



EINLADUNG
Workshop in Berlin
Fach- & Führungskräfte
Donnerstag, 22.11.2018



Qualitätsstandards für Hotels & Restaurants

Zielgruppe:

Fach- und Führungskräfte aus mittelständischen privat geführten Hotels und Restaurants aus Deutschland und Polen.

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 und Fehler, sparen Zeit, verbessern die Kommunikation und steigern den Umsatz.

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: Hotel Villa Kastania, Kastanienallee 20 /Bayernallee 1, 14052 Berlin, Telefon 030-3000020

Hotelempfehlung: Hotel Villa Kastania oder ein anderes Hotel in der Nähe

Termin & Zeiten: Donnerstag, 22.11.2018, von 09:00-16:00

Teilnehmerzahl: 8-15 Fach- & Führungskräfte

Seminarkosten € 199 zzgl. MWST pro Teilnehmer

10% Rabatt 2 Teilnehmer | 20% Rabatt 3 TN

Leistungen: Seminarunterlagen mit Arbeitsblättern / Checklisten, Tests und Übungen, Teilnahmezertifikat, Seminartechnik, Tagungs- Getränke, Kaffeepausen und Mittags-Snacks.

**Fax Anmeldung bis zum 15.11.2018 direkt bei HOTQUA:
004930-40107715 oder info@hotqua.de**

Teilnehmer/ -in (Vorname und Name)	Rechnungsanschrift
	Ansprechpartner:

Für unsere Polnischen Kollegen: Für Fragen bezüglich des Seminarablaufs und Hotels in Berlin, bitte Frau Justyna Troczynska kontaktieren: 0048793542960



Qualitätsstandards für Hotels und Restaurants

1. Vorwort & Einleitung	3
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
2. Qualitätsstandards Geschäftsleitung	8
2.1. Hotelleitung / Restaurantleitung	8
2.2. Qualitätsbeauftragter	9
2.3. Personalleitung	10
2.4. Verwaltung	11
3. Qualitätsstandards Logis Abteilung/Rooms Division	12
3.1. Empfang & Reservierung	12
3.2. Housekeeping	13
3.3. Haustechnik	13
3.5. Marketing & Verkauf	14
4. Qualitätsstandards Verpflegungs-Abteilung / F & B	15
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
5. Wie wirken sich die Standards aus?	20
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 Qualitätsstandards aus?	24
5.4.1. Erfolgsrechnung / Erfolgsformel	24
5.4.2. Auswirkungen der Qualitätsstandards auf die BWA	25
6. Schlusswort & Empfehlungen	26
6.1. Management-Selbst-Bewertung der Betriebsleitung	27
6.2. Beispiele u. Messung der Zufriedenheit der Teilnehmer	28