



# Qualitätsmanagement ISO 9001 für Hotels

Vorwort	2
Kurzinformationen über das Qualitätsmanagement nach ISO 9001	3
Detailinformationen zu der Implementierung eines Qualitäts- Managementsystems nach ISO 9001	5
Ablaufdiagramm einer Implementierung	7
10-Schritte-Implementierungsmodell	8
Preisangaben zu der Implementierung	9
Die Vorteile eines Qualitätsmanagements	10
Inhaltsangabe der Qualitätsmanagement- Dokumentation für Hotels & Restaurants	11
Kurzbeschreibung Hotquas	12
Weiterbildungskurse von Hotqua	13
Referenzen Qualitätsmanagement	14

© Frank Höchsmann:  
Alle Rechte vorbehalten. Vervielfältigung, auch  
auszugsweise, nur mit schriftlicher Genehmigung des Autors.



## Vorwort

Durch die Globalisierung der Märkte hat sich die Wettbewerbssituation dramatisch verändert. Gestiegene Ansprüche und Erwartungen der Kunden einerseits und zunehmender Wettbewerb andererseits, zwingen zum Handeln. Nur Betriebe, die Qualität und Service auf konstant hohem Niveau in den Mittelpunkt ihrer Anstrengungen stellen, werden sich auch in Zukunft erfolgreich am Markt behaupten.

Politik und Wirtschaft haben das rechtzeitig erkannt und setzen auf nachweisbare Qualität und Servicequalität.

Hotel- und Restaurantbetriebe können mit Hilfe unseres Musterhandbuchs mit Leichtigkeit ein individuell zugeschnittenes Qualitätsmanagementsystem aufbauen, einführen, überprüfen und bei Bedarf verbessern.

Weitere nachweisbare Vorteile sind die Ausrichtung des Qualitätsmanagements auf die Ermittlung der Gästebedürfnisse und – Erwartungen, deren Umwandlung in kundenorientierte Serviceleistungen und der anschließenden Messung der Kunden- und Gästezufriedenheit.

Seit 2002 wurde unser Qualitätsmanagementsystem aus dem QM Handbuch mit den mitgeltenden Unterlagen erfolgreich in mehreren Hotels, Touristikverbänden und Dienstleistungsorganisationen eingesetzt.

Ihr  
Frank Höchsmann

Berlin, im Februar 2011

### Anmerkung:

Unser Qualitätsmanagementmusterhandbuch, mit den mitgeltenden Unterlagen, wurde 2002 und 2005 auf ISO 9001 normkonformität überprüft. In der Zwischenzeit arbeiten mehr als 15 Organisationen mit unseren Vorlagen, die teilweise an die betriebsspezifischen Bedürfnisse mit uns angepasst wurden.



## Kurzinformationen über das Qualitätsmanagement nach ISO 9001

### Was ist ISO 9001:2008?

- ISO (International Organization for Standardization) ist eine weltweite Vereinigung nationaler Normungsinstitute
- ISO 9001:2000 ist eine internationale Norm, die seit dem Jahre 2000 in Kraft getreten ist (darum ISO 9001:200)
- Sie definiert Forderungen an ein Qualitätsmanagementsystem (QMS) und zielt auf die Verhütung von Fehlern
- Ausgangspunkt dieser neuen Norm sind die Kundenbedürfnisse und deren Erwartungen
- Endpunkt ist die Kundenzufriedenheit
- ISO 9001 ist für alle Branchen und Betriebsgrößen geeignet

### Brauchen Hotels und Restaurants ISO 9001?

- Durch die Globalisierung der Märkte, die Zunahme des Konkurrenzkampfes und das steigende Qualitätsbewusstsein der Gäste, sind gerade Dienstleistungsbetriebe gezwungen, ihre Qualitätspolitik zu ändern und zukunftsorientiert zu handeln
- ISO 9001 hilft bei der Ermittlung der Gäste- und Kundenbedürfnisse und Erwartungen, bei der korrekten Dienstleistungserstellung und bei der anschließenden Messung der Gäste- und Kundenzufriedenheit
- Die Qualitätskontrolle ist nachvollziehbar und wird schriftlich dokumentiert

### Die acht Prinzipien des QMS:

1. Kundenorientiertes Handeln
2. Führungswille des Managements
3. Beteiligung der Mitarbeiter
4. Prozessorientierung
5. Ganzheitliche Betrachtung
6. Ständige Verbesserung
7. Entscheidungen *nur* auf der Basis von Daten und Fakten
8. Lieferantenbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen



## Die Phasen der Zertifizierung

### 1. Vorbereitungsphase:

- Die Geschäftsleitung informiert sich über das Qualitäts-Managementssystem (QMS)
- Mitarbeiter des Top-, bzw. Mittelmanagement bilden sich weiter
- Der Betrieb organisiert für alle Mitarbeiter Workshops zum Thema Qualitätsmanagement
- Die Geschäftsleitung bestimmt einen Qualitätsbeauftragten (QB)
- Der oder die QB ist das Bindeglied zwischen der Geschäftsleitung und der Belegschaft
- Er oder sie ist für alle Qualitätsbelange zuständig.

### 2. Implementierungsphase:

- In der Implementierungsphase wird das QMS schrittweise in den Betrieb eingeführt
- Die Qualitätsmanagement-Workshops orientieren sich nach den Tätigkeitsfeldern der Mitarbeiter
- Der/Die QB erhält Qualitätsdokumente und Vorschläge von Hotqua, die den hauseigenen Bedürfnissen angepasst werden
- Nachdem das QMS steht, folgt ein Internes Audit
- Anschließend folgen Korrekturen u. Verbesserungen

### 3. Zertifizierungsphase:

- Vertrag zwischen dem Hotel oder Restaurant und der akkreditierten Zertifizierungsgesellschaft (z.B. CERTQUA)
- Nach Vertragsabschluss überprüft die Zertifizierungsgesellschaft die Qualitätsunterlagen und erstellt einen Bericht
- In Abstimmung mit dem Betrieb folgt ein Auditplan
- Anhand dieses Planes wird dann vor Ort die Auditierung durchgeführt; Detaillierte Checklisten unterstützen die Prüfungsarbeit der Auditoren
- Nach der Prüfung vor Ort folgt der Bericht des Zertifizierungsaudits
- Von diesem Bericht hängt der Erhalt des Zertifikates ab
- Ein Zertifikat hat drei Jahre Gültigkeit, muss allerdings jährlich überprüft werden



## Detailinformationen zu der Implementierung eines Qualitätsmanagementsystems nach ISO 9001

Unsere Firma Hotqua hat sich auf qualitätssichernde Maßnahmen spezialisiert.

Wir haben ein Implementierungsmodell entwickelt, das bis jetzt in über 15 Organisationen aus 7 Ländern und 2 Kontinenten erfolgreich eingeführt wurde. Die Mustervorlagen ließen wir auf Normkonformität und Kundenorientierung prüfen.

Der Ablauf einer Implementierung läuft bei uns nach folgendem Modell ab:

- o **Erstberatung:** Zunächst sprechen wir ausführlich mit der Hotelleitung / Geschäftsleitung / Büroleitung über die Aktivitäten des Interessenten, über das Qualitätsmanagement im Allgemeinen und überlegen dann gemeinsam, ob eine Implementierung mit anschließender Zertifizierung für den Kunden überhaupt sinnvoll ist.
- o **Kostenvoranschlag:** Mit Einwilligung des Kunden erstellen wir einen Kostenvoranschlag. Die Höhe der qualitätssichernden Investition hängt von den Wünschen des Kunden einerseits und der Größe des Betriebes andererseits ab. Diese beiden Faktoren haben Auswirkung auf die Anzahl der Implementierungstage.
- o **Implementierungsplan:** Der Plan ist Bestandteil des Kostenvoranschlags. Wir haben ein praxiserprobtes Implementierungsmodell in fünf Etappen, das bis jetzt alle von uns beratenen Organisationen problemlos zur Zertifizierung geführt hat. Die Termine werden mit der Geschäftsleitung abgestimmt.
- o **Implementierung:** Nachdem die Geschäftsleitung den Kostenvoranschlag und den Plan bewilligt hat, beginnt die etappenweise Einführung des Qualitätsmanagements. Die erste Etappe besteht aus einem Workshop mit Beteiligung aller Mitarbeiter. Die Teilnehmer erhalten Informationen über das Qualitätsmanagement und über den Implementierungsplan. Auch werden „Hausaufgaben“ verteilt, die dann die Mitarbeiter für die nächste Etappe vorbereiten oder uns direkt zur Überprüfung via E-Mail zusenden. Nach dem Workshop folgen meistens beratende Gespräche mit der Leitung. Nach ca. 2-4 Wochen folgt die zweite Etappe. Im Rahmen des



