



QUALITÄTSSTANDARDS FÜR HOTELS

Vorwort	2
Einführende Worte zu der Implementierung	3
Qualitätsstandards für die Hotelabteilung/ Empfang	4
Qualitätsstandards für das Restaurant / Service	5
Qualitätsstandards für die Hausreinigung / Housekeeping	6
Qualitätsstandards für die Kücheproduktion	7
Qualitätsstandards für die Betriebsleitung	8
Servicequalität aus der Sicht des Gastes	9
Managementbewertung	10
Standardzertifizierung	11
Ablaufdiagramm	12
Preisangaben	13
Ihre Vorteile / Kurzbeschreibung Hotquas	14
Weiterbildungskurse	15

© Frank Höchsmann:

Alle Rechte vorbehalten. Vervielfältigung, auch
auszugsweise, nur mit schriftlicher Genehmigung des Autors.



Vorwort

Durch das Zusammenwachsen der internationalen Märkte hat sich die Wettbewerbssituation im Hotel- und Touristiksektor drastisch verändert. Gestiegene Ansprüche und Erwartungen der Touristen, Gäste und Kunden sowie harter Wettbewerb zwingen zum Handeln.

Hotel-, Restaurant- und Touristikbetriebe müssen ihre Service-Qualitätsstandards immer wieder an die hohen und sich verändernden Touristen-, Gäste- und Kundenerwartungen anpassen. Nur so können gerade mittelständische Betriebe im globalen Touristikmarkt überleben.

Die zertifizierten Qualitätsstandards (QS) führen zu mehr Transparenz für den Gast und Kunden.

Unsere Muster –QS können bei Bedarf betriebspezifisch angepasst werden. Sie sind hilfreiche Instrumente, um Arbeitsabläufe zu rationalisieren, um regelmäßig die Gästezufriedenheit zu messen, um Tendenzen rechtzeitig zu erkennen und Schwachstellen aber auch Stärken in Ihrem Betrieb aufzudecken.

Diese Standards beinhalten zusätzlich die Messung der Zufriedenheit der Mitarbeiter, denn nur zufriedene und motivierte Führungs-, Fach- und Aushilfskräfte handeln gastorientiert.

Wir empfehlen Ihnen den regelmäßigen Einsatz unserer praxiserprobten Mustervorlagen für die Erhaltung oder Verbesserung der Servicequalität und der Rentabilität in Ihrem Hause. So können Sie einerseits Zeit und Kosten sparen, andererseits den Zufriedenheitsgrad Ihrer Gäste, Kunden und Mitarbeiter wesentlich steigern oder halten.

Im Rahmen eines EU-Projektes haben wir diese Qualitätsstandards in einem mittelständischen Hotelbetrieb eingeführt, überprüfen lassen und anschließend den entstandenen „Mehrwert“ (Kosten- und Zeiteinsparung) gemessen. Schon nach dem ersten Jahr konnten wir einen Mehrwert von knapp 1000 € pro Mitarbeiter erfreulicherweise feststellen.

Frank Höchsmann

Berlin, Februar 2011

Anmerkung: Unsere Qualitätsstandards sind von CERTQUA auf Kunden- und Marktorientierung überprüft worden. CERTQUA ist eine Zertifizierungsgesellschaft der Spitzenverbände der Deutschen Wirtschaft (DIHK, BDA, ZDH, WK). Die Verifizierung der Qualitätsstandards führen wir nach überprüften Abläufen durch.



Einführende Worte zu der Implementierung von Qualitätsstandards

Unsere mehrfach überprüften und praxiserprobten Qualitätsstandards beinhalten Arbeitsanweisungen, Arbeitsabläufe, Checklisten, Fragebögen, Rundschreiben und Stellenbeschreibungen.

Diese Dokumente können von den Betrieben direkt übernommen oder Betriebsspezifisch angepasst werden.

Die ersten vier Kapitel beinhalten die von uns zur Verfügung gestellten Qualitätsunterlagen und Workshop – Empfehlungen, geordnet nach Fachabteilungen.

Kapitel fünf ist für die Betriebsleitung bestimmt.

Kapitel sechs beinhaltet die Auflistung der Fragebögen zwecks Messung des Zufriedenheitsgrades der Gäste und Mitarbeiter.

