

QUALITÄTS-
MANAGEMENT,
BERATUNG UND
SCHULUNG

*Unsere Philosophie
...sind Sie!*



Kurzportrait

Unternehmensstruktur

Firma:	KlöberKASSEL Qualitätsmanagement, Beratung und Schulung Kompetenzzentrum für Hauswirtschaft®	
Standort:	Leuschnerstraße 65, 34134 Kassel	
Homepage:	www.kloeber-kassel.de	
Geschäftsführung:	Marie Christine Klöber, 0561 - 58 58 03 58 0171 - 3 62 92 30 c.kloeber@kloeber-kassel.de	Ralf Klöber 0561 - 58 58 03 59 0178 - 54 00 35 9 r.kloeber@kloeber-kassel.de
Gründungsjahr:	1996	
	zertifiziert nach DIN EN ISO 9001:2008 zertifiziert nach SGB III AZWV (anerkannter Weiterbildungsträger)	
Geschäftsfelder:	Fort- und Weiterbildungen für die Hauswirtschaft (Fernlehrgänge, Präsenzlehrgänge, Inhouseschulungen) Beratungen für alle hauswirtschaftlichen Leistungsbereiche, Küche und Housekeeping	
Kundenkreis:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Einzelkunden und Unternehmen aus dem Sozialbereich und dem Gesundheitswesen, ▪ Bildungsträger und Trägerorganisationen, ▪ Dienstleister aus Gastronomie und dem Hotellerie 	
Kooperationen:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ bona fide Unternehmensberatung mbH ▪ Bundesverband hauswirtschaftlicher Berufe MDH e.V. ▪ Berufsverband Hauswirtschaft e.V. ▪ rhw - rationelle Hauswirtschaft, Verlag neuer Merkur 	
Engagement:	International federation for home economics (IFHE) Mitglied im rhw-Expertenrat	

Geschäftsführung



Marie Christine Klöber

ist staatlich gepr. hauswirtschaftliche Betriebsleiterin und verfügt über langjährige Berufserfahrung in der Gesamthauswirtschaftsleitung sowohl in sozialen Organisationen als auch in der freien Wirtschaft als Prokuristin. Seit 1996 ist sie selbständige Unternehmensberaterin mit den Schwerpunkten hauswirtschaftliches Dienstleistungs- und Qualitätsmanagement. Sie ist ausgebildete EFQM-Assessorin, Auditorin, Desinfektorin und Fachwirtin für Reinigungs- und Hygienemanagement. Sie veröffentlicht Fachreferate, gibt ihr Expertenwissen im Radio weiter, ist als Autorin tätig, führt Seminare durch, hält Vorträge und moderiert Großveranstaltungen. Ehrenamtlich engagiert sie sich aktiv im Internationalen Verband für Hauswirtschaft (IFHW).



Ralf Klöber

hat den Beruf des Kochs erlernt und viele Jahre in der Gemeinschaftsverpflegung Praxiserfahrung gesammelt. Als Absolvent der Hotelfachschule Heidelberg hat er die Qualifikation Betriebswirt für das Hotel- und Gaststättengewerbe erworben. Weitere sechs Jahre war er als Restaurantleiter in der Gastronomie tätig. Mit einer Ausbildung zum Personaltrainer und Desinfektor ist er seit 1989 in der Erwachsenenbildung tätig. Seit über 15 Jahren ist er selbständiger Berater und Trainer mit den Schwerpunkten Lebensmittelhygiene, HACCP-Eigenkontrollsysteme, kundenbewusstes Handeln in Dienstleistungsunternehmen und Demenz und Verpflegung.

Mitarbeiter- und Netzwerkpartnerinnen



Nina Mohnkern

hat nach dem Studium der Wirtschaftswissenschaften langjährige Erfahrungen in der Unternehmens- und Personalberatung gesammelt. Seit 2003 unterstützt sie die Unternehmensberatung KlöberKASSEL mit Analysen Recherchen und Ausarbeitungen. Sie ist für das interne Qualitäts- und Fortbildungsmanagement zuständig.



Dr. Gabriele Mönicke

ist promovierte Wirtschaftswissenschaftlerin. Sie verfügt über umfangreiche Berufserfahrung in der freien Wirtschaft. Seit 1994 ist sie als Unternehmensberaterin selbständig. Sie ist Gesellschafterin und Geschäftsführerin der bona fide Gesellschaft für betriebswirtschaftliche Unternehmensberatung in Kassel.

