

Qualitäts- und Umwelthandbuch

Nachhaltigkeits- & Umwelt-Beauftragter:

Karsten Pache / General Manager

1. Einleitung

Dieses Qualitäts- und Umwelthandbuch dient als Grundlage für alle Mitarbeitenden des Park-Hotel Hagenbeck.

Es beschreibt:

- die Qualitätsziele und -prozesse des Hauses
- das Umwelt- und Nachhaltigkeitsmanagement
- Zuständigkeiten, Standards und kontinuierliche Verbesserungsmaßnahmen

Das Handbuch trägt dazu bei, einen konsistenten, hochwertigen und nachhaltigen Hotelbetrieb sicherzustellen.

2. Unsere Philosophie

Im Park-Hotel Hagenbeck steht die enge Verbindung von Mensch, Tier und Natur im Mittelpunkt unserer Philosophie. Wir glauben, dass ein respektvoller Umgang mit der Umwelt und ihren Lebewesen essenziell für eine nachhaltige Zukunft ist. Aus dieser Überzeugung heraus gestalten wir unser Hotelkonzept und unser tägliches Handeln.

Nachhaltigkeit ist uns besonders wichtig, und wir bemühen uns, unseren ökologischen Fußabdruck so gering wie möglich zu halten. Dabei legen wir Wert auf umweltfreundliche Materialien, regionalen und fairen Produkten und innovative Energiekonzepte

3. Unternehmensleitbild

Das Park-Hotel Hagenbeck steht für:

3.1 Qualität & Service

- Höchste Gastzufriedenheit durch herausragenden, authentischen Service
- Freundlichkeit, Kompetenz und Professionalität
- Reibungslose Abläufe in allen Bereichen
- Schnelle Reaktion auf Feedback

3.2 Nachhaltigkeit & Umweltbewusstsein

- Schonender Einsatz von Ressourcen
- Verantwortungsvolle Beschaffung
- Minimierung von Abfall und Emissionen
- Integration des Tierparks Hagenbeck als einzigartigen Partner in ein nachhaltiges Betriebsmodell

3.3 Verantwortung gegenüber Mitarbeitenden

- Wertschätzung und Förderung
- Faire Arbeitsbedingungen
- Kontinuierliche Weiterbildung
- Gesunde und sichere Arbeitsumgebung

4. Qualitätsmanagementsystem (QMS)

4.1 Ziele des Qualitätsmanagements

- Sicherstellung gleichbleibend hoher Standards
- Optimierung von Prozessen und Abläufen
- Erhöhung der Gästezufriedenheit
- Reduzierung von Beschwerden durch präventive Maßnahmen

4.2 Qualitätsstandards

- Definierte Zimmer- und Sauberkeitsstandards
- Servicestandards (Check-In, Check-Out, Restaurant, Housekeeping)
- Beschwerdemanagement-Richtlinien
- Technische Standards für Geräte, Instandhaltung & Sicherheit

4.3 Instrumente des QMS

- Interne Audits (vierteljährlich)
- Mystery Tests
- Gästezufriedenheitsanalysen (online & offline)
- Kennzahlendokumentation (KPIs: Sauberkeit, Reaktionszeit, Beschwerden etc.)
- Verbesserungsbesprechungen mit Teamleitungen

4.4 Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)

- Jede/r Mitarbeiter/in kann Verbesserungsvorschläge einreichen
- Wöchentliche Teamrunden zur Prozessoptimierung
- Monatliches Q-Meeting (QMB + Abteilungsleitungen)
- Umsetzung von Maßnahmen durch definierte Verantwortlichkeiten

5. Umweltmanagement (UMS)

5.1 Umweltziele

- Senkung des Energie- & Wasserverbrauchs
- Optimierung der Abfalltrennung
- Minimierung des Einsatzes von Chemikalien
- Erhöhung des Anteils regionaler Lieferanten
- Förderung der Biodiversität durch Kooperation mit dem Tierpark
-

