

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 Partien .....	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 Bezugspunkte 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

**Regelwerk zur Norm  
DIN EN ISO 9001:2015  
Hotel / Gastro**

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

10.3 Fortlaufende Verbesserung.....	17
11.0 Begriffserklärung .....	17

## 1 Anwendungsbereich

Unternehmensbezeichnung:	Hotel xy
Straße:	Zum Salm 27
PLZ, Ort:	D-88662 Überlingen
GF:	Fritz Meyer
QM-Manager/-in:	Hans Mustermann
Anzahl Mitarbeiter/-innen:	35
Geschäftszweck:	Beherbergungsbetrieb mit Gastronomie

## 2 Normative Verweisungen

Im Rahmen unseres Managementsystems beachten wir folgende normative Vorgaben (Beispiele):

- ⇒ DIN EN ISO 9001:2015
- ⇒ Lebensmittelhygieneverordnung
- ⇒ HACCP
- ⇒ Versammlungsstätten Verordnung des Bundeslandes xy
- ⇒ ...

## 3 Begriffe (siehe Punkt 11)

## 4 Kontext der Organisation

### 4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes

Unsere wirtschaftlichen Rahmenbedingungen sind für die strategische Ausrichtung relevant. Die Themen zur Erreichung der beabsichtigten Ergebnisse sind in externe und interne Zusammenhänge unterteilt. Die Themen werden laufend, formell aber jährlich geprüft und überwacht. Werden zwischen den Überwachungen neue Themen erkannt, werden diese umgehend umgesetzt.

Nachweis(e)

FB 4 0 0 Kontext

FB 4 1 0 Kontext, Erfordernisse und Erwartungen

### 4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

Wir haben die Erfordernisse und Erwartungen in einem Formblatt gelistet und kommunizieren diese im Unternehmen. Die Erfordernisse und Erwartungen werden laufend, formell aber jährlich geprüft und überwacht. Neue Erfordernisse und Erwartungen werden umgehend umgesetzt.

### 4.3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems

Anwendungsbereich des Qualitätsmanagementsystems:

- ⇒ Beherbergungsleistungen inklusive
- ⇒ Gastronomie,
- ⇒ Eventmanagement,
- ⇒ Tagungsstättenbetrieb und
- ⇒ Wellness.

Anforderungen, die wir für nicht geltend festgelegt haben:

- ⇒ 8.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen. Begründung: Wir betreiben keine Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen.
- ⇒ Wir sind Dienstleister im Sinne der Norm, somit gelten die Anforderungen der Norm, die nur Produkte betreffen, nicht.

## 4 4 Qualitätsmanagementsystem und dessen Prozesse

### 4 4 0

Mit diesem Regelwerk und den nachfolgenden Regelungen und Nachweisen haben wir nachgewiesen, dass wir ein QM-System eingeführt haben. Dieses System wird fortlaufend aufrechterhalten und verbessert.

Unsere Prozesse sind im Laufe dieses Handbuchs oder in gesonderten Prozessbeschreibungen beschrieben.

Die Prozessbeschreibungen beinhalten:

- ▷ die Prozesseingaben,
- ▷ das zu erwartende Prozessergebnis,
- ▷ Kriterien und Methoden zur Durchführung,
- ▷ die Art der Messung,
- ▷ Messmethoden,
- ▷ bedeutende Leistungsindikatoren, die für das Prozessergebnis von Bedeutung sind,
- ▷ Verantwortungen / Befugnisse im Rahmen des Prozessablaufes,
- ▷ Prozessrisiken und Chancen sowie abgeleitete Maßnahmen,
- ▷ die Form der Prozessüberwachung,
- ▷ letzte Änderungen,
- ▷ mögliche Prozessverbesserungen,
- ▷ Dokumente und deren Aufbewahrung und
- ▷ die Prozessabfolge und deren Wechselwirkungen.

Dokumentierte Informationen, wie Aufzeichnungen und Vorgaben, stehen im Einklang mit der Notwendigkeit und unterstützen die Durchführung und werden aufbewahrt.

**Arbeitsanweisung**

**AA 4 4 0 Anweisung Prozesserstellung**

**QM-Info(s)**

**QMI 4 4 0 Religiöse Kulturelle Anforderungen**

**Nachweis(e)**

**FB 4 4 0 Prozesse**

## 5 Führung

### 5 1 Führung und Verpflichtung

#### 5 1 1 Allgemeines

Die Hotelleitung hat die Rechenschaftspflicht für die Wirksamkeit des QM-Systems übernommen und nimmt diese wahr. Unsere Qualitätspolitik und –ziele sind strategisch und richten sich nach unserem Kontext. Die Qualitätspolitik sowie die Bedeutung des wirksamen Funktionierens des Qualitätsmanagements ist auf allen Ebenen kommuniziert und integriert. In allen Prozessen sind unsere Anforderungen berücksichtigt und wir befolgen den prozessorientierten Ansatz. Erforderliche Ressourcen sind auf allen Ebenen bereitgestellt. Wir stellen sicher, dass die beabsichtigten Ergebnisse erreicht werden.

Wir setzen Mitarbeiter/-innen ein, die ausgebildet und unterstützt werden, um zur Wirksamkeit des QM-Systems beizutragen. Wir fördern die fortlaufende Verbesserung. Unsere Führungskräfte und deren Verantwortung ist kommuniziert durch das Organisationsdiagramm (5 3 0).

#### 5 1 2 Kundenorientierung

Wir erfüllen unsere behördlichen und gesetzlichen Anforderungen. Chancen und Risiken in Bezug auf unsere Leistungen sind festgelegt und werden überwacht (Siehe 4.1 Kontext der Organisation). Unser Fokus liegt auf der fortlaufenden Bereitstellung und Aufrechterhaltung unserer Leistungen sowie auf der Verbesserung der Kundenzufriedenheit.

## 5 2 Politik

### 5.2.1 Entwicklung der Qualitätspolitik

Die Qualitätspolitik wurde von der Leitung entwickelt und erstellt mit den Bereichen.

### 5.2.2 Bekanntmachung der Qualitätspolitik

Unsere Qualitätspolitik ist im Formblatt 5.2.0 Qualitätspolitik dokumentiert und wird aufrechterhalten. Sie wurde allen Mitarbeitern/-innen vermittelt und wird angewendet. Die Qualitätspolitik wird den interessierten Parteien zur Verfügung gestellt.

**Nachweis(e)**

**FB 5 2 0 Politik**

### 5 3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation

Die Verantwortlichkeiten und Befugnisse für relevante Rollen sind zugewiesen, intern kommuniziert und werden verstanden.

Wir haben Verantwortungen und Befugnisse zugewiesen für:

- ⇒ die Sicherstellung, dass das QM-System die Normforderungen erfüllt,
- ⇒ die Sicherstellung, dass die beabsichtigten Prozessergebnisse geliefert werden,
- ⇒ eine Berichterstattung über die
  - Leistung,
  - Verbesserungsmöglichkeiten,
  - Änderungen und
  - Innovationdes QM-Systems,
- ⇒ die Förderung der Kundenorientierung,
- ⇒ die Aufrechterhaltung der Integrität bei Änderungen des QM-Systems.

**Nachweis(e)**

**FB 5 3 0 Organisationsdiagramm,**

**FB 5 3 0 Verantwortungen und Befugnisse**

## 6 Planung

### 6 1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen

#### 6.1.1

Aus unseren Themen zum Kontext (4.1) und Anforderungen (4.2) haben wir Risiken und Chancen bestimmt.

Sie dienen dazu:

- ⇒ die beabsichtigten Ergebnisse zu erzielen,
- ⇒ erwünschte Auswirkungen zu verbessern,
- ⇒ unerwünschte Auswirkungen zu verhindern und zu verringern
- ⇒ eine fortlaufende Verbesserung zu erreichen.

#### 6.1.2

Die Maßnahmen zum Umgang mit Risiken sind geplant und an geeigneten Stellen umgesetzt. Die Maßnahmen und deren Wirksamkeit sind Grundlage laufender Bewertungen. Alle Maßnahmen stehen im Verhältnis zum Risiko und dem Einfluss auf die Qualität unserer Leistungen.

Bei dem Umgang mit Risiken und Chancen haben wir folgendes beachtet:

- ⇒ die Vermeidung von Risiken,
- ⇒ ein Risiko auf sich zu nehmen, um eine Chance wahrzunehmen,
- ⇒ die Beseitigung der Risikoquelle,
- ⇒ Ändern der Wahrscheinlichkeit oder der Konsequenzen,
- ⇒ Risikoteilung oder
- ⇒ Beibehaltung des Risikos durch verantwortungsbewusste Entscheidung.

Unsere Optionen:

- ⇒ Vermeiden von Risiken,
- ⇒ ein Risiko auf sich zu nehmen um Chancen wahrnehmen zu können,
- ⇒ Beseitigen der bestimmten Risikoquelle oder der Risikoquellen,
- ⇒ Ändern der Wahrscheinlichkeiten oder den möglichen Konsequenzen,
- ⇒ Risikoteilung, oder Beibehaltung durch Entscheidung.

Mögliche Konsequenzen:

- ⇒ Übernahme neuer Praktiken oder Prozesse,
- ⇒ Einführung neuer Produkte,
- ⇒ Erschließung neuer Zielmärkte,
- ⇒ Neukundengewinnung,

**Regelwerk zur Norm  
DIN EN ISO 9001:2015  
Hotel / Gastro**

- ⇒ Aufbau von Partnerschaften und Interessengruppen,
- ⇒ Integration und Einsatz neuer Techniken.

**Prozess(e)**

**PA 6 1 0 Ermittlung Risiken Chancen**

**Nachweis(e)**

**FB 6 1 0 Chancen und Risiken,**

**FB 6 1 0 Notfallplan,**

**FB 6 1 0 Risiken Maßnahmen,**

## 6 2 Qualitätsziele und Planung zur deren Erreichung

### 6.2.1

Wir haben Qualitätsziele für alle Organisationsebenen, Bereiche und Prozesse festgelegt.

Unsere Qualitätsziele:

- ⇒ stehen im Einklang mit der Qualitätspolitik,
- ⇒ sind messbar,
- ⇒ berücksichtigen anwendbare Anforderungen,
- ⇒ sind relevant für
  - die Konformität von Leistungen und
  - für die Steigerung der Gästefriedenheit,
- ⇒ werden laufend überwacht,
- ⇒ sind auf allen Ebenen vermittelt und kommuniziert, und
- ⇒ werden, wenn erforderlich aktualisiert.

