

# Qualitätsmanagement

Herzlich Willkommen zum Vortrag

Qualitätsmanagement im Tourismus  
Werkzeuge und Ihr Nutzen

# Übersicht / Inhalte

- Definition Qualitätsmanagement
- Grundmodell EFQM
- Vorteile durch Qualitätsmanagement
- Grundsätzliches zu Qualitätsmanagement
- Wo setzen wir Qualitätsmanagement ein
- Welchen Nutzen haben wir Unternehmen
- Welche Instrumente benötigen wir
- Wie Setzen wir die Instrumente ein

*Nicht weil die Dinge schwierig sind, wagen wir sie nicht,  
sondern weil wir sie nicht wagen*

# Definition Qualitätsmanagement?

- Qualitätsmanagement (QM) bezeichnet alle organisatorischen Maßnahmen zur Verbesserung der Produkte
  - Leistung (Dienstleistung)
  - Waren
- Der Begriff Leistungen umfasst im QM die Dienstleistungen, geht aber über den üblichen Begriff hinaus und betrifft vor allem die innerorganisatorischen Leistungen (Prozesse/ Abläufe).

# Grundmodell EFQM

EFQM (European Foundation for Quality Management) 1988

- Menschen
- Prozesse
- Ergebnisse

*du ein Schiff bauen willst, dann trommle nicht  
Männer zusammen, um Holz zu beschaffen, Aufgaben zu  
vergeben und die Arbeit einzuteilen, sondern lehre sie die  
Sehnsucht nach dem weiten, endlosen Meer*

*Antoine de Saint-Exupéry*

# Verantwortungsbereich

- Qualitätsmanagement ist eine Kernaufgabe des Managements / Führung
- Qualitätsmanagement ist eine ständige Weiterentwicklung von Prozessen (Abläufen)

*Veränderungen gehen von der Führung aus  
und werden nur durch Vorleben von den  
Führungskräften von den Mitarbeitern*

# Vorteile für Unternehmen

- Es bietet Hilfestellung für den Aufbau und die kontinuierliche Weiterentwicklung von umfassenden Management / Führungssystemen.
- Die Unternehmen nutzen es als Werkzeug, um auf Grundlage von Bewertungen Stärken und Verbesserungspotentiale zu ermitteln und ihren Geschäftserfolg zu verbessern.
- Qualitätsmanagement heißt führen und managen mit Prozessen(Arbeitsabläufe)

# Drei Säulen des QM

- Menschen

Gast ,Kunde, Mitarbeiter

- Prozesse

Dokumentation / Handbücher/ Prozesse

- Ergebnisse

Zufriedenheit der Gäste, Kunden und Mitarbeiter

# Vorteile eines Qualitätsmanagementsystems

- Qualitätssicherung/Qualitätssteigerung
- Verantwortung und Aufgaben sind definiert
- Pro Aktive Führung / Fehler erkennen
- Reaktive Führung / Konstruktiver Umgang mit Fehlern
- Wettbewerbsfähigkeit wird gesteigert



# Vorteile eines Qualitätsmanagementsystems

- Leichtere Einarbeitung von Mitarbeitern
- Sicherung von Know-how
- Arbeitsentlastung durch  
Ablauforganisation
- Entwicklung der Mitarbeiter in Fach und  
Soziale Kompetenz

# Welchen Nutzen haben wir

- Kundenzufriedenheit wird gesteigert
- Markenpositionierung wird abgesichert
- Kundenbindung wird gefördert
- Kommunikation in den Abteilungen wird verbessert
- Kosten werden reduziert