Beratungsschwerpunkte sind neben der Existenzgründungs- und -Existenzsicherungsberatung, Beratungen zur Unternehmensnachfolge und Sanierungsberatung von Wirtschaftsunternehmen, die Beratung von sozialen und kulturellen Einrichtungen zu allen betriebswirtschaftlichen Belangen.

Frau Dr. Mönicke ist Expertin für Betriebswirtschaftliche Fragen, Kennzahlen und Controlling im Bereich Hauswirtschaft und Küche.

KlöberKASSEL

Qualitätsmanagement:

- Einführung von QM-Systemen
- Qualitätsprüfung und -sicherung
- Qualitätsverbesserungsprozesse
- QM-Handbücher
- Prozessmanagement
- Konzeptentwicklung

Beratung:

- Arbeitsorganisation / Prozessmanagement
- Kundenbewusstes Handeln, den Kunden im Blick
- Kostenmanagement
- Ist-Analyse, Stuserhebung
- Konzeptentwicklung und Einführung
- Personalmanagement, Berechnung und Einsatzplanung

Schulung:

- Erstellung von hauswirtschaftlichen Konzepten
- Schulung zur Serviceorientierung
- Umgang mit Reklamationen, Beschwerdemanagement
- Verbesserung des Kundenkontakts
- Allg. Hygienemanagement, HACCP
- Qualitätsentwicklung / Einführung
- Hauswirtschaft als Leistungsträger
- Vorbereitung für MDK-Prüfungen
- Methoden der Selbstüberprüfung
- Führungs- und Teamkompetenzen
- Schnittstellenmanagement

*Ein geschulter Mitarbeiter
ist der beste Dienst am Kunden.*

Veröffentlichungen

Fachbücher:

Hygienemanagement in der Hauswirtschaft,
KlöberKASSEL, Februar 2011

Erfolg ist messbar -
Kennzahlen in der Hauswirtschaft
Verlag neuer Merkur, Herbst 2009

Erfolg ist planbar -
Qualitätsmanagement in der Hauswirtschaft,
Verlag Neuer Merkur, Neuauflage März 2011

Fachartikel

- „rationelle Hauswirtschaft“, Verlag neuer Merkur
- „Das Altenheim“, Vincenz Network
- „Hauswirtschaft und Management“, Behr´s Verlag
- Verpflegungsmanagement“, jam-Verlag
- „Catering Management Magazin“, Forum Verlag
- „Hauswirtschaft und Management“, RAABE Verlag
- „Informationsdienst“, Berufsverband Hauswirtschaft
- „Fundus“,
Berufsverband hauswirtschaftlicher Berufe MdH e.V.
- „Biblomed“, Melsungen

Schulung

Externe Weiterbildungs- anbieter

ASB Bundesverband, Köln

Berufsverband Hauswirtschaft e.V., Waiblingen

Diakonisches Aus- und Fortbildungszentrum, Hofgeismar

Ev. Johanneswerk, Bielefeld

Housekeepingmanagement, Andrea Pfleger,
AT- St.Johann i.P.

JOMO Partnerservice, Weeze

Meinwerk-Institut, Paderborn

Regierung Mittelfranken, Ansbach

RULLKO Großverbraucherservice, Hamm

Verlag Neuer Merkur

Vincentz Network, Hannover

KlöberKASSEL Angebote

Inhouse Schulungen, auf die jeweils individuelle
Unternehmenssituation abgestimmt

KlöberKASSEL Fortbildungsangebot

Hauswirtschaftliche Fern- und Präsenzlehrgänge mit Prüfung
und Zertifikat

Einzelseminare

Aktuelles Fortbildungsprogramm

Tages-seminare:

Aktuelles aus dem Lebensmittelrecht

Beschaffungsmanagement

Risiko- und Notfallmanagement

Büro- und Selbstmanagement

Hauswirtschaft als Garant für Kundenzufriedenheit

Den dementen Bewohner im Blick

Mehrtägige Seminare:

Kommunikation und Selbstdarstellung

Mitarbeiter führen und motivieren

Aller was Recht ist

Controlling als Chance in der Krise

Modulare Seminare:

Hygienemanagement-Beauftragte/r für die Hauswirtschaft
(9-tägige Weiterbildung in 3 Modulen)

Fit für die hauswirtschaftliche Zukunft,
Anpassungsqualifizierung
(9-tägige Weiterbildung in 4 Modulen)

Qualitätsmanagement-Beauftragte/r für die Hauswirtschaft
(9-tägige Weiterbildung in 3 Modulen)

Fernlehrgänge:

