

## Regelwerk zur Norm DIN EN ISO 9001:2015 Hotel / Gastro

### Anforderungen, die wir für nicht geltend festgelegt haben:

- ⇒ 8 3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen. Begründung: Wir betreiben keine Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen.
- ⇒ Wir sind Dienstleister im Sinne der Norm, somit gelten die Anforderungen der Norm, die nur Produkte betreffen, nicht.

## 4 4 Qualitätsmanagementsystem und dessen Prozesse

### 4 4 0

Mit diesem Regelwerk und den nachfolgenden Regelungen und Nachweisen haben wir nachgewiesen, dass wir ein QM-System eingeführt haben. Dieses System wird fortlaufend aufrechterhalten und verbessert. Unsere Prozesse sind im Laufe dieses Handbuchs oder in gesonderten Prozessbeschreibungen beschrieben.

#### Die Prozessbeschreibungen beinhalten:

- ⇒ die Prozesseingaben,
- ⇒ das zu erwartende Prozessergebnis,
- ⇒ Kriterien und Methoden zur Durchführung,
- ⇒ die Art der Messung,
- ⇒ Messmethoden,
- ⇒ bedeutende Leistungsindikatoren, die für das Prozessergebnis von Bedeutung sind,
- ⇒ Verantwortungen / Befugnisse im Rahmen des Prozessablaufes,
- ⇒ Prozessrisiken und Chancen sowie abgeleitete Maßnahmen,
- ⇒ die Form der Prozessüberwachung,
- ⇒ letzte Änderungen,
- ⇒ mögliche Prozessverbesserungen,
- ⇒ Dokumente und deren Aufbewahrung und
- ⇒ die Prozessabfolge und deren Wechselwirkungen.

Dokumentierte Informationen, wie Aufzeichnungen und Vorgaben, stehen im Einklang mit der Notwendigkeit und unterstützen die Durchführung und werden aufbewahrt.

#### **Arbeitsanweisung**

**AA 4 4 0 Anweisung Prozesserstellung**

#### **QM Info(s)**

**QMI 4 4 0 Religiöse Kulturelle Anforderungen**

#### **Nachweis(e)**

**FB 4 4 0 Prozesse**

## 5 Führung

### 5 1 Führung und Verpflichtung

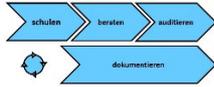
#### 5 1 1 Allgemeines

Die Hotelleitung hat die Rechenschaftspflicht für die Wirksamkeit des QM-Systems übernommen und nimmt diese wahr. Unsere Qualitätspolitik und -ziele sind strategisch und richten sich nach unserem Kontext. Die Qualitätspolitik sowie die Bedeutung des wirksamen Funktionierens des Qualitätsmanagements ist auf allen Ebenen kommuniziert und integriert. In allen Prozessen sind unsere Anforderungen berücksichtigt und wir befolgen den prozessorientierten Ansatz. Erforderliche Ressourcen sind auf allen Ebenen bereitgestellt. Wir stellen sicher, dass die beabsichtigten Ergebnisse erreicht werden.

Wir setzen Mitarbeiter/-innen ein, die ausgebildet und unterstützt werden, um zur Wirksamkeit des QM-Systems beizutragen. Wir fördern die fortlaufende Verbesserung. Unsere Führungskräfte und deren Verantwortung ist kommuniziert durch das Organisationsdiagramm (5 3 0).

#### 5 1 2 Kundenorientierung

Wir erfüllen unsere behördlichen und gesetzlichen Anforderungen. Chancen und Risiken in Bezug auf unsere Leistungen sind festgelegt und werden überwacht (Siehe 4.1 Kontext der Organisation). Unser Fokus liegt auf der fortlaufenden Bereitstellung und Aufrechterhaltung unserer Leistungen sowie auf der Verbesserung der Kundenzufriedenheit.



# Regelwerk zur Norm DIN EN ISO 9001:2015 Hotel / Gastro

## 5 2 Politik

### 5.2.1 Entwicklung der Qualitätspolitik

Die Qualitätspolitik wurde von der Leitung entwickelt und erstellt mit den Bereichen.

### 5.2.2 Bekanntmachung der Qualitätspolitik

Unsere Qualitätspolitik ist im Formblatt 5.2.0 Qualitätspolitik dokumentiert und wird aufrechterhalten. Sie wurde allen Mitarbeitern/-innen vermittelt und wird angewendet. Die Qualitätspolitik wird den interessierten Parteien zur Verfügung gestellt.

**Nachweis(e)**  
**FB 5 2 0 Politik**

## 5 3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation

Die Verantwortlichkeiten und Befugnisse für relevante Rollen sind zugewiesen, intern kommuniziert und werden verstanden.

Wir haben Verantwortungen und Befugnisse zugewiesen für:

- ⇒ die Sicherstellung, dass das QM-System die Normforderungen erfüllt,
- ⇒ die Sicherstellung, dass die beabsichtigten Prozessergebnisse geliefert werden,
- ⇒ eine Berichterstattung über die
  - Leistung,
  - Verbesserungsmöglichkeiten,
  - Änderungen und
  - Innovation
 des QM-Systems,
- ⇒ die Förderung der Kundenorientierung,
- ⇒ die Aufrechterhaltung der Integrität bei Änderungen des QM-Systems.

**Nachweis(e)**  
**5 3 0 Organisationsdiagramm,**

**5 3 0 Verantwortungen und Befugnisse**

## 6 Planung

### 6 1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen

#### 6.1.1

Aus unseren Themen zum Kontext (4.1) und Anforderungen (4.2) haben wir Risiken und Chancen bestimmt.

Sie dienen dazu:

- ⇒ die beabsichtigten Ergebnisse zu erzielen,
- ⇒ erwünschte Auswirkungen zu verbessern,
- ⇒ unerwünschte Auswirkungen zu verhindern und zu verringern
- ⇒ eine fortlaufende Verbesserung zu erreichen.

#### 6.1.2

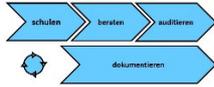
Die Maßnahmen zum Umgang mit Risiken sind geplant und an geeigneten Stellen umgesetzt. Die Maßnahmen und deren Wirksamkeit sind Grundlage laufender Bewertungen. Alle Maßnahmen stehen im Verhältnis zum Risiko und dem Einfluss auf die Qualität unserer Leistungen.