Kapitel sieben befasst sich mit den Kriterien der Managementbewertung.

Kapitel acht beschreibt die Voraussetzungen und den Ablauf der Qualitäts-Standard Zertifizierung.

Abschließend erhalten Sie Informationen über Hotqua.

Wir empfehlen Ihnen diese Standards einzuführen und von Fachauditoren überprüfen zu lassen. Die Überprüfung führt zur Hotqua–Zertifizierung.

Des Weiteren ist für Sie wichtig zu wissen, dass die Standardzertifizierung eine hervorragende Voraussetzung für eine spätere Vollzertifizierung nach ISO 9001 darstellt.

Welchen Nutzen haben Sie durch die Qualitätsstandards?

- o Standardzertifikat als Nachweis Ihrer Kunden- und Marktorientierung
- o Kein zusätzlicher Aufwand bei Verwendung der HOTQUA Standards
- o Zur Verfügung Stellung der Muster-Qualitätsstandards
- o „Mehrwert“ durch Kosten- und Zeiteinsparung
- o Auf individuelle Ansprüche leicht anpassbar
- o Personal- und Schichtwechsel unabhängig
- o Rasche Einarbeitung neuer Mitarbeiter
- o Gleichbleibende hohe Servicequalität
- o Schnelle Umsetzung in die Praxis



Qualitätsstandards für den Hotel-/Empfangsbereich

Folgende Unterlagen unterstützen die Qualitätsstandards im Hotel-/Empfangsbereich:

OK	Abkürzung	Unterlagen	Seiten
o	QS-AA-GBH	Arbeitsanweisung Gästebetreuung im Hotelbereich/ Empfangsbereich	2
o	QS-AA-HB	Arbeitsablauf im Hotelbereich	2
o	QS-CL-HB	Checkliste Arbeitsablauf im Hotelbereich	2
o	QS-CL-QH	Checkliste Qualitätskriterien Hotel (100 Krit.)	2
o	QS-CL-VT	Checkliste Veranstaltungen und Tagungen	1
o	QS-SB-EC	Stellenbeschreibung Empfangschef	2
o	QS-SB-EM	Stellenbeschreibung Empfangsmitarbeiter	1
			12

Empfehlung:

o	SQH-WS	Workshopunterlagen Servicequalität aus der Sicht des Hotelgastes	20
o	KOM-WS	Erfolgreiche Kommunikation mit dem Gast	20
o	RKM-WS	Workshopunterlagen Reklamationen & Gästeklagen	20
o	PVE-WS	Workshopunterlagen Professioneller Verkauf im Empfangsbereich	20



Qualitätsstandards für das Restaurant/ den Servicebereich

Für den Servicebereich / Für das Restaurant empfehlen wir folgende Unterlagen, die Ihre Arbeit wesentlich erleichtert:

OK	Abkürzungen	Unterlagen	Seiten
<input type="radio"/>	QS-AA-GBR	Arbeitsanweisung Gästebetreuung im Restaurant/ Servicebereich	2
<input type="radio"/>	QS-AA-RB	Arbeitsablauf im Restaurant/ Servicebereich	2
<input type="radio"/>	QS-CL-FS	Checkliste Frühstücksservice	1
<input type="radio"/>	QS-CL-QR	Checkliste Qualitätskriterien Restaurant (100 Kriterien)	2
<input type="radio"/>	QS-CL-RB	Checkliste Arbeitsablauf im Restaurantbereich	2
<input type="radio"/>	QS-SB-RL	Stellenbeschreibung Restaurantleiter	2
<input type="radio"/>	QS-SB-RM	Stellenbeschreibung Restaurantmitarbeiter	1
			12

Empfehlung:

<input type="radio"/>	SQR-WS	Workshopunterlagen Servicequalität aus der Sicht des Restaurantgastes	20
<input type="radio"/>	RKM-WS	Workshopunterlagen Reklamationen & Gästebeschwerden	20
<input type="radio"/>	PVS-WS	Workshopunterlagen Professioneller Verkauf im Servicebereich	20



Qualitätsstandards für die Hausreinigung / für den Hausdamenbereich

Folgende Unterlagen helfen im Hausdamenbereich:

