

SSC BP MUSTERPRÜFUNG mit Lösungsansätzen
Prüfungsfach: Qualitätsmanagement

Prüfungsfach	Qualitätsmanagement (Fallstudie)
Prüfungsdauer	1 Stunde
Anzahl Aufgabenblätter	7

Bitte bei den Lösungsblättern nicht auf die Rückseite schreiben!

Bitte beachten Sie:

Sollten Sie bei der Lösung nicht weiter kommen oder falls Sie der Meinung sind, dass Ihnen einige Informationen fehlen, so treffen Sie Annahmen. Kennzeichnen Sie Ihre Annahmen klar als solche.

Bei verschiedenen Fragen werden Sie dazu aufgefordert, eine festgelegte Anzahl Antworten zu geben (z.B. „nennen Sie 5 Punkte...“). Bei der Korrektur werden die Antworten in der Reihenfolge der Nennungen gewertet, also beginnend beim ersten Punkt der Aufzählung. Die überzähligen Antworten werden nicht bewertet!

Ausgangslage

Hotel Sonne

Das 5-Sterne Hotel Sonne liegt an traumhafter Lage auf einer leichten Anhöhe mit atemberaubendem Blick über die Altstadt. Direkt neben dem Hotel befindet sich das Naherholungsgebiet, in welchem der bekannte Blausee mit seinem glasklaren Wasser liegt.

Das Hotel Sonne wurde 1817 erbaut und 2010 komplett renoviert. Das Hotel ist von beeindruckenden Gärten, Rasenflächen und Wasserfällen umgeben. Das grosse Schwimmbad sowie nahezu alle 124 komfortabel eingerichteten Zimmer verfügen über seitlichen oder direkten Blick auf die wunderschöne Altstadt.

Ein Wellnessbereich, welcher keine Wünsche offen lässt, gehört ebenso zum Hotel, wie eine grosszügige Empfangshalle und ein Buffetrestaurant mit grosser Terrasse.

Für die kleinen Gäste stehen ein Miniclub mit Kinderbetreuung, ein Kinderspielplatz und eine Minidisco bereit.

Im Rahmen der Gästebetreuung wird versucht auf alle Wünsche der Gäste einzugehen. Hierzu stehen verschiedene Serviceleistungen zur Verfügung, wie zum Beispiel: Wellnessbehandlungen buchen, Auskünfte über Sehenswürdigkeiten und Verkehrsverbindungen erteilen, Ausflüge oder Veranstaltungen buchen, Babysitter organisieren, etc.

Aufgabe 1

14 Punkte

Demnächst steht die Qualitätsüberprüfung der Hotelvereinigung an, welche für die Vergabe der Hotelsterne zuständig ist. Daher möchte der Hoteldirektor die aktuelle Dienstleistungsqualität in seinem Hotel vorher intern überprüfen.

- a) Mit welchen Methoden, kann die Dienstleistungsqualität überprüft werden? Nennen Sie 2 Methoden und beschreiben Sie diese stichwortartig.
- b) Welche Dienstleistungen des Hotels können damit überprüft werden? Nennen Sie 4 qualitätsrelevante Dienstleistungen des Hotels.

Lösungsansätze

- a) **Audit** - Überprüfen, ob die Qualitäts-Vorgaben umgesetzt werden
Gästebefragungen - Informationen der Gäste zur Dienstleistungsqualität durch strukturierte Befragung sammeln und auswerten
Beschwerdemanagement - Beschwerden systematisch auf Dienstleistungsqualität analysieren, Problemzonen identifizieren, Probleme durch geeignete Massnahmen beheben.
etc.
- b) *Freundlichkeit der verschiedenen Abteilungen, Buchen von Angeboten (Wellness, Ausflüge, etc.), Auskünfte, Housekeeping, Roomservice, etc. – Achtung: keine Produktqualität gefragt wie zB. Essensqualität im Restaurant*

Aufgabe 2

16 Punkte

Aktuelle Qualitätsüberprüfungen haben aufgezeigt, dass die Qualität des "Check-In"-Ablaufes im Hotel nicht das gewünschte Niveau aufweist. Im Computersystem fehlen oft wichtige Gästeinformationen, welche während dem "Check-In"-Ablauf aufgenommen werden sollten. Der Hoteldirektor fordert daher, dass für den "Check-In"-Prozess ein systematischer Soll-Prozessablauf aufgezeichnet wird.