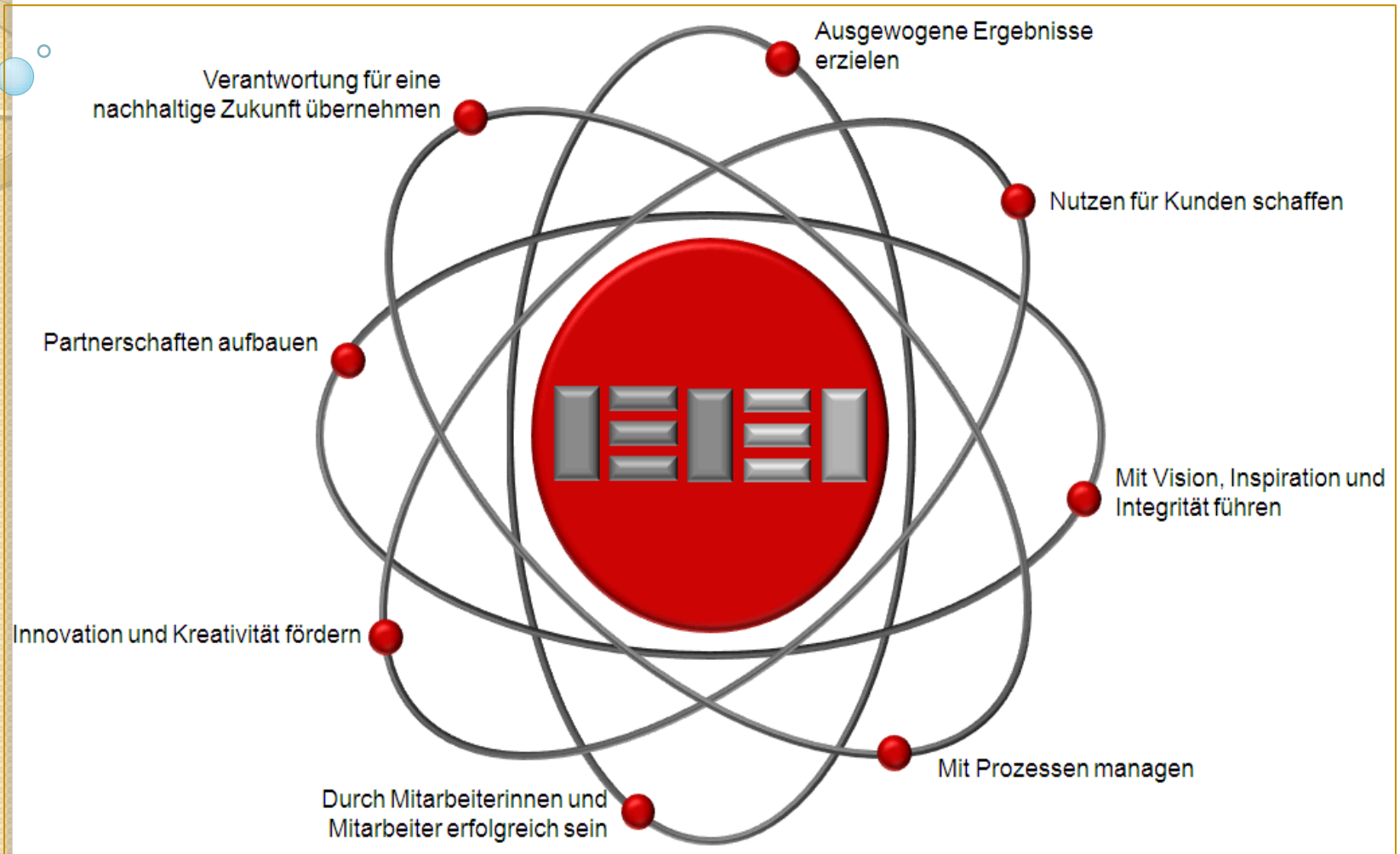
## Welchen Nutzen haben wir

- Eigeninitiative wird gefördert
- Kenntnisse werden durch Schulung verbessert
- Zufriedenheit der Mitarbeiter wird gesteigert
- Leistung wird durch Anerkennung bestätigt
- Mitarbeiter sind motiviert

# Kreislauf der Verbesserung



# Grundkonzepte der Excellence (EFQM)



# Welche Instrumente / Dokumente benötigen wir

1. Philosophie
2. Organigramm
3. Stellenbeschreibung
4. Prozesse
  - Servicekette
  - Prozesse
5. Standards
6. Schulungspläne

