

## P R E S S E M I T T E I L U N G

### 10 Jahre SERQUA Management mit System

**Die Gesellschaft für Systemisches Management (GSM) unterstützt mit ihren Qualitätsmanagement-Systemen seit 10 Jahren erfolgreich Unternehmen, Vereine und Verbände aus den Bereichen Hotellerie, Gastronomie und Tourismus.**

**Koborn-Gondorf, 11. November 2009**

Was vor 10 Jahren mit der Entwicklung einiger Checklisten begann, hat sich mittlerweile zu einem integrierten Management-System entwickelt. Das SERQUA-System (SERQUA = Servicequalität) der GSM ist speziell auf die Belange der Hotellerie und Touristik ausgerichtet. „Die etablierten Qualitätsmanagement-Systeme haben die Besonderheiten unserer Branche zu wenig berücksichtigt“, erläutert Franz-Josef König, Geschäftsführer der GSM. „Die Sicherstellung und Weiterentwicklung einer hohen Servicequalität funktioniert in Tourismus und Hotellerie anders als in der Produktion.“ So fasste er vor 10 Jahren den Entschluss, ein eigenes Management-System zu entwickeln. Das SERQUA-System basiert auf klaren Unternehmensstrukturen, Eigenverantwortung der Mitarbeiter und Qualität im Management. Unternehmen, die damit arbeiten, nutzen es als Grundlage, um ihr eigenes System zu entwickeln. SERQUA hat sich in der Branche gut etabliert.

Die Upstalsboom Hotels haben beispielsweise 2006 mit der Einführung des SERQUA-Systems begonnen. Als Marktführer an der Küste Deutschlands setzt die Hotelkette konsequent auf Servicequalität. „SERQUA unterstützt uns dabei, unsere Unternehmensstrategie in allen Unternehmensbereichen konsequent umzusetzen“, begründet Bodo Janssen, Geschäftsführer der Upstalsboom Hotel + Freizeit GmbH & Co. KG, seine Entscheidung für das System. Fast alle Hotels sind SERQUA zertifiziert und bereiten sich auf die nächste Stufe der Zertifizierung im kommenden Jahr vor.

Die Gastronomie-Sparte der Westfalahallen in Dortmund arbeitet seit über einem Jahr mit dem SERQUA-System. „Insbesondere im Bereich Hygienemanagement haben wir auf der Grundlage des SERQUA-Systems der GSM ein wirkungsvolles HACCP-Konzept entwickelt“, ergänzt Frank Weeke, der Geschäftsführer der KHC Westfalahallen GmbH. Zudem wird im angeschlossenen Best Western Parkhotel die Qualität mit SERQUA gesichert und weiter entwickelt.

Die Aldiana GmbH in Oberursel setzt ebenfalls auf das System der GSM. Der Reiseveranstalter führt mehrere Ferienclubs im In- und Ausland. „Das SERQUA-

System unterstützt uns, die Marke Aldiana zu stärken und am Markt zu profilieren“, erläutert der Geschäftsführer Artur Gerber. Als erster Betrieb im Ausland wurde der Aldiana Club auf Zypern nach SERQUA zertifiziert.

Das SERQUA-System selbst ist mittlerweile mehrmals ausgezeichnet worden. So bestätigte die DQS (Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen in Frankfurt) dem System bereits im Jahr 2001 die Erfüllung der Normforderungen der DIN EN ISO 9001:2000. 2007 bestätigte ihm das Ministerium für Schule und Weiterbildung in Nordrhein-Westfalen die Anerkennung nach dem Weiterbildungsgesetz. In diesem Jahr hat die Service GmbH des Deutschen Tourismusverbandes das SERQUA Management-System für das Erreichen der Servicequalität Deutschland Stufe III aufgenommen.

Die GSM setzt auch selbst auf hohe Qualität in ihrer Arbeit. So ist sie das einzige Unternehmen mit einer ISO-Zertifizierung für die Entwicklung, Einführung und Auditierung von Management-Systemen im Bereich Tourismus und Hotellerie. Derzeit arbeitet die GSM an der Entwicklung einer webbasierten Software zur Durchführung von Management-Audits.

**Abdruck frei, Beleghinweis erbeten**  
**452 Wörter, 3.480 Zeichen mit Leerzeichen**

**Weiteres Pressematerial zu dieser Pressemitteilung:**

Sie können im Online-Pressefach schnell und einfach weiteres Bild- und Textmaterial zur kostenfreien Verwendung downloaden:

<http://www.pr4you.de/pressefaecher/GSM>

**Ansprechpartner für Rückfragen zu dieser Pressemitteilung:**

**(1) Gesellschaft für Systemisches Management (GSM) mbH**

Ansprechpartner: Franz-Josef König

Gesellschaft für Systemisches Management (GSM) mbH  
Schloss Liebieg, Römerstraße 52  
D- 56330 Kobern-Gondorf

Telefon: +49 (0) 2607 97 40 00

Fax: +49 (0) 2607 97 40 029

E-Mail: [info@gfsm.de](mailto:info@gfsm.de)

Internet: [www.gfsm.de](http://www.gfsm.de)

## **(2) PR-Agentur PR4YOU**

Ansprechpartner: Holger Ballwanz, Marko Homann

PR-Agentur PR4YOU  
Schonensche Straße 43  
D-13189 Berlin

Telefon: +49 (0) 30 43 73 43 43  
Fax: +49 (0) 30 44 67 73 99  
E-Mail: [presse@pr4you.de](mailto:presse@pr4you.de)  
Internet: [www.pr4you.de](http://www.pr4you.de)

### **Hintergrundinformationen:**

#### **Über die Gesellschaft für Systemisches Management (GSM) mbH**

Die Gesellschaft für Systemisches Management (GSM) mbH hat ihren Sitz in Schloss Liebig an der Mosel. In diesem 600 Jahre alten Gebäude schafft sie für Unternehmer, Geschäftsführer und Führungskräfte aus mittelständischen Unternehmen optimale Bedingungen, um Antworten auf strategische Fragen zur Unternehmensführung zu finden.

Die GSM arbeitet für Unternehmen aus den Branchen Tourismus und Hotellerie, dem regionalen Mittelstand sowie Non-Profit-Organisationen. Sie ist als eines der wenigen Unternehmen in ihrem Aufgabengebiet nach DIN EN 9001:2000 zertifiziert.

Franz-Josef König, Geschäftsführer und Gründer des Unternehmens (1997), versteht sich auch als Entwickler zukunftssicherer Management-Systeme. Sein SERQUA System (Servicequalität) wird mittlerweile in über 150 Unternehmen eingesetzt.

Weitere Informationen über die Gesellschaft für Systemisches Management (GSM) mbH sind unter [www.gfsm.de](http://www.gfsm.de) erhältlich.