Bei dem Umgang mit Risiken und Chancen haben wir folgendes beachtet:

- ⇒ die Vermeidung von Risiken,
- ⇒ ein Risiko auf sich zu nehmen, um eine Chance wahrzunehmen,
- ⇒ die Beseitigung der Risikoquelle,
- ⇒ Ändern der Wahrscheinlichkeit oder der Konsequenzen,
- ⇒ Risikoteilung oder
- ⇒ Beibehaltung des Risikos durch verantwortungsbewusste Entscheidung.

Unsere Optionen:

- ⇒ Vermeiden von Risiken,
- ⇒ ein Risiko auf sich zu nehmen um Chancen wahrnehmen zu können,
- ⇒ Beseitigen der bestimmten Risikoquelle oder der Risikoquellen,
- ⇒ Ändern der Wahrscheinlichkeiten oder den möglichen Konsequenzen,



# Regelwerk zur Norm DIN EN ISO 9001:2015 Hotel / Gastro

- ⇒ Risikoteilung, oder Beibehaltung durch Entscheidung.

## Mögliche Konsequenzen:

- ⇒ Übernahme neuer Praktiken oder Prozesse,
- ⇒ Einführung neuer Produkte,
- ⇒ Erschließung neuer Zielmärkte,
- ⇒ Neukundengewinnung,
- ⇒ Aufbau von Partnerschaften und Interessengruppen,
- ⇒ Integration und Einsatz neuer Techniken.

### Prozess(e)

PA 6 1 0 Ermittlung Risiken Chancen

### Nachweis(e)

6 1 0 Chancen und Risiken

FB 6 1 0 Risiken Maßnahmen

FB 6 1 0 Notfallplan

## 6 2 Qualitätsziele und Planung zur deren Erreichung

### 6.2.1

Wir haben Qualitätsziele für alle Organisationsebenen, Bereiche und Prozesse festgelegt.

#### Unsere Qualitätsziele:

- ⇒ stehen im Einklang mit der Qualitätspolitik,
- ⇒ sind messbar,
- ⇒ berücksichtigen anwendbare Anforderungen,
- ⇒ sind relevant für
  - die Konformität von Leistungen und
  - für die Steigerung der Gästezufriedenheit,
- ⇒ werden laufend überwacht,
- ⇒ sind auf allen Ebenen vermittelt und kommuniziert, und
- ⇒ werden, wenn erforderlich aktualisiert.

### Prozess(e)

PA 6 2 0 Qualitätsziele

### Nachweis(e)

FB 6 2 0 Qualitätsziele

### 6.2.2

In der Planung der Qualitätsziele haben wir folgende Fragestellungen geregelt:

- ⇒ Was wird getan?
- ⇒ Welche Ressourcen sind erforderlich?
- ⇒ Wer ist verantwortlich?
- ⇒ Wann ist das Ziel abgeschlossen?
- ⇒ Wie werden Ergebnisse bewertet?

## 6 3 Planung von Änderungen

Änderungen am QM-System werden systematisch geplant und durchgeführt. Dabei beachten wir alle Prozesse und deren Wechselwirkungen.

#### Änderungen werden in einem Formblatt gelistet und geben Auskunft über:

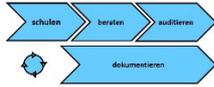
- ⇒ Zweck der Änderung und mögliche Konsequenzen,
- ⇒ die Integrität des Qualitätsmanagementsystems,
- ⇒ Ressourcen,
- ⇒ Mögliche Änderungen von Verantwortungen und Befugnissen.

## 7 Unterstützung

### 7 1 Ressourcen

#### 7 1 1 Allgemeines

Wir haben die Ressourcen für den Aufbau, der Verwirklichung, Aufrechterhaltung und Verbesserung festgelegt und bereitgestellt. Dabei haben wir die Fähigkeiten und Beschränkungen von bestehenden internen Ressourcen und die vom externen Anbieter einzuholenden Informationen beachtet.



# Regelwerk zur Norm DIN EN ISO 9001:2015 Hotel / Gastro

## 7 1 2 Personen

Wir haben eine(n) Qualitätsmanager/-in bestellt, der / die fortlaufend die Anforderungen der Kunden sowie gesetzliche und behördliche Anforderungen überwacht. Die / der Qualitätsmanager/-in schult weitere Mitarbeiter/-innen im Unternehmen laufend in den zutreffenden Bereichen des QM-Systems. Bei Bedarf kann sie sich externer Anbieter bedienen, um den Kompetenzbereich zu erweitern. Die Befugnisse werden über Kapitel 5.3.0 gelenkt.

Wir haben alle notwendigen Personen zur Steuerung der Prozesse festgelegt.

### Nachweis(e)

**FB 7 1 2 Benennung Qualitätsmanager/**

## 7 1 3 Infrastruktur

Wir haben die notwendige Infrastruktur ermittelt und halten diese aufrecht. Die Infrastruktur wird regelmäßig auf ihre Zweckmäßigkeit geprüft. Für überwachungspflichtige Anlagen haben wir Wartungsverträge abgeschlossen. Intern zu wartende Infrastruktur wird über eine Liste gelenkt. Wir beachten wo möglich die Herstellerangaben.

Unter Infrastruktur verstehen wir:

- ⇒ Gebäude und zugehörige Gebäudetechnik,
- ⇒ technische Ausrüstung einschließlich Hardware und Software,
- ⇒ Transporteinrichtungen und
- ⇒ Informations- und Kommunikationstechnik.

### Prozess(e)

**PA 7 Externe Wartung**

**PA 7 1 3 Interne Wartung**

**Arbeitsanweisung**

**AA 7 1 3 Spülküche**

**QM Info(s)**

**QMI 7 1 3 / 7 1 4 Betreiberpflichten**

**QMI 7 1 3 Wäscherei**

**QMI 7 1 3 Reparaturen**

**Nachweis(e)**

**FB 7 1 3 Checkliste Räumlichkeiten**

**FB 7 1 3 Externe Wartungen**

**FB 7 1 3 Hygienemanagement**

**FB 7 1 3 Liste Infrastruktur (Überwachungspflichtig)**

**FB 7 1 3 Technischer Dienst Rondenplan**

## 7 1 4 Prozessumgebung

Zur Durchführung unserer Prozesse und zur Erreichung der Konformität haben wir die notwendige Umgebung ermittelt und halten diese aufrecht. Beispiele: Sauberkeit (Wellness und Allgemein), Temperatur (Küche), und Ergonomie. Wo notwendig haben wir Anweisungen erstellt zur Kontrolle und Lenkung.

