



Handbuch

Qualitätsmanagement



Inhalt

1 Allgemeines	3
1.1 Wir über uns	3
1.2 Benutzungshinweise	3
1.3 Kontakt- und Feedbackmöglichkeiten	4
1.4 Übersicht wichtiger Begriffe und firmeninterner Abkürzungen	4
1.5 Freigabeerklärung	7
2 Aufbau und Struktur des QM-Systems	8
2.1 Kurzbeschreibung des Systems	8
2.1.1 Einleitung und Zielsetzung	8
2.1.2 Struktur und Rückverfolgbarkeit der Dokumentation	8
2.2 Wissen der Organisation	9
2.3 Verantwortungen und Befugnissen	9
2.3.1 Prozess-Verantwortung	9
2.3.2 Dokumentenlenkung	10
3 Führungsprozesse	12
3.1. Werte und Ziele	12
3.2. Kontext der Organisation	12
3.2.1 Unsere Auftraggebenden und weitere interessierten Parteien	13
3.2.2 Zufriedenheit mit unseren Leistungen	14
3.3 Externe Vorgaben	14
3.4 Unser Qualitätsmanagement	15
3.4.1 Qualitätspolitik und Ziele	15
3.4.2 Qualitäts- und Prozesskennzahlen	15
3.5. Managementbewertung	16
3.6. Kommunikation	17
3.6.1 Wie wir intern kommunizieren	17
3.6.2 Wie wir extern kommunizieren	19
3.6.3 Wie wir unsere Qualitätsansprüche und -anforderungen kommunizieren	19
4 Kern- und Unterstützungs-Prozesse	21
4.1 Unsere Kernprozesse	21
4.2 Unsere Unterstützungs-Prozesse	23
4.3 Prozesslandkarte	23
4.4 Gestaltung des Betriebs	24
5 Personalführung- und -entwicklung	26
5.1 Aufgaben, Kompetenzen, Verantwortung	26
5.2 Wie wir Mitarbeitende auswählen	26



5.2.1 Nichtständige Mitarbeitende (kurzfristig, geringfügig und werkstudentisch Beschäftigte).....	26
5.2.2 Ständige Mitarbeitende (Festangestellte)	27
5.3 Personalverwaltung	27
5.4 Personalentwicklung (Mitarbeitenden-Gespräche und -Entwicklungsprozesse).....	27
5.5 Unsere Führungs- und Kooperationsleitlinien	28
5.6 Fehlerkultur	28
6 Infrastruktur und Arbeitsumgebung	30
6.1 Planung unserer Arbeitsumgebung.....	30
6.1.1 Arbeitsplatz-Ausstattung am Hauptsitz und den Außenstellen	30
6.1.2 Sicherheits- und Gesundheitsmanagement für gesunde Arbeitsbedingungen	30
6.2 Technische und strukturelle Voraussetzungen für unsere Qualität	32
6.2.1 Grundsätzliche Struktur und Berechtigungsmanagement	33
6.2.2 Notfallmanagement bei Strom-, Internet- oder Serverausfall	33
6.3 Datenschutzorganisation.....	34
6.4 Risikomanagement.....	35
7 Unser Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)	36
7.1 Zufriedenheit der Auftraggebenden	36
7.2 Zufriedenheit unserer Mitarbeitenden	37
7.2.1 Feedbackformular	37
7.2.2 Mitarbeitenden-Befragung.....	37
7.3. Reklamationen und Verbesserungsvorschläge	38
7.4 Lieferantenbewertung	39
7.5 Messung und Überwachung unserer Prozesse und Dienstleistungen	39
7.6 Wie wir Veränderungsprozesse organisieren	40
7.6.1 Projektmanagement (Projektmanagement-Office/PMO)	40
7.6.2 Krisenintervention	40
7.7 Internes Audit	41
Anlage A - Organigramm Rollen eventteam.....	42
Anlage B - QM-HB Abkürzungsverzeichnis eventteam.....	43



1 Allgemeines

Unser Anliegen ist es, dass dieses Handbuch allen unseren Mitarbeitenden als Nachschlagewerk dient und eine nützliche Unterstützung in der alltäglichen Arbeit darstellt. Des Weiteren möchten wir mit diesem Handbuch und allen weiterführenden Regelungen die Aufrechterhaltung und ständige Weiterentwicklung unseres Qualitätsmanagementsystems transparent darstellen und dokumentieren.

Nur so lässt sich bei einem Unternehmen unserer Größe kontinuierlich und strategisch an unserem Qualitätsversprechen arbeiten, das wir unseren Mitarbeitenden und Auftraggebern geben.

1.1 Wir über uns

Wir als eventteam sehen unsere Aufgabe darin, mit unserem Wirken das Zusammentreffen von Menschen zu unterstützen, gemeinsame Erlebnisse zu gestalten und den kulturellen und gesellschaftlichen Austausch zu fördern. Mit unserem Team wollen wir die Atmosphäre bei jedem Event individuell und einzigartig prägen, beginnend mit unserem „Herzlich Willkommen“.

„the value of a warm welcome“ – Unser Claim ist gleichzeitig ein Versprechen an unsere Partner:innen und deren Besucher:innen, als Gastgebernde an unsere Tätigkeit und an unser Auftreten, an neue und bestehende Mitglieder innerhalb unseres Teams sowie an uns selbst. In unserer Rolle als Gastgebernde zählt nicht nur das, „was wir machen“ – sondern vor allem das „Wie“. Das macht uns besonders und bietet einen essenziellen Mehrwert für unsere Auftraggebenden, die wir in den schönsten Venues Deutschlands repräsentieren dürfen, innerhalb langjähriger und verlässlicher Partnerschaften. Wir vertreten renommierte Veranstaltungshäuser, werden zu ihren Gesichtern und zu direkten Ansprechpersonen vor Ort, denen die Besuchenden ihr Vertrauen schenken. Es ist unser gemeinsamer Anspruch, dabei stets kollegial und im Interesse unserer Auftraggebenden zu handeln, Professionalität und Qualität in unserer Arbeit abzubilden, flexibel und offen auf die unterschiedlichsten Situationen und Herausforderungen zu reagieren und mit unserer individuellen Persönlichkeit und Freundlichkeit in alle Richtungen zu überzeugen.

[Über Uns – eventteam Veranstaltungsservice](#)

1.2 Benutzungshinweise

Das vorliegende Qualitätsmanagementhandbuch (auch kurz „QM-Handbuch“) wurde gemeinsam von Geschäftsführung und Mitarbeitenden der Abteilung für Qualitäts- und Arbeitsschutzmanagement (QAM) erstellt. Jeder relevante und hier abgebildete Prozess wurde gemeinsam in moderierten Workshops erarbeitet. Die für unsere weitere Arbeit entscheidenden Kennzahlen wurden ebenfalls gemeinsam mit den Fachabteilungen diskutiert und entwickelt.

Das vorliegende QM-Handbuch spiegelt diese Herangehensweise wider. In diesem Handbuch findet ihr die wesentlichen und allgemein verbindlichen Regelungen zu unserem Qualitätsmanagementsystem. Neben den Kapiteln zur Anforderung an die Dokumentation, Führung und Infrastruktur beschreiben wir in zwei Kapitel sowohl unsere Führungsprozesse (siehe 3 Führungsprozesse) als auch unsere Kern- und Unterstützungsprozesse (siehe 4 Kern- und Unterstützungs-Prozesse).

Darauf aufbauend beinhaltet der Anhang des Qualitätsmanagementhandbuches (in Form von „Mitgeltenden Unterlagen“) Verfahrens- und Arbeitsanweisungen sowie Checklisten zur Unterstützung der Mitarbeitenden am Arbeitsplatz. Alle mitgeltenden Unterlagen sind über das eventteam Wiki aufrufbar (<https://eventteam.drupal-wiki.net/>).

Wir haben uns für diesen Weg entschieden, da dieses Handbuch allen Mitarbeitenden sowie externen interessierten Parteien zur Verfügung steht. Die Unternehmensgrundsätze, verschiedene Abläufe und diverse Informationen zum Qualitätsverständnis sowie zur Strategie der Qualitätserzielung sind hier detailliert beschrieben. Trotzdem gibt es Informationen in einer gewissen Detailtiefe, die wir als Betriebsinterna verstehen und die unseren Unternehmenserfolg sichern. Diese Informationen sind als Links enthalten und ausschließlich für Personen mit entsprechenden Zugriffsrechten aufrufbar.



Unser QM-System berücksichtigt die Anforderungen der ISO 9001:2015.

Dieses Qualitätsmanagementhandbuch wird mindestens einmal jährlich im Rahmen des internen Audits überprüft und ggf. geändert bzw. aktualisiert. Alle vorgenommenen Änderungen werden dokumentiert und können im firmeninternen Dokumentationssystem (das eventteam Wiki) nachvollzogen werden. Über eine Freigabeerklärung (siehe 1.5 Freigabeerklärung) wird die aktuelle Ausgabe des Handbuchs durch die Geschäftsführung in Kraft gesetzt.

Die in diesem Qualitätsmanagement-Handbuch sowie in den beigefügten weiterführenden Verfahrensanweisungen (Prozessbeschreibungen), Handbüchern und Arbeitsanweisungen enthaltenen Regelungen und Vorgaben sind für alle Mitarbeitenden verbindlich.

Text in kursiver Schrift: Das vorliegende Handbuch beschreibt den aktuellen Stand der behandelten Themen und enthält konkrete, keine theoretischen, Informationen. An manchen Stellen beschreiben wir der Vollständigkeit halber und zum besseren Verständnis allerdings auch zukünftig geplante Vorhaben. Diese Stellen sind *durch eine kursive Schrift* gekennzeichnet.

Wir nutzen in diesem Handbuch eine geschlechtsneutrale Beschreibung von handelnden Personen. Die Nutzung von Bezeichnungen wie „Veranstalter“ bezieht sich auf die Unternehmen, die uns beauftragen, nicht auf die einzelnen handelnden Personen. Ebenso verhält es sich mit offiziellen Bezeichnungen wie „Betreiber“ oder „Kunden“, die sich ebenfalls auf die Unternehmen und ihre Rollen beziehen.

Das Handbuch lässt sich auch digital über das eventteam-Wiki aufrufen und liegt an unseren Einsatzorten in ausgedruckter Form zur Einsicht aus.

[DrupalWiki: Einstieg in die Nutzung | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](https://drupal-wiki.net/DrupalWiki:Einstieg_in_die_Nutzung)

1.3 Kontakt- und Feedbackmöglichkeiten

Für Feedback oder Fragen rund um das Handbuch, dessen Inhalte oder das gesamte Qualitätsmanagement bei eventteam steht die zuständige Abteilung gerne zur Verfügung:

Abteilung Qualitäts- und Arbeitsschutzmanagement am Standort Hamburg

040-42108-290 und qualitaetsmanagement@eventteam.de

1.4 Übersicht wichtiger Begriffe und firmeninterner Abkürzungen

Im Folgenden haben wir eine Auflistung der wichtigsten Begriffe erstellt, welche uns im Rahmen des Qualitätsmanagement-Handbuchs erklärungsbedürftig erscheinen. Eine Übersicht aller firmeninternen Abkürzungen findet sich als Anlage B dieses Handbuches und ist auch eventteam-Wiki unter [QM-HB Abkürzungsverzeichnis intern | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](https://drupal-wiki.net/QM-HB_Abkuerzungsverzeichnis_intern) aufrufbar. Die Abkürzungen beziehen sich auf alle verwendeten Begriffe innerhalb des Unternehmens (Arbeitsanweisungen, Formulare und Handbücher).

Hier ein Auszug der wichtigsten Begriffe:

Anforderungen

Anforderungen sind interne oder externe Vorgaben oder Wünsche an die Organisation, die diese zu erfüllen hat oder erfüllen will. Ursprung solcher Anforderungen können Auftraggebende, Lieferanten, Eigentümer, Gesetze oder gesellschaftliche Ansprüche sein.

Auftraggebende

Unternehmen, Institutionen oder ein definierter Personenkreis, die an den Leistungen unseres Unternehmens interessiert sind und uns einen Auftrag für unsere Dienstleistungen erteilen. Teilweise entsprechend synonym verwendet mit „Kunden“. Bei der Anbahnung von Aufträgen sprechen wir in der Regel von „potenziellen Auftraggebern“.



Dokumente und Aufzeichnungen

Ein Dokument ist ein Informationsträger mit Vorgabecharakter. Eine Aufzeichnung ist ein Dokument, das einen Nachweis über eine ausgeführte Tätigkeit oder ein erreichtes Ergebnis darstellt. Der Umgang mit Dokumenten und Aufzeichnungen in einer Einrichtung muss geregelt sein. Die ISO 9001 fordert hierzu schriftlich festgelegte Verfahren (siehe 2.3.2 Dokumentenlenkung).

Fehler

Nichterfüllung einer Anforderung (Nicht-Konformität). Wir möchten einen positiven Umgang mit Fehlern und Unsicherheiten fördern (siehe 5.6 Fehlerkultur).

Formblätter

Formblätter sind Vordrucke oder Vorlagen, die noch nicht bearbeitet oder ausgefüllt sind. Formblätter sind immer mit einer Identifikationskennzeichnung und einem Änderungsindex zu versehen und werden, nachdem sie bearbeitet (ausgefüllt) wurden, z.B. zu Aufzeichnungen.

Internes Audit

Systematische unabhängige Selbstuntersuchung durch fachkundige und geschulte Mitarbeitende, die in dem Unternehmen angestellt sind oder nur zu diesem Zweck als externe Fachkräfte im Unternehmen tätig werden. Im internen Audit prüft die Organisation ihr eigenes System. Die Untersuchungsergebnisse geben Auskunft über die Wirksamkeit und die Leistungsfähigkeit des QM-Systems. Daraus leiten sich neue Ziele ab und notwendige Änderungen werden festgelegt.

Kennzahlen

Kennzahlen sind das Ergebnis eines Messvorganges. Sie besitzen eine numerische Dimension zur Systematisierung. Kennzahlen können aus absoluten Zahlen oder Verhältniszahlen (Quotienten) gebildet werden. Im Rahmen unseres QM-Systems bieten sie eine Aussage über die qualitative oder quantitative Entwicklung der durch das QM-System überwachten Geschäftsprozesse.

Korrekturmaßnahme

Maßnahme, die zur Beseitigung der Ursache eines erkannten Fehlers oder einer anderen erkannten unerwünschten Situation ergriffen wird.

Lieferanten

Eine Organisation oder eine Person, die ein Produkt zur Verfügung stellt, welches im Dienstleistungsprozess zur Durchführung benötigt wird. Teilweise auch andere Personaldienstleister.

Prozess

Ein Prozess ist die Aufeinanderfolge oder überlappende Folge von Einzelaktivitäten, die aufeinander aufbauen und Abteilungs- bzw. Bereichsgrenzen überschreiten. Die nachfolgenden Prozessarten sind Teil unseres Qualitätsmanagementsystems:

Managementprozesse

- Prozesse zur Steuerung des Unternehmens und dessen Führung

Kernprozesse

- Prozesse zur Dienstleistungserbringung bzw. zur Umsetzung des Kerngeschäfts

Unterstützungsprozesse

- Hilfsprozesse, die Kernprozesse ermöglichen, sichern, unterstützen bzw. beschleunigen

Prozesslandschaft

Die verschiedenen Prozesse einer Organisation ergeben mit ihren Schnittstellen eine so genannte Prozesslandschaft in einem Netz mit gegenseitigen Abhängigkeiten und Bedingungen. Mehr zu den Prozessen und eine grafische Darstellung der Prozesslandschaft befinden sich in Kapitel 4 Kern- und Unterstützungs-Prozesse.



Reklamation

Eine Reklamation hat einen unmittelbaren Bezug zur Dienstleistung mit Rechtsanspruch auf Abhilfe/ Nachbesserung. In Abgrenzung hierzu stellt eine Beschwerde lediglich eine allgemeine Äußerung von Unmut über nicht erfüllte Erwartungen und Wünsche dar. Für eventteam ist beides Basis für die Optimierung unserer Geschäftsprozesse und die kontinuierliche Verbesserung.

Qualitätsbeauftragte:r

Die Rolle des Qualitätsbeauftragten hat eine festgeschriebene Bedeutung im Qualitätsmanagement-System, weswegen wir sie hier im generischen Maskulinum aufführen. Im Verlauf dieses Handbuches und intern verwenden wir eher eine geschlechtsneutrale Bezeichnung. Die qualitätsbeauftragte Person bei eventteam ist die zentrale Rolle, wenn es um Konsultation, prozessorientiertes Arbeiten sowie die Einhaltung der Normvorschriften geht.

Qualitätsmanagement-Handbuch (QM-Handbuch)

Das Qualitätsmanagement-Handbuch ist das zentrale Instrument unseres Dokumentationssystems. Darin sind die wesentlichen Bestandteile und Regelungen des Qualitätsmanagementsystems zusammengeführt und verbindlich dokumentiert. Sind Informationen nicht im QM-Handbuch selbst aufgeführt, verlinkt es auf die entsprechenden Stellen, an denen gültige Dokumentationen zu finden sind.

- **Verfahrensanleitung (VerfA)**
Eine Verfahrensanleitung beschreibt die Art und Weise, wie ein Prozess auszuführen ist. Hierbei werden Zielsetzungen festgelegt und der jeweilige Prozessablauf einschließlich der entsprechenden Verantwortungen geregelt. Sie sind in der Form von Prozessbeschreibungen im eventteam-Wiki abrufbar.
- **Arbeitsanweisungen (AR)**
Arbeitsanweisungen regeln detailliert, wie bestimmte Arbeitsaufgaben durchzuführen sind. Sie sind an einen bestimmten Prozess/Verfahren bzw. eine Dienstleistung oder einen Arbeitsplatz gebunden. Sie sind eine Hilfestellung für jeden Mitarbeitenden, damit er seine Aufgaben qualitätsgerecht erfüllen kann, und als solche ebenfalls im eventteam-Wiki abrufbar.

Rollen

Eine Rolle ist die definierte Funktion oder Tätigkeit, die eine Person innerhalb des Unternehmens ein- bzw. übernimmt. Die eventteam GmbH legt Wert auf möglichst flache Hierarchien. Die Rollen mit Führungsverantwortung innerhalb des Unternehmens sind wie folgt strukturiert:

Oberste Leitung
• Geschäftsführung und Geschäftsleitung / Gesamtleitung Operations
Mittleres Management
• Standortleitungen (Leitung Operation Hamburg, Leitung Operation Berlin, Leitung Operation Bremen) sowie Abteilungsleitungen und Stellvertretungen
Leitung Fachbereiche und Projektleitungen
Steuerungsfunktionen von Unternehmensbereichen
Head of Foyerleitungen
Foyerleitungen
Teamleitungen

Darüber hinaus gibt es die Position der Projektassistenz und den Personalpool aller Mitarbeitenden ohne genannte Leitungsfunktion. Abhängig von den verschiedenen Einsatzorten gibt es zudem verschiedene Sonderpositionen, deren Nennung hier zu weit führen würde. Die grundsätzliche Struktur ist in dieser vorangehenden Darstellung hinreichend erfasst.

Weitere Informationen befinden sich hier: 2.3 Verantwortungen und Befugnissen



Qualitätsmanagement-System (QM-System)

Als Qualitätsmanagement-System (kurz QM-System) wird die logische Zusammenfassung einzelner Elemente des Qualitätsmanagements verstanden. Das System beschreibt Zusammenhänge zwischen den einzelnen Punkten und was in der Bearbeitung zu beachten ist.

Vorbeugungsmaßnahme

Maßnahme, die zur Beseitigung der Ursache eines möglichen Fehlers oder einer anderen möglicherweise unerwünschten Situation ergriffen wird.

