



Branchenleitfäden + Service Engineering

prä|send

GEFÜNDERT VON



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



DLR

Projekträger im DLR



Förperschwerpunkt
Prävention, Arbeit
und Gesundheitsschutz



BC FORSCHUNG

Service Engineering und Prävention

Am Beispiel Gastronomie/Hotellerie und Brauereien

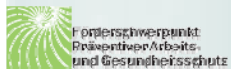
BC GmbH Forschungs- und Beratungsgesellschaft, Wiesbaden

Themen

- Ausgangssituation
- Befragung der Unternehmen
- Branchenleitfaden „Hotellerie und Gastronomie“ zur guten Organisationsgestaltung



Projekträger im DLR



BC FORSCHUNG

© BC GmbH Forschungs-
gesellschaft,
©Wiesbaden, 2008

Ausgangssituation

■ Situation in der Branchen:

Markt- und Konkurrenzdruck, neue Arbeitsverfahren/-technologien,
neue Dienstleistungen

➔ Alle vorhandenen Ressourcen effizient nutzen
u.a. durch vorausschauende Organisationsgestaltung

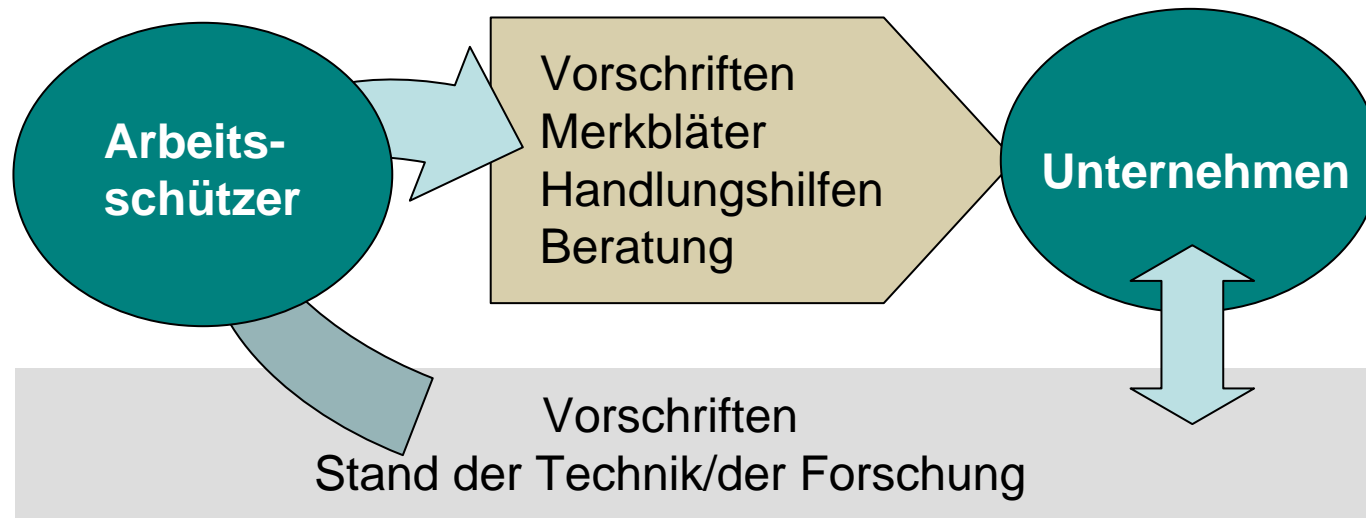
■ Situation im Arbeitsschutz:

„Deregulierung“ + unklare Handlungsoptionen
Viele Hilfen und Informationen – aber oft aus Sicht der Vorschriften
aus aufbereitet
Image des Themas begrenzt positiv

➔ Ressourcen und Möglichkeiten des Themas
werden den Unternehmen nicht immer sichtbar

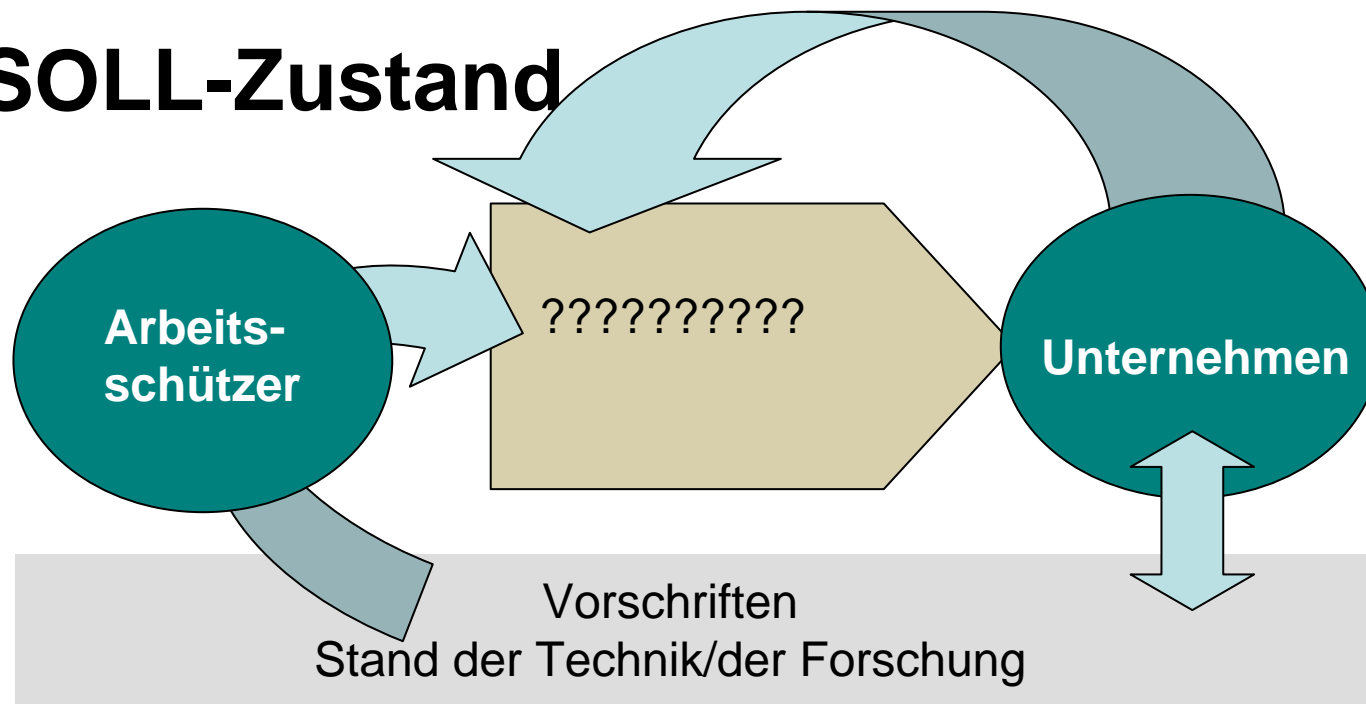
Ausgangssituation – Arbeitsschutz

IST-Zustand



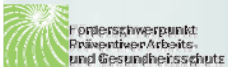
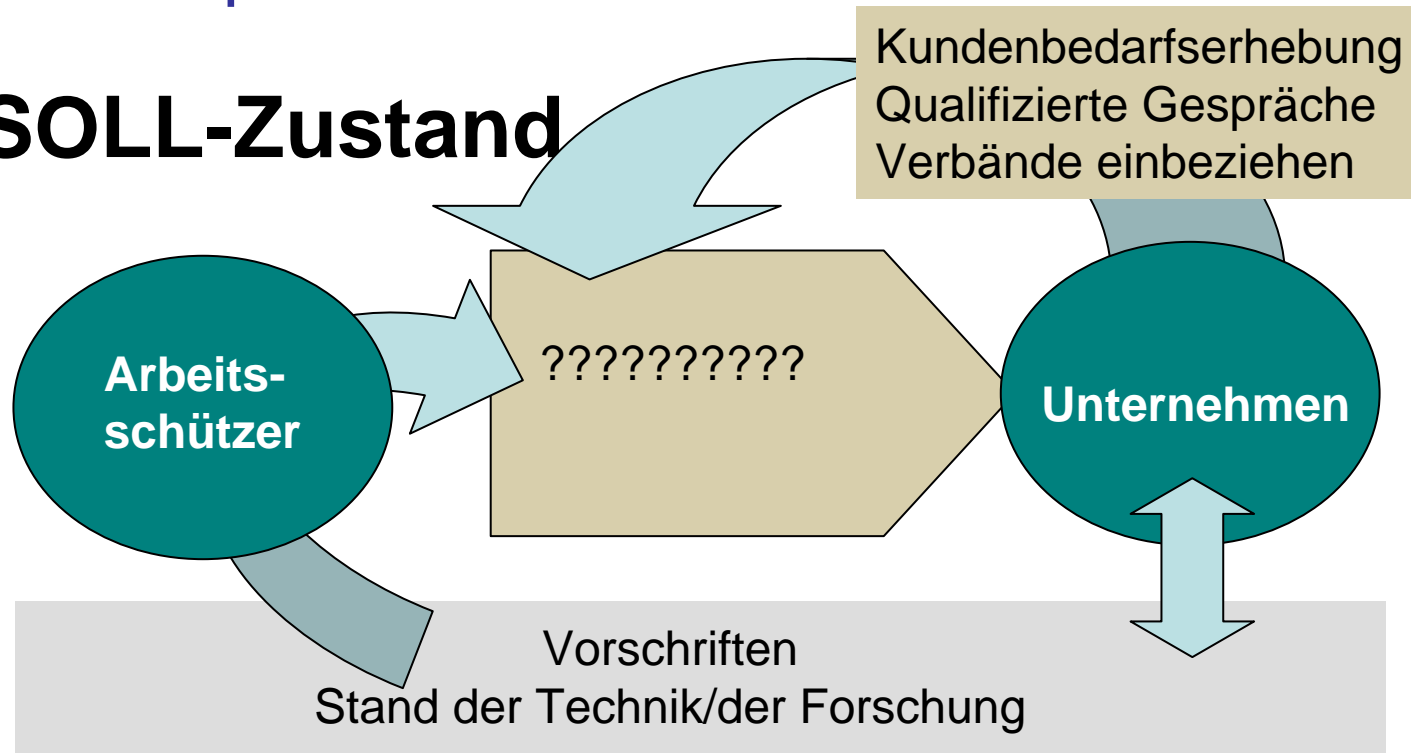
Ansatzpunkt – Sicht der Unternehmen

