



## Qualitätsmanagement in Tourismus und Hotellerie

### *QMS Einführung in der Hotellerie*

- Wer:** Sie sind verantwortlich für die Umsetzung eines QMS in ihrem Betrieb  
Sie sind beispielsweise in der Bereichsleitung Rezeption, Küche, Service, Housekeeping, F&B Management und verantwortliche für systematische Umsetzung eines QMS innerhalb der Operation (Prozessverantwortliche - Prozesseigner)
- Motiv:** Sie wollen:  
Sich einen Überblick verschaffen anhand praktischer Beispiele bzw. selber ein Management-, Kern- oder Supportprozess definieren.
- Chancen:** Dank der konsequenten Umsetzung eines Managementsystems können Sie Ihren Betrieb noch erfolgreicher machen. Sie erkennen Verbesserungspotenziale in Ihrem Verantwortungsbereich.  
Gute Ideen können rasch und wirksam umgesetzt werden. Sie haben den Überblick
- Gewinn** Sie erkennen Nutzen und Möglichkeiten von modernen Managementsystemen  
Sie beschreiben betrieblicher Abläufe und bauen ein System auf, das nicht zur Norm, sondern Ihrem Unternehmen passt.  
Sie gestalten eine bewusste Kundenorientierung  
Sie legen den Grundstein für die stetige Verbesserung  
Sie reduzieren Kosten durch effiziente Prozesse
- Inhalte:** Prozesse, Prozessmodelle  
Verfahrens- und Arbeitsanweisungen  
Dokumentenlenkung; Systemdokumentation  
Projektmanagement und Kommunikation; Beispiele und Vorlagen  
Praxisübungen
- Referentin:** Yvonne Maciéczyk hat langjährige Erfahrung in der Branche, der Unternehmensführung und im Aufbau und Auditieren von Managementsystemen
- Seminarort & Datum** in der Nähe von Zürich  
Kursdauer: 2 Tag  
offen  
Jeweils von 09.00 – 17.00 Uhr
- Kurskosten:** CHF 1'800.00