**Arbeitsanweisung**

**AA 7 1 4 Hygienemanagement**

**AA 7 1 4 Reinigung Bereiche**

**QM Info(s)**

**QMI 7 1 4 Entsorgung Pfandverwaltung**

**QMI 7 1 4 Schutz allgemein**

**QMI 7 1 4 Katastrophenschutz**

## 7 1 5 Ressourcen zur Überwachung und Messung

### 7 1 5 1 Allgemeines

Die Ressourcen sind für die jeweilige Art der unternommenen Überwachungs- und Messtätigkeiten geeignet, werden aufrechterhalten und sind fortlaufend geeignet.

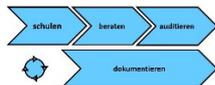
Für interne und externe Überwachungen werden Protokolle / Kalibriernachweise erstellt und aufbewahrt.

Diese Messmittel sind zum Beispiel:

- ⇒ Thermometer
- ⇒ Waagen
- ⇒ Geräte zur Wasserprüfung
- ⇒ ...

### 7 1 5 2 Ressourcen zur Überwachung und Messung

Wir führen Messungen und Überwachungen mit Ressourcen (Prüf- und Messmittel) durch, um verlässliche Überwachungs- und Messergebnisse sicherzustellen.



# Regelwerk zur Norm DIN EN ISO 9001:2015 Hotel / Gastro

Wenn bei Verifizierungen und Messungen Fehler erkannt werden, sind ältere Messergebnisse ebenfalls zu prüfen und ggfs. Korrekturmaßnahmen einzuleiten. Die Messmittel werden von der GF geprüft.

**Nachweis(e)**  
FB 7 1 5 Messmittelverwaltung

## 7 1 6 Wissen der Organisation

Um unser Unternehmen zu betreiben und die Konformität mit Leistungen sicherzustellen, haben wir unser Wissen gelistet. Dieses Wissen erhalten wir aufrecht und vermitteln es an andere, soweit dies im Rahmen der Tätigkeiten notwendig ist.

In einem Formblatt betrachten wir momentanes und künftiges Wissen, um auf geeignete Weise dieses zu fördern und aufrecht zu erhalten.

Dabei betrachten wir:

- Σ geistiges Eigentum,
- Σ Erfahrungsschatz,
- Σ Informationen:
  - aus Fehlern,
  - aus erfolgreichen Projekten und Events,
- Σ nicht dokumentiertem Wissen,
- Σ Erfahrung von internen und externen Experten/-innen,
- Σ Norminhalte,
- Σ den Stand der Lehre,
- Σ Erkenntnisse aus Konferenzen sowie
- Σ Informationen von Kunden und Anbietern.

**Nachweis(e)**  
7 1 6 Organisationswissen

## 7 2 Kompetenz

Wir haben die für die Erbringung unserer Leistungen notwendigen Kompetenzen ermittelt. Die Ermittlung betrifft nur Mitarbeiter/-innen, welche die Qualitätsleistung beeinflussen können.

Im Formblatt 7 2 0 Kompetenzen lenken wir folgende Fragestellungen:

- Σ Kompetenz durch angemessene Ausbildung, Schulung oder Erfahrung,
- Σ Maßnahmen, um die benötigte Kompetenz zu erwerben inkl. deren Bewertung und
- Σ dokumentierte Informationen als Nachweis der Kompetenz aufbewahren.

Mögliche Optionen, um Kompetenzen zu erreichen sind Schulungen, Coaching, Versetzung, Anstellung oder Beauftragung von externen Anbietern auf die die Anforderungen auch zutreffen.

**Prozess(e)**

PA 7 2 0 Erforderliche Kompetenzen

PA 7 2 0 Weiterbildung,

PA 7 2 0 Schulungen,

**Nachweis(e)**

FB 7 2 0 Betriebsvereinbarung Hausintern

FB 7 2 0 Kompetenzen Küche

FB 7 2 0 Einarbeitungsplan

FB 7 2 0 Kompetenzen Marketing

FB 7 2 0 Kompetenzen Eventabteilung

FB 7 2 0 Kompetenzen Rezeption

FB 7 2 0 Kompetenzen F und B

FB 7 2 0 Kompetenzen Service

FB 7 2 0 Kompetenzen Haustechnik

FB 7 2 0 Kompetenzen Veraltung

FB 7 2 0 Kompetenzen Housekeeping

FB 7 2 0 Kompetenzen Wellness

## 7 3 Bewusstsein

Alle Mitarbeiter/-innen und Externen werden zur Bewusstseinsförderung informiert über:

- Σ die Qualitätspolitik,
- Σ relevante Qualitätsziele,
- Σ ihren Beitrag zur Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems,
- Σ der Vorteile einer verbesserten Qualitätsleistung und
- Σ der Folgen von Nichterfüllung der Anforderungen.

Dies geschieht mittels Schulungen oder Aushang.

## 7 4 Kommunikation

Wir haben eine Liste der Kommunikationswege erstellt. Darin wird die externe und interne Kommunikation beschrieben.

Dabei beachten wir mindestens die folgenden vier Punkt:

- Σ Worüber wird kommuniziert?
- Σ Wann wird kommuniziert?