SOLL-Zustand



Ansatzpunkt – Sicht der Unternehmen

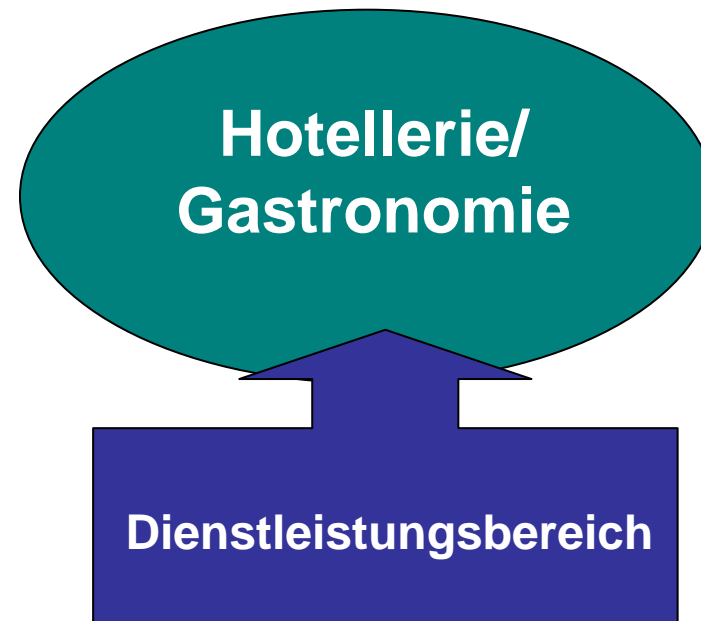
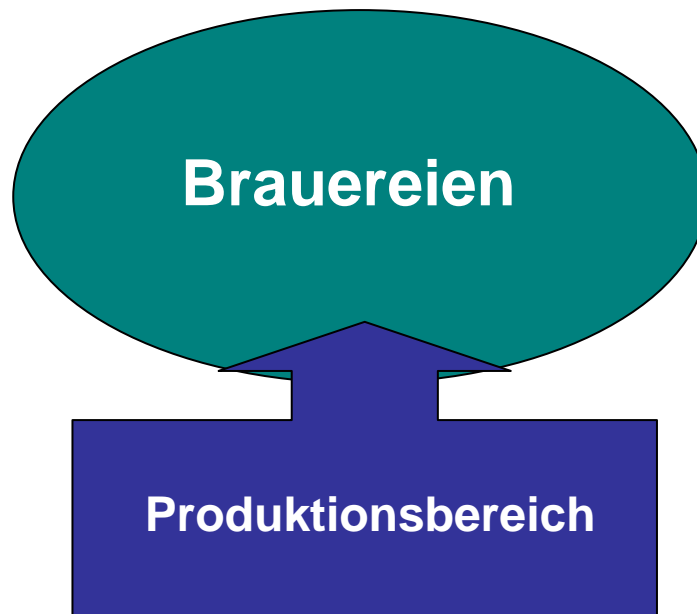
SOLL-Zustand



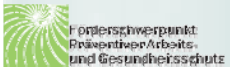
BC FORSCHUNG

© BC GmbH Forschungs-
gesellschaft,
©Wiesbaden, 2008

Zwei „Muster“-Branchen



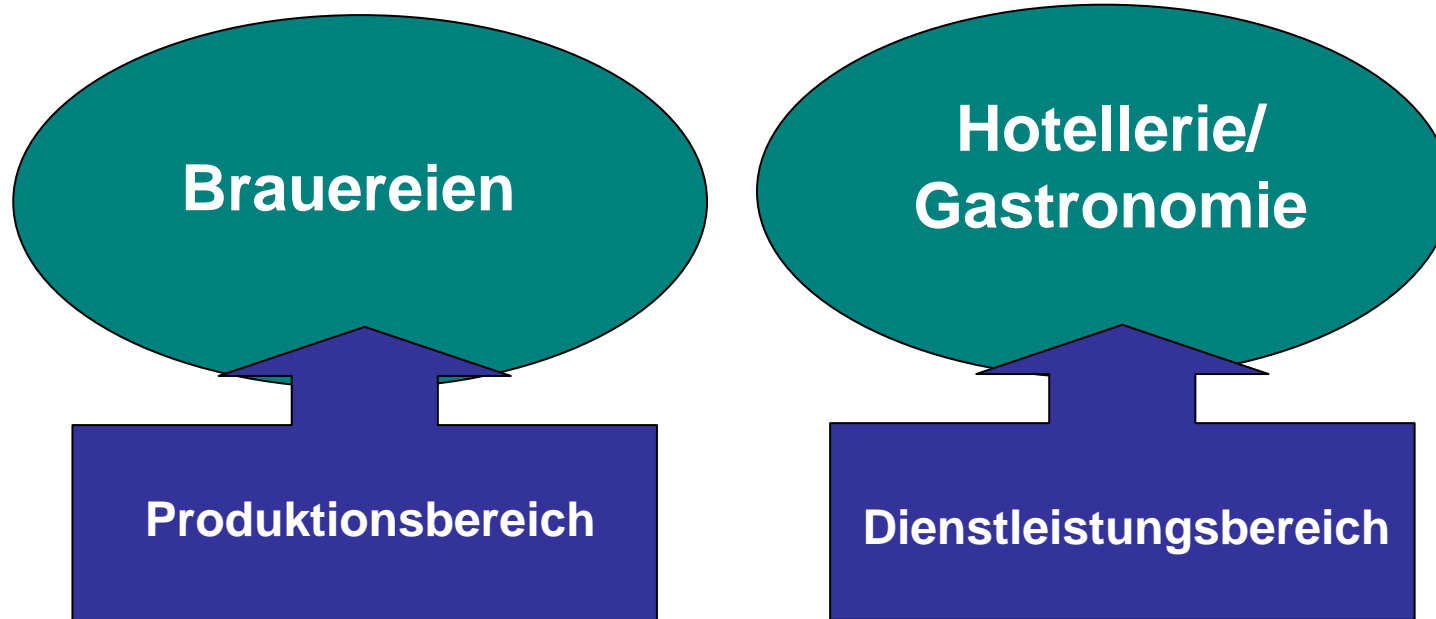
Projekträger im DLR



BC FORSCHUNG

© BC GmbH Forschungs-
gesellschaft,
©Wiesbaden, 2008

Zwei „Muster“-Branchen + Akteure der Branche



- ➔ **Unternehmerverbände der Branchen (DEHOGA/ Deutscher Brauerbund/ Verband mittelständischer Brauereien)**
- ➔ **BGN**
- ➔ **Kompetenzzentren der Branche**
- ➔ **Rund 30 Unternehmen**

