



Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Tourismus Baden-
Württemberg

TOURISMUSPOLITIK

Grundprinzipien für einen zukunftsfähigen Tourismus



© Simon Dannhauer, stock.adobe.com

Für die stetige Verbesserung und Weiterentwicklung des Tourismus wurden vier Grundprinzipien festgelegt, die bei allen zukünftigen Handlungsfeldern und Themenbereichen berücksichtigt werden sollen. Die Integration der Grundprinzipien Qualität, Nachhaltigkeit, Tourismus für Alle und Innovation in alle Handlungsfelder der Landestourismuskonzeption sichert die Existenzgrundlage des Tourismus und gewährleistet die Teilnahme benachteiligter Gesellschaftsgruppen am Tourismus. Nur so ist es möglich, dass der Tourismus auch weiterhin eine Leitökonomie bleibt.

Qualität

Qualität ist ein wichtiger Erfolgsfaktor für einen zukunftsfähigen Tourismus in Baden-Württemberg. Die entscheidende Stellschraube für Qualitätsverbesserungen ist das konsequente Denken aus Gäste- bzw.

Zielgruppenperspektive. Ziel ist es, eine lückenlose hohe Qualität entlang der gesamten Customer Journey zu gewährleisten und somit die Gästezufriedenheit zu steigern: von der Inspiration, der Vorbereitung und Buchungsentscheidung über den Aufenthalt vor Ort bis zur Nachbereitung und Erinnerung an die Reise.

Qualität hat viele Facetten, weshalb sich das Qualitätsziel nicht nur auf das Gastgewerbe oder die Servicequalität vor Ort erstreckt. Wer zufriedene Gäste haben möchte, muss mit anderen Beteiligten, innerhalb und außerhalb der Tourismusbranche, kooperieren. Ob ein Gast wiederkommt, hängt von der Beurteilung der gesamten Reise ab, weshalb die Geschlossenheit der Servicekette von besonderer Bedeutung ist. Zu den zentralen Handlungsansätzen gehört es daher, datenbasierte Informationen bereitzustellen, Schwachstellen zu identifizieren und ein Qualitätscontrolling einzuführen. Das Festlegen von Verantwortlichkeiten und das Managen aller Qualitätsdimensionen von der Kommunikations- und Infrastruktur- bis zur Produkt- und Erlebnisqualität sind dabei entscheidende Erfolgsfaktoren.

Nachhaltigkeit

Der Tourismus in Baden-Württemberg soll ressourcenschonend, ökonomisch sinnvoll und sozialgerecht weiterentwickelt werden. Die touristischen Angebote dürfen nicht mehr nur dem ökonomischen Profit dienen, sondern müssen auch mit ökologischen und sozialen Zielen im Einklang stehen. Nachhaltigkeit spielt bei der Reiseentscheidung eine immer bedeutendere Rolle, weshalb die gesamte Customer Journey entsprechend ausgerichtet sein sollte.

Eine nachhaltige Ausrichtung des Tourismus bedeutet: Erhalt der Artenvielfalt und der Biodiversität, wirtschaftliche Tragfähigkeit, gezielter Umgang mit dem Nachwuchs- und Fachkräftemangel, die Gestaltung attraktiver Arbeitsbedingungen für Arbeitnehmende, sowie der Erhalt regionaler Identität und der Lebensqualität. Dadurch kann gleichzeitig die regionale Wertschöpfungskette im Interesse der heimischen Bevölkerung gestärkt werden.

Mit der Zertifizierung „Nachhaltiges Reiseziel“ hat Baden-Württemberg 2016 das erste Siegel, welches ganze Destinationen auszeichnet, entwickelt. Sie soll Leistungsträgerinnen und Leistungsträger einer ganzen Destination dabei unterstützen sich nachhaltig auszurichten und einen Anhaltspunkt für unsere Gäste bieten. Inzwischen sind auch viele andere Destinationen in ganz Deutschland mit dem Siegel „Nachhaltiges Reiseziel“ zertifiziert. Durchgeführt wird sie von dem Zertifizierungsunternehmen TourCert gGmbH.

