Entwicklung und Einführung von Qualitätsstandards

Die Erwartungen der Gäste und die im Leitbild festgelegten Grundsätze verlangen geradezu das Präzisieren und Umsetzen von Standards. Kein Gast wird dafür Verständnis aufbringen, wenn Leistungen mal erbracht werden und mal nicht.
Standards regulieren Arbeitsprozesse und verhindern damit, dass jeder Mitarbeiter sein „eigenes Süppchen" kocht. Es kann nicht im Ermessensspielraum eines Einzelnen liegen, ob eine Leistung erbracht wird oder nicht. Die grundsätzliche Entscheidung, welche Leistungen ein Hotel erbringen will und wie dies geschehen soll, ist bereits mit dem Leitbild getroffen worden. Die Standards bieten Klarheit für den Mitarbeiter und die Sicherheit für den Gast, die gewünschte Leistung zu erhalten. Gerade weil ein Hotel über Standards verfügt und damit das Alltägliche reguliert ist, hat der Mitarbeiter den Kopf frei, auf jeden Gast so individuell wie möglich einzugehen.

Standards betreffen nicht nur die Ausstattung des Hotels und die Hygienerichtlinie HACCP, sondern alle Geschäftsprozesse im Unternehmen. Dazu gehören u.a.:

- Leitung der einzelnen Abteilungen
- Arbeitsabläufe in allen Abteilungen
- Einstellung neuer Mitarbeiter
- Gastorientierung
- Einkauf, Entwicklung neuer Produkte, Kalkulation
- Interne Kommunikation
- Reklamationsmanagement
- …

Workshopinhalte:

- Erfassen aller Arbeitsabläufe
- Festlegen von Mindeststandards
- Maßnahmen zur Umsetzung der Standards

Zielgruppe:

- Geschäftsleitung, Führungskräfte und Personalentwickler

Nutzen:

- Die wichtigen Arbeitsprozesse sind festgelegt
- Einheitliches Mindestniveau ist festgelegt
- Klarheit in der Leistungserbringung für die Mitarbeiter
- Versprochene Leistungen im Leitbild und Prospekt werden erbracht
- Geringere Reklamationsquote und höhere Gästezufriedenheit

© C.L.I.P. 09.03.2010