Zufriedenheit der Auftraggebenden

Es handelt sich um einen „weichen“ Erfolgsfaktor, der mit Hilfe definierter Kriterien gemessen werden kann. Das systematische Messen, Bewerten und Einbeziehen der Zufriedenheit unserer Auftraggebenden ist eine wichtige Grundlage für die zielgerichtete Verbesserung von Prozessen und das Kernelement des Qualitätsmanagementsystems.

1.5 Freigabeerklärung

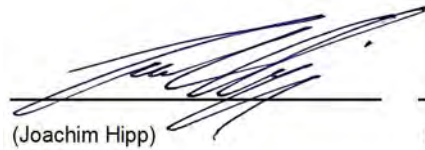
Das vorliegende Qualitätsmanagementhandbuch dient der vollständigen Dokumentation unseres Qualitätsmanagementsystems nach den Anforderungen der Norm DIN EN ISO 9001:2015. Es gilt für alle Geschäftsbereiche und Standorte.

Wir erklären die nachfolgende Dokumentation für gültig und verpflichten uns, die Anforderungen dieser internationalen Norm zu erfüllen.

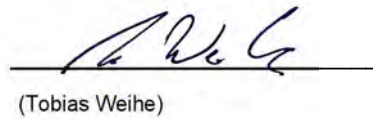
Um unsere Auftraggebenden zufriedenzustellen, verpflichten wir uns zur ständigen Verbesserung unseres Qualitätsmanagement-Systems.

Hamburg, 01.11.2024

Die Geschäftsführung



(Joachim Hipp)



(Tobias Weihe)

Kapitel 1: Mitgeltende Unterlagen

[Über Uns – eventteam Veranstaltungsservice](#)

[DrupalWiki: Einstieg in die Nutzung | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](#)

[QM-HB Abkürzungsverzeichnis intern | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](#) oder Anlage B



2 Aufbau und Struktur des QM-Systems

2.1 Kurzbeschreibung des Systems

2.1.1 Einleitung und Zielsetzung

Der Aufbau und die Struktur unseres QM-Systems verdeutlichen die in unserem Unternehmen bestehende Abfolge der Prozesse, sowie die verschiedenen Prozessbereiche, innerhalb derer vielfältige Wechselwirkungen bestehen. Unser Ziel ist es, die jeweiligen Prozesse und deren Wechselwirkungen innerhalb des QM-Systems im Handbuch und in weiterführenden Regelungen verständlich aufzuzeigen, transparent darzustellen und zu dokumentieren.

Unser Anliegen ist es außerdem, dass das Handbuch den Mitarbeitenden von eventteam als Nachschlagewerk dient und eine nützliche Unterstützung in der alltäglichen Arbeit darstellt.

Verantwortung

Für den Aufbau und die Struktur der QM-Dokumentation und damit für die Organisation des QM-Systems ist die Abteilung Qualitäts- und Arbeitsschutzmanagement verantwortlich. Die zentrale Rolle hierbei nehmen die Qualitätsbeauftragten ein. Verantwortung für die tatsächliche Umsetzung unserer Qualitätsansprüche trägt aber nicht allein diese Abteilung. Hierfür sind alle Mitarbeitenden von eventteam verantwortlich, insbesondere die Führungskräfte der verschiedenen Ebenen.

Geltungsbereich

Das QM-System gilt für alle Geschäftsbereiche und Standorte von eventteam.

2.1.2 Struktur und Rückverfolgbarkeit der Dokumentation

Das Qualitätsmanagementhandbuch gibt einen Überblick über unser Qualitätsmanagementsystem und erläutert die wichtigsten Grundbegriffe. In diesem Handbuch und den mitgeltenden Unterlagen sind alle für das Unternehmen gültigen Regelungen festgelegt. Die Detailregelungen sind in den Arbeitsanweisungen und Handbüchern geregelt. Sie enthalten die detaillierten Abläufe und beschreiben Schnittstellen der einzelnen Prozesse.

Der Zugriff auf alle weiteren hier benannten Dokumente erfolgt über

- das firmeninterne eventteam Wiki: <https://eventteam.drupal-wiki.net/>
- die Microsoft Teams Kanäle „Daten QAM“ [et Verwaltung | Daten QAM](#)
- und „Reklamationsmanagement“ [et Verwaltung | Reklamationsmanagement](#)

Im eventteam Wiki werden alle Veränderungen an gelenkten Dokumenten protokolliert, damit wird den Anforderungen der Dokumentenlenkung (siehe 2.3.2 Dokumentenlenkung) systemgestützt Rechnung getragen. Zudem befindet sich hier zu jedem gelenkten Dokument eine Kurzbeschreibung, die einen Link zu der aktuell zu verwendenden Datei erhält.

Änderungen an im System bereitgestellten Informationen im Bereich „Qualitätsmanagement (Unternehmensweit)“ können ausschließlich Mitarbeitende der Fachabteilung Qualitäts- und Arbeitsschutzmanagement (QAM) vornehmen. Leseberechtigt sind hier alle Mitarbeitenden von eventteam, die über einen personalisierten Account und Zugriff auf die EDV verfügen (siehe 3.6.3 Wie wir unsere Qualitätsansprüche und -anforderungen kommunizieren).

Über die interne Versionierung des eventteam Wiki bzw. über die Dokumentation der Änderungen bleiben diese Rückverfolgbar. Alle veralteten gelenkten Dokumente werden in einem digitalen Archiv aufbewahrt und können jederzeit über die Abteilung QAM eingesehen werden. Rechtliche Anforderungen an eine Aufbewahrungs- oder Löschrfrist werden berücksichtigt.

Das QM-Handbuch selbst darf nur durch Mitarbeitende der Abteilung QAM verändert werden. Prozessänderungen die Arbeitsabläufe, Verfahrens- und Arbeitsanweisungen betreffen, dürfen ausschließlich durch den jeweiligen Prozessverantwortlichen (siehe 2.3.1 Prozess-Verantwortung) erfolgen. Vor der



Erfassung der Änderungen an gelenkten Dokumenten im eventteam-Wiki ist die Zustimmung des jeweiligen Freigabeverantwortlichen oder Vorgesetzten erforderlich (siehe auch hier 2.3.1 Prozess-Verantwortung).

2.2 Wissen der Organisation

Das Wissen der Organisation liegt (neben den Erfahrungen der langjährigen Mitarbeitenden) in schriftlicher Form vor. Für die Aufbereitung und Darstellung wird der Dienst eines externen Dienstleistungsunternehmens genutzt, das das eventteam Wiki zur Verfügung stellt. Die dort verfügbaren Informationen werden ständig erweitert und durch die Abteilung für Qualitäts- und Arbeitsschutzmanagement auf die Aktualität hin überprüft.

Die Geschäftsprozesse sind gemäß der Methode SADT (siehe 4 Kern- und Unterstützungs-Prozesse) zunächst übersichtlich unter Aufzeigen der Prozessketten erarbeitet und hier in Kapitel 4 Kern- und Unterstützungs-Prozesse dieses Handbuchs sowie detailreicher im eventteam-Wiki dargestellt worden:

[Die Kernprozesse \(Übersicht\) | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](#)

Diese Prozessbeschreibungen gelten als Verfahrensanweisungen. Darüber hinaus gelten Handbücher sowie Arbeitsanweisungen mit ihren Beschreibungen als spezifischere Ergänzung der Prozesse sowie zur Verpflichtung der Mitarbeitenden. Diese Handbücher sind auch die Grundlage für einführende Schulungen neuer Mitarbeitenden.

Alle Personen mit Zugriff auf die EDV der eventteam GmbH verfügen auch über den Zugriff zum eventteam Wiki. Des Weiteren gibt es im eventteam Wiki jeweils einen abteilungsinternen Bereich, der nach der jeweiligen Fachabteilung benannt ist. Dieser Bereich ist frei nutzbar und beispielsweise für einen abteilungsintern Wissenspool vorgesehen, die Nutzungsberechtigung ist auf die in der Abteilung tätigen Mitarbeitenden beschränkt und kann bei Bedarf erweitert werden.

Ein Großteil der Mitarbeitenden der eventteam GmbH (ca. 80%) ist ausschließlich an den verschiedenen Einsatzorten in einem unständigen Arbeitsverhältnis tätig (siehe 5.2.1 Nichtständige Mitarbeitende (kurzfristig, geringfügig und werkstudentisch Beschäftigte)). Je nach Anstellungsart und -umfang können wir nicht von allen Mitarbeitenden denselben Wissensstand im Bezug auf das Qualitätsmanagementsystem und die Organisation im Allgemeinen verlangen. Wie und aus welchen Gründen wir hier unterscheiden, haben wir hier beschrieben: 3.6.3 Wie wir unsere Qualitätsansprüche und -anforderungen kommunizieren.

2.3 Verantwortungen und Befugnissen

Verantwortungen und Befugnisse innerhalb des Unternehmens sind in diesem Qualitätsmanagementhandbuch sowie innerhalb der weiterführenden Verfahrens- und Arbeitsanweisungen geregelt. Für Befugnisse bei Beschaffungsvorgängen existiert eine eigene Arbeitsanweisung.

Für das Gesamtunternehmen wurde ein System aus wichtigen Rollen festgelegt, die immanently wichtig für reibungslose Abläufe des Unternehmens und die Umsetzung der Kernprozesse sind. Für diese Rollen sind Rollenprofile abgeleitet worden, die die wichtigsten Kompetenzen, Aufgaben und Befugnisse enthalten, die es zur Aufrechterhaltung des Unternehmens benötigt.

Darüber hinaus gelten solitäre Stellenprofile, die sich aus den allgemeineren Rollenprofilen ableiten. In den jeweiligen Stellenprofilen sind die einhergehenden Kompetenzen, Aufgaben und Befugnisse (auch disziplinarische Führung/Weisungsbefugnis) eindeutig dargelegt. Hier können zusätzlich Vertretungsregelungen oder kommissarische Aufgaben verschriftlicht sein, die das Rollenprofil üblicherweise nicht vorsieht.

Eine detailliertere Darstellung findet sich hier: [Rollen und Befugnisse | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](#)

2.3.1 Prozess-Verantwortung

Einer der Grundgedanken im Qualitätsmanagement ist, dass es für jeden Kernprozess klare Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten gibt – diese Rolle hat die prozessverantwortliche Person.



Diese prozessverantwortliche Person (PV) ist im Alltag unter anderem verantwortlich für:

- Sammeln und Abstimmen von Änderungsanforderungen
- Einfordern, dass Prozesse im Sinne des QM eingehalten werden
- Überwachen des Prozessablaufes / der Teilprozesse
- Hinweise auf Nichteinhaltung von Prozessschritten / Arbeitsabläufen
- Abstimmung mit Schnittstellen und der Abteilung QAM
- Moderation von Klärungsbedarf
- Wissenspool über eigene Prozesse aufbauen und Zusammenhänge mit den anderen Prozessen darstellen (Schnittstellen)
- Sammeln und Verfolgen von Kennzahlen
- Ansprechperson bei Audits und Korrekturmaßnahmen (Reklamationen)

Eine Veränderung eines Prozesses oder eines zugehörigen Dokumentes bedarf zusätzlich zur änderungsberechtigten Person (PV) eines 4-Augen-Prinzips. So haben alle Prozessverantwortlichen noch Freigabeverantwortliche (FV) an ihrer Seite, mit denen die finale Änderung abgestimmt wird.

Durchführungsverantwortliche Personen (DV) sind alle am Prozess beteiligten Personen, die ihn tatsächlich durchführen. So gibt es für jeden Kernprozess bei eventteam nur jeweils eine Person als Prozessverantwortliche und eine Person als Freigabeverantwortliche, während die Anzahl der Durchführungsverantwortlichen variieren kann.

Detaillierte Informationen zur Prozessverantwortung bei eventteam finden sich ebenfalls im eventteam-Wiki unter: [Prozessverantwortung nach ISO 9001 | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](https://drupal-wiki.net/Prozessverantwortung-nach-ISO-9001)

Die für die Kernprozesse festgelegten Verantwortlichen sind:

KP01: Akquise und Kundenpflege | Tobias Weihe

KP02: Personalbeschaffung | Hannes Heepmann

KP03: Operatives Geschäft | Stefanie Müller

KP04: Personalverwaltung | Birgit Duven

KP05: Finanzwesen | Kerstin Finger

Diese Prozessverantwortlichen sind im regelmäßigen Austausch miteinander, um die Schnittstellen zwischen den einzelnen Prozessen optimal überwachen und gestalten zu können. Einmal im Quartal findet zudem ein Treffen aller PVs sowie der Abteilung für Qualitäts- und Arbeitsschutzmanagement inklusive ihrer Qualitätsbeauftragten statt. Hier werden nötige übergreifende Anpassungen besprochen, außerdem wird sichergestellt, dass allen Beteiligten ihre Aufgaben klar sind und der Erfüllung dieser nichts im Weg steht.

Darüber hinaus dienen die Prozessverantwortlichen als Multiplikatoren für ihre Tätigkeitsbereiche. Gibt es Neuerungen (Gesetzliche Anforderungen, Normanpassungen oÄ.) oder Änderungen am QM-System, können diese- zusätzlich zu einer offiziellen Kommunikation und Änderungsnotation- auch über die PVs in das Unternehmen getragen werden.

Weiter Informationen zu den Kernprozessen und ihren Abläufen bzw. Teilprozessen befinden sich im späteren Kapitel 4 (siehe 4 Kern- und Unterstützungs-Prozesse).

2.3.2 Dokumentenlenkung

Das Prinzip der Dokumentenlenkung ist ein zentrales Prinzip im Qualitätsmanagement: Hier wird festgelegt wie die wichtigsten Dokumente bei eventteam erstellt, genehmigt, aktualisiert und verwaltet werden.



Dokumentenlenkung im Allgemeinen bedeutet, dass dokumentierte Informationen von besonderer Wichtigkeit (also bestimmte Vorlagen, Rechnungen oder Handbücher) gewissenhaft erstellt und danach nur noch von einem kleinen Kreis an Personen geändert werden können. Änderungen am Dokument und der aktuelle Überarbeitungsstatus sind dadurch für alle transparent sichtbar gemacht und es wird sichergestellt, dass zum Beispiel an den jeweiligen Einsatzorten immer die gültige Version des Dokuments verfügbar ist. Durch eine regelmäßige Überprüfung wird auch gesichert, dass alle Informationen aus den Dokumenten aktuell sind und ausgeschlossen ist, dass veraltete Informationen, Preise oder Ähnliches verwendet werden

Gelenkte Dokumente sind durch eine Dokumentennummer gekennzeichnet, die sich in der Kopfzeile eines solchen Dokuments befindet. Der Dokumentenname enthält zudem eine verkürzte Version dieser Nummer, die die ersten vier Stellen zeigt (siehe unten, „Art“ des Dokuments und Kernprozess-Nummer).

Dokumente, die wir ebenfalls bei unserer täglichen Arbeit benötigen, die aber nicht die besondere Wichtigkeit der zuvor genannten Dokumente haben, werden nicht gelenkt- unterliegen also nicht der besonders engmaschigen Dokumentation und Versionierung. Diese Dokumente tragen keine Dokumentennummer im Kopf, sondern lediglich einen Hinweis auf die Abteilung bzw. das Projekt.

Gelenkte Dokumente werden allein durch die zuständigen Prozessverantwortlichen geändert und im Vier-Augen-Prinzip freigegeben (siehe 2.3.1 Prozess-Verantwortung).

Im Rahmen der Entwicklung unseres Dokumentenlenkungssystem haben wir folgende Nummernsystematik entwickelt, aus der immer hervorgeht, zu welchem Kernprozess und welchem Prozessverantwortlichen diese gehört.

Beispiel: FB-03-005-021 V01

entspricht:

FB-	03-005	-021	V01
Art	Kern- und Teilprozess-Nummer	Fortlaufende Nummer	Versionsnummer

Abkürzungen der Dokumenten-Arten

- HB: Handbuch
- AN: Arbeitsanweisung
- DS: Datenschutz
- PR: Protokoll
- FB: Formblatt

Alle gelenkten Dokumente, ihre Freigabe, ihr Speicherort und ihre Versionierung samt Änderungsgründen werden über das eventteam-Wiki verwaltet: [Dokumentenvorlagen | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](#)

Darüber hinaus befinden sich alle grundlegenden Informationen zum QM-System im Wiki an folgender Stelle: [Qualitätsmanagement \(Unternehmensweit\) | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](#)

Kapitel 2: Mitgeltende Unterlagen

[Die Kernprozesse \(Übersicht\) | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](#)

[Prozessverantwortung nach ISO 9001 | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](#)

[Rollen und Befugnisse | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](#)

[Dokumentenvorlagen | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](#)



3 Führungsprozesse

Im Rahmen des Qualitätsmanagement-Systems haben wir verschiedene Arten von Prozessen festgelegt. Unsere Führungsprozesse beschreiben, welche Rahmenbedingungen durch die oberste Leitung geschaffen werden müssen und welche Vorgaben es für die Ausrichtung des Unternehmens gibt.

Weitere Prozesse beschreiben wir im nächsten Kapitel, siehe 4 Kern- und Unterstützungs-Prozesse.

3.1. Werte und Ziele

Die eventteam GmbH hat sich mit ihren Werten und Zielen auseinandergesetzt und diese transparent veröffentlicht. Zur Erarbeitung dieser Punkte ist im Rahmen der Unternehmensentwicklung ein Dokument mit dem Titel "Unsere Überzeugungen | Unsere Werte | Unsere Ziele" entstanden.

Dieses beinhaltet u.a.

- a) eine Bekennung zu übergeordneten Ansichten und Werten, welche eventteam vertritt und auf deren Basis die Organisation agiert,
- b) unser Qualitätsversprechen an Auftraggebende, Partner:innen und Mitarbeitende
- c) die Formulierung des Unternehmenszwecks von eventteam.

Den Mitarbeitenden der Administration und operativen Führungsebene wurde über Workshops und Mailings Gelegenheit gegeben, sich mit diesen Werten und deren Umsetzung auseinanderzusetzen und Feedback zu äußern. Daraufhin wurde die finale Fassung veröffentlicht.

Neben der Abrufbarkeit im internen eventteam Wiki haben wir sie im April 2024 für alle zugänglich auf unserer Website veröffentlicht:

[Unsere Überzeugungen | Unsere Werte | Unsere Ziele | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](#)

[Über Uns – eventteam Veranstaltungsservice](#)

Wir erwarten von allen Mitarbeitenden, unabhängig von ihrer Anstellungsart oder Position, dass sie diese Werte teilen und an ihrer Umsetzung mitwirken. Wir verstehen uns als Dienstleistungsunternehmen, das für seine Auftraggebenden zum vertrauensvollen Wertschöpfungspartner wird und für seine Mitarbeitenden durch eine wertschätzende und flexible Art zu mehr als einem Arbeitsplatz.

Unser Claim „the value of a warm welcome“ soll beide Parteien gleichermaßen ansprechen und ist beiden gegenüber gleichermaßen auch ein Versprechen (siehe 1.1 Wir über uns)

Dieses Versprechen spiegelt sich auch in unseren Führungsleitlinien wider (siehe 5.5 Unsere Führungs- und Kooperationsleitlinien). Diese Leitlinien sind von den Werten und Zielen abgeleitet und dienen unseren Führungskräften als Orientierung, wie eine gelungene Umsetzung dieser aussehen kann. Gleichzeitig wünschen wir uns von den geführten Mitarbeitenden, dass sie die Umsetzung dieser Grundsätze auch einfordern und so zu einem guten und respektvollen Miteinander beitragen.