# Unternehmens Philosophie

*Für uns als führendes Unternehmen sind Werte und Normen ein wichtige Faktor im Umgang mit Mitarbeitern, Kunden und Partnern*

## 1. Unsere Geschäftsfelder

Unsere Kernkompetenzen Dienen in erster Linie

- Maßgeschneiderte Lösungen
- Service auf höchstem Niveau

## 2. Zufrieden Kunden sind unsere Basis des Erfolgs

- Wünsche und Aufgaben zu 100% zu erfüllen
- Ziel Langfristige Geschäftsbeziehung

## 1. Mitarbeiter sind der Schlüssel zum Erfolg

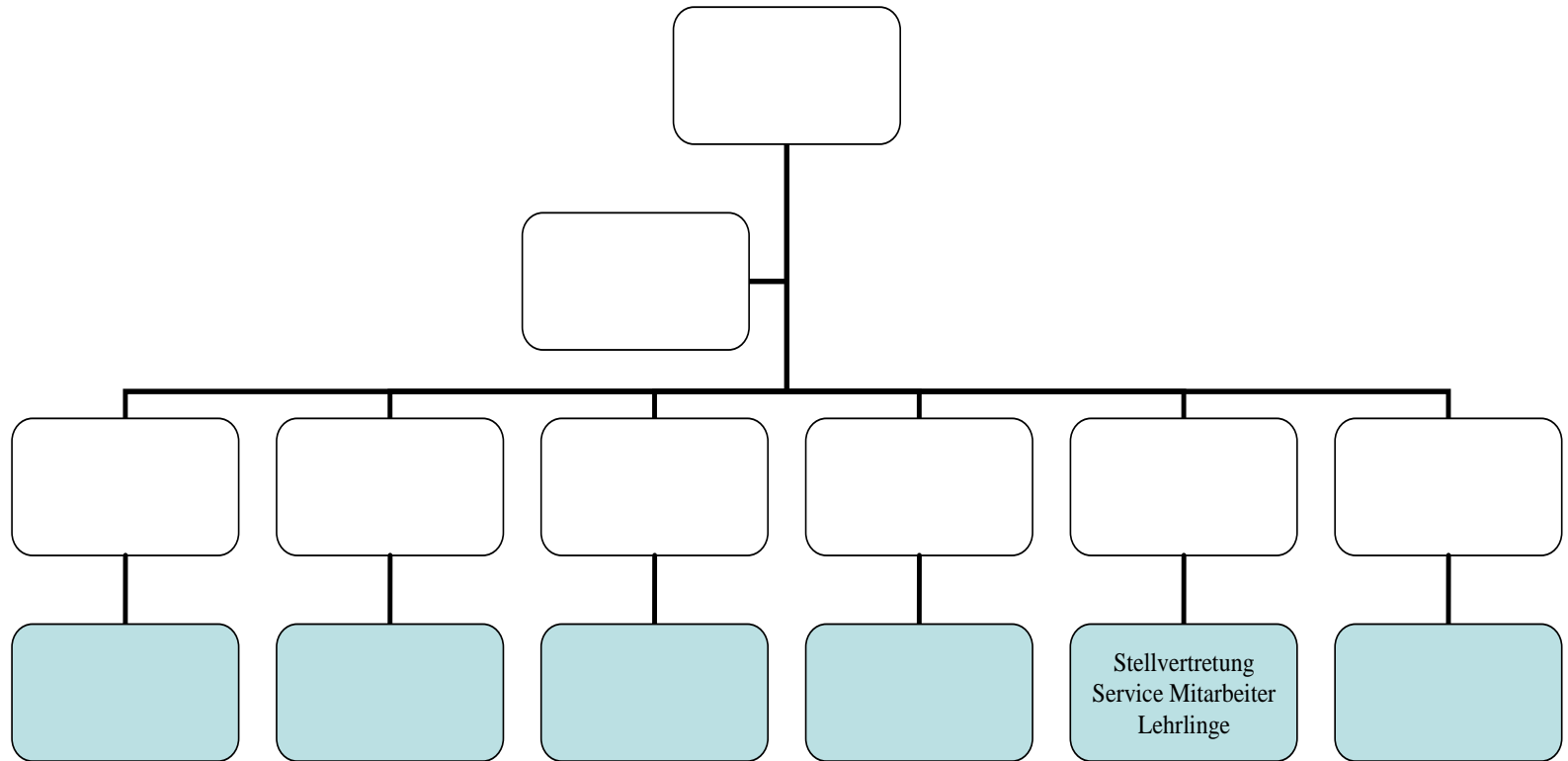
- Motivierte Mitarbeiter sind unser wertvollster Posten
- Mitarbeiter sind unser größtes Kapital

