

# Dynamischer Teil | 1. Allgemeine Erklärung

## degefest Kongress- und Tagungsstättenprüfung

Im **Dynamischen Teil** wird das Qualitätsmanagement des Unternehmens geprüft. Der Schwerpunkt liegt hierbei auf der Servicekultur gegenüber den Kunden. Damit eine Vergleichbarkeit zwischen den geprüften Unternehmen gewährleistet werden kann, bedient sich die degefest Prüfung allgemein bekannter betriebswirtschaftlicher Qualitätsmanagement-Standards. Der Schwerpunkt liegt beim sogenannten „Geschäftsprozessmanagement“.

Der Begriff Geschäftsprozessmanagement beinhaltet das Wort „Prozess“. Ein Prozess ist eine Folge von Aktivitäten, die aus definierten Inputs definierte Outputs erzeugen. Ein Geschäftsprozess besteht aus der funktionsübergreifenden Folge wertschöpfender Aktivitäten, die von Kunden erwartete Leistungen erzeugen und die aus der Geschäftsstrategie und den Geschäftszielen abgeleiteten Prozessziele erfüllen.

Der allgemeine Prozessbegriff lässt das Ziel, Reichweite, Ergebnis, Struktur und Empfänger offen. Die Herausforderung besteht darin, die Prozesse kundengerecht zu organisieren, zu steuern und zu koordinieren.

# Dynamischer Teil | 1. Allgemeine Erklärung

## degefest Kongress- und Tagungsstättenprüfung

Ein Geschäftsprozess besteht aus einer zusammenhängenden abgeschlossenen Folge von Tätigkeiten (Aktivitäten), die zur Erfüllung einer betrieblichen Aufgabe notwendig sind. Zusammen schaffen die Tätigkeiten einen Kundennutzen. Prozesse im Allgemeinen haben bestimmte Merkmale. Dazu zählen: Eine bestimmte Aufgabe wie z.B. das Erbringen einer Soll-Leistung, die Errichtung eines ergebnisorientierten Zieles, den Anstoß durch ein externes Ereignis, z.B. ein Kunde und die Beendigung durch einen Output z.B. eine Problemlösung.

Geschäftsprozesse beginnen und enden beim Kunden. Die Inputs für einen Geschäftsprozess liefern die Prozessziele und die Unternehmensstrategie. Ihnen ist ein Geschäftsprozessverantwortlicher zugeteilt. Die Prozessziele orientieren sich dabei am Bedarf der Kunden.

Geschäftsprozessmanagement dient dazu Kundenprobleme zu lösen, Kundennutzen zu schaffen und Kunden zufriedenzustellen. Die Kundenzufriedenheit wird durch Zeit-, Kosten- und Qualitätsoptimierung erhöht. Wobei Qualität die Übereinstimmung von der Produkteigenschaft mit den geforderten Leistungen des Kunden bedeutet.

# Dynamischer Teil | 1. Allgemeine Erklärung

## degefest Kongress- und Tagungsstättenprüfung

Die Kosten lassen sich durch kurze Durchlaufzeiten im Prozess senken bzw. optimieren und die Qualität des Prozesses senkt wiederum die Prozesskosten. Durch das Einführen von Geschäftsprozessen im Unternehmen wird das Denken und Handeln der Organisation auf den Kunden ausgerichtet:

**Je effizienter die Geschäftsprozesse Kundenerwartungen erfüllen, umso zufriedener ist der Kunde und umso erfolgreicher ist das Unternehmen. Effizienz bedeutet, die vorhandenen Ressourcen optimal einzusetzen.**

Um effizient zu sein, ist es wichtig die richtigen Ziele zu setzen und zu verfolgen, d.h. effektiv zu handeln. Mangelnde Effektivität hat unzufriedene Mitarbeiter und Kunden zur Folge. Je effektiver die Geschäftsprozesse sind, desto höher ist der wirtschaftliche Erfolg und die Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit. Ein weiterer Nutzen für das Unternehmen ist die Standardisierungshilfe für das Unternehmen. Jeder Arbeitsschritt ist genau definiert und kann standardisiert werden. Zudem wird der Ablauf der gesamten Organisation transparent und somit für alle Mitarbeiter ersichtlich. Dies steigert die Motivation der Mitarbeiter.

# Dynamischer Teil | 2. Ziele

## degefest Kongress- und Tagungsstättenprüfung

Die degefest Prüfung hat im Wesentlichen das Ziel, die Servicequalität des Betriebes zu überprüfen, um damit dem Veranstalter die Sicherheit vergleichbarer Standards von degefest geprüften Kongress- und Tagungsstätten zu garantieren.

Aus diesem Grund konzentriert sich die Prüfung als Mindeststandart auf zwei wesentlichen Kernprozesse, die für die Beziehung zwischen dem Betrieb und dem Kunden relevant sind.

Die folgende zwei Kernprozesse werden untersucht:

### **Administrative Phase**

Dies umfasst die Planung sowie Vor- und Nachbearbeitung der Veranstaltung .

### **Operative Phase**

Dies umfasst die Aufgaben, die zur Durchführung der Veranstaltung notwendig sind.

# Dynamischer Teil | 3. Kernprozesse

## degefest Kongress- und Tagungsstättenprüfung

### **Administrative Phase**

Dies umfasst die Planung sowie Vor- und Nachbearbeitung der Veranstaltung .