**Prozess(e)**

**PA 6 2 0 Qualitätsziele**

**Nachweis(e)**

**FB 6 2 0 Qualitätsziele**

### 6.2.2

In der Planung der Qualitätsziele haben wir folgende Fragestellungen geregelt:

- ⇒ Was wird getan?
- ⇒ Welche Ressourcen sind erforderlich?
- ⇒ Wer ist verantwortlich?
- ⇒ Wann ist das Ziel abgeschlossen?
- ⇒ Wie werden Ergebnisse bewertet?

## 6 3 Planung von Änderungen

Änderungen am QM-System werden systematisch geplant und durchgeführt. Dabei beachten wir alle Prozesse und deren Wechselwirkungen.

Änderungen werden in einem Formblatt gelistet und geben Auskunft über:

- ⇒ Zweck der Änderung und mögliche Konsequenzen,
- ⇒ die Integrität des Qualitätsmanagementsystems,
- ⇒ Ressourcen,
- ⇒ Mögliche Änderungen von Verantwortungen und Befugnissen.

## 7 Unterstützung

### 7 1 Ressourcen

#### 7 1 1 Allgemeines

Wir haben die Ressourcen für den Aufbau, der Verwirklichung, Aufrechterhaltung und Verbesserung festgelegt und bereitgestellt. Dabei haben wir die Fähigkeiten und Beschränkungen von bestehenden internen Ressourcen und die vom externen Anbieter einzuholenden Informationen beachtet.

#### 7 1 2 Personen

Wir haben eine(n) Qualitätsmanager/-in bestellt, der / die fortlaufend die Anforderungen der Kunden sowie gesetzliche und behördliche Anforderungen überwacht. Die / der Qualitätsmanager/-in schult weitere Mitarbeiter/-innen im Unternehmen laufend in den zutreffenden Bereichen des QM-Systems. Bei Bedarf kann

## Regelwerk zur Norm DIN EN ISO 9001:2015 Hotel / Gastro

sie sich externer Anbieter bedienen, um den Kompetenzbereich zu erweitern. Die Befugnisse werden über Kapitel 5.3.0 gelenkt.

Wir haben alle notwendigen Personen zur Steuerung der Prozesse festgelegt.

### Nachweis(e)

**FB 7 1 2 Benennung Qualitätsmanager/-in**

### 7 1 3 Infrastruktur

Wir haben die notwendige Infrastruktur ermittelt und halten diese aufrecht. Die Infrastruktur wird regelmäßig auf ihre Zweckmäßigkeit geprüft. Für überwachungspflichtige Anlagen haben wir Wartungsverträge abgeschlossen. Intern zu wartende Infrastruktur wird über eine Liste gelenkt. Wir beachten wo möglich die Herstellerangaben.

Unter Infrastruktur verstehen wir:

- ⇒ Gebäude und zugehörige Gebäudetechnik,
- ⇒ technische Ausrüstung einschließlich Hardware und Software,
- ⇒ Transporteinrichtungen und
- ⇒ Informations- und Kommunikationstechnik.

### Prozess(e)

**PA 7 1 3 Externe Wartungen,**

**PA 7 1 3 Interne Wartungen**

### Arbeitsanweisung

**AA 7 1 3 Spülküche**

### QMI-Info(s)

**QMI 7 1 3 / 7 1 4 Betreiberpflichten**

**QMI 7 1 3 Wäscherei**

**QMI 7 1 3 Reparaturen**

### Nachweis(e)

**FB 7 1 3 Checkliste Räumlichkeiten**

**FB 7 1 3 Externe Wartungen**

**FB 7 1 3 Hygienemanagement**

**FB 7 1 3 Liste Infrastruktur (Überwachungspflichtig)**

**FB 7 1 3 Technischer Dienst Rondenplan**

### 7 1 4 Prozessumgebung

Zur Durchführung unserer Prozesse und zur Erreichung der Konformität haben wir die notwendige Umgebung ermittelt und halten diese aufrecht. Beispiele: Sauberkeit (Wellness und Allgemein), Temperatur (Küche), und Ergonomie. Wo notwendig haben wir Anweisungen erstellt zur Kontrolle und Lenkung.

### Arbeitsanweisung

**AA 7 1 4 Hygienemanagement**

**AA 7 1 4 Reinigung Bereiche**

### QMI-Info(s)

**QMI 7 1 4 Entsorgung Pfandverwaltung**

**QMI 7 1 4 Schutz allgemein**

**QMI 7 1 4 Katastrophenschutz**

### 7 1 5 Ressourcen zur Überwachung und Messung

#### 7 1 5 1 Allgemeines

Die Ressourcen sind für die jeweilige Art der unternommenen Überwachung- und Messtätigkeiten geeignet, werden aufrechterhalten und sind fortlaufend geeignet.

Für interne und externe Überwachungen werden Protokolle / Kalibriernachweise erstellt und aufbewahrt.

Diese Messmittel sind zum Beispiel:

- ⇒ Thermometer
- ⇒ Waagen
- ⇒ Geräte zur Wasserprüfung
- ⇒ ...

#### 7 1 5 2 Ressourcen zur Überwachung und Messung

Wir führen Messungen und Überwachungen mit Ressourcen (Prüf- und Messmittel) durch, um verlässliche Überwachungs- und Messergebnisse sicherzustellen.

Wenn bei Verifizierungen und Messungen Fehler erkannt werden, sind ältere Messergebnisse ebenfalls zu prüfen und ggf. Korrekturmaßnahmen einzuleiten. Die Messmittel werden von der GF geprüft.

### Nachweis(e)

**FB 7 1 5 Messmittelverwaltung**

## 7 1 6 Wissen der Organisation

Um unser Unternehmen zu betreiben und die Konformität mit Leistungen sicherzustellen, haben wir unser Wissen gelistet. Dieses Wissen erhalten wir aufrecht und vermitteln es an andere, soweit dies im Rahmen der Tätigkeiten notwendig ist.

In einem Formblatt betrachten wir momentanes und künftiges Wissen, um auf geeignete Weise dieses zu fördern und aufrecht zu erhalten.

Dabei betrachten wir:

- ⇒ geistiges Eigentum,
- ⇒ Erfahrungsschatz,
- ⇒ Informationen:
  - aus Fehlern,
  - aus erfolgreichen Projekten und Events,
- ⇒ nicht dokumentiertem Wissen,
- ⇒ Erfahrung von internen und externen Experten/-innen,
- ⇒ Norminhalte,
- ⇒ den Stand der Lehre,
- ⇒ Erkenntnisse aus Konferenzen sowie
- ⇒ Informationen von Kunden und Anbietern.

**Nachweis(e)**

**FB 7 1 6 Organisationswissen**

## 7 2 Kompetenz

Wir haben die für die Erbringung unserer Leistungen notwendigen Kompetenzen ermittelt. Die Ermittlung betrifft nur Mitarbeiter/-innen, welche die Qualitätsleistung beeinflussen können.

Im Formblatt 7 2 0 Kompetenzen lenken wir folgende Fragestellungen:

- ⇒ Kompetenz durch angemessene Ausbildung, Schulung oder Erfahrung,
- ⇒ Maßnahmen, um die benötigte Kompetenz zu erwerben inkl. deren Bewertung und
- ⇒ dokumentierte Informationen als Nachweis der Kompetenz aufzubewahren.

Mögliche Optionen, um Kompetenzen zu erreichen sind Schulungen, Coaching, Versetzung, Anstellung oder Beauftragung von externen Anbietern auf die die Anforderungen auch zutreffen.

**Prozess(e)**

**PA 7 2 0 Erforderliche Kompetenzen**

**PA 7 2 0 Weiterbildung,**

**PA 7 2 0 Schulungen,**

**Nachweis(e)**

**FB 7 2 0 Betriebsvereinbarung Hausintern**

**FB 7 2 0 Kompetenzen – Küche**

**FB 7 2 0 Einarbeitungsplan**

**FB 7 2 0 Kompetenzen – Marketing**

**FB 7 2 0 Kompetenzen – Eventabteilung**

**FB 7 2 0 Kompetenzen – Rezeption**

**FB 7 2 0 Kompetenzen – F und B**

**FB 7 2 0 Kompetenzen – Service**

**FB 7 2 0 Kompetenzen – Haustechnik**

**FB 7 2 0 Kompetenzen – Veraltung**

**FB 7 2 0 Kompetenzen – Housekeeping**

**FB 7 2 0 Kompetenzen – Wellness**

## 7 3 Bewusstsein

Alle Mitarbeiter/-innen und Externen werden zur Bewusstseinsförderung informiert über:

- ⇒ die Qualitätspolitik,
- ⇒ relevante Qualitätsziele,
- ⇒ ihren Beitrag zur Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems,
- ⇒ der Vorteile einer verbesserten Qualitätsleistung und
- ⇒ der Folgen von Nichterfüllung der Anforderungen.

Dies geschieht mittels Schulungen oder Aushang.

## 7 4 Kommunikation

Wir haben eine Liste der Kommunikationswege erstellt. Darin wird die externe und interne Kommunikation beschrieben.

Dabei beachten wir mindestens die folgenden vier Punkt:

- ⇒ Worüber wird kommuniziert?
- ⇒ Wann wird kommuniziert?
- ⇒ Mit wem wird kommuniziert?
- ⇒ Wie wird kommuniziert?
- ⇒ Wer kommuniziert?

**Prozess(e)**

**PA 7 4 0 Interne Kommunikation,**

**PA 7 4 0 Externe Kommunikation**

**QM-Info(s)**

- QMI 7 4 0 Das gute Restaurant
- QMI 7 4 0 Die gute Abteilung Eventmanagement
- QMI 7 4 0 Die gute Abteilung Haustechnik
- QMI 7 4 0 Die gute Abteilung Housekeeping
- QMI 7 4 0 Die gute Abteilung Küche

**Nachweis(e)**

- FB 7 4 0 Protokoll Besprechung,

- QMI 7 4 0 Die gute Abteilung Marketing
- QMI 7 4 0 Die gute Abteilung Rezeption
- QMI 7 4 0 Die gute Abteilung Verwaltung
- QMI 7 4 0 Die gute Abteilung Wellness

- FB 7 4 0 Liste Kommunikationswege

## 7 5 Dokumentierte Information

### 7 5 1 Allgemeines

Unsere Dokumentation zum Qualitätsmanagementsystem beinhaltet:

- ⇒ alle geforderten Informationen der DIN EN ISO 9001,
- ⇒ ein Regelwerk als Rahmen für das QM-System,
- ⇒ Prozessbeschreibungen und
- ⇒ weitere Informationen.

