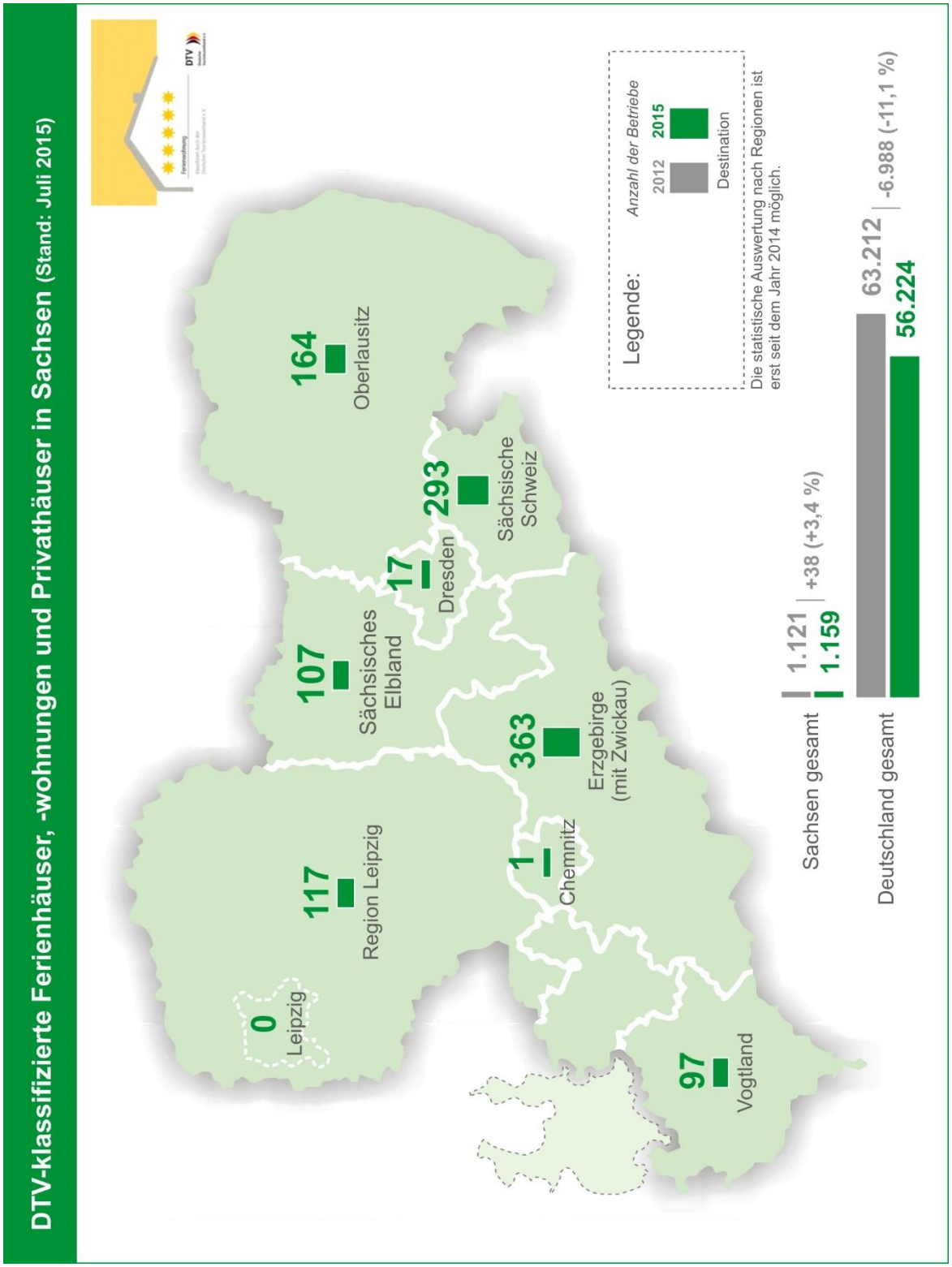
[2] Aussage bezieht sich auf die untersuchten acht bundesweiten Qualitätsinitiativen.