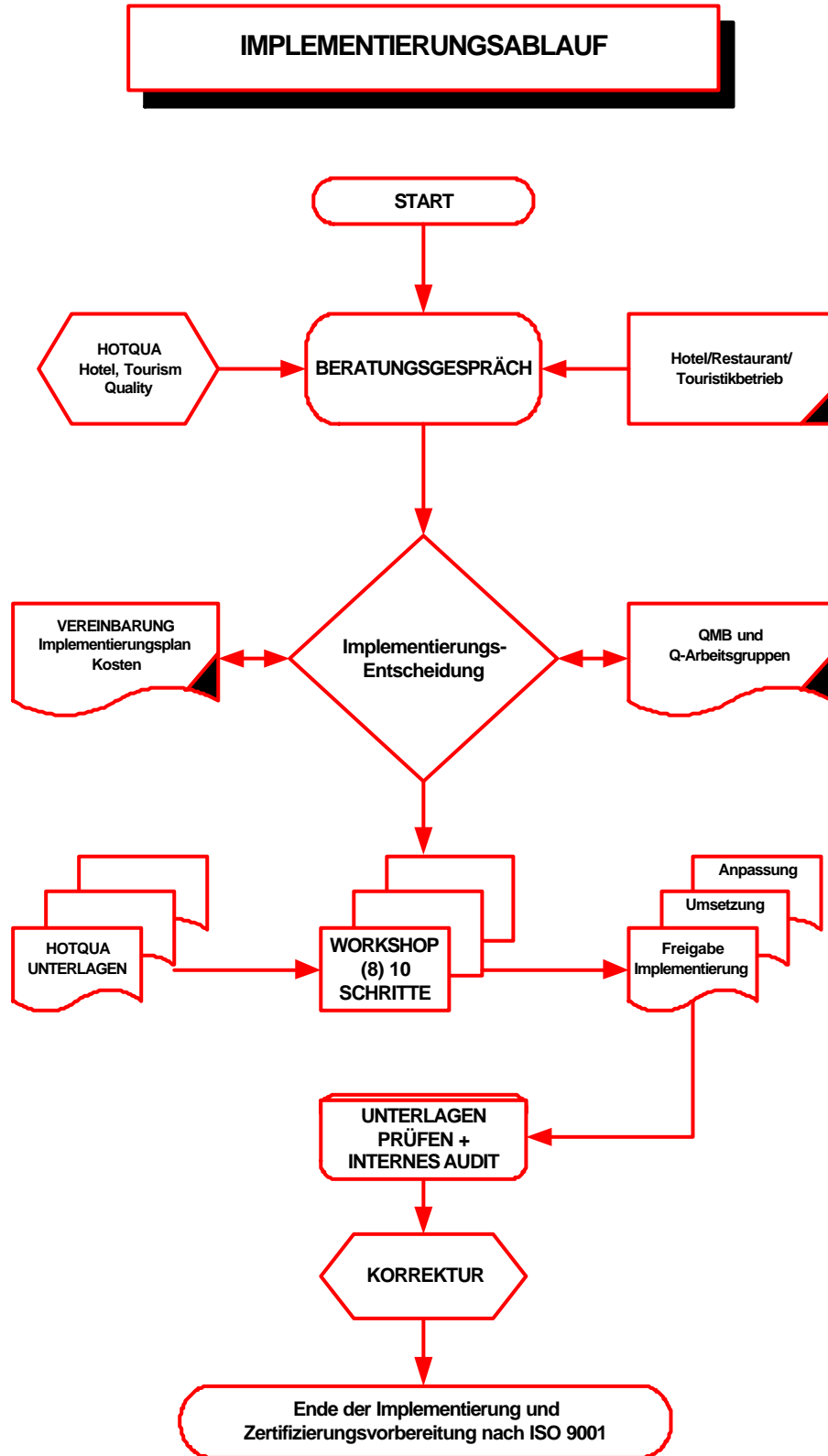
Workshops werden die „Hausaufgaben“ ausgewertet, neue Themen werden vorgestellt und in Teamarbeit werden die betriebsspezifischen Abläufe definiert. Nicht immer müssen alle Mitarbeiter bei allen Workshops mitmachen. Das hängt von den Themen ab, oder von der Organisation. Die dritte und vierte Etappe verlaufen ähnlich wie die zweite Etappe mit den darauf folgenden Besprechungen mit der Geschäftsleitung. Während der fünften Etappe findet eine Unterlagenprüfung statt und die Vorbereitung für das interne Audit. Wir empfehlen für diesen Tag die Präsenz aller Mitarbeiter.