### **Operative Phase**

Dies umfasst die Aufgaben, die zur Durchführung der Veranstaltung notwendig sind.

Damit die Prüfung vergleichbar wird und eine Entwicklung zu weiteren Qualitätsmanagement-Prozessen der geprüften Häuser möglich wird, orientiert sich die Prüfung an der ISO 9001. Die vorgenannten Kernprozesse werden deshalb in Form von Arbeitsanweisungen und grafischen Prozessanalysen dargestellt.

Folglich müssen vom geprüften Betrieb zwei Arbeitsanweisungen und zwei dazu gehörige grafische Prozessanalysen erstellt werden: Im Anhang der Prüfungsunterlagen befinden sich zwei Musterarbeitsanweisung mit Erklärung und Beispielen aus der Praxis. Zudem erhält das zu prüfende Haus zwei Musterbeispiele der grafischen Prozessanalyse, als Hilfestellung um die eigenen Unternehmensprozesse zu beschreiben.

# Dynamischer Teil | 3. Kernprozesse

## degefest Kongress- und Tagungsstättenprüfung

### Inhalt der Arbeitsanweisungen

- Die Form ist vorgegeben.
- Das Betriebslogo kann eingesetzt werden.
- Zwingend anzugeben sind in den Fußzeilen: Seitenzahl, Erstellungsdatum und Versionsnummer.
- Die grün gekennzeichneten Punkte müssen bearbeitet werden.
- Die schwarz gekennzeichneten Punkte können bearbeitet werden.

### Inhalt der grafischen Prozessbeschreibungen

- Die Prozessbeschreibung muss schlüssig und vollständig sein.
- Die in den Arbeitsanweisungen mit grün gekennzeichneten Punkte müssen in die grafische Prozessbeschreibung aufgenommen werden.

**Die Kernprozesse müssen im Unternehmen integriert sein und „gelebt“ werden, dies wird mit der Unterschrift der relevanten Mitarbeiter auf der jeweiligen Arbeitsanweisung dokumentiert.**

# Dynamischer Teil | 4. Betriebsorganisation

## degefest Kongress- und Tagungsstättenprüfung

### Betriebsorganisation und Zuständigkeiten

Damit die Kernprozesse im Betrieb integriert und „gelebt“ werden ist es notwendig, dass die Zuständigkeiten verantwortlichen Mitarbeitern zugeordnet sind. Hierfür sind betriebsinterne Regelungen einzuführen und einzuhalten, die für die degefest Prüfung mittels eines Organigramms dokumentiert sein müssen (Musterbeispiel im Anhang).

# Dynamischer Teil | 5. Integration

## degefest Kongress- und Tagungsstättenprüfung

### Wie ist der Umgang mit bereits vorhandenen Qualitätsmanagement Standards?

Besitzt das zu prüfende Unternehmen bereits ein Zertifikat einer anerkannten Prüfung (ISO 9001 oder EFQM) so sieht die degefest eine Anerkennung und damit verbundene Bewertung vor.

Wenn ein zu prüfendes Unternehmen eigene dokumentierte Qualitätsmanagement Prozesse, unabhängig von marktüblichen Qualitätsmanagement Standards durchgeführt hat, findet durch die degefest ebenso eine Bewertung statt.



# Dynamischer Teil | 6. Bewertungssystem

## degefest Kongress- und Tagungsstättenprüfung

Der **Dynamische Teil** wird prozentual bewertet. Bestanden ist dieser Teil der Prüfung, wenn mindestens 50 Prozent erreicht wurden. Dies entspricht der Erfüllung der Vorgaben aus den Punkten 3 (2 Kernprozesse) und 4 (Betriebsorganisation) dieser Beschreibung.

Für jeden weiteren praktizierten Prozess, der direkten Kundennutzen erzeugt, werden jeweils 5% zusätzlich vergeben (bis max. 100%).

ISO 9001 oder EFQM zertifizierte Häuser erhalten sofort 100 %.

Die Prüfungskommission plant den Dynamischen Teil der degefest Prüfung zukünftig stärker an die praktischen Bedürfnisse der Veranstalter anzupassen, da der Prozessoptimierung zwischen Kunden und Veranstaltungshaus eine stetig wachsende Bedeutung zukommt (Ressourcenschonung etc.).

