

Inhaltsverzeichnis

1 Anwendungsbereich.....	3
2 Normative Verweisungen.....	3
3 Begriffe (siehe Punkt 11)	3
4 Kontext der Organisation	3
4 1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes	3
4 2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien	3
4 3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems.....	3
4 4 Qualitätsmanagementsystem und dessen Prozesse	4
4 4 0	4
5 Führung	4
5 1 Führung und Verpflichtung.....	4
5 1 1 Allgemeines	4
5 1 2 Kundenorientierung.....	4
5 2 Politik	4
5 3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation	5
6 Planung.....	5
6 1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen	5
6 2 Qualitätsziele und Planung zur deren Erreichung	6
6 3 Planung von Änderungen	6
7 Unterstützung.....	6
7 1 Ressourcen	6
7 1 1 Allgemeines	6
7 1 2 Personen.....	6
7 1 3 Infrastruktur.....	7
7 1 4 Prozessumgebung.....	7
7 1 5 Ressourcen zur Überwachung und Messung	7
7 1 5 1 Allgemeines	7
7 1 5 2 Ressourcen zur Überwachung und Messung	7
7 1 6 Wissen der Organisation	8
7 2 Kompetenz.....	8
7 3 Bewusstsein	8
7 4 Kommunikation	8
7 5 Dokumentierte Information	9

7 5 1 Allgemeines	9
7 5 2 Erstellen und Aktualisieren	9
7 5 3 Lenkung dokumentierter Information	9
8 Betrieb	10
8 1 Betriebliche Planung und Steuerung	10
8 2 Anforderungen an Dienstleistungen	10
8 2 1 Kommunikation mit den Kunden	10
8 2 2 Bestimmen von Anforderungen in Bezug auf unsere Leistungen	10
8 2 3 Überprüfung von Anforderungen in Bezug auf unsere Leistungen	10
8 2 4 Änderungen von Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen	11
8 3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen	11
8 4 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen	11
8 4 1 Allgemeines	11
8 4 2 Art und Umfang der Steuerung	11
8 4 3 Informationen für externe Anbieter	12
8 5 Dienstleistungserbringung	12
8 5 1 Steuerung des Beherbergungsbetriebes	12
8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit	13
8 5 3 Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter	13
8 5 4 Erhaltung	13
8 5 5 Tätigkeiten nach der Lieferung	13
8 5 6 Überwachung von Änderungen	13
8 6 Freigabe von Leistungen	13
8 7 Steuerung nichtkonformer Prozessergebnisse	14
9 Bewertung der Leistung	14
9 1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung	14
9 1 1 Allgemeines	14
9 1 2 Kunden- und Gästezufriedenheit	14
9 1 3 Analyse und Bewertung	15
9 2 Internes Audit	15
9 3 Managementbewertung	16
10 Verbesserung	16
10 1 Allgemeines	16
10 2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen	17