3.2. Kontext der Organisation

Das Umfeld unseres Unternehmens ist durch gegensätzliche Entwicklungen geprägt: Öffentliche Kulturbetriebsstätten, aber zunehmend auch private Betreibende, verfügen über abnehmende Budgets. Daraus ergeben sich Schwankungen in der Beauftragung unseres Unternehmens. Andererseits zeigt sich bei Theatern wie z.B. Disneys Der König der Löwen oder auch bei Popkonzerten eine gewisse „Preis-Resilienz“ bei den Besuchenden. Die Preise für Vorführungen steigen teilweise enorm, werden aber weiterhin gezahlt. Insbesondere, wenn der Veranstaltungsbesuch als „einzigartiges Event“ empfunden wird.

Die Reaktion unseres Unternehmens auf diese Entwicklung liegt im Aufbau eines präzisen Risikomanagements und Controlling (siehe 6.4 Risikomanagement).

Hinsichtlich der Mitarbeitenden ist in diesem Kontext erkennbar, dass die Anforderungen an sie steigen. Mehr Schulungsaufwand ist die Folge davon. Verschärft wird die Thematik dadurch, dass ein Wandel hin zum Arbeitnehmermarkt stattfindet. Hierbei ist notwendig, eine erkennbare Corporate Identity hin zu



einem klaren Markenprofil weiterzuentwickeln. Die Attraktivität von eventteam als Arbeitgeberin muss auch äußerlich sichtbar verstärkt werden. Aus diesem Grund hat die oberste Leitung die Abteilung Unternehmenskommunikation- und Employer Branding (UEB) eingesetzt. Über verschiedene interne und öffentliche Aktionen soll die Bindung der Mitarbeitenden und die Attraktivität der Stellenangebote gesteigert werden.

3.2.1 Unsere Auftraggebenden und weitere interessierten Parteien

Interessierte Parteien werden auch oft mit der englischen Bezeichnung "Stakeholder" bezeichnet. Diese interessierten Parteien können sich direkt oder indirekt auf ein Unternehmen und dessen Fähigkeit, qualitativ hochwertige Ergebnisse zu liefern, auswirken, da hier oft gegensätzliche Anforderungen aufeinandertreffen.

Zu interessierten Parteien gehören unter anderem folgende Gruppen:

- Auftraggebende
- Eigentümer:innen
- Mitarbeitende
- Lieferanten
- Partner:innen
- Banken
- Gesellschaft
- Besuchende der Veranstaltungen

Alle interessierten Parteien stellen Anforderungen an ein Unternehmen. Dabei spielen unterschiedliche Beweggründe eine Rolle- insbesondere, wenn man interne (bspw. Mitarbeitende) und externe Ansprüche (bspw. Banken) betrachtet. "Verlässlichkeit" wünschen sich sicher beide Gruppen vom betreffenden Unternehmen, aber die Mitarbeitenden eines Unternehmens stellen wiederum andere Anforderungen zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie oder der Arbeitsschwere an das Unternehmen als beispielsweise eine Bank.

Bei einem Unternehmen wie eventteam, das kein klassisches Produkt herstellt, sondern eine Dienstleistung erbringt, kann dieses Spannungsfeld noch diverser werden. Schließlich kann die Einschätzung, ob eine Dienstleistungserbringung qualitativ akzeptabel für die Auftraggebenden ist, unterschiedlichen Bewertungen unterliegen. Dies kann grundsätzlich auch bei einem (beschädigten) Produkt so sein, allerdings lassen sich diese Fälle doch in der Regel objektiver betrachten, als wenn es um die Art einer Dienstleistungserbringung geht.

Unsere elementaren Auftraggebenden sind öffentliche und privat betriebene Konzert- und Musicalsäler sowie Kultureinrichtungen im regelmäßigen Spielbetrieb. Hinzu kommen Betreiber von Messe- und Kongress-Einrichtungen und Einzelveranstalter.

Wir wollen die aktuellen und künftigen Anforderungen der Auftraggebenden verstehen und streben danach, die Erwartungen unserer Auftraggebenden zu erfüllen und sie nach Möglichkeit zu übertreffen. An dieser Stelle fokussieren wir uns auf die Anforderungen von Auftraggebenden als wesentliche Stakeholder, da die Dienstleistungserbringung für diese das Kerngeschäft der eventteam GmbH darstellen. Zudem ist die Orientierung an den Auftraggebenden der wichtigste Qualitätsmanagement-Grundsatz und somit auch der zentrale Ansatz unseres Qualitätsmanagement-Systems.

Unsere Auftraggebenden und deren Besuchende fokussieren nach unserem Ermessen insbesondere folgende Aspekte in unserem Auftragsverhältnis:

- Allgemeine Zufriedenheit der Besuchenden bei ihrem Konzerterlebnis, Musicalbesuch etc.
- Absolute Servicementalität und Gastgeberkompetenz aller Mitarbeitenden
- Identifikation und fundiertes Wissen über die Veranstaltungslocation des eingesetzten Personals (Einsatzortbezogene Schulungen) und Sicherstellung der Fachkompetenz



- Professionelle Beratung im laufenden Betrieb sowie bei der Konzeption von Sonderveranstaltungen, kostenbewusster Personaleinsatz
- Verlässliche Durchführung des gesamten Vorderhaus- / Servicebetriebs
- Treuhänderische Verwaltung von veranstaltungsbezogenen Einnahmen
- Termingerechte und korrekte Abrechnung der erbrachten Leistung
- Flexibilität im Umgang mit Bedürfnissen des Auftraggebenden, insbesondere kurzfristige Reaktion / tagesaktuelle Anpassung der Bestellkapazität
- Gute Erreichbarkeit der Ansprechpersonen und der Fachabteilungen
- Langfristige partnerschaftliche Zusammenarbeit
- Rechtsicherheit bei externem Personaleinsatz

Diese Anforderungen beachten wir bei unserer Dienstleistungserbringung grundsätzlich. Zudem sind wir uns individueller Bedürfnisse verschiedener Auftraggebenden und ihrer Zielgruppen bewusst.

In einer jährlichen Befragung unserer Auftraggebenden ermöglichen wir ihnen, sich zu der bestehenden Zusammenarbeit strukturiert zu äußern, sind aber auch über regelmäßige persönliche Termine in einem engen Austausch (siehe 3.2.2 Zufriedenheit mit unseren Leistungen).

Eine weitere Übersicht und Analyse der interessierten Parteien und ihrer Anforderungen befindet sich im eventteam Wiki: [Auftraggebende und weitere interessierte Parteien | eventteam Wiki](#)

3.2.2 Zufriedenheit mit unseren Leistungen

Die ständige Überwachung der operativen Leistung unseres Teams und der kontinuierlichen Abstimmung mit den Anforderungen der Auftraggebenden wird in Form von wöchentlichen Jour fixes mit den zuständigen Standort- oder Abteilungsverantwortlichen, den Projektleitenden und den Ansprechpersonen auf Seiten der Auftraggebenden gewährleistet. Auch auf der Ebene der Geschäftsführungen findet ein regelmäßiger Austausch statt.

Zusätzlich zu einem regelmäßigen persönlichen Austausch mit den uns Beauftragenden erheben wir jährlich die Zufriedenheit der Auftraggebenden mittels einer Online-Umfrage um eine zusätzliche und messbare Grundlage unserer Leistung zu erhalten (siehe 7.1 Zufriedenheit der Auftraggebenden).

3.3 Externe Vorgaben

Im Rahmen unseres Qualitätsmanagementsystems achten wir darauf, bei internen und externen Themen immer auf dem aktuellen Stand zu sein.

Dazu gehört sowohl, interne Themen und Prozesse ständig zu überwachen und zu überprüfen, als auch die regelmäßige Überprüfung externer Vorgaben.

Solche "externen Vorgaben" sind zum Beispiel:

- Für unser Tätigkeitsfeld relevante Gesetze (Land/Bund/EU)
- Sozialgesetzbücher
- Vorschriften der Deutschen gesetzlichen Unfallversicherung (DGUV, VBG)
- Unfallverhütungsvorschriften
- Datenschutz-Grundverordnung
- Sonstige Verordnungen
- Vorgaben der für uns relevanten ISO-Normen

Um sicherzustellen, dass wir in allen Bereichen nach den aktuellen externen Vorgaben arbeiten, bedienen wir uns unter anderem der Hilfe externer Fachleute (bspw. Steuerberater, Fachkraft für Arbeitssicherheit), scannen aber auch einmal im Quartal einschlägige Seiten im Internet auf Änderungen.

Zuständig hierfür ist die Abteilung für Qualitäts- und Arbeitsschutzmanagement.

[Überwachung externer Vorgaben | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](#)



3.4 Unser Qualitätsmanagement

3.4.1 Qualitätspolitik und Ziele

Unser Anspruch ist es, die kollektive wie individuelle Qualität unserer Arbeitsweisen und Angebote ständig zu verbessern und stets flexibel an aktuelle Anforderungen anzupassen. Eine größtmögliche Zufriedenheit der uns Beauftragenden, der mit uns Arbeitenden und der mit uns partnerschaftlich Verbundenen Parteien und Personen zu erreichen- oder gar zu übertreffen- treibt uns an.

Das Denken und Handeln jeder und jedes Einzelnen im Unternehmen darauf auszurichten, alle und ihre Vorschläge einzubinden, ist unsere Aufgabe- denn für Qualität sind alle verantwortlich, egal ob Ausführende oder Leitungskraft. Fehler sind menschlich, aber im Vordergrund unserer Aktivitäten steht Vorbeugung und deren Vermeidung. Wir wollen weiter lernen und in jeder Zusammenarbeit weiterhin maximale Qualität anstreben.

Wir legen Wert auf eine vertrauensvolle und langfristige Partnerschaft mit den uns Beauftragenden und unserer Belegschaft und entwickeln diese ständig weiter. Mit unserer fast 30jährigen Erfahrung beraten wir mit vollumfänglicher Expertise, konzipieren individuelle Dienstleistungen und setzen die gemeinsamen Lösungen bei einem einzelnen Einsatz und im täglichen Spielbetrieb mit unserem dafür ausgewählten Personal um.

Dabei begegnen sich unsere Mitarbeitenden auf Augenhöhe, teilen kooperativ ihr Wissen und unterstützen sich lösungsorientiert, um das bestmögliche Ergebnis zu erzielen. Verlässlichkeit und Vertrauen bilden die Grundlage dafür, dass uns unsere Auftraggebenden auch in der Wertschöpfung partnerschaftlich begreifen.

Die gemeinsam mit der Geschäftsleitung und den Abteilungsleitungen festgelegten Ziele zur Qualitätsverbesserung haben wir gemeinsam mit verschiedenen Kennzahlen übersichtlich im Wiki zusammengestellt.

[Übersicht unserer Qualitätsziele | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](https://wiki.eventteam.net/Übersicht_unserer_Qualitätsziele)

3.4.2 Qualitäts- und Prozesskennzahlen

Für die kontinuierliche Überprüfung unserer Qualitätspolitik und um die Erreichung von Qualitätszielen messen zu können, haben wir verschiedene Kennzahlen ausgewählt.

Neben Qualitätskennzahlen haben wir auch Prozess- und Risikokennzahlen, die regelmäßig erhoben und geprüft werden. Sofern nötig wurde ein akzeptabler Schwankungsbereich festgelegt. Manche Kennzahlen werden erst außerhalb einer gewissen Schwankungsbreite auffällig, da zuvor eine Reihe verschiedener Werte akzeptabel sein kann.

Die aus solchen Messungen und Bewertungen abgeleiteten Informationen verwenden wir auch als Eingabe für die Managementbewertung (siehe 3.5. Managementbewertung) um sicherzustellen, dass die ständige Verbesserung unseres QM-Systems die treibende Kraft für die Leistungsverbesserung unserer Unternehmung bildet.

Ausgehend von den definierten Kernprozessen (siehe 4.1 Unsere Kernprozesse) haben wir neben allgemeinen Qualitätskennzahlen auch Prozesskennzahlen bestimmt. Unser Risikomanagement beschreiben wir hingegen an anderer Stelle genauer: 6.4 Risikomanagement.

Ein Auszug der Qualitäts- und Prozesskennzahlen lautet wie folgt.

- Qualitätskennzahlen (auszugsweise)
 - Anzahl Arbeitsunfälle pro Monat und Art
 - Auftragserfüllungsquote und Einsatz von fremden Personaldienstleistern
 - Kennzahlen aus der Befragung der Auftraggebenden
 - Kennzahlen aus der Mitarbeitenden-Befragung
 - Anzahl und Art der Reklamationen



- Prozesskennzahlen (auszugsweise)
 - Beschaffungszeit im Recruiting
 - Anzahl offene Schichten nach Dienstplanversand
 - Kassendifferenzen je Einsatzort
 - Quote fehlerhafte Zeiterfassung / Abrechnungsfehler
 - Anzahl Minus- und Überstunden bei ständig Beschäftigten

Im Teams Kanal „Daten QAM“ [et Verwaltung | Daten QAM | Microsoft Teams](#) haben die zugriffsberechtigten Personen die Möglichkeit, die Daten ihres jeweiligen Zuständigkeitsbereichs einzutragen und einzusehen.

Die Abteilung QAM überwacht, dass regelmäßig Eintragungen vorgenommen werden und bewertet monatlich, ob sich Auffälligkeiten ergeben. Bei der zweimal jährlich durchgeführten Managementbewertung (siehe 3.5. Managementbewertung) finden auffällige Ergebnisse Eingang in die Diskussion mit der Geschäftsführung, sofern sich nicht schon vorher Handlungsbedarf ergibt. Ist aus den Entwicklungen akuter Handlungsbedarf für die Abteilung QAM zu erkennen, werden direkt die zuständigen Führungskräfte sowie die Geschäftsführung involviert.

3.5. Managementbewertung

Die Managementbewertung findet zweimal jährlich statt. Feste Teilnehmende sind die Geschäftsführung, die Abteilungsleitung QAM und die Person, die als Qualitätsbeauftragte für das Qualitätsmanagement agiert. Weitere Personen können hinzugezogen werden, sollte dies inhaltlich oder strategisch sinnvoll erscheinen.

Über die regelmäßig stattfindende Management-Bewertungen soll die Eignung und Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems sichergestellt werden. Dazu trägt zum Beispiel die Auswertung der gemeinsam festgelegten Kennzahlen bei. Auch sollen so gezielt Maßnahmen zur kontinuierlichen Verbesserung der Dienstleistung bzw. gesamten Unternehmung sowie zur Steigerung der Zufriedenheit der Auftraggebenden eingeleitet werden können.

Verantwortlich für die Durchführung der Managementbewertung ist die Geschäftsführung, vorbereitet und moderiert werden die Termine durch die Abteilung QAM.

Beschreibung

Die Bewertung des Qualitätsmanagementsystems ist das zentrale Instrument für die Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung desselben. Dabei werden die Zielsetzung und die Wirksamkeit anhand der ermittelten und ausgewerteten Kennzahlen überprüft. Die Erfassung und Aufbereitung der entsprechenden Daten erfolgt durch die Abteilung QAM. Die aus dem Bericht zur Managementbewertung resultierenden Maßnahmen werden durch die Geschäftsführung freigegeben und in das Ergebnisprotokoll zur Überwachung der Umsetzung übernommen.

In den regelmäßigen Meetings des Führungskreises (siehe 3.6. Kommunikation) wird bei Bedarf der Arbeitsfortschritt besprochen mit dem Ziel, die Maßnahmen schnellstmöglich umzusetzen.

Der Prozess der Managementbewertung beinhaltet regelmäßig die gleichen Themenbereiche. Damit ergibt sich eine strikte Verfolgung wichtiger Themen sowie eine Vergleichbarkeit der Themen im Zeitverlauf.

Grundsätzliche Agenda (wird durch aktuelle Punkte ergänzt und spezifiziert):

1. Derzeitiger Status mit Auswirkungen auf das QM (allgemeine Beschreibung)
(Veränderungen in Politik, Gesellschaft, Wirtschaft bzw. intern im Unternehmen)
2. Erkenntnisse und Handlungsaufforderungen
 - a. aus Projekten und Prozessen (Status, Zielerreichung etc.)
 - b. aus vorangegangenen Managementbewertungen
 - c. Allgemeine Änderungsanforderungen
 - d. Allgemeines Risikomanagement



3. Kennzahlen-Analyse
 - a. Auffällige Entwicklung von Kennzahlen
 - b. Zufriedenheit der Mitarbeitenden und Auftraggebenden
 - c. Ergebnisse von Audits
4. Ergebnisse
(Entscheidungen, Maßnahmen, Ressourcen)

3.6. Kommunikation

Dadurch, dass wir ein Dienstleistungsunternehmen und kein Produktionsbetrieb sind, ist „Kommunikation“ bei uns von entscheidender Bedeutung. Unsere Mitarbeitenden benötigen für eine qualitative Dienstleistungserbringung im Sinne unseres Unternehmens, und letztendlich natürlich unserer Auftraggebenden, eine Menge an Informationen. Diese erhalten sie nur durch eine zielgerichtete Kommunikation auf verschiedensten Ebenen.

Wir unterscheiden hierbei in interne und externe Kommunikationskanäle, die wir verwenden. Dazu gehört die Kommunikation mit den Mitarbeitenden sowie natürlich auch die regelmäßige Kommunikation mit Auftraggebenden, die Mitgliedschaft in Branchenverbänden und die Aufrechterhaltung einer Online-Präsenz über eine eigene Website, soziale Medien und Bewertungsplattformen.

Im Folgenden beschreiben wir auch, wie wir Inhalte aus unserem QM-System vermitteln und welche unterschiedlichen Ebenen wir, bedingt durch die Unternehmensstruktur, hier sehen.

3.6.1 Wie wir intern kommunizieren

Die interne Kommunikation gliedert sich in verschiedene Aspekte. Sie beginnt in der Regel, sobald der Recruiting-Prozess abgeschlossen ist und der Onboarding-Prozess beginnt. Hierbei ist auch zu unterscheiden, ob die neu eingestellte Person im operativen oder administrativen Bereich tätig ist. Zudem gibt es verschiedene Fachbereiche, an die in der Kommunikation unterschiedliche Anforderungen gestellt werden, die wir hier im Folgenden erläutern wollen.

Kommunikation im operativen Geschäft

Die Darstellung des operativen Geschäfts ist einer unserer Kernprozesse (siehe hierzu 4 Kern- und Unterstützungs-Prozesse). Wir meinen damit alle Tätigkeiten und Leistungen, die für Auftraggebende erbracht werden oder hierfür unmittelbar notwendig sind. Dies schließt die Disposition von Mitarbeitenden sowie Vorbereitungstätigkeiten für die Abrechnung nach der Leistungserbringung (in der Regel Dienstleistungen im Veranstaltungsbereich) ein.

Hierfür ebenfalls notwendige Tätigkeiten wie die Rekrutierung und Einstellung von Mitarbeitenden oder die Pflege der Beziehung zu unseren Auftraggebenden ordnen wir anderen Kernprozessen und dem administrativen Geschäft im nächsten Teilabschnitt zu.

Die Mitarbeitenden im operativen Geschäft sind in aller Regel überwiegend an unseren Einsatzorten tätig. Gut 80% von ihnen sind unständig beschäftigt (im Minijob, werksstudentisch oder kurzfristig) und erhalten ihre Einsätze nach der Abgabe von verfügbaren Terminen monatlich zugeteilt. Die Kommunikation erfolgt hier hauptsächlich über die eventteam-eigene „et-connect App“, über die die Mitarbeitenden ihre Verfügbarkeiten eingeben können und auch ihre Einsätze einsehen können. Weitere Absprachen werden mit den Angestellten im Bereich Disposition getätigt, meist ohne dass individuelle Ansprechpersonen vorliegen.

