

PRESSEMITTEILUNG

Der Qualitätsvirus breitet sich in Europa aus!

“Scandinavian Service and Quality Award” durch HOTREC im Rahmen des European Hospitality Quality Systems anerkannt

(Brüssel / Stockholm, 13. Dezember 2010) HOTREC*, Hotels, Restaurants und Cafés in Europa, hat den “Scandinavian Service and Quality Award” (SSQ Award) im Rahmen seines European Hospitality Quality Systems (EHQ) auf der Ebene 2 (QQ) akkreditiert. Mit dem SSQ Award erhält nach dem Schweizer, Ungarischen und dem Deutschen „Q” ein weiteres Qualitätssystem die europaweite Anerkennung. Das EHQ ist das von HOTREC entwickelte Dachsystem für Qualitätsprogramme in Europa auf freiwilliger Basis und auf Initiative der Branche selbst. Es dient als Referenzmodell für nationale oder regionale Initiativen, die die Steigerung und Sicherung der Qualität des Angebots von Hotels, Gaststätten und Cafés zum Ziel haben. Aktuell sind bereits mehr als 4.700 Betriebe in Europa dazu berechtigt, mit dem EHQ-Logo zusätzlich zu werben.



Bild: Markus Luthe (Vorsitzender des HOTREC Quality Board), Veronica Boxberg Karlsson (Gründerin des SSQ Award), Anna Torres (Generalsekretärin von HOTREC)

Scandinavian Service
and Quality Award™



Schweden ist das vierte Land, welches die Akkreditierung durch HOTREC erhalten hat. Die für drei Jahre am SSQ Award Programm teilnehmenden Betriebe, sind nun dazu berechtigt, mit dem EHQ-Logo zusätzlich zum SSQ Award-Logo zu werben. Die EHQ-Akkreditierung des SSQ Awards wurde vom Schwedischen Hotel und Restaurant Verband befürwortet.

* HOTREC repräsentiert die Branchen der Hotels, Restaurants und Cafés auf Europäischer Ebene. Die Industrie umfasst 1,7 Millionen Betriebe, von denen knapp 92% Mikrobetriebe mit weniger als 10 Mitarbeitern darstellen. Die Mikro- und kleinen Unternehmen (mit weniger als 50 Mitarbeitern) repräsentieren mehr als 99,5% der Unternehmen und bilden 62% des Umsatzes. Die Industrie schafft 9,5 Millionen Arbeitsplätze allein in der EU. HOTREC bringt 40 nationale Verbände, die die Interessen der Industrie vertreten, aus 24 verschiedenen Europäischen Ländern zusammen.

HOTREC-Präsident Kent Nyström erläuterte die Zielsetzung der europäischen Initiative wie folgt: „Das *EHQ* soll bewusst nicht die zahlreichen bereits existierenden Qualitätsprogramme auf nationaler oder regionaler Ebene ersetzen. Es bietet vielmehr ein System, diese zu evaluieren und ihre Aussagekraft gleichsam gleichnamig zu machen.“

Das *EHQ* kennt drei Stufen (Q', Q'', Q'''), die praxisnahe Anforderungen an Qualitätsmanagementmaßnahmen stellen.

 <p>European Hospitality Quality</p>	<p><u>Basisqualität:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Strikte Gästeorientierung aller Prozesse, • mindestens ein Qualitätskoordinator / -manager pro Betrieb, • interne Selbstkontrolle der Qualität des Betriebs und/oder des QM-Systems, • systematisches Beschwerdemanagement, • ein mindestens jährlich überarbeiteter Aktions- und Maßnahmenplan und • zeitlich begrenzte Gültigkeit des QM-Zertifikats.
 <p>European Hospitality Quality</p>	<p><u>Zweite Qualitätsstufe:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Kriterien der Stufe Basisqualität und zusätzlich • Überarbeitung der Aktions- und Maßnahmenpläne auf Grundlage von <ul style="list-style-type: none"> - Gästebefragungen und - schriftlichen Berichten von anonymen Kontrollen (Mystery check), • Einbindung der Mitarbeiter.
 <p>European Hospitality Quality</p>	<p><u>Total Quality Management (TQM):</u></p> <p>Eingeführt und nachgewiesen durch</p> <ul style="list-style-type: none"> • ein äquivalentes System zu • einer ISO 9001:2000-Zertifizierung oder • einem EFQM Zertifikat (≥ 300 Punkte).

* * *