



## Interview zum 7. Qualitätstag Sachsen-Anhalt am 24. September 2012

### Interviewpartner:

#### Lars-Jörn Zimmer

Vorsitzender des Tourismusverbandes Sachsen-Anhalt e. V., und Mitglied des Landtages Sachsen-Anhalt

#### Norbert Bischoff

Minister für Arbeit und Soziales des Landes Sachsen-Anhalt

Sehr geehrter Herr Minister,

ich freue mich, Sie heute zum 7. Qualitätstag begrüßen zu dürfen. Das Thema ServiceQualität ist bereits 2001, nachdem eine Übernahme der Schweizer Initiative in Baden-Württemberg erfolgte, in Sachsen-Anhalt aufgegriffen worden. Aus Ihrer Sicht eine gute Entscheidung?

*Da zeigt sich eben, was ein echter Frühaufsteher ist. Sachsen-Anhalt hat erste touristische Unternehmen bereits 2003 zertifiziert. Ich glaube, inzwischen ist in der Tourismusbranche und im Dienstleistungsgewerbe die Botschaft angekommen, dass sich über guten Service und flexibel reagierende, motivierte Teams hohe Kundenbindung, Zufriedenheit und bessere betriebswirtschaftliche Ergebnisse erzielen lassen.*

**Ja, das stimmt wohl. Die Initiative ServiceQualität Deutschland ist eine der größten Service-Initiativen bundesweit. Mehr als 3.000 Betriebe in Deutschland arbeiten bereits jetzt daran, ihren Service zu verbessern. Mit den IHK'n Magdeburg und Halle-Dessau, der IMG, dem DEHOGA, dem Tourismusverband Sachsen-Anhalt und der Hochschule Harz sind wichtige Kooperationspartner an der Qualitätsoffensive beteiligt. Die Ministerien für Wissenschaft und Wirtschaft sowie Arbeit und Soziales nicht zu vergessen.**

*Das Ministerium für Arbeit und Soziales unterstützt die Initiative im Land aus Mitteln der EU. Das Projekt ServiceQualität Deutschland wird in Sachsen-Anhalt über den Europäischen Sozialfonds an der Hochschule Harz aktiv gefördert. Seit 2006 ist sie Umsetzer für Seminare, Zertifizierungen und Beratung.*

*Jedes Jahr nehmen an den Seminaren rund 200 Mitarbeiter aus der Tourismus- und Dienstleistungswirtschaft Sachsen-Anhalts teil. Rund 30 Betriebe entscheiden sich jährlich zur Zertifizierung mit dem Q-Siegel.*

**Werter Herr Minister, auch heute werden wir wieder die Freude haben, Betriebe mit dem Q-Siegel auszuzeichnen, das sie erstmalig oder durch erneutes Prüfen von Serviceketten in ihrem Betriebsumfeld erhalten.**

**Lebenslanges Lernen steht immer wieder im Fokus. Welche Ziele verfolgt das Land mit der ESF-Förderung gerade auch durch diese Initiative ServiceQualität Deutschland in Sachsen-Anhalt?**

*Unsere Ziele bei der Förderung gehen in zwei Richtungen: Einerseits liegt uns die Qualifizierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für ihren anspruchsvollen Job am Herzen – andererseits wollen wir die Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen auf einem heiß umkämpften Markt stärken. ServiceQualität fordert die Initiativen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Damit steigt die Motivation im Alltag und die Identifikation mit dem Unternehmen.*

*Für die Entwicklung des Tourismus ist die Qualität des Angebotenen und der freundliche Service meines Erachtens nach ein entscheidender Faktor. Zwar hat das Land viel zu bieten - Einzelstandorte kämpfen noch immer um ihre Bekanntheit und im Ranking der Regionen um die Gunst der Besucher.*



*Das Humankapital ist für das Gastgewerbe und die Tourismuswirtschaft der zentrale Produktionsfaktor und Qualifizierungen das entscheidende Mittel.*

**Aber gerade das Gastgewerbe hat seit einigen Jahren die größten Schwierigkeiten, engagierten Nachwuchs zu finden und ihn langfristig an das Unternehmen zu binden. Viele der Auszubildenden brechen ihre Lehre vorzeitig ab. Was kann man hier tun? Wie kann ServiceQualität helfen, die Lücken in den Unternehmen zu schließen?**

*Das ist ein starkes Signal, dass sich in dieser Branche etwas bewegen muss. Sowohl hinsichtlich dem Image, der Arbeitsbedingungen als auch in Bezug auf die Löhne, die im Branchenvergleich offensichtlich zu niedrig sind. Das hat Auswirkungen auf die Preisgestaltung. Wenn ich höhere Preise verlangen will, muss ich durch Angebot und Leistung überzeugen. Und damit bin ich wieder beim Thema ServiceQualität und der Qualifizierung und Motivation von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern - das fängt in der Unternehmensspitze an.*

**Sie glauben also, das Projekt ServiceQualität kann helfen, die Probleme der Branche zu lösen.**

*Natürlich nicht gänzlich. Dazu muss man in der Regel an vielen Schrauben drehen, wie gesagt auch in der Chefetage.*

*Allerdings: gibt ein Betrieb seinen Beschäftigten die Möglichkeit, eine so hochwertige Weiterbildung zu besuchen und neue Ideen zu verwirklichen, wertet das die Attraktivität des Arbeitsplatzes enorm auf.*

**Aber die Beschäftigten müssen auch wollen und der Betriebsleiter muss als Beispiel fungieren und motivieren?**

*Unser Wunsch ist, mit der Förderung Fachkräfte für die Branche zu binden und ihre Servicementalität weiterzuentwickeln. Die Freude am Beruf und an der Erfüllung von Gästeeerwartungen kann vieles ausgleichen. Die eingangs beklagten Arbeitsbedingungen erweisen sich als durchaus gestaltbar, wenn ich im Team berate. Dienstleister zu sein, kann sehr erfüllend sein, wenn ich meine Talente umfassend zum Einsatz bringen kann.*

**Das Qualitätsmanagement hinter dem Q-Siegel setzt auf ein System zur Selbsthilfe. Voraussetzung für die Zertifizierung ist die Weiterbildung zum QualitätsCoach oder QualitätsTrainer und die anschließende Auseinandersetzung mit der betriebseigenen Qualität. ServiceQualität gibt nicht vor, sondern leitet an, Chef und Mitarbeiter gleichermaßen. Herr Minister, sind Sie von diesem QM-System überzeugt?**

*Mit dem „Q“ gibt es erstmals ein Siegel für den Service, das deutschlandweit verbreitet und europaweit anerkannt ist. Wenn wir hier gemeinsam an der Philosophie der Qualitätsinitiative arbeiten, so ist das eine entscheidende Grundlage, um den Erfolg der Unternehmen zu sichern und zu verbessern.*

**Herr Minister, ich danke Ihnen ganz herzlich für Ihr Bekenntnis zum System ServiceQualität Deutschland, für die Fortsetzung der ESF-Förderung und damit für die Förderung der Tourismusbranche, in der sich das Gastgewerbe mit der Nachwuchsgewinnung gerade nicht leicht tut. Danke, dass wir dazu das Gespräch führen konnten.**

**Und jetzt würde ich mich als LTV-Vorsitzender sehr freuen, wenn wir gemeinsam mit der Hochschule Harz die neu zertifizierten Betriebe auszeichnen können.**