Weitere 20% der Mitarbeitenden sind in einer Festanstellung ständig beschäftigt. Die Kommunikation mit ihnen ist enger und vielschichtiger, da sie konkrete Ansprechpersonen für ihre Dienstplanung, Urlaubsanträge und Informationen aus dem Unternehmen haben.

Alle Mitarbeitenden erhalten zu Beginn ihrer Tätigkeit bei der eventteam GmbH ein Handbuch, das neben Beschreibungen und Anweisungen rund um die Tätigkeiten auch Hinweise auf die Werte und Ziele



sowie das Qualitätsmanagementsystem (QMS) beinhaltet (siehe 3.6.3 Wie wir unsere Qualitätsansprüche und -anforderungen kommunizieren).

Dienstrelevante bzw. organisatorische Informationen werden regelmäßig über die Disposition oder die jeweils zuständige Projektleitung kommuniziert, übergreifende Themen über den Fachbereich Unternehmenskommunikation. In der Regel werden hierzu Mailings oder Kurznachrichten über die App genutzt. Eine wichtige Rolle in der Kommunikation spielt auch das Briefing, das vor jedem Einsatz stattfindet. Hier stellt die jeweilige Leitung des Einsatzes kurz die Rahmendaten der Veranstaltung vor und nennt die wichtigsten Informationen. Auch übergreifende Themen können durch das Büro oder die Projektleitungen in das Briefing gegeben werden, beispielsweise um sicherzustellen, dass ein Mailing über eine Änderung auch alle erreicht hat.

In Planung ist ein interner Bereich in der App, über den Mitarbeitende Handbücher und sonstige Dokumente einsehen können, sowie über Änderungen und besondere Neuigkeiten informiert werden. Bis dies technisch umgesetzt ist, arbeiten wir hier weiter über Mailings und Briefings.

Kommunikation im administrativen Geschäft

Das administrative Geschäft beinhaltet alle Mitarbeitenden die, im Gegensatz zum operativen Geschäft, ihren Schwerpunkt bei Bürotätigkeiten haben. Dies umfasst zum einen das Finanz- und Personalwesen, das Recruiting, die Veranstaltungsplanung und die Abteilungen für Unternehmenskommunikation und Employer Branding sowie Qualitäts- und Arbeitsschutzmanagement. Zum anderen zählen wir hierzu ebenfalls alle Führungskräfte aufgrund ihres hohen administrativen Anteils, auch wenn sie für die Projektleitung eines der operativen Projekte zuständig sind.

Diese Unterscheidung ist wichtig, da wir auch im Bereich Kommunikation einen höheren Anspruch an die eingesetzten Personen mit Führungs- bzw. Leitungsverantwortung haben. Auch im Qualitätsmanagement verlangen wir hier einen umfassenderen Überblick über Vorgaben und Anforderungen (siehe 3.6.3 Wie wir unsere Qualitätsansprüche und -anforderungen kommunizieren), da hier die Fluktuation nicht so hoch ist, wie unter den unständig Beschäftigten im operativen Geschäft.

Ein individueller Jour fixe mit den Führungskräften auf Abteilungs- und Standortleitungs-Ebene und der Geschäftsleitung findet in der Regel wöchentlich oder vierzehntägig statt. Hier findet eine individuelle Einschätzung statt, wie engmaschig der Austausch sein muss. Zusätzlich gibt es einmal im Monat einen gemeinsamen Termin aller Abteilungs- und Standortleitungen sowie der Geschäftsleitung zur Abstimmung im sogenannten „Management-Team“. Außerdem gibt es in dieser Runde einmal im Monat einen halbtägigen Termin mit Schwerpunkt Unternehmensentwicklung.

Der Fachbereich Unternehmenskommunikation und Employer Branding (intern)

Die Mitarbeitenden in diesem Bereich sind hauptverantwortlich für alle unternehmensseitigen Informationen und kommuniziert nach Absprache mit den anderen Fachabteilungen.

- Interne Informationen über Änderungen und Neuerungen (Mailings)
- Aktuelle Informationen (Anlassbezogene Kommunikation), Zeitumstellung, Streiks etc.
- Mailings an unsere operativen Mitarbeitenden: Regelmäßig anlassbezogenen Information der Mitarbeitenden im operativen Geschäft über Besonderheiten in den Venues
- Allgemeines Feedback der Mitarbeitenden wird über das Feedbackformular erfasst und ausgewertet. Dieses Feedback kann Teil des Reklamationsmanagements werden (siehe 7.3. Reklamationen)
- Gestaltung und Pflege der Unternehmenshomepage, Redaktion der Inhalte
- Kommunikation von allgemeinen Informationen, Stellenanzeigen, Testimonials und Berichten auf den Social-Media-Plattformen
- Bereitstellung aller CI-Konformen Vorlagen und Unterlagen



Die Abteilung Qualitäts- und Arbeitsschutzmanagement (QAM)

- Schulungen im Zusammenhang mit dem QM-System
- Überwachung des QM-Systems und Verfolgung der Wirksamkeit von Korrekturmaßnahmen
- Erstellung, Verteilung und Aktualisierung des QM-Handbuchs sowie weiterer Vorgaben
- Sammlung und Auswertung von Kennzahlen sowie interner und externer Reklamationen (siehe 7.3. Reklamationen)
- Planung und Durchführung interner Audits und Kommunikation von festgestellten Mängeln
- Koordination der gesetzeskonformen Umsetzung aller Anforderungen und Aufgaben aus dem Arbeitsschutz in Kooperation mit den Projektteams (siehe 6 Infrastruktur und Arbeitsumgebung)

3.6.2 Wie wir extern kommunizieren

Mit unseren Auftraggebern sind wir in einem kontinuierlichen Austausch und führen regelmäßige - überwiegende wöchentliche- Jour-fixe-Termine in Präsenz zum Austausch und Gewährleistung der permanenten Ansprechbarkeit unserer Projektverantwortlichen und kurzfristige Umsetzung von Änderungen und Anforderungen durch. Eine Zufriedenheitsumfrage gibt den Auftraggebern einmal jährlich zusätzlich die Möglichkeit sich über die grundsätzliche Zusammenarbeit zu äußern und schafft für uns eine verwertbare Datengrundlage und Vergleichbarkeit.

Unternehmenskommunikation und Employer-Branding kommuniziert (extern)

- Veröffentlichungen auf der Unternehmens-Homepage
- Präsenz und Pflege unserer öffentlich genutzten Social Media, regelmäßige Veröffentlichungen über diese Kanäle
- Pflege und Betreuung von Nutzer-Bewertungssysteme, KUNUNUU, Google, etc.
- Recruiting Plattformen aktuell halten und Bewertungen nachverfolgen und kommentieren.

Die Geschäftsführung ist Mitglied in folgenden Netzwerkorganisationen

- Partnernetzwerk Hamburg Tourismus (Hansen)
- Tourismusverband Hamburg
- Interessengemeinschaft der Personaldienstleister in der Veranstaltungswirtschaft e.V.

Dazu gehört auch die Teilnahme an zahlreichen Netzwerk-Veranstaltungen oder Sponsoring-Events sowie die Mitgliedschaft im Freundeskreis des "Der Hamburger".

Zudem ist die eventteam GmbH Mitglied im "Grünen Wirtschaftsrat" zur Unterstützung des Projekts „Green Events Hamburg“, um die eigenen Nachhaltigkeitsbemühungen voranzutreiben.

3.6.3 Wie wir unsere Qualitätsansprüche und -anforderungen kommunizieren

Um das Qualitätsmanagement-System allen Mitarbeitenden zu vermitteln, haben wir ein Konzept erarbeitet, das die zuvor beschriebenen unterschiedlichen Anstellungsarten berücksichtigt. Abhängig von Anstellungsart und Tätigkeit ist die Nähe zum Unternehmen und der Aufwand, der im Zusammenhang mit der Tätigkeit geleistet wird.

Es wäre nicht sinnvoll, von einer unständig beschäftigten Person, die zwei bis drei Einsätze im Monat macht, den gleichen Wissenstand oder das gleiche Engagement in Punkto Qualitätsmanagement zu verlangen, wie von einer Vollzeit angestellten Person. Aufgrund der hohen Fluktuation, insbesondere im operativen Bereich, ist dies für uns auch rein von der benötigten Kapazität her nicht leistbar.

Folgendes Konzept gibt es in Bezug auf unser QM-System und die Anforderungen hieraus:

1. Ständig Beschäftigte im administrativen Geschäft

Diese Gruppe an Mitarbeitenden hat die meisten Berührungspunkte in ihrer täglichen Arbeit mit dem Thema Qualitätsmanagement, da sie über einen personalisierten Account und Zugriff auf die EDV verfügen. Sie agieren gegenüber Mitarbeitenden aus anderen Bereichen als Multiplikatoren und erhalten



jährlich eine Schulung, wo die Handhabung verschiedener Themen aufgefrischt wird sowie Neuigkeiten mitgeteilt werden. Führungskräfte wie Abteilungs- oder Projektleitungen werden aktiv in die Weiterentwicklung des Systems eingebunden, ihr Wissensstand bei regelmäßigen Treffen und Updates aktuell gehalten.

2. Ständig Beschäftigte im operativen Geschäft

Nach der zuvor genannten Gruppe sind es diese Personen, die am meisten Berührungspunkte mit dem Thema QM haben. Der Stundenumfang ihrer Anstellungsart rechtfertigt, dass wir von ihnen eine aktive Beschäftigung mit dem Qualitätsmanagement und den zur Verfügung gestellten Informationen erwarten. Als Rückfallebene dienen ihnen Vorgesetzte aus dem administrativen Geschäft, die ihre Arbeit auch auf die Einhaltung der Qualitätsstandards und -anforderung hin bewerten.

3. Unständig Beschäftigte im operativen Geschäft

Diese Gruppe hat im Rahmen ihrer Einsätze Berührungspunkte mit dem Thema Qualitätsmanagement und Zugriff auf weiterführende Informationen. Von ihnen wird vom Wissensstand her allerdings lediglich verlangt, was für sie im Arbeitsalltag konkret relevant ist.

Wir erwarten von Ihnen grundlegende Kenntnisse über das System (in Kurzform dem Mitarbeitenden-Handbuch zu entnehmen) sowie die Werte und Ziele des Unternehmens. Ihnen stehen verschiedene höhere Ebenen zur Verfügung, die Wissenslücken schließen und bei der anforderungskonformen Arbeit unterstützen können.

Kapitel 3: Mitgeltende Unterlagen

[Unsere Überzeugungen | Unsere Werte | Unsere Ziele | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](#)

[Auftraggebende und weitere interessierte Parteien | eventteam Wiki](#)

[Überwachung externer Vorgaben | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](#)

Vollständige Liste Kennzahlen: [et Verwaltung | Daten QAM | Microsoft Teams](#)

[Übersicht unserer Qualitätsziele | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](#)



4 Kern- und Unterstützungs-Prozesse

In diesem Kapitel beschreiben wir die Kern- und Unterstützungs-Prozesse bei eventteam. Diese sind von besonderer Bedeutung, da sie den Kern der Wertschöpfung und damit des Unternehmenszwecks darstellen. Unterstützungsprozesse sind wiederum alle Prozesse, die zur Umsetzung der Kernprozesse und der letztendlichen Wertschöpfung notwendig sind.

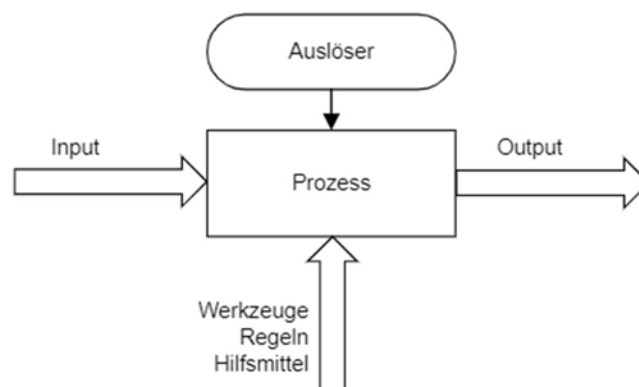
Die Prozessabläufe und deren Abbildungen wurden anhand der SADT-Technik erarbeitet. Diese Technik ermöglicht die Darstellung komplexer Systeme und Prozesse mittels hierarchisch geordneter Diagramme, und kann sowohl zur Ist-Analyse bestehender Systeme als auch zur Anforderungsdefinition neuer Systeme eingesetzt werden.

Folgender Link führt zur detaillierten Beschreibung dieser Technik im eventteam Wiki:

[SADT Structured Analysis Design Technique | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](https://wiki.eventteam.net/SADT-Structured-Analysis-Design-Technique)

Wichtig ist anzumerken, dass die ausgewählten Prozesse je nach Branche des betrachteten Unternehmens unterschiedlich ausfallen und höchst individuell sind.

Ein Einblick in eine vereinfachte Form der Methode ist hier beschrieben. Zur Analyse der Prozesse und Abhängigkeiten bei eventteam werden folgenden Annahmen getroffen: Alle Prozesse und Teilprozesse haben einen Auslöser, beispielsweise den Bedarf durch eine interne Abteilung oder die Auftraggebenden. Zur Bearbeitung werden neben Werkzeugen, Regeln/Checklisten und sonstigen Hilfsmitteln ein gewisser Input notwendig (Ergebnisse eines anderen Prozesses, Anforderungskataloge etc.). Das Ergebnis (Output) eines solchen (Teil-)Prozesses kann entweder in einem weiteren (Teil-)Prozess weiterverwendet werden oder ist das finale gewünschte Ergebnis.



Alle Kernprozesse sind in dieser Form erarbeitet und beschrieben worden. Für eine noch bessere Übersichtlichkeit sind die Prozessbeschreibungen dann in einer ähnlichen (tabellarischen) Form in das eventteam Wiki übernommen worden. Wir gehen hierauf im folgenden Unterkapitel genauer ein.

4.1 Unsere Kernprozesse

Die Kerntätigkeit der eventteam GmbH ist die Dienstleistungserbringung im Hospitality-Service. Unsere Wertschöpfungskette reicht von der Auftragserteilung über die Dienstleistungserbringung bis hin zur Abrechnung der geleisteten Dienste. Alle Tätigkeiten, die dafür notwendig sind, stellen unsere Kernprozesse dar. Folgende Kernprozesse haben wir bei eventteam erarbeitet und festgelegt:

KP01: Akquise und Kundenpflege

Wir legen Wert auf möglichst langjährige Partnerschaften mit unseren Auftraggebenden, da wir so die größtmögliche Sicherheit für unseren geschäftlichen Betrieb und unsere Mitarbeitenden erhalten. Deswegen legen wir großen Wert auf kontinuierliche Abstimmung (siehe 3.6.2 Wie wir extern kommunizieren). Darüber hinaus scannen wir regelmäßig die Ausschreibungsportale und Medien bezüglich neuer interessanter Aufträge.



KP02: Personalbeschaffung

Als Personaldienstleistungsunternehmen besteht ein großer Anteil unserer Tätigkeiten darin, passend qualifiziertes Personal einzustellen und/oder intern zu qualifizieren. Die Herausforderung besteht immer wieder aufs Neue darin, die Bedarfe unserer Auftraggebenden mit den eingehenden Bewerbungen abzugleichen und auch die bestehenden Personalpools auszubauen und weiterzuentwickeln.

KP03: Operatives Geschäft

Der wichtigste Teil unserer Wertschöpfungskette ist die konkrete Umsetzung unserer Dienstleistungen in unseren verschiedenen Venues deutschlandweit. Zum operativen Geschäft gehören alle Schritte von der Ressourcen- und Kapazitätsplanung über die Disposition und Durchführung der Veranstaltungen bis hin zur Nachbereitung (Zeiterfassung und Rechnungsvorbereitung).

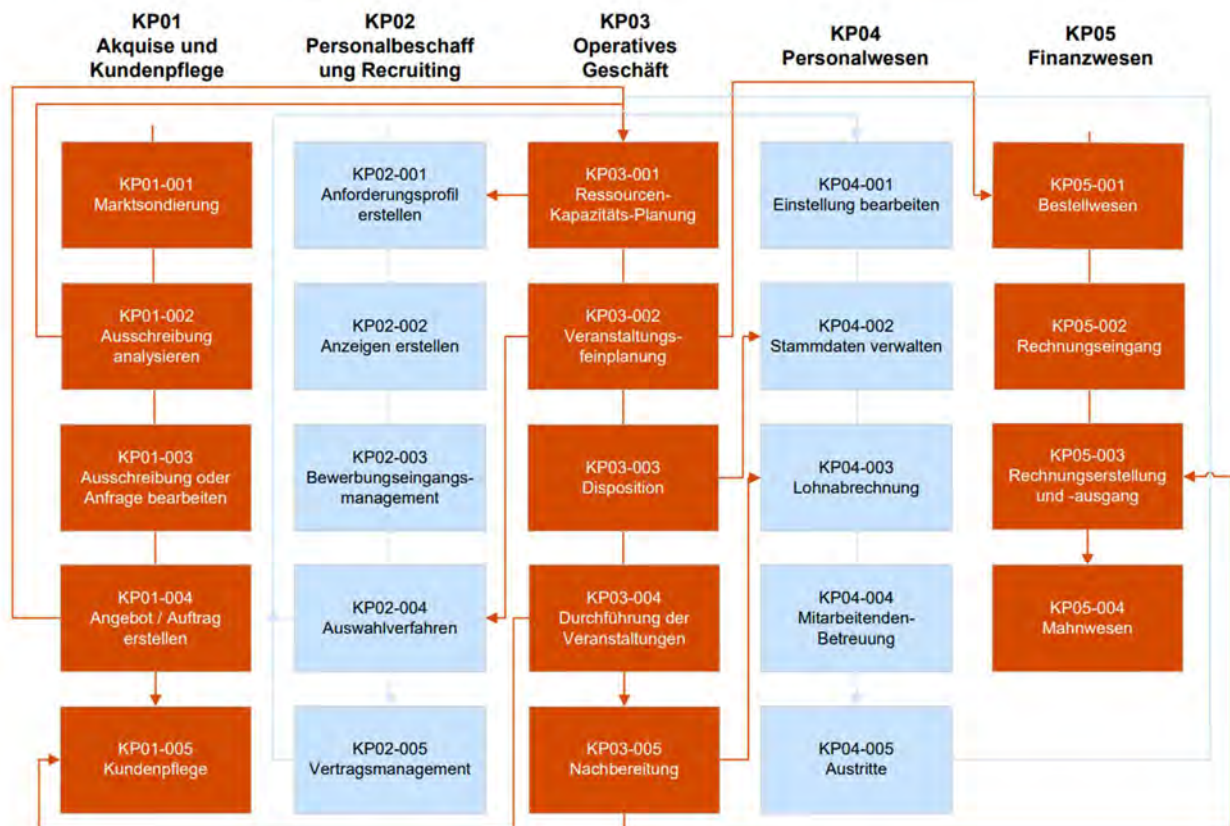
KP04: Personalwesen

Rund um die Dienstleistungserbringung sowie die Bearbeitung von Ein- und Austritten fallen verschiedene Aufgaben aus dem Fachbereich der Personalverwaltung an. Neben der korrekten monatlichen Abrechnung unserer Mitarbeitenden gehört die Erfüllung diverser externer Anforderungen von Behörden und andere interessierte Parteien (siehe 3.2. Kontext der Organisation) dazu.

KP05: Finanzwesen

Die Verwaltung von Geldmitteln sowie die fristgerechte Bearbeitung und Erstellung von Rechnungen ist ein weiterer wichtiger Schritt unserer Wertschöpfung. Auch hier ist die Erfüllung verschiedener interner und externer Vorgaben ebenfalls wichtig für das Qualitätsmanagement.

