

An aerial photograph of a terraced vineyard on a hillside. The rows of grapevines are lush green and follow the contours of the slope. The background shows a dense forest of taller trees. The text is overlaid on the center of the image.

Qualität und Nachhaltigkeit für Hotels in Antioquia

Nachhaltiger Tourismus

Forum am 18.02.2021

Medellin, Antioquia



Herzlich
Willkommen

- DANKE für die Einladung
- Projektbeginn September 2019
- Projektende Februar 2020.
- Projektbeschreibung.....

Ausgangssituation

- Durch die Globalisierung und Digitalisierung der Märkte hat sich die Wettbewerbssituation in der Hotellerie verändert.
- Gestiegene Ansprüche und Erwartungen der Touristen einerseits und zunehmender Wettbewerb andererseits zwingen zum Handeln
- => Qualität & Nachhaltigkeit



Zielsetzung

- Oberste Zielsetzung:
nachhaltige Qualitätsstandards
einführen und überprüfen
- Weitere Zielsetzungen:
 - Qualifizierung des Personals
 - Festigung der Nachhaltigkeit
 - Steigerung der
Wirtschaftlichkeit und des
 - Bekanntheitsgrades der
Projektbetriebe.

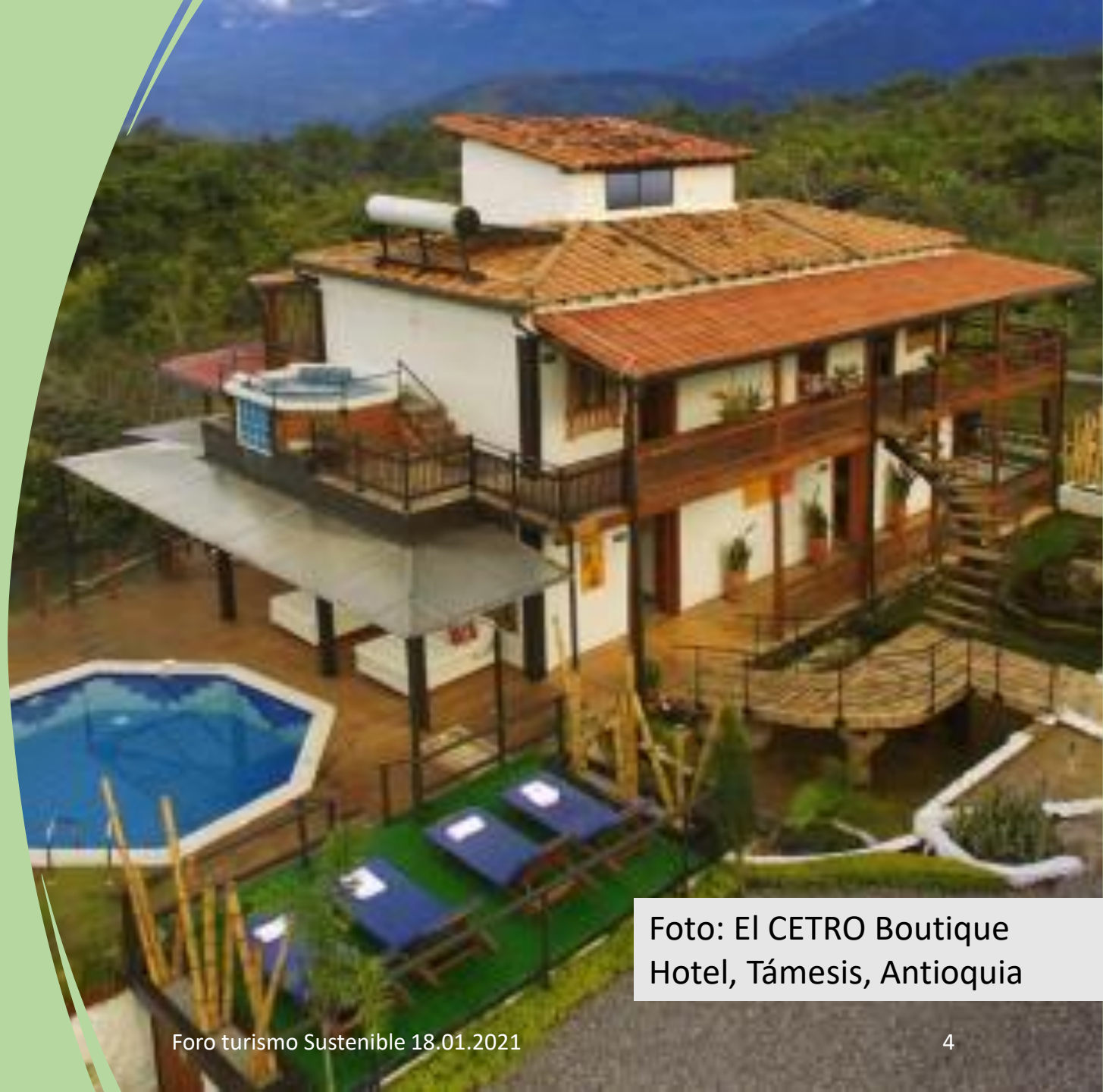


Foto: El CETRO Boutique
Hotel, Támesis, Antioquia

Projektablauf in drei Etappen



Schulung:
60 Manager

Einführung:
Qualität

Auditierung:
24 Hotels

Themen der Schulungen

Geschäftsleitung	Hotelbereich	Restaurantbereich
Betriebsleitung	Reservierung	Küche & Catering
Qualitätsbeauftragte	Empfang	Frühstück
Büro & Verwaltung	Housekeeping	Restaurant
Personalleitung	Technik	Bankett
Marketing & Verkauf	Wellness	Veranstaltungen

**Nachhaltigkeit: Was kann ich machen, was muss ich tun,
Checkliste mit 180 Nachhaltigkeitskriterien**

3 Gruppen, 60 Fach- & Führungskräfte



Sur-
Oeste



Medellin



Aburra
Sur

Auditablauf

1.

- Eröffnungsgespräch & Dokumentenansicht

2.

- Überprüfung der Qualitätsstandards

3

- Auswertung & Empfehlungen



Digitale Checklisten

- Geschäftsleitungs-Check
- Arbeitssicherheits-Check
- Nachhaltig Handeln
- Hotel & Zimmercheck
- Badezimmercheck
- Restaurantcheck
- Hygiene Check Küche
- Marketing Check



