



## Qualitätsmanagement in Tourismus und Hotellerie

### QMS Prozesskennzahlen in der Hotellerie

Wer:	Sie sind verantwortlich für die Umsetzung der Strategie, Lenkung und Führung des Betriebes mit Kennzahlen.
Motiv:	Sie wollen:  Die ständige Prozessbewertung zum unternehmerischen MUSS erklären.  Leistungsindikatoren definieren und anhand einer Balanced Score Card zusammenfassen und bereitstellen für die Führung des Betriebes.
Chancen:	Die sich schnell verändernden Trends in Hotel-, Gastronomie- und Tourismus-Organisationen eröffnen grosse Chancen, wenn sie rechtzeitig erkannt und professionell angegangen werden.  Unternehmerische Risiken, in wirtschaftlich angespannten Zeiten, sind stets zu überprüfen. Die Strategieumsetzung wird über Kennzahlen einfach und nachhaltig sichtbar gemacht.
Gewinn:	Sie steuern und lenken im Unternehmen zur richtigen Zeit die richtigen Aktivitäten.  Sie lernen die BSC als Frühwarnsystem einzusetzen.  Sie verwenden die BSC als Grundlage zur sachlichen Auseinandersetzung bei Zielkonflikten.  Sie schaffen ein Arbeitsklima, das Motivation und Engagement von Mitarbeitenden steigert
Inhalte:	Struktur und Inhalte der BSC Setzen von Messgrössen in den 4 Perspektiven; Leistungsindikatoren bzw. Leistungstreiber der Hotellerie erkennen, definieren Integration der BSC in ein umfassendes Managementsystem. Z.B. im erweiterten St. Galler Management Modell Praxisbeispiele, Praxisübungen
Referentin:	Yvonne Maciéczyk hat langjährige Erfahrung in der Branche, der Unternehmensführung und im Aufbau/Auditieren von Managementsystemen.
Seminarort & Datum:	in der Nähe von Zürich Kursdauer: 1 Tag Offen / 09.00 – 17.00 Uhr
Kurskosten:	CHF 850.00 (exkl. MwSt.)