Hygienemanagement-Beauftragte/r für die Hauswirtschaft

Qualitätsmanagement-Beauftragte/r für die Hauswirtschaft

Teilnehmerstimmen

„Kurzweilig und interessant, unterhaltsam und informativ, jederzeit wieder.“

„Mein Schreibtisch und mein ganzes Büro ist jetzt so aufgeräumt, dass ich schon von einer Kollegin gefragt wurde, ob ich gekündigt hätte... Ich habe zwei große Wäschewannen voll weggeworfen und zwei 120 Liter Müllsäcke an Papier geschreddert. Ihre Fortbildung war also ein voller Erfolg, und ich habe viele Tipps an Kollegen weitergegeben.“

„Sehr gute fachliche Kompetenz, man merkt, dass der Referent Ahnung hat, worüber er redet.“

„Ich hatte eigentlich erwartet, dass das Seminar eher langweilig sein wird, was absolut nicht der Fall war.“

„Trockener, fachlicher Inhalt, gepaart mit aufmunterndem Humor = einfach unschlagbar.“

„Ich habe mich bei Ihnen und in der Gruppe sehr wohl gefühlt die Beispiele waren sehr praxisnah beschrieben man konnte sich in die Situation hineinversetzen, Klasse!

„Nochmals vielen Dank für das Seminar. Auch nach einem halben Jahrhundert im Beruf kann man noch lernen.“

„Ich möchte mich noch einmal recht herzlich für das informative Seminar bei Ihnen beiden bedanken. Es waren sehr schöne Tage verbunden mit intensivem Lernen, aber auch mit Spaß und von Ihnen mit viel Liebe zum Detail durchgeführt. Ich werde gerne mit positiven Gedanken an die Tage in Kassel zurückdenken. Sie haben mir viele neue Impulse für meine Arbeit gegeben, besser kann ein Seminar doch nicht sein.“

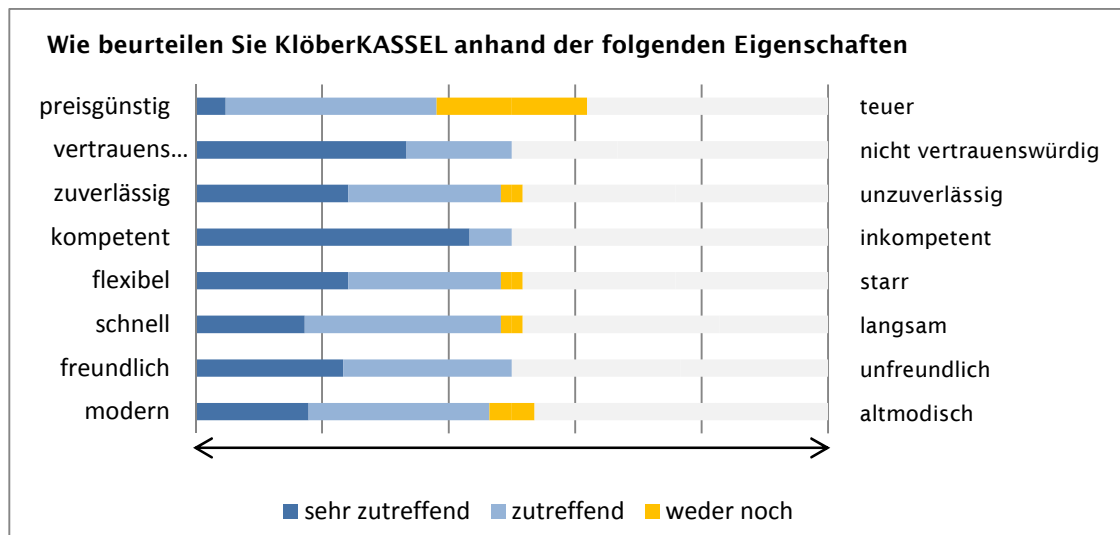
„vielen Dank für Ihre Mühe. Ich habe auch meiner hauswirtschaftlichen Vorgesetzten mitgeteilt, dass es bis jetzt das schönste und lehrreichste Seminar war und dass es nicht so ernst und verkniffen zugeht, wie bei all den anderen, sondern es sehr viel Spaß gemacht hat. Vielen Dank für alles. " "

„Prima war, dass meine vielen Fragen immer beantwortet wurden. Ein wirklich guter Referent, dessen Seminare ich jederzeit wieder besuchen würde.“