Drei Phasen des Projektes

09/2006

Kundenbedarfserhebung und Unternehmengespräche

**Erstellung der Präventions-Produkte und
-dienstleistungen**

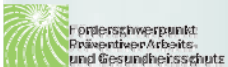
09/2008

Evaluation und Verbesserung der Produkte

03/2010



Projektträger im DLR



BC FORSCHUNG

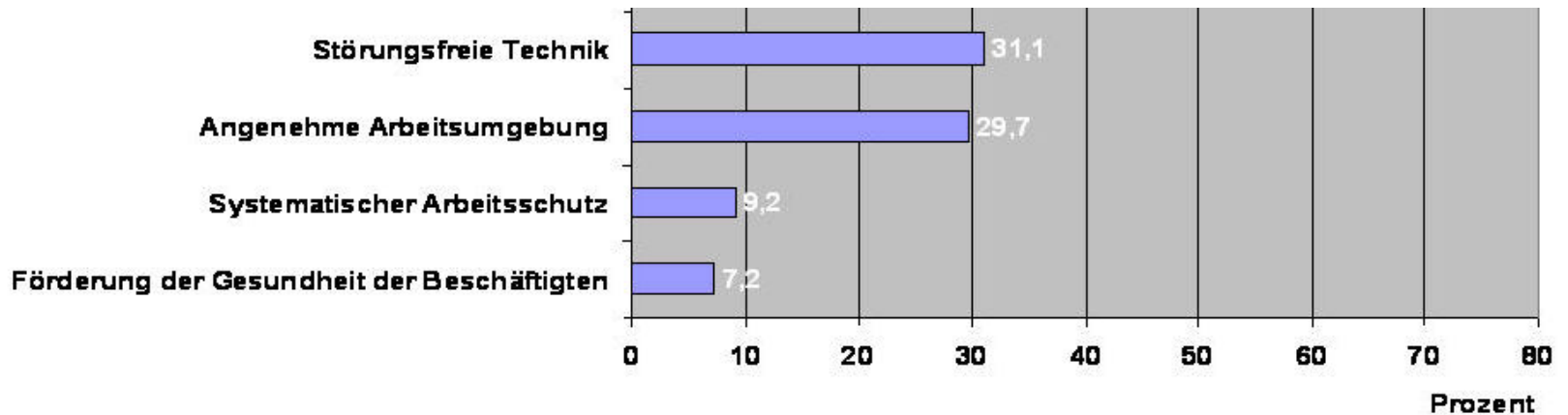
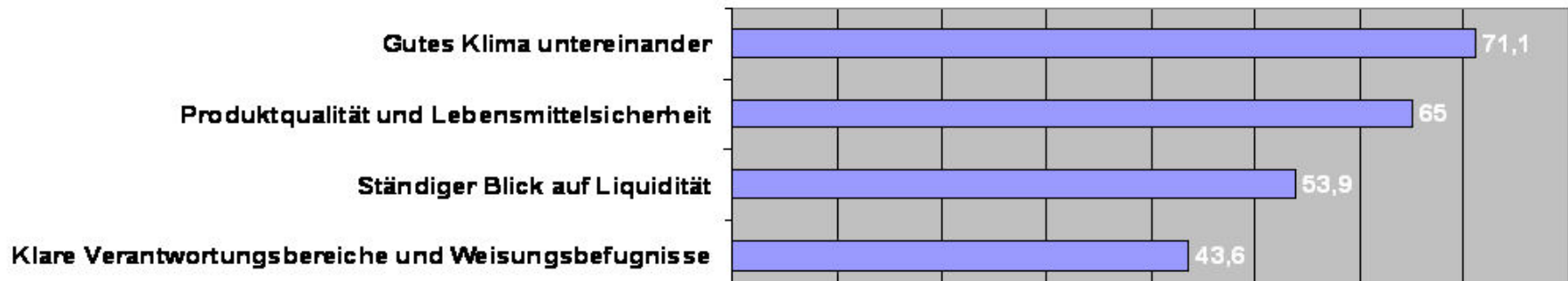
© BC GmbH Forschungs-
gesellschaft,
©Wiesbaden, 2008

Kundenbedarfserhebung - Hotellerie und Gastronomie

- ➔ Bereinigte Zufallsstichprobe: 4.989 Gastgewerbeunternehmen
- ➔ Postalische Befragung: Versand der Fragebögen mit Anschreiben und portofreiem Rückumschlag
- ➔ Rücklauf: ca 500 Fragebögen = 10 Prozent
- ➔ Über die Hälfte der Gastgewerbeunternehmen (55 Prozent) haben weniger als 20 Beschäftigte (Schnitt 48).
- ➔ Die Unternehmer/-innen sind im Schnitt 45 (Gastgewerbe) Jahre alt.
- ➔ Der Anteil von Unternehmerinnen betrug fast ein Drittel (in den Brauereien sind es weniger als 10 Prozent).



Kundenbedarfserhebung:
Was ist Hotellerie/Gastronomie Unternehmern am Wichtigsten?



Bundesministerium für Bildung und Forschung

DLR

 Projektträger im DLR

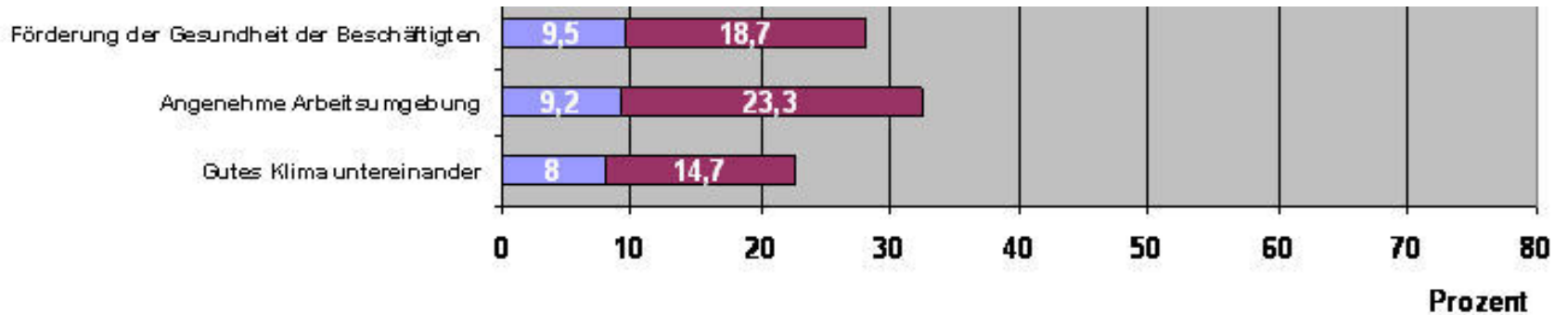
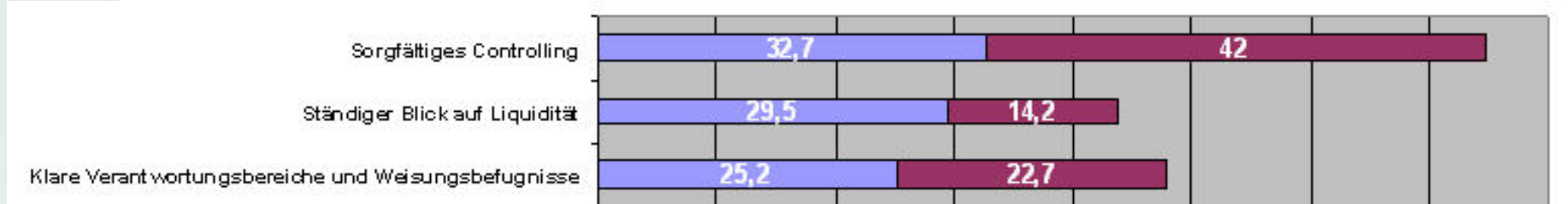
Forschungsschwerpunkt: Präventive Arbeits- und Gesundheitsschutz

BC FORSCHUNG

© BC GmbH Forschungs-
 gesellschaft,
 ©Wiesbaden, 2008



Kundenbedarfserhebung:
Wo sehen Sie Verbesserungsbedarf ?



■ Dringender Verbesserungsbedarf ■ Wichtig - aber nicht so dringend

Bundesministerium für Bildung und Forschung

DLR

 Projektträger im DLR

BC FORSCHUNG

Forschungsschwerpunkt: Präventive Arbeits- und Gesundheitsschutz

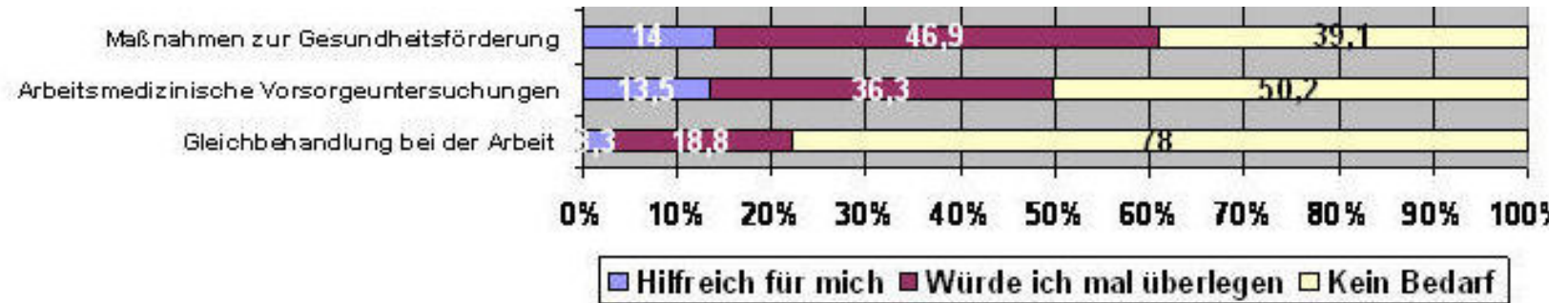
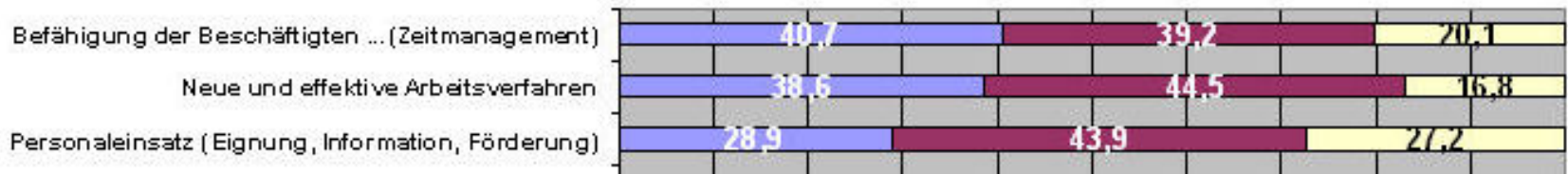
© BC GmbH Forschungs-gesellschaft, ©Wiesbaden, 2008



Branchenleitfäden + Service Engineering

Kundenbedarfserhebung:

Welche Dienstleistungen zum Arbeitsschutz/ zur Arbeitsgestaltung wären hilfreich für Unternehmer?