Hier zu sehen ist eine Visualisierung der Kernprozess und einiger Abhängigkeiten untern den Teilprozessen. Aufgrund der Übersichtlichkeit sind nicht alle Pfeile/Verbindungslinien dargestellt worden.





Die einzelnen Prozessbeschreibungen sind untereinander in ihrer logischen Abfolge im eventteam Wiki verlinkt. Beigefügt sind ebenfalls benötigte Arbeitsanweisungen und weitere Dokumente, die die anforderungskonforme Durchführung der einzelnen Prozesse sicherstellen soll.

[Die Kernprozesse \(Übersicht\) | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](#)

Für jeden der Kernprozesse ist eine prozessverantwortliche Person festgelegt worden, der besondere Rechte und Pflichten im QM-System zufallen (siehe 2.3 Verantwortungen und Befugnissen). Durch regelmäßige Abstimmungen unter den Prozessverantwortlichen soll sichergestellt werden, dass die Schnittstellen unter den Prozessen reibungslos funktionieren und die Wertschöpfungskette erhalten bleibt. Zudem wird so dafür gesorgt, dass Änderungen an Prozessen nicht unbemerkt vorgenommen, sondern immer auch von anderen Schlüsselpersonen wahrgenommen werden, die ihrerseits nötige Anpassungen vornehmen können.

Bei näherem Interesse an einer Einsicht in die spezielle Prozessdokumentation haben Mitarbeitende ohne Zugang zum eventteam Wiki die Möglichkeit, ihre Vorgesetzten anzusprechen, welche ihnen den Zugang zu diesen Informationen verschaffen können. Wie bereits zuvor beschrieben (siehe 3.6.3 Wie wir unsere Qualitätsansprüche und -anforderungen kommunizieren) erwarten wir dieses Detailwissen allerdings nur von den Mitarbeitenden, die auch eine bestimmte Rolle in unserem Unternehmen übernehmen. Diese Mitarbeitenden haben einen Zugriff auf die EDV und somit auch einen Zugang zum eventteam Wiki.

4.2 Unsere Unterstützungs-Prozesse

Unterstützungs-Prozesse sind all die Prozesse, die zur Durchführung der Kernprozesse wichtig, aber nicht direkt in die Prozess-Kette eingebunden sind. Vielmehr sind sie die notwendige Infrastruktur, damit die Wertschöpfungskette funktionieren und eventteam seinem Unternehmenszweck nachgehen kann.

Zu den unterstützenden Prozessen zählen bei uns:

- Finanzplanung
- Investitionsplanung
- Beteiligungsverwaltung
- Verwaltung von Geldmitteln
- Vertragsverwaltung
- Bereitstellung von IT und Arbeitsmitteln

Diese Prozesse sind eher als solitär anzusehen, daher wird in diesem Zusammenhang auf die gesonderte/detaillierte Darstellung verzichtet. Trotzdem sind sie elementar wichtig, damit die zuvor genannten Kernprozesse (siehe 4.1 Unsere Kernprozesse) durchgeführt werden können.

Neben den übergreifenden Finanz- und Investitionsplanungen geht es hierbei um ganz praktische Dinge: Zur Dienstleistungserbringung benötigen wir an den meisten Einsatzorten Bargeld (in der Regel in Form von Wechselgeldkassen an den Garderoben, Bars und Merchandise-Shops) und eine technische Infrastruktur von mehreren Büro-Arbeitsplätzen, über die unter anderem die Abrechnung der Veranstaltung stattfindet.

Die Bereitstellung dieser Arbeitsmittel ist elementar wichtig, um unsere Dienstleistung erbringen zu können, letztendlich ist sie trotzdem nur ein Teil unseres Vertrages oder Dienstleistungsversprechens an unsere Auftraggebenden.

4.3 Prozesslandkarte

Aus den zuvor beschriebenen Führungsprozessen (siehe 3 Führungsprozesse) und den in diesem Kapitel beschriebenen Kern- und Unterstützungsprozessen haben wir eine übersichtliche Prozesslandkarte erstellt. Diese findet sich auch im eventteam Wiki und ist mit Links hinterlegt. Darüber lassen sich Querverbindungen und Abhängigkeiten in dieser Prozesslandkarte noch besser darstellen und nachverfolgen.



Die Prozesslandkarte zeigt die Übersicht der identifizierten Prozesse und wie Führungs- und Unterstützungsprozesse den Rahmen für die Kernprozesse (Wertschöpfungskette) darstellen.



Die Prozesslandkarte digital im eventteam Wiki:

[Unsere Prozesslandschaft | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](https://wiki.eventteam.net/Unsere-Prozesslandschaft)

4.4 Gestaltung des Betriebs

Die betriebliche Planung und Steuerung wird über die Prozessbeschreibungen des Kernprozesses KP03 Operatives Geschäft abgebildet. Diese Prozessbeschreibungen sind im eventteam Wiki abrufbar und dienen den Mitarbeitenden als Verfahrensanweisungen, da sie einen guten Überblick über das Kerngeschäft bieten. Diese Verfahrensanweisungen werden durch detailliertere Handbücher und Arbeitsanweisungen ergänzt, um die Merkmale unserer Dienstleistungserbringung genauer zu beschreiben und individuell auf die verschiedenen Auftraggebenden und deren Anforderungen anzupassen.

Im Sinne der „Produktentwicklung“ agiert die eventteam GmbH im Rahmen der monatlichen Unternehmensentwicklungstermine des Management-Teams. Das Management-Team besteht aus der obersten Leitung sowie dem mittleren Management (siehe 1.4 Übersicht wichtiger Begriffe und firmeninterner Abkürzungen) und tauscht sich sowohl regelmäßig zu aktuellen Themen, als auch zu übergeordneten und systemischen Punkten aus. Hier ist die Weiterentwicklung und kontinuierliche Verbesserung der Dienstleistungserbringung regelmäßig Thema- entweder anlassbezogen oder aufgrund innovativer Ideen.

Grundsätzlich sehen wir es als eine unserer größten Stärken, individuelle Konzepte für unsere Auftraggebenden zu erarbeiten. Dabei ist ein „Werkzeugkasten“ an Erfahrungen und Methoden eine wichtige Basis. Wichtiger noch sind innovative Ideen und passende Lösungen für spezielle Anforderungen. Diese werden oft erst anlässlich von Ausschreibungen oder Anfragen entwickelt. Von daher ist eine Entwicklungsplanung, wie die ISO 9001 sie vorsieht, nicht in allen Facetten anwendbar auf unseren Betrieb.

Wichtig ist an dieser Stelle die Unterscheidung zwischen der Bearbeitung von immer wiederkehrenden und immanent zum Geschäftsbetrieb gehörenden Prozessen, und der in der Regel einmaligen Abarbeitung von Projekten.



Näheres dazu haben wir in einem späteren Kapitel (siehe 7.6.1 Projektmanagement (Projektmanagement-Office/PMO)) und hier im eventteam Wiki aufbereitet:

[Projektmanagement | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](#)

Zur Ausarbeitung kleinerer Projekte hat sich die OKR-Methode im Unternehmen etabliert. Hier wird, vereinfacht gesagt, mit einem qualitativ formulierten Ziel (O wie Objektive) und quantitativen Meilensteinen (KR für Key Results) gearbeitet. So wird sichergestellt, dass Fragestellungen oder kleine Projekte effektiv und mit klaren Zuständigkeiten bearbeitet werden.

Kapitel 4: Mitgeltende Unterlagen

[SADT Structured Analysis Design Technique | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](#)

[Die Kernprozesse \(Übersicht\) | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](#)

[Unsere Prozesslandschaft | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](#)

[Projektmanagement | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](#)



5 Personalführung- und -entwicklung

5.1 Aufgaben, Kompetenzen, Verantwortung

Die betriebliche Organisation in unserem Unternehmen zeichnet sich durch eine flache hierarchische Struktur und der Zusammenarbeit auf Augenhöhe aus. Viele unserer Mitarbeitenden haben schon verschiedene Positionen innerhalb des Unternehmens ausgeführt, daher herrscht insgesamt ein großes Verständnis über die gesamtbetrieblichen Zusammenhänge unter unseren Mitarbeitenden.

Die bei uns identifizierten Rollen finden sich im entsprechenden Organigramm dieses Handbuchs (siehe Anlage A - Organigramm Rollen eventteam) oder sind über das eventteam Wiki einsehbar (s.u.).

Anpassungen durch die agilen Anforderungen unserer Auftraggebenden und unserer Unternehmensentwicklung bilden wir anlassbezogen in dieser Organisationsstruktur ab.

Zu Rollen gehörige Befugnisse und Kompetenzen bilden wir über das eventteam Wiki ab, da diese sich tendenziell häufiger ändern, als die grundsätzliche Unternehmensstruktur, die sich über das Organigramm der Rollen darstellt.

Der jeweils aktuelle Stand, inklusive nachverfolgbarer Änderungen, ist hier einzusehen:

[Rollen und Befugnisse | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](https://drupal-wiki.net/eventteam/Rollen-und-Befugnisse)

5.2 Wie wir Mitarbeitende auswählen

Die Auswahlprozesse für unsere Mitarbeitenden unterscheiden sich in dem grundlegenden Punkt der zu erwartenden Vertragsart. Für jede Tätigkeit ist im Vorfeld festgelegt, welche Vertragsarten für die Ausübung in Frage kommen. So ist im Recruiting eindeutig, welcher Auswahlprozess dort zum Tragen kommt. Das Recruiting wird zentral über die Fachabteilung am Hauptsitz in Hamburg gesteuert.

Die Fachabteilung Recruiting bei eventteam ist verantwortlich für:

- Abstimmung und Veröffentlichung der aktuellen Stellenangebote
- Beschaffung gemäß des erstellten Anforderungsprofils und Kapazitätsbedarfes aus den jeweiligen Fachabteilung
- Sichtung und Verwaltung der eingehenden Bewerbungen
- Terminvereinbarungen mit Bewerbenden
- Durchführung der Informationsrunden für nichtständige Mitarbeitende (s.u.)
- Prüfung der Vollständigkeit angeforderter Unterlagen
- Erstellung der Akte zur Weiterleitung an die Abteilung Personalwesen

5.2.1 Nichtständige Mitarbeitende (kurzfristig, geringfügig und werkstudentisch Beschäftigte)

Den überwiegenden Teil unserer Belegschaft machen Mitarbeitende im Rahmenvertrag aus, also mit geringfügiger, kurzfristiger oder werksstudentischer Beschäftigung.

Der Auswahlprozess startet mit der Bewerbung einer Person bei eventteam. Über Inserate in verschiedenen Online-Stellenportalen erfolgt eine Weiterleitung zur Homepage [Unsere Jobs – eventteam Veranstaltungsservice](#) oder die Personen gelangen direkt dorthin. Mit einem Online-Fragebogen werden erste Kontakt- und Stammdaten gesammelt und die Bewerbenden dann zu einer Bewerbungsrunde eingeladen. Eine ausführliche Bewerbung ist nicht notwendig, da es sich hier in der Regel um Tätigkeiten mit einem geringen Qualifikationsniveau handelt und ein internes Training durchlaufen wird.

In sogenannten Bewerbungsrunden stellt eine Person aus dem Recruiting oder eine projektverantwortliche Person die Tätigkeit für etwa 10-15 Bewerbende gleichzeitig vor. Diese Runden finden digital (per Videokonferenz-Programm) oder in Präsenz statt.

Nachdem in den Bewerbungsrunden ein erster persönlicher Eindruck gewonnen wurde, wird eine Vorauswahl der potenziellen neuen Mitarbeitenden getroffen. Stimmen diese zu, werden Verträge aufgesetzt und es erfolgt eine Einladung zum obligatorischen Training vor dem ersten Arbeitstag. Hier werden



den Bewerbenden am potenziellen Arbeitsort die zukünftigen Tätigkeiten vorgestellt und es können Fragen seitens der Bewerbenden gestellt werden. Sind alle Unterlagen eingereicht und ist der Vertrag von beiden Seiten aus geschlossen worden (abhängig von Tätigkeit und Venue findet das Training vor oder nach Vertragsschluss statt) beginnt die Dienstplanung mittels der Mitarbeitenden der jeweiligen Disposition.

5.2.2 Ständige Mitarbeitende (Festangestellte)

Bei festangestellten Mitarbeitenden ist der Auswahlprozess nach Eingang der Bewerbung grundsätzlich anders. Es wird zudem eine aussagekräftige Bewerbung (inklusive Anschreiben und Lebenslauf) gefordert, da es sich hier in der Regel um Tätigkeiten mit Führungsaufgaben oder mit erforderlicher abgeschlossener Berufsausbildung handelt. Diese Tätigkeiten werden in der Regel nur durch festangestellte Mitarbeitende besetzt, deren Auswahl ausführlicher als bei Unständigen erfolgt.

Mit Bewerbenden für eine Festanstellung werden nach Durchsicht der Bewerbungsunterlagen Einzel-Bewerbungsgespräche vereinbart. Eine Hospitation des Arbeitsplatzes ist möglich, aber nicht zwingend vorgesehen. Besteht allerdings noch Unklarheit über die Auswahl einer geeigneten Person, wird ein Termin am geplanten Einsatzort vereinbart, um die Arbeitsorganisation und -aufgaben genauer betrachten und besprechen zu können. Spätestens hiernach wird eine Entscheidung über eine mögliche Anstellung getroffen.

5.3 Personalverwaltung

Die Personalverwaltung findet zentral am Hauptsitz in Hamburg statt. Hier befinden sich die Ansprechpersonen der Abteilung „Personalwesen“ und auch das Recruiting.

In Hamburg befinden sich ebenfalls die Personalakten in Papierform, sowie ein Archiv für alle Akten und sonstige Unterlagen mit Aufbewahrungspflicht.

Die Personalverwaltung wird durch das Programm „ET-Portal“ gestützt. Dieses ermöglicht die digitale Verwaltung der gesamten Personaldaten der Mitarbeitenden. Hierunter befinden sich alle Daten, die für die korrekte Meldung gegenüber Behörden sowie die Abrechnung der Mitarbeitenden erforderlich sind.

Gleichzeitig stellt das ET-Portal auch die Grundlage für die Disposition der Mitarbeitenden vor den Veranstaltungen dar. Über eine Schnittstelle zur App „et-connect“ erhalten die Mitarbeitenden Einblick in ihre Einsatzplanung und die nötigen Informationen rund um die einzelnen Einsätze. Über dieses ET-Portal erfolgt auch die Zeiterfassung der Mitarbeitenden und die Vorbereitung für die Rechnungsstellung an die Auftraggebenden.

Für alle Prozesse im Bereich der Personalverwaltung sind umfangreiche Einarbeitungen und ein Vier-Augen-Prinzip vorgesehen, sodass Fehler minimiert werden.

5.4 Personalentwicklung (Mitarbeitenden-Gespräche und -Entwicklungsprozesse)

Mitarbeitenden-Gespräche werden in allen Abteilungen anlassbezogen geführt. Hierfür gibt es einen empfohlenen Gesprächsleitfaden mit Notizformular, die im Sinne der Dokumentenlenkung (2.3.2 Dokumentenlenkung) verwaltet werden, um qualitativ wertvolle Gespräche sicherzustellen.

Zusätzlich zu den Mitarbeitenden-Gesprächen werden die Leitungsfunktionen dazu angehalten, regelmäßig Feedback zu geben. Auch sind 30-minütige sogenannte „1zu1-Gespräche“ eingeführt worden, bei denen Führungskräfte einmal monatlich anlasslos Zeit für Ihre direkt geführten Mitarbeitenden zur Verfügung stellen. Den Inhalt dieser Gespräche dürfen die Mitarbeitenden selbst bestimmen. Der Austausch, der so regelmäßig entsteht, bietet die Grundlage für eine fundierte Beurteilung der Interessen, Bedürfnisse, Stärken und Schwächen der Mitarbeitenden, damit eine Führung zielgerichtet und qualitativ stattfinden kann.

Bei eventteam ist eine systematische Personalentwicklung in die Hände der einzelnen Abteilungsleitungen gelegt, die diese individuell handhaben. Die Größe der einzelnen Abteilungen unterscheidet sich je nach ihrem Aufgabengebiet stark, deswegen wird keine einheitliche Vorgehensweise vorgegeben.



Das Angebot von Fort- und Weiterbildungen liegt ebenfalls in der Zuständigkeit der Führungskräfte bzw. kann auch durch die Mitarbeitenden selbst angeregt werden.

Um ein besser steuerbares und umfassendes Kompetenz- und Qualifikationsmanagement zu etablieren, erarbeitet eine Projektgruppe derzeit ein entsprechendes Konzept. Es ist vorgesehen, eine zentrale Stelle im Unternehmen zu schaffen, die für Fort- und Weiterbildungsbedarfe von allen Führungskräften sowie Mitarbeitenden angerufen werden kann. Zudem koordiniert diese Stelle die Aufbereitung von Wissen, die Vermittlung von Wissen und speziellen Anforderungen abhängig von Rollen und Positionen und agiert im Sinne des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (siehe 7 Unser Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)) des Qualitätsmanagements.

Anregungen zur Kommunikation und Durchführung interner Personalgespräche erhalten unsere Führungskräfte innerhalb der Workshops im Rahmen des Führungskreises oder auch über Beiträge und Leitfäden im eventteam Wiki.

Hier befinden sich die wichtigsten Beispiele:

[Sichere und gesunde Führung | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](#)

[Durch gute Kommunikation Sicherheit und Gesundheit voranbringen | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](#)

Die Grundlage für die Personalentwicklung bieten unsere Werte und Ziele (siehe 3.1. Werte und Ziele) sowie die hier im nächsten Abschnitt beschriebenen Führungsgrundsätze.

5.5 Unsere Führungs- und Kooperationsleitlinien

Abgeleitet von unseren Unternehmenswerten (siehe 3.1. Werte und Ziele) haben wir Führungsgrundsätze entwickelt, die unsere Führungskräfte bei ihrem Handeln berücksichtigen sollen. Die Führungsgrundsätze sind im eventteam Wiki veröffentlicht, um eine transparente Führungskultur zu schaffen, in der die Mitarbeitenden als Kontrollinstanz dienen und festgelegtes Führungsverhalten einfordern können und sollen.

In den Führungsgrundsätzen verpflichtet eventteam ihre Führungskräfte zur Achtung von individuellen Persönlichkeiten und Bedürfnissen, proaktiver und verlässlicher Kommunikation und vorbildhaftem Verhalten. Die eigene Weiterentwicklung der Führungskraft sowie die ihrer Mitarbeitenden soll ebenso geachtet werden, wie das Schaffen einer sicheren Arbeitsatmosphäre für alle Menschen im Betrieb und den sicheren Fortbestand des Unternehmens in der Zukunft.

Das vollständige Dokument ist hier abzurufen:

[Unsere Führungs- und Kooperationsleitlinien | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](#)

5.6 Fehlerkultur

Ein wichtiges Thema- nicht nur im Qualitätsmanagement- ist der Umgang mit Fehlern. Diesen Punkt aus unseren Führungs- und Kooperationsleitlinien (siehe 5.5 Unsere Führungs- und Kooperationsleitlinien) möchten wir an dieser Stelle besonders hervorheben.

Im Absatz „Ein sicherer Hafen bleiben“ beschreiben wir die Selbstverpflichtung der Führungskräfte zum Thema Fehlerkultur wie folgt:

„Ich fördere und begleite aktiv die Weiterentwicklung von Menschen, Prozessen, eventteam, um für alle (Auftraggebende, Gäste, Mitarbeitende) ein sicherer Hafen zu bleiben. Dabei liegt mir die Entwicklung einer langfristigen Zusammenarbeit mit Mitarbeitenden und Auftraggebenden sehr am Herzen. Eine positive Fehlerkultur ist dafür ein Kernbaustein.“

Wir möchten damit sowohl Führungskräfte als auch Mitarbeitende dazu motivieren, offen mit Fehlern oder Unsicherheiten umzugehen. In unserem Qualitätsmanagementsystem spielt Transparenz eine wichtige Rolle, sodass eine positive Fehlerkultur ein elementarer Baustein ist. Wir möchten alle Menschen bei uns im Unternehmen ermutigen, diese positive Fehlerkultur zu prägen und ihren Teil dazu beizutragen, dass sich alle bei uns entsprechend sicher fühlen.



