



Kanton Graubünden
Chantun Grischun
Cantone dei Grigioni

Startschuss zur Qualitätsoffensive für den Bündner Tourismus

07.06.2010

Das Amt für Wirtschaft und Tourismus des Kantons Graubünden lanciert als weiteren Schritt der Bündner Tourismusreform eine Qualitätsoffensive zur Sicherung und Förderung der Qualität. Ziel ist es, die gesamte Dienstleistungskette im Tourismus aus Sicht des Kunden mit einer übergeordneten Qualitätsstrategie zu stärken.

Seit dem Start des Reformprojektes "Wettbewerbsfähige Strukturen und Aufgabenteilung im Bündner Tourismus" im Jahr 2006 durch Regierungsrat Hansjörg Trachsel hat sich auf der touristischen Landkarte des Kantons Vieles bewegt. Mit verschiedenen Teilprojekten wird die eigentliche Destinationsbildung abgestützt und langfristig gesichert. Die Förderung der Dienstleistungsqualität ist das neuste Teilprojekt der Bündner Tourismusreform.

Flankierende Teilprojekte

Die Tourismuswirtschaft ist ein wichtiges Standbein im Kanton Graubünden. Das Reformprojekt hat zum Ziel, neue Gäste für Graubünden zu gewinnen und Arbeitsplätze zu sichern. Diverse Teilprojekte, wie zum Beispiel die elektronische Tourismusplattform, die Förderung des Natur- und kulturnahen Tourismus, Führungs- und Monitoringsysteme bei Destinationen oder eine neue Tourismusfinanzierung für Graubünden sollen dieses Ziel nachhaltig unterstützen.

Ziel der Qualitätsoffensive Graubünden

In einem Hochpreisland wie der Schweiz ist die Qualität von Produkten und Dienstleistungen von entscheidender Bedeutung. Um Kundenbedürfnisse optimal zu befriedigen, sind hochwertige Angebote erforderlich, eine Billig-Strategie ist keine Alternative für den Bündner Tourismus. Wettbewerbsfähige Tourismusregionen müssen die Bedürfnisse des Gastes über alle Anbieter hinweg erfüllen. Was bei Industrieunternehmen zur Selbstverständlichkeit gehört, soll auch im Bündner Tourismus zum Standard werden: eine hohe Qualität entlang der gesamten Dienstleistungskette schafft Kundenzufriedenheit und zufriedene Gäste kommen wieder. Mit einer gezielten Qualitätssicherungsstrategie soll diese Philosophie gestärkt und gefördert werden. Ein übergeordnetes Qualitätsmanagementsystem, das verschiedene Leistungsträger aber auch Gemeinden und die Bevölkerung einbezieht, soll bestmögliche Voraussetzungen dafür schaffen. Im Zentrum steht die Verbesserung der Dienstleistungsqualität in Destinationen, bei einzelnen Angeboten und Unternehmen. Die Qualitätsoffensive wird auf bewährten Modellen, Zertifizierungen und Qualität-Standards basieren und keine neuen Systeme und Labels entwickeln.

Nächste Schritte

Das Teilprojekt "Qualitätsoffensive Graubünden" wird in zwei Phasen durchgeführt. In einer ersten Phase wird ein Konzept für eine kantonale Qualitätssicherungsstrategie erarbeitet. Unter Einbezug einer Begleitgruppe sollen bis Ende 2010 die Grundlagen vorliegen. Darunter sind nebst einer gemeinsamen Qualitätsphilosophie und -strategie auch Qualitätsindikatoren und Massnahmenempfehlungen zu verstehen. Unterstützt wird das Amt für Wirtschaft und Tourismus von dem Institut für Tourismus- und Freizeitforschung der HTW Chur (Prof. Dr. Philipp Boksberger), dem Forschungsinstitut für Freizeit und Tourismus der Universität Bern (Prof. Dr. Hansruedi Müller) und der tune management & training AG aus Muri bei Bern (Dr. Rolf Widmer). In einer zweiten Phase sollen dann die erarbeiteten Massnahmen gezielt umgesetzt werden.

Auskunftspersonen:

- Eugen Arpagaus, Amtsleiter, Amt für Wirtschaft und Tourismus Graubünden, Tel. 081 257 23 77, 079 256 93 94
- Michael Cafilisch, Leiter Tourismusentwicklung, Amt für Wirtschaft und Tourismus, Tel. 081 257 23 73

Gremium: Amt für Wirtschaft und Tourismus

Quelle: dt Amt für Wirtschaft und Tourismus

© 2012 Kanton Graubünden