WERKZEUG

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| KVP-Cockpit | | | | |
| Datum |  | | | |
| Controlling-Termine |  | | | |
| Verantwortung |  | | | |
| Prozess | **QZK** | **KVP-Maßnahme** | **Termin** | **Verantw.** |
|  | Qualität |  |  |  |
| Zeit |  |  |  |
| Kosten |  |  |  |
|  | Qualität |  |  |  |
| Zeit |  |  |  |
| Kosten |  |  |  |
|  | Qualität |  |  |  |
| Zeit |  |  |  |
| Kosten |  |  |  |
|  | Qualität |  |  |  |
| Zeit |  |  |  |
| Kosten |  |  |  |
|  | Qualität |  |  |  |
| Zeit |  |  |  |
| Kosten |  |  |  |
|  | Qualität |  |  |  |
| Zeit |  |  |  |
| Kosten |  |  |  |
|  | Qualität |  |  |  |
| Zeit |  |  |  |
| Kosten |  |  |  |

Hintergrund: Eine Hotelkette mit integriertem Reha-, Sport- und Freizeitangebot erarbeitet ein KVP-Programm. Für die einzelnen Prozesse werden entlang von „Qualität-Zeit-Kosten (QZK)“ Maßnahmen entwickelt. Das entsprechende Umsetzung- und Wirksamkeits-Controlling findet quartalsweise statt und ist fixer Bestandteil in den GF-Sitzungen.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Abb. 2: KVP-Cockpit – *Beispiel (Hotelkette)* | | | | |
| Datum | 21.03. | | | |
| Controlling-Termine | 30.06., 30.09., 31.12. | | | |
| Verantwortung | L. Meyers | | | |
| Prozess | **QZK** | **KVP-Maßnahme** | **Termin** | **Verantw.** |
| P 01. Empfang durch führen | Qualität | P 0101 Informationsqualität bei Empfang verbessern (Programm, Leistungen) | 31.03. | Goll |
| Zeit | P 0102 Wartezeiten zu Stoßzeiten verringern (Ressourcen anders disponieren) | 31.03. | Goll |
| P 0103 bessere zeitliche Steuerung der taxi-Dienste (neue Rahmenverträge) | 28.02. | Rahner |
| Kosten | P 0104 Sortimentsbereinigung: Zeitschriften, Bücher, Wellnessartikel, Begrüßungs- bzw. Abschiedspräsente | 31.01. | Köstner |
| P 02. Zimmer instand halten / pflegen | Qualität | P 0201 Einführung Qualitätscheck: Steckdosen, griffe, geruchsneutrale Teppichreinigung | 31.01. | Gerken |
| Zeit | P 0202 Neuer Reinigungstakt inkl. Qualitätsaudit (Checkliste mit Signatur) | 31.01. | Haller |
| P 0203 Prozessbeschleunigung zur Freigabe neuer Zimmer (Ziel: 11.30) | 31.03. | … |
| Kosten | P 0204 … | … | … |
| P 03. Zimmerservice sicherstellen | … | P 0301 … | … | … |
| P 04. ….. | … | … | … | … |