OK	Abkürzungen	Unterlagen	Seiten
○	QS-AA-HDB	Arbeitsanweisung Hausdamenbereich /Hausreinigung	1
○	QS-AA-ÖR	Arbeitsanweisung Reinigung der Öffentlichen Räume und weiterer Räumlichkeiten / Restaurant	2
○	QS-AA-WÄ	Arbeitsanweisung Wäscherei	1
○	QS-AA-ZR	Arbeitsanweisung Gästezimmerreinigung & Badreinigung	2
○	QS-CL-HD	Checkliste für Tätigkeiten der Hausdame	2
○	QS-CL-ÖR	Checkliste Reinigung der Öffentlichen Räume und weiterer Räumlichkeiten /Restaurant	1
○	QS-CL-ZR	Checkliste Gästezimmerreinigung & Badreinigung	1
○	QS-SB-HD	Stellenbeschreibung Hausdame	2
○	QS-SB-RK	Stellenbeschreibung Reinigungsfachkraft	1
			13

Empfehlung:

○	QHD-WS	Workshopunterlagen Housekeeping / Qualität im Hausdamenbereich	20
○	RKM-WS	Workshopunterlagen Reklamationen & Gästeklagen	20



Qualitätsstandards für den Küchenbereich / Produktionsbereich

Nützliche Unterlagen für den Küchenbereich:

OK	Abkürzungen	Unterlagen	Seiten
<input type="radio"/>	QS-AA-PKB	Arbeitsablauf und Arbeitsanweisungen für die Produktion in dem Küchenbereich	3
<input type="radio"/>	QS-CL-LB	Checkliste Lieferantenbewertung	1
<input type="radio"/>	QS-AA-KK	Arbeitsanweisung für Köche und Küchenhilfen	1
<input type="radio"/>	QS-CL-HP	Checkliste Reinigungsplan / Hygieneplan	1
<input type="radio"/>	QS-CL-TK	Checkliste für Tätigkeiten in der Küche	1
<input type="radio"/>	QS-SB-KC	Stellenbeschreibung Küchenchef	2
<input type="radio"/>	QS-SB-KF	Stellenbeschreibung Koch / Küchenfachkraft	2
<input type="radio"/>	QS-CL-HA	Checkliste: Großer HACCP Test	6
			17

Empfehlung:

<input type="radio"/>	QKB-WS	Workshopunterlagen Qualität im Küchenbereich	20
<input type="radio"/>	RKM-WS	Workshopunterlagen Reklamationen & Gästebeschwerden	20



Qualitätsstandards für die Betriebsleitung

Die Betriebsleitung festigt die Qualitätsstandards durch die Einführung und Umsetzung der Inhalte aus folgenden Unterlagen:

OK	Abkürzungen	Unterlagen	Seiten
o	QS-AA-AM	Arbeitsablauf Ausscheiden von Mitarbeitern	1
o	QS-AA-RM	Arbeitsanweisung Reklamationen & Gästebeschwerden	1
o	QS-AA-VW	Arbeitsanweisung Vorschlagswesen	1
o	QS-AA-NM	Arbeitsanweisung Einführung von neuen MA	1
o	QS-CL-BB	Checkliste Bewertung der Betriebsleitung	1
o	QS-CL-BK	Checkliste Betriebskennzahlen	2
o	QS-CL-DK	Checkliste QS- Dokumentation	1
o	QS-CL-IP	Checkliste Investitionsplan	1
o	QS-CL-MA	Checkliste Mitarbeiterauswahl	1
o	QS-CL-MG	Checkliste Mitarbeitergespräch	1
o	QS-CL-PG	Checkliste Personal mit Gästekontakt	1
o	QS-CL-QZ	Checkliste Qualitätsziele	1
o	QS-CL-SP	Checkliste Schulungsplan	1
o	QS-RS-OG	Rundschreiben Organigramm	1
o	QS-RS-QZ	Rundschreiben mit der Qualitätspolitik	1
o	QS-SB-GF	Stellenbeschreibung Geschäftsführer	2
o	QS-SB-SG	Stellenbeschreibung stellvertretende Geschäftsführer	2
			20