PRÜFAKTIVITÄTEN		
Lizenznehmer DTV-Klassifizierung FeWo	Prüfkommission DEHOGA-Klassifizierung	Weiterentwicklung thematischer/ regionaler Qualitätssiegel
KOMMUNIKATION		
Herausstellen von Qualitätsbetrieben in Printprodukten, auf der Homepage, vorrangige Einbindung in Pauschalen etc.	Information über Mitglieder-/ Partnernewsletter, Geschäftsbericht und Kooperationsbroschüren	Öffentliche Auszeichnung im Rahmen von Veranstaltungen (z.B. Tourismustage, Mitglieder-versammlungen)
Berücksichtigung in Stellungnahmen zu Förderanträgen	Konkreter Ansprechpartner zum Thema Qualität	Einbindung in Produktarbeits-gruppen bis hin zur Definition von Qualitätskriterien
UNTERSTÜTZUNGSANGEBOTE		
Weiterbildung, Produktschulungen, Treffs und Foren zum Erfahrungsaustausch	Angebot geschlossener SQD-Seminare	Weiterführung von initiierten Formaten (z.B. großeIDEENreise, Vermieterworkshops)
…		

Grundlage für diese Aktivitäten bildet die Qualitätsstrategie der einzelnen Destinationen. Allerdings heißt Qualitätsstrategie nicht, neue Qualitätskriterien zu entwickeln. Zielstellung müssen vielmehr nationale und internationale Standards sein.

Anlagen


Betriebe mit Deutscher Hotelklassifizierung in Sachsen (Stand: Juni 2015)
Deutsche Hotelklassifizierung
35 45
Leipzig
26 26
Region Leipzig
38 35
Sächsisches Elbland
35 40
Oberlausitz
64 62
Dresden
26 29
Sächsische Schweiz
16 15
Chemnitz
62 66
Erzgebirge (mit Zwickau)
20 21
Vogtland
Legende:
Anzahl der Betriebe
2012
2015
Destination
322
339
+17 (+5,3 %)
Sachsen gesamt
8.451
8.832
+381 (+4,5 %)
Deutschland gesamt


DTV-klassifizierte Ferienhäuser, -wohnungen und Privathäuser in Sachsen (Stand: Juli 2015)
0
Leipzig
117
Region Leipzig
107
Sächsisches Elbland
164
Oberlausitz
17
Dresden
293
Sächsische Schweiz
1
Chemnitz
363
Erzgebirge (mit Zwickau)
97
Vogtland
Legende:
Anzahl der Betriebe
2012
2015
Destination
Die statistische Auswertung nach Regionen ist erst seit dem Jahr 2014 möglich.
Sachsen gesamt
1.121
1.159
+38 (+3,4 %)
Deutschland gesamt
63.212
56.224
-6.988 (-11,1 %)

Mit der i-Marke zertifizierte Touristinformationen in Sachsen (Stand: Juli 2015)