# Auszug aus dem Leitbild der König Kurzentren

- Der Gast steht im Mittelpunkt aller Tätigkeiten. Alle MitarbeiterInnen sind Gastgeber. Freundlichkeit und Herzlichkeit sind oberstes Gebot.
- Alle im Unternehmen orientieren sich in ihrem Handeln am Wohl des Gastes und des Unternehmens. Dies ist möglich durch die Transparenz der gesteckten Unternehmensziele und dem Einsatz aller Beschäftigten entsprechend ihren Neigungen und Fähigkeiten.
- Alle MitarbeiterInnen sind sich ihrer Bedeutung für die höchste Qualität bewusst und bereiten unseren Gästen jeden Tag immer wieder neue Freude und Überraschung.



# Organigramm



# Stellenbeschreibung

Umsetzung:

- Übersicht Stellenbeschreibung erstellen
- Stellenbeschreibungen laut Übersicht erarbeiten
- Jährlich überprüfen und überarbeiten

# Stellenbeschreibung

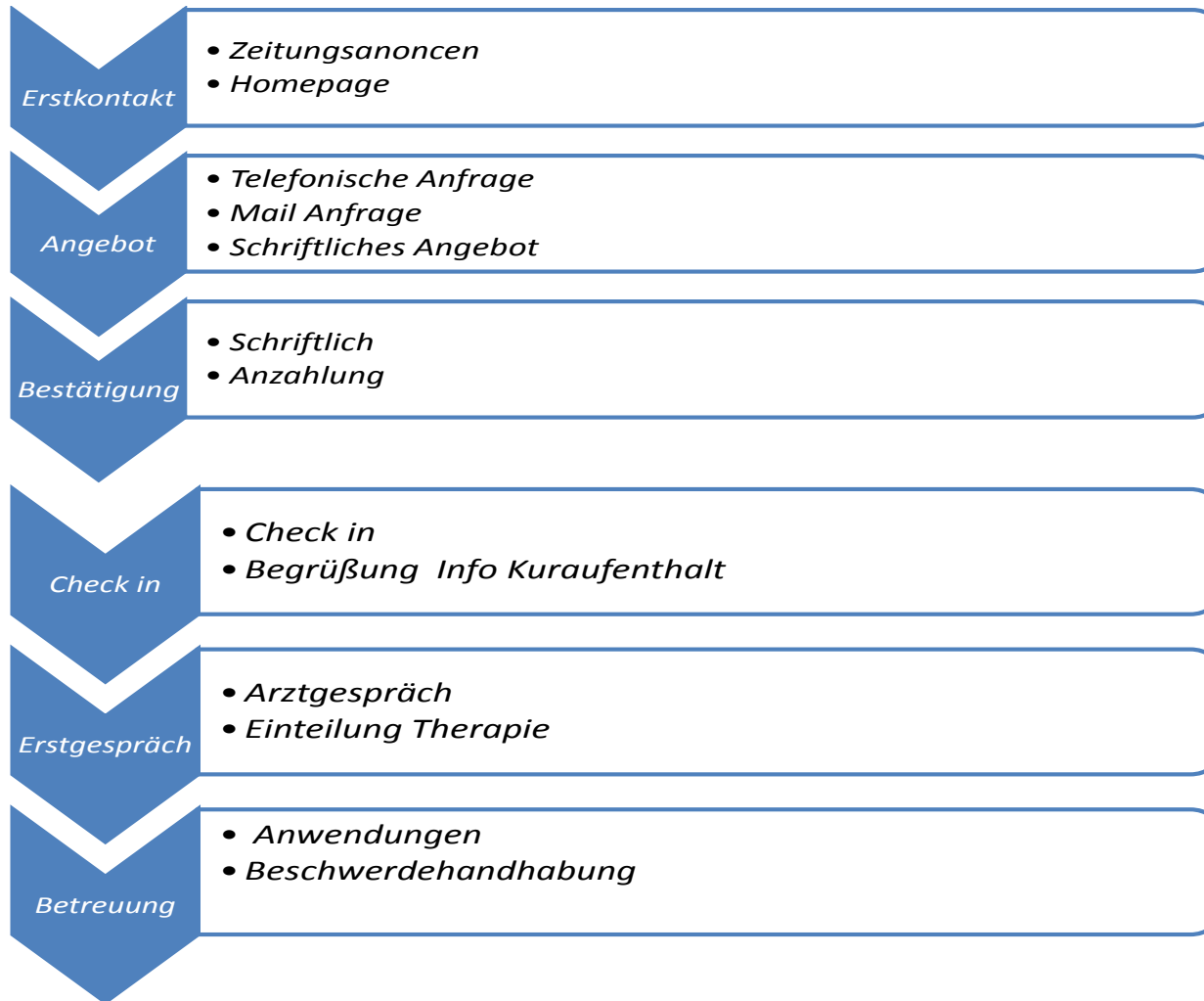
	<i>Sekretärin</i>	
	<i>VORGESETZTE STELLEN</i>	
	<i>GLEICHGESTELLT:</i>	
	<i>NACHGEORDNETE STELLEN</i>	
	<i>STELLVERTRETUNG</i>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <i>Büroorganisation und Selbstständiges Führen des Büros</i></li><li>▪ <i>Erledigung der Korrespondenz</i></li><li>▪ <i>Rechnungslegung nach (Abschluss der Projekte oder Monatsende)</i></li><li>▪ <i>Bestellung von Büroartikeln (Monatlich)</i></li><li>▪ <i>Ordnerverwaltung und Datensicherung (wöchentlich)</i></li></ul>	

