

Montenegro führt integriertes Qualitätsmanagement ein

Qualität und Nachhaltigkeit bilden das Herzstück des neuen Destinationsmodells

Montenegro setzt verstärkt auf die Qualität seines touristischen Angebots und hat 2024 erstmals ein System für integriertes Qualitätsmanagement (IQM) auf Destinationsebene eingeführt. Ziel ist es, die Standards zwischen den verschiedenen touristischen Akteuren anzugleichen und zu erhöhen, die Abläufe zwischen allen Beteiligten zu harmonisieren und Exzellenz zu fördern.

Neue Marke „Montenegro Quality“

Die Einführung der Marke „Montenegro Quality“ basiert auf den Grundsätzen des integrierten Qualitätsmanagements, was bedeutet, dass jeder Aspekt der Marke (von der visuellen Identität bis zu den Kommunikationsbotschaften) das Engagement für Nachhaltigkeit, hohe Servicestandards und die lokale Identität betonen muss.

„Montenegro Quality“ ist ein Qualitätssiegel, das im Rahmen eines Zertifizierungsverfahrens an Tourismusunternehmen vergeben wird, die hohe Standards bei der Erbringung von Dienstleistungen und im gesamten Geschäftsbetrieb erfüllen. Dabei ist die Vision, unter der Dachmarke „Montenegro - Wild Beauty“ die Positionierung Montenegros als Tourismusdestination durch konsistente Qualitätsstandards und kontinuierliche Innovationen in allen touristischen Segmenten zu stärken.

Dieses Siegel vermittelt den Touristen die Botschaft von hoher Qualität und einem einzigartigen Erlebnis, das Hotels, Restaurants, Campingplätze, ländliche Unterkünfte, lokale Dienstleistungen, Wellnesszentren, Museen und Galerien, Nationalparks, Souvenirläden, Seilbahnen und Skigebiete im ganzen Land ermöglichen. Oberstes Ziel ist eine hohe Zufriedenheit der Besucher, aber auch der Einheimischen selbst.

Das Gütesiegel „Montenegro Quality“ wird in drei Qualitätsstufen vergeben, die durch folgende Abstufungen repräsentiert werden: „Montenegro Quality Bronze“, „Montenegro Quality Silber“ und „Montenegro Quality Gold“. Touristen können sich schon jetzt von der hohen Qualität der Dienstleistungen, der Professionalität und dem Engagement der Unternehmen überzeugen, die das Gütesiegel „Montenegro Quality“ tragen. Ein entsprechendes Verzeichnis ist unter www.montenegro.travel/montenegro-quality-label abrufbar.

Qualität mit System

Ein integriertes Qualitätsmanagement ist nur durch einen systematischen Ansatz möglich. Der Prozess beinhaltet die Überprüfung der Online-Reputation durch Datenerhebung mittels einer spezialisierten Software und darauf aufbauend, die Analyse von Schlüsselindikatoren für die jeweilige Destination, wie z.B. Besucherzufriedenheit, Qualität der Unterkünfte, Gastfreundschaft, lokale Infrastruktur und Erhalt des Kultur- und Naturerbes. Auf der Grundlage dieser Daten werden Aktionspläne entwickelt, die unter anderem die lokalen Behörden und Tourismusorganisationen, aber auch den Privatsektor und die Zivilgesellschaft einbeziehen und den gesamten Tourismussektor der Destination abdecken.

Das IQM-Destinationsmodell beinhaltet auch Schulungen, um das Verständnis und die effektive Umsetzung der empfohlenen Maßnahmen sicherzustellen. Regelmäßige Evaluierungen werden durchgeführt, um die Fortschritte zu überwachen und die Strategien an die Erfordernisse der jeweiligen Destination anzupassen.

Pressekontakt:

mascontour, Hendrik Wintjen, Schwiebusser Str. 9, D-10965 Berlin
Tel. +49 (0) 30 616 257 47, Fax +49 (0) 30 612 025 84, E-Mail montenegro@mascontour.info

Ermutigend ist, dass alle Gemeinden in Montenegro an diesem Prozess beteiligt sind. IQM kommt auch den lokalen Akteuren zugute, indem es ihnen ein Instrument für eine bessere Koordinierung, eine effizientere Verwaltung und eine stärkere Bindung an ihr Ziel bietet. Dadurch streben die Destinationen eine höhere Besucherzufriedenheit an, die auf einem verfeinerten und qualitativ hochwertigeren Tourismusangebot beruhen soll. Dies trägt zu einer besseren Auslastung bei. Durch die bessere Anpassung an Marktanforderungen wird langfristig die Wettbewerbsfähigkeit gesteigert.

Zukünftig verstärkter Fokus auf Nachhaltigkeit

Neben dem Qualitätsaspekt ist die touristische Nachhaltigkeit ein wesentlicher Aspekt des IQM-Destinationsmodells. Dementsprechend orientieren sich die Standards an den Nachhaltigkeitszielen der Vereinten Nationen (SDGs - Sustainable Development Goals) und sorgen so für eine langfristige Ausrichtung der touristischen Entwicklung in Montenegro. Die zweite Phase des Projekts wird die Einführung eines Siegels umfassen, das speziell jene Unternehmen auszeichnet, die strenge Standards für Nachhaltigkeit und Umweltschutz erfüllen. Dieser Ansatz stärkt die Resilienz von Destinationen und ermöglicht eine bessere Anpassung an saisonale Schwankungen durch Diversifizierung des Tourismus.

Montenegro baut damit auf bisherigen Nachhaltigkeitsbemühungen auf und will diese systematisch erweitern. Bereits in der Verfassung von 1991 definiert sich das Adrialand als ökologischer Staat. Daran anlehnend spielen die Themen Fortbildung, Monitoring und Zertifizierung in den letzten Jahren eine immer größere Rolle. Im Jahr 2020 wurde der Gemeinde Tivat als erste Destination die Auszeichnung "Green Destinations – Bronze" verliehen. Zudem wurde Tivat zum dritten Mal für den Green Destinations Story Award nominiert. <https://tivat.travel/en/eko-green-tivat/>

Darüber hinaus wurden bereits in der Vergangenheit Hotels und touristische Anbieter im ganzen Land im Rahmen verschiedener Nachhaltigkeitssiegel zertifiziert. Der Unterschied besteht jedoch darin, dass der IQM-Ansatz nun flächendeckend eingeführt werden soll und durch einen ganzheitlichen Destinationsmanagement-Ansatz alle wichtigen Akteure zusammenführt.

<https://www.montenegro.travel/en/business/press/news/for-the-first-time-in-montenegro-a-comprehensive-quality-management-project-in-tourism-involving-all-municipalities-2024-05-14>

5.658 Anschläge

Bildmaterial auf Anfrage.

Pressekontakt:

mascontour, Hendrik Wintjen, Schwiebusser Str. 9, D-10965 Berlin
Tel. +49 (0) 30 616 257 47, Fax +49 (0) 30 612 025 84, E-Mail montenegro@mascontour.info