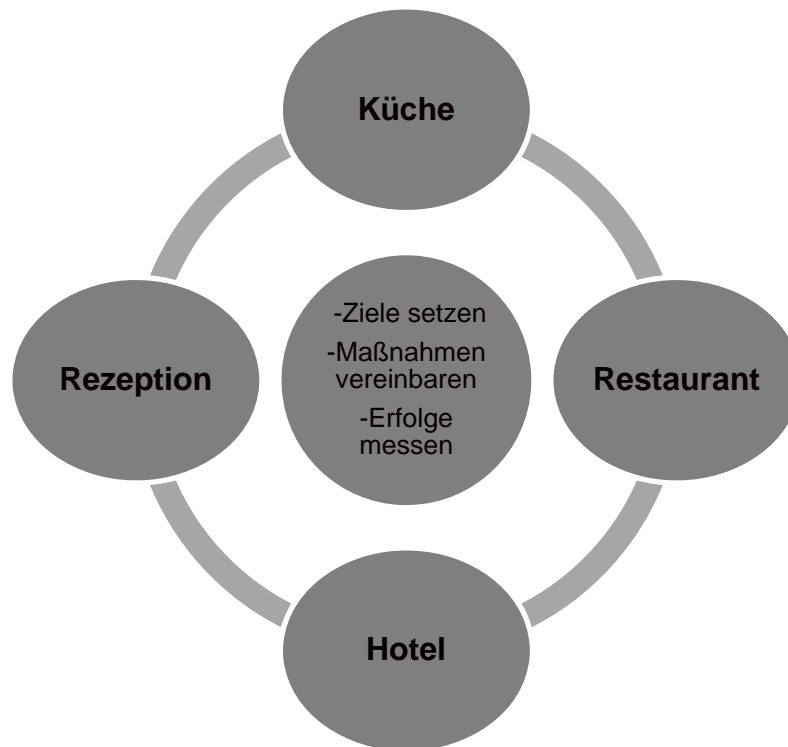


Gruppenarbeit 1 - Qualitätszirkel

Versetzen Sie sich in die Lage der Mitarbeiter des Hotels. Sie erhalten die Möglichkeit, der neuen Geschäftsleitung Vorschläge zur Verbesserung der Serviceorientierung zu unterbreiten. Dazu werden in dem Hotel Qualitätszirkel eingerichtet.

Sie sind Teilnehmer der Qualitätszirkel. Erarbeiten Sie in Kleingruppen (3-4 Teilnehmer) Ideen zur Verbesserung der Serviceorientierung



Leitfragen zur Diskussion:

- Was läuft nicht gut in meinem Bereich?
- Wie sollte es richtig/besser laufen?
- Wie könnte die Situation verbessert werden? Welche Maßnahmen sind erforderlich?
- Woran kann gemessen werden, dass eine Verbesserung eingetreten ist?

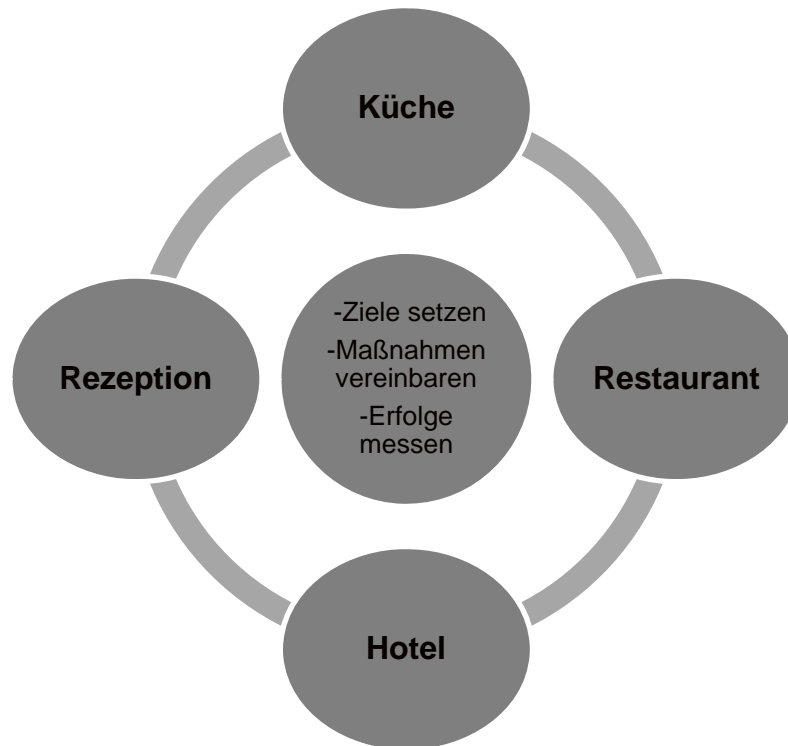
Ablauf:

- Vorbereitungszeit 45 Minuten
- Nutzung von Flipcharts etc. zur Ergebnispräsentation
- Diskussion im Plenum 30 Minuten

Групповая работа 1 – Qualitätszirkel – (группы по улучшению качества)

Представьте себя сотрудниками отеля. Вы получаете возможность внести свои предложения новому руководству отеля для улучшения сервисной ориентации персонала. Для этого в отеле создаются Qualitätszirkel (группы по улучшению качества).

Вы - участники групп по улучшению качества. Выработайте в малых группах (3-4 участника) идеи для улучшения сервисной ориентации персонала.



Вопросы для ориентации и обсуждения:

- Что функционирует не так как нужно в сфере моей деятельности?
- Как моя сфера должна работать правильно / лучше?
- Как можно улучшить ситуацию? Какие мероприятия для этого необходимы?
- Как можно измерить, что ситуация улучшилась (улучшение произошло)?

Последовательность:

- Подготовительный период 45 минут
- Использование Flipchart и т. д. для сбора предложений и презентации результатов
- Обсуждение на пленуме 30 минут