# Anhang zum Dynamischen Teil | Musterbeispiel 1

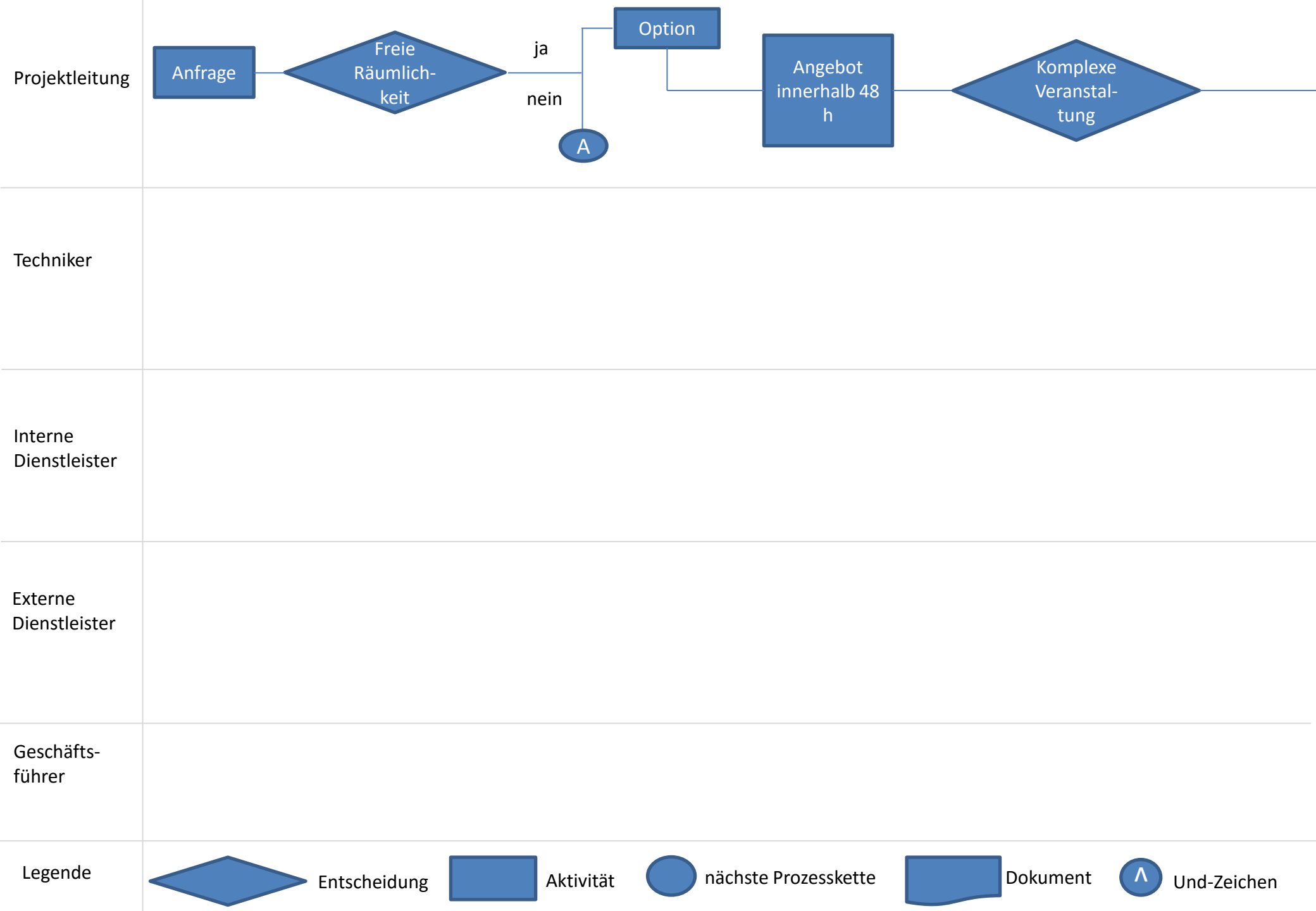
## degefest Kongress- und Tagungsstättenprüfung

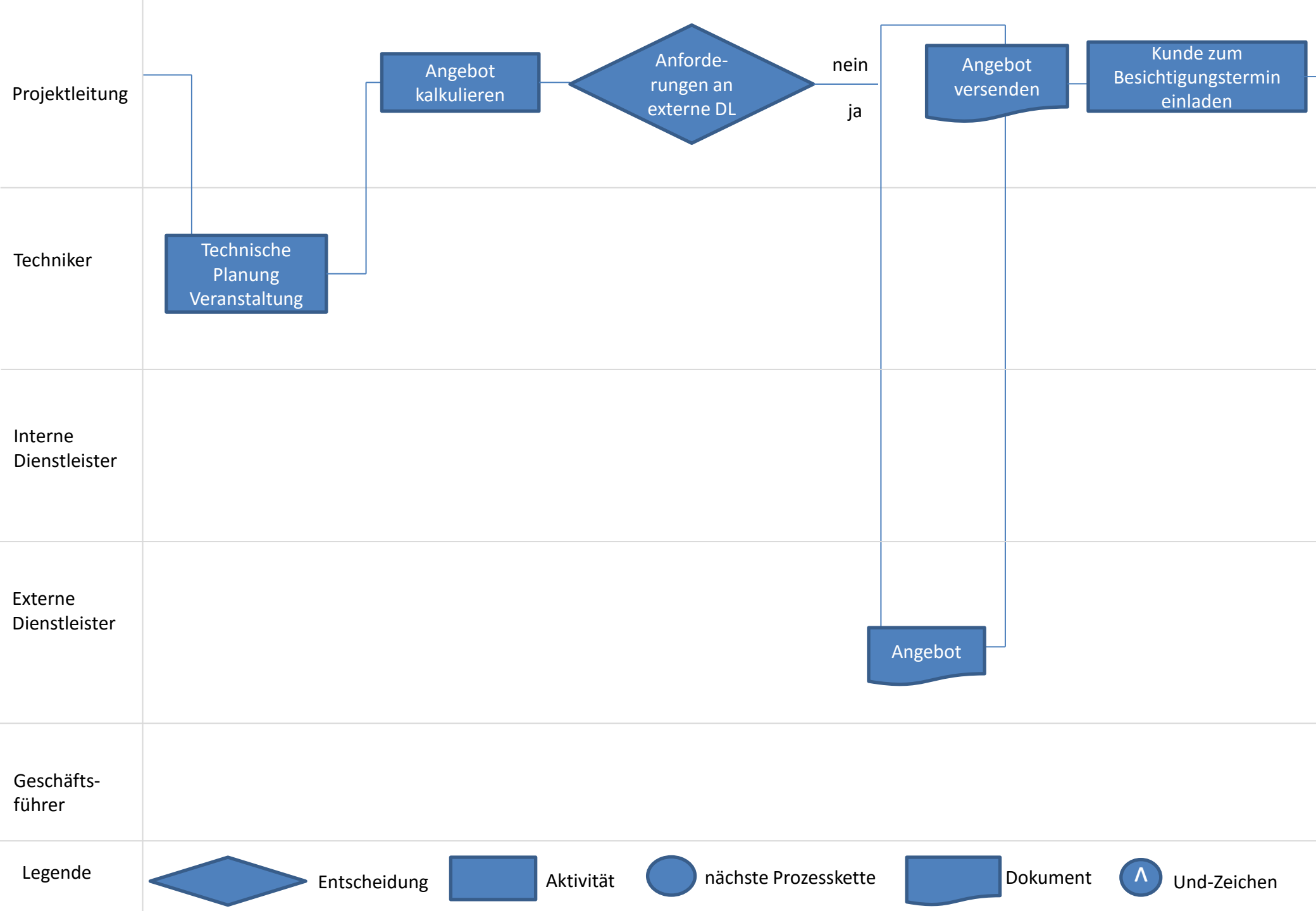
Musterbeispiel 1 - grafischen Prozessanalyse