- **Audit:** Nachdem die Unterlagen von uns nochmals auf Normkonformität geprüft wurden, stellen wir in Absprache mit der Leitung einen Auditplan auf, der dann während des internen Audits auch eingehalten werden muss. Nachdem alle Mitarbeiter befragt wurden, wird ein interner Auditbericht erstellt der dann auch Grundlage für das Zertifizierungsaudit ist.
- **Nachbetreuung:** Ein zertifizierter Betrieb muss sich jährlich überprüfen lassen. Die Vorbereitungen für das Überwachungsaudit führen wir bei den meisten unserer Kunden durch. Zum Beispiel werten wir die Gäste-, Kunden- und Mitarbeiterbefragungen regelmäßig aus, bereiten das interne Audit vor und führen es auch durch, schreiben die dazugehörigen Berichte und helfen bei der Umsetzung der Korrekturmaßnahmen, falls solche anfallen.

Dadurch, dass wir schon praxiserprobte und auf normkonformität geprüfte Mustervorlagen haben, die wir dann mit den Kunden betriebsspezifisch anpassen, können wir die Implementierungszeit verkürzen und attraktive Angebote machen.



## Ablaufdiagramm einer Implementierung





## 10-Schritte-Implementierungsmodell von Hotqua (führt zu einer „Vollzertifizierung“ nach ISO 9001)



### 2.Etappe: 1-2 Monate

- 3. Schritt: Verwaltung, Kapitel 6+7
- 4. Schritt: Hotel/Unterkunft, Kapitel 6+7

### 1.Etappe: 1-2 Monate

- 1. Schritt:  
Aufbau eines QMS nach den Kapiteln 1 -4
- 2. Schritt:  
Verantwortung der Leitung, Kapitel 5



### 4.Etappe: 1-2 Monate

- 7. Schritt: Produktrealisierung/  
Dienstleistungserstellung, Kapitel 7
- 8. Schritt:  
Messung, Analyse u. Verbesserung, Kap. 8

### 3.Etappe: 1-2 Monate

- 5. Schritt:  
Restaurant/ Verpflegung, Kapitel 6+7
- 6. Schritt: Personelle Ressourcen, Kap. 6



### 5.Etappe: 1-2 Monate

- 9. Schritt: Prüfung der Unterlagen, Kap. 8
- 10. Schritt: Internes Audit, Kapitel 8.2.2