Alle festgelegten und angewendeten Informationen sind in einer Liste aufgeführt.

**Nachweis(e)**

- FB 7 5 1 Dokumentierte Informationen

### 7 5 2 Erstellen und Aktualisieren

Unsere dokumentierten Informationen beinhalten immer:

- ⇒ Eine Kennzeichnung und Beschreibung mit:
  - Titel,
  - Datum,
  - Autor und
  - Referenznummer (Ursprung in der Norm)
- ⇒ angemessene Format, die folgendes berücksichtigen:
  - Sprache,
  - Softwareversion,
  - Graphiken und
  - Elektronische Medien oder Papier an Arbeitsplätzen ohne elektronischen Zugang.
- ⇒ Überprüfung und Genehmigung durch festgelegte Kompetenzinhaber im Hinblick auf Eignung und Angemessenheit.

### 7 5 3 Lenkung dokumentierter Information

#### 7.5.3.1

Dokumentierte Informationen werden an den vorgesehenen Verwendungsorten bereitgestellt. Dabei ist auf eine Verwendungsmöglichkeit geachtet.

Alle dokumentierten Informationen werden angemessen geschützt in Bezug auf:

- ⇒ Verlust,
- ⇒ Vertraulichkeit,
- ⇒ unsachgemäßem Gebrauch und
- ⇒ Verlust der Integrität.

#### 7.5.3.2

Bei der Lenkung dokumentierter Informationen beachten wir:

- ⇒ die Verteilung,
- ⇒ den Zugriff mit Berechtigungen,
- ⇒ die Auffindbarkeit und Verwendung,
- ⇒ die Ablage/Speicherung und Erhaltung,
- ⇒ die Aufrechterhaltung der Lesbarkeit,
- ⇒ die Überwachung von Änderungen und Versionierungen,
- ⇒ Aufbewahrung und Verfügung bis zur Vernichtung.

Dokumentierte Informationen externer Herkunft werden zentral verwaltet und im Intranet nach Scan den Anwendern/-innen zur Verfügung gestellt.

Wir sichern laufend unsere Daten und haben eine regelmäßige Datensicherung eingerichtet.

**Prozess(e)**

- PA 7 5 3 2 Lenkung aufgezeichneter Informationen

- PA 7 5 3 2 Lenkung externer Informationen,

PA 7 5 3 2 Lenkung interner Informationen,

## 8 Betrieb

### 8 1 Betriebliche Planung und Steuerung

Anforderungen an unsere Leistungen sind im Formblatt 8 1 0 Planung und Steuerung beschrieben. Die Beschreibung ist geeignet zur Durchführung der Leistungserbringung. Änderungen werden mit der Leitung und dem Kunden besprochen und mögliche negative Auswirkungen besprochen. Die Änderungen werden bewertet und Maßnahmen schriftlich kommuniziert.

Bei neuen Leistungen werden die folgenden Punkte stets beachtet:

- ⇒ Bestimmung der Anforderungen an die Leistungen,
- ⇒ Bestimmung der Prozesskriterien und der Annahmekriterien,
- ⇒ Festlegung der Ressourcen zur Erreichung der Konformität,
- ⇒ die Steuerung der Prozesse unter Beachtung der Kriterien,
- ⇒ der Umfang der dokumentierten Informationen zum vertrauensvollen Nachweis der Konformität mit den Anforderungen.

Die Ergebnisse können auf unterschiedliche Weise dargestellt werden und sind für unsere Betriebsabläufe auf Eignung geprüft. Ausgelagerte Prozesse werden entsprechend Kapitel 8.4 gesteuert.

Wir bewahren dokumentierte Informationen auf.

**QM-Info(s)**

**QMI 8 1 0 Buffet Aufbau Abbau Bestückung**

**QMI 8 1 0 Dienstplan**

**Nachweis(e)**

**FB 8 1 0 Planung und Steuerung**

### 8 2 Anforderungen an Dienstleistungen

#### 8 2 1 Kommunikation mit den Kunden

Wir haben Prozesse zur Kommunikation mit den Kunden festgelegt, die folgende Themen behandeln:

- ⇒ Informationen über Dienstleistungen,
- ⇒ Anfragen, Verträge oder Aufträge einschließlich Änderungen,
- ⇒ den Eingang von Kundenmeinungen,
- ⇒ den Eingang von Kundenbeschwerden,
- ⇒ der Behandlung von Kundeneigentum, wenn dies eine Anforderung ist und
- ⇒ Abläufe von Notfallmaßnahmen, wenn dies eine Anforderung ist.

**Prozess(e)**

**PA 8 2 1 Reservierungen**

**QM-Info(s)**

**QMI 8 2 1 Kostenpflichtige Leistungen**

**QMI 8 2 1 Vertrieb**

**Nachweis(e)**

**FB 8 2 1 Vertrieb**

#### 8 2 2 Bestimmen von Anforderungen in Bezug auf unsere Leistungen

Mit der PA 8 2 2 Ermittlung Anforderungen wird beschrieben, wie wir Kunden unsere Leistungen anbieten.

Die Prozessbeschreibung beinhaltet:

- ⇒ die Ermittlung der Anforderungen an Leistungen,
- ⇒ die Ermittlung von Anforderungen, die notwendig sind,
- ⇒ gesetzliche und regulatorische Anforderungen,
- ⇒ die Prüfung der Machbarkeit.

**Prozess(e)**

**PA 8 2 2 Behandlung von Reklamationen**

#### 8 2 3 Überprüfung von Anforderungen in Bezug auf unsere Leistungen

Vor Annahme eines Auftrages prüfen wir intern:

- ⇒ alle festgelegten Anforderungen der Kunden / des Gastes,
- ⇒ intern festgelegte Anforderungen,
- ⇒ regulatorische Anforderungen (Gesetze, Richtlinien und Erlasse),
- ⇒ Unterschiede zum ursprünglichen Angebot und
- ⇒ gesetzliche und regulatorische Anforderungen.

**Regelwerk zur Norm  
DIN EN ISO 9001:2015  
Hotel / Gastro**

Wenn alle Anforderungen positiv beantwortet werden können, wird mit dem Kunden ein Vertrag abgeschlossen. Falls der Kunde keine weiteren Anforderungen abgibt (Bsp. Internetbestellung), wird zuvor eine Leistungsmöglichkeit geprüft.

Dokumentierte Informationen sind Angebote, Rechnungen, Lieferscheine, Bestellungen, Verträge und Leistungsberichte. Sie werden nach den gesetzlichen Regelungen aufbewahrt. Bei Änderungen werden die Bereiche informiert und die Informationen erneut erstellt. Die Anforderungen werden dem Kunden gegenüber bestätigt.

**8.2.4 Änderungen von Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen**

*Interne Auftragsänderungen*

Falls Änderungen notwendig sind, ist die Realisierbarkeit zu überprüfen. Der Kunde wird über das Ergebnis informiert. Firmeninterne Änderungen, bedürfen der umgehenden Information der Rezeption und der Genehmigung des Kunden. Das Ergebnis wird vermerkt.

*Auftragsänderung durch den Kunden*

Kommt es durch den Kunden zu einer nachträglichen Auftragsänderung, wird umgehend geprüft, ob die Änderung möglich ist. Die Änderung wird schriftlich festgehalten und beim Vorgang abgelegt. Änderungen werden individuell von der Rezeption oder dem Marketing bearbeitet.

**8.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen**

Wir betreiben keine Entwicklung im Sinne der Norm.

**8.4 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen**

**8.4.1 Allgemeines**

Die Anforderungen an extern bereitgestellte Prozesse und Dienstleistungen sind festgelegt und werden überwacht.

Diese Anforderungen werden angewendet, wenn:

- ⇒ die gelieferten / erbrachten Leistungen in das Produkt / die Dienstleistung integriert wird,
- ⇒ die gelieferten / erbrachten Leistungen den Kunden direkt zukommen,
- ⇒ eine Ausgliederung der Leistungen intern beschlossen wurde.

Die Kriterien für die Beurteilung, Auswahl, Leistungsüberwachung und Neubeurteilung externer Anbieter sind:

- ⇒ Bereitstellung von dokumentierten Informationen (Chargennachweise, Zertifikate, Leistungsnachweise),
- ⇒ Ergebnisse der laufenden Lieferungen und Leistungen,
- ⇒ Ergebnisse aus Musterlieferungen und Musterleistungen,
- ⇒ Termintreue,
- ⇒ Preis-Leistungsverhältnis,
- ⇒ Vollständigkeit,
- ⇒ Funktionsfähigkeit,
- ⇒ Verwendbarkeit,
- ⇒ Reklamationsergebnisse,
- ⇒ Beschädigung,
- ⇒ Menge,
- ⇒ ...

Dokumentierte Informationen über die Ergebnisse der Beurteilungen, der Leistungsüberwachung und der Neubeurteilungen ist die Lieferantenbewertung.

**8.4.2 Art und Umfang der Steuerung**

Wir kontrollieren systematisch externe Lieferungen und Leistungen.

Art und Umfang richten sich nach:

- ⇒ dem Einfluss der erbrachten Lieferungen und Leistungen auf die Dienstleistungen,
- ⇒ die Einhaltung von Kundenforderungen,
- ⇒ die Beachtung der gesetzlichen und regulatorischen Anforderungen und
- ⇒ die wahrgenommene Wirksamkeit der Kontrollen / Prüfungen, welche die Anbieter durchführen.

Mögliche Formen der Verifizierung:

- ⇒ Wareneingangsprüfungen,
- ⇒ Leistungskontrollen,

- ⇒ Lieferantenbewertungen, -besuche, -audits,
- ⇒ In Prozesskontrollen,
- ⇒ Überwachung vor Ort,
- ⇒ Kundenbefragungen,
- ⇒ Auswertung Leistungsnachweise,
- ⇒ Auswertung Arbeits- und Lehrproben,
- ⇒ Funktionsprüfungen
- ⇒ und vieles mehr.