## 7.2.0 Erforderliche Kompetenzen

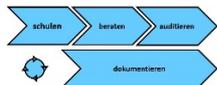
MW	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
MA	GF	<pre> graph TD     Start([Start]) --&gt; A[Informationen sammeln]     A --&gt; B[Auswertung]     B --&gt; C{Bestehende Kompetenzen i.O.?}     C -- Ja --&gt; D[Maßnahmen festlegen]     C -- Nein --&gt; E{Ist der/die Stelleninhaber/in geeignet?}     D --&gt; E     E -- Ja --&gt; F[PA „Schulungen“]     E -- Nein --&gt; G[PA „Korrekturmaßnahmen“]     F --&gt; G     G --&gt; H[Datenpflege]     H --&gt; I([ENDE])                     </pre>	Kompetenzen	Die notwendigen Kenntnisse werden erfasst.
MA	QM	Auswertung	Kompetenzen	Es wird ausgewertet, ob der Mitarbeiter die notwendigen Anforderungen erfüllt.
MA QM	GF	Bestehende Kompetenzen i.O.?	Kompetenzen	Falls ja, wird im FB Kompetenzen die Freigabe dokumentiert.
MA QM	GF	Maßnahmen festlegen	Maßnahmenplan	Die einzelnen Schulungsmaßnahmen werden in einem Maßnahmenplan festgehalten.
MA	Ausbild.	PA „Schulungen“	PA „Schulungen“, Maßnahmenplan, Kompetenzen	Verfahren gemäß PA „Schulungen“.
Bereiche QM	GF	Ist der / die Stelleninhaber/ in geeignet?	PA „Korrekturmaßnahmen“	Es wird eine Grundsatzentscheidung getroffen und ggf. geeignete Maßnahmen ergriffen.
	QM	Datenpflege	PA „Schulungen“, Maßnahmenplan, Kompetenzen	Ablage der Unterlagen und Information der beteiligten Stellen.

MW = Mitwirkung  
VA = Verantwortung

## 8.4.2 Kontrolle Dienstleistungen

MW	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
		<pre> graph TD     Start([Start]) --&gt; Auftrag[Auftrag]     Auftrag --&gt; PA[PA „Kommunikation Anbieter“]     PA --&gt; Q1{Leistung muss geprüft werden?}     Q1 -- Ja --&gt; Pruefung[Prüfung der Leistung]     Q1 -- Nein --&gt; Reklamation[Reklamation der Leistung]     Pruefung --&gt; Q2{Ist die Leistung wie vereinbart?}     Q2 -- Ja --&gt; Admin[Administrative Prüfung]     Q2 -- Nein --&gt; Reklamation     Reklamation --&gt; Admin     Reklamation --&gt; Weiterleitung[Weiterleitung Unterlagen]     Admin --&gt; Weiterleitung     Weiterleitung --&gt; Ende([ENDE])         </pre>		
	MA	Auftrag	Bestellung, Auftrag	Beauftragung der Leistung
QM	MA	PA „Kommunikation Anbieter“	PA „Kommunikation Anbieter“	Übermittlung der Auftragsdaten, Einweisung, AGB's...
Verwaltung	MA	Leistung muss geprüft werden?		Eine Administrative Prüfung findet immer statt.
QM	MA	Prüfung der Leistung	Bestellung, Auftrag	Prüfung der Leistung mit festgelegten Methoden.
	MA	Ist die Leistung wie vereinbart?	Bestellung, Auftrag, Leistungsnachweis	Die Leistung muss wie zuvor mit dem / der Anbieter/-in vereinbart erbracht werden. Ausnahmen sind fachlich begründete Veränderungen.
Verwaltung	MA	Administrative Prüfung	Rechnung, Leistungsnachweis	Prüfung der Rechnung bzw. des Leistungsnachweises und ggfs. Anpassung durch der / die Anbieter/-in.
Verwaltung	MA	Weiterleitung Unterlagen	Alle Nachweise	Übergabe der Unterlagen zur weiteren Verfolgung / Bezahlung.

MW = Mitwirkung  
VA = Verantwortung



## 8.5.1 Arbeitsanweisung Kassenverwaltung

Betrifft die Bereiche .....	1
Allgemeines .....	1
Abkürzungen .....	1
Buchungen.....	1
Besonderheiten: .....	1

### Betrifft die Bereiche

Marketing	House-keeping	Rezeption	Verwaltung	Service	Küche	Event-management	Wellness	Haus-technik
		X		X			X	

### Allgemeines

Die Kasse in einem Unternehmen unterliegt der Aufsicht der Finanzbehörden. Um den regulatorischen Vorgaben gerecht zu werden, sind die hier gestellten Anforderungen für die betroffenen Bereiche bindend.

### Abkürzungen

GF	Geschäftsführung
QM/UM	Qualitäts- und Umweltmanager/-in

### Buchungen

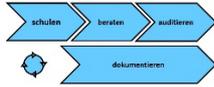
- ⇒ Alle Entnahmen und Zuführungen aus der Kasse / in die Kasse sind zu vermerken.
- ⇒ Im Bereich Service sind die Buchungen über das Kassensystem gewährleistet.
- ⇒ Die Rezeption führt das Kassensystem über die Buchungssoftware / Abrechnungssystem.
- ⇒ Der Bereich Wellness führt eine Kasse die täglich abgerechnet wird. Hier wird auf ein Kassensystem verzichtet. Es wird eine tägliche Liste der Einnahmen geführt die nach Dienstschluss mit der Rezeption angerechnet wird.

### Folgende Regelungen sind unbedingt zu beachten:

- ⇒ Es loggt sich jeweils der / die Einnehmende Person ein (Passwort). Nur Rezeption und Service.
- ⇒ Die Kasse muss täglich abgeschlossen werden.
- ⇒ Die Einnahmen werden außer dem Wechselgeld mit der Rezeption täglich abgerechnet.
- ⇒ Die Rezeption führt die zentrale Hauptkasse und rechnet.
- ⇒ Die Tageseinnahmen werden beim Geldinstitut einzahlt. Der Beleg wird der Buchhaltung zugeführt.

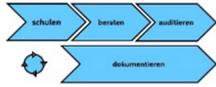
### Besonderheiten:

- ⇒ Gästezahlungen:
  - Wenn Kunden ihre Rechnung bar bezahlen, wird der Betrag eingezogen und eine Kopie der Rechnung geht in die Kasse.