■ Hilfreich für mich ■ Würde ich mal überlegen □ Kein Bedarf


 Bundesministerium
 für Bildung
 und Forschung

 DLR
 Projektträger im DLR

 Forschungsschwerpunkt:
 Präventive Arbeits-
 und Gesundheitsschutz

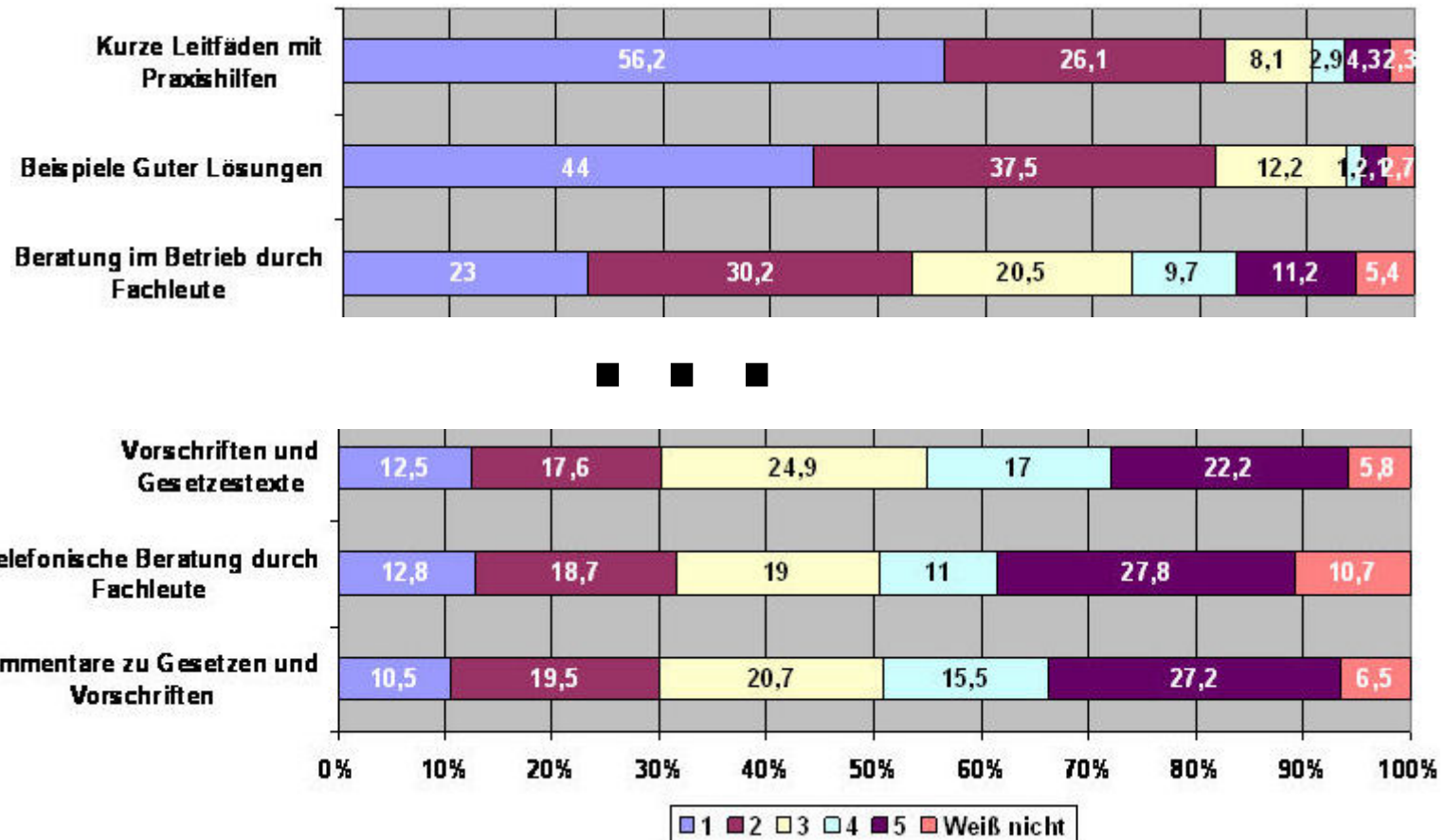
 BC FORSCHUNG
 © BC GmbH Forschungs-
 gesellschaft,
 ©Wiesbaden, 2008



Branchenleitfäden + Service Engineering

Kundenbedarfserhebung:

Was würden Unternehmer am ehesten nutzen, um ihre Arbeitsorganisation zu verbessern?



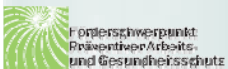
Schlussfolgerungen

- ➔ Entwicklung eines Branchenleitfadens
- ➔ ... in dem DEHOGA und Berufsgenossenschaft gemeinsam kurz beschreiben wie eine gute Arbeitsorganisation und guter Arbeitsschutz aussieht ...
- ➔ ... als Beschreibung einer guten Praxis (wie machen es die guten und erfolgreichen Unternehmen) ...
- ➔ ... kein Thema länger als zwei Seiten
- ➔ ... hinterlegt mir Checklisten und Praxishilfen zur Umsetzung der Hinweise im Leitfaden.

Branchenleitfäden für gute Arbeitsgestaltung



Projekträger im DLR

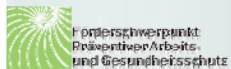


BC FORSCHUNG

© BC GmbH Forschungs-
gesellschaft,
©Wiesbaden, 2008

Branchenleitfäden für gute Arbeitsgestaltung

- ➔ Ziele und Führung
- ➔ Prozessoptimierung, Steuerung und Kontrolle
- ➔ Arbeitsorganisation und Arbeitsvorbereitung
- ➔ Personaleinsatz und -förderung
- ➔ Information und Kommunikation
- ➔ Einkauf und Instandhaltung
- ➔ Gestaltung der Raumumgebung
- ➔ Arbeitsorganisation einzelner Arbeitsbereiche:
 - ➔ Arbeiten in der Küche
 - ➔ Arbeiten im Service
 - ➔ Arbeiten im Hotel



Branchenleitfäden für gute Arbeitsgestaltung



Ziele und Führung



- Sie behandeln Ihre Beschäftigten wertschätzend und fair. Sie legen Wert darauf, dass Ihre Beschäftigten stolz darauf sind, bei Ihnen zu arbeiten. Sie haben das Ziel, dass Ihre Beschäftigten gerne zur Arbeit kommen, weil Ihnen vertraut und ihnen etwas zugetraut wird. Sie beeinflussen aktiv die Stimmung in Ihrem Unternehmen positiv – zum Beispiel: Sie loben und kennen Leistungen an; Sie verhalten sich glaubwürdig und tun auch selbst das, was Sie von anderen fordern; Sie geben Fehler zu; Sie kennen die private Situation der Beschäftigten.
- Das Wissen Ihrer Gäste, Beschäftigten und Lieferanten wird genutzt. Kritik wird in Ihrem Unternehmen als etwas Konstruktives angesehen, das zum Anlass genommen wird, eine Situation zu verbessern.
- Sie verhalten sich selbst als glaubwürdiges Vorbild, andernfalls wirkt das, was Sie einfordern, nicht glaubwürdig.
- Sie kümmern sich auch um die persönlichen Belange Ihrer Beschäftigten im Betrieb. Eine menschliche Atmosphäre macht Ihnen die Arbeit leichter und führt zur Bindung an das Unternehmen. Ein anerkennendes Wort, eine persönliche Frage an der richtigen Stelle kann hilfreich sein. Diese Dinge werden bei Ihnen nicht permanent im Alltagsstress verdrängt.
- Helfen zum Zeitmanagement werden genutzt. Sie nutzen für eine bessere Organisation Ihrer eigenen Arbeit Helfen zum Zeitmanagement.
- Nur wenn Sie selbst gesund und bleiben, bleibt Ihr Betrieb erfolgreich. Der Arbeitsdruck wird immer größer. Sie denken bewusst an Ihre eigene Gesundheit – Sie nutzen ein Zeit- und Projektmanagement, planen Termine für sportliche Betätigungen ein und sorgen bewusst dafür, dass Sie genügend Zeit für sich, Ihre Familie und Ihre Freunde haben.