## Preisangaben Hotelbetriebe

### Implementierung eines Qualitätsmanagements nach ISO 9001

Betriebsgröße / Paket Nettopreise in Euro	A / Bis 10 Mitarbeiter		B / Bis 25 Mitarbeiter		C / Bis 45 Mitarbeiter		Leistungen nach Betriebsgröße A/B/C und Paket
	DEHOGA Berlin	Nicht- Mitglieder	DEHOGA Berlin	Nicht- Mitglieder	DEHOGA Berlin	Nicht- Mitglieder	
Basis Paket	2.250	2.750	3.000	3.500	3.750	4.250	4-8 Wochen Online- Betreuung und A = 1 Tag vor Ort B = 2 Tage vor Ort C = 3 Tage vor Ort
Profi Paket	3.750	4.250	4.500	5.000	5.250	5.750	6-10 Wochen Online-Betreuung u. A = 2 Tage vor Ort B = 3 Tage vor Ort C = 4 Tage vor Ort
Premium Paket	5.250	5.750	6.000	6.500	6.750	7.250	8-12 Wochen Online-Betreuung u. A = 3 Tage vor Ort B = 4 Tage vor Ort C = 5 Tage vor Ort
Internes Audit	750	800	1.500	1.600	2.250	2.300	Unterlagenprüfung, Internes Audit vor Ort, Auditbericht
Gesamtpreis: Nettopreis zuzüglich gesetzliche MWSt und Reisekosten außerhalb Berlins							
Gültigkeit der Preise: Diese Preisangaben sind bis zum 31.12.2008 gültig.							
<p>Online Betreuung &amp; Hotline: Zulassung für den Qualitätsstandard Online-Kurs mit Anweisungen zwecks Umsetzung der Standards, zur Verfügung Stellung der Musterunterlagen für das Qualitätsmanagementsystem sowie telefonische Beratung/Hotline und E-Mail-Hilfestellung bei der betriebsspezifischen Anpassung der Mustervorlagen während der Zulassungszeit. Die Mustervorlagen (ca. 120 Seiten) für das Qualitätsmanagement in Word Format bestehen aus dem QM - Handbuch, dokumentierte Verfahren, dokumentierte Prozesse (Arbeitsanweisungen, Abläufen, Checklisten, Fragebogen u. Stellenbeschreibungen) und weitere mitgeltende Dokumente für den Empfang, Housekeeping, Service/Restaurant, Küche und Geschäftsleitung.</p>							
<p>Tag/Tage vor Ort: In Absprache mit der Geschäftsleitung und dem oder der Qualitätsbeauftragten werden Workshops für die Abteilungsleiter und/oder Mitarbeiter organisiert und durchgeführt. Des Weiteren erhält der/die Qualitätsbeauftragte und/oder Geschäftsleitung Unterstützung bei der Einführung/Implementierung und Umsetzung des Qualitätsmanagements. Wir führen das interne Audit (Unterlagenprüfung mit Bericht, Internes Audit vor Ort mit Auditbericht) durch, das Grundvoraussetzung für das externe Zertifizierungsaudit nach ISO 9001 ist.</p>							
<p>Internes Audit: Das interne Audit besteht aus einer Dokumentenprüfung auf Normkonformität mit Bericht, einem Internen Audit nach Anforderungen eines Zertifizierungsaudits mit anschließendem Bericht der eventuelle Abweichungen, Verbesserungsvorschläge und Empfehlungen enthält.</p>							

Nach der Implementierung und erfolgreich bestandenem Internen Audit empfehlen wir die Vollzertifizierung nach ISO 9001. Ein Betrieb erhält dann ein ISO 9001 Zertifikat, wenn das Zertifizierungsaudit (Unterlagenprüfung und Externes Audit im Betrieb) erfolgreich bestanden wurde. Die Zertifizierungskosten hängen auch von der Betriebsgröße ab und beginnen bei ca. € 2.000 Netto, zzgl. Fahrtkosten und MWSt.



## Die Vorteile eines Qualitätsmanagements

- Reduktion der Risiken durch festgeschriebene Standards (Trotz Standardisierung, genügend Freiraum für Individualität)
- Fehlervermeidung bis zu 80% (Pareto Regel 20% zu 80%)
- Positive Einstufung der Banken im Rating - Verfahren (Basel 2)
- Hohe Motivation der Mitarbeiter durch die Workshops und Trainingsmaßnahmen, sowie durch Beteiligung an der Entwicklung und Umsetzung des Qualitätsmanagementssystems
- Vertrauen erweckend bei den Gästen und Kunden durch nachweisbare und von außen überprüfte und zertifizierte Qualität
- Moderne Unternehmenskultur durch die Qualitätsmanagementziele
- Sicheres arbeiten für alle Beteiligten: die Mitarbeiter wissen woran sie sind, die Fachbereichsleiter haben effiziente Kontrollinstrumentarien zur Hand und die Geschäftsleitung kann (und muss) die Arbeitsprozesse ständig optimieren und verbessern
- Entstehung eines beachtlichen „Mehrwerts“: In einem mittelständischen Hotel, dass mit Hotqua - Qualitätsstandards arbeitet, die bei und fester Bestandteil des Qualitätsmanagements sind, konnte ein Mehrwert von 1000 € / Mitarbeiter und Jahr gemessen werden
- Die Kosten für die Einführung und Überprüfung der Qualitätsstandards oder für das Qualitätsmanagementsystem ist als Investition zu betrachten
- Diese Investition amortisiert sich in ca. 6-12 Monaten
- Qualität steigert die Anzahl der Stammgäste



