

---

**A R C H I V  
P R E S S E M I T T E I L U N G E N**

**Abdruck frei, Beleghinweis erbeten**

### **ISO Zertifizierung auch im 3. Jahr mit Erfolg abgeschlossen.**

**Koborn-Gondorf.** Am Dienstag, 25. August stellte sich das Team der GSM wieder den Fragen des Auditors des TÜV Rheinland. Zuvor wurden Prozesse überarbeitet, offene Posten erledigt und neue Standards in das System aufgenommen. Management-Review, Unternehmensstrategie und Risiko-Management gehörten diesmal zu den Schwerpunkten des Audits. Auch hier erwies sich das Management-System der GSM als durchgängig und wirkungsvoll.

So hatte Franz-Josef König, Geschäftsführer des Unternehmens, bereits rechtzeitig Umsatzrückgänge erkannt und entsprechende Maßnahmen ergriffen. „Wir haben die auslastungsschwache Zeit genutzt, um unsere Unternehmensstrategie zu überarbeiten und unser Profil als Begleiter von mittelständischen Unternehmen noch deutlicher zu schärfen,“ erläuterte er. So wird die GSM zukünftig noch stärker mit anderen Unternehmen und Organisationen kooperieren und ihre Erfahrungen im systemischen und strategischen Management deutlicher herausstellen. Der Ausblick in die zweite Jahreshälfte bestätigt die Richtigkeit des eingeschlagenen Weges.

Nach wie vor ist die GSM das einzige Unternehmen, dass im Bereich der Entwicklung, Einführung und Auditierung von Management-Systemen in Tourismus und Hotellerie zertifiziert ist. „Auch unsere Kunden profitieren von unserer Zertifizierung,“ ergänzt Franz-Josef König. „Sie können sich auf hochwertige, individuelle Beratungs- und Entwicklungsleistungen verlassen, auf Kontinuität in der Betreuung und auf innovative Ansätze in der Unternehmens- und Betriebsführung.“ Das Unternehmen wurde 1997 gegründet und blickt auf eine kontinuierliche Weiterentwicklung zurück. Der Termin für das nächste Audit im Jahr 2010 steht bereits fest.

### **Traumpfad-Coaching**

#### **Die Gesellschaft für Systemisches Management (GSM) setzt auf Bewegung in der Natur.**

**Koborn-Gondorf.** Traumpfad-Coaching heißt das neue Angebot, dass die GSM in diesem Jahr erstmalig ihren Kunden anbietet. Damit ergänzt das Unternehmen mit

Sitz in Schloss Liebig in Kobern-Gondorf an der Mosel sein Beratungsangebot um eine weitere Besonderheit. „Mit den Traumpfadern haben wir optimale Bedingungen erhalten, unsere Beratungen auch außerhalb unserer Geschäftsräume anzubieten,“ erläutert Franz-Josef König, Geschäftsführer der GSM, das neue Angebot.

So können sich die Kunden der GSM zukünftig an herrlichen Blicken auf Rhein und Mosel erfreuen, deren kühle Seitentäler genießen oder unbekannte Pfade in Eifel und Hunsrück erkunden. „Der Wanderspaß steht aber nicht an erster Stelle,“ ergänzt Franz-Josef König. „Wir begleiten Unternehmer und Führungskräfte in Veränderungsprozessen. Dabei finden häufig Einzelberatungen statt, die wir zukünftig vermehrt in der Natur anbieten werden.“

Bei der Auswahl des Weges achtet König neben der Kondition seiner Kunden auch auf die Übereinstimmung von Wegeprofil und Coaching-Thema. „Wenn z. B. über neue Ideen nachgedacht wird, geht dies besser, wenn man einen Blick in die Weite hat. Geht es darum, zu überlegen, wie schwierige Situationen im Unternehmen zu meistern sind, bietet sich analog dazu ein steiler Anstieg an,“ erläutert Franz-Josef König sein Konzept.