Kapitel 5: Mitgeltende Unterlagen

[Organigramm Rollen bei eventteam | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](#) oder Anlage A

[Rollen und Befugnisse | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](#)

[Unsere Führungs- und Kooperationsleitlinien | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](#)

[Sichere und gesunde Führung | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](#)

[Durch gute Kommunikation Sicherheit und Gesundheit voranbringen | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](#)



6 Infrastruktur und Arbeitsumgebung

Um qualitativ hochwertige Arbeit leisten zu können, muss die Arbeitsumgebung bzw. müssen die Arbeitsbedingungen entsprechend passend sein. Wofür dies gewährleistet wird und welche Rolle hier auch der Arbeits- und Gesundheitsschutz spielt, erläutern wir im folgenden Kapitel.

6.1 Planung unserer Arbeitsumgebung

6.1.1 Arbeitsplatz-Ausstattung am Hauptsitz und den Außenstellen

Die Möblierung der administrativen Arbeitsplätze im Sitz an der Bogenstraße in Hamburg folgt einem einheitlichen Konzept. Die Ausstattung jedes Arbeitsplatzes enthält die üblichen Elemente eines vollständigen Bildschirm- und Büroarbeitsplatzes mit zwei 16:9-Monitoren.

Den Angestellten in der Verwaltung steht ein kleines Büromaterial-Lager zur Verfügung, wo sie alle möglichen Verbrauchsmaterialien finden. Der Empfang kümmert sich hier um die Aufstockung und individuelle Bestellungen. Darüber hinaus können ergonomische Arbeitsmittel, Fußbänkchen oder ähnliche Hilfsmittel bei individuellem Bedarf über den Fachbereich Arbeitsschutz bestellt werden.

Die Büros an den Außenstellen, also dort, wo die eventteam operativ tätig ist, werden nach den gleichen Grundsätzen ausgestattet. Die Anordnung der Möbel, ihre genauen Eigenschaften und mögliche besondere Ausstattungselemente richten sich allerdings deutlicher nach den zur Verfügung stehenden Räumlichkeiten vor Ort und der idealen Integration in den Veranstaltungsablauf.

Den Angestellten mit Zugriff auf die EDV steht das gesamte Angebot an Microsoft 365-Anwendungen (ehemals Office) zur Verfügung, dazu gehören alle Arbeitsprogramme wie Word, Excel oder PowerPoint sowie Kommunikations- und Kooperationsprogramme wie Outlook und Teams.

Die Speicherung von Dateien findet auf der internen Serverstruktur und in Microsoft SharePoint statt. Die technischen Voraussetzungen hierfür schafft die IT-Abteilung (6.2 Technische und strukturelle Voraussetzungen für unsere Qualität).

6.1.2 Sicherheits- und Gesundheitsmanagement für gesunde Arbeitsbedingungen

Für die Organisation des Sicherheits- und Gesundheitsmanagement ist die Abteilung „Qualitäts- und Arbeitsschutzmanagement“ (QAM) zuständig. Hier werden auch die extern bestellten Beratungsdienstleistungen, wie beispielsweise die betriebsärztliche Betreuung und die Betreuung durch die Fachkraft für Arbeitssicherheit koordiniert.

Die Abteilung QAM, genauer die Leitung des Fachbereichs Arbeitsschutz, kümmert sich darüber hinaus um die Umsetzung der rechtlichen Vorgaben im Bereich Arbeitssicherheit bzw. Arbeitsschutz, koordiniert die Sicherheitsbeauftragten und alle internen Abläufe wie Arbeitsplatzbegehungen, die Erstellung von Gefährdungsbeurteilungen, die Durchführung von Unterweisungen und den Wissenstransfer in den Trainings der Mitarbeitenden.

Wichtiger Bestandteil ist auch die Präventionsarbeit, beispielsweise durch Informationstage (bspw. zum Welt-Aids-Tag) und ständig verfügbare Informationen zu Hilfsangeboten, Seelsorgehotlines oder grundsätzliche Informationen zur Arbeitssicherheit. Eine große Datenbank hierfür, inklusive diverser Informationen der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (DGUV), Gefährdungsbeurteilungen und interner Arbeitsanweisungen, stellt das firmeninterne Wiki dar:

[Arbeits- und Gesundheitsschutz \(SGA\) | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](https://drupal-wiki.net/Arbeits-und-Gesundheitsschutz-(SGA)-eventteam)

Die eventteam GmbH hat das Thema Arbeitssicherheit seit 2018 systematisch in verschiedenen Bereichen verankert. Er umfasst alle Themen zur Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (SGA) und trifft Vorkehrungen für besonders gefährdungsträchtige Arbeitsbereiche und Arbeitssituationen.



Dies reicht von ersten Berührungspunkten der Mitarbeitenden beim obligatorischen Training (Vertragsstart) über regelmäßige Unterweisungen, die entweder zeitlich vorgeschrieben oder an bestimmte Tätigkeiten gebunden sind, und die ergonomische Einrichtung des Arbeitsplatzes, bis hin zum etablierten Prozess zur Meldung und Bearbeitung von Arbeitsunfällen.

Interne und externe Ansprechpersonen

Die fachlichen Kompetenzen der betriebsärztlichen Betreuung und der Fachkraft für Arbeitssicherheit hat die eventteam GmbH extern bestellt. Da eventteam deutschlandweit tätig ist, ist die betriebsärztliche Betreuung in die nördlichen und südlichen Standorte aufgeteilt, um den Mitarbeitenden im Bedarfsfall einen möglich direkten Zugang ermöglichen zu können.

Für die Koordination aller Leistungen gibt es intern den Fachbereich Arbeitsschutz. Dieser ist nicht alleinig verantwortlich für die Umsetzung aller geforderten Vorgaben und Maßnahmen, sondern wirkt auf deren Umsetzung hin, da diese dezentral an den verschiedenen Einsatzorten und Standorten erfolgt. Entsprechend sind erste Ansprechpersonen für die Mitarbeitenden oder Auftraggebenden in der Regel die Führungskräfte, die am jeweiligen Arbeitsort beschäftigt sind, sowie die Sicherheitsbeauftragten.

Den Führungskräften auf Ebene der Abteilungsleitungen wurden zudem Unternehmerpflichten aus dem Arbeitsschutz übertragen. Sie sind somit direkt verantwortlich für die Umsetzung des Arbeitsschutzes in ihren Bereichen, beispielsweise also für die Durchführung von Unterweisungen oder die Ausbildung von ausreichend Ersthelfenden.

Wichtige Ansprechpersonen für die Führungskräfte sowie den Fachbereich Arbeitsschutz sind die benannten Sicherheitsbeauftragten. Diese sind, abhängig von Standort- und Projektgrößen, sinnvoll auf die verschiedenen Venues aufgeteilt:

Hamburg

- Sicherheitsbeauftragte Person im Bereich Elbphilharmonie Foyerservice
- Sicherheitsbeauftragte Person im Bereich Elbphilharmonie Food & Beverage
- Sicherheitsbeauftragte Person für die Laeiszhalle
- Sicherheitsbeauftragte Person für die Hamburgische Staatsoper
- Sicherheitsbeauftragte Person für das Projekt Stage Entertainment (Nord)
- Sicherheitsbeauftragte Person für das Projekt Stage Entertainment (Süd)
- Sicherheitsbeauftragte Person für den Bereich MICE
- Sicherheitsbeauftragte Person für das Büro in der Bogenstraße

Berlin

- Sicherheitsbeauftragte Person für Philharmonie und Panorama Punkt
- Sicherheitsbeauftragte Person für das Projekt Stage Entertainment

Bremen

- Sicherheitsbeauftragte Person für den gesamten Standort

Stuttgart

- Sicherheitsbeauftragte Person für den gesamten Standort

Oberhausen

- Sicherheitsbeauftragte Person für den gesamten Standort

Die Kontaktdaten der genannten Personen (intern wie extern) können über den Fachbereich Arbeitsschutz erfragt, oder in ihrer jeweils aktuell gültigen Fassung im eventteam Wiki abgerufen werden:

[Arbeitsschutzstruktur bei eventteam | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](#)

Organisation der verschiedenen Beteiligten

Ein wichtiges Gremium, bei dem die zuvor genannten Beteiligten zusammenkommen und sich austauschen, ist der Arbeitssicherheitsausschusses (ASA), der einmal pro Quartal tagt. Das Gremium besteht aus den externen Berater:innen, den Sicherheitsbeauftragten sowie der Fachbereichsleitung und der



Unternehmensführung. Hier können aktuelle und wichtige Themen diskutiert werden, die Beteiligten können von Erfahrungen anderer lernen und es kann auf einen einheitlichen Standard im Bereich der Arbeitssicherheit hingewirkt werden.

Darüber hinaus können die externen Berater:innen und die Fachbereichsleitung natürlich nicht nur bei ASA-Sitzungen angefragt werden. Insbesondere die Fachbereichsleitung steht für den internen Kontakt jederzeit zur Verfügung und kann auch weitere Unterstützung (intern wie extern) organisieren.

Die Fachbereichsleitung und das Team aus der Abteilung Qualitäts- und Arbeitsschutzmanagement verwalten zudem die Teilnehmerlisten der durchgeführten Kurse für betriebliche Ersthelfende oder Brandschutzhelfende sowie weitere durchgeführte Kurse und Seminare. Diese Informationen werden den Abteilungs- und Projektleitenden zur Verfügung gestellt und es wird auf die regelmäßige Umsetzung dieser Kurse hingewirkt, damit dauerhaft die gesetzlich vorgegebenen Quoten (bspw. zur Anwesenheit von Ersthelfenden) erfüllt werden.

Die Sicherheitsbeauftragten wirken für die Fachbereichsleitung als Multiplikatoren. Neue Bestimmungen oder Maßnahmen können über die Führungskräfte und Sicherheitsbeauftragten einfach in die verschiedenen Einsatzbereiche kommuniziert werden. Anders herum ist der direkte Input insbesondere durch die Sicherheitsbeauftragte, die aktiv an den Einsatzorten arbeiten, sehr wertvoll für die Fachabteilung.

Auch die Organisation des Fremdfirmenmanagements durch die operativen Mitarbeitenden wird vom Fachbereich Arbeitsschutz kontrolliert. Hier gibt es einen Prozess für die Mitarbeitenden von externen Firmen, die nur selten oder kurzfristig an unseren Einsatzorten tätig sind, damit auch sie in kurzer Zeit mit den wichtigsten Informationen vertraut gemacht werden. So sollen sie sowohl einen sicheren Arbeitsplatz vorfinden, als auch unsere individuellen Qualitätsversprechen an unsere Auftraggebenden umsetzen können.

Weitere Informationen und Dokumente (z.B. Protokolle zu Begehungen, Unterweisungen etc.) sind im eventteam Wiki zu finden.

[Arbeits- und Gesundheitsschutz \(SGA\) | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](#)

[Sicherheitsbeauftragte | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](#)

Führungskräfte und Sicherheitsbeauftragte finden in diesem Teams-Team eine Austauschplattform:

[Arbeitsschutz-Organisation | Allgemein | Microsoft Teams](#)

6.2 Technische und strukturelle Voraussetzungen für unsere Qualität

Um die IT und Administration kümmert sich eine interne Abteilung (kurz „IT“). Hier werden auch die technischen und organisatorischen Maßnahmen getroffen, um die Datensicherheit des Unternehmens zu gewährleisten. Der Bereich Datenschutz fällt wiederum in die Zuständigkeit der Abteilung Qualitäts- und Arbeitsschutzmanagement (QAM) (siehe 6.3 Datenschutzorganisation).

Darüber hinaus ist die Abteilung IT für die Anschaffung der Hard- und Software sowie die Ausstattung der Arbeitsplätze zuständig, damit alle Mitarbeitenden ihrer Tätigkeit entsprechend nachgehen können.

Derzeit laufen diverse Arbeiten an der IT-Infrastruktur, um diese weiterhin zu optimieren und noch sicherer zu gestalten. So werden derzeit die verwendeten Lizenzen für die Nutzungs-Profile (über die Dienste der Microsoft Corporation) optimiert. Ebenfalls wird an den Vertraulichkeitseinstellungen der einzelnen Dokumente gearbeitet. Zudem werden die Struktur und die Kooperationsmöglichkeiten via Microsoft Teams optimiert.

Den Mitarbeitenden ist eine private Nutzung der Technik, insbesondere ihres Mailaccounts, untersagt. Eine entsprechende Datenschutzbelehrung erhalten alle Mitarbeitenden im Rahmen ihres Einstellungsverfahrens (siehe 6.3 Datenschutzorganisation) und unterzeichnen diese auch in schriftlicher Form.



6.2.1 Grundsätzliche Struktur und Berechtigungsmanagement

Die IT-Abteilung hält diverse technische und organisatorische Maßnahmen (TOMs) aufrecht, um die Sicherheit der Netzwerke der eventteam GmbH zu gewährleisten. Der Schwerpunkt dieser Abteilung sind insbesondere die technischen Maßnahmen (bspw. über eine Firewall) sowie die Administration der gesamten technischen Infrastruktur.

Hierzu gehören insbesondere die Zutritts- und Zugriffsberechtigungen für die verschiedenen Einsatzorte und -bereiche. So gibt es am Hauptsitz in der Bogenstraße beispielsweise ein elektronisches Schließsystem mit unterschiedlichen Abstufungen. Hierüber kann gewährleistet werden, dass zu besonders sensiblen Bereichen, wie beispielsweise dem Recruiting oder dem Personalwesen (mit sämtlichen Akten und Daten), nur bestimmte Personen Zutritt haben.

Auch der digitale Zugriff auf Daten und Informationen ist entsprechend geregelt. Mit den Nutzungsprofilen, über die Zugriff auf die elektronische Datenverarbeitung (EDV) besteht, sind ebenfalls Einschränkungen verbunden. Für jedes Nutzungs-Profil sind, abhängig vom Arbeitsbereich, die notwendigen Zugriffsrechte verknüpft, sodass ausschließlich auf einen bestimmten Teil der Daten Zugriff besteht. Grundlegend ist hier der Grundsatz „need to know“ (nicht „nice to have“), um einen datenschutzkonformen Umgang mit Daten zu gewährleisten (siehe 6.3 Datenschutzorganisation).

Die jeweiligen Zutritts- und Zugriffsberechtigungen werden durch die Abteilungsleitung, in deren Bereich eine Neueinstellung vorgenommen wird, bei der Abteilung IT und der für Datenschutz-Belange zuständigen Abteilung QAM beantragt. Hierfür werden tabellarische Vorlagen verwendet, die eine Kategorisierung der Mitarbeitenden vornehmen und die notwendigen Berechtigungen ausweisen. Die Grundlage hierfür bietet ein Berechtigungskonzept. Eine Abweichung von diesem Konzept erfordert eine besondere Abstimmung mit den beiden Abteilungen.

Mit den Zugriffsberechtigungen im Cloud-Umfeld von Microsoft Teams und Microsoft SharePoint verhält es sich ähnlich. Auch hier gibt es festgelegte Teams, die durch die Abteilung IT oder die Leitung der Abteilung QAM administriert werden. Hierfür erfolgt eine enge Abstimmung dieser beiden Parteien.

Die Abteilung IT administriert zudem die gesamte Hard- und Software, kümmert sich um die Funktionalität sowie Aktualität der Anwendungen (Updates etc.), koordiniert Dienstleistende und leistet den Support für die Mitarbeitenden an allen Standorten.

6.2.2 Notfallmanagement bei Strom-, Internet- oder Serverausfall

Für das Notfallmanagement wird an den verschiedenen Arbeitsorten anhand der unterschiedlichen Bedarfe vorgesorgt. Die Infrastruktur unserer Venues (also Konzerthäuser, Theater und andere Veranstaltungsorten) obliegt im Bereich Strom- und Internetversorgung in der Regel dem Betreiber dieser Einsatzorte. Erfahrungsgemäß ist hier (auch Interesse der Betreibenden), eine hohe Ausfallsicherheit gegeben.

Ein Stromausfall am Einsatzort hätte nicht nur auf uns Auswirkungen, sondern auf den gesamten Betrieb. Hier liegt ein entsprechendes Notfallmanagement nicht in unseren Händen bzw. kann durch uns nicht beeinflusst werden. Sollten wir allerdings Probleme mit der Stromversorgung oder Ähnliches feststellen, können wir über die individuell festgelegten Kommunikationskanäle ein Notfallmanagement auslösen.

An wenigen Einsatzorten nutzen wir SIM-Router, da wir keine Möglichkeit haben, dort auf ein bestehendes Netzwerk zuzugreifen. Es ist dafür gesorgt, dass das Datenvolumen ausreichend ist und die Mitarbeitenden an diesem Ort dafür geschult sind, wie ein Router-Ausfall zu handhaben ist.

Sollte es zu einem Ausfall von Strom und Internet kommen, sind wir darauf vorbereitet. An jedem unserer festen Einsatzorte befindet sich ein (in auffälligem Pink gehaltener) Aktenordner, der alle Handbücher, Protokolle, Kontaktlisten etc. enthält, um einen Showbetrieb für drei Tage sicherzustellen. Die verantwortlichen Projektleitungen und ihre Mitarbeitenden vor Ort haben dafür Sorge zu tragen, dass dieser Ordner ständig auf dem aktuellen Stand gehalten wird und einsatzbereit ist. Die Abteilung QAM kontrolliert dies in regelmäßigen Abständen stichprobenartig.



Am Sitz der administrativen Abteilungen in der Bogenstraße verhält es sich anders. Grundsätzlich sind hier auch nicht wir, sondern der Vermieter für die Sicherung der Stromversorgung zuständig, sofern dies in seinem Einflussbereich liegt. Erfahrungsgemäß ist auch hier eine sehr unterbrechungsfreie Stromversorgung gewährleistet. Die eventteam GmbH verfügt über Notfallnummern von Dienstleistenden und Stromanbietern, sollte dies einmal nicht der Fall sein, und hat das Vorgehen über einen Alarmierungsplan geregelt:

[Alarmierungsplan Bogenstraße | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](#)

Der Alarmierungsplan ist im eventteam Wiki hinterlegt, da dieses nicht auf eigenen Severn, sondern über ein Dienstleistungsunternehmen gehostet ist. Somit bleiben die Informationen abrufbar, auch wenn eigene Sever ausfallen sollten.

Bei einem Serverausfall am Hauptsitz stehen zwei weitere Server-Standorte zur Verfügung, über die ein Weiterbetrieb gewährleistet ist. Durch regelmäßige redundante Sicherungen wird ebenfalls sichergestellt, dass das System nach einem Ausfall mit lediglich einer kurzen Zeitverzögerung wiederhergestellt werden kann. Diese Arbeiten werden über die Abteilung IT durchgeführt und koordiniert.

6.3 Datenschutzorganisation

Die eventteam GmbH agiert als Personaldienstleister. Somit ist die datenschutzkonforme Verarbeitung von personenbezogenen Daten das tägliche Geschäft. Sei es bei der Verarbeitung fremder Daten (Daten von Auftraggebern oder von Besuchenden einer Veranstaltung) oder bei der Verarbeitung der eigenen Mitarbeitenden-Daten (siehe auch 5.3 Personalverwaltung).

