

22 Service- Qualitätscoaches wurden in der Hotelfachschule BELHOGA zertifiziert

Ahaus (HO). Das
westliche
Münsterland nimmt
an der
deutschlandweiten
Offensive zur



nachhaltigen Förderung der Servicequalität im Tourismus teil. Die Hotelfachschule BELHOGA in Ahaus hat als erste Hotelfachschule in NRW 22 Qualitätscoaches zertifiziert. Im Rahmen der Initiative „ServiceQualität Deutschland in NRW“ hat sich die Hotelfachschule das Ziel gesetzt, ihre StudentInnen und Lehrer dabei zu unterstützen für die Hotellerie, Gastronomie und touristisch interessierte Betriebe Fachkräfte zu schulen, die den gesteigerten Kundenansprüchen gerecht werden, die die Servicequalität im Land verbessern und die die internationale Wettbewerbsfähigkeit der Hotellerie/Gastronomie helfen zu gewährleisten.

Ahaus (HO): „Wir freuen uns, dass mit Nordrhein-Westfalen jetzt auch das einwohnerstärkste Bundesland an der Qualitätsoffensive teilnimmt. Nordrhein-Westfalen ist mit über 40 Millionen Übernachtungen auf Platz drei der amtlichen Tourismusstatistik. Der Mix aus pulsierenden Städten, faszinierenden Landschaften und kulturelle Highlights repräsentiert eine extreme touristische Vielfalt“, so Claudia Gilles, Geschäftsführerin Deutscher Tourismusverband e.V. Nun reiht sich auch die Hotelfachschule BELHOGA in Ahaus mit ihren StudentInnen ein, die touristische Vielfalt des Münsterlandes zu offerieren.

Mit Hilfe des touristischen Dachverbands von Nordrhein-Westfalen, Tourismus NRW e. V., die die Aktion koordiniert und die die Initiative bei den Unternehmen im Land umsetzt, schulte die Unternehmensberatung KIM, mit den Trainern Ferdinand und Mika Balke, die 22 Teilnehmer. „Ein einheitlicher Qualitätsstandard ist für das Reiseland Nordrhein-Westfalen von großer Bedeutung. Wir wollen unseren Gästen aus dem In- und Ausland in Zukunft mit einer einwandfreien und flächendeckenden

Servicequalität gegenüberreten. Dafür ist es notwendig, dass sich so viele Unternehmen wie möglich beteiligen“, so Prof. Dr. Ute Dallmeier, Geschäftsführerin Tourismus NRW e.V. In diesem Sinne wurden die Kompetenzen der angehenden „Staatlich geprüften Betriebsleiterinnen und Betriebsleiter“ im Bereich Qualitätsmanagement erweitert.

Durch praktische Beispiele und vertiefende Workshops, multimedial aufgearbeitet, wurde das Ziel erreicht, Service-Qualitätscoach zu sein.

Nun sind die Teilnehmer durch das personenbezogene Zertifikat berechtigt, in Betrieben, die mit dem Tourismus kooperieren, Service-Qualität aufzubauen und das nach Außen zu dokumentieren. Dabei wurden unter anderem Servicelücken identifiziert, Maßnahmen zur Verbesserung erarbeitet und ein Beschwerdemanagement installiert.

Klassenlehrer Herbert Lewe und Abteilungsleiter Helmut Osterholt freuten sich mit den Studentinnen und Studenten Nico Berger, Melanie Boßmann, Daniel Bruns, Ulf Dingslaken, Sarah Ebbert, Maria Fischer, Rita Heiland, Nils Hendrikson, Marco Ingenhorst, Benedikt Iöcken, Michael Meyerink, Tim Möllmann, Andre Plitt, Jochen Schmidt, Carsten Schulz, Ralf Schwinning, Anne Vesper und Christian Wissing, alle Hotelfachschule BELHOGA, und dem Schulungsleiter Mika Balke, KIM, über die Zertifikate zum „Service-Qualitäts-Coach“.

Siehe auch www.q-nrw.de