

## Die 20 Hirschen-Elemente des TQM für die Hirschenbetriebe

1. Gastorientierung total als Erkennungsmethodik.
2. Prozessorientierung als kontinuierliche Optimierung, weil die Prozesskette immer nur so stark ist wie ihr schwächstes Glied.
3. Mitarbeiterorientierung als hohe Priorität
4. Fehlervermeidungsverhalten als Schulungsinhalt, weil Fehlerverhütungskosten geringer zu Buche schlagen als Fehlerkosten.
5. Verantwortung der obersten Leitung: Verbindliche Festlegung der Qualitätspolitik im Unternehmensleitbild.
6. Qualitätsmanagementsystem: Einrichtung eines Systems, das für alle Mitarbeiter verbindlich ist.
7. Erarbeitung von Qualitätschecklisten
8. Erarbeitung von Qualitätsstandards, z.B.: Der Gast darf nicht länger als 20 Minuten auf sein Essen warten.
9. Erarbeitung von Qualitätskontrolllisten, z.B.: Alle drei Stunden wird die Toilette überprüft und gereinigt.
10. USP-Standards: Unverwechselbarkeiten als Special Trainings nach den Leitlinien im Hirschen.
11. Beschaffung: Aufstellung von Qualitätsnormen für den Einkauf.
12. Prozesslenkung. Festlegung der Prozesse zur Beherrschung der Abläufe nach einschlägigen Normen und Qualitätsanweisungen, z.B. Essenszubereitung in der Küche, Reservierung per Telefon.
13. Qualitätsprüfung: Durchführung und Dokumentation regelmässiger Qualitätsprüfungen, z.B. interne und externe Kontrollen (Zimmer, Küche, „Kontrollanrufe als Pseudogast“).
14. Behandlung fehlerhafter Leistungserstellung. Entwicklung von Verfahren bezüglich Verantwortung und Behandlung von Störungen und Problemen bei der Leistungserstellung, z.B. Reaktion auf Gästereklamationen.
15. Korrekturmaßnahmen: Fehleranalyse und Entwicklung von Massnahmen zur zukünftigen Fehlervermeidung.
16. Qualitätsaufzeichnungen: Festlegung der Verfahren für das Archivieren und Pflegen von Qualitätsberichten.
17. Interne Audits: Erstellung eines Prüfplanes bezüglich Vorgehensweisen, Zuständigkeiten und Terminen.
18. Mitarbeiterschulung: Ermittlung des Schulungsbedarfs, Sicherung der Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter.
19. Statistische Methoden: Festlegung statistischer Methoden zur Qualitätskontrolle, z.B. Prüflisten, Ursache-Wirkungs-Diagramme, Varianz- und Regressionsanalysen.
20. Und nicht zuletzt: Bewusstseins-schaffung für die Werteskala der Standort- und Umfeldqualität unseres USP's, unserer unverwechselbaren Marktauftrittsposition, die Menschen „bewegt“, gerade zu uns den Weg zu finden.