## 8.5.1 Arbeitsanweisung Kassenverwaltung

- ⇒ Kartenzahlung:
  - Es werden nur Karten angenommen die auf die Identität der zahlenden Person zutrifft. Ausnahme bilden Firmenkarten.
  - Mit dem Träger des Abrechnungssystems muss ein gültiger Vertrag bestehen.
- ⇒ Entnahmen:
  - Alle Entnahmen müssen autorisiert werden vom Vorgesetzten.
  - Alle Entnahmen werden mit Unterschrift und entsprechendem Beleg gebucht.
- ⇒ Kassenabschluss:
  - Beim Kassenabschluss werden die Tageseinnahmen gelistet.
  - Die Ausgaben werden in einer eigenen Liste geführt.
  - Beim Abschluss werden die Ausgaben von den Einnahmen abgezogen.
  - Anschließend wird ein Tagessaldo gebildet der mit Datum und Unterschrift bestätigt wird.
  - Nachtägliche Änderungen werden immer mit Namenszeichen und Datum versehen.
- ⇒ Restanten:
  - Das sind Gäste die Leistungen auf die Zimmerrechnung buchen lassen.
  - Diese Leistungen sind vom Gast abzuzeichnen und über die Abrechnung der Rezeption zuzuführen.
  - Der Beleg wird in der Tagesabrechnung wie eine Einnahme betrachtet.
- ⇒ Debitoren:
  - Großkunden oder Kunden mit besonderen Vereinbarungen (Bsp. Monatsrechnung) erhalten zum vereinbarten Zeitpunkt eine Leistungsabrechnung.
  - Abrechnungen aus dem Eventbereich enthalten die detaillierten Leistungen und den Zeitpunkt der Leistungserbringung.
  - Es ist wichtig auf die jeweiligen Vereinbarungen zu achten.
- ⇒ Abrechnungen mit Dritten (Bsp. Veranstalter, Reisebüros...):
  - Grundlage ist stets eine vertragliche Vereinbarung.
  - Bei der Erstellung der Rechnungen werden die Leistungen detailliert aufgeführt.
  - Mögliche Rabatte, Provisionen, Kommissionen und Sonderregelungen werden ausgewiesen.
  - In der Regel erfolgen Gutschriften die an die Buchhaltung weitergeleitet werden.
- ⇒ Sonstiges:
  - Alle anderen Buchungen sind individuell mit der Rezeption abzustimmen. Einzelfälle müssen ggfs. mit der GF abgestimmt werden.



## QM-Info 7.1.4

### Entsorgung / Pfandverwaltung

#### Betrifft die Bereiche

Marketing	House-keeping	Rezeption	Verwaltung	Service	Küche	Event-management	Wellness	Haus-technik
	X		X	X	X		X	X

#### Allgemein

Die Entsorgung von Produkten wird auf der Grundlage des europäischen Abfallrechtes durchgeführt. Danach sind Produkte die zur Entsorgung / Wiederaufbereitung vorgesehen sind in Müllfraktionen zu trennen.

Auf dem Betriebsgelände werden Stationen zur Mülltrennung, Entsorgung und Pfandverwaltung eingerichtet.

#### Verantwortungen:

Mülltrennung: Jeder Bereich intern

Entsorgung: Haustechnik

Pfandverwaltung: Verwaltung

Pfandartikel kommen in einzelnen Bereichen vor. Das Leergut wird der Haustechnik zugeführt, die das Leergut verwaltet.

Es wird eine Liste der übergebenen Pfandartikel erstellt. Bei der nächsten Gutschrift des Lieferanten prüft die Verwaltung in Zusammenarbeit mit der Haustechnik die Vollständigkeit.

#### Beispiele für Pfandartikel:

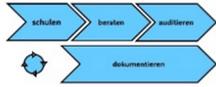
- Getränke-Gebinde (Fass und Flaschen)
- Spezialverpackungen wie
  - Körbe,
  - Paletten,
  - Rollis...
- Gasflaschen
- Sonstige

#### **Müllentsorgung / Mülltrennung**

Regionale Besonderheiten sind zu beachten. Wiederverwertbare Produkte, soweit wirtschaftlich, werden in Containern gesammelt und durch einen Entsorger abgeholt.

#### Dies kann folgende Produkte beinhalten:

- Glas,
- Papier
- Folien
- Paletten



## QM-Info 7.1.4

### Entsorgung / Pfandverwaltung

#### ***Biomüll / Speisereste***

Speisereste werden einem Entsorgungsunternehmen zugeführt. Biomüll wird nach den örtlichen Vorgaben gesammelt und abgeholt.

#### ***Sonstige Müllfraktionen***

Speiseöle und Fette werden in geschlossenen Gebinden aufbewahrt und nach örtlichen Vorgaben entsorgt.

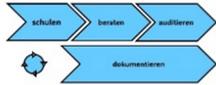
Alle anderen Produkte wie Farben, Lacke, Lösungsmittel, Kehrricht... Werden entsprechend den regionalen Regelungen von der Haustechnik entsorgt.

#### ***Sauberkeit und Hygiene***

Alle Gebinde werden nach einem Reinigungsplan gereinigt und ggfs. desinfiziert. Verantwortlich ist die Haustechnik.

#### ***Schädlinge***

In den Bereichen von Biologischen Produkten wird eine Überwachung von Schädlingen aufrechterhalten „Pest Control“. Es wird ein Köderplan erstellt und ein Befallprotokoll geführt.



## 8 1 0 QM-Info Dienstplan

### Betrifft die Bereiche

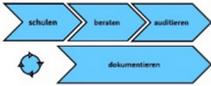
Marketing	House-keeping	Rezeption	Verwaltung	Service	Küche	Event-management	Wellness	Haus-technik
X	X	X	X	X	X	X	X	X

Grundlegendes: Alle Abteilungsleitungen erstellen einen Dienstplan. Bei Unstimmigkeiten werden die Inhalte mit der Verwaltung abgesprochen.

Die Gestaltung bleibt den Bereichen überlassen. Ein Dienstplan enthebt nicht von der Pflicht zur Zeitenerfassung. Gesetzliche Einschränkungen sind zu beachten wie Jugendschutz, Mutterschutzgesetz und Behinderte ...

Die Mindestanforderungen an einen Dienstplan sind:

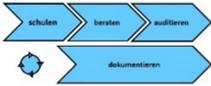
- ⇒ Name der Abteilung / des Bereiches,
- ⇒ Mitarbeiter/-innen → Name,
- ⇒ Zeitraum mit Wochentagen (wenn möglich auf zwei Wochen),
- ⇒ Kennzeichnung der Tage nach:
  - Dienstage,
  - Freitage,
  - Urlaub,
  - Fortbildung und
  - zuschlagspflichtige Dienste.
- ⇒ Abdeckung aller Bereiche,
- ⇒ Kennzeichnung Sonderdienste und Veränderungen,
- ⇒ Verteiler,
- ⇒ Änderungsvorbehalt,
- ⇒ Information zu allen Veranstaltungen,
- ⇒ Beachtung der Mitarbeiterwünsche,
- ⇒ Beachtung der kulturellen Besonderheiten,
- ⇒ Ausweisung von Pausen,
- ⇒ Angabe und Unterschrift Ersteller/-in.