### **Administrative Phase**

Dies umfasst die Planung sowie Vor- und Nachbearbeitung der Veranstaltung .

Aufgaben einer Projektleitung





Projektleitung

Techniker

Interne Dienstleister

Externe Dienstleister

Geschäftsführer

Legende

Angebot kalkulieren

Anforderungen an externe DL

nein  
ja

Angebot versenden

Kunde zum Besichtigungstermin einladen

Technische Planung Veranstaltung

Angebot



Entscheidung



Aktivität



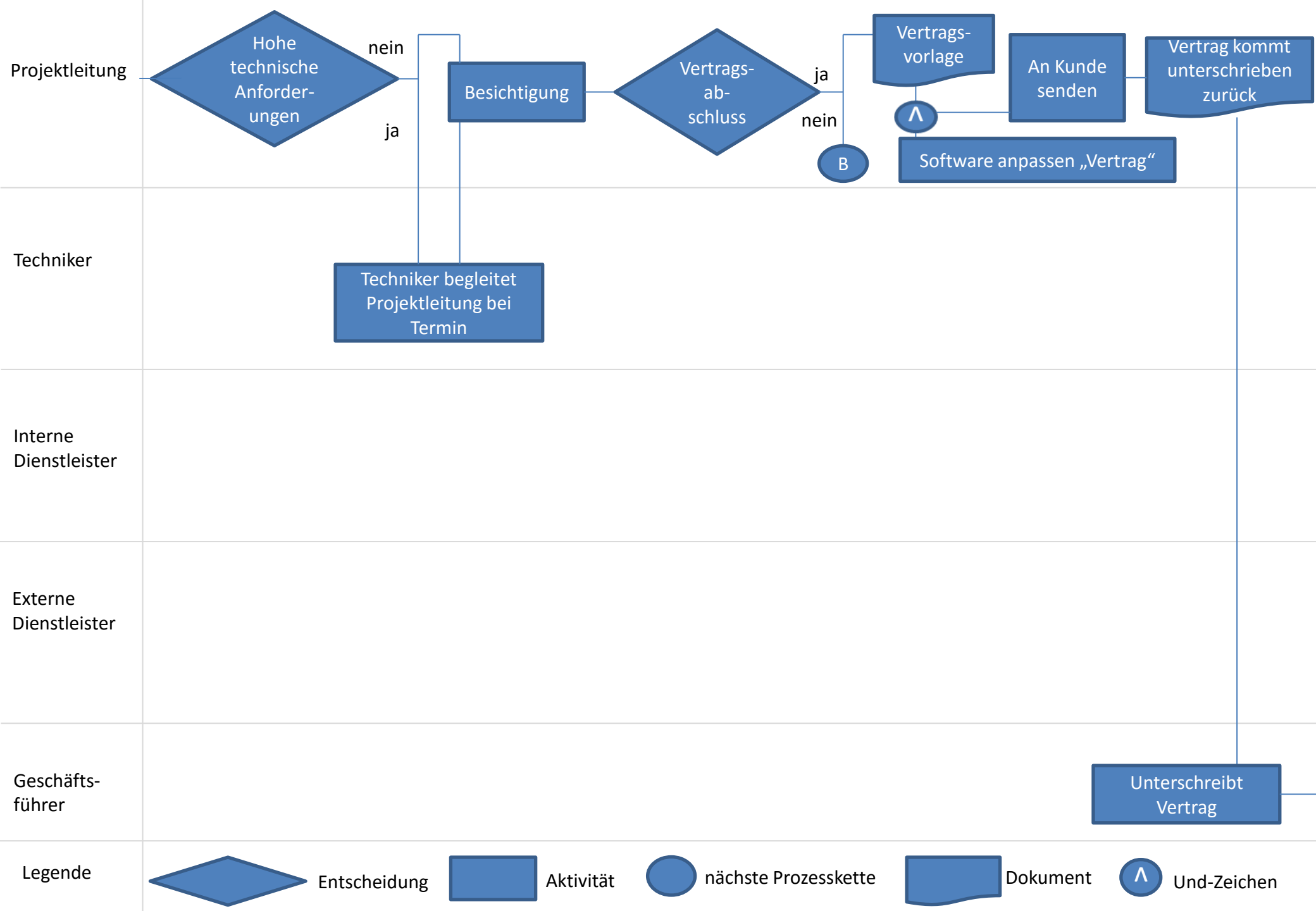