Chemnitz, Dresden, Leipzig

Erzgebirge
Annaberg-Buchholz, Oberwiesenthal, Olbernhau

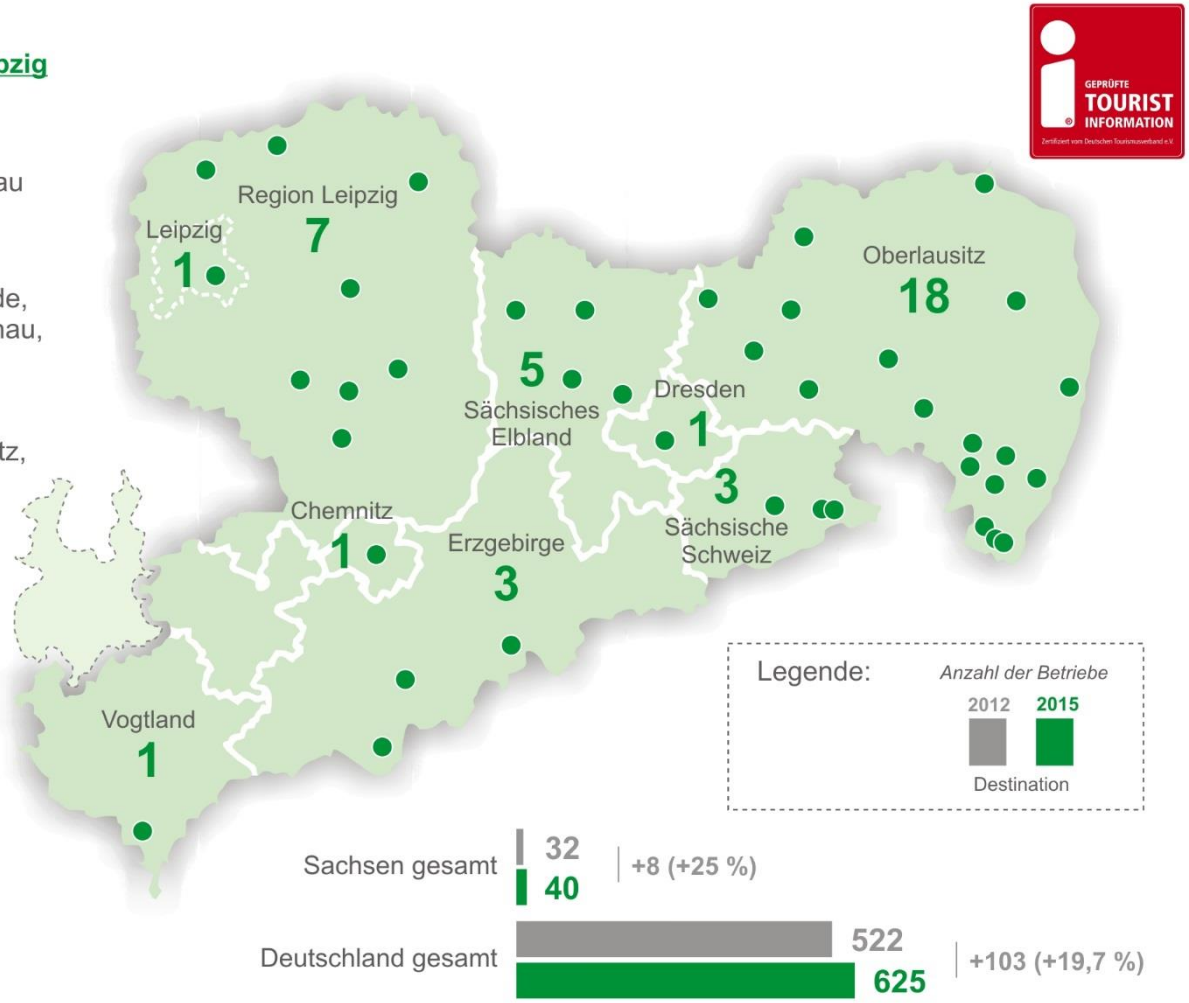
Oberlausitz
Bad Muskau, Bautzen, Bischofswerda, Cunewalde, Eibau, Görlitz, Großschönau, Herrnhut, Hoyerswerda, Jonsdorf, Kamenz, Königsbrück, Niesky, Obercunnersdorf, Oderwitz, Oybin, Pulsnitz, Zittau

Region Leipzig
Bad Düben, Bad Lausick, Colditz, Delitzsch, Leisnig, Rochlitz, Wurzen