Benutzen Sie für die Lösung dieser Aufgabe ein separates Lösungsblatt.

Aufgabenstellung:

Erstellen Sie die Arbeitsanweisung, stellen Sie also den Prozessablauf des unten beschriebenen "Check-In"-Ablaufes, grafisch (Flussdiagramm, Tabelle, oder ähnliches) dar und beschreiben Sie die einzelnen Ablaufschritte.

Eine Prozess-Modellierung des Check-In hat folgenden Ablauf gezeigt:

Gäste werden höflich begrüßt, möglichst mit Namen. Dann wird freundlich gebeten, den Meldeschein auszufüllen und zu unterschreiben. Dies benötigt das Hotel, um den Gast richtig einzuchecken. Während der Gast sich registriert, bereitet der Empfangsmitarbeiter die Schlüssel für das Zimmer vor.

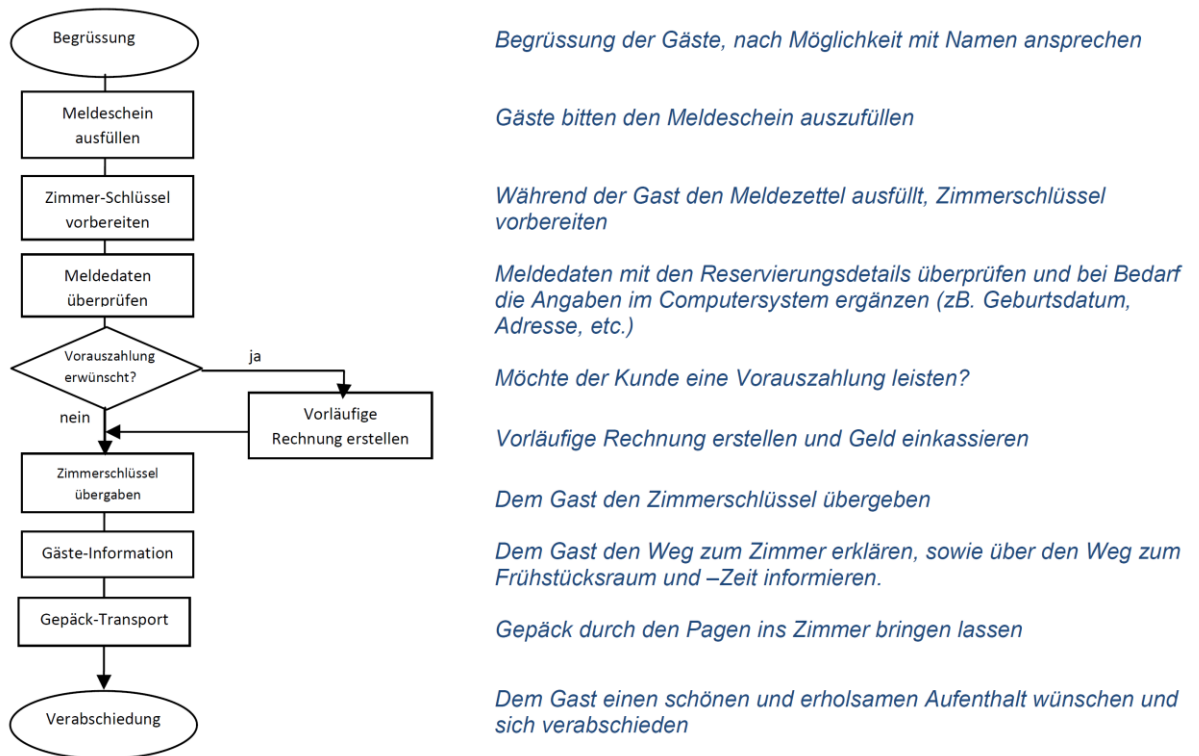
Die Angaben auf dem Meldeschein werden mit den Reservierungsdetails im Computersystem verglichen. Sind die Angaben vollständig und richtig? Bei Abweichungen oder fehlenden Angaben im Computersystem werden die Daten aktualisiert, respektive ergänzt (z. B. Adresse, Geburtsdatum, etc.)