nächste Prozesskette

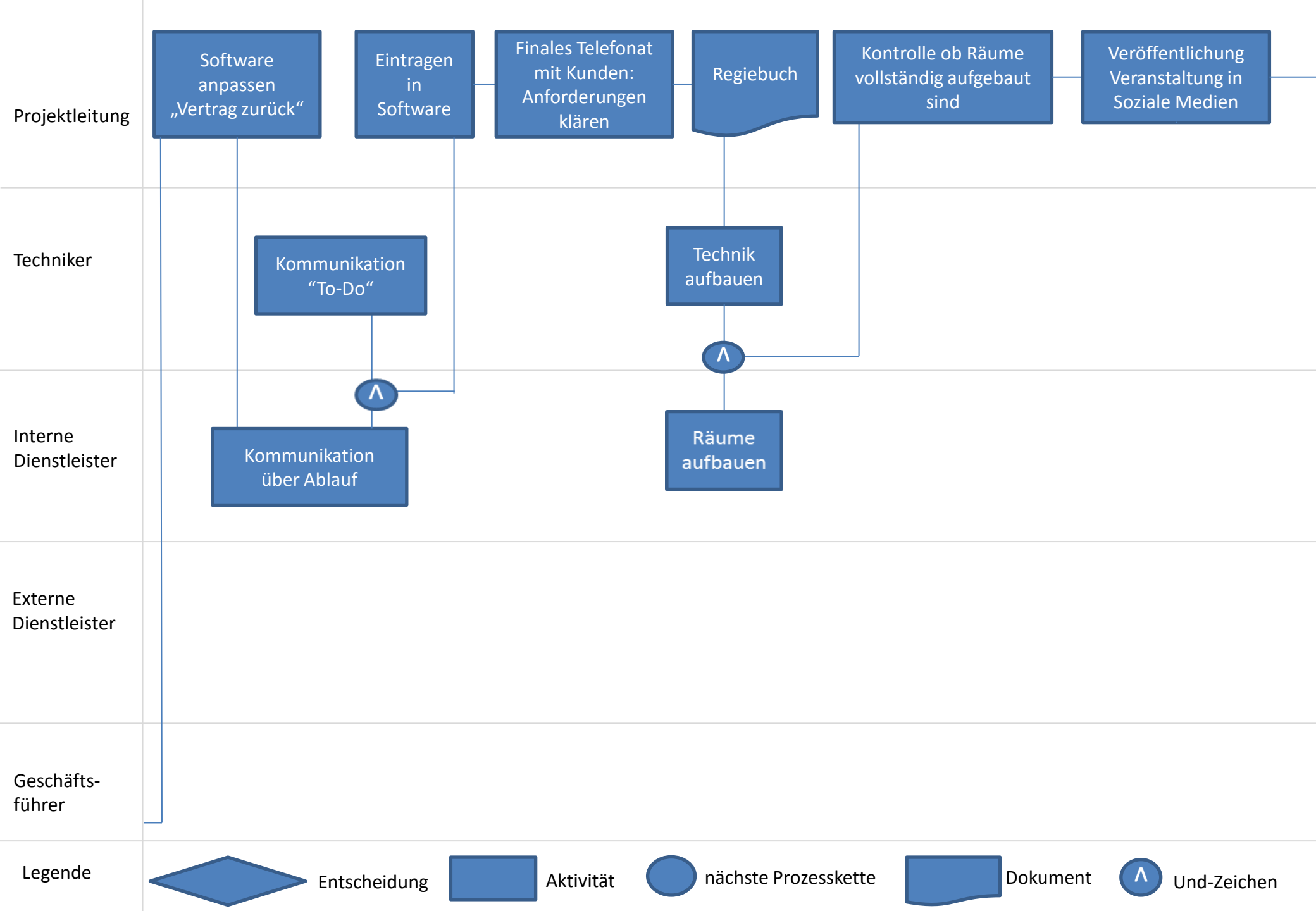


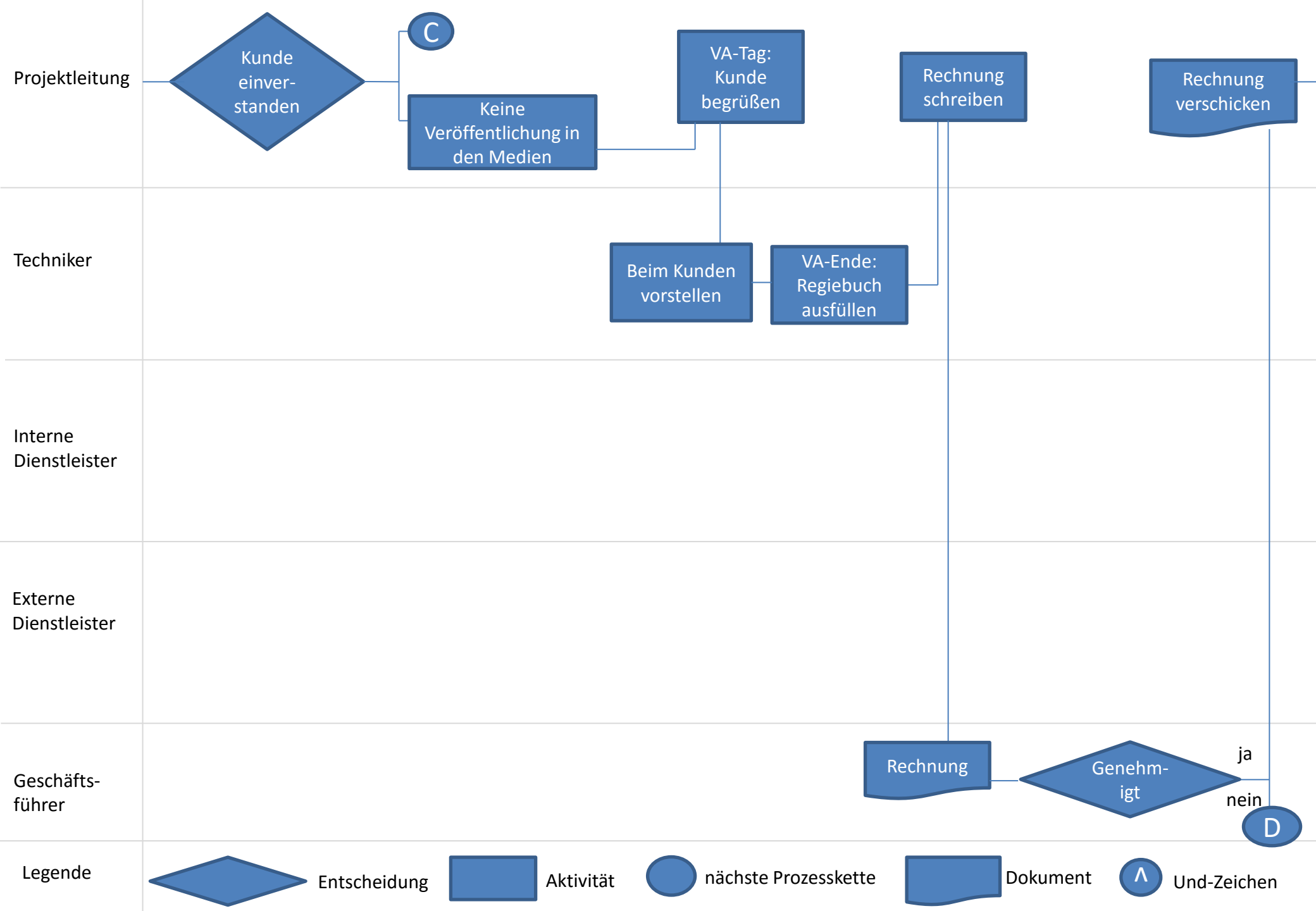
Dokument



Und-Zeichen







Projektleitung

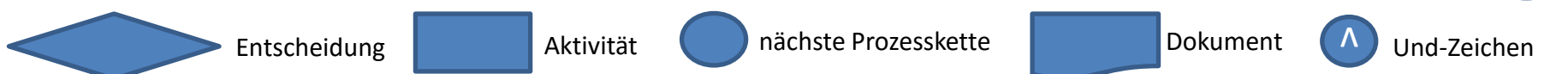
Techniker

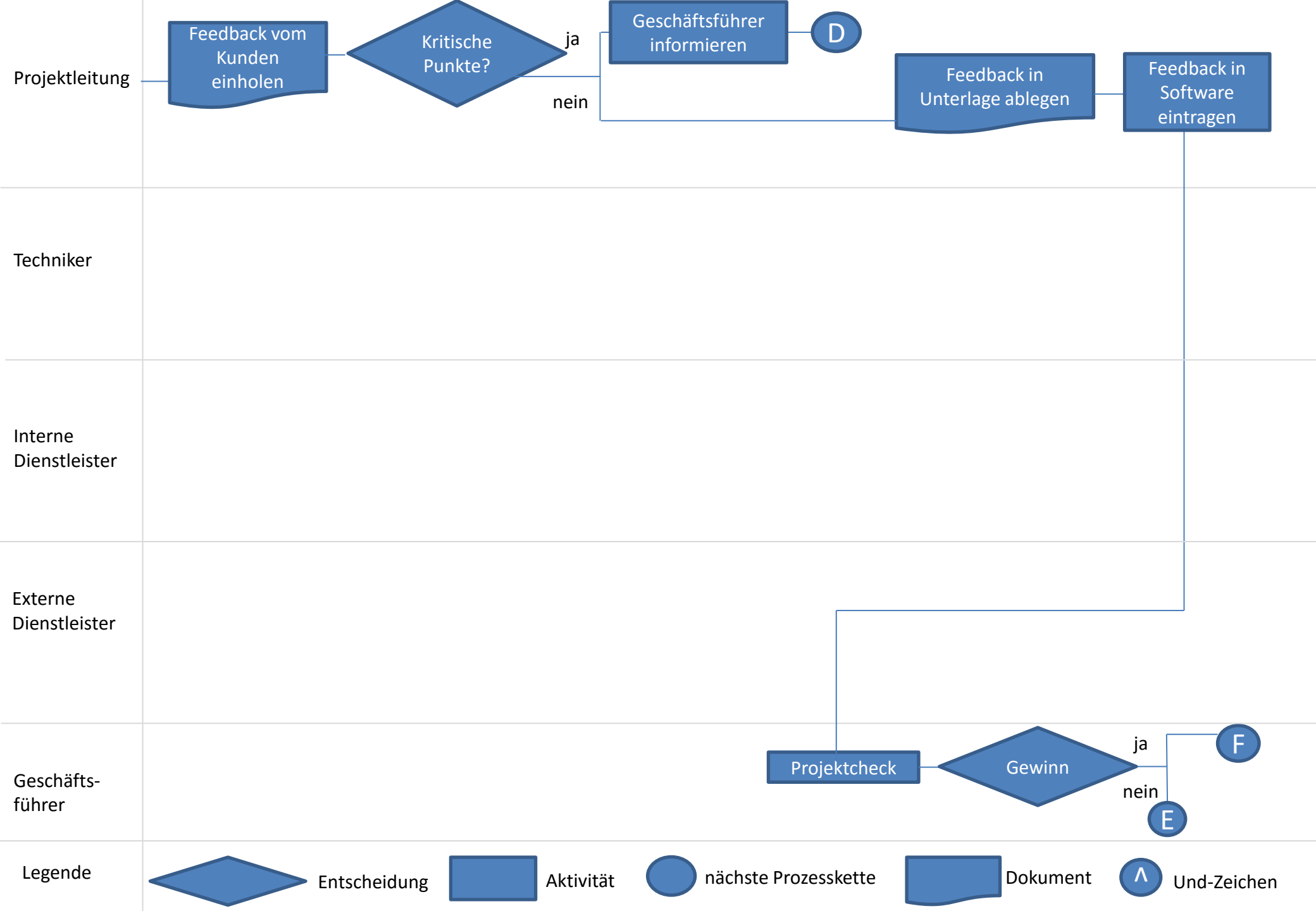