Aufgrund des Einflusses der Leistung auf den Prozess, das Produkt oder die Dienstleistung, wird die Form der Verifizierung festgelegt.

**Prozess(e)**

**PA 8.4.2 Auswahl Anbieter,**  
**PA 8.4.2 Beschaffung Einkauf,**  
**PA 8.4.2 Kontrolle Dienstleistungen,**

**PA 8.4.2 Kontrolle Lieferungen,**  
**PA 8.4.2 Rahmenverträge**

**Arbeitsanweisung**

**AA 8.4.2 Kontrolle Bereitstellungen**

**Nachweis(e)**

**FB 8.4.2 Liste Anbieter Umfang Kontrollen**

### **8.4.3 Informationen für externe Anbieter**

Wenn zutreffend, stellen wir unseren externen Anbietern folgende Informationen bereit:

- ⇒ Eine Beschreibung der:
  - Bereitzustellenden Prozesse, Produkte und Dienstleistungen,
- ⇒ Genehmigungen und Freigaben zu:
  - Produkten,
  - Dienstleistungen,
  - Methoden,
  - Prozessen oder
  - Ausrüstungen.
- ⇒ Anforderungen an die Kompetenz von Personal und dessen Qualifikation,
- ⇒ Das Zusammenwirken der jeweiligen QM-Schnittstellen,
- ⇒ Steuerungs- und Überwachungsmethoden, die angewendet werden,
- ⇒ Beabsichtigte Verifizierungen und Validierungen bei den externen Anbietern vor Ort durch unser Unternehmen oder unsere Kunden.

Die Informationen werden vor Abgabe auf Ihre Angemessenheit geprüft.

**Prozess(e)**

**PA 8.4.3 Kommunikation Anbieter**

### **8.5 Dienstleistungserbringung**

#### **8.5.1 Steuerung des Beherbergungsbetriebes**

Wir haben die Bedingungen für eine beherrschte Leistungserbringung erkannt und festgelegt.

Soweit zutreffend enthalten diese:

- ⇒ Dokumentierte Informationen zu:
  - festgelegten Merkmalen,
  - durchzuführenden Tätigkeiten und
  - zu erzielenden Ergebnissen.
- ⇒ Überwachungs- und Messtätigkeiten auf festgelegten Stufen, um Annahmekriterien zu überwachen,
- ⇒ Die Steuerung und Nutzung der Infrastruktur und Prozessumgebung,
- ⇒ Die Nutzung und Verfügbarkeit geeigneter Ressourcen zur Überwachung,
- ⇒ Erforderliche Qualifikationen und Kompetenzen der Durchführenden,
- ⇒ Die Validierung und Revalidierung von Prozessen und Prozessergebnissen, die nicht unmittelbar verifiziert werden können,

Mögliche Formen der Festlegung:

- ⇒ Prozessbeschreibungen, Arbeitsanweisungen und Infos mit Nachweisen,
- ⇒ vom Kunden vorgegebene Anweisungen,
- ⇒ Projektausarbeitungen,
- ⇒ Angebote mit Leistungsverzeichnissen und
- ⇒ Verträge.

**Prozess(e)**

**PA 8.5.1 Speisekarte**

**QM-Info(s)**

**Hotel / Gastro**

QMI 7 5 1 Kalkulation  
QMI 7 5 1 Speisekarte  
Arbeitsanweisung  
AA 8 5 1 Kassenverwaltung

QMI 7 5 1 Spezialernährung

AA 8 5 1 Verfalldatenüberwachung

**8.5.2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit**

Wir kennzeichnen Prozessergebnisse soweit es die Konformität von Leistungen sicherstellt. Während der gesamten Leistungserbringung ist der Status in Bezug auf den Stand der Überwachungs- und Messanforderungen gekennzeichnet.

Wenn Rückverfolgbarkeit von uns festgelegt oder durch regulatorische Anforderungen festgelegt ist, werden die Prozessergebnisse gekennzeichnet, gesteuert und die dokumentierten Informationen aufbewahrt im notwendigen Umfang.

Wir verstehen Prozessergebnisse als Ergebnisse beliebiger Tätigkeiten, die für die Lieferung an interne und externe Kunden bereitgestellt werden.

**Prozess(e)**

PA 8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgung

**Nachweis(e)**

FB 8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgung,

FB 8 5 2 Unterschriftenliste

**8.5.3 Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter**

Wir gehen sorgfältig mit dem Eigentum von Kunden und externen Anbietern um. Bei Beeinträchtigungen wie Verlust, Beschädigung oder anderen Formen der Unbrauchbarkeit wird dies dem Kunden / externen Anbieter mitgeteilt.

Maßnahmen bei Verlust, Beschädigung oder Unbrauchbarkeit werden dokumentiert und gelenkt.

**Arbeitsanweisung**

AA 8 5 3 Datenschutz Fundsachen Kundeneigentum

**8.5.4 Erhaltung**

Prozessergebnisse werden im notwendigen Umfang nach der Erbringung erhalten, um die Konformität und Verwendungsfähigkeit zu erhalten. Dies betrifft im Besonderen Rückstellmuster.

Beispiele für die Erhaltung sind:

- ⇒ Kennzeichnung,
- ⇒ Handhabung,
- ⇒ Verpackung,
- ⇒ Lagerung,
- ⇒ Speicherung,
- ⇒ Sauberkeit,
- ⇒ Übertragung / Transport und
- ⇒ Schutz.

**Arbeitsanweisung**

AA 8 5 4 Lagerhaltung Rückstellungen

**8.5.5 Tätigkeiten nach der Lieferung**

Wir führen keine Tätigkeiten nach der Lieferung / Leistungserbringung durch.

**8.5.6 Überwachung von Änderungen**

Ungeplante Änderungen, die für die Leistungserbringung von wesentlicher Bedeutung sind, werden gelistet, beurteilt und überwacht zur Aufrechterhaltung der Konformität. Die Ergebnisse und Bewertungen werden im Formblatt Überwachung Änderungen (8.5.6) dokumentiert und aufbewahrt. Sie beinhalten die Bewertung selbst, dass Personal welches die Bewertung durchgeführt hat und ergriffene Maßnahmen sowie deren Wirkung.

**Nachweis(e)**

FB 8 5 6 Überwachung Änderungen

**8.6 Freigabe von Leistungen**

Wir haben die Prüfungen, welche die Anforderungen an Leistungen nachweisen, systematisch geplant und beschrieben. Die Prüfungen werden in geeigneten Phasen durchgeführt. Dokumentierte Informationen werden erstellt und aufbewahrt, wobei die zuständige Person, welche die Freigabe erteilt hat, erkennbar ist.

**Prozess(e)**

PA 8 6 0 Laufende Eigenprüfung

**Nachweis(e)**  
**FB 8 6 0 Prüfplan**

## 8 7 Steuerung nichtkonformer Prozessergebnisse

Alle Prozessergebnisse, die die Anforderungen nicht erfüllen, werden gekennzeichnet und gesteuert. Der unbeabsichtigte Gebrauch oder eine Auslieferung ist auszuschließen.

Es wird eine geeignete Korrekturmaßnahme basierend auf dem Einfluss der Nichtkonformität durchgeführt. Dies betrifft auch Produkte und Leistungen, die bereits geleistet wurden oder in Verwendung sind.

Folgende Optionen werden in Betracht gezogen:

- ⇒ Korrektur,
- ⇒ Nachbesserung,
- ⇒ Aussonderung,
- ⇒ Zurückhaltung,
- ⇒ Aussetzung,
- ⇒ Kundeninformation sowie
- ⇒ Mögliche Befugnisse zur
  - Verwendung im aktuellen Zustand,
  - Freigabe,
  - Fortsetzung,
  - erneute Bereitstellung und
- ⇒ Annahme nach Sonderfreigabe.

Bei nichtkonformen Prozessergebnissen werden neue Prüfungen durchgeführt.

Es werden dokumentierte Informationen geführt über die Tätigkeiten, die unternommen wurden inklusive zu Sonderfreigaben und zu den Personen oder Behörden, die die Entscheidung über den Umgang mit der Nichtkonformität getroffen haben.

Dokumentierte Informationen werden aufbewahrt zu:

- ⇒ Beschreibungen der Nichtkonformitäten,
- ⇒ Eingeleitete und durchgeführte Maßnahmen,
- ⇒ Informationen zu Sonderfreigaben und
- ⇒ Die Identität der Entscheidenden Personen.

**Prozess(e)**

**PA 8 7 0 Nichtkonformitäten Fehler**

**Nachweis(e)**

**FB 8 7 0 Fehlerliste Dienstleistung**

## 9 Bewertung der Leistung

### 9 1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung

#### 9 1 1 Allgemeines

Wir haben festgelegt:

- ⇒ was überwacht und gemessen wird,
- ⇒ die Methoden zur
  - Überwachung,
  - Messung,
  - Analyse und
  - Bewertung,

um gültige Ergebnisse sicherzustellen,

- ⇒ zu welchem Zeitpunkt die Überwachung und Messung durchzuführen ist,
- ⇒ zu welchem Zeitpunkt die Ergebnisse der Überwachung und Messung zu analysieren und zu bewerten sind.

Alle Überwachungs- und Messtätigkeiten stehen in Übereinstimmung mit den Anforderungen. Geeignete dokumentierte Informationen werden als Nachweis erstellt. Die Qualitätsleistung und die Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems werden bewertet.

#### 9 1 2 Kunden- und Gästezufriedenheit

Wir überwachen Wahrnehmungen der Kunden. Das Ausmaß kann nachweisen, ob die Anforderungen erfüllt sind. Informationen über Meinungen und den Eindruck des Kunden über unser Unternehmen und dessen Leistungen werden eingeholt. Methoden zur Einholung und Verwendung dieser Informationen sind festgelegt.

Mögliche Methoden zu Erreichung der Informationen sind:

- ⇒ Eindrücke der Kunden,

### **Hotel / Gastro**

- ⇒ Kundenzufriedenheits- oder Kundenmeinungsermittlungen,
- ⇒ Kundendaten in Bezug auf gelieferte Produkte oder erbrachter Dienstleistungen,
- ⇒ Analyse der Marktanteile,
- ⇒ Anerkennungen,
- ⇒ Forderungen nach Garantieleistungen,
- ⇒ Berichte von Händlern und
- ⇒ Auswertungen von Reparaturen oder Nachbesserungen.