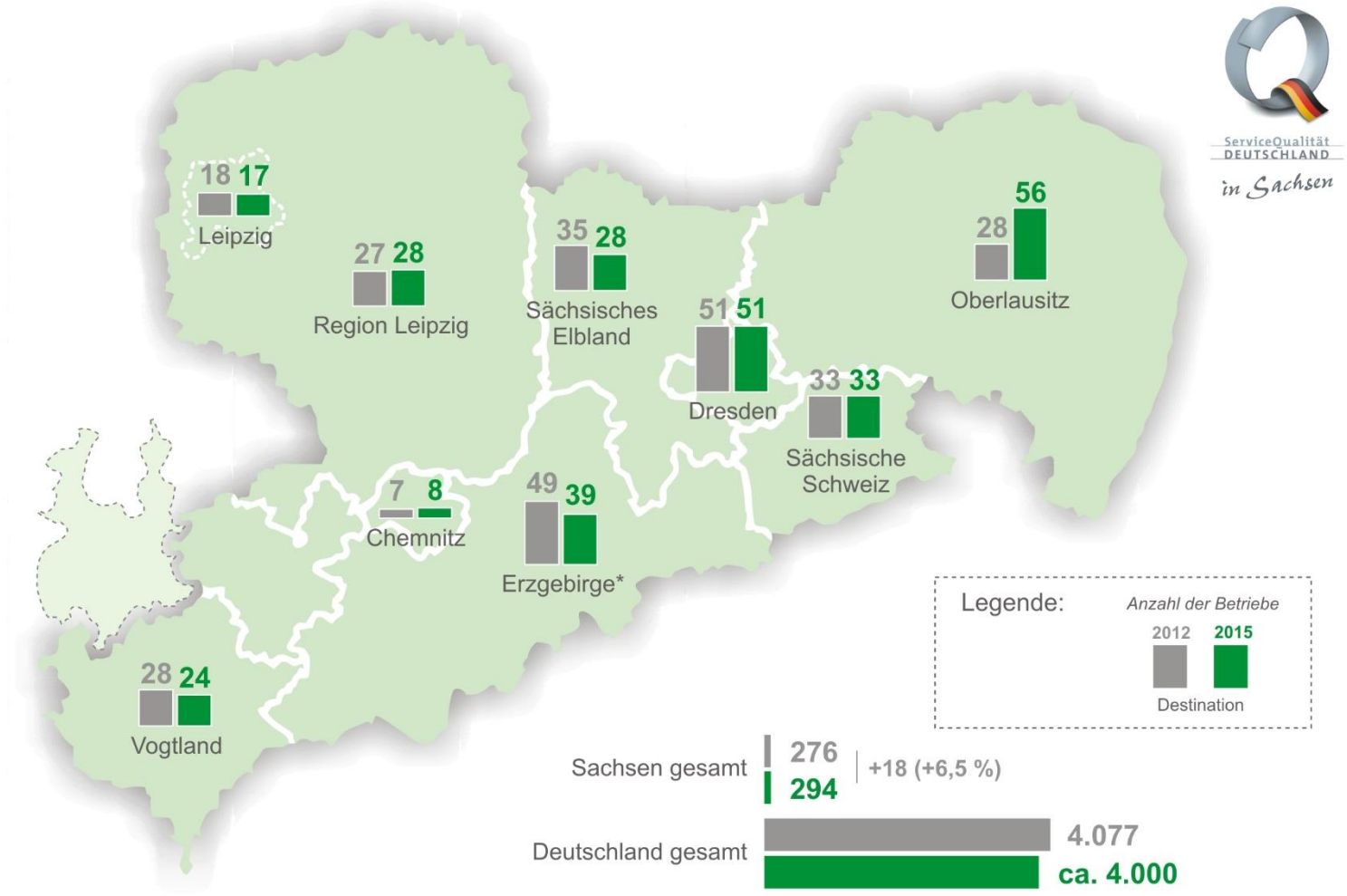
Sächsische Schweiz
Bad Schandau (2), Königstein