Interne Dienstleister

Externe Dienstleister

Geschäftsführer

Legende







# Anhang zum Dynamischen Teil | Musterbeispiel 2

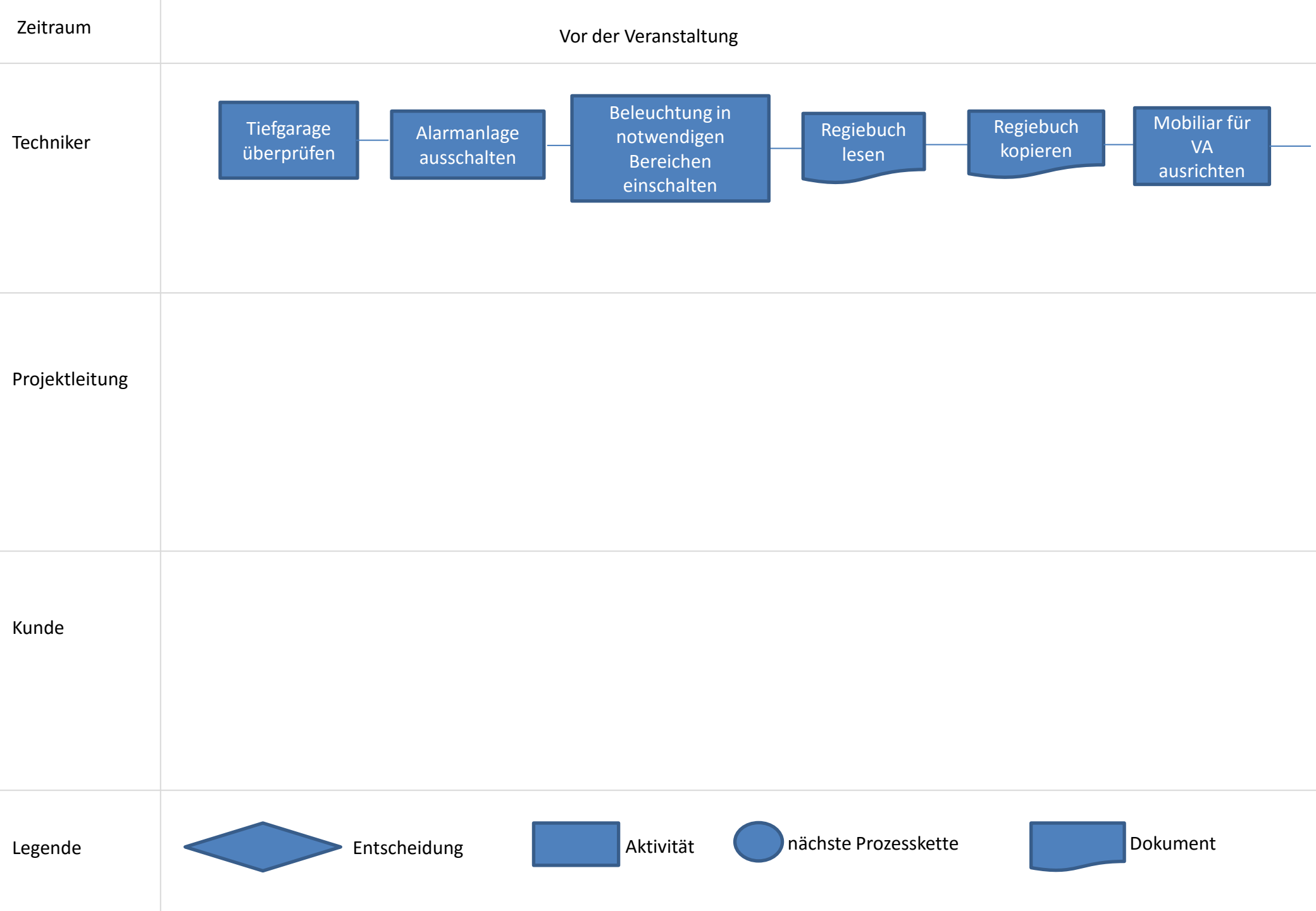
## degefest Kongress- und Tagungsstättenprüfung