Insbesondere, wenn Kreativität, Offenheit und Innovationen gefragt sind, sieht die GSM Chancen für ihr neues Angebot. Aber auch bei Überlastungen und Anspannungen schafft der Gang in die Natur gute Voraussetzungen, über neue Strategien nachzudenken. Die aktuelle Situation in der Wirtschaft wird hierzu sicherlich vermehrt Anlass geben. „Im Krisenmanagement wird oft schnell, kurzfristig und unüberlegt reagiert. Damit werden die Grundlagen für neue Risiken geschaffen. Coaching hilft, diese Risiken zu erkennen und rechtzeitig gegen zu steuern. Damit trägt es zur Sicherung der Unternehmenszukunft bei.“

## **GSM kooperiert mit der Rheinland-Pfalz Tourismus GmbH**

### **Wettbewerb „Gastgeber des Jahres“ in Rheinland-Pfalz mit veränderten Kriterien neu gestartet**

Der im Jahre 2001 erstmalig durch die Rheinland-Pfalz Tourismus GmbH (RPT) ausgeschriebene Wettbewerb „Gastgeber des Jahres“ (GdJ) in Rheinland-Pfalz erfährt in diesem Jahr eine Wiederbelebung. Mit neuen Zugangskriterien und Anforderungen passt sich die Auszeichnung den aktuellen Markterfordernissen an. Träger und Initiatoren des Wettbewerbs sind die Rheinland-Pfalz Tourismus GmbH (RPT), das Ministerium für Wirtschaft, Verkehr, Landwirtschaft und Weinbau Rheinland-Pfalz, die rheinland-pfälzischen Industrie- und Handelskammern, der Hotel- und Gaststättenverband Rheinland-Pfalz e.V., der Verband der Campingplatzunternehmer Rheinland-Pfalz und Saarland e. V. und die

Jugendherbergen in Rheinland-Pfalz und dem Saarland. Durchgeführt wird das Projekt in Kooperation mit der Gesellschaft für Systemisches Management (GSM) in Kobern-Gondorf.

In den vergangenen Jahren handelte es sich bei den Preisträgern um Betriebe, die sich durch außerordentliche Klassifizierungsergebnisse und besondere Serviceleistungen des Hauses als erstklassige und kundenorientierte Gastgeber auszeichneten. Wichtige Qualitätsmerkmale stellten sowohl die Qualität in der Unternehmensführung sowie im Sternemanagement als auch die Servicequalität und die Innovationskompetenz dar.

Ziel des Wettbewerbs ist die Auszeichnung von mindestens zwei und maximal drei rheinland-pfälzischen Unternehmen, die sich besonders um den Tourismus in Rheinland-Pfalz verdient gemacht haben und nachweislich zu dessen Stärkung durch außergewöhnliche Leistungen beitragen. Neben der Hotellerie/Gastronomie können folglich ab diesem Jahr alle Beherbergungsbetriebe (inkl. Jugendherbergen und Campingplätze) sowie in einer zweiten Kategorie „Freizeiteinrichtungen und sonstige Dienstleister“ als Gastgeber des Jahres ausgezeichnet werden. Darüber hinaus kann ein Sonderpreis für die „innovativste Serviceidee“ vergeben werden.

Die Betriebe werden von einer Jury, bestehend aus jeweils einem Vertreter der auslobenden Institutionen beurteilt. Nachdem bei den TOP5-Unternehmen jeder Kategorie ein Mystery Check durchgeführt wurde, wird der jeweilige Gewinner ermittelt.

Franz-Josef König, Geschäftsführer der GSM, sieht in dem Wettbewerb auch den Gastgeber als Unternehmer gefordert. „Nachhaltigkeit und Zukunftssicherung sind ohne ständige Weiterentwicklung der Qualität nicht möglich“, resümiert er. Er ist im Projektteam vertreten, moderiert dessen Besprechungen und die der Jury. Außerdem war er maßgeblich an der Erstellung der Kriterien für die Bewertung der Betriebe und der innovativen Serviceidee beteiligt.

## **Deutscher Tourismusverband (DTV) listet SERQUA® Management-System**

### **SERQUA® Level III ist anerkanntes Qualitätsmanagement-System im Tourismus**

Kobern-Gondorf. Die Service GmbH des Deutschen Tourismusverbandes hat das SERQUA® Management-System für das Erreichen der Servicequalität Deutschland Stufe III aufgenommen. Damit hat SERQUA® eine weitere wichtige Auszeichnung erhalten und führt nun mit ISO 9001:2000, EFQM, EMAS und KTQ die Spitze der Management-Systeme für Tourismus und Hotellerie an.

Um diese Auszeichnung zu erhalten, wurde das SERQUA® System intensiv geprüft. Bei dieser Prüfung ging es darum, festzustellen, ob SERQUA® die entsprechenden Voraussetzungen erfüllt. Sie sind in den Qualitäts-Richtlinien des Deutschen Tourismusverbandes verbindlich festgeschrieben. So ist es erforderlich, dass Serviceketten standardisiert und dokumentiert sind. Ein aktives Beschwerdemanagement ist ebenso wichtig, wie die Durchführung von Mystery-Checks. Um das Qualitätsmanagement weiter zu entwickeln, sind regelmäßig Qualitäts-Meetings, Mitarbeiterbefragungen und Maßnahmenpläne zur Qualitätsverbesserung erforderlich. Letztendlich geht es auch darum, im Rahmen einer Selbsteinschätzung die Stärken und Schwächen des Betriebes festzustellen, um daraus Handlungen abzuleiten. Ein Qualitätsbeauftragter muss benannt sein, der im gesamten Unternehmen für die Einhaltung der Qualitätsstandards sorgt. Diese Aufgabe übernimmt bei SERQUA® der Quality-Scout, den die GSM bei Bedarf ausbildet.