Ziele und Führung

Checkliste „Mein Zeitmanagement“ nutzen.

WAS BRINGT ES MIR?

- Klare Orientierung für das Handeln und Konzentration der Energien auf das Wichtige
- Wirtschaftlichen Erfolg durch motivierte, leistungsbereite und mitdenkende Beschäftigte
- Es herrscht eine gute Atmosphäre in Ihrem Betrieb - Fehlzeitenquote wird geringe
- Sie selbst haben Freude an der Arbeit, bewirken viel und bleiben gesund – und sorgen damit für die Stabilität des Unternehmens

WIE MACHE ICH ES?

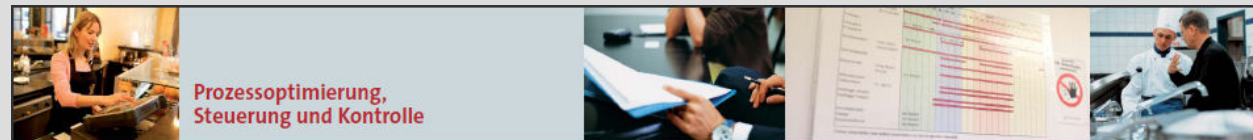
Die folgenden Hinweise beschreiben Maßnahmen, die sich als gute Führung im Bereich der Arbeits- und Organisationsgestaltung in Hotels und Gaststätten bewährt haben:

- Klare Ziele sind vorgegeben. Sie haben Ihre Unternehmensziele klar und verständlich formuliert. Dazu gehören neben wirtschaftlichen und strategischen Vorstellungen auch Zielsetzungen, wie Ihre Führungskräfte und Beschäftigten qualitätsbewusst, sicher und wirtschaftlich arbeiten. Sie sollten bei der Erarbeitung und ständigen Weiterentwicklung der Ziele die Führungskräfte und auch die Beschäftigten mit einbeziehen.
- Alle sind über Ihre Ziele informiert. Jeder in Ihrem Betrieb weiß, was von ihm erwartet wird. Sie haben Ihren Beschäftigten – je nach ihren Aufgaben – Ihre Vorstellungen über die Geschäftsziele und die Qualität, Sicherheit und Hygiene in Ihrem Betrieb mitgeteilt – zum Beispiel in Mitarbeitergesprächen, Teamgesprächen, Betriebsversammlungen, Rundschreiben, Aushängen; zu empfehlen sind Vereinbarungen über die Zielvorstellungen in Zielvereinbarungen, Arbeitsanweisungen.

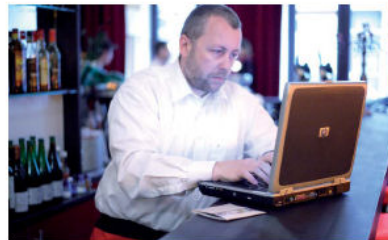
PRAXISHILFEN auf der CD-ROM und im Internet

- Check „Arbeitsbedingungen in Hotels und Gaststätten verbessern – Organisation und Führung“
- Handlungsstandards „Führung“ (01)
- Mitarbeiterbefragung – „Muster“ (02)
- Checkliste „Zeitmanagement im Arbeitsablauf“ (03)
- Checkliste „Mein Zeitmanagement“ (04)
- Checkliste „Selbstmanagement“ (05)

Branchenleitfäden für gute Arbeitsgestaltung



Prozessoptimierung, Steuerung und Kontrolle



WAS BRINGT ES MIR?

- Schwachstellen in Unternehmen und in Arbeitsprozessen erkennen und beseitigen
- Wirkungsvolle Steuerung der Prozesse und dadurch bessere Nutzung der Ressourcen
- Bessere Verhandlungsposition gegenüber Finanzdienstleistern

WIE MACHE ICH ES?

Die folgenden Hinweise beschreiben Maßnahmen, die sich als gute Führung im Bereich der Arbeits- und Organisationsgestaltung in Hotels und Gaststätten bewährt haben:

- **Es wird eine systematische Kontrolle vorgenommen.** Sie kontrollieren die Prozesse in Ihrem Betrieb systematisch, um zu sehen, wo es Schwachstellen und Verbesserungsmöglichkeiten gibt und wie vorhandene Ressourcen besser genutzt werden können. Sie können eine einfache Kontrolle selbst durchführen – dazu können Sie die Planungshilfe „Kontrolle Hotels und Gaststätten“ nutzen. Sie können auch ein differenzierendes Kennzahlen-Controlling durchführen – dafür können Sie Softwareprogramme nutzen oder Unternehmensberater beauftragen.
- **Kontrolle wird als Mittel eingesetzt, besser zu werden.** Sie nutzen die Kontrolle nicht nur als ein „Überwachungsinstrument“, sondern als ein Mittel, Abläufe systematisch zu überprüfen und zu verbessern.
- **Die Kriterien für die Kontrolle sind bekannt gegeben.** Sie informieren Ihre Führungskräfte und Beschäftigten über die Funktion und über die Kriterien der Kontrolle.
- **Die Risiken der Arbeitsprozesse werden systematisch beurteilt und die Prozesse entsprechend gestaltet sowie ständig verbessert (Gefährdungsbeurteilung und HACCP).** Sie beurteilen systematisch Arbeitsprozesse und Arbeitsmittel nach ihren Risiken. Sie legen

Maßnahmen fest, wie Schwachstellen und Gefährdungen zu beherrschen und wie Verbesserungen einzuleiten sind. Bei Ihrer Risikobeurteilung betrachten Sie besonders die Bereiche Arbeitsorganisation und -abläufe, Gestaltung der Raumumgebung, Arbeitsmittelsatz, Arbeitsschutz, Hygiene.

- **Wirkungsvolle Steuerung der Prozesse.** Sie nutzen die Ergebnisse der Kontrolle und der Risikobeurteilung zur Steuerung der Prozesse und überprüfen die Wirksamkeit der jeweils festgelegten Maßnahmen.
- **Die Führungskräfte und Beschäftigten werden aktiv in den Verbesserungsprozess mit einbezogen.** Ein wesentlicher Bestandteil Ihrer Kontrolle und Steuerung sind gezielte Gespräche mit Führungskräften und Beschäftigten, um ihre Erfahrungen für die zukünftige Entwicklung des Betriebes besser nutzen zu können. Auch Mitarbeiterbefragungen bringen viele Hinweise auf Schwachstellen und Verbesserungsmöglichkeiten.
- **Die Erfahrungen der Gäste mit dem Haus werden systematisch erfasst.** Sie nutzen Gästekontakte, um Informationen über die Gäste und Ihre Bedürfnisse zu erhalten, um so eine vorausschauende Marktbeobachtung durchzuführen. Sie versuchen auch, die Meinung Ihrer Gäste über Ihre Dienstleistungen systematisch zu erfassen – zum Beispiel durch Gästebefragungen, Beschwerdemanagement, gezielte Gästegespräche, Befähigung der Beschäftigten aus Gästekontakten zu lernen.
- **Über Innovationen informieren.** Sie verfolgen bewusst neue Entwicklungen im Bereich Hotels und Gaststätten – neue Servicetrends, neue Arbeits- und Hilfsmittel, neue Arbeitsverfahren. Sie besuchen Fachmessen, nehmen an Informationstreffen der Verbände teil oder werten Fachzeitschriften aus.

Prozessoptimierung, Steuerung und Kontrolle

Link zu Qualitätsmanagement – ServiceQ

Muster „Mitarbeiterbefragung“ nutzen

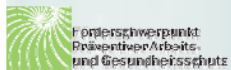
Muster „Gästabefragung“ nutzen

PRAXISHILFEN auf der CD-ROM und im Internet

- Planungshilfe „Controlling Hotels und Gaststätten“ (25)
- Kundenbefragung – Muster (26)
- Mitarbeiterbefragung – Muster (02)
- Planungshilfe „Controlling Hotels und Gaststätten“ (25)
- www.servicequalitaet-deutschland.de



Projekträger in DLR



BC FORSCHUNG

© BC GmbH Forschungsgesellschaft, ©Wiesbaden, 2008

Branchenleitfäden für gute Arbeitsgestaltung



Personaleinsatz und -förderung



WAS BRINGT ES MIR?

- Vermeidung von Missverständnissen und Zuständigkeitsproblemen durch eindeutige Aufgabenbeschreibung und damit klare Zielsetzungen für jeden einzelnen.
- Effektiver Personaleinsatz mit wenig Leerzeiten
- Motiviert und produktiv arbeitende Beschäftigte
- Nutzung der Fähigkeiten und der Erfahrungen der Beschäftigten
- Bindung der guten Beschäftigten an den Betrieb
- Ausgleich von Fachkräftemangel durch Einsatz aller Altersgruppen

WIE MACHE ICH ES?