### 5.3.0 Verantwortungen und Befugnisse

Beispiele in Rot

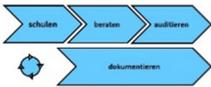
Normforderung	Bereich	Verantwortung	Befugnis
4 Kontext der Organisation	GF	Beschreibung, Prozessfestlegung, Anwendungsbereich festlegen, Erfordernisse und Erwartungen ermitteln	Alle Befugnisse
5 Führung	GF	Verpflichtung festlegen, Kundenorientierung beschreiben, Qualitätspolitik festlegen, Verantwortungen und Befugnisse bestimmen	Alle Befugnisse
6 Planung für das QM-System	GF und Qualitätsmanager/-in Alle Bereiche	Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen bestimmen, Qualitätsziele erstellen und deren Erreichung planen, Änderungen planen und umsetzen.	Alle Befugnisse  Alle Bereiche Mitarbeit.
7 1 Ressourcen	GF Alle Bereiche	Erhebung notwendiger Informationen und Beschaffung von Ressourcen.	Freigabe der Ressourcen Ermittlung, Beschaffung, Informationen erheben.
7 1 2 Personen	GF  Bereiche	Auswahl und Einstellung  Steuerung	Alle Befugnisse  Aus- und Weiterbildung, Schulungsbedarf ermitteln
7 1 3 Infrastruktur	GF  Bereiche	  Erfassung, Bereitstellung, Ermittlung und Aufrechterhaltung	Freigabe  Wartung und Aufrechterhaltung
7 1 4 Umgebung zur Durchführung von Prozessen	GF  Bereiche	Festlegung  Ermittlung, Überwachung und Aufrechterhaltung	Alle Befugnisse  Weisungen, Beschaffungen, Erfassung und Prüfungen.
7 1 5 Ressourcen zur Überwachung und Messung	Küchenleitung / Haus-technik	Ermittlung, Beschaffung und Aufrechterhaltung unter Beachtung des Budgets	Überwachung und Steuerung von Korrekturen
7 1 6 Wissen der Organisation	GF  Alle Bereiche	Ermittlung, Aufrechterhaltung und Vermittlung	Alle Befugnisse  Mitarbeit
7 2 Kompetenz	GF  Qualitätsmanager/-in	Ermittlung, Vermittlung	Alle Befugnisse  Durchführung im eigenen Bereich.
7 3 Bewusstsein	Qualitätsmanager/-in	Überwachung und Verbesserung	Schulungen, Gespräche, Aushang und Handouts.
7 4 Kommunikation	GF Qualitätsmanager/-in Alle Bereiche	Ressourcen bereitstellen Umfang ermitteln, Inhalte festlegen, Durchführung	Alle Befugnisse Durchführung übergeordnet und extern. Durchführung im eigenen Bereich.
7 5 Dokumentierte Information	GF  Qualitätsmanager/-in Alle Bereiche	Umfang prüfen und freigeben  Lenkung Verwendung	Alle Befugnisse  Umfang erstellen, prüfen und freigeben. Aufzeichnungen führen und lenken.
7 5 2 Erstellen und Aktualisieren	Qualitätsmanager/-in  Alle Bereiche	Lenkung  Vorschläge, fachliche Prüfung	Erstellung und Freigabe.  Prüfung, Einspruch und Verwendung.
7 5 3 Lenkung dokumentierter Information	Qualitätsmanager/-in  Alle Bereiche	Aufbewahrung	Aufbewahrung festlegen, Prüfung der Aktualität.  Aufbewahrung im eigenen Bereich und Datensicherung.



### 5.3.0 Verantwortungen und Befugnisse

Beispiele in Rot

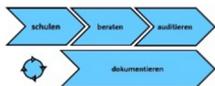
Normforderung	Bereich	Verantwortung	Befugnis
8 1 Betriebliche Planung und Steuerung	GF	Freigabe; Infrastruktur Planen und Aufrechterhaltung	Alle Befugnisse
	GF	Vertriebsstruktur planen und Aufrechterhaltung	Beschaffung und Strukturierung
8 2 Bestimmen von Anforderungen an Dienstleistungen	GF	Produktbeschreibung, Erstellung Dienstleistungskonzept	Erstellen und beschreiben, prüfen und freigeben.
	Alle Bereiche	Mitarbeit	Prüfen und Einspruch einlegen.
8 2 1 Kommunikation mit den Kunden	GF	Kommunikation mit Kunden	Alle relevanten Themen mit Kunden kommunizieren.
	Alle Bereiche	Mitarbeit, tlw. Leistungsbeschreibung	Einspruch, Bestimmung Realisierungszeiten, Anforderungen mit Kunden kommunizieren.
8 2 2 Bestimmen von Anforderungen in Bezug auf Dienstleistungen	GF	Kommunikation mit Kunden	Anforderungen erfassen und mit den Betroffenen kommunizieren. Entscheidung Rahmenangebote.
	Alle Bereiche	Bewertung / Erhebung	Durchführung der Beschlüsse (Angebote, Speisekarte).
8 2 3 Überprüfung von Anforderungen in Bezug auf Dienstleistungen	GF	Bewertung	Korrekturen bei Leistungskatalog
8 3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen	Keine		
8 4 Kontrolle von extern bereitgestellten Produkten und Dienstleistungen	Bedarfsträger	Lenkung bereitgestellter Produkte und Dienstleistungen	Alle Aufgaben im Rahmen der Beschaffung und der Kontrolle der Leistungsverbesserung.
8 4 2 Art und Umfang der Kontrolle von externen Bereitstellungen	Bedarfsträger	Kontrollverfahren festlegen	Kontrollumfang festlegen und mit allen Beteiligten kommunizieren.
8 4 3 Informationen für externe Anbieter	Bedarfsträger	Informationen erstellen	Informationen an Anbieter weiterleiten im Regeleinkauf. Informationen für Anbieter zusammenstellen und kommunizieren bei Dienstleistungen.
8 5 1 Steuerung des Beherbergungsbetriebes	GF	Überwachung	Alle Befugnisse.
	Alle Bereiche	Durchführung der Dienstleistung, Unterstützung	Alle Befugnisse zur Durchführung der eigenen Tätigkeiten
8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit	Qualitätsmanager/-in / GF	Festlegung	Weisung an alle Bereiche.
	Alle Bereiche	Umsetzung	Kennzeichnung und Erstellung dokumentierter Informationen.
8 5 3 Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter	Alle Bereiche	Lenkung	Alle Befugnisse im Rahmen der Lenkung von Kundeneigentum und Anbietereigentum.
8 5 4 Erhaltung	Alle Bereiche	Erhaltung Produkte im eigenen Bereich und Sicherstellung	Schaffung von Lagerbereichen, Überprüfung, Nacharbeitung und Prüfung. Überwachung und Lenkung von Speditionen.