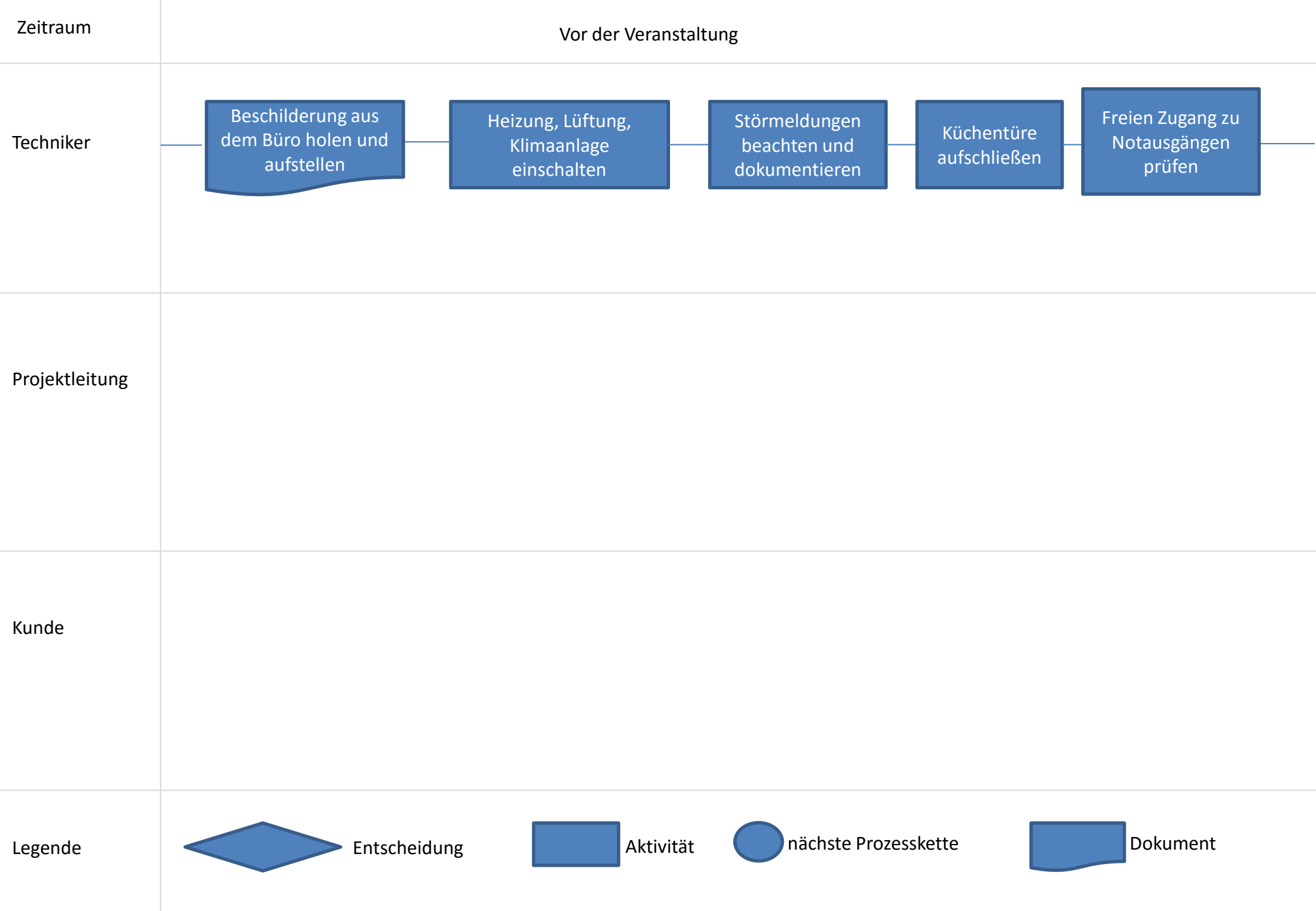
Musterbeispiel 2 - grafischen Prozessanalyse

### **Operative Phase**

Dies umfasst die Aufgaben, die zur Durchführung der Veranstaltung notwendig sind.

Aufgaben eines Technikers





Vor der Veranstaltung

Beschilderung aus dem Büro holen und aufstellen

Heizung, Lüftung, Klimaanlage einschalten

Störmeldungen beachten und dokumentieren

Küchentüre aufschließen

Freien Zugang zu Notausgängen prüfen

Entscheidung

Aktivität

nächste Prozesskette

Dokument

