degefest | Verband der Kongress- und Seminarwirtschaft

Themenreihe **degefest**

Im Fokus: Qualitätsmanagement in Veranstaltungszentren und Hotels

Die degefest führt Mitglieder zur ISO 9001:2008-Zertifizierung

Eine erfolgreiche Veranstaltungsstätte bietet neben gut ausgebildeten Mitarbeitern und einer einwandfrei funktionierenden Immobilie mit einem guten Dienstleistungsangebot selbstverständlich auch ein Qualitätsmanagement-System. Dieses QM ist an erster Stelle den steigenden Qualitäts-Wünschen unserer Kunden geschuldet, denn alle Dienstleistungen, die wir in unseren Veranstaltungsstätten anbieten, müssen den steigenden Kundenanforderungen entsprechen.

Eine der höchsten aller Qualitätsmanagement-Systeme findet sich im international gültigen und dem weltweit am häufigsten angewandten QM nach ISO 9001:2008 wieder. Und das hat seinen guten Grund. Eine nach ISO 9001:2008 zertifizierte Organisation hat, neben zahlreichen Zeit- und Kostenvorteilen, die Möglichkeit, mit anderen zertifizierten Unternehmen langfristig effiziente Geschäftsbeziehungen zu pflegen und den höchsten Qualitätsstandard vom Zulieferer bis zum Endkunden zu garantieren.

So wird sie immer an die individuellen Bedürfnisse und Gegebenheiten des MICE-Marktes angepasst und bietet damit kontinuierliche Verbesserungspotentiale. Damit führt die ISO zu eindeutigen Wettbewerbsvorteilen. Sie bietet eine gesteigerte Wirtschaftlichkeit und Rentabilität und schafft eine hervorragende Basis für die eigene Marketing-Strategie. Mitarbeiter lassen sich besser motivieren - sie sind Teil des Qualitätsmanagement-Systems.
Einige unserer degefest-Mitglieder haben sich bereits dieser höchsten aller Qualitäts-Überprüfungen erfolgreich gestellt. Gern begleiten wir auch Sie auf dem Weg zum eigenen Qualitätsmanagement-System nach ISO 9001:2008.

Jörn Raith, Vorsitzender der degefest

Qualität erleben – Erfolge bewegen – Zukunft sichern

Seit langem erweisen sich Managementsysteme als grundlegende Führungsinstrumente, die in verschiedene Richtungen wirken: sie unterstützen Veränderungsprozesse, stabilisieren Arbeitsabläufe und verbessern systematisch die Qualität der eigenen Leistung. Ein zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem auf Grundlage von ISO 9001 ist ein zuverlässiges Instrument, um Unternehmenserfolg dauerhaft zu gestalten.

Regional. National. International. Ihre DQS.
Die DQS ist Partner für Unternehmen, die viel erreichen wollen. Unsere rund 800 Auditoren alleine in Deutschland sind Praktiker mit hoher Branchen- und Fachkompetenz. DQS-Kunden nutzen die Impulse aus Begutachtungen, um ihre Prozesse und Ergebnisse zu verbessern und den Erfolg nachhaltig zu sichern. Als Experte für Managementsysteme begutachten wir nach rund 100 anerkannten Normen und Regelwerken – oder nach Ihren eigenen Vorgaben und Zielen.

DQS GmbH
Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen
Frankfurt am Main Berlin Stuttgart

August-Schanz-Straße 21
60433 Frankfurt am Main
Tel. +49 69 95427-0
info@dqs.de

www.dqs.de

„Ein nach der ISO-Norm geprüftes Unternehmen lässt alle seine Qualitäts-Standards und Abläufe regelmäßig von außen beurteilen. Die Leistungen sind damit für den Kunden noch verlässlicher und auf gleichbleibend hohem Niveau."

Klaus Kobjoll, Geschäftsführer des Schindlerhofs

Der Nürnberger Schindlerhof ist als Tagungshotel nicht nur innerhalb der MICE- Branche außerordentlich anerkannt und „ausgezeichnet", sondern auch branchenübergreifend im In- und Ausland. Es ist ein Privathotel, das Hotelier, Referent und Buchautor Klaus Kobjoll mit seiner Frau Renate vor über 25 Jahren eröffnete. Gemeinsam entwickelten sie in mehreren Bauphasen – seit einigen Jahren auch mit ihrer Tochter Nicole und designierten Nachfolgerin – aus dem damals kleinen Gasthaus eines der bekanntesten und professionellsten Tagungshotels Deutschlands mit heute 92 Zimmern und 10 Tagungsräumen. Aus dem Rahmen fallen fraglos die Gegensätze im Schindlerhof, die ganz wesentlich das positive Spannungsfeld in diesem kleinen Hoteldorf beeinflussen. Hier 300 Jahre alter Landgasthof, dort moderne Tagungsphilosophie à la Kreativzentrum und DenkArt oder japanische Wohnkultur im Ryokan-Stil. Der Erfolg gibt den Kobjolls Recht. Denn es vergeht kein Jahr, in dem nicht wenigstens eine Auszeichnung für besondere Leistungen nach Hause getragen wird.

www.schindlerhof.de

„Ein strategisches Ziel der Einführung eines QM war, unser Kongresshaus im Wettbewerb konsequent zu stärken. Mit unserem QM sind wir heute in der Lage, die Wünsche unserer Kunden wesentlich schneller und effizienter umzusetzen."
Iris Schönach, Leiterin Kongresshaus Garmisch-Partenkirchen

Mit der Zertifizierung nach ISO 9001:2008 ist das gesamte Management des Kongresshauses Garmisch-Partenkirchen für ein konsequent erfolgreich eingeführtes Qualitätsmanagement-System ausgezeichnet worden. Aus den Händen der Deutschen Gesellschaft zur Qualifizierung von Management-Systemen (DQS) aus Frankfurt am Main erhielt die Leiterin Iris Schönach stellvertretend für alle Mitarbeiter des Hauses das begehrte Zertifikat.