Der Gast wird gefragt, ob er für seinen Aufenthalt eventuell schon Vorauszahlung leisten möchte, falls ja, wird eine vorläufige Rechnung ausgestellt und das Geld einkassiert. Dann wird ihm der Schlüssel übergeben und erklärt, wo sich sein Zimmer befindet und wo sich das Frühstücksrestaurant befindet mit den jeweiligen Frühstückszeiten. Der Hotelpage bringt das Gepäck den Gästen ins Zimmer. Ebenso wird dem Gast ein angenehmer Aufenthalt im Hotel gewünscht und sich verabschiedet.

SSCC BP MUSTERPRÜFUNG mit Lösungsansätzen

Prüfungsfach: Qualitätsmanagement

Lösungsansatz:



Aufgabe 3

8 Punkte

Der Personaldienst des Hotels hat eine neue Chefin erhalten. Der Hoteldirektor führt die neue Personalchefin in die Philosophie des Hotels ein und erklärt ihr, dass für das Hotel die Mitarbeiterzufriedenheit einen hohen Stellenwert hat, da sich diese direkt auf die Dienstleistungsqualität auswirkt.

Wie wirkt sich die Mitarbeiterzufriedenheit von Receptionsangestellten auf die Dienstleistungsqualität aus?

Erklären Sie die Auswirkungen der Mitarbeiterzufriedenheit an je 1 konkretem Beispiel.

- a) Wenn die Mitarbeiterzufriedenheit hoch ist

- b) Wenn die Mitarbeiterzufriedenheit tief ist

Lösungsansatz:

- a) *Ist ein Mitarbeitender der Reception motiviert und zufrieden mit seiner Arbeit, zeigt sich diese Zufriedenheit im Umgang mit den Gästen in Form von Freude und natürlicher Freundlichkeit und führt dazu, dass sich der Gast willkommen und gut aufgehoben fühlt.*
- b) *Ist ein Mitarbeitender unzufrieden, weil seine Vorgesetzten ihn mit mangelndem Respekt behandeln, ist es möglich, dass der Mitarbeitende dasselbe Verhalten, welches die Vorgesetzten ihm gegenüber haben, gegenüber den Gästen zeigt.*

Aufgabe 4

10 Punkte

Der Prozessablauf des Housekeepings, also der Zimmerreinigung, ist bisher noch nicht abgebildet. Daher soll für diesen Prozessablauf eine Ist-Modellierung erarbeitet werden.

- a) Welche Stellen / Funktionen befragen Sie für die Ist-Modellierung?
Nennen Sie 2 und begründen Sie Ihren Entscheid stichwortartig.
- b) Nennen Sie 3 konkrete Fragen, welche Sie bei der Ist-Modellierung des Housekeeping-Prozesses den genannten Stellen / Funktionen stellen.

Lösungsansatz:

- a) *Zimmermädchen - kennt die Arbeit der Zimmerreinigung als Direktbetroffene
Etagenchefin, Etagendame, Gouvernante, Hausdame - erstellt die Vorgaben zur Zimmerreinigung
(auch Beschreibungen wie Personen, welche die Zimmer reinigen ist als Antwort in Ordnung)*
- b) *Woher erhalten Sie die Information, welche Zimmer gereinigt werden müssen?
Gibt es Vorgaben/Vorschriften für den Ablauf der Zimmerreinigung?
Welche Reinigungsmittel müssen verwendet werden?
An welchen Kriterien erkennen Sie, dass ein Zimmer optimal gereinigt und für den Gast vorbereitet ist?*

Aufgabe 5

12 Punkte

Am Abend vor der Abreise wird den Gästen des Hotels Sonne ein Fragebogen zum verbrachten Aufenthalt im Hotel verteilt.

- a) Beschreiben Sie stichwortartig 3 Gründe warum Gästebefragungen durchgeführt werden.
- b) Formulieren Sie 3 mögliche Fragen für den Fragebogen zum Thema "Check-In".

Lösungsansatz:

- a) *Qualitätssteigerung, Fehlererkennung, Marktinformation, Messung der Dienstleistungsqualität, Messung von Qualitätsveränderungen, Image, etc.-*
- b) *Wie freundlich wurden Sie bei Ihrer Ankunft durch unser Receptionsteam begrüsst?
Wie speditiv wurde Ihre Anmeldung entgegen genommen?
Wie kompetent wurden Ihre Fragen beantwortet?*