Suroeste

6 Hoteles

1 Hostal

Finca El Diamante, Boutique
Hotel, Salgar, Antioquia

MEDELLIN

7 Hoteles
2 Hostales

5* Hotel BINN,
Medellín, Antioquia

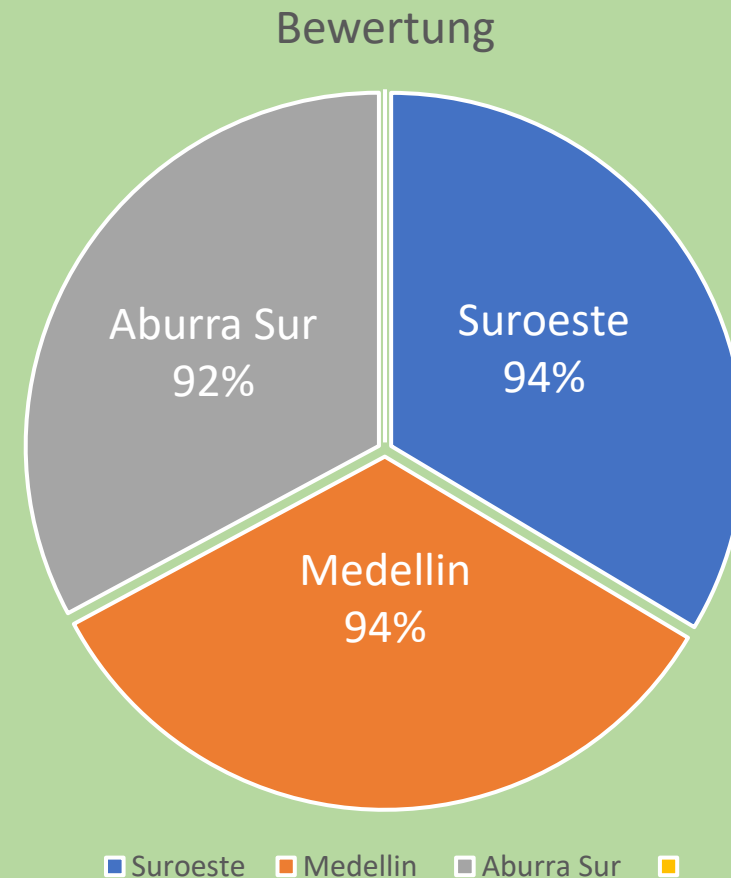
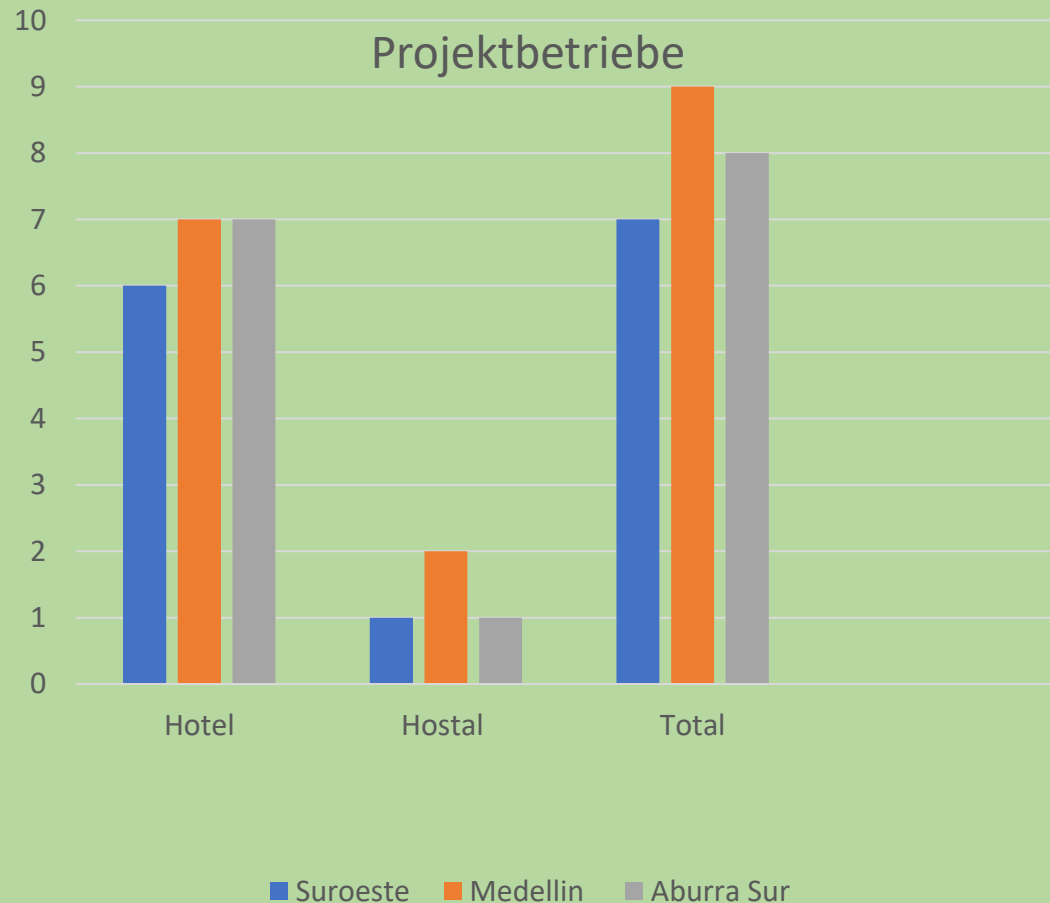
Aburra Sur