## Inhaltsangabe der QM- Dokumentation für Hotels und Restaurants

Register-Nr.	Abkürzung	Bezeichnung	Seiten
1	QMH-00	Qualitätsmanagementhandbuch	22
2	DV-4.2.3-0	Lenkung von Dokumenten	4
2	DV-4.2.4-0	Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen	4
2	DV-5.6.1-0	Managementbewertung/QMS – Review	1
2	DV-7.2.3-0	Bearbeitung von Gäste- und Kundenreklamationen	1
2	DV-7.4.1-0	Einkauf und Beschaffung	5
2	DV-8.2.2-0	Interne Audits	1
2	DV-8.3.1-0	Lenkung von fehlerhaften Dienstleistungen	3
2	DV-8.5.1-0	Vorschlagswesen Qualität	3
2	DV-8.5.2-0	Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen	1
3	DP-QHR-0	Qualität – Haus – Reinigung	1
3	DP-QKP-0	Qualität – Küchen – Produktion	1
3	DP-SQH-0	Service – Qualität – Hotel*	2
3	DP-SQR-0	Service – Qualität – Restaurant	2
4	AA-AU	Arbeitsanweisung Ausscheiden von Mitarbeitern	1
4	AA-NM	Arbeitsanweisung Einführung von neuen Mitarbeitern	1
4	AA-ÖR	Arbeitsanweisung Reinigung der Öffentlichen Räume und weiterer Räumlichkeiten	2
4	AA-WÄ	Arbeitsanweisung Wäscherei *	1
4	AA-ZR	Arbeitsanweisung Zimmerreinigung *	2
5	AL-GE	Allgemeine Geschäftsbedingungen	1
6	CL-BK	Checkliste Betriebskennzahlen Empfehlungen	3
6	CL-HD	Checkliste für Tätigkeiten der Hausdame	1
6	CL-IP	Checkliste Investitionsplan	1
6	CL-MA	Checkliste Mitarbeiterauswahl	1
6	CL-MG	Checkliste Mitarbeitergespräch	1
6	CL-ÖR	Checkliste Öffentliche Räume / Restaurant	1
6	CL-PE	Checkliste Personal	1
6	CL-QZ	Checkliste Qualitätsziele	1



6	CL-SP	Checkliste Schulungsplan	1
6	CL-TA	Checkliste Tagungen/Seminare/ Workshops/ Veranstaltungen	1
6	CL-ÜP	Checkliste Überprüfungs- und Prüfmittel	1
6	CL-ZB	Checkliste Gästezimmer und Gästebad*	1
7	FB-AN	Fragebogen Anforderungen und Erwartungen	1
7	FB-HG	Fragebogen Hotelgast *	1
7	FB-RG	Fragebogen Restaurantgast	1
7	FB-ST	FB Zufriedenheit Schulungsteilnehmer	1
7	FB-VT	Fragebogen Veranstaltungsteilnehmer	1
7	FB-ZM	Zufriedenheit Mitarbeiter	1
8	IA-AE	Auditergebnis	1
8	IA-AK	Audit- Katalog / Audit- Fragenkatalog	7
8	IA-AP	Audit- Protokoll	1
8	IA-BE	Interner Audit Bericht	1
8	IA-ED	Liste der eingesehenen Dokumente	1
8	IA-QE	Matrix QM-Elemente	1
8	IA-VF	Verteilung der Feststellungen	1
8	IA-ZP	Zeitplan / Audit Plan	1
9	OR-GA	Organigramm	1
10	RS-QB	Rundschreiben Qualitätsbeauftragte	1
10	RS-QP	Rundschreiben Unsere Qualitätspolitik	1
11	SB-BL	Stellenbeschreibungsblatt -neutral	1
11	SB-EC	Stellenbeschreibung Empfangschef/-in*	2
11	SB-EM	Stellenbeschreibung Empfangsmitarbeiter*	1
11	SB-GF	Stellenbeschreibung Geschäftsführer/-in	2
11	SB-HD	Stellenbeschreibung Hausdame *	2
11	SB-KC	Stellenbeschreibung Küchenchef/-in	2
11	SB-KF	Stellenbeschreibung Küchen(fach)kraft	1
11	SB-RK	Stellenbeschreibung Reinigungsfachkraft	1
11	SB-RL	Stellenbeschreibung Restaurantleiter/-in	2
11	SB-SM	Stellenbeschreibung Servicemitarbeiter	1
11	SB-VL	Stellenbeschreibung Verwaltungsleiter	2
		* Dokumente mit „*“ gekennzeichnet, treffen für Restaurants nicht zu.	113
<b>113 Seiten Hotqua - Qualität</b>			