### 5.3.0 Verantwortungen und Befugnisse

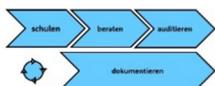
Beispiele in Rot

Normforderung	Bereich	Verantwortung	Befugnis
8 5 6 Überwachung von Änderungen	Qualitätsmanager/-in  Alle Bereiche	Steuerung  Umsetzung	Erstellung, Prüfung und Freigabe von Überwachungen unternehmensweit.  Umsetzung von Änderungen ausschließlich im eigenen Bereich.
8 6 Freigabe von Dienstleistungen	GF  Qualitätsmanager/-in / Dienstleistung	Steuerung  Steuerung und Durchführung	Vorgaben zur Freigabe von Dienstleistungen.  Freigabe von Dienstleistungen.
8 7 Steuerung nichtkonformer Prozessergebnisse	Qualitätsmanager/-in  Alle Bereiche	Steuerung  Unterstützung	Alle Befugnisse zur Lenkung nichtkonformer Dienstleistungen. Unterstützung der Dienstleistung und der Qualitätsmanager/-in zum Thema.
9 1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung	Alle Bereiche	Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung	Alle Befugnisse zur Durchführung im eigenen Bereich.
9 1 2 Kundenzufriedenheit	Vertrieb  Qualitätsmanager/-in	Überwachung  Überwachung	Überwachung und Erfassung von Reklamationen, Rückmeldungen und weitere Informationen.  Überwachung und Erfassung von Reklamationen, Rückmeldungen und weitere Informationen.
9 1 3 Analyse und Beurteilung	Alle Bereiche	Analyse und Beurteilung	Alle Befugnisse zur Durchführung im eigenen Bereich
9 2 Internes Audit	Auditteam  GF	Durchführung  Festlegung / Korrekturen	Alle Befugnisse zur Durchführung des Audits.  Anordnung zur Durchführung und Bestimmung / Freigabe von Korrekturmaßnahmen
9 3 Managementbewertung	GF  Qualitätsmanager/-in  Alle Bereiche	Durchführung  Vorbereitung  Erhebung	Alle Befugnisse.  Datenerhebungen in allen Bereichen, Vorbereitung der Bewertung. Erheben von allen Informationen zur Managementbewertung.
10 2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen	GF  Alle Bereiche	Überwachung und Steuerung  Steuerung	Alle Befugnisse  Erhebung, Analyse, Maßnahmenfestlegung, Durchführung und Überwachung.
10 3 Fortlaufende Verbesserung	GF / Qualitätsmanager/-in	Steuerung / Überwachung / Durchführung	Alle Befugnisse



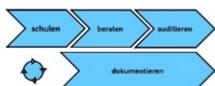
## 7 5 1 Dokumentierte Informationen

Dokumentenübersicht	Revision	vom	Ersteller/-in	Verteiler	Grund der letzten Änderung
<b>Regelwerk</b>					
Regelwerk gesamt mit Kapitel 1 bis 10	0		QM	QM	
<b>Prozessbeschreibungen / Verfahren</b>					
6 1 0 Ermittlung Risiken Chancen	0		QM	QM	
6 2 0 Qualitätsziele	0		QM	QM	
7 1 3 Externe Wartungen	0		QM	QM	
7 1 3 Interne Wartungen	0		QM	QM	
7 2 0 Erforderliche Kompetenzen	0		QM	QM	
7 2 0 Schulungen	0		QM	QM	
7 2 0 Weiterbildung	0		QM	QM	
7 4 0 Externe Kommunikation	0		QM	QM	
7 4 0 Interne Kommunikation	0		QM	QM	
7 5 3 2 Lenkung aufgezeichneter Informationen	0		QM	QM	
7 5 3 2 Lenkung externer Informationen	0		QM	QM	
7 5 3 2 Lenkung interner Informationen	0		QM	QM	
8 2 1 Reservierungen	0		QM	QM	
8 2 2 Behandlung von Reklamationen	0		QM	QM	
8 4 2 Auswahl Anbieter	0		QM	QM	
8 4 2 Beschaffung Einkauf	0		QM	QM	
8 4 2 Kontrolle Dienstleistungen	0		QM	QM	
8 4 2 Kontrolle Lieferungen	0		QM	QM	
8 4 2 Rahmenverträge	0		QM	QM	
8 4 3 Kommunikation Anbieter	0		QM	QM	
8 5 1 Speisekarte	0		QM	QM	
8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit	0		QM	QM	
8 6 0 Laufende Eigenprüfung	0		QM	QM	
8 7 0 Nichtkonformitäten Fehler	0		QM	QM	
9 1 3 Leistung Anbieter					



