



## **ZERTIFIZIERUNG NACH ISO 9001**

**11. Dezember 2001. Stellvertretend für die gesamte Mitarbeiterschaft des PALACE LUZERN haben die Unternehmensverantwortlichen Constanca und Andrea Jörger heute das Diplom vom SQS entgegengenommen. Das PALACE LUZERN hat in den vergangenen zwei Jahren die internen Prozessabläufe überprüft und nach ISO 9001 erarbeitet.**

Das PALACE LUZERN entschloss sich im Jahr 1999 zum Aufbau des Qualitätsmanagement-Systems nach ISO 9001 mit administrativer Unterstützung der Firma W & M Weiss & Müllener Unternehmensentwicklung. Mit dem Grundgedanken, auf direktem Kurs ans Ziel zu gelangen, wurde das Projekt mit dem Arbeitstitel 'Am Wind' von allen Beteiligten mit großem Engagement gestartet.

Mit dem Qualitätsmanagement, welches die Planung, Organisation, Durchführung und Kontrolle von Betriebsabläufen zur Optimierung und Sicherstellung der Qualität einer Dienstleistung beinhaltet, wird im PALACE LUZERN nicht nur an Effizienz gewonnen. Es entstehen darüber hinaus Freiräume, in denen sich die Kreativität des Managements und seiner Mitarbeiter in der Produktgestaltung uneingeschränkt und voll entfalten können.

Als erste Maßnahme wurde eine Ist-Analyse der im PALACE LUZERN geltenden Aufbau- und Ablauforganisation durch die Firma W & M erstellt. Die daraus resultierenden Ergebnisse entschieden über die weitere Vorgehensweise in den einzelnen Projektmeetings.



Die Aufgaben des PALACE-Projektteams umfassen die Ausarbeitung von Problemlösungsansätzen, Betreuung von Verbesserungsprozessen und die Mitarbeit und Unterstützung innerhalb der eigenen Abteilung.

Die Herausforderung der zeitaufwendigen Aufbauphase wurde von allen Mitarbeitern des PALACE LUZERN überaus positiv angenommen. Schon nach den ersten Projektmeetings wurde deutlich, dass Qualitätsmanagement dem Wohl effizienterer Arbeitsabläufe dient - und damit dem PALACE LUZERN als ein konsequent geführtes Hotel der Luxusklasse.

#### **FAKTEN UND INFORMATIONEN**

**SQS** Schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme

**ISO 9001** International Organization for Standardization. Es wird bescheinigt, dass das Unternehmen über ein zweckmässiges Management-System verfügt, welches den Anforderungen der internationalen Norm für Qualitäts-Management und Qualitäts-Sicherung entspricht.

**Zum Projektteam** des PALACE LUZERN gehören: Direktion, F&B-Kontroller, Leiterin Hauswirtschaft, Chef Technik, 1. Concierge, Leiter Restaurationen.

#### **Nutzen eines Qualitätsmanagements**

- klare Schnittstellendefinition zwischen den einzelnen Departments
- Aufgaben und Kompetenzen werden eindeutig festgelegt
- logische Arbeitsabläufe, d.h. es gibt kein unkontrolliertes Vakuum, Dopplungen werden vermieden
- Durch das Hinterfragen der Abläufe werden Probleme erkannt und ausgemerzt
- Konzentration auf vorbeugende Massnahmen
- 'Know how' von Mitarbeitern und Management bleibt dem Unternehmen erhalten.

#### **Für weitere Informationen**

Esther Beck, Public Relations Manager  
Tel. 033 828 27 77, E-Mail: e.beck@victoria-jungfrau.ch  
[www.palace-luzern.ch](http://www.palace-luzern.ch)  
[www.victoria-jungfrau.ch](http://www.victoria-jungfrau.ch)