#### **QM-Info(s)**

**QMI 9 1 2 Marktüberwachung**

#### **Nachweis(e)**

**FB 9 1 2 Kundenzufriedenheit**

### **9 1 3 Analyse und Bewertung**

Daten, die aus Erhebungen gewonnen wurden, werden systematisch analysiert und beurteilt.

Die Ergebnisse werden verwendet, um:

- ⇒ die Konformität mit den Anforderungen nachzuweisen,
- ⇒ die Kundenzufriedenheit zu bewerten und wenn möglich zu verbessern,
- ⇒ die Wirksamkeit und Konformität des Qualitätsmanagementsystems sicherzustellen,
- ⇒ nachzuweisen, dass die Planung erfolgreich umgesetzt wurde,
- ⇒ die Prozessleistungen zu bewerten,
- ⇒ die Leistungen externer Anbieter zu bewerten,
- ⇒ die Notwendigkeiten oder die Chancen für Verbesserungen innerhalb des QM-Systems zu bestimmen.

Analysen und Beurteilung werden zusätzlich verwendet, um Eingaben für die Managementbewertung zu liefern.

#### **Prozess(e)**

**PA 9 1 3 Leistung Anbieter**

**PA 9 1 3 Leistungsanalyse,**

#### **Arbeitsanweisung**

**AA 9 1 3 Controlling Inventur Kosten**

#### **Nachweis(e)**

**FB 9 1 3 Leistung Anbieter,**

**FB 9 1 3 Leistungsbewertung Statistik**

### **9 2 Internes Audit**

#### **9.2.1**

Interne Audits werden geplant und durchgeführt, um Informationen zu erhalten ob:

- ⇒ wir die Anforderungen an das QM-System erfüllen,
- ⇒ die zugrundeliegende Norm eingehalten wird und
- ⇒ das QM-System wirksam verwirklicht und aufrechterhalten wird.

#### **9.2.2**

Wir orientieren uns bei Audits an der DIN EN ISO 19011 Leitfaden für Audits von Qualitätsmanagement und/ oder Umweltmanagementsystemen.

Unsere Regelungen erfüllen:

- ⇒ Planung,
- ⇒ Aufbau,
- ⇒ Aufrechterhaltung,
- ⇒ Verwirklichung,
- ⇒ Häufigkeit,
- ⇒ Methoden,
- ⇒ Verantwortlichkeiten,
- ⇒ Planungsanforderungen und
- ⇒ Berichterstattung
- ⇒ von Auditprogrammen.

Sie berücksichtigen dabei:

- ⇒ Qualitätsziele,
- ⇒ Bedeutungen betroffener Prozesse,
- ⇒ Rückmeldungen von Kunden,
- ⇒ Änderungen mit Einfluss auf unser Unternehmen und
- ⇒ die Ergebnisse vorheriger Audits.

Für Audits werden die Auditkriterien sowie der Umfang festlegt. Auditoren sind so ausgewählt, dass das Durchführen des Audits die Objektivität und Unparteilichkeit des Auditprozesses sichergestellt. Ergebnisse

**Regelwerk zur Norm**  
**DIN EN ISO 9001:2015**  
**Hotel / Gastro**

werden der Leitung berichtet. Korrekturen und Korrekturmaßnahmen werden ohne ungerechtfertigte Verzögerungen umgesetzt. Dokumentierte Informationen werden bei den Unterlagen ausbewahrt.

**Prozess(e)**

**PA 9 2 2 Internes Audit**

**Nachweis(e)**

**FB 9 2 2 Auditbericht,**

**FB 9 2 2 Auditcheckliste 9001 2015,**

**FB 9 2 2 Auditplan,**

**FB 9 2 2 Auditprogramm**

## 9 3 Managementbewertung

### 9.3.1 Allgemeines

Wir bewerten das QM-System jährlich zur Sicherstellung der fortdauernden Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit.

Folgende Aspekte werden bei der Planung und Durchführung behandelt:

- ⇒ den Status von Maßnahmen aus vorherigen Managementbewertungen,
- ⇒ Veränderungen bei externen und internen Themen, die das Qualitätsmanagementsystem betreffen, einschließlich dessen strategische Ausrichtung,
- ⇒ Informationen über die Qualitätsleistung, einschließlich Entwicklungen und Indikatoren bei:
  - Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen,
  - Ergebnissen von Überwachungen und Messungen,
  - Auditergebnissen,
  - Kundenzufriedenheit,
  - Themen in Bezug auf externe Anbieter und andere relevante interessierte Parteien,
  - Eignung von Ressourcen, die für Aufrechterhaltung eines wirksamen Qualitätsmanagementsystems erforderlich sind,
  - Prozesseistung und Konformität von Produkten und Leistungen,
- ⇒ Wirksamkeit von Maßnahmen zur Behandlung von Risiken und Chancen (siehe 6.1),
- ⇒ neue potentielle Chancen zur fortlaufenden Verbesserung.

### 9.3.2 Eingaben für die Managementbewertung

Als Eingabe für die Managementbewertung dienen folgende Informationen:

- ⇒ Maßnahmen aus vergangenen Bewertungen und deren Status,
- ⇒ Interne und externe Themen betreffend des QM-Systems und anstehenden Änderungen,
- ⇒ Informationen zur Leistung des QM-Systems wie:
  - Ergebnisse der Kundenzufriedenheit,
  - Rückmeldungen von interessierten Parteien,
  - Leistung und Konformität von Leistungen,
  - Nichtkonformitäten und deren Korrekturmaßnahmen,
  - Prozessergebnisse zu Überwachungen und Messungen,
  - Ergebnisse aus internen und externen Audits,
  - Leistungen Externer,
- ⇒ Die Angemessenheit des Einsatzes von Ressourcen,
- ⇒ Umsetzung und Wirkung aus Maßnahmen zur Behandlung von Risiken und Chancen und
- ⇒ Verbesserungspotentiale.

Dokumentierte Informationen als Nachweis der Ergebnisse der Überprüfung werden aufbewahrt.

### 9.3.3 Ergebnisse der Managementbewertung

Die Managementbewertung enthält Entscheidungen und Maßnahmen zu:

- ⇒ Chancen der fortlaufenden Verbesserung,
- ⇒ Änderungsbedarf am Qualitätsmanagementsystem sowie
- ⇒ Ressourcenbedarf.

Dokumentierte Informationen als Nachweis der Ergebnisse der Überprüfung werden aufbewahrt.

**Nachweis(e)**

**FB 9 3 3 Managementbewertung**

## 10 Verbesserung

### 10 1 Allgemeines

Wir bestimmen und wählen Chancen zur Verbesserung aus und setzen Tätigkeiten um, damit Kundenanforderungen und die Kundenzufriedenheit verbessert werden.

Dies umfasst:

- ⇒ Prozessverbesserung zur Verhinderung von Nichtkonformitäten,
- ⇒ Vorhergesagte Anforderungen zu erfüllen durch Verbesserung von Produkten und Leistungen und
- ⇒ die Verbesserung der Ergebnisse des QM-Systems.

Unsere Optionen sind dabei:

- ⇒ reaktive Verbesserungen aufgrund von Korrekturmaßnahmen,
- ⇒ schrittweise und somit fortlaufende Verbesserung,
- ⇒ sprunghafte Verbesserungen mittels Durchbruch,
- ⇒ kreative Verbesserungen durch Innovation oder
- ⇒ durch Neuorganisation wie

erfolgen.

**Prozess(e)**

**PA 10 1 0 Planung Verbesserung**

## 10 2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen

### 10.2.1

Bei dem Auftreten von Nichtkonformitäten und Beschwerden reagieren wir ggfs. wie folgt:

- ⇒ Umgehende Reaktion,
  - Maßnahmen zur Korrektur und Überwachung ergreifen,
  - mit Folgen umgehen,
- ⇒ Ursachenbewertung um Wiederholungen zu vermeiden durch:
  - Überprüfen,
  - Bestimmen der Ursachen,
  - Bestimmen, ob vergleichbares besteht oder auftreten kann.
- ⇒ Erforderliche Maßnahme einleiten,
- ⇒ Wirksamkeitsprüfungen zu allen Korrekturmaßnahmen,
- ⇒ Aktualisierung der Chancen und Risiken die während der Planung aktualisiert werden müssen,
- ⇒ das QM-System ändern.

Unsere Korrekturmaßnahmen sind den Auswirkungen der aufgetretenen Nichtkonformitäten angemessen.

### 10.2.2

Unsere dokumentierten Informationen belegen:

- ⇒ die Art der Nichtkonformität,
- ⇒ jede getroffene Maßnahme, und
- ⇒ die Ergebnisse der Korrekturmaßnahmen.

**Prozess(e)**

**PA 10 2 0 Korrekturmaßnahmen**

**Nachweis(e)**

**FB 10 2 0 Nichtkonformitäten Korrekturmaßnahmen,**

**FB 10 2 2 Maßnahmenplan,**

## 10.3 Fortlaufende Verbesserung

Laufend verbessern wir die Wirksamkeit, Angemessenheit und Eignung des QM-Systems. Dabei berücksichtigen wir Ergebnisse von Analysen und Beurteilungen sowie die Ergebnisse der Managementbewertung. So sind wir in der Lage, Minderleistungen oder Chancen zu erkennen. Die Elemente des QM-Systems gewährleisten genug Methoden für die Untersuchung der Ursachen von Minderleistung und zur Unterstützung der fortlaufenden Verbesserung.

**Nachweis(e)**

**FB 10 3 0 Fortlaufende Verbesserungen**

## 11.0 Begriffserklärung

### Anforderung

Festgelegte Erfordernisse und Erwartungen.

### Audit

Prozess, der systematisch, unabhängig und dokumentiert ist, um objektive Nachweise zu erhalten.

**Auditprogramm**

Auf einen spezifischen Zweck gerichteter Satz von einem oder mehreren *Audits*.

**Auditkriterien**

Politiken, Informationen und oder Anforderungen als Bezugsgrundlage zum Vergleich mit Auditgrundlagen.

**Auditnachweis / Objektiver Nachweis**

Erhobene oder gestellte Aufzeichnungen, Feststellungen und oder andere Informationen die auf Auditkriterien zutreffen und verifiziert werden können.

**Auditfeststellung**

Beurteilungsergebnisse aus Auditnachweisen gegen Auditkriterien.