Auf der [Internetseite der Tourismus Marketing GmbH Baden-Württemberg](#), werden die Regionen, die bereits als „Nachhaltiges Reiseziel“ zertifiziert sind, vorgestellt.

Wenn Sie sich als Region oder als Gastgeber bzw. Gastgeberin für die Zertifizierung interessieren, erhalten Sie Informationen im

Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Tourismus Baden-Württemberg
Frau Franziska Maliske
Tel.: 0711/123-2265

Franziska.Maliske@wm.bwl.de

Tourismus für Alle

Tourismus für Alle soll dazu beitragen sämtliche Aspekte im Tourismus barrierefrei zu gestalten. Dabei sind nicht nur Menschen mit Behinderung unterschiedlichster Art zu berücksichtigen, sondern auch ältere Menschen und Familien. Die Auswirkungen des demographischen Wandels machen deutlich, dass das Thema barrierefreier Urlaub in den nächsten Jahren weiter kontinuierlich an Bedeutung gewinnen wird. Die Zahl der Menschen, die darauf angewiesen sind und es zu schätzen wissen, Urlaub ohne Einschränkungen machen zu können und sich trotz Beeinträchtigung frei zu bewegen, steigt Jahr für Jahr.

Baden-Württemberg hat das Thema „barrierefreier Tourismus“ als eines der ersten Bundesländer aufgegriffen, entsprechende Angebote für barrierefreies Reisen zusammengestellt und gebündelt. Im Januar 2020 wurde das bundeseinheitliche Zertifizierungssystem „Reisen für Alle“ in Baden-Württemberg eingeführt. Damit werden für die Gäste notwendige Informationen durch ausgebildete Erheber erfasst und mit klaren Qualitätskriterien bewertet.

Von der Infrastruktur- und Produktentwicklung bis hin zur Information und werblichen Ansprache – die Bedürfnisse eines Tourismus für Alle müssen in allen Handlungsfeldern berücksichtigt werden. Um dies zu erreichen muss das Thema barrierefreies Reisen noch stärker ausgebaut und kommuniziert werden. Es ist eine strukturelle Daueraufgabe Barrierefreiheit als unverzichtbaren Bestandteil des touristischen Angebots zu begreifen, welche für die Betriebe immer mehr an Bedeutung gewinnt.

Weitere Informationen und einen Überblick zu barrierefreien Angeboten finden Sie auf der [Internetseite der Tourismus Marketing GmbH Baden-Württemberg](#).

Innovation

Steigender Wettbewerbsdruck setzt Destinationen wie Anbieterinnen und Anbietern zunehmend dem Druck aus, sich mit neuen Ideen und Angeboten gegenüber der Konkurrenz abzusetzen. Die Produktlebenszyklen werden kürzer, gesellschaftliche Entwicklungen wie der demografische Wandel erfordern permanent neue Strategien der Kundenansprache und Dienstleistungsgestaltung und die Digitalisierung verlangt eine andauernde Anpassung von Produkten, Vertrieb und Prozessen.

Der Innovationsgedanke spielt also nicht nur eine große Rolle bei der Produktentwicklung, sondern auch Prozesse, Services und technische Lösungen müssen innovativ und zukunftsfähig weiterentwickelt werden. Um dies zu ermöglichen muss im Tourismus in Baden-Württemberg eine Innovationskultur erschaffen werden, die kreatives Denken und Handeln fördert. Dabei kann die Zusammenarbeit mit Partnerinnen und Partnern aus der eigenen und aus fremden Branchen nicht nur wertvolle Impulse liefern, sondern auch zu einer Steigerung der eigenen Innovationsfähigkeit beitragen.

<https://wm.baden-wuerttemberg.de/de/tourismus/tourismuspolitik/tourismus-der-zukunft?print=1&cHash=71d2dbc6abd621f425824877b78b52fb>