

Die Sicherung und Erhöhung der Dienstleistungsqualität ist eine der häufigsten Forderungen an Destinationen und Tourismusbetriebe. Der zunehmende weltweite Wettbewerb touristischer Zielgebiete, das veränderte Nachfrageverhalten und die Forderung nach klaren Produkten und Angeboten sind Gründe für die Notwendigkeit von hohen Dienstleistungsstandards sowie der kontinuierlichen und ganzheitlichen Produktion von Dienstleistungsqualität in einzelnen Tourismusbetrieben, Orten und Destinationen.

Zielsetzung der internationalen Tagung zum Thema „Qualitätsmanagement im Tourismus – Herausforderungen für Kundenorientierung, Kundenbindung und Kundenzufriedenheit“ ist es, zum Einen auf die neuen Rahmenbedingungen hinzuweisen, zum Anderen anhand von konkreten Beispielen aus der touristischen Praxis auf die Probleme und Perspektiven eines qualitätsorientierten Managements in touristischen Betrieben und Destinationen hinzuweisen.

Hintergrund für die Organisation der Konferenz ist eine Studie im Auftrag der ARGE ALP, welche von ICRET (International Center for Research and Education in Tourism) durchgeführt wurde. Zielsetzung des Projektes war die Erhebung der Kundenzufriedenheit in ausgewählten Orten und Destinationen aller ARGE ALP-Länder als Grundlage für die Entwicklung eines destinationsübergreifenden Qualitätsmessungsinstrumentariums, das allen Orten und Destinationen sowie Leistungsträgern im ARGE ALP-Raum zur Verfügung gestellt werden kann. Diese Studie wird zum Auftakt der Tagung präsentiert und soll die Grundlage sein für die weitere Diskussion im Rahmen der Tagung. Rund um die konkrete Zielsetzung der Präsentation der Studie wird es Vorträge von Experten aus Wissenschaft und Praxis geben, um zum Einen die Bemühungen um ein Qualitätsmanagement im alpinen Tourismus zu untermauern, zum Anderen aber auch neue Möglichkeiten unter besonderer Berücksichtigung des Managements der Kundenzufriedenheit aufzuzeigen.



Wissenschaftliche
Betreuung der Tagung:
ICRET
(International Center
for Research and
Education in Tourism)

Internationale Tagung
der Arbeitsgemeinschaft Alpenländer (ARGE ALP)

Qualitätsmanagement im Tourismus

Herausforderungen für Kundenorientierung,
Kundenbindung und
Kundenzufriedenheit.

Bozen - EURAC Convention Center 25./26. März 2004



<http://convention.eurac.edu>

EURAC
convention center



25.03.04

Donnerstag

10.00 -10.30 Uhr

Begrüßung**LR Dr. Werner Frick**

Vorsitzender Kommission „Wirtschaft und Arbeit“ der ARGE ALP, I

LR Dr. Thomas Widmann

Landesrat für Tourismus der Autonomen Provinz Bozen-Südtirol, I

10.30 -11.00 Uhr

Neue Herausforderungen im Qualitätsmanagement des alpinen Tourismus**Dr. Manfred Kohl**

Kohl & Partner, Villach, A

PAUSE

11.30 -12.00 Uhr

Qualitäts-Management im Spannungsfeld von Zertifizierung und Gütesiegel – Die Erfahrungen von PostAuto Schweiz**Simon Koller, Betriebsökonom HWV**

Leiter Management Services, PostAuto Schweiz

12.00 -12.45 Uhr

Qualitätserhebung und –messung im alpinen Tourismus unter besonderer Berücksichtigung der Kundenzufriedenheit – Eine empirische Erhebung in den Ländern der ARGE ALP**Univ.-Prof. Dr. Harald Pechlaner,****Univ.-Ass. Mag. Dagmar Abfalter,****Univ.-Doz. Dr. Matthias Fuchs,**

International Center for Research and Education in Tourism (ICRET)