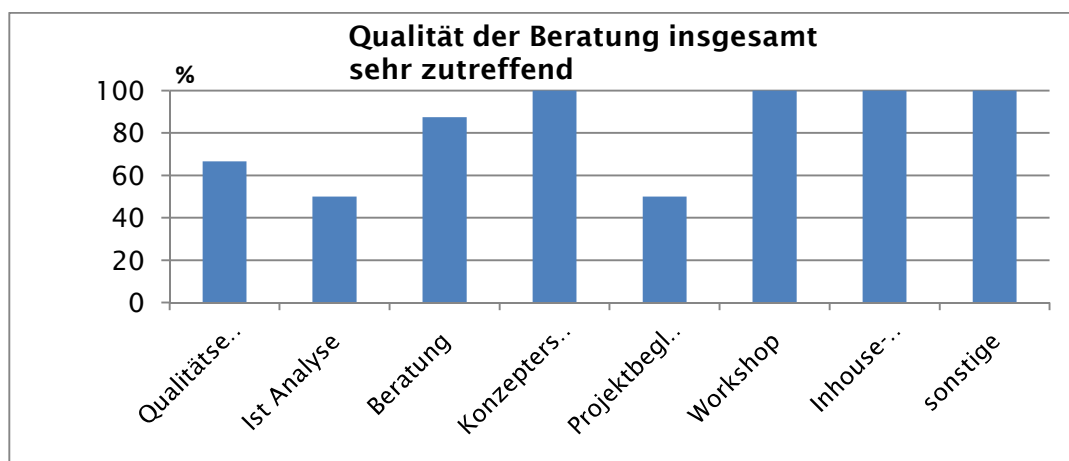
„Ein sehr gutes Seminar in entspannter Atmosphäre, dass einem Spaß gemacht hat und sehr informativ war.“

Qualitätsentwicklung – Kundenbefragung 2010

Die Zufriedenheit unserer Auftraggeber und Weiterbildungsteilnehmer ist ein wesentliches Ziel unserer unternehmerischen Aktivitäten. Für die Beratungsevaluierung wurde 2010 erstmals eine standardisierte Kundenbefragung eingesetzt. Insgesamt wurde KlöberKASSEL als ein kompetentes und vertrauenswürdigen Unternehmen beurteilt. 93% der Befragten würden KlöberKASSEL auf jeden Fall auch in Zukunft in Anspruch nehmen. 9 ehemalige Kunden haben im Jahresverlauf unsere Beratungs- und Weiterbildungsdienstleistungen wieder in Anspruch genommen. Dies zeigt uns die hohe Zufriedenheit mit unseren Beratungs- und Bildungsdienstleistungen.



Bei den in Anspruch genommenen Leistungen Konzepterstellung, Workshops, Inhouse-Schulungen und sonstige Leistungen (Auditierung) wurde die Qualität der Beratung zu 100 % den Erwartungen gerecht.



Ehrenamtliches Engagement



Die International Federation for Home Economics ist die einzige weltweite Organisation, die sich mit Home Studium Wirtschaft und Verbraucherschutzbeschäftigt.

Sie wurde im Jahre 1908 als Plattform für den internationalen Austausch im Bereich der Hauswirtschaft gegründet.

Die IFHE ist eine internationale Nicht-Regierungs-Organisation (INGO), die beratenden Status bei den Vereinten Nationen (ECOSOC, FAO, UNESCO, UNICEF) und mit dem Europarat hat.



Asante sana

Vielen Dank sagen wir allen für ihre Spende
und die Unterstützung unserer Arbeit mit
Aids-Waisen.

Liebe Frau Klöber,

vielen Dank für Ihr engagiertes Werben für Spenden zu Gunsten unserer Kolleginnen in Tanzania. Der Erfolg Ihrer Aktionen - 385 € - macht immer wieder deutlich, wie hilfsbereit unsere Kolleginnen sind, wenn sie richtig angesprochen und überzeugt werden.

Dank Ihres Engagements können nun neun Kinder ein Jahr lang die Schule besuchen. Damit erhalten Sie die Möglichkeit zu einer schulischen Grundbildung - ein wichtiges Ziel der UN Millenniumsziele.

Wir werden die Spendenaktion auch in 2011 fortsetzen und würden uns sehr freuen, wenn Sie uns weiterhin so erfolgreich unterstützen würden.

Dorothea Simpfendorfer
Schwalmstadt, 12. Dezember 2010

Beirat für Internationale Fragen der dgh/Deutsche Sektion des IVHW
1. Vorsitzende Dorothea Simpfendorfer Glogauerstraße 2 34613 Schwalmstadt
e-mail: D.Simpfendorfer@t-online.de