

Seminar

3

- Systematische Qualitätsmanagement- Systemimplementierung im Hotel und Gaststättengewerbe

Immer stärker setzt sich allgemein im Dienstleistungsbereich, insbesondere im Hotel und Gaststättengewerbe die Erkenntnis durch, dass über die Verbesserung der Qualität der angebotenen Dienstleistung die Wettbewerbsfähigkeit wesentlich gesteigert wird. Vor allen Dingen dann, wenn der Gewerbebetrieb über ein QM-Zertifikat den Gästen nachweisen kann, dass ein vorgegebener Qualitätsmanagementmindeststandard nach der weltweit gültigen QM-Norm DIN EN ISO 9001:2015 eingehalten wird. Zweck und Nutzen dieses QM-Systems ist es, eine Vorgabe zu schaffen, um die Kompetenz und das Vertrauen in die Qualitätsfähigkeit eines Hotel-, bzw. Gastronomieunternehmens aufzuzeigen. Folgende QM-Einzelzielsetzungen werden erreicht:

- Umfassende Erfüllung der Kunden- bzw. Gastanforderungen
- Vertrauen der Gäste durch das QM-Zertifikat erzeugen
- Höhere Konkurrenzfähigkeit durch bessere Dienstleistung
- Schaffung von Transparenz innerhalb der Organisation
- Optimierung vorhandener Arbeitsabläufe
- Fehlervermeidung durch beherrschte Arbeitsprozesse
- Generelle Förderung des Qualitätsbewusstseins der Hotel- und Gaststättenmitarbeiter
- Standardisierung der Qualitätsverbesserung

Die Prof. Binner Akademie GmbH (PBAKA) hat ein standardisiertes Vorgehensmodell mit vielen normkonformen Referenzdokumenten und Prozessverfahrensbeschreibungen für das Hotel- und Gaststättengewerbe erstellt, mit dem eine einfache und schnelle QM-Systemeinführung möglich wird.

Im Seminar wird diese Methoden-Tool-gestützte QM-Systemimplementierung präsentiert und gemeinsam mit den Teilnehmern werden QM-relevante Praxisbeispiele erarbeitet.

Seminarinhalte:

- Ziel und Nutzen von QM-Systemen
- Inhalt und Aufbau der DIN EN ISO 9001-2015
- Musterinhaltsverzeichnis eines QM-Handbuches für das Hotel- und Gaststättengewerbe
- Systematische Vorgehensweise zur QM-Systemimplementierung
- Referenz-QM-Prozessmodell für das Hotel- und Gaststättengewerbe
- Systematische Prozessanalyse und -dokumentation
- MITO-Methoden-Tool-Einsatz für die QM-System-Nachweisführung
- Praxisbeispiele mit den Teilnehmern, z. B.:
 - Kontext der Organisation (Stakeholdererwartungen)
 - Chancen- und Risikobewertung
 - Systematische Kundenzufriedenheitsmessungen
 - Interne QM-Auditdurchführung
 - Beauftragungsbeispiel zur QM-Systemzertifizierung durch eine akkreditierte Zertifizierungsgesellschaft
- Zusammenfassung

Zielgruppe

Geschäftsführer / QM-Verantwortliche / Mitarbeiter im Hotel und Gaststättengewerbe / Prozessberater / Abteilungsleiter / Organisatoren

Ihr Nutzen

- Sie lernen den Aufbau und Inhalt der QM-Norm DIN EN ISO 9000-2015 kennen.
- Sie wissen anhand der bereitgestellten Referenzbeispiele, wie ein QM-System in ihrem Hotel prozessorientiert eingeführt wird.
- Sie können einfach und schnell methodengestützt Qualitätsthemen, -Handlungsfelder und -Maßnahmen ganzheitlich in ihrer Organisation identifizieren und bewerten
- Sie bieten Ihren Gäste einen umfassenden Nachweis über Ihre QM-Aktivitäten
- Sie schärfen das Augenmerk Ihres Unternehmens auf das Erreichen der QM-Ziele und -Ergebnisse unter Berücksichtigung der lokalisierten Maßnahmen
- Sie erfüllen die zahlreichen und unterschiedlichen Normanforderungen der DIN EN ISO 9001:2015 durch digitale MITO-Tool-Bewertungsnachweise
- Sie integrieren Ihr Qualitätsmanagement in die bestehenden Strukturen Ihres Unternehmens.

Termin	Kosten	Seminarort
Nach Vereinbarung	240,-€/Teilnehmer zzgl. MwSt	online

Die Teilnehmer erhalten eine Teilnehmerbescheinigung

Wir bieten weitere online-Seminare über www.pbaka.de an.

Referent:



Prof. Dr. Ing. Hartmut F. Binner

Prof. Binner Akademie GmbH
Berliner Str. 29
30966 Hemmingen
Tel. 0511/ 84 86 48-12
www.pbaka.de
info@pbaka.de