MITTAGSPAUSE

[Nachmittags Parallel-Workshops]

14.30 -17.30 Uhr

PARALLEL-WORKSHOP 1**Qualitätsmanagement in touristischen Destinationen: Neue Aufgaben für die Tourismusorganisation****Mitgliederzufriedenheit in Tourismusorganisationen: Qualitätsmanagement am Beispiel der Ferienregion Eisacktal****Peter Righi**

Tourismusverband Eisacktal, I

Mag. Frieda Raich

Europäische Akademie Bozen, I

Qualität als Motivationsfaktor in Destinationen – Die Beispiele Q Plus Kleinwalsertal und Lana Quality**Dr. Lois Kronbichler**

Kohl & Partner Südtirol, I

26.03.04

Freitag

9.00 -9.30 Uhr

Ein Qualitäts-Programm für den Schweizer Tourismus – Perspektiven eines umfassenden Ansatzes**Univ.-Prof. Dr. Hansruedi Müller**

Forschungsinstitut für Freizeit und Tourismus, Universität Bern, CH

9.30 -10.00 Uhr

Qualitäts- und Marken-Management: Neue Herausforderungen am Beispiel Südtirol**Dr. Christoph Engl**

Südtirol Marketing Gesellschaft, Bozen, I

10.00 -10.30 Uhr

Qualität aus der Sicht des Kapitalgebers**Dr. Andreas Deuber**

Schweizerische Gesellschaft für Hotelkredit, Zürich, CH

PAUSE

11.00 -11.30 Uhr

Qualitätsmanagement:**Die *neue* Rolle der Wirtschaftspolitik****Univ.-Prof. Dr. Paul Tschurtschenthaler**

Universität Innsbruck, A

11.30 -12.00 Uhr

Die Herausforderungen für das Qualitätsmanagement in Destinationen – Ansätze aus dem Trentino**Dott. Maurizio Rossini**

Trentino S.p.A.

12.00 -12.30 Uhr

„Alpine Wellness International“: Auf dem Weg zu einem Qualitätsmodell**Mag. Bernhard Jochum**

Alpine Wellness International

12.30 -13.00 Uhr

Zusammenfassung der Tagung**Dr. Florian Zerzer**

Kommission „Wirtschaft und Arbeit“, ARGE ALP, I

Strategische Gruppen und Qualitätssicherung: Die Fallstudie Livigno**Dott. Ruggero Sainaghi**

Universität IULM, Mailand, I

PAUSE

Neue Herausforderungen im Qualitätsmanagement touristischer Destinationen: Zusammenfassung der Ergebnisse**Moderation: Univ.-Prof. Dr. Harald Pechlaner**

14.30 -17.30 Uhr

PARALLEL-WORKSHOP 2**Qualitätsmanagement bei touristischen Anbietern****Qualimeter: Vorstellung eines Benchmarking-Systems für touristische Betriebe am Beispiel „Urlaub am Bauernhof“ in Tirol****Dr. Barbara Ellenhuber**

Institut für Kundenzufriedenheit, Innsbruck, A

Klaus Loukota

Urlaub am Bauernhof in Tirol, Innsbruck, A

Implementierung von Qualitäts-Systemen zwischen Theorie und Praxis:**Der Fall Sântis Schwebebahn AG****Dr. Pietro Beritelli**

Universität St. Gallen, CH

Bruno Vattioni

Sântis Schwebebahn, CH

„Kinderland Bayern“: Von der Produktentwicklung zur Marke**Dr. Martin Spantig**

Bayern Tourismus Marketing GmbH, München, D

PAUSE

Neue Herausforderungen im Qualitätsmanagement touristischer Anbieter: Zusammenfassung der Ergebnisse**Moderation: Mag. Susanne Duschek**

Tirol Werbung, Innsbruck, A

17.30 -18.00 Uhr

Präsentation der Ergebnisse der Workshops im Plenum**Mag. Susanne Duschek****Univ.-Prof. Dr. Harald Pechlaner**