|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***KVP-Cockpit:***  *Werkzeug* | | | | |
| **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 |  |  |  |
|  | Qualität |  |  |  |
| Zeit |  |  |  |
| Kosten |  |  |  |
|  | Qualität |  |  |  |
| Zeit |  |  |  |
| Kosten |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***KVP-Cockpit:***  *Beispiel (Hotelkette)* | | | | |
| 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 Umsetzungs- und Wirksamkeits-Controlling findet quartalsweise statt und ist fixer Bestandteil in den GF-Sitzungen. | | | | |
| **Datum** | 21.03. | | | |
| **Controlling-Termine** | 30.06., 30.09., 31.12. | | | |
| **Verantwortung** | L. Meyers | | | |
| **Prozess** | **QZK** | **KVP-Maßnahme** | **Termin** | **Verantw.** |
| P 01. Empfang durchführen | Qualität | P 0101 Informations-Qualität 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 Sortiments-Bereinigung: Zeitschriften, Bücher, Wellness-Artikel, Begrüßungs- bzw. Abschiedspräsente | 31.01. | Köstner |
| P 02. Zimmer instand halten / pflegen | Qualität | P 0201 Einführung Qualitäts-Check: Steckdosen, Griffe, geruchsneutrale Teppich-Reinigung | 31.01. | Gerken |
| Zeit | P 0202 Neuer Reinigungs-Takt inkl. Qualitäts-Audit (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 ... |  | … |  |  |