**Ausgliedern (Verb)**

Zu treffende Vereinbarungen in denen Externe von der Organisation teilweise oder ganze Prozesse wahrnimmt.

**Behördliche Anforderung**

Eine durch eine vom Gesetzgeber mandatierte Behörde verbindliche Anforderung.

**Beteiligung**

An gemeinsamen Zielen Mitwirkung und dazu beitragen.

**Bestimmung**

Ermittlung eines oder mehrerer *Merkmale mit Werten*.

**Bewertung**

*Bestimmung* der Angemessenheit, *Wirksamkeit und Eignung* eines *Objektes* um festgelegte *Ziele* zu erreichen.

**Daten**

Fakten über ein oder mehrere *Objekte*.

**Dienstleistung**

Ergebnis von Tätigkeiten, die immateriell sind und zwischen Anbieter und Kunden ausgeführt werden.

**Dokumentierte Informationen**

*Notwendige Informationen inkl. Medien, die gelenkt und aufrechterhalten werden.*

**Entwicklung**

Prozesse, welche detaillierte Anforderungen an ein Objekt umsetzen.

**Ergebnis**

Ergebnis(e) von einem oder mehreren Prozessen. Beispiel: Dienstleistung(en), Verfahrenstechnische Produkte sowie Hard- und Software.

**Fortlaufende Verbesserung**

Dauerhafte Tätigkeit(en) zur Leistungssteigerung.

**Freigabe**

Übergangserlaubnis zur nächsten *Prozessstufe*.

**Funktion**

Wahrnehmen einer Rolle durch eine Organisationseinheit.

**Gesetzliche Anforderung**

Gesetzlich festgelegte und verbindliche *Anforderungen*.

### Information

*Daten mit Bedeutung.*

### Infrastruktur

*Satz von notwendigen Einrichtungen, Ausrüstungen und Dienstleistungen welche für den Betrieb notwendig sind.*

### Innovation

*Ein Prozess, dessen Ergebnis zu einem neuen oder erheblich veränderten Objekt führt.*

### Informationssystem

Ein in der Organisation bestehendes Netzwerk zur Kommunikation.

### Interessierte Partei

*Organisation, die Entscheidungen und Tätigkeiten beeinflussen, diese beeinflusst / oder von denen gefühlt beeinflusst sein kann.*

### Kompetenz

Die Fähigkeit, beabsichtigte Ergebnisse zu erreichen mittels Wissen und Fertigkeiten.

### Konformität

Erfüllung einer oder mehrerer *Anforderungen*.

### Korrektur

Beseitigung einer Nichtkonformität, die in der Regel im Rahmen von einer Korrekturmaßnahme stattfindet.

### Korrekturmaßnahme

Maßnahme, die einen Fehler in der Ursache beseitigt und dessen erneutes Auftreten vermeidet.

### Kunde

Personenkreis, der Produkte und Dienstleistungen empfängt oder empfangen könnte. Dies kann auch intern sein wie Prozesskunden.

### Kundenzufriedenheit

Kundenwahrnehmung zum Grad der Erfüllung der Erwartungen.

### Kontext der Organisation

Eine Kombination von Bedingungen Faktoren (intern / extern), die Auswirkung auf das Unternehmensvorgehen haben. Dies bezieht sich im Besonderen auf Produkte, Dienstleistungen, interessierte Parteien und Investitionen. Somit sind dies die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen.

### Leistung

Ergebnis das messbar ist.

### Leistungsindikator

*Merkmal mit signifikanter Auswirkung auf Ergebnisse und Kundenzufriedenheit.*

### Lieferant

Anbieter, die ein *Produkt* oder *Dienstleistungen* bereitstellen.

### Managementsystem

Zusammenhängende und gegenseitig beeinflussende Elemente, um die Politik, die Ziele und Prozesse einzuhalten.

### Messung

*Bestimmung eines Wertes mittels eines Prozesses.*

**Management**

Abgestimmte Tätigkeiten zur Lenkung einer *Organisation*.

**Mangel**

*Ein für den beabsichtigten oder festgelegten Gebrauch erkannter Fehler.*

**Merkmal**

Kennzeichnende Eigenschaft.

**Messmittel**

Zur Realisierung einer Messung / erforderliches Hilfsmittel oder deren Kombination wie Geräte, Software, Normale, Referenzmaterialien und oder apparative Hilfsmittel.

**Nichtkonformität**

Fehler bzw. mangelnde Erfüllung einer *Anforderung*.

**Oberste Leitung**

Person/-en/gruppe, die eine *Organisation* auf oberster Ebene lenkt.

**Objekt**

Wahrzunehmende oder vorstellbare Einheit.

**Objektiver Nachweis**

*Bestätigung das Daten wahr und existent sind.*

**Organisation**

Person/-en/gruppe mit Funktionen, Verantwortlichkeiten, Befugnissen und Beziehungen zur Zielerreichung.

**Politik**

Absichten und Ausrichtung einer *Organisation die durch die oberste Leitung festgelegt ist.*

**Produkt**

*Aus Tätigkeiten resultierende Ergebnisse.*

**Prozess**

Eine oder mehrere Tätigkeiten, die sich gegenseitig beeinflussen und Eingaben in Ergebnisse wandelt.

**Qualität**

Inhärente Merkmale eines *Objekts und der Grad in Anforderungen erfüllt werden.*

**Qualitätsmanagement**

*Management in Bezug auf Qualität.*

**Qualitätspolitik**

*Festgelegte Politik in Bezug auf Qualität.*

**Qualitätsziel**

*Ziel, das bezüglich der Qualität erstellt ist.*

**Reklamation**

Information zur Unzufriedenheit in Bezug auf Dienstleistungen und Produkte mit Anspruch auf Reaktion.

**Risiko**

Die Ungewissheit einer Auswirkung auf zu erwartende Ergebnisse.

**Rückmeldungen**

Informationen zu eigenen Produkten und Dienstleistungen.

**Rückverfolgbarkeit**

Die mögliche Verfolgung eines Objektes über seinen Werdegang.

**Sonderfreigabe**

Einmalige Freigabe für Dienstleistungen und oder Produkte die Anforderungen nicht erfüllen.

**Strategie**

Tätigkeiten die ein *Ziel geplant erreichen*.

**System**

Satz zusammenhängender und mehrerer sich gegenseitig beeinflussender Elemente, die zusammenhängend sind.

**Überwachung**

*Bestimmter Zustand von einem oder mehreren Systemen und Tätigkeiten.*

**Validierung**

Nachweis, dass Anforderungen für einen beabsichtigten Gebrauch bzw. Anwendung erfüllt sind.

**Verbesserung**

Steigern der *Leistung durch eine Tätigkeit*.

**Verifizierung**

Objektiver Nachweis, dass Anforderungen erfüllt sind.

**Vertrag**

Gegenseitige übereinstimmende Willenserklärung und somit eine bindende Vereinbarung.

**Wirksamkeit**

Grad der Verwirklichung von Tätigkeiten und Zielerreichung.

**Wissen**

Mit großer Sicherheit wahre Sammlungen von Informationen, die berechtigte Überzeugungen darstellen.

**Ziel**

Ergebnis, welches zu erreichen ist.

## 7.2.0 Schulungen

MA	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
GF, MA Bereich, Ma GF Bereich Externe / interne Träger QM, GF, Ma Verwaltung	Verwaltung QM GF Bereich Externe / interne Träger Bereich Verwaltung	<pre> graph TD     Start([Start]) --&gt; SucheAusbildungsträger[Suche Ausbildungsträger]     SucheAusbildungsträger --&gt; Decision{Träger geeignet?}     Decision -- Ja --&gt; VertraglicheBindung[Vertragliche Bindung]     VertraglicheBindung --&gt; DurchführungSchulung[Durchführung Schulung]     DurchführungSchulung --&gt; ZielErreicht{Ausbildungsziel erreicht?}     ZielErreicht -- Ja --&gt; Datenpflege[Datenpflege]     Datenpflege --&gt; Ende([ENDE])     ZielErreicht -- Nein --&gt; PA_Korrekturmaßnahmen[PA „Korrekturmaßnahmen“]     PA_Korrekturmaßnahmen --&gt; Maßnahmen erstellen[Maßnahmen erstellen]     Maßnahmen erstellen --&gt; SpezifizierungAbteilung[Spezifizierung der Abteilung]     SpezifizierungAbteilung --&gt; SucheAusbildungsträger   </pre>	<p>Kompetenzen Angebote, Notizen Vertrag PA „Korrekturmaßnahmen“ Schulungsunterlagen Maßnahmenplan Alle Unterlagen</p>	<p>Gegebenenfalls durch bestehendes Angebot oder Ausschreibung, Suche nach internem Ausbilder.</p> <p>Der Träger muss neben den Kosten auch die fachliche Kompetenz nachweisen, nähere Spezifizierung durch den Abteilungsleiter.</p> <p>Mit Definition des Ausbildungziels und den Kosten. Bei internem Träger keine vertragliche Bindung.</p> <p>Verfahren gemäß PA „Korrekturmaßnahmen“.</p> <p>Durchführung der Schulung mit Erfassung Feedback.</p> <p>Wenn das Schulungsziel nicht erreicht wurde, wird der Fehler durch den QM eingegrenzt und geeignete Maßnahmen festgelegt.</p> <p>Nachweis der Ausbildung in der Personalakte, ggf. Aktualisierung der Kompetenzen.</p>

## 8.2.1 Reservierungen / Anfragen

MA	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
	Gast / Kunde	<pre> graph TD     Start([Start]) --&gt; Anfrage[Anfrage]     Anfrage --&gt; Pruefung[Prüfung]     Pruefung --&gt; Decision{Kann Buchung erfolgen?}     Decision -- Ja --&gt; Reservierung[Reservierung buchen]     Reservierung --&gt; Auftrag[Auftragsbestätigung]     Auftrag --&gt; Ende([ENDE])     Decision -- Nein --&gt; Absage[Freundliche Absage ggf. mit Erläuterung]     Absage --&gt; Anfrage   </pre>	Formfrei	Anfragen können auf unterschiedliche weise im Haus ankommen. Sie werden immer an die Rezeption weitergeleitet (Beispiele: Mail, Reservierungsdienst, Telefon, persönlich...)
	Gast / Kunde Eventm.		Buchungssoftware, Anfrage	Die Anfrage wird geprüft auf Machbarkeit. Weiter ist zu prüfen ob die Anfrage zum Stil des Hauses passt. Bei Event- oder Gruppenanfragen wird diese zur individuellen Bearbeitung weitergeleitet.
GF	Rezept.		Anfrage, Absage	Dem Gast / Kunde wird freundlich abgesagt. Wenn möglich werden Alternativen aufgezeigt.
	Gast / Kunde		Buchungssystem, Buchungsbestätigung	Die Buchung wird verbindlich eingebucht wenn eine Zusage des Gastes / Kunden besteht. Besonderheiten werden vermerkt.
	Rezept.		Auftragsbestätigung und AGB's	Zusendung der AB und der AGB's an den Gast / Kunden.

