



Servicequalität Deutschland mit evangelischen Profil Sehr geehrte Damen und Herren,

Qualität ist das Fundament für langfristigen Erfolg eines jeden Unternehmens und ein entscheidendes Differenzierungsmerkmal, um im Wettbewerb bestehen zu können.

ServiceQualität Deutschland ist die Initiative, die sich seit Jahren dieser Herausforderung stellt. Seit 10 Jahren bin als Landesdozentin und Beraterin für die Initiative tätig. Zahlreiche Unternehmen arbeiten nach den Qualitätskriterien und sind nach diesen Kriterien zertifiziert. Die Kundenerwartungen stehen im Mittelpunkt der Betrachtungen.

Kontinuierlich analysieren diese Einrichtungen ihre Prozesse und tragen damit zu einem hohen Qualitätsstandard bei. Der Lohn, zufriedene und begeisternde Gäste.

Evangelische Tagungs- und Freizeithäuser bieten mit ihren vielfältigen Angeboten Chancen und Möglichkeiten Gastfreundschaft zu erleben. Sie ist Glaubensanliegen und Herzenssache.

Die evangelischen Häuser müssen sich auch zukünftig den veränderten Marktbedingungen stellen und erleben ständig steigende Ansprüche an die eigene Servicequalität.

An Leitung und Mitarbeitende werden dabei hohe Anforderungen gestellt. Um diesen Anforderungen gerecht zu werden benötigen sie ein praxisorientiertes Handwerkszeug.

Die Anforderungen eines effizienten Qualitätsmanagements in einer christlichen Einrichtung erfordern eine wertorientierte Durchdringung aller Prozesse und beeinflusst in entscheidendem Maße die Wahrnehmung der gesamten Servicequalität im Haus.

Nur wenige auf dem Markt befindliche Qualitätsmanagementsysteme werden diesen speziellen Ansprüchen gerecht und können nach der Implementierung ein christliches leitbildreflektiertes System vorweisen.

In zahlreichen Seminaren bin ich als Landesdozentin der ServiceQualität Deutschland diesem Phänomen immer wieder begegnet. Dieser Sachverhalt bewegte mich und Alfred Debus in Sachsen und wir kamen zur Schlussfolgerung -wir müssen was tun.

In Zusammenarbeit mit dem Arbeitskreis der Arbeitsgemeinschaft der Evangelischen Jugend in der Bundesrepublik Deutschland - wurde dieses Konzept Q plus erarbeitet, aufbauend auf dem Qualitätsmanagementsystem ServiceQualität Deutschland Stufe I.

Es entstand ServiceQualität Deutschland mit evangelischen Profil-christliche Gastlichkeit.

Unser Ziel besteht darin, die festgelegten Richtlinien der Zertifizierung SQD Stufe I mit einem evangelischen Profil zu ergänzen, um Handlungsorientierungen für die evangelischen Einrichtungen zu geben.



Im Ergebnis der Beratungen mit der EKD wurde das Projekt als förderfähig eingeschätzt und die Arbeitsgruppe mit der Implementierung beauftragt.

Damit wird ein wesentlicher Beitrag geleistet, dass durch dieses wertorientierte Qualitätsmanagement mit evangelischen Profil die christliche Kernaufgabe dieser Einrichtungen umgesetzt, gesichert und weiterentwickelt werden kann.

Wenn wir im folgenden von Qualitätsmanagement mit evangelischen Profil reden, denken wir an Qualitätsentwicklung, wir denken an die Identifizierung vorhandener Stärken, an die systematische Weiterentwicklung sowie an das bewusste Aufgreifen der Verbesserungspotenziale.

Was ist bisher geschehen? Was wurde erreicht?

Nach dem die Inhalte feststanden gingen wir in die Seminararbeit. Ca. 100 Teilnehmer bundesweit nahmen an den Serviceschulungen bisher teil und bildeten sich zum Qualitätscoach weiter.

Q plus spielte in diesem Prozess eine wesentliche Rolle.

So wurden die Grundlageninstrumente (Qualitätsbausteine) im SQD Stufe I wesentlich erweitert um folgende Inhalte:

- **Gastfreundschaft auf der Grundlage des christlichen Glaubens**
- **Leitbildentwicklung und Zielfindungsprozess**
- **Inhaltliche und gestalterische Kriterien einer Arbeitskonzeption**
- **Inklusion -volle Teilhabe als handlungsleitendes Serviceprinzip**
- **Nachhaltige Wirtschaften in christlicher Verantwortung.**

Durch die Evaluierung im Februar/ März 2013 und die Befragung unmittelbar nach den Seminaren bestätigten uns 95 % der Teilnehmer, wie wichtig diese Thematik für die Häuser ist und waren mit unserer Arbeit zufrieden bis sehr zufrieden. Das bedeutet in der Schulnotenskala 1 bis 2.

Dieses Ergebnis wurde durch folgende Äußerungen noch ergänzt:

Seminare sind:

- sehr anschaulich, nicht langweilig, straffe Organisation, sehr praxisorientiert

Die Seminarunterlagen wurden zu 90 % als hilfreich, übersichtlich, verständlich und praxisbezogen eingeschätzt.