Die höchste aller Qualitätshürden haben bisher nur wenige Veranstaltungshäuser in Deutschland genommen. Ab sofort zählt Garmisch-Partenkirchen dazu und besetzt in der deutschen Alpenregion ein Alleinstellungsmerkmal unter den Kongresshäusern. Der Geltungsbereich der Zertifizierung schließt die Beratung von Veranstaltern sowie die Planung und die Durchführung von Veranstaltungen gleichermaßen ein. Die hohe Kundenzufriedenheit steht am Ende einer jeden Prozesskette und wird regelmäßig über die persönliche Kundenzufriedenheitsabfrage ermittelt.

www.gapa.de

„Die Reduktion auf das Wesentliche brachte uns zum Qualitätsmanagement. Kundenorientierung, der unbedingte Wille zur Zielerreichung und das Begreifen von Veränderungen als Chance, begleiten unsere System-Entwicklung."
Andreas Drasba, Sales-Manager im Kongresszentrum Oberhausen

Von „A" wie Ausstellung bis „Z" wie Zukunfts-Konvent, hat das Kongresszentrum Oberhausen wohl schon alles beheimatet, was die MICE-Wirtschaft als Veranstaltungsform hergibt.
1962 eröffnet - erfüllte es alle Aufgaben, die eine „Stadthalle" früher zu erfüllen hatte.Die Zeiten ändern sich, und damit auch der Anspruch an eine Location.

Heute ist das Kongresszentrum Oberhausen in der Boom-Area Ruhrgebiet ein vollwertiges Mitglied der modernen und dynamischen MICE-Wirtschaft-Familie. Kontinuierlich wurde das wachsende Qualitätsbewusstsein weiterentwickelt, um in der ISO 9001:2008 seinen aktuellen Sach- und Qualitätsstandard zu dokumentieren. Damit wir den Kunden erreichen, und seine Erwartungshaltung übertreffen, setzen wir auf das nachweislich leistungsfähigste System, das sich der Kundenorientierung verschrieben hat: Der ISO 9001 – mit engagierten Mitarbeitern.

www.kongresszentrum-oberhausen.de

„In der Hallenlandschaft werden die Bereiche „Qualitätsmanagement", zunehmend aber auch „Soziales Engagement" und „Nachhaltigkeit" immer wichtiger."

Thomas Löffler, Geschäftsführer der FILharmonie Filderstadt

Wenn es um Kongresse, Konferenzen, Messen, Ausstellungen oder Schulungen geht, zählt die FILharmonie Filderstadt zu den ersten Adressen in der Wirtschaftsregion Stuttgart. Über 100.000 Gäste aus Wirtschaft, Wissenschaft, Gesellschaft und Politik begrüßt das mehrfach ausgezeichnete und sowohl ISO 9001, als auch degefest - zertifizierte Haus Jahr für Jahr.

Ob Meetings, Tagungen oder Konferenzen, mehrtägige Kongresse, Produktpräsentationen, Messen oder Kulturveranstaltungen – die FILharmonie Filderstadt bietet Räume mit Atmosphäre: großzügig, hell und außergewöhnlich flexibel – ausgestattet mit einer professionellen Technik für jede Anforderung. Ein gehobenes Catering sowie ein professioneller Rund-um-Service kennzeichnet die Premium-Einrichtung. Das Haus ist barrierefrei eingerichtet, verfügt über kostenlose Parkplätze und ausgezeichnete Verkehrsanbindungen.

www.filharmoniefilderstadt.de

„Kundenorientierung ist die Grundlage unseres Erfolges: Dank unseres Qualitätsmanagement-Systems werden Kundenwünsche optimal und zeitnah integriert."

Peter Hink,
Geschäftsführer der HDS Akademie

Die HDS Akademie GmbH ist seit 2002 in der beruflichen Bildung tätig. Bereits nach nur einem Jahr ging die HDS Akademie mit einem ganz neuen Schulungskonzept an den Markt: Dem Kompaktseminar.
Heute ist die HDS Akademie einer der größten Anbieter von Fachseminaren aus den Bereichen Arbeits-, Brand- und Gesundheitsschutz. Verschiedene Seminare werden bundesweit an 6 Standorten angeboten. Ebenfalls sehr gefragt sind unternehmensspezifisch konzipierte Seminare, welche dann auch Inhouse beim Kunden durchgeführt werden.
Die HDS Akademie GmbH ist ein Unternehmen der HIRAcon Unternehmensgruppe. Die Unternehmen der Gruppe sind neben der beruflichen Bildung als Unternehmensberatung für Arbeits- und Betriebssicherheit, Brandschutz, Gefahrstoffmanagement und HACCP sowie als Fachverlag und Seminarraumvermieter tätig.

www.hiracon.eu

degefest | Verband der Kongress- und Seminarwirtschaft

degefest e.V. Geschäftsstelle
Düppelstraße 1
46045 Oberhausen
Tel.: 0800 - 22 88 227
Fax: 0800 - 22 88 229
info@degefest.de

Weitere Informationen finden Sie im Internet unter **www.degefest.de**