## 8.1.0 Speisekarte

MA	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
GF	Küchenleitung	<pre> graph TD     Start([Start]) --&gt; Entwurf[Entwurf]     Entwurf --&gt; Besprechung[Besprechung]     Besprechung --&gt; Decision{Entwurf geeignet?}     Decision -- Ja --&gt; Umsetzung[Umsetzung]     Decision -- Nein --&gt; Entwurf     Umsetzung --&gt; Korrektur{Korrekturen notwendig?}     Korrektur -- Ja --&gt; Korrekturmaßnahme[Korrekturmaßnahme]     Korrekturmaßnahme --&gt; LaufendeÜberwachung[Laufende Überwachung]     Korrekturmaßnahme --&gt; Speisekarte[Speisekarte]     Korrekturmaßnahme --&gt; Fehlerliste[Fehlerliste]     LaufendeÜberwachung --&gt; NächstePrüfung[Nächste Prüfung festlegen]     NächstePrüfung --&gt; ENDE([ENDE])     </pre>	Formfrei	Entwurf anhand der Unternehmensstrategie, Ausgewogenheit, kultureller Besonderheiten, Anlässe
GF	Küchenleitung		Speisekarte im Entwurf	Beachtet werden das ausreichende Angebot an saisonale und regionale Produkte, Ernährungsphysiologische Grundsätze unter Beachtung geschützter Herkunftsbezeichnungen (Nürnberger)
All Bereiche	GF		Speisekarte im Entwurf	Wenn der Entwurf nicht geeignet ist, wird ein neuer erstellt.
All Bereiche	Küchenleitung		Speisekarte	Durchführung der Beschaffung, Information beteiligte Bereiche insbesondere Küchenpersonal, Aushang und Veröffentlichung
All Bereiche	Küchenleitung		Speisekarte, Fehlerliste	Korrekturen werden schriftlich festgehalten um später aus den Erfahrungen zu lernen. Die Korrekturmaßnahmen wird individuell festgelegt. Beispiel: Lieferantenwechsel, Personaleinsatz, Unwetter...
All Bereiche	Küchenleitung		Speisekarte, Fehlerliste	Der Plan wird laufend überwacht und ggf. angepasst.
All Bereiche	Küchenleitung		Speisekarte	Das Datum der nächsten Prüfung / Überarbeitung wird grob festgelegt.

## 8.5.1 Arbeitsanweisung

### Kassenverwaltung

Betrifft die Bereiche .....	1
Allgemeines .....	1
Abkürzungen .....	1
Buchungen.....	1
Besonderheiten: .....	1

### Betrifft die Bereiche

Marketing	House-keeping	Rezeption	Verwaltung	Service	Küche	Event-management	Wellness	Haus-technik
		X		X			X	

### Allgemeines

Die Kasse in einem Unternehmen unterliegt der Aufsicht der Finanzbehörden. Um den regulatorischen Vorgaben gerecht zu werden, sind die hier gestellten Anforderungen für die betroffenen Bereiche bindend.

### Abkürzungen

GF	Geschäftsführung
QM/UM	Qualitäts- und Umweltmanager/-in

### Buchungen

- ⇒ Alle Entnahmen und Zuführungen aus der Kasse / in die Kasse sind zu vermerken.
- ⇒ Im Bereich Service sind die Buchungen über das Kassensystem gewährleistet.
- ⇒ Die Rezeption führt das Kassensystem über die Buchungssoftware / Abrechnungssystem.
- ⇒ Der Bereich Wellness führt eine Kasse die täglich abgerechnet wird. Hier wird auf ein Kassensystem verzichtet. Es wird eine tägliche Liste der Einnahmen geführt die nach Dienstschluss mit der Rezeption angerechnet wird.

### Folgende Regelungen sind unbedingt zu beachten:

- ⇒ Es loggt sich jeweils der / die Einnehmende Person ein (Passwort). Nur Rezeption und Service.
- ⇒ Die Kasse muss täglich abgeschlossen werden.
- ⇒ Die Einnahmen werden außer dem Wechselgeld mit der Rezeption täglich abgerechnet.
- ⇒ Die Rezeption führt die zentrale Hauptkasse und rechnet.
- ⇒ Die Tageseinnahmen werden beim Geldinstitut einzahlt. Der Beleg wird der Buchhaltung zugeführt.

### Besonderheiten:

- ⇒ Gästezahlungen:
  - Wenn Kunden ihre Rechnung bar bezahlen, wird der Betrag eingezogen und eine Kopie der Rechnung geht in die Kasse.

## 8.5.1 Arbeitsanweisung

### Kassenverwaltung

#### ⇒ Kartenzahlung:

- Es werden nur Karten angenommen die auf die Identität der zahlenden Person zutrifft. Ausnahme bilden Firmenkarten.
- Mit dem Träger des Abrechnungssystems muss ein gültiger Vertrag bestehen.

#### ⇒ Entnahmen:

- Alle Entnahmen müssen autorisiert werden vom Vorgesetzten.
- Alle Entnahmen werden mit Unterschrift und entsprechendem Beleg gebucht.

#### ⇒ Kassenabschluss:

- Beim Kassenabschluss werden die Tageseinnahmen gelistet.
- Die Ausgaben werden in einer eigenen Liste geführt.
- Beim Abschluss werden die Ausgaben von den Einnahmen abgezogen.
- Anschließend wird ein Tagessaldo gebildet der mit Datum und Unterschrift bestätigt wird.
- Nachträglich Änderungen werden immer mit Namenszeichen und Datum versehen.

#### ⇒ Restanten:

- Das sind Gäste die Leistungen auf die Zimmerrechnung buchen lassen.
- Diese Leistungen sind vom Gast abzuzeichnen und über die Abrechnung der Rezeption zuzuführen.
- Der Beleg wird in der Tagesabrechnung wie eine Einnahme betrachtet.

#### ⇒ Debitoren:

- Großkunden oder Kunden mit besonderen Vereinbarungen (Bsp. Monatsrechnung) erhalten zum vereinbarten Zeitpunkt eine Leistungsabrechnung.
- Abrechnungen aus dem Eventbereich enthalten die detaillierten Leistungen und den Zeitpunkt der Leistungserbringung.
- Es ist wichtig auf die jeweiligen Vereinbarungen zu achten.

#### ⇒ Abrechnungen mit Dritten (Bsp. Veranstalter, Reisebüros...):

- Grundlage ist stets eine vertragliche Vereinbarung.
- Bei der Erstellung der Rechnungen werden die Leistungen detailliert aufgeführt.
- Mögliche Rabatte, Provisionen, Kommissionen und Sonderregelungen werden ausgewiesen.
- In der Regel erfolgen Gutschriften die an die Buchhaltung weitergeleitet werden.

#### ⇒ Sonstiges:

- Alle anderen Buchungen sind individuell mit der Rezeption abzustimmen. Einzelfälle müssen ggfs. mit der GF abgestimmt werden.

In einem Beherbergungsbetrieb arbeiten verschiedene Disziplinen / Abteilungen. Da das Auftreten der Bereiche erheblich zur Zufriedenheit der Gäste beiträgt, sind hier die Anforderungen an eine „gute Abteilung“ beschrieben.

### **Kernaufgaben:**

- ⇒ Aufbau und Kontrolle eines Qualitätssicherungssystems zur Sicherung der Abforderung des Betriebes
- ⇒ Optimale Vertriebsförderung (aktiv und passiv)
- ⇒ Menüs zusammenstellen, Tages- und Saisonkarten erstellen,
- ⇒ Absprachen von Leistungen für Gäste und Kunden/ Lieferanten
- ⇒ Koordination der Abteilungsleistungen
- ⇒ Küchenorganisation
- ⇒ Hygienestandard/ HACCP
- ⇒ Mitarbeiter Motivation und Entwicklung
- ⇒ Verantwortung für den Wareneinsatz
- ⇒ Bestellungen erfassen und kostenbewusst einkaufen
- ⇒ Aufbau und Pflege der Gäste- und Kundenkontakte

### **Anforderungen**

- ⇒ Visitenkarte des Unternehmens
- ⇒ Imagepflege
- ⇒ Gepflegtes Auftreten
- ⇒ Kompetenz im Fachbereich
- ⇒ Kommunikationsfreudigkeit
- ⇒ Flexibilität
- ⇒ Belastbarkeit
- ⇒ Beachtung kultureller Besonderheiten
- ⇒ Gewährleistung Informationsfluss

## 5.2.0 Politik

### Qualitätspolitik

Die stabile Qualität unserer Leistungen ist eine der Grundlagen unserer erfolgreichen Geschäftstätigkeit. Qualität bedeutet für uns, die Ansprüche unserer Kunden / Gäste bestmöglich zu erfüllen. Dies erfordert die präzise Abstimmung unserer Leistungen mit den Erfordernissen unserer Kunden / Gäste, sowie gleichmäßige Erfüllung dieser so festgelegten Qualitätsstandards.

In diesem Sinne ist Qualität ein wichtiges Kriterium für die Wirtschaftlichkeit unseres Unternehmens und bildet ein zuverlässiges Band zu unseren Kunden.

Qualitätsbewusst handeln heißt für uns auch, mit wertvollen Ressourcen effizient und schonend umzugehen. Jede/r Mitarbeiter/-in hat das Recht und die Pflicht darauf hinzuwirken, dass Umstände, welche die Durchführung der Leistungen mit einwandfreier Qualität verhindern, beseitigt werden.

Die kontinuierliche Verbesserung unserer Leistungen ist für uns deshalb mittel- und langfristig auch Voraussetzung für ein wichtiger Beitrag zur Schonung der Umwelt, zur Senkung der Kosten und zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit..