Es gab aber auch wertvolle Hinweise für Verbesserungen:

Unterlagen könnte ein wenig kürzer sein und noch mehr Praxisbeispiele wurden gewünscht

Zur Frage nach dem **Nutzen** der Zertifizierung für die Häuser teilte man uns folgendes mit:

- durch Zertifizierung stabile Qualitätssicherung erreicht
- bessere Einarbeitung neuer Mitarbeiter möglich

- Denkprozesse wurden angeregt
- Teamarbeit wurde intensiviert
- der Blick auf die eigenen internen Abläufe mit Kundenbrille wurde geschärft
- Verbesserungen im Beschwerdemanagement wurden erreicht
- bewusstes Auseinandersetzen mit dem christlichen Profil, das hätten wir sonst nicht so intensiv gemacht
- Profilstärkung, Profilerweiterung und Differenzierung erreicht, neue Ideen entwickelt
- Anerkennung unserer Arbeit, mehr und intensiver in der Öffentlichkeit

Deutlich wurde durch die Evaluierung, dass die Häuser auch vor **Problemen** stehen, die nicht so einfach gelöst werden können.

Ein sehr wichtiger Faktor ist der Personalmangel. Dieser führt zu zeitlichen Engpässen und wird als Hauptkriterium aufgeführt, warum noch keine Zertifizierung in Angriff genommen wurde.

Auch die sogenannten Einzelkämpfer in den Häusern sind von diesem Aspekt stark betroffen.

Ein weiterer Faktor sind finanzielle Mittel. Die Zertifizierung kostet trotz Förderung Geld und dies muss alle 3 Jahre aufgebracht werden.

Man wünscht sich eine bessere Zusammenarbeit und Unterstützung zu dieser Thematik vom Träger.

Welche weiteren Wünsche wurden mitgeteilt:

- Seminar zu Q plus- christliche Gastlichkeit sollte länger gehen
- Trennung der Seminargruppen in Selbstversorgerhäuser und Vollversorgerhäuser
- noch stärkerer Erfahrungsaustausch
- stärkere Herausarbeitung der Verbindung zwischen SQD und Q plus
- mehr Vor- Ort Besuche / Feedbackbericht bzw. unbedingt den Vor- Ort Besuch beibehalten und ausdehnen

Schlussfolgerungen:

Die Evaluierung hat deutlich gezeigt, dass der Weg der richtige ist.

Die Verbindung von ServiceQualität Deutschland und Q plus ist wertvoll und nützlich.

Natürlich gibt es Verbesserungspotenzial. Dieses wird aufgegriffen und für die zukünftige Arbeit weiterentwickelt. Ich bin für alle konstruktiven Hinweise offen.

Im vergangenen Jahr konnten folgende Unternehmen mit Q plus-christliche Gastlichkeit ausgezeichnet werden:

Bibel- und Erholungsheim Kottengrün, Sachsen

Haus Grabentour, Sachsen

Burg Bodenstein, Thüringen

Familienferienstätte "Alter Leuchtturm", Borkum

Bibelfreizeitheim Engedi und Freizeitheim Geierswalde "Haus am See", Sachsen

Rüstzeitheim Reimer Mager, Sachsen

Den Prozess haben sich weiter gestellt und erfolgreich bestanden:

Gästehäuser Victoria, Borkum und

christliche Ferienstätte GERTRUD, Sachsen.

Die Zertifizierung wird zum Kirchentag in Hamburg erfolgen.

Diese Häuser weisen einen hohen Reifegrad in Ihrer Entwicklung aus und arbeiten äußerst lösungsorientiert, zukunftsweisend in ihrem Qualitätsmanagement.

Wichtig ist, Q plus wird nur verliehen, wenn eine aktuelle SQD Zertifizierung vorliegt und die Kriterien aus Q plus nachweislich erfüllt werden.

Q plus wird nicht verschenkt.

" Nicht das Beginnen ist wichtig, sondern das Durchhalten."

Ja, ein spannender Weg voller Freude und Arbeit liegt hinter uns und ein spannender Weg vor uns.

Ich hoffe, das wir in nächster Zeit eine Sorgenfalte bei mir beseitigen können. Wie wird das Projekt weiterhin finanziell unterstützt ist eine wichtige Frage für die nachhaltige Entwicklung. Inhaltlich gebe ich mein bestes, aber zu diesem Thema brauchen wir Partner die uns weiterhin hilfreich zur Seite stehen.

Ein großes Dankeschön sage ich auf diesem Wege allen Mitstreitern, die das Projekt unterstützten.

Ein besonderes Dankeschön geht an Frau Jahn und an Frau Husmann von der aej. Ohne diese gesamte Unterstützung der verschiedenen Partner wäre diese Idee nicht zur Wirklichkeit geworden.

Den Mitarbeitenden der evangelischen Tagungs- und Freizeithäuser wünsche ich viel Mut, Erfolg und Kraft bei der Erarbeitung der Unterlagen und Umsetzung der gesetzten Ziele. Ich bedanke mich für das entgegengebrachte Vertrauen, das ich für Sie tätig sein darf und Sie in diesem wertschätzendem Prozess begleite.

Ich freue mich auf eine weitere rege Beteiligung und freue mich über das Wachsen unserer Qualitätsgemeinschaft.

Mit der Bibel als Kompass in der Hand möchte ich mit Ihnen diesen Weg weiter gehen. und gebe gern diesen Spruch von Seneca mit auf den Weg:

" Nicht weil es schwer ist, wagen wir es nicht, sondern weil wir es nicht wagen, ist es schwer."

Machen Sie mit! Und nicht vergessen, Gastfreundschaft heißt " Hereinspaziert bei evangelische Häuser"



Andrea Kaminski
Unternehmensberaterin
Landesdozentin der Servicequalität Deutschland
Excellence-Assessorin für EFQM

Quelle: www.google.Bilder