5.2 Energiemanagement

- Einsatz energieeffizienter Geräte
- LED-Beleuchtung im gesamten Hotel
- Bewegungsmelder in Gängen und Lagerräumen
- Regelmäßige Schulung zum energieeffizienten Verhalten
- Jährliche Energieverbrauchsanalyse

5.3 Wassermanagement

- Einsatz wassersparender Armaturen
- Schulung Housekeeping: verantwortungsvoller Umgang bei Reinigung
- Monitoring des Verbrauchs

5.4 Abfall- & Recyclingkonzept

- Mehrkammer-Recyclingstationen in allen Servicebereichen
- Vermeidung von Einwegplastik
- Reduzierung von Lebensmittelabfällen
- Kooperation mit Recyclingunternehmen
- Dokumentation der Abfallmengen (monatlich)

5.5 Einkauf & Lieferkette

- Vorrang für regionale Lieferanten
- Zertifizierte, nachhaltige Produkte (FSC, EU-Ecolabel usw.)
- Vermeidung unnötiger Transportwege
- Tierpark Hagenbeck informiert über tierfreundliche Lieferstandards

5.6 Chemikalienmanagement

- Einsatz ökologischer Reinigungsprodukte, wenn möglich
- Minimierung gefährlicher Stoffe
- Sichere Lagerung gemäß gesetzlichen Vorgaben
- Mitarbeiterschulung: Umgang & Dosierung

6. Verantwortlichkeiten

6.1 Hotelleitung

- Strategische Vorgaben
- Sicherstellung der Ressourcen
- Genehmigung von Maßnahmen im Qualitäts- und Umweltmanagement
- Verbesserungen und/oder Veränderungen werden im internen Jour Fix besprochen

6.2 Überprüfung Qualitäts- und Umweltsmanagement

- Koordination aller Qualitätsthemen
- Durchführung von Audits
- Umsetzung der Umweltstrategie
- Kontrolle von Abfall, Energie & Ressourcen

6.4 Abteilungsleitungen

- Überwachung der Standards im eigenen Bereich
- Unterweisung der Mitarbeitenden

- Melden von Abweichungen oder Zwischenfällen

6.5 Mitarbeitende

- Einhaltung aller Vorgaben
- Aktive Mitwirkung bei Verbesserungen
- Umweltbewusstes Handeln

7. Risikobewertung & Prävention

- Identifikation von Risiken (jährlich)
- Bewertung ihrer Eintrittswahrscheinlichkeit
- Definition von Gegenmaßnahmen
- Dokumentation in der Risikoanalyse

Beispiele:

- Ausfall von Aufzügen → Technische Wartungsintervalle
- Überbuchungen → Mitarbeiterschulungen + Back-Up-Prozesse
- Lebensmittelkontamination → HACCP-Prozesse

8. Dokumentation

- Digitale Ablage aller relevanten Unterlagen:
 - Prozessbeschreibungen
 - Auditberichte
 - Schulungsnachweise
 - Kennzahlenreporte
 - Lieferantendokumentation
- Zentraler Zugriff durch QMB & UMB

9. Schulungen & Qualifizierung

- Pflichtschulungen jährlich:
 - Hygiene
 - Servicequalität
 - Brandschutz & Evakuierung
 - Umweltschutz
- Einarbeitungsprogramme für neue Mitarbeitende
- Weiterbildungsangebote für Teams & Führungskräfte

10. Notfall- und Störfallmanagement (kurzer Überblick)

- Verweis auf das Krisenmanagementhandbuch
- Umgang mit:
 - Technischen Ausfällen
 - Störungen im Service
 - Beschwerden
 - Umweltzwischenfällen
- Dokumentationspflicht jedes Vorfalles

11. Schlussbestimmungen

Dieses Handbuch wird mindestens einmal jährlich vom QMB/UMB und der Hotelleitung überprüft und aktualisiert.

Änderungen werden allen Mitarbeitenden schriftlich oder digital kommuniziert.