

# Organisation der ServiceQualität Deutschland stellt sich in MV neu auf

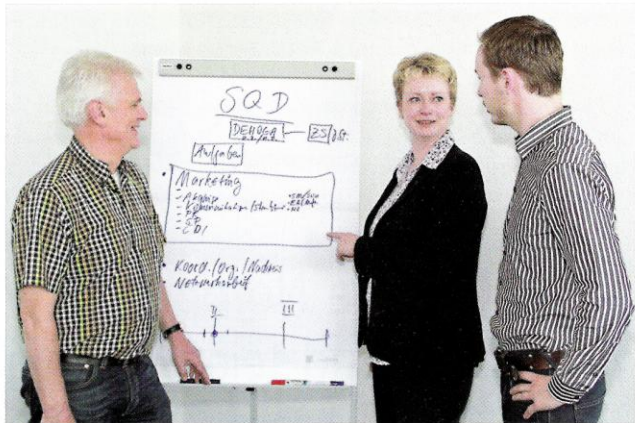
Panta rhei – alles fließt. Was heißt, dass alles ständigen Veränderungen unterliegt. Immer wieder muss der Status mit den neuen Anforderungen in Übereinstimmung gebracht werden. Die Organisation der ServiceQualität Deutschland in Mecklenburg-Vorpommern liegt seit 2008 in den Händen des DEHOGA MV. Bisher hatte Fred Schuhr als Projektleiter den Hut für die Gesamtorganisation auf. Unter seiner Leitung ist es gelungen, die ServiceQualität Deutschland (SQD) als Qualitätsmarke auf den Markt in unserem Bundesland zu bringen.

Die SQD in MV hat bereits 115 Unternehmen in der Stufe I zertifizieren können. Das erste Unternehmen in MV, die Fleesensee SPA GmbH aus Göhren-Lebbin, ist in der Zertifizierungsphase der Stufe II. Für die Stufe I konnten seit 481 Qualitäts-Coaches und für die Stufe II 15 Qualitäts-Trainer seit dem Jahre 2008 ausgebildet werden. Die Ausbildung für die Stufe II wurde im Herbst 2011 begonnen. Diese Stufe ist auch als Weiterführung und Verbesserung der Servicequalität für die Unternehmen, bei denen die Stufe I nach drei Jahren ausläuft, zu empfehlen. Alternativ können sich diese Unternehmen in der Stufe I nach-zertifizieren lassen.

Auf Bundesebene hat sich Wichtiges getan. So ist die Pilotphase der Stufe III erfolgreich abgeschlossen worden. Das ist auch ein Beleg für die kontinuierliche Entwicklung und steigende nati-

onale Akzeptanz dieser Qualitäts-Zertifizierung. Bundesweit wird sich die ServiceQualität Deutschland in nächster Zukunft als Verein gründen und damit die Einheitlichkeit und Kontinuität der Marke weiter verbessern. Organisatorisch wird sich auch auf Landesebene einiges verändern. Fred Schuhr vertritt den DEHOGA MV seit April 2012 im Projekt „Fachkräftesicherung durch ganzheitliche, systematische Weiterbildungs- und Personalentwicklungsstrategien in Unternehmen des Gastgewerbes in MV“. Dieses wichtige Projekt zur Fachkräftesicherung ist Teil eines bundesweiten Aktionsprogramms und wird durch das Bildungswerk der Wirtschaft Mecklenburg-Vorpommerns geführt.

Für Fred Schuhr soll nach Vorstellungen des DEHOGA MV Birte Nagel das Projekt-Marketing übernehmen. Julius Stahlenbrecher, Projektmanager der Hotel- und Gaststätten Marketing GmbH (HGM), hat bereits die Prüfstelle für die Zertifizierung der Unternehmen übernommen. Beide werden nunmehr die ServiceQualität Deutschland



Birte Nagel und Julius Stahlenbrecher (rechts) wollen die Breitenwirkung und das Marketing der ServiceQualität Deutschland in MV verstärken. Fred Schuhr ist mit seiner Erfahrung weiterhin im SQD Team.

in MV organisieren. Die Verantwortung für dieses Projekt bleibt nach wie vor beim DEHOGA MV. Die Organisatoren der SQD versprechen sich von dieser neuen organisatorischen Konstellation den notwendigen Schub für die weitere Entwicklung dieser für die Wettbewerbsfähigkeit der Tourismuswirtschaft in MV so wichtigen Qualitätsmarke. Es gibt also keinen Stillstand in der Entwicklung dieser Marke. Weder in MV, noch auf Bundesebene. Panta rhei, eben.

Mehr Infos: Julius Stahlenbrecher, Tel: 0385 5925515