



Das Siegel kommt auch noch an die Wand: Jasmine Birke, Rainer Birke, Qualitätstrainerin Alexandra Witt und Christian Birke (von links) freuen sich über die wiederholte Auszeichnung durch die Initiative ServiceQualität in Deutschland. Foto Pregla

# Qualität zahlt sich aus

Kieler Hotel Birke ist Vorreiter in Schleswig-Holstein – Branche bisher noch zurückhaltend

**Kiel.** Wer in Schleswig-Holstein Urlaub machen will, der erwartet Qualität von Hotels und Gaststätten, mehr als in den meisten anderen Bundesländern, wie Umfragen belegen. Doch das Bewusstsein dafür ist in der Tourismusbranche noch nicht ausreichend verankert. Das jedenfalls sind die Erfahrungen des Tourismusforschers Prof. Bernd Eisenstein von der Fachhochschule Westküste (Heide).

Von Jörn Genoux

Doch es gibt unter den Hotel- und Gaststättenbetrieben Ausnahmen – und sie werden mehr. Solche „Pilotbetriebe“, so Eisenstein, würden dafür sorgen, dass sich der Qualitätsgedanke im schleswig-holsteinischen Tourismus weiter ausbreite. Ein Unternehmen steht derzeit ganz vorne: das Kieler Ringhotel Birke. Als erstes Unternehmen in Schleswig-Holstein hat es das Qualitätssiegel der Initiative ServiceQualität Deutschland in der Stufe II erhalten. An dem dreistufigen innerbetrieblichen Qualitätsmanagementsystem, das sich an Firmen aus dem Dienst-

leistungsbereich wendet, beteiligen sich in Schleswig-Holstein knapp 190 Betriebe, vor allem aus dem Tourismussektor. Das sei, sagte Eisenstein bei der Übergabe des Siegels an die Familie Birke, noch wenig im Vergleich zu anderen Bundesländern. So haben in Rheinland-Pfalz, wo der Tourismus längst nicht eine solche Bedeutung wie in Schleswig-Holstein hat, mehr als 500 Betriebe die erste Qualitätsstufe erreicht und 21 die zweite. Auch Niedersachsen, Brandenburg, Sachsen und Baden-Württemberg seien hier weiter als Schleswig-Holstein.

Nun bieten bei weitem nicht nur Betriebe mit einem Siegel

Qualität. Doch wer sich der Prüfung durch Service-Deutschland unterwirft, der kann nachweisen, dass der Qualitätsgedanke quer durch alle Bereiche im Unternehmen verankert ist. Das war für Senior Rainer und Junior Christian Birke auch der entscheidende Grund, sich an dem Projekt der Initiative zu beteiligen. Sie selbst hatten schon ab 2002, als das Hotel gerade deutlich erweitert worden war, damit begonnen, ein Qualitätsmanagementsystem einzuführen. Die Zahl der Mitarbeiter hatte sich mit rund 90 nahezu verdoppelt, es sei daher höchste Zeit gewesen, alle Arbeitsprozesse nach einheitlichen Qualitätsmaßstäben auszurichten, so Christian Birke. Das bedeutete zunächst einmal viel Arbeit, weitere Investitionen ins Haus und Schulungen der Mitarbeiter. Aber für Rainer Birke ist klar: Die Umsatzsteigerungen der vergangenen Jahre und die bessere Auslastung der Betten wäre ohne

diese Maßnahmen nicht zu erreichen gewesen: „Der Gast honoriert das.“

Und mit dem Siegel für die Stufe II ist nicht Schluss: In diesem Jahr müssen zahlreiche Projekte angegangen werden. Die reichen von der Einrichtung eines Sportraumes über die Umgestaltung des Parkplatzes bis hin zu Schulungen der Service-Mitarbeiter, der Ausbildung des Kochs zum Vital-Koch und dem Seminar für Führungskräfte, in dem diese unter anderem lernen sollen, besser zu delegieren und Mitarbeiter zu motivieren. Bei Birke sind für die Stufe I bereits mehrere Mitarbeiter zu sogenannten Qualitätscoaches ausgebildet worden. Für die Stufe II ließ sich Mitarbeiterin Alexandra Witt zur Qualitätstrainerin schulen. Prof. Eisenstein, der zusammen mit seinen Mitarbeitern vom Institut für Management und Tourismus die Schritte kontrolliert, hofft, dass solche Beispiele in die Branche ausstrahlen.