- Die folgenden Hinweise beschreiben Maßnahmen, die sich als gute Führung im Bereich der Arbeits- und Organisationsgestaltung in Hotels und Gaststätten bewährt haben:
- **Arbeitsaufgaben sind konkret beschrieben.** Sie haben mit den Beschäftigten konkret vereinbart – möglichst schriftlich in Stellen-, Arbeitsbeschreibungen, Arbeitsanweisungen, welche Aufgaben und Weisungsbefugnisse sie in ihrem Arbeitsbereich haben. Die Beschreibung der Tätigkeit sollte in einem persönlichen Gespräch möglichst jährlich aktualisiert werden.
 - **Beschäftigte sind auf die Standards verpflichtet.** Sie haben die Beschäftigten auf die Standards verpflichtet – zum Beispiel Verpflichtung zu qualitätsbewusstem, sicherem und hygienischem Arbeiten; Verpflichtung zur Information anderer; Verhalten gegenüber Gästen; Beteiligung an Lösungsmöglichkeiten für auftretende Probleme.

- **Beschäftigte sind ihren Fähigkeiten entsprechend und leistungsfördernd eingesetzt.** Sie setzen Ihre Beschäftigten so ein, dass sie möglichst wenig über- und unterfordert sind. Sie berücksichtigen die individuellen Erfahrungen und Fähigkeiten der Beschäftigten. – zum Beispiel Qualifikationsnachweise, körperliche Eignung/berufsmedicinische Vorsorgeuntersuchungen, Beschäftigungsbeschränkungen für Jugendliche oder werdende Mütter. Sie achten darauf, dass keine einseitigen Belastungen auftreten – zum Beispiel durch Mischarbeit, Rotation, Pausenregelungen.
- **Arbeitszeiten sind funktional eingeteilt.** Sie haben die Arbeitszeiten so festgelegt, dass alle Arbeitsaufgaben ohne Über- oder Unterforderung erledigt werden können und dass keine unnötigen Leerzeiten entstehen beziehungsweise dass die Leerzeiten für Routinetätigkeiten und Weiterbildung genutzt werden (Leerzeiten zu Lernzeiten machen). Möglichkeiten, das zu erreichen, sind zum Beispiel ein gestaffelter Dienstplan nach Arbeitsanfall, klare Pausenregelungen, flexible Arbeitszeitsysteme (Mischung von Vollzeitarbeit, Saisonarbeit, Teilzeitarbeit, Aushilfen, Zeitarbeit über Zeitarbeitsunternehmen), rechtzeitige Urlaubsplanung – Urlaubspausen in Saisonwochen. Bei der Zeiteinteilung berücksichtigen Sie nach Möglichkeit die Bedürfnisse und Wünsche Ihrer Beschäftigten. Sie geben die Dienstpläne rechtzeitig bekannt.
- **Weiterentwicklung und Weiterbildung der Beschäftigten werden gefördert.** Sie haben den Bedarf und die Möglichkeiten für die Weiterbildung mit den Beschäftigten gemeinsam besprochen und festgelegt.
- **Vielfalt fördert Produktivität, Kreativität und Zufriedenheit.** Sie achten darauf, dass bei der Besetzung der Führungsaufgaben und der Teams keiner diskriminiert wird. Sie bieten auch älteren Beschäftigten eine Perspektive, um deren Erfahrungen und Fähigkeiten zu nutzen.

Personaleinsatz und -förderung

Fachinfoblatt „Erfahrungen nutzen“

PRAXISHILFEN auf der CD-ROM und im Internet

- Check „Arbeitsbedingungen in Hotels und Gaststätten verbessern – Arbeitsablauf und Arbeitsorganisation“
- Handlungsstandards „Führung“ (01)
- Infoblatt für Beschäftigte: „Gästerorientiert und sicher arbeiten“ – Allgemein (07) – diverse Infoblätter zu speziellen Themen
- Fachinfoblatt „Erfahrungen nutzen“

Branchenleitfäden + Service Engineering

Praxishilfen des Branchenleitfadens

Checkliste

Zeitmanagement im Arbeitsablauf

Sie überprüfen, an welchen Stellen es Probleme mit dem Zeitmanagement im Unternehmen gibt.

Sie bei Ihnen noch zusätzliche Checkpunkte gibt.

Checkpunkt	Handlungsbedarf		Nicht erfüllt	Bemerkungen
	Ja	Nein		
immer wieder Leerlauf durch Inter-Koordination	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
wieder unnötige Wartezeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
als geplant (Regel: keine Sitzung)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
unstrukturiert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Vermerke geschrieben	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
hierarchische Abläufe, die	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
unbefugte	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Verantwortungsbereiche sind	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
zeitliche Zeitverluste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

Handlungsstandards-Empfang

Diese Praxishilfe ist ein einfaches Instrument, das helfen kann, Leistungsstandards und Zielvorgaben für den Empfang festzulegen und mit der/dem Verantwortlichen sowie den Beschäftigten in diesem Bereich zu vereinbaren. Ergänzen und verändern Sie die hier vorgeschlagenen Standards, um sie auf die Situation in Ihrem Haus anzupassen.

Betrachtete Arbeitsaufgabe:

Verantwortliche(r):

Datum:

Überprüfung der Leistungsstandards durch: _____ am: _____

Art des Standards	Unser Standard	Bemerkungen/ Maßnahmen
Qualität	<ul style="list-style-type: none"> Jeder von uns prägt das Bild unseres Hauses. Wir sind ordentlich und sauber gehalten und werke in uns Können zu allen Gästen. Unser Ziel ist es, dass die erste und letzte Eindruck eines der Gäste in unserem Haus positiv und langweilend ist. Beschwerden und Reklamationen nehmen wir aufmerksam wahr. Wir seien darin Hilfe zu leisten. Wir werden nicht schwache Stellen in den anderen Bereichen nicht, Beschwerden in anderen Bereichen nicht, sondern sie als Chance zur Weiterentwicklung. Wir schaffen eine angenehme Raum atmosphere im Empfangsbereich – guter Zustand der Einrichtungen, Dekoration, Beleuchtung, Musik, Klima, Gerüche. Jeder von uns weiß, wo er die notwendigen Informationen für die Arbeitsaufgabe erhalten kann. Dazu gehören auch Informationen über kritische Annehmlichkeiten, Restaurant, Messe. 	


Bundesministerium für Bildung und Forschung

DLR
 Projektträger im DLR

BC FORSCHUNG
 © BC GmbH Forschungsgesellschaft,
 © Wiesbaden, 2008

Praxishilfen des Branchenleitfadens

Fachinfoblatt

Maßnahmen zum Schutz vor Legionellen

Infoblatt für Beschäftigte

Kundenorientiert und sicher arbeiten


In diesem Infoblatt können wir nachlesen, welche allgemeinen Verhaltensregeln bei uns im Betrieb gelten.

Allgemeine Hinweise

- ➔ Wir setzen unsere Arbeiten mit hoher Qualität, sicher und gesundheitsbewusst um. Das bedeutet auch, dass wir alle Arbeitsanweisungen einhalten.
- ➔ Unseren Gästen gegenüber sind wir immer freundlich und hilfsbereit.
- ➔ Jeder von uns prägt das Bild unseres Hauses. Wir sind ordentlich und sauber gekleidet und verhalten uns höflich zu allen Gästen.
- ➔ Während der Arbeitszeit darf keiner von uns unter dem Einfluss von Alkohol oder anderen Drogen stehen.
- ➔ Wir halten die Verkehrswege frei, verstellen keine Flucht- und Rettungswege und greifen schnell selbst einmal zu, wenn etwas nicht in Ordnung ist.
- ➔ Beschwerden und Reklamationen nehmen wir aufmerksam wahr. Wir sehen darin, Hilfen, besser zu werden und Schwachstellen kennen zu lernen. Wir versuchen nicht, Beschwerden unter den Tisch zu kehren, sondern sehen sie als Chance zur Kundenbindung.
- ➔ Die rechtlichen Bestimmungen halten wir ein. Das staatliche und berufsgenossenschaftliche Regelwerk ist einzusehen bei: *****

Organisation

- ➔ Unser weisungsberechtigter Vorgesetzter/Teamleiter ist: *****
- ➔ Unsere zuständige Fachkraft für Arbeitssicherheit ist: *****
- ➔ Unser zuständiger Betriebsarzt ist: *****
- ➔ Unser Ersthelfer ist: *****



innen mit dem Wasser übertragen werden. Diese Krankheitserreger vermehren können dadurch zu einem Gesundheitsrisiko führen. Zu dieser Gruppe zählen:

- Stäbchenförmige Bakterien, die natürlicher Bestandteil aller Süßwässer sind. Sie zeigen Symptome ähnlich einer Lungenentzündung. Sie können sich im erwärmten Wasser zwischen 30 °C und 45 °C stark vermehren und dadurch ein Gesundheitsrisiko verursachen, wenn sich Legionellen z.B. beim Duschen, als Aerosol eingeatmet





maßnahmen erforderlich, um eine massenhafte Vermehrung der Legionellen in der Trinkwasser-Installation zu verhindern oder wenn es in einem System zu einer Vermehrung gekommen ist, diese zu beseitigen.

technischen Maßnahmen und sonstigen Schutzvorkehrungen sind im Arbeitsblatt "Wärmungs- und Trinkwasserleitungsanlagen; Technische Maßnahmen zur Legionellenwachstums; Planung, Errichtung, Betrieb und Sanierung von ..." beschrieben.

beachten, dass in Gaststätten und Hotels, wo Wasser an die Öffentlichkeit abgegeben wird, mikrobiologische Untersuchungen und Bewertungen zum Nachweis von Legionellen durchgeführt sind. Diese Untersuchungen und Kontrollen sowie Wartungs-, Änderungsmaßnahmen des Systems sind zu dokumentieren.