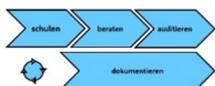
## 7 5 1 Dokumentierte Informationen

Dokumentenübersicht	Revision	vom	Ersteller/-in	Verteiler	Grund der letzten Änderung
9 1 3 Leistungsanalyse	0		QM	QM	
9 2 2 Internes Audit	0		QM	QM	
10 1 0 Planung Verbesserungen	0		QM	QM	
10 2 0 Korrekturmaßnahmen	0		QM	QM	
<b>Arbeitsanweisungen</b>					
4 4 0 Prozesserstellung	0		QM	QM	
7 1 3 Spülküche	0		QM	QM	
7 1 4 HACCP	0		QM	QM	
7 1 4 Hygienemanagement	0		QM	QM	
7 1 4 Reinigung Bereiche	0		QM	QM	
8 4 2 Kontrolle Bereitstellungen	0		QM	QM	
8 5 1 Kassenverwaltung	0		QM	QM	
8 5 1 Verfalldatenüberwachung	0		QM	QM	
8 5 3 Datenschutz Fundsachen Kundeneigentum	0		QM	QM	
8 5 4 Lagerhaltung Rückstellungen	0		QM	QM	
9 1 3 Controlling Inventur Kosten	0		QM	QM	
Erklärung Prozessanweisungen	0		QM	QM	
<b>QM-Infos</b>					
4 4 0 Religiöse Kulturelle Besonderheiten	0		QM	QM	
7 1 3 / 7 1 4 Betreiberpflichten	0		QM	QM	
7 1 3 Reparaturen	0		QM	QM	
7 1 3 Wäscherei	0		QM	QM	
7 1 4 Entsorgung Pfandverwaltung	0		QM	QM	
7 1 4 Katastrophenschutz	0		QM	QM	
7 1 4 Schutz allgemein	0		QM	QM	
7 4 0 Das gute Restaurant	0		QM	QM	
7 4 0 Die gute Abteilung Eventmanagement	0		QM	QM	
7 4 0 Die gute Abteilung Haustechnik	0		QM	QM	



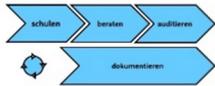
## 7 5 1 Dokumentierte Informationen

Dokumentenübersicht	Revision	vom	Ersteller/-in	Verteiler	Grund der letzten Änderung
7 4 0 Die gute Abteilung Housekeeping	0		QM	QM	
7 4 0 Die gute Abteilung Küche	0		QM	QM	
7 4 0 Die gute Abteilung Marketing	0		QM	QM	
7 4 0 Die gute Abteilung Rezeption	0		QM	QM	
7 4 0 Die gute Abteilung Verwaltung	0		QM	QM	
7 4 0 Die gute Abteilung Wellness	0		QM	QM	
8 1 0 Buffet Aufbau Abbau Bestückung	0		QM	QM	
8 1 0 Dienstplan	0		QM	QM	
8 2 1 Kostenpflichtige Leistungen	0		QM	QM	
8 2 1 Vertrieb	0		QM	QM	
8 5 1 Kalkulation	0		QM	QM	
8 5 1 Speisekarte	0		QM	QM	
8 5 1 Spezialernährung	0		QM	QM	
9 1 2 Marktüberwachung	0		QM	QM	
<b>Formblätter / Nachweisformen</b>					
4 0 0 Kontext	0		QM	QM	
4 1 0 Kontext, Erfordernisse und Erwartungen	0		QM	QM	
4 4 0 Prozesse	0		QM	QM	
5 2 0 Politik	0		QM	QM	
5 3 0 Organisationsdiagramm	0		QM	QM	
5 3 0 Verantwortungen und Befugnisse	0		QM	QM	
6 1 0 Chancen und Risiken	0		QM	QM	
6 1 0 Notfallplan	0		QM	QM	
6 1 0 Risiken Maßnahmen	0		QM	QM	
6 2 0 Qualitätsziele	0		QM	QM	
7 1 2 Benennung Qualitätsmanager/-in	0		QM	QM	
7 1 3 Checkliste Räumlichkeiten	0		QM	QM	
7 1 3 Externe Wartungen	0		QM	QM	
7 1 3 Hygienemanagement	0		QM	QM	



## 7 5 1 Dokumentierte Informationen

Dokumentenübersicht	Revision	vom	Ersteller/-in	Verteiler	Grund der letzten Änderung
7 1 3 Liste Infrastruktur wartungspflichtig	0		QM	QM	
7 1 3 Liste Infrastruktur wartungspflichtig	0		QM	QM	
7 1 3 Technischer Dienst Rondenplan	0		QM	QM	
7 1 5 Messmittelverwaltung	0		QM	QM	
7 1 6 Organisationswissen	0		QM	QM	
7 2 0 Betriebsvereinbarung Hausintern	0		QM	QM	
7 2 0 Einarbeitungsplan	0		QM	QM	
7 2 0 Kompetenzen – Eventabteilung	0		QM	QM	
7 2 0 Kompetenzen – F und B	0		QM	QM	
7 2 0 Kompetenzen – Haustechnik	0		QM	QM	
7 2 0 Kompetenzen – Housekeeping	0		QM	QM	
7 2 0 Kompetenzen – Küche	0		QM	QM	
7 2 0 Kompetenzen – Marketing	0		QM	QM	
7 2 0 Kompetenzen – Rezeption	0		QM	QM	
7 2 0 Kompetenzen – Service	0		QM	QM	
7 2 0 Kompetenzen – Verwaltung	0		QM	QM	
7 2 0 Kompetenzen – Wellness	0		QM	QM	
7 4 0 Liste Kommunikationswege	0		QM	QM	
7 4 0 Protokoll Besprechung	0		QM	QM	
7 5 1 Dokumentierte Informationen (diese Liste)			QM	QM	
8 1 0 Planung und Steuerung	0		QM	QM	
8 2 1 Vertrieb	0		QM	QM	
8 4 2 Liste Anbieter Umfang Kontrolle	0		QM	QM	
8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit	0		QM	QM	
8 5 2 Unterschriftenliste	0		QM	QM	
8 5 6 Überwachung Änderungen	0		QM	QM	
8 6 0 Prüfplan	0		QM	QM	
8 7 0 Fehlerliste Dienstleistung	0		QM	QM	
9 1 2 Kundenzufriedenheit	0		QM	QM	
9 1 3 Leistung Anbieter	0		QM	QM	



## 7 5 1 Dokumentierte Informationen

Dokumentenübersicht	Revision	vom	Ersteller/-in	Verteiler	Grund der letzten Änderung
9 1 3 Leistungsbewertung Statistik	0		QM	QM	
9 2 2 Auditbericht	0		QM	QM	
9 2 2 Auditcheckliste 9001:2015	0		QM	QM	
9 2 2 Auditplan	0		QM	QM	
9 2 2 Auditprogramm	0		QM	QM	
9 3 3 Managementbewertung	0		QM	QM	
10 2 2 Maßnahmenplan	0		QM	QM	
10 3 0 Fortlaufende Verbesserungen	0		QM	QM	

Liste geprüft und freigegeben:

Datum:

Funktion, Unterschrift