Franz-Josef König, Geschäftsführer der Gesellschaft für Systemisches Management (GSM) mbH, die das SERQUA® System speziell für Tourismus und Hotellerie entwickelt hat, bezeichnet die Anerkennung als einen wichtigen Meilenstein in der Weiterentwicklung des Systems. „SERQUA® wird mittlerweile von vielen Betrieben zur Qualitätssicherung und –entwicklung genutzt,“ kommentiert er den Erfolg. „Sie erhalten jetzt eine weitere Bestätigung und können auch das entsprechende Qualitätssiegel des Tourismusverbandes führen.“

Das SERQUA® System orientiert sich an der ISO 9001:2000 und bildet die Grundlage zur Entwicklung individueller Qualitätsmanagement-Systeme. Nach einem praxiserprobten Verfahren passen die Nutzer das System Zug um Zug an ihre Bedürfnisse an. Dieser Prozess endet mit einer SERQUA® Zertifizierung durch die GSM.

Wenn es um das Qualitätsmanagement geht, geht die GSM mit gutem Beispiel voran. Sie wurde im letzten Jahr bereits zum zweiten Mal als einzigstes Unternehmen in der Entwicklung, Einführung und Auditierung von Managementsystemen in Dienstleistungsunternehmen, Schwerpunkt Tourismus und Hotellerie zertifiziert.

### **November 2008: Aldiana Zypern als erster Hotelbetrieb im Ausland SERQUA® zertifiziert.**

Alaminos/Zypern. Am 06.11.2008 war es soweit. Nach dem dreitägigen Audit durch die GSM erhielten die Mitarbeiter des Aldiana Clubs auf Zypern im Rahmen einer Feierstunde das lang ersehnte Management-Zertifikat. Über ein Jahr hatten sie sich auf diesen Tag vorbereitet. Unter der Leitung des stellvertretenden

Generalmanagers Axel Dropmann wurden in allen Bereichen Standards erarbeitet. Dazu wurde ein umfangreiches Schulungsprogramm aufgelegt, dass mit Quality-Meetings und Workshops ergänzt wurde.

„Alle Bereiche haben intensiv an den Standards gearbeitet,“ bestätigte Axel Dropmann und bedankte sich bei allen Mitarbeitern im Rahmen der Zertifikatsübergabe. Auch Christian Thomasberger, Generalmanager des Clubs, ist stolz auf seine Teams. Er hat den Prozess begleitet und immer wieder darauf hingewiesen, wie wichtig die erfolgreiche Einführung des Qualitätsmanagement-Systems für den Erfolg des Unternehmens ist.

Mit Zypern ist der erste Aldiana Betrieb SERQUA® zertifiziert worden. Die anderen werden im nächsten bzw. übernächsten Jahr folgen. Derzeit erarbeitet ein international besetztes Team weitere Standards für das SERQUA® Aldiana System. Dieses wird dann Zug um Zug in allen Clubs eingeführt und durch die GSM zertifiziert. „Zypern hatte für uns eine wichtige Pilotfunktion“ ergänzt Ralph Katthöfer, der Operationsmanager des Unternehmens. Der Erfolg, der hier erzielt wurde, bestätigt die Qualitätsstrategie des Unternehmens und motiviert für die anstehenden Aufgaben.

Das Management-System SERQUA® hat nun auch in der internationalen Ferienhotellerie seinen Platz gefunden,“ stellt Franz-Josef König, der Geschäftsführer der GSM zufrieden fest. Er betreut Aldiana bei der Systementwicklung und zertifiziert mit seinen Mitarbeitern die Betriebe. Neben den Upstalsboom Hotels und Ferienwohnungen, die sich derzeit auf die Level 2 Zertifizierung vorbereiten und dem Parkhotel Dortmund, ein Best Western Hotel ist Aldiana Zypern das dritte Hotelunternehmen, dessen Servicequalität in diesem Jahr zertifiziert worden ist.

---

## Weiteres Pressematerial:

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:

### (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 Liebieg 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.