Empfehlung für Weiterbildung im Qualitätsmanagement:

o	QB-ISO 9001	Workshopunterlagen des Kurses: Qualitätsbeauftragter nach DIN-EN-ISO 9001	120
o	QM-ISO 9001	Workshopunterlagen des Kurses: Qualitätsmanager nach DIN-EN-ISO 9001	120
o	QA-ISO 9001	Workshopunterlagen des Kurses: Qualitätsauditor nach DIN-EN-ISO 9001	120



Servicequalität aus der Sicht des Gastes / Fragebogen zwecks Messung der Zufriedenheit der Gäste und Mitarbeiter

Folgende **Fragebogen** werden eingesetzt, um die Zufriedenheit der Gäste und Kunden zu messen als auch die der Mitarbeiter, denn nur zufriedene Mitarbeiter leisten hervorragende Arbeit:

OK	Abkürzungen	Unterlagen	Seiten
o	QS-FB-HG	Fragebogen für den Hotelgast	1
o	QS-FB-RG	Fragebogen für den Restaurantgast	1
o	QS-FB-VT	Fragebogen für den Veranstaltungsteilnehmer	1
o	QS-FB-WN	Fragebogen für den Wellness - Nutzer	1
o	QS-FB-ZM	Fragebogen Zufriedenheit Mitarbeiter	1
o	QS-FB-	Fragebogen Zufriedenheit der Schulungsteilnehmer / Mitarbeiterschulung	1
			6

Die Fragebogen werden pro Quartal ausgewertet und die Resultate fließen in die Managementbewertung ein.



Managementbewertung / Bewertung der Betriebsleitung

Die Geschäftsleitung muss sich 1-2 Mal pro Jahr anhand der nachstehenden Checkliste / Fragenliste überprüfen, beziehungsweise überprüfen lassen (Fachauditor). Die Resultate werden in einem kurzen Bericht mit eventuellen Korrektur- oder Verbesserungsmaßnahmen zusammengefasst und an Hotqua gesandt. Hotqua wertet die Resultate aus und in einem 3-Jahres-Rhythmus findet eine Fachvisite / Überprüfung vor Ort statt.

Kriterien	Ja	Nein	Kommentar
Qualitätspolitik / Leitbild			Existiert eine publizierte Qualitätspolitik bzw. ein Leitbild/Unternehmensphilosophie
Qualitätsziele			Kennt jeder Mitarbeiter die für ihn gültigen Q-Ziele?
Wirtschaftsziele			Hat die GL ihre W-Ziele definiert und eingehalten?
Personalpolitik: <ul style="list-style-type: none"> o Organigramm o Stellenbeschreibung o Schulungsplan o Verfahrens- u. Arbeitsanweisungen o Personalbewertungsbogen 			Ist die Personalpolitik nachvollziehbar? Kennt jeder Mitarbeiter seine Rechte und Pflichten? Werden die Mitarbeiter regelmäßig bewertet und darüber informiert?
Operative Standards: <ul style="list-style-type: none"> o Empfangsbereich o Hausdamenbereich o Servicebereich o Produktionsbereich 			Werden die Standards in den einzelnen Abteilungen umgesetzt? Existiert ein Nachweis?
Servicequalitätsbarometer <ul style="list-style-type: none"> o Hotelgäste o Restaurantgäste o Mitarbeiter 			Wird die Zufriedenheit der Gäste (Hotel und Restaurant) sowie der Mitarbeiter in dem angekündigten Rhythmus regelmäßig gemessen, ausgewertet und kundgetan?

Mitgeltende Unterlagen:

o	QS-CL-MB	Checkliste Managementbewertung	1
o	Alle Dokumente	Alle AA, CL, FB, RS, SB	



Qualitätsstandards Zertifizierung

Der überprüfte Betrieb erhält ein Zertifikat wenn:

- die Qualitätsstandards umgesetzt wurden
- die Managementbewertung und
- die Auswertung der Fachvisite positiv ausfällt/ausfiel.

Die Managementbewertung wird im ersten Jahr durch autorisierte Qualitätsauditoren (ISO 9001) von Hotqua/CERTQUA durch eine Fachvisite vor Ort überprüft. Im Vorfeld der Fachvisite findet eine Unterlagenprüfung statt.

Fällt die Überprüfung der Unterlagen und die der Fachvisite positiv aus, erhält der Betrieb das Zertifikat, das einer Hotqua-Zertifizierung entspricht.