551, Trinkwasserwärmungs- und Trinkwasserleitungsanlagen; Technische Maßnahmen zur Legionellenwachstums; Planung, Errichtung, Betrieb und Wasser-Installation

Qualität von Wasser für den menschlichen Gebrauch (Trinkwasserverordnung


 Bundesministerium für Bildung und Forschung

 DLR
 Projektträger im DLR

 Forschungsschwerpunkt: Präventive Arbeits- und Gesundheitsschutz

 BC FORSCHUNG
 © BC GmbH Forschungsgesellschaft, Wiesbaden, 2008

22

Branchenleitfäden für gute Arbeitsgestaltung

Branchenleitfäden plus Praxishilfen

1.

Internet > ab Oktober 2008



www.dehoga.de



www.bgn.de

2.

Print plus CD-ROM > ab November 2008


 Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

 DLR
Projektträger im DLR

 Forschungsschwerpunkt:
Präventive Arbeits-
und Gesundheitsschutz

 BC FORSCHUNG
 © BC GmbH Forschungs-
gesellschaft,
©Wiesbaden, 2008

Branchenleitfäden für gute Arbeitsgestaltung

Branchenleitfäden plus Praxishilfen

1. Internet > ab Oktober 2008



www.dehoga.de



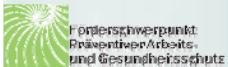
www.bgn.de

2. Print plus CD-ROM > ab November 2008

3. Beraterangebote > ab Frühjahr 2009



Projekträger im DLR



BC FORSCHUNG

© BC GmbH Forschungs-
gesellschaft,
©Wiesbaden, 2008

Branchenleitfäden für gute Arbeitsgestaltung

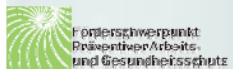


Brauereien – effizient und sicher führen

Branchenleitfäden für gute Arbeitsgestaltung in Brauereien

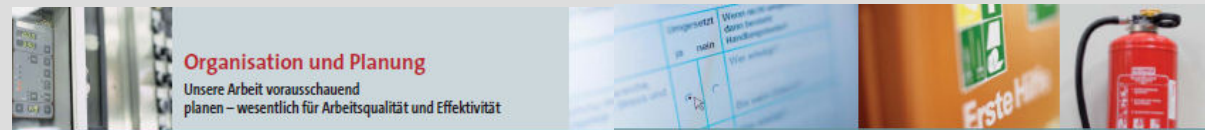


Projekträger im DLR



© BC GmbH Forschungsgesellschaft,
©Wiesbaden, 2008

Branchenleitfäden für gute Arbeitsgestaltung



Organisation und Planung
 Unsere Arbeit vorausschauend planen – wesentlich für Arbeitsqualität und Effektivität



wesentlichen Arbeitsschritte und Ziele beschränkt. Eine schlanke Beschreibung spart Pflegeaufwand und fördert Mitdenken und Eigenverantwortung Ihrer Beschäftigten.

- **Die Risiken systematisch ermitteln und beurteilen, die Arbeitsprozesse entsprechend gestalten und ständig verbessern.** Sie beurteilen systematisch Prozesse, Abläufe und Arbeitsmittel nach ihren Risiken – zum Beispiel unter den Aspekten Arbeitsschutz, Lebensmittelhygiene, Explosionsschutz. Bei der Risikobewertung legen Sie Maßnahmen fest, wie Schwachstellen und Gefährdungen zu beherrschen und Verbesserungen einzuleiten sind. Sie kontrollieren die Wirksamkeit der Maßnahmen.
- **Nur sichere und geeignete Arbeitsmittel und Anlagen beschaffen.** Bei der Beschaffung von Arbeitsmitteln, Einrichtungen und Anlagen wird auf deren Qualität, auf gute Handhabbarkeit und auf den sicheren Zustand geachtet. Falls möglich, werden geprüfte Produkte gekauft (z. B. GS-Zeichen, SK-Zeichen, VDE-Zeichen).
- **Arbeitsmittel und Anlagen systematisch prüfen und instandhalten.** Sie haben organisiert, dass Arbeitsmittel, Einrichtungen und Anlagen durch Prüfung und Instandhaltung dauerhaft sicher und funktionsfähig sind. Sie haben die Prüfer, die Fristen und die Kontrolle der Prüfungen festgelegt – Planungshilfe „Prüfungen in der Brauerei“ nutzen.
- **Dienstleister und Dienstleistungen regelmäßig überprüfen.** Sie überprüfen regelmäßig die Qualität der Dienstleister, mit denen sie zusammenarbeiten, und die Dienstleistungen, die Sie einkaufen. Der günstigste Anbieter ist nicht immer der wirtschaftlichste.
- **Vorkkehrungen für Not- und Krisenfälle treffen.** Sie haben die notwendigen Maßnahmen zur Ersten Hilfe und zum Brandschutz umgesetzt. Sie haben auch an besondere Störfälle von Anlagen (Chemikalien, Ammoniak, CO₂) oder an mögliche Explosionen gedacht – auch mit Feuerwehr und anderen Rettungskräften abgestimmt. Sie haben das Notfallverhalten üben lassen. Für den Fall von Rückfaktionen haben Sie Maßnahmen vorbereitet. Ein System zur Rückverfolgung kann hilfreich sein.
- **Beratung und Betreuung im Arbeitsschutz ist sichergestellt.** Sie nutzen die betriebsträgliche und sicherheitstechnische Betreuung. Falls erforderlich haben Sie Sicherheitsbeauftragte benannt und einen Arbeitsschutzausschuss eingerichtet (ab 20 Beschäftigte).
- **Die notwendig Dokumentation führen.** Sie führen immer aktuell die notwendige Dokumentation im Arbeitsschutz und im Bereich Hygiene, um gegenüber Dritten Ihre gute Organisation nachweisen zu können – zum Beispiel Risiko-/Gefährdungsbeurteilung, Unterweisung, Pflichtenübertragung, arbeitsmedizinische Vorsorgeuntersuchung, Prüfung, Gefahrstoffverzeichnis, Explosionsschutzdokument, HACCP-Konzept.

Organisation und Planung

← Checks zu den Arbeitsbedingungen nutzen

← Planungshilfe „Prüfungen in der Brauerei“ nutzen

WAS BRINGT ES MIR?

- Effektive und sichere Arbeitsabläufe durch systematische Planung und Organisation
- Weniger Störungen und Fehler
- Geplantes Handeln statt nachträgliches Fehlerbeheben
- Verringerung von Problemen durch klare Zuständigkeiten und durch gute Verzahnung der Abläufe

WIE MACHE ICH ES?

Die folgenden Hinweise beschreiben Maßnahmen, die sich bei einer systematischen Planung und Organisation bewährt haben:

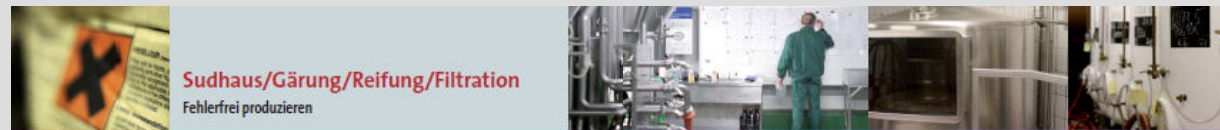
- **Für alle transparent machen, wer welche Aufgaben und Zuständigkeiten hat.** Sie haben orientiert an Ihren betrieblichen Prozessen festgelegt, welche Arbeitsbereiche anfallen. Sie haben für jeden Arbeitsbereich festgelegt, wer für die Umsetzung der Arbeiten verantwortlich und weisungsbefugt ist – ein Organigramm kann hier hilfreich sein. Sie nutzen die Möglichkeiten der Pflichtenübertragung zur Erfüllung der Aufgaben zu Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit.
- **Ziele und Inhalte der Arbeitsbereiche sind beschrieben.** Sie haben die Inhalte, Ziele und Anforderungen der jeweiligen Arbeitsbereiche beschrieben. Sie haben sich dabei auf die

← Vorlage „Organigramm“ und „Pflichtenübertragung“ nutzen

PRAXISHILFEN auf der CD-ROM und im Internet

- Check „Arbeitsbedingungen verbessern – Planung und Organisation“
- To-do-Check „Organisation und Planung der Prozesse in der Brauerei“
- Für Führungskräfte
- Infoblatt „Arbeiten in der Brauerei – allgemeine Hinweise“ – für Beschäftigte
- Praxishilfe zur Beschaffung – Konformitätserklärung
- Vorlage „Organigramm“
- Vorlage „Pflichtenübertragung“
- Planungshilfe „Prüfungen in der Brauerei“

Branchenleitfäden für gute Arbeitsgestaltung



Sudhaus/Gärung/Reifung/Filtration
Fehlerfrei produzieren



WAS BRINGT ES MIR?