7 Hoteles

1 Hostal

Hacienda La Extremadura, Hotel y
Centro de Convenciones, Sabaneta

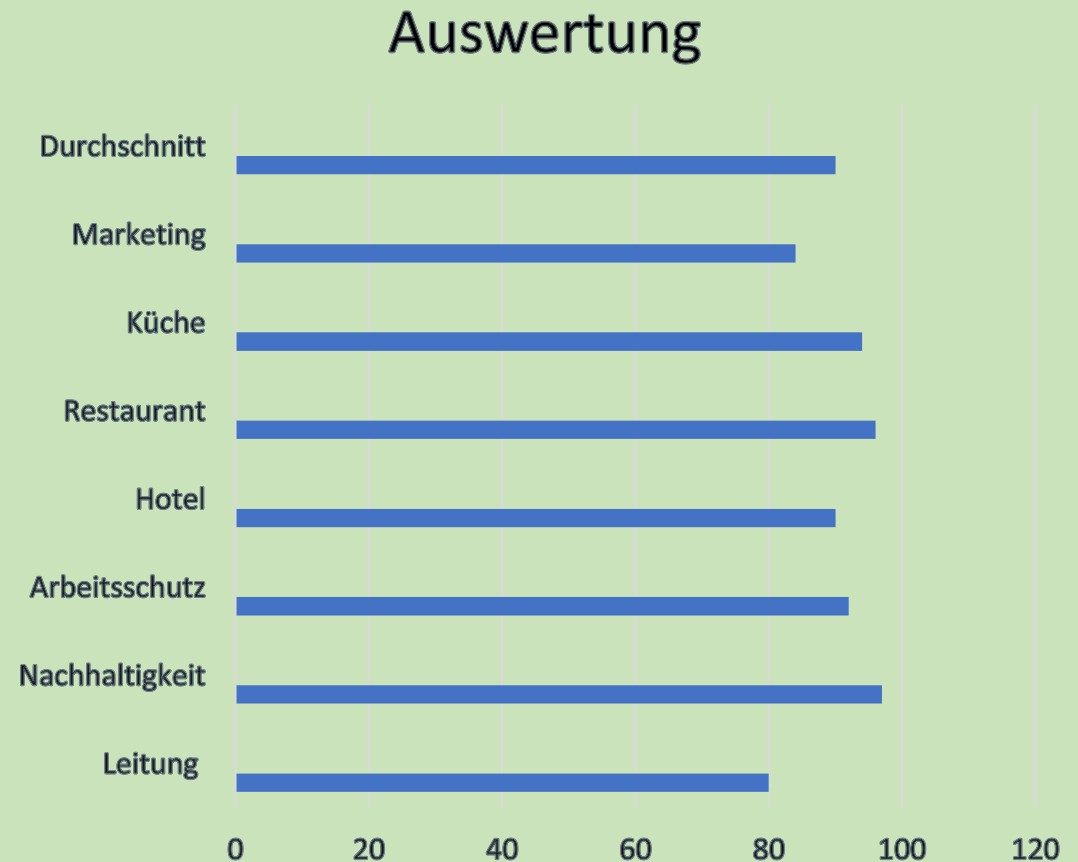
Projektbetriebe & Bewertungen



Beispiel einer Hotelauswertung/Empfehlung

Empfehlungen:

- Hotelausschilderung
- Hausregeln/AGB (publizieren)
- Gasflaschen (Arbeitsschutz)
- Temperaturlisten täglich
- Marketingplan entwickeln
- Qualitätsstandards anpassen



Auditzusammenfassung (USP)

STÄRKEN	SCHWÄCHEN
Gute Kommunikation	Offline-Marketing
Qualitätsbewusstsein	Housekeeping
Social Media Aktivitäten	Temperaturlisten
Unique Selling Proposition / Einzigartigkeit	
Der Wille und die Bereitschaft der Führungskräfte und Mitarbeiter, Qualität und Nachhaltigkeit bedingungslos zu fördern	

Zertifikat

1

- Zertifizierungsaudit durch HOTQUA vor Ort

2

- Überwachungsaudit durch Onlinetests (Selbstbewertung)

3

- Überwachungsaudit durch Onlinetests (Selbstbewertung)

4

- Wiederholungsaudit durch HOTQUA vor Ort





Vorteile zertifizierter Hotels

- Optimierung der Abläufe
- Rückgang der Fehler um 80%
- Kosten- und Zeiteinsparung von 30% pro Jahr
- Mehrwert durch Qualität & Nachhaltigkeit

Mehrwert durch Qualitätsstandards

Beispiel: Hotel mit 10 Mitarbeitern

Quelle: EU Projekt EUROB / HOTQUA	Einsparung/Jahr
Hausreinigung: 10 Min. Zeiteinsparung/Zimmermädchen	-7 Tage
Einsparung durch Müllreduzierung	-30%
Reparatur vom schrottreifen Rasentraktor	-18 Tage
Steigerung der Stammgäste durch erhöhte Servicequalität	+20%
Schlemmer – Card (Gourmet-Card)	+30%
Reduktion des Wasserverbrauchs	-50%
Einsparung von „kleinen Aufmerksamkeiten“ für den Gast	-50%

Energieverbrauch in Hotels mit Umweltmanagement

Sterne & Einsparung	Hotel ohne UM		Hotel mit UM	
	kWh/ÜN	Prozente	KWh/ÜN	Sparen in Prozenten
2 Sterne	96,4	100%	58,6	-40%
3 Sterne	83,5	100%	34,2	-60%
4 Sterne	77,8	100%	33,7	-57%
5 Sterne	74,8	100%	33,4	-56%

Quelle: DEHOGA und eigene Berechnungen

Wasserverbrauch der Hotels mit Umweltmanagement

Sterne (H mit R)	Hotel ohne UM		Hotel mit UM	
	Liter pro Übernachtung	Prozente	Liter pro Übernachtung	Sparen in Prozenten
2 Sterne	454	100%	293	35%
3 Sterne	424	100%	210	50%
4 Sterne	335	100%	201	40%
5 Sterne	594	100%	310	48%

Quelle: DEHOGA und eigene Recherchen

Auf Wiedersehen

- Frank Höchsmann
- Speerweg 11
- 13465 Berlin



H O T Q U A[®]

