



EINLADUNG  
 Workshop im ADLON  
 Fach- & Führungskräfte  
 Montag, den 18.12.2017



# Qualitätsstandards Hotels & Restaurants

## Zielgruppe:

Fach- und Führungskräfte aus mittelständischen Hotels und Restaurants.

## Zielsetzung:

Zielsetzung des Workshops ist, die Teilnehmenden umfassend zu informieren, wie Qualitätsstandards implementiert werden und zur Optimierung der Prozesse und Arbeitsabläufe beitragen. Unsere Qualitätsstandards reduzieren Kosten, sparen Zeit, verbessern die interne und externe Kommunikation und vermeiden Fehler.

## Inhalte mit Tests und Übungen:

1. Qualitätsstandards für die Geschäftsleitung
2. Qualitätsstandards für die Logis Abteilung / Rooms Division
3. Qualitätsstandards für die Verpflegungsabteilung / F & B
4. Was bewirken Qualitätsstandards und Qualitätsmanagement
5. Management Selbstbewertung und Messung der Zufriedenheit

## Weitere Informationen:

**Tagungsort:** Restaurant Quarré, **Hotel ADLON** Kempinski Berlin, Unter den Linden 77, 10117 Berlin, Tel. 030 2261 1723, Ansprechpartner Grischa Wolff

**Termin & Zeiten:** Montag, den 18.12.2017, von 09:00-16:00

**Teilnehmerzahl:** 6-12 Fach- & Führungskräfte

**Investition** € 250 zzgl. MWST für DEHOGA / HOTQUA Mitglieder  
 € 300 zzgl. MWST für Nichtmitglieder  
**10% Rabatt 2 Teilnehmer | 20% Rabatt 3 TN**

**Leistungen:** Seminarunterlagen, **HOTQUA** Teilnahmezertifikat, Tagungsgetränke, Kaffeepausen und Mittagessen im Restaurant Quaré, **Hotel ADLON**.

**Fax Anmeldung direkt bei HOTQUA: 030-40107715**

Teilnehmer/ -in (Vorname und Name)	Rechnungsanschrift
	Ansprechpartner:
DEHOGA Mitglied = JA  __  / HOTQUA Kunde = JA  __	



EINLADUNG  
Workshop im ADLON  
Fach- & Führungskräfte  
Montag, den 18.12.2017



## Qualitätsstandards für Hotels und Restaurants

<b>1. Vorwort &amp; Einleitung</b>	<b>3</b>
1.1. Zielsetzung	3
1.2. Was erwartet der Hotel- & Restaurantgast?	3
1.3. Trends in der Hotellerie & Gastronomie	4
1.4. Hotel Organigramm	5
1.5. Grafische Darstellung einer Implementierung	6
1.6. Qualitätsstandards-Vorteile	7
<b>2. Qualitätsstandards Geschäftsleitung</b>	<b>8</b>
2.1. Hotelleitung / Restaurantleitung	8
2.2. Qualitätsbeauftragter	9
2.3. Personalleitung	10
2.4. Verwaltung	11
<b>3. Qualitätsstandards Logis Abteilung/Rooms Division</b>	<b>12</b>
3.1. Empfang & Reservierung	12
3.2. Housekeeping	13
3.3. Haustechnik	13
3.5. Marketing & Verkauf	14
<b>4. Qualitätsstandards Verpflegungs-Abteilung / F &amp; B</b>	<b>15</b>
4.1. Küche & Catering	15
4.2. Frühstück	16
4.3. Restaurant	17
4.4. Bankett & Veranstaltungen	18
4.4.1 Bankett	18
4.4.2. Veranstaltungen	18
4.5. Spa & Wellness	19
<b>5. Wie wirken sich die Standards auf die BWA aus?</b>	<b>20</b>
5.1. Tipp: Ablauf einer Implementierung	20
5.2. Mehrwert durch Qualitätsstandards	22
5.3. Was bewirken die QS oder ein Qualitätsmanagement	23
5.4. Wie und womit wirken sich die QS auf die BWA aus?	24
5.4.1. Erfolgsrechnung / Erfolgsformel	24
5.4.2. Auswirkungen der Qualitätsstandards auf die BWA	25
<b>6. Schlusswort &amp; Empfehlungen</b>	<b>26</b>
6.1. Management-Selbst-Bewertung der Betriebsleitung	27
6.2. Erhebungsbogen für ausgewählte Hotels / Beispiel	28