# Prozesse

Umsetzung:

- Übersicht der Prozesse erstellen
  - Servicekette
  - Prozesse laut Übersicht erstellen
- Jährliche überprüfen und überarbeiten

# Servicekette Kurzentren



# Prozesse / Abläufe


	<b>Tätigkeit</b>	<b>Durchführung</b>	<b>Information</b>	<b>→ Dokument</b> <b>← Aufzeichnung</b>
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

# Standards

Unter Standards verstehen wir:

- Die Vorgabe der Produkte oder Leistungen
- Auflistung / Beschreibung der Waren/ Gegenstände oder Leistungen
- Fotografische Darstellung

# Schulungsplan

- Ein Schulungsplan ist für die Mitarbeiter zu erstellen und aufzulegen
- Die durchgeführten Schulungen werden mittels Teilnahmebestätigung bestätigt
- Der Schulungsplan ist ein Teil des Qualität-Managements





# Wo setzen wir Qualitätsmanagement ein

- Einstellung Mitarbeiter
- Einarbeitung Mitarbeiter
- Beurteilung Mitarbeiter
- Mitarbeiter Jahresgespräch
- Mitarbeiter Kritikgespräch
- Belobigung Gespräch
- Weiterentwicklung Mitarbeiter



Herzlichen Dank  
für Ihre Aufmerksamkeit !

*tote Fische schwimmen mit dem Fluss“*