Im Gegensatz zur Bereitstellung der zuvor beschriebenen technischen Maßnahmen, ist die Abteilung Qualitäts- und Arbeitsschutzmanagement (QAM) für die organisatorischen Maßnahmen rund um den Datenschutz und die Datensicherheit zuständig. Hierzu gehört die Einhaltung externer Vorgaben (beispielsweise der DSGVO) sowie die interne Schulung und Sensibilisierung der Mitarbeitenden im Umgang mit personenbezogenen Daten und die Wahrung von Geschäftsgeheimnissen.

Obligatorisch hierfür sind beispielsweise die Information von Beschäftigten über die Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten, die öffentlichen Datenschutzhinweise auf der Website sowie die besondere Unterweisung von Mitarbeitenden mit Zugriff auf die EDV. Auch die Prüfung, Verwaltung und Meldung von Datenschutzverstößen ist Teil der Aufgaben.

Für all dieses ist eine enge Zusammenarbeit mit der Abteilung IT sowie dem extern bestellten Datenschutzbeauftragten notwendig. In Koordination mit dem Datenschutzbeauftragten werden regelmäßige Schulungen rund um die Verarbeitungstätigkeiten sowie die Wachsamkeit gegenüber Phishing-Attacken und sonstigen täglichen Bedrohungen durchgeführt. Neben der Abteilung QAM ist auch der Datenschutzbeauftragte für alle Beschäftigten Ansprechpartner. Er nimmt auch vertrauliche Termine wahr, sollten Mitarbeitenden einen mutmaßlichen Fehler nicht intern melden wollen.

Wir sind uns bewusst, dass neben der technischen Sicherung des Datenzugriffs insbesondere die Qualifizierung der Mitarbeitenden eine wichtige Aufgabe ist. Hacker nutzen heutzutage vermehrt Techniken, die darauf abzielen, über die Nachlässigkeit oder das Unwissen der Mitarbeitenden Zugriff auf die Daten von Firmen zu erlangen.

Deswegen hat das Thema „Datenschutz“ in all seinen Ausprägungen einen hohen Stellenwert. Näheres zum Datenschutzmanagement ist im eventteam Wiki zusammengestellt:

[Datenschutzmanagement | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](#)

Die Abteilung QAM hat darüber hinaus die Verwaltung des Archivs übernommen. Hier lagern sämtliche Aktenordner und sonstige Datenträger oder Dokumente, die sensible personenbezogene oder geschäftsrelevante Daten enthalten. Der Zutritt zum Archiv des Unternehmens erfolgt über den Empfang. Hier kann ein Schlüssel für die Tür abgeholt werden, der das Archiv vom restlichen Lager abtrennt. Der Entleih des Schlüssels wird protokolliert und von der Abteilung QAM regelmäßig geprüft.



Zutritt zum Archiv erhalten die Geschäftsführung sowie die Abteilungs- oder Projektleitungen unbegleitet, andere Personen werden durch eben diese Personen oder Angehörige der Abteilung QAM begleitet. Betriebsfremde Personen erhalten nur in Begleitung durch Angehörige der Abteilung QAM einen Zutritt zum Archivbereich.

6.4 Risikomanagement

Eine Quelle für Erkenntnisse über Veränderungen von Umfeldanforderungen (extern) und unserer Prozessleistung (intern) findet sich in unserem Risikomanagementsystem gemäß dem KonTraG (Gesetz zur Kontrolle und Transparenz von Kapitalgesellschaften).

Die Unternehmensleitung hat zu überwachende Parameter und dazugehörige Kennzahlen festgelegt. Diese werden monatlich erhoben und in den halbjährlich stattfindenden Managementbewertungen analysiert und bewertet. Gegebenenfalls werden Maßnahmen zur Anpassung festgelegt. Diese werden dann im Rahmen des Projektbüros (siehe 7.6.1 Projektmanagement (Projektmanagement-Office/PMO)) umgesetzt.

Ein Konzept für das Risikomanagement ist für berechtigte Personen einzusehen unter:

[Risikomanagement | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](#)

Kapitel 6: Mitgeltende Unterlagen

[Arbeits- und Gesundheitsschutz \(SGA\) | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](#)

[Sicherheitsbeauftragte | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](#)

[Arbeitsschutzstruktur bei eventteam | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](#)

[Alarmierungsplan Bogenstraße | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](#)

[Datenschutzmanagement | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](#)

[Risikomanagement | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](#)



7 Unser Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)

Der Ansatz der kontinuierlichen Verbesserung ist ein zentraler Aspekt eines Qualitätsmanagements. Auch wir bei eventteam wollen uns kontinuierlich verbessern und haben den Grundsatz des KVP in unseren Werten und Zielen verankert (siehe 3.1. Werte und Ziele)

Wie genau wir eine kontinuierliche Verbesserung erreichen wollen und warum dies wichtig ist, beschreiben wir in diesem Kapitel. Hier führen wir verschiedene Aspekte des Qualitätsmanagements zusammen und zeigen auf, welche Prioritäten wir setzen.

Beispielsweise ist die Zufriedenheit unserer Auftraggebenden ein zentraler Maßstab für die Qualität unserer Arbeit. Sie entscheidet über den Erfolg unseres Qualitätsmanagementsystems, des daraus resultierenden Qualitätsversprechens an unsere Auftraggebenden und somit letztendlich auch den Erfolg unseres Unternehmens. Deswegen kommt der fortlaufenden Verbesserung unserer Dienstleistungen eine entscheidende Bedeutung zu.

7.1 Zufriedenheit der Auftraggebenden

In diesem Kapitel wird beschrieben, wie wir die Bedürfnisse unserer Auftraggebenden analysieren, Optimierungspotenziale aufdecken und konkrete Verbesserungsmaßnahmen organisieren.

Verantwortung

Qualitäts- und Arbeitsschutzmanagement: Organisation von Befragungsmaßnahmen und Zusammenstellung von Rückmeldungen und Reklamationen

Geschäftsführung und Leitungsebene: Analyse von aufbereiteten Rückmeldungen und Reklamationen, Erarbeitung von Verbesserungsmaßnahmen

Beschreibung

Wir führen fortlaufend eine Befragung zur Zufriedenheit unserer Auftraggebenden durch. Hierzu wird die oberste Leitung aller aktiven Auftraggebenden jährlich per Mail angeschrieben und zur Teilnahme an einer Online-Umfrage aufgefordert.

Die Befragungen werden mit dem Anbieter „easy-feedback.de“ zentral durch die Abteilung Qualitäts- und Arbeitsschutzmanagement (QAM) durchgeführt. Die Ergebnisse werden als Excel-Tabelle aufbereitet und der Geschäftsführung sowie dem Führungskreis zur Verfügung gestellt. Die Ergebnisse werden von den verantwortlichen Personen analysiert und bei Bedarf in die regelmäßigen Abstimmungstermine auf der Steuerungsebene genommen.

Hinweise auf einen schwerwiegenden Qualitätsmangel, der umgehend abgestellt werden muss, erhalten wir in der Regel nicht über eine zentralisierte Umfrage, sondern über den etablierten regelmäßigen Austausch mit unseren Auftraggebenden. Dies passiert überwiegend im Rahmen der Veranstaltungsdurchführung, da hier oft eine Ansprechperson des Auftraggebenden anwesend ist, oder während regelmäßiger Austausch-Termine.

Auch solche Rückmeldungen werden von allen Bereichen, bei denen ein Feedback ankommen kann (bspw. Projekt- oder Foyerleitungen, andere Leitungspersonen, Rechnungswesen), dokumentiert.

Dieses Feedback-System wird als zentrale Stelle gleichermaßen genutzt für Anregungen und Verbesserungsvorschläge seitens der eigenen Mitarbeitenden (siehe 7.3. Reklamationen).

Im Normalfall erfolgt eine Reaktion den Auftraggebenden gegenüber innerhalb von 24 Stunden. Meist müssen Mängel früher (oft umgehend) abgestellt werden, sodass eine Reaktion auch schneller erfolgt.

Folgende Informationsquellen nutzen wir außerdem, um die Bedürfnisse unserer Auftraggebenden zu analysieren und die Qualität unserer Dienstleistungen kritisch zu prüfen:

- Ergebnisse der Managementbewertung (siehe 3.5. Managementbewertung)
- Erkenntnisse aus Informationsgesprächen mit aktuellen und potenziellen Auftraggebenden



- Ergebnisse der Lieferantenbewertung (siehe 7.4 Lieferantenbewertung)
- Verbesserungsideen unserer Mitarbeitenden (siehe 7.2 Zufriedenheit unserer Mitarbeitenden)

Wenn in diesem Zusammenhang Änderungen von Prozessen erfolgen müssen, werden die Prozessverantwortlichen involviert. Die Dokumentation der Prozesse und ihrer Änderungen sind im zweiten Kapitel (siehe 2 Aufbau und Struktur des QM-Systems) beschrieben.

7.2 Zufriedenheit unserer Mitarbeitenden

Die Zufriedenheit unserer Mitarbeitenden sowie ihre Beobachtungen und Ideen sind sehr wertvoll für uns. Unsere Mitarbeitenden sind der Kern unserer Dienstleistungserbringung und sehr nah dran an den Veranstaltungen und unseren Auftraggebern.

Um hier Feedback zu erlangen, gibt es zwei verschiedene Wege. Zum einen erhalten wir regelmäßig Feedback über ausgehängte QR-Codes, zum anderen führen wir jährlich eine große Befragung unter allen Mitarbeitenden durch.

7.2.1 Feedbackformular

Verantwortung

Unternehmenskommunikation und Employer Branding (UEB), Fachbereich Kommunikation

Beschreibung

Die Dienstleistungen von eventteam sind durch einen intensiven Kontakt zu Auftraggebern und ihren Besuchenden gekennzeichnet. Daher erleben unsere Mitarbeitenden direkt, ob die erbrachte Leistung den Erwartungen der Auftraggeber / der Besuchenden entspricht, erfahren von Wünschen unserer Auftraggeber und entwickeln ständig Ideen für eine Weiterentwicklung unserer Dienstleistungen.

Diese Beobachtungen und Vorschläge werden im Rahmen unseres Feedbacksystems erfasst und gehen an die jeweils zuständigen Führungskräfte sowie Prozessverantwortlichen zur Prüfung auf Umsetzbarkeit.

Das Feedback-Formular ist aufrufbar unter: [Kurzfeedback I eventteam \(typeform.com\)](https://kurzfeedback.eventteam.typeform.com/)

Der Fachbereich Kommunikation sichtet das eingegangene Feedback und übernimmt die Kommunikation mit den zuständigen Vorgesetzten. Eine konkrete Reklamation oder ein konkreter Verbesserungsvorschlag wird durch den Fachbereich in das Reklamationsmanagement und Vorschlagswesen (siehe 7.3. Reklamationen) eingetragen, damit diese Rückmeldungen offiziell Eingang in die Abläufe des Qualitätsmanagements finden.

Diese Unterscheidung zwischen allgemeinem Feedback und tatsächlichen Reklamationen/Verbesserungsvorschlägen ist wichtig, um die qualitativ wertvollen Rückmeldungen herausfiltern zu können.

7.2.2 Mitarbeitenden-Befragung

Verantwortung

Durchführung und Auswertung der Umfrage: Qualitäts- und Arbeitsschutzmanagement (QAM), unterstützt durch Unternehmenskommunikation und Employer Branding (UEB) und die Abteilung Operations

Beschreibung

Einmal jährlich führen wir eine Mitarbeitenden-Befragung über die Plattform „easy-feedback.de“ durch. Um spezifisches Feedback zu erhalten und konkrete Verbesserungsmaßnahmen ableiten zu können, ist die Umfrage aufgeteilt auf verschiedene Venues, enthält aber jeweils dieselben Fragestellungen.

Die Themengebiete, die wir bei dieser Umfrage abfragen, gleichen sich in jedem Jahr:

- Allgemeine Zufriedenheit
- Zufriedenheit mit der Kommunikation
- Wunsch nach Entwicklungsmöglichkeiten



- Zufriedenheit mit dem Arbeitsklima und der Arbeitsorganisation
- Erhebung von Informationen über Betriebszugehörigkeit und Position (freiwillig)

Es gibt zwei verschiedene Fragebögen getrennt nach administrativ tätigen Mitarbeitenden und operativ tätigen Mitarbeitenden, da sich aus der unterschiedlichen Tätigkeit auch ein leicht anderer Schwerpunkt in der Fragestellung ergibt. Hiermit möchten wir kontinuierlich und vergleichbar die Zufriedenheit unserer Mitarbeitenden messen, auswerten und Maßnahmen aus den eingehenden Antworten und Anregungen entwickeln.

Für jeden Einsatzort, der in der Umfrage einzeln abgefragt wurde, wird eine detaillierte Auswertung mit Grafiken und Vergleichen zum Vorjahr durch die Abteilung Qualitäts- und Arbeitsschutzmanagement erstellt und den Verantwortlichen zur Verfügung gestellt.

Einige konkrete Fragestellungen werden als besonders wichtig erachtet. Ihre prozentuale Bewertung wird über die Jahre konkret verglichen und findet Eingang in die Managementbewertung (siehe 3.5. Managementbewertung).

7.3. Reklamationen und Verbesserungsvorschläge

Zur systematischen Erfassung von Reklamationen im Zusammenhang mit unserer Dienstleistung und von Verbesserungsvorschlägen aus der Belegschaft haben wir ein zentrales System eingeführt.

Verantwortung

Qualitäts- und Arbeitsschutzmanagement (QAM)

Beschreibung

Alle Vorkommnisse und können über den erstellten Teams-Kanal „Reklamationsmanagement“ ortsunabhängig erfasst, und zentral nachverfolgt und ausgewertet werden:

[et Verwaltung | Reklamationsmanagement | Microsoft Teams](#)

Dieses zentrale System dient der Transparenz in der Dokumentation und der systematischen Nachverfolgung und Ursachenanalyse für die Lösung und Behebung von Nichtkonformität.

Im Reklamationsmanagement-Kanal gibt es fünf verschiedene Eingabemasken, um die Übersichtlichkeit in der Nachverfolgung zu gewährleisten:

Administration / Operation Hamburg / Operation Berlin / Operation Bremen / Operation Stuttgart

Über ein Formular kann der genaue Grund eingegeben und der aktuelle Bearbeitungsstatus festgehalten werden. Eintragung können durch alle Mitarbeitende mit EDV-Zugriff erfolgen.

Der Einstieg in die Maske sieht folgendermaßen aus:



Die Abteilung QAM prüft regelmäßig die Eintragungen und den Fortschritt der Bearbeitung und wertet die Eintragungen einmal monatlich aus. So erhalten wir wertvolle Informationen aus allen unseren Einsatzorten und Standorten und können diese zentral bewerten und nachverfolgen. Diese Beobachtungen und Vorschläge gehen an die jeweils zuständigen Prozessverantwortlichen oder die Projektleitenden zur Prüfung auf Umsetzbarkeit.

7.4 Lieferantenbewertung

Verantwortung

Aufbereitung der Bewertung: Qualitäts- und Arbeitsschutzmanagement (QAM)

Analyse und Maßnahmen: Leitungsebene, Geschäftsführung

Beschreibung

Für die Erbringung unserer Dienstleistungen setzen wir in Teilbereichen Dritte als Lieferanten und Dienstleistungsunternehmen (für den Einsatz weiterer Mitarbeitender infolge der Abdeckung von Kapazitätsspitzen) ein. Die wesentlichen Lieferanten werden von uns identifiziert und jährlich einer Bewertung unterzogen. Für die Kommunikation der Bewertung und Verbesserung der Zusammenarbeit werden anlassbezogene Gespräche vereinbart.

Dabei spielen insbesondere folgende Aspekte eine Rolle:

- Entspricht die Qualität der erbrachten (Dienst-)Leistung unseren Erwartungen?
- Entspricht die Qualität den Erwartungen unserer Auftraggebenden?
- Wie ist die Termintreue des Lieferanten / Dienstleistungsunternehmen?
- Wie kundenorientiert hat sich der Lieferant / das Dienstleistungsunternehmen verhalten?
- Ist für die Zukunft ein Ausfall des Lieferanten / Dienstleistungsunternehmen zu erwarten?
- Gibt es Entwicklungen in den Produkten, die für uns interessant sein können?
- Gibt es qualitativ bessere oder günstigere Unternehmen für die jeweilige Dienstleistung?

Weitere Informationen befinden sich hier: [Lieferantenbewertung | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](#)

7.5 Messung und Überwachung unserer Prozesse und Dienstleistungen

Um unsere Prozesse und Dienstleistungen zu überwachen haben wir verschiedene Kennzahlen festgelegt (siehe 3.4.2 Qualitäts- und Prozesskennzahlen). Da es sich um die Quantifizierung von Prozess- oder Umfrageergebnissen sowie Finanzkennzahlen handelt, benötigen wir keine kalibrierten Messgeräte.

Die ausgewählten Kennzahlen sind von den Fachabteilungen und der Geschäftsführung als geeignet identifiziert worden, nützliche Aussagen über den Zustand des Qualitätsmanagementsystems sowie den allgemeinen Zustand des Unternehmens zu finden.

Verantwortung

Lieferung der vereinbarten Kennzahlen: Prozessverantwortliche und Fachabteilungen

Sammlung und Aufbereitung der Kennzahlen: Qualitäts- und Arbeitsschutzmanagement (QAM)

Beschreibung

Über regelmäßig generierte Kennzahlen wollen wir im Zeitverlauf Hinweise auf die qualitative Entwicklung unserer Geschäftsprozesse erhalten. Diese Kennzahlen werden regelmäßig, mindestens aber monatlich, von der Abteilung QAM überwacht. Auffällige Kennzahlen werden (je nach Dringlichkeit) der Geschäftsführung direkt zur Kenntnis gebracht beziehungsweise in der Managementbewertung analysiert. Ergeben sich nicht tolerierbare oder nicht nachvollziehbare Abweichungen, wird ein internes Projekt aufgesetzt, mit dem Ziel einer Analyse und folgender Optimierung.

Diese Informationen sind für zugriffsberechtigte Personen zu finden unter:

[et Verwaltung](#) | [Daten QAM](#) | [Microsoft Teams](#) | [Kennzahlen](#)



7.6 Wie wir Veränderungsprozesse organisieren

Alle genannten Informationsquellen werden genutzt, um Verbesserungspotentiale sowie Fehler zu erkennen und daraufhin unsere Prozesse zu verändern. Kleinere Änderungen (Prozessbeschreibungen, Arbeitsanweisungen, Formulare etc.) werden im laufenden Betrieb (ausschließlich) durch die Prozessverantwortlichen vorgenommen und dann alle betroffenen Mitarbeitenden informiert.

Größere Änderungen, die sich in der Regel aus den Diskussionen im Rahmen der Managementbewertung ergeben, werden im Rahmen des koordinierten und systematischen Projektmanagements durchgeführt.

7.6.1 Projektmanagement (Projektmanagement-Office/PMO)

Das Thema Projektmanagement ist für jedes Unternehmen, das sich in einem größeren Veränderungsprozess befindet, von so zentraler Bedeutung, dass es für die Steuerung und Koordination der einzelnen Projekte (und damit der Projektverantwortlichen) eine zentrale Stelle geben muss.

Wichtig ist hier die Unterscheidung zwischen der Bearbeitung von immer wiederkehrenden und immanent zum Geschäftsbetrieb gehörenden Prozessen (siehe 3 Führungsprozesse und 4 Kern- und Unterstützungs-Prozesse), und der in der Regel einmaligen Abarbeitung von Projekten.

Alle Projektthemen und Aufgaben müssen von einer übergeordneten Stelle aus koordiniert werden, da es einen Überblick über benötigte und vorhandene Personalressourcen braucht und immer fachliche Schnittstellen zwischen den Projekten berücksichtigt werden müssen. Diese Aufgabe hat das „Projektmanagement-Office“, kurz PMO.