Das Zertifikat ist drei Jahre lang gültig.

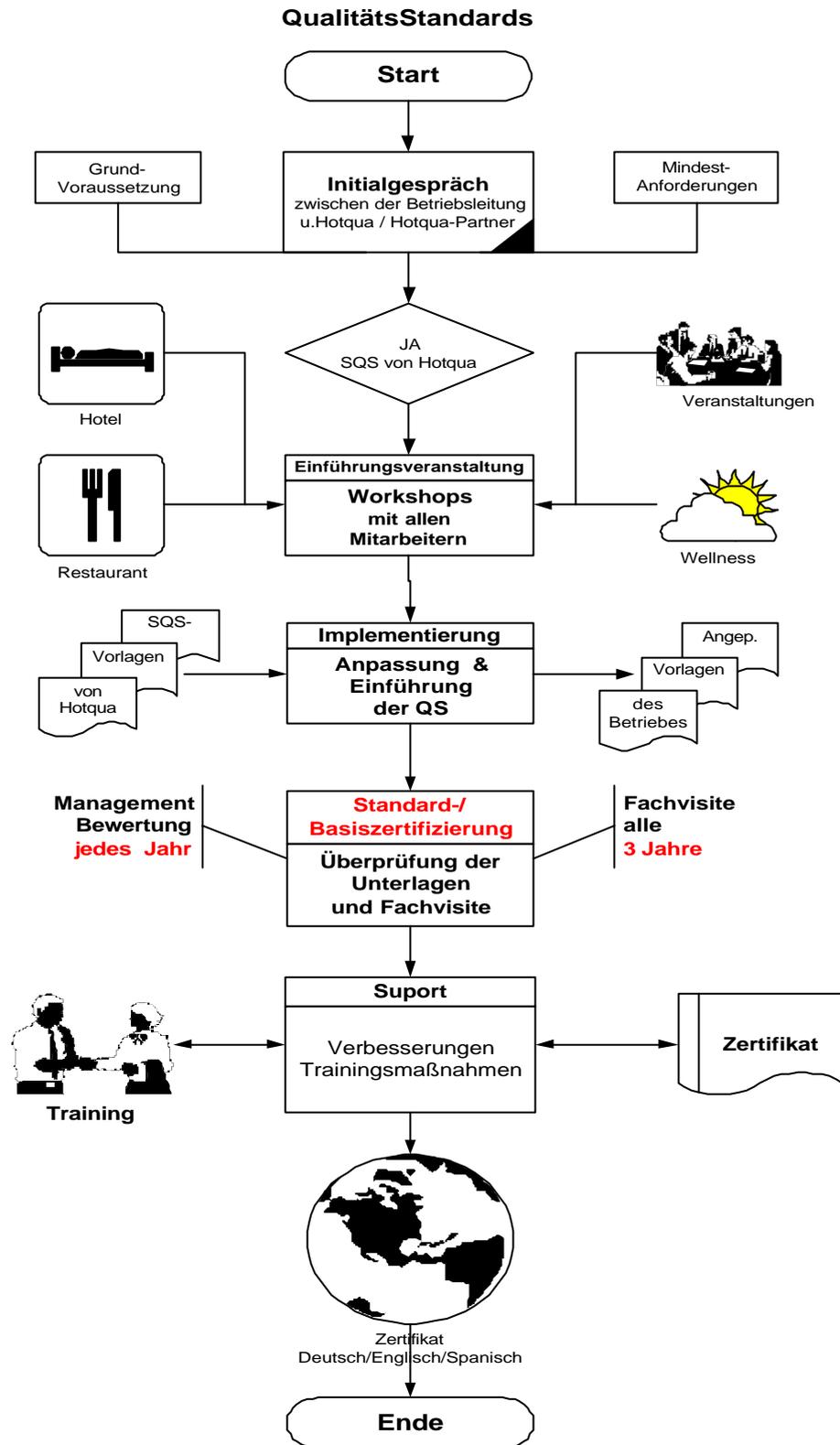
Im 2-ten und 3-ten Jahr überprüft sich der Betrieb selbst, muss allerdings die Resultate fristgerecht an Hotqua senden.