Sächsisches Elbland
Großenhain, Meißen, Radebeul, Riesa, Torgau

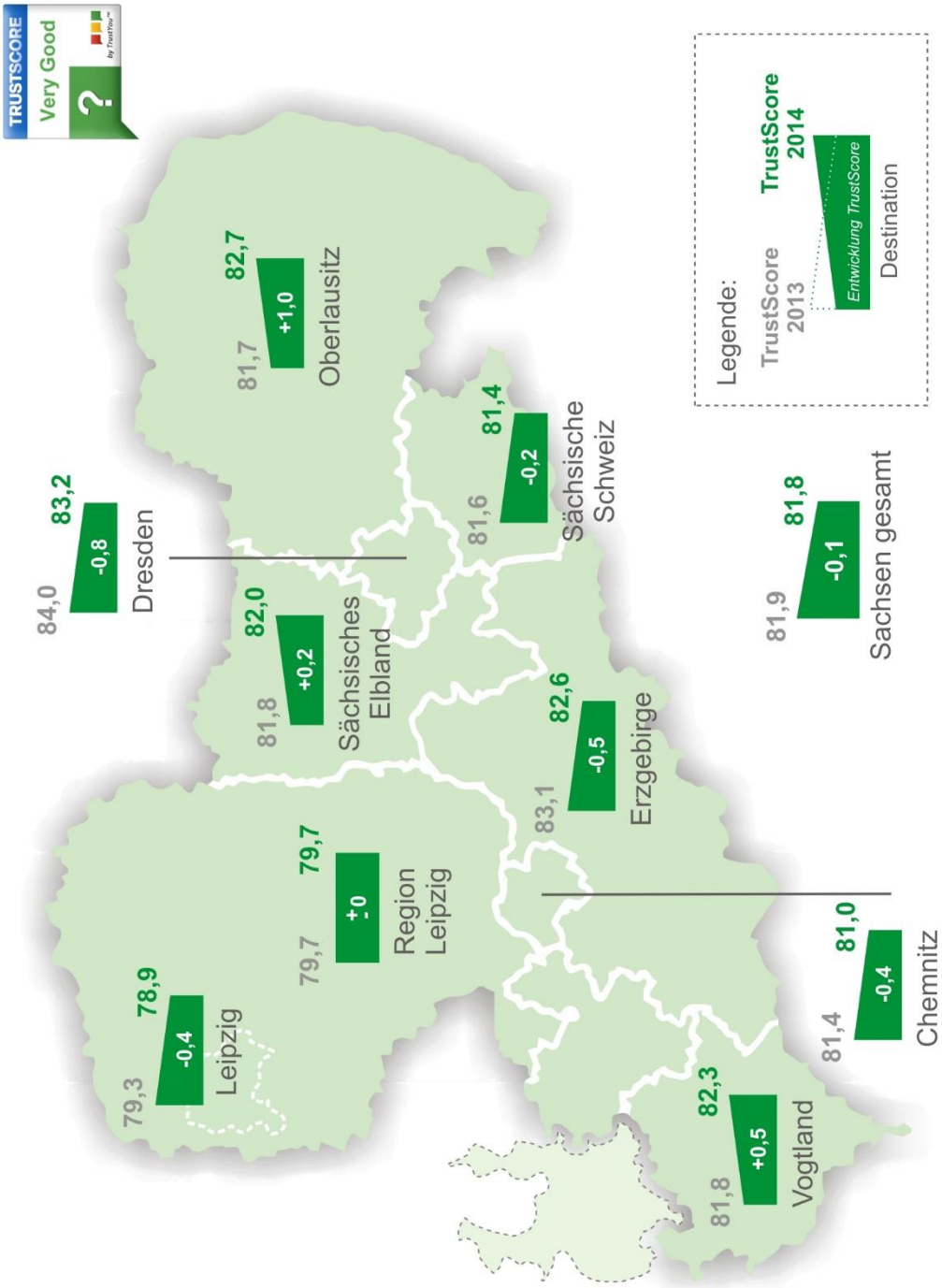
Vogtland
Bad Elster



Mit „ServiceQualität Deutschland“ ausgezeichnete Betriebe in Sachsen (Stand: Juli 2015)



* Seit 01.01.2013 sind die Tourismusregion Zwickau e.V. und der Landkreis Zwickau nicht mehr Mitglied im Tourismusverband Erzgebirge e.V.

LANDESTOURISMUSVERBAND SACHSEN

Durchschnittlicher „TrustScore“ der sächsischen Destinationen (max. 100 Punkte) (Stand: 2015)