Um das effizient und schnell umsetzen zu können, braucht die Leitung des PMO eine Weisungsbefugnis gegenüber den einzelnen Projektverantwortlichen und starken Einfluss auf den Führungskreis, da die Einbindung von Personalressourcen der Fachbereiche in jedem Projekt ein kritisches Thema ist.

Die Leitung PMO ist direkte Ansprechperson für alle Veränderungsprozess-Anforderungen seitens der Geschäftsleitung. Dies gilt insbesondere für die sich aus der regelmäßig 2x im Jahr stattfindenden Managementbewertung im Rahmen des Qualitätsmanagements ergebenden Anforderungen.

Sobald die Geschäftsleitung einen neuen Auftrag formuliert hat, ist das PMO für die Umsetzung der Anforderungen voll verantwortlich und berichtet regelmäßig über die Fortschritte.

Standardablauf eines Veränderungsprozesses / eines Projekts

1. Auftragserteilung der Geschäftsleitung an das PMO
2. Einplanung von Ressourcen, Festlegung eines Projektverantwortlichen
3. Projekt-Kick off mit allen Beteiligten
4. Aufgabenzergliederung und Aufwandsschätzung je Aufgabe
5. Abarbeitungsreihenfolge festlegen (Fachliche Abhängigkeiten berücksichtigen)
6. Terminplanung
7. Durchführung von Aufgaben
8. Regelmäßiger Check des Fertigstellungsgrades
9. Regelmäßige Schätzung des Restaufwandes
10. Regelmäßiger Bericht an Geschäftsführung / Führungskreis durch PMO
11. Eventuell Umplanungen bei Problemen/neuen Erkenntnissen
12. Feststellen der Fertigstellung und offizielles Beenden des Projekts
13. Erkenntnisse / Erfahrungen auswerten und für weitere Projekte sammeln

7.6.2 Krisenintervention

Im Tagesgeschäft tauchen immer wieder mal akute Störungen auf, bei denen man nicht auf die nächste systematische Fehler- und Ursachenanalyse warten sollte. Für diese Fälle haben wir ein Kurzinterventionsverfahren entwickelt.

In folgenden Schritten bearbeiten wir das Thema:



- “Die 10 goldenen Regeln ein Projekt kaputt zu machen”
Diese paradoxe Intervention verfolgt das Ziel (in angespannten Situationen) das Gehirn von einer möglichen stress-induzierten Blockade zu befreien. Darüber hinaus zeigt sich, dass in der Regel genau die Fehler genannt werden, die man konkret erlebt hat, ohne sie direkt mit der eigenen Arbeitssituation und mit einzelnen Personen zu verbinden. Die Fehleranalyse erfolgt ganz beiläufig.
- Die Beteiligten / Betroffenen und ihre Interessen
Es ist sinnvoll bei der Fehleranalyse die persönlichen Interessen der Beteiligten aus ihrer Rolle heraus zu betrachten. Ohne diese persönliche Motivation sind die vorgefundenen Wirk-Zusammenhänge häufig nicht zu erfassen.
- Stichworte zur Problembeschreibung (Themen: Führung, Prozesse, Kontrolle, Know-How-Themen, Beziehungsthemen)
Wurde im ersten Schritt eher spielerisch und grob nach Fehlern gesucht, geht es hier systematisch um eine detaillierte Betrachtung und Beschreibung der vorgefundenen Mangel-Situation nach festen vorgegebenen Themenbereichen.
- Mögliche Maßnahmen/Vereinbarungen zur Problemlösung
Hier geht es in einem ersten Schritt darum, erste Lösungsideen zu skizzieren, ohne bereits zu konkret zu werden. Die Gefahr liegt in zu frühen Festlegungen, bevor das eigentliche Thema erkannt wird.
- (konkrete) To-Do-Liste “Wer macht was bis wann mit wem wo”

Erst zum Schluss, nachdem die Situation genau genug beschrieben wurde, werden verbindlich (!) Maßnahmen zur Lösung verbunden mit konkreten Terminvorgaben vereinbart und dann natürlich auch der Erledigungsstatus durch QAM überwacht.

Mit diesen Arbeitsschritten erreichen wir, dass bereits im Tagesgeschäft auf Fehlentwicklungen reagiert werden kann und schnellstmöglich Verbesserungen im Arbeitsablauf erreicht werden. Die Einbindung des Prozessverantwortlichen stellt sicher, dass die möglichen Änderungen an den Prozessbeschreibungen und Schnittstellen zeitnah durchgeführt werden.

7.7 Internes Audit

Entsprechend der Anforderung der ISO9001 führen wir einmal im Jahr ein internes Audit in unterschiedlichen Unternehmensbereichen durch. Diese Audits sind ein wesentliches Instrument des Qualitätsmanagements, um die Einhaltung von festgelegten Prozessen, Richtlinien und Qualitätsstandards zu überprüfen. Sie dienen der systematischen und unabhängigen Bewertung von Abläufen und Strukturen innerhalb des Unternehmens. Ziel eines internen Audits ist es, Verbesserungspotenziale zu identifizieren, Risiken frühzeitig zu erkennen und die kontinuierliche Verbesserung des Systems zu unterstützen.

Dabei geht es uns nicht um Misstrauen gegenüber den Mitarbeitenden, sondern ausschließlich darum, die Konformität mit internen Vorgaben sowie externen Normen (wie z.B. der ISO 9001) sicherzustellen. Sollte die Durchführung der Prozesse von der dokumentierten Form abweichen, kann dies auch bedeuten, dass die Dokumentation an die neue Umsetzung angepasst werden muss.

Kapitel 7: Mitgeltende Unterlagen

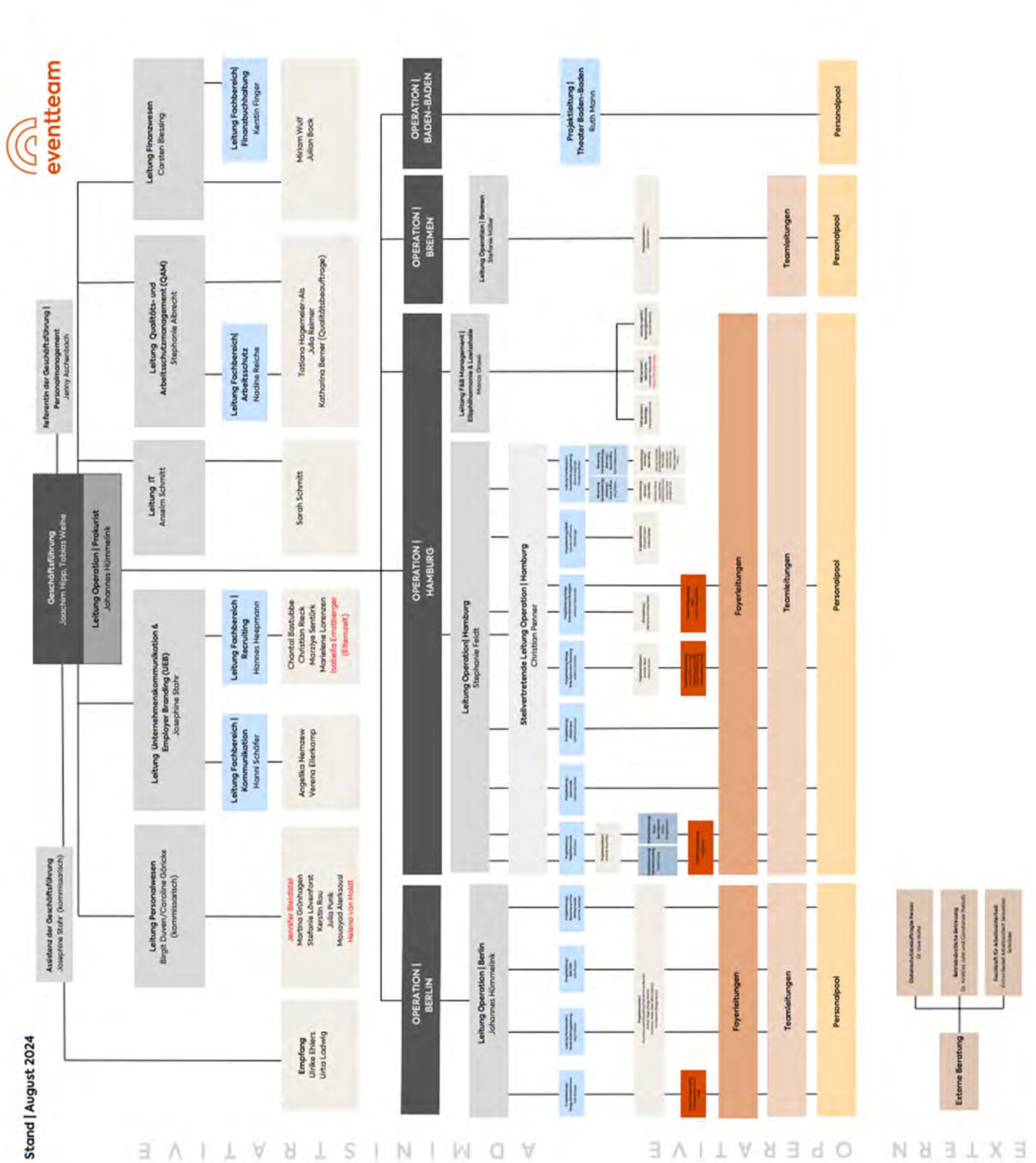
[Projektmanagement | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](#)

[et Verwaltung | Daten QAM | Microsoft Teams](#)

[Lieferantenbewertung | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](#)



Anlage A - Organigramm Rollen eventteam





Anlage B - QM-HB Abkürzungsverzeichnis eventteam

[QM-HB Abkürzungsverzeichnis intern | eventteam Wiki \(drupal-wiki.net\)](#)

Abkürzung	Bedeutung
(p)KV	(private) Krankenversicherung
(p)PV	(private) Pflegeversicherung
©	Brandschutzhelfende Laeiszhalle (Bezeichnung im Personalverwaltungssystem)
®	Räumungshelfende Elbphilharmonie (Bezeichnung in Personalverwaltungssystem)
AB	Anrufbeantworter
AfA	Abschreibungen (Rechnungswesen)
AfA	Amt für Arbeitsschutz (Arbeitsschutz)
AL	Abteilungsleitung
AM	Arbeitsschutzmanagement
ÄMB	Änderungsmitteilungsbogen
AMS	Arbeitsschutzmanagement-System
Annex	Anlage oder Anhang
APO	Stage Apollo Theater in Stuttgart
AR	Ausgangsrechnung
aRAP	aktive Rechnungsabgrenzungsposten
ASA	Arbeitssicherheitsausschuss (Tagt einmal im Quartal mit allen Beteiligten des Arbeitsschutzes)
ASP	Ansprechperson
AU	arbeitsunfähig
AUB	Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung
AÜG	Arbeitnehmerüberlassung
AV	Arbeitsvertrag
AZ	Arbeitszeit
BA	Betriebsanweisung zur Benutzung von Geräten oder Arbeitsmitteln an den Einsatzorten (z.B. Konkotomat, Spülmaschine)
BA/BÄ	Betriebsarzt/ Betriebsärztin (Arbeitsschutz)
BAA	Berliner Ausstellung Allegria
BAP	Bildschirm-Arbeitsplatz
bAV	betriebliche Altersvorsorge
BB	Buchungsbeleg (Rechnungswesen)
BB	Baden-Baden (Standort)
BEM	Betriebliches Eingliederungsmanagement
BF	Brahmsfoyer in der Laeiszhalle
BMX	Stage Bluemax Theater in Berlin
Box	Mailbox
BP	Betriebsprüfung (Rechnungswesen)
BP	BankettProfi (Rechnungswesen)
BPE	Berliner Philharmonie Empfangs, Empfangs- bzw. Pfortendienste in der Berliner Philharmonie
BPH	Berliner Philharmonie
BPP	Berline Panoramapunkt
BR	Bewerbungsrunde
BSF	Backstage-Führung (überwiegend im Projekt Stage Entertainment)
BSH	Brandschutzhelfende
BWA	Betriebswirtschaftliche Auswertung
C	Catering
CC	Crew Concept



CL	Circle Lounge
CVD	Chef vom Dienst. Andere Bezeichnung für Teamleitung, genutzt im Metropol Theater Bremen
DAK	Differenzausgleichskasse
DSGVO	Datenschutzgrundverordnung. Europäische Regelung der Verarbeitung von personenbez. Daten,
DGUV	Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (Spitzenverband der gewerblichen Berufsgenossenschaften und der Unfallversicherungsträger)
Dispo	Disposition
DS	Datenschutz
DSE	(große) Datenschutzerklärung für Mitarbeitende mit Zugriff auf die EDV
eAUB	elektronische Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung
EC	Elbphilharmonie Cafeteria
EDD	Einverständniserklärung Datenweitergabe an Dritte
EDV	Elektronische Datenverarbeitung (Netzwerk aus Servern etc.)
EGS	Elbphilharmonie großer Saal
EKS	Elbphilharmonie kleiner Saal
ELA	Elektronische Lautsprecheranlage (Wird in der Hamburg Messe besetzt)
ELBG	Elbphilharmonie und Laeiszhalle Betriebsgesellschaft mbH
E	Elbphilharmonie
EP	Elbphilharmonie Plaza
EPA	Einverständniserklärung zum Pfandabzug
ER	Eingangsrechnung
Erst.	Erstattung
et / ET	Kurzform für eventteam
Evac-chair	Treppen-Evakuierungs-Stuhl
EZ	Elternzeit (Personalwesen)
EZ	Eventteam Zentrale (Häuser/Projekte)
F&B	Food & Beverage
FA	Finanzamt
Feste	Festangestellte
FL	Foyerleitung
FYI	„For Your Information“, zur Information (bspw. bei weitergeleitete Mails)
FZ	Fehlzeit
G	Gastro
GDA	Gemeinsame Deutsche Arbeitsschutzstrategie
GewSt	Gewerbesteuer
gf	geringfügig
GF	Geschäftsführung
GL	Glocke Bremen
GMS	Gesundheitsschutzmanagementsystem
GS	Gutschrift
GuV	Gewinn- und Verlustrechnung
H	Hosting
H&E	Hansen & Edel
HB	Handbuch
HB	Bremen (Häuser/Projekte)
HiP	Haus im Park
HoFI / HoF	Head of Foyerleitung
HSV	HSV Platin Lounge
Hyg/Hygiene	Infektionsschutzbelehrung, Hygiene-Belehrung (oft synonym verwendet)



Imma	Immatrikulationsbescheinigung
Impf	Nachweis über 2G-Status
ISO	International Organisation for Standardisation
ISO 9001	internationale Norm, die Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem festlegt
JA	Jahresabschluss
JMS	Junge Musikschiule (Häuser/Projekte)
k	krank
Kai	Kaistudio
kalk. AfA	kalkulatorische Abschreibung
kf	kurzfristig
KG	Krankengeld
Kita	Kindertagesstätte
kiW	krank in Wartezeit
KK	Krankenkasse
Kö	Körber Stiftung
Köst	Körperschaftsteuer
Kst	Kostenstelle
Kto.	Konto
KüFri	Kündigungsfrist
KuG	Kurzarbeitergeld
KV	Krankenversicherung
KVP	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (siehe Kapitel 7)
L / LH	Laeiszhalle
LGS	Laeiszhalle großer Saal
LH	Laeiszhalle
LK	Lohnsteuerklasse
LKS	Laeiszhalle kleiner Saal
LOG	Logistik
MA	Mitarbeitende
mail	Kommunikation über E-Mail
MB	Bremen (Häuser/Projekte)
MB	Messe (Häuser/Projekte)
MICE	Messe/Hosting/Ausstellungen
Minis	Bewerbende, die einen geringfügigen oder kurzfristigen Rahmenvertrag haben („Minijobber“)
MTB	Metropol Theater Bremen
Mwst	Mehrwertsteuer
ne	nicht erreicht
NF	Stage Theater Neue Flora in Hamburg
O / OP	Staatsoper (Häuser/Projekte)
OP	Operative (Personalwesen)
OPH	Stage Operettenhaus in Hamburg
ÖVB(-Arena)	Veranstaltungsarena in Bremen
PA	Projektassistenz
PAL	Stage Palladium Theater in Stuttgart
PDCA-Zyklus	Plan Do Check Act
Perso	Personalausweis (Recruiting)
Perso	Personalabteilung (Operations)
Persobogen	Personalfragebogen
PerVers	Alte Bezeichnung für das Personalverwaltungssystem (aktuell: Portal)



PL	Projektleitung
PolFüh	polizeiliches Führungszeugnis
Portal	Personalverwaltungssystem
PS	Projektsteuerung
PV	Personalverwaltungssystem
QAM	Qualitäts- und Arbeitsschutzmanagement
QM	Qualitätsmanagement
QMS	Qualitätsmanagementsystem
Rec	Recruiting
Rewe	Rechnungswesen
Rg.	Rechnung
RH	Räumungshelfende
RR	Rückruf
RTW	Rettungswagen
RV	Rahmenvereinbarung (Personalwesen)
RV	Rentenversicherung (Personalwesen)
Scans	Auswahl an Unterlagen, die in der Regel digital eingereicht werden
SGA	Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit
SiBe	Sicherheitsbeauftragte
Soli	Solidaritätszuschlag
SOP	Standard Operation Procedure (Standardvorgehensweise)
SoSe	Sommersemester
Stage Berlin	Stage Musicaltheater Berlin (BMX) und Theater des Westens (TdW)
Stage HH	Stage Musicaltheater Hamburg (NF, OPH, TadE und TiH)
Stage Nord	Stage Musical Theater nördlich der Elbe in Hamburg (NF und OPH)
Stage Stutt/STU	Stage Musicaltheater Stuttgart (APO und PAL)
Stage Süd	Stage Musical Theater südlich der Elbe in Hamburg (TadE und TiH)
Stb.	Steuerberatende
St-ID	Steuer-Identifikationsnummer
StK	Stundenkonto
STO	Staatsoper
SU	Sonderurlaub
SuSa	Summen- und Saldenliste
SV	Sozialversicherung (Personalwesen)
SV-Nr.	Sozialversicherungsnummer
TadE	Stage Theater an der Elbe in Hamburg
tel	Kommunikation über Telefon
TiH	Stage Theater im Hafen in Hamburg
TIP	Trinkgeld
TdW	Theater des Westens in Berlin
TOMs	Technische und organisatorische Maßnahmen rund um die IT-Sicherheit
TL	Teamleitung
TZ	Teilzeit
U	Urlaub
Ulas/Vertragsulas	Auswahl an Unterlagen, die postalisch eingereicht werden müssen
ÜS	Überstunden
Ust	Umsatzsteuer
uU	Unbezahlter Urlaub
UW	Unterweisung



VA	Veranstaltung (Rechnungswesen)
VerfA	Verfahrensanweisung (QAM)
VÄ	Vertragsänderung
VBG	Verwaltungsberufsgenossenschaft. Die für eventteam zuständige, branchenspezifische Berufsgenossenschaft unter dem Dach der DGUV.
VDG	Verpflichtung zur Vertraulichkeit (Recruit.) / Verpflichtung-Datenschutzgeheimnis (Personalwesen)
Venue	Einsatzort
VJ	Vorjahr
VL	Verfügbarkeitsliste
VV	Vertragsverlängerung
VZ	Vollzeit
WHO	World Health Organisation (Weltgesundheitsorganisation)
WiSe	Wintersemester
WP	Wirtschaftsprüfende
WS	Wochenstunden
ZE	Zeiterfassung
ZG	Zahlung
ZM	Zusammenfassende Meldung