Bei Nichteinhaltung der Selbstbewertung, bei Zieldefizienten oder Terminüberschreitungen der vorgeschriebenen Fristen und Qualitätsziele, verfällt die Gültigkeit des Zertifikates.

Die Prozedur der Zertifizierung ist von CERTQUA (Internationale Zertifizierungsgesellschaft der Spitzenverbände der Deutschen Wirtschaft: DIHK, ZDH, BDA und Wuppertaler Kreis für Qualität) überprüft worden und entspricht einer Standardzertifizierung. Diese Art der Überprüfung auf Kunden- und Marktanforderungen ist idealer Ausgangspunkt für eine spätere Vollzertifizierung nach der international anerkannten ISO-9001 Qualitätsmanagementsystem-Norm.



Ablaufdiagramm





Preisangaben für Hotels

Implementierung und Zertifizierung von Qualitätsstandards

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	1.500	2.000	2.250	2.750	3.000	3.500	4 Wochen Online- Betreuung und A = 1 Tag vor Ort B = 2 Tage vor Ort C = 3 Tage vor Ort
Profi Paket	3.000	3.500	3.750	4.250	4.500	5.000	6 Wochen Online- Betreuung und A = 2 Tage vor Ort B = 3 Tage vor Ort C = 4 Tage vor Ort
Premium Paket	4.500	5.000	5.250	5.750	6.000	6.500	8 Wochen Online- Betreuung und A = 3 Tage vor Ort B = 4 Tage vor Ort C = 5 Tage vor Ort
Verifizierung/ Zertifizierung	750	800	1.500	1.600	2.250	2.300	Überprüfung der Standards vor Ort u. Qualitätszertifikat
Gesamtpreis: Nettopreis zuzüglich gesetzliche MWSt und Reisekosten außerhalb Berlins							
Gültigkeit der Preise: Diese Preisangaben sind bis zum 31.12.2008 gültig.							
<p>Online Betreuung & Hotline: Zulassung für den Qualitätsstandard Online-Kurs mit Anweisungen zwecks Umsetzung der Standards, zur Verfügung Stellung der Musterunterlagen für die Qualitätsstandards sowie telefonische Beratung/Hotline und E-Mail-Hilfestellung bei der betriebspezifischen Anpassung der Mustervorlagen während der Zulassungszeit. Die Mustervorlagen für die Qualitätsstandards in Word Format bestehen aus Arbeitsanweisungen, Abläufen, Checklisten, Fragebogen und Stellenbeschreibungen 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 der Qualitätsstandards. Wir helfen Ihnen mit dem Implementierungsplan und mit der Vorbereitung der Verifizierung/Überprüfung der Standards.</p>							
<p>Verifizierung/Hotqua - Zertifizierung: Vor der Überprüfung vor Ort findet eine Dokumentenprüfung statt. Die Überprüfung vor Ort beinhaltet eine Fachvisite/Kontrolle aller Abteilungen, Gespräche mit Mitarbeitern am Arbeitsplatz und Erstellung eines Prüfberichtes. Nach erfolgreich bestandener Überprüfung der Standards in der Dokumentation und vor Ort, erhält der Betrieb ein Zertifikat. In dem Hotqua - Zertifikat werden die überprüften Abteilungen spezifiziert und die Gültigkeit (3 Jahre) eingetragen.</p>							



Ihre Vorteile auf einen Blick

durch Qualitätsstandards und Qualitätsmanagements

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

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 Trainingsmaßnahmen 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 und in mehreren Organisationen erfolgreich eingesetzte Musterqualitätsmanagementhandbuch für Hotel- und Restaurantbetriebe.



Weiterbildungskurse von Hotqua

(auch online, deutsch, englisch, spanisch)

Folgende Kurse empfehlen wir Ihren Mitarbeitern:

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

Folgende Kurse empfehlen wir Ihrem mittleren Management:

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

Folgende Kurse empfehlen wir für das Mittlere und Topmanagement:

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

Ihre Weiterbildungsvorteile auf einen Blick:

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

Länder in denen unsere Qualitätsdienstleistungen zum Einsatz kommen:

- Argentinien
- Brasilien
- Bulgarien
- Deutschland
- Griechenland
- Rumänien
- Tschechien
- Ungarn
- Uruguay