Um Qualität zu erzeugen, kommt es in erster Linie darauf an, in allen Stadien der Dienstleistung Fehler zu vermeiden und Fehlerquellen konsequent zu beseitigen. Die Sicherung und gezielte Verbesserung der Qualität ist dabei die Priorität für alle Mitarbeiter/-innen und Bereiche. Sie erfordert das bewusste Engagement und die aktive Zusammenarbeit aller Mitarbeiter/-innen.

Ein störungsfreier Ablauf bilden den dafür notwendigen Rahmen. Die Führungskräfte sind verpflichtet, die in ihrem Verantwortungsbereich geltenden Vorgaben anzuwenden, ihre Wirksamkeit ständig zu überwachen und den neuesten Kenntnissen und Erfordernissen anzupassen. Dieses Qualitätsverständnis und Qualitätsbewusstsein, sowie die Einstellung aller Mitarbeiter/-innen zur Qualität sind Voraussetzung für die Zufriedenheit unserer Kunden und damit für den dauerhaften Erfolg unseres Unternehmens.

Ort, den

---

Geschäftsführung

Qualitätsziele 20xx (Beispiele)	Soll	Maßnahmen zur Erreichung	Verantwortlich	IST am:
<b>Zufriedenheit Gäste</b>  <b>Ziel: Eingehende Prüfung des Angebotes</b>	1x pro Monat	Besprechung mit allen Abteilungen, erörtern aktuelle Ergebnisse und Ableitung von Verbesserungen / Aktionen.	GF, alle Bereichsleitung	
<b>Führung</b>  <b>Ziel: Einführung DIN EN ISO 9001 (Zertifizierung)</b>	100%	Aufbau Handbuch Zertifizierer vertraglich binden.	QM	
<b>Mitarbeiter/-innenzufriedenheit</b>  <b>Ziel: Kündigungen wegen Unzufriedenheit</b>	0	Formlose Personalgespräche Halbjährlich. Liste erstellen.	GF	
<b>Mitarbeiter/-innen</b>  <b>Ziel: Keine Abweichungen im laufenden Dienstbetrieb</b>	Abweichungen pro Monat kleiner 5	Laufende Weiterbildung, Bewusstseinsförderung der Mitarbeiter/-innen und Kontrolle der Leistungen durch Vorgesetzte	Mitarbeiter/-innen und Vorgesetzte	
<b>Qualität Housekeeping</b>  <b>Ziel: Berechtigte Beschwerden wegen mangelnder Leistung</b>	0	Tägliche Kontrolle durch Hausdame	Hausdame	

<b>Qualitätsziele 20xx (Beispiele)</b>	<b>Soll</b>	<b>Maßnahmen zur Erreichung</b>	<b>Verantwortlich</b>	<b>IST am:</b>
		me		
<b>Qualität Gastronomie</b>				
<b>Ziel: Steigerung Umsatz</b>	5% per anno	Gleichbleibende Qualität gewährleisten; Sonderangebote jeden Monat	Serviceleitung / Küche	
<b>Qualität Wellness</b>				
<b>Ziel: Angebot für Gäste erweitern</b>	Massage ab IV.Quartal	Konzept und Werbung vorbreiten und realisieren	Leitung / Eventmanagement	
<b>Ziel: Sicherheit</b>	Unfälle = 0	Tägliche Sicherheitsbegehungen	Mitarbeiter/-in vor Ort	
<b>Qualität Eventmanagement</b>				
<b>Ziel: Steigerung Umsatz</b>	5 %	Jahresplan für Events erstellen, bewerben und umsetzen	Eventmanagement / Leitung	
<b>Qualität Rezeption</b>				
<b>Ziel: Auslastung der Einrichtung</b>	Auslastung ~ 60%	Laufende Beantwortung von Anfragen und Verweis auf Events...  Flexible Steuerung der Preise	Empfang  Empfang / Leitung	

Qualitätsziele 20xx (Beispiele)	Soll	Maßnahmen zur Erreichung	Verantwortlich	IST am:
<b>Qualität Haustechnik</b>  <b>Ziel: Ausfall der Technik</b>	0	Laufende Einhaltung der Kontrollen, Überwachung Prüfplan und Wartungen, zeitnahe Reaktion bei Vorfällen	Haustechnik	
<b>Qualität Küche</b>  <b>Ziel: Einhaltung gesetzlicher Vorgaben</b>	0.-€ Strafen	Einhaltung HACCP, laufende interne Kontrollen	Küchenleitung	
<b>Bereitstellung von Mitteln</b>  <b>Ziel: Planung eines Neubaus</b>	100%	Planungsbüro beauftragen und überwachen.	GF	
<b>Verbesserung der Prozesse</b>  <b>Ziel: Beschreibung der Prozesse im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems</b>	Schulungskonzept Wartung	Schulungskonzept erstellen, prüfen und freigeben.	QM	
<b>Anbieter von Lieferungen und Leistungen</b>  <b>Ziel: Bewertung der Anbieter</b>	1x komplett	Ermittlung der wichtigsten Anbieter	Einkauf	
<b>Akquisition, Vertriebsziele</b>				

<b>Qualitätsziele 20xx (Beispiele)</b>	<b>Soll</b>	<b>Maßnahmen zur Erreichung</b>	<b>Verantwortlich</b>	<b>IST am:</b>
<b>Ziel: Aufbau neuer Stammkunden</b>	> 1	Messebesuch in Saarbrücken	Vertrieb	
<b>Vorkehrungen zum Schutz der Gesundheit und der Sicherheit am Arbeitsplatz</b>				
<b>Ziel: Durchführung der Erst- und Folgeunterweisungen im Rahmen des Arbeitsschutzes.</b>	1x per anno	Externen Arbeitsschützer beauftragen	GF	
<b>Umsetzung von Maßnahmen aus vorliegenden Bewertungen</b>				
<b>Ziel: nicht belegbar</b>				
<b>Ausschluss von Haftungsrisiken, Risikominimierung</b>				
<b>Ziel: Ausführliche Einarbeitung von Auszubildenden und neuen Mitarbeiter/-innen</b>	100%	Ausbilder beauftragen und Bericht anfordern	GF, Ausbilder	
<b>Regulatorische Anforderungen</b>				
<b>Ziel: Prüfung auf Neuerungen</b>	2x per anno	Überwachung Internetseiten und Informationen IHK	Qualitätsmanager/-in	

Freigegeben am: xx.xx.xxxx

Unterschrift GF, Datum

Zwischen dem Unternehmen xy und den Mitarbeiter/-innen, wird folgende Betriebsvereinbarung abgeschlossen.

Die Inhalte sind für alle Beteiligten bindend.

Diese Betriebsvereinbarung wird Inkraft gesetzt mit dem xx.xx.xxxx.

**Hausinterne Standards fördern die Repräsentation unseres Unternehmens.**

**Unsere Standards zu folgenden Themen sind wie folgt:**

### Auftreten

- ⇒ Freundlich, Aufmerksam und Sauber
- ⇒ Stets in der vorgegebenen Kleidung
- ⇒ Keine privaten Erledigungen in der Dienstzeit ohne Rücksprache
- ⇒ Kein Verzehr und Tabakgenuss in jeglichen Gästebereichen

### Alkohol, Drogen und Co.

- ⇒ Kein Konsum der sich nachteilig auf die Arbeitsleistung auswirkt

Missbrauch führt unverzüglich zu Anzeige

### Beschwerden und Reklamationen

- ⇒ Positive Entgegennahme von Beschwerden als Input zu Verbesserung
- ⇒ Stets die Zusage der Weiterleitung
- ⇒ Informationspflicht der Vorgesetzten / nicht des Bereiches !

### Datenschutz

- ⇒ Geheimhaltung jeglicher Informationen von Kunden, Kollegen und internen Abläufen die nicht für das Tagesgeschäft benötigt werden.
- ⇒ Einhaltung der Datenschutzrichtlinie
- ⇒ Insbesondere ist die Kommunikation privater Natur während der Arbeit untersagt.  
Dies bezieht sich insbesondere auf soziale Netzwerke, Mobilgeräte .....

### Geschenke und Aufmerksamkeiten

- ⇒ Wir nehmen keine Geschenke und Aufmerksamkeiten an die nicht dem üblichen Standard entsprechen wie zum Beispiel Weihnachtsgeschenke von Lieferanten. Sachwerte mit einem Wert von über 30.-€ sind der Bereichsleitung mitzuteilen.

### Meldepflichtige und allgemeine Erkrankungen

- ⇒ Allgemeine Erkrankungen sind unverzüglich zu melden. Wir denken daran das Kollegen übernehmen müssen!
- ⇒ Meldepflichtige Erkrankungen sind ebenfalls unverzüglich anzugeben. Zusätzlich wird die Direktion informiert um mögliche Sofortmaßnahmen einzuleiten.

- ⇒ Geschlechtskrankheiten. Bei Geschlechtskrankheiten wird die Direktion vertrauensvoll informiert.

### Persönliche Gegenstände

- ⇒ Alle persönlichen gegenstände sind während der Arbeitszeit im Spind zu verwahren.
- ⇒ Dies gilt insbesondere für:
  - Mobiltelefone und Smartphones
  - Schlüssel
  - Geldbeutel / Börsen / Handtaschen
  - Schmuck.
- ⇒ Der Spind MUSS unter verschluss gehalten werden.

### Schlüssel / Zugangsdaten

- ⇒ Alle Schlüssel und Zugangsdaten zu elektronischen Schlossern, Internetportalen u.v.m. sind vor Verlust zu schützen. Ein Verlust mit unverzüglich der Bereichsleitung mitgeteilt.

### Sexuelle Belästigung

- ⇒ Sexuelle belästigung ist streng zu unterlassen und führt unmittelbar zum verlust des Arbeitsplatzes und einer strafrechtlichen Anzeige.

### Zufriedenheit

- ⇒ Zufriedenheit hängt eng mit Kommunikation zusammnen.
- ⇒ Alle Mitarbeiter welche nicht zufrieden sind mögen ihre Leitung zuerst ansprechen.
- ⇒ Übergeordnete Probleme können, auch anonym, mit der Direktion besprochen werden.

### Zwischenmenschliches

- ⇒ Konfliktfähigkeit gegenüber Kollegen
- ⇒ Wahren persönlicher Informationen
- ⇒ Neutrales Verhalten bei internen Bindungen
- ⇒ Wir vermeiden den Umgang mit Gästen in der Freizeit