## Kurzbeschreibung Hotquas

Die von HOTQUA konzipierten Dienstleistungspakete bauen aufeinander auf und führen die Betriebe Schritt für Schritt zu einer deutlich verbesserten Servicequalität und damit stärkeren Position im Wettbewerb. Angefangen von der Erfassung der aktuellen Qualität, über Trainings- Maßnahmen und Workshops, bis hin zur Einführung individueller Qualitätsstandards oder eines nach ISO 9001 zertifizierten Qualitätsmanagementsystems, bietet HOTQUA den Betrieben umfassende Unterstützung an. Rückgrat aller Serviceangebote ist das von HOTQUA entwickelte Musterqualitätsmanagementhandbuch für Hotel- und Restaurant-Betriebe. Es basiert auf der internationalen Norm ISO 9001. Dieses Musterhandbuch ist TÜV und CERQUA (DIHT) geprüft sowie praxiserprobt.

Ideenwettbewerb: Im Rahmen des Businessplan Wettbewerbs 2002 erzielte die Geschäftsidee Hotqua´s den ersten Platz in Brandenburg und den vierten Platz in Berlin, von insgesamt 370 Firmen.

Folgende Kurse empfehlen wir Hotel- & Restaurantmitarbeitern:

- Servicequalität aus der Sicht des Gastes
- Erfolgreiche Kommunikation mit dem Gast
- Professioneller Verkauf im Front Office / Service
- Reklamationen und Gästebeschwerden
- Hygiene und Arbeitsabläufe in der Küche / Housekeeping

Folgende Kurse empfehlen wir Führungskräften:

- Konfliktmanagement für Abteilungs- und Betriebsleiter
- Verkaufsmanagement für Hotel- und Restaurants
- Reklamationsmanagement für Hotel- und Restaurants
- Personalmanagement für Hotel- und Restaurantleiter
- Management & Marketing für Hotel- und Restaurantbetriebe

Folgende Kurse empfehlen wir dem Mittleren/Topmanagement:

- Qualitätsbeauftragter nach ISO 9001
- Qualitätsmanager nach ISO 9001
- Qualitätsauditor nach ISO 9001

Ihre Workshop - Vorteile auf einen Blick:

- Hoher Praxisbezug
- Geringer Zeitaufwand
- Verinnerlichung des Servicegedankens
- Aktive und begeisternde Lehrmethoden
- Rasche Umsetzung des Wissens am Arbeitsplatz
- Nachhaltige Vermittlung des Qualitätsverständnisses
- Motivierung der Mitarbeiter durch höhere Qualifizierung



## Qualitätsstandards & Qualitätsmanagement

### Referenzliste:

1. Deutsch-Uruguayische IHK, UY
2. Hotel Am Alten Rhin, Altruppin, D
3. Hotel Horizont, Neubrandenburg, D
4. RA-Kanzlei in Frankfurt Oder, D
5. RA-Kanzlei in Oldenburg, D
6. Romantik Hotel, Kloster Zinna, D
7. Black Sea Romanian Business Centre, Mangalia, RO
8. West Balaton Marketing, HU
9. Europe Direct, HU
10. IHK-Xanthi, GR
11. Tourismusverband Turnov, CZ
12. Union of Bulgarian Black Sea Local Authorities, Varna, BG
13. Landestourismusverband Brandenburg, Potsdam, D
14. Hotel Tourist, Chepelare, BG
15. Facharztpraxis bei Offenburg, D
16. Evangelisches BZ auf Schwanenwerder, D
17. Hotel President, Mangalia, RO
18. Tourismusverband Bucovina, RO
19. Facharztpraxis in Bautzen, D
20. Schloß & Gut Liebenberg, D
21. Akzent Hotel Kolumbus, Berlin, D
22. Facharztpraxis in Berlin, D
23. Rechtsanwaltskanzlei in Potsdam, D
24. Rechtsanwaltskanzlei in Oldenburg
25. Facharztpraxis in Marienberg, D
26. Astoria Hotel Berlin, Berlin, D
27. Berlin Plaza Hotel, Berlin, D
28. Facharztpraxis in Chemnitz, D
29. Hotel in Heidelberg, D
30. Großhandelsunternehmen in HD, D
31. Tagungshotel in BS- Riddagshausen, D
32. Wellnesshotel im Altmühltal, D
33. Sternerrestaurant in Walporzheim, D