- Reibungsloses Produzieren im Sudhaus, Gärkeller, Lagerkeller und Filtration
- Effektive Abläufe und Konzentration der Beschäftigten auf eine qualitativ hochwertige und sichere Arbeit
- Gefahren durch CO₂ im Arbeitsbereich sind sicher ausgeschlossen

WIE MACHE ICH ES?

Die folgenden Hinweise beschreiben Maßnahmen, die sich bei wirtschaftlicher und sicherer Arbeit im Sudhaus sowie bei der Gärung und Filtration bewährt haben:

- Allgemeine Hinweise**
- Arbeitsbedingungen sind so gestaltet, dass produktiv gearbeitet werden kann. Sie sorgen dafür, dass Ihre Beschäftigten im Sudhaus, in der Gärung, der Reifung und der Filtration sowie im Lagerkeller produktiv sicher und hygienisch arbeiten können.
 - Besondere Einsatzbedingungen für Beschäftigte, die nachts, an Wochenenden oder in abgelegenen Betriebsstellen alleine arbeiten durchführen. Sie stellen über eine Gefährdungsbeurteilung fest, ob und welche Überwachung sicherzustellen ist – Gefährdungsbeurteilung nutzen. Gegebenenfalls stellen Sie Hilfestütze – Personen-Notsignalanlagen – zur Verfügung. Haben ein zeitlich abgestimmtes Meldesystem eingerichtet mit in bestimmten Zeitabständen zu wiederholenden Anrufen. Sie stellen sicher, dass die Notsignale und Anrufe an einer Stelle ankommen, die während der Dauer der Alleinarbeit ständig besetzt ist.
- Sudhaus – zusätzliche Maßnahmen**
- Wärze nicht überkochen lassen. Sie verwenden zum Beispiel eine Überkochsicherung.
 - Sicheres Arbeiten in Behältern. Beim Arbeiten in Behältern stellen Sie sicher, dass die darin enthaltenen Anlagen nicht in Betrieb gesetzt werden. Dies erreichen Sie beispielsweise mit Schloßschaltern oder Endschaltern an Behälteröffnungen.

- Malztrüb- und Heißtrüb wirtschaftlich und fachgerecht entsorgen. Sie entsorgen Rückstände aus dem Sudhaus fachgerecht und wirtschaftlich – zum Beispiel als Viehfuttermittel in Kompostieranlagen oder Anlagen zur Biogasverzeugung.

Gärung und Lagerkeller – zusätzliche Maßnahmen

- Kohlendioxid gezielt im Griff behalten. Durch technische Maßnahmen stellen Sie sicher, dass die Kohlendioxid-Konzentration in den Arbeitsbereichen ungefährlich bleibt. Gegebenenfalls haben Sie dies durch Messungen nachgewiesen. Maßnahmen wie gezielte Be- und Entlüftung oder bei geschlossenen Behältern die Ableitung des überschüssigen CO₂ nach außen helfen Ihnen, dieses Ziel zu erreichen. Alle Beschäftigten wissen um die Gefahren von CO₂ und das richtige Verhalten bei Unfällen.
- Arbeiten zum Ausreifen des Bieres erfolgen sicher. Sie nutzen Podeste/Arbeitsbühnen und gegen Abrutschen gesicherte Leitern. An hochgelegenen Arbeitsplätzen sind Absturzsicherungen vorhanden und werden genutzt.
- Schimmelplüßbefall an Wänden und Decken verhindern. Wände und Decken sind mit einem speziellen Anstrich, Paneele bzw. mit Fliesen so ausgestattet, dass Schimmelbefall weitgehend verhindert wird. Zusätzlich zur regelmäßigen Reinigung kontrollieren Sie die betroffenen Räume regelmäßig auf Schimmelbefall, zum Beispiel an schadhaften Stellen. Wird Schimmelbefall festgestellt, leiten Sie umgehend geeignete Gegenmaßnahmen ein, um diesen dauerhaft zu entfernen.
- Abwässer bei der Reinigung entsorgen. Sie haben für die Entsorgung von Abwässern beim Ausspülen der Gär- und Lager tanks geeignete Maßnahmen festgelegt. Hierzu kann beispielsweise ein Misch- und Ausgleichsbecken oder eine Vorklärung dienen. Diese bieten die Möglichkeit der Pufferung und Neutralisation mit Abwässern aus anderen Betriebsbereichen – zum Beispiel Flaschenreinigung – und helfen, die kommunalen Einleitungsbedingungen einzuhalten – zum Beispiel Temperatur, pH-Wert.

Filterkeller, Drucktanks – zusätzliche Maßnahmen

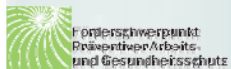
- Kieselgunstau vermeiden. Kieselgunstau kann die Gesundheit gefährden. Sie ermöglichen deshalb eine möglichst staubfreie Anwendung – Dosiergerät besitzt eine Wasserstrahlpumpe zur Erzeugung eines Unterdrucks. Ihre Beschäftigten werden über die Gefahren von Kieselgunstau, staubarmes Arbeiten und geeignete PSA (Staubmaske FF2) unterwiesen. Sie entsorgen die leeren Säcke staubfrei.
- Drucktanks störungsfrei betreiben. Sie stellen sicher, dass der zulässige Betriebsüberdruck nicht überschritten wird (rote Strichmarke am Manometer). Zur Vermeidung einer Gesundheitsgefährdung durch Kohlendioxid im Arbeitsbereich wird der Überdruck aus dem Tank möglichst ins Freie abgeführt. Sie stellen sicher, dass die Prüfungen der Drucktanks durch zugelassene Überwachungsstellen – zum Beispiel TÜV, DEKRA, GTÜ – regelmäßig stattfinden und dokumentiert sind.

- PRAXISHILFEN** auf der CD-ROM und im Internet
- Check „Arbeitsbedingungen verbessern – Gärung, Lagerkeller und Filtration“
 - Check „Arbeitsbedingungen verbessern – Arbeitsmittel im Sudhaus“
 - To-do-Check „Sudhaus/Gärung/Filtration“ – für Führungskräfte
 - Infoblatt „Sudhaus/Gärung/Filtration“ – für Beschäftigte
 - BGR 130 „Einsatz von Personen-Notsignal-Anlagen“

Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit.



Projektträger im DLR



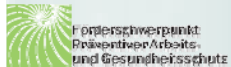
BC FORSCHUNG

© BC GmbH Forschungs-
gesellschaft,
©Wiesbaden, 2008

Detaillierte Ergebnisse der Untersuchung



Projekträger im DLR



BC FORSCHUNG

© BC GmbH Forschungs-
gesellschaft,
©Wiesbaden, 2008



Branchenleitfäden + Service Engineering

GEFÜNDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



DLR

Projekträger im DLR



Förperschwerpunkt
Präventiver Arbeits-
und Gesundheitsschutz



BC FORSCHUNG

prä|send
→

Gespräche mit Technischen- und Personalleitern großer Gastronomiebetriebe

Gespräche mit 22 Unternehmen

Einzelne Aussagen - Personalleiterin

„Unser eigentliches Problem ist eigentlich die Kommunikation. Da ist doch oft viel Zeitdruck da und dann geht einiges verloren. Wir versuchen das mit Teambesprechungen hin zu bekommen – die finden regelmäßig statt. So Informationsblätter könnten da helfen.“

Personalleiterin Gastronomiebetrieb

Einzelne Aussagen - Technikleiter

„Ja, ich hab einfach zuviel Arbeit. Also ich hatte früher 10 Mitarbeiter, jetzt hab ich nur noch 7. Und das ist ein 10 Jahre altes Haus, es wird jetzt 11, und wir haben auch die Wartung komplett mitzumachen, die wir auch selbst durchführen. Das wird immer enger.“

Technikleiter eines großen Hotels einer Hotelkette

Einzelne Aussagen - Technikleiter

„Die Sicherheit von den Gästen steht an erster Stelle. Da gibt es kein Vertun. Das kann sich so ein Unternehmen nicht leisten, negativ in der Zeitung zu stehen. Das ist heute auch ein Verkaufsargument. Wenn die heute etwas verkaufen, dann verlangen die Firmen heute die Sicherheit des Hauses, Brandschutz und alles was dazu gehört. Viele Fluggesellschaften schicken schon ihre Sicherheitsleute hierher und checken das Haus. Die wenigsten, die sich nur mit einem Fragebogen abgeben.“

Technikleiter eines Hotels einer großen amerikanischen Kette

Einzelne Aussagen - Technikleiter

„Das wichtigste ist die Kommunikation. Das Miteinanderreden. Wir schimpfen zwar alle, wenn wir uns jeden Morgen um 9.00 Uhr zum Morgengebet treffen. Aber ... ist nur kurz, aber Informationsaustausch, da waren heute Nacht die Probleme, oder das ist nicht Es wird kein Protokoll geschrieben, dafür ist die Zeit zu kostbar. Haben wir früher gemacht ... dann bist du nur noch am schreiben, kommst nicht mehr zum Arbeiten.“

Technikleiter eines Hotels einer großen amerikanischen Kette

Einzelne Aussagen - Personalleiterin

„Mein Problem ist, und das funktioniert bei uns auch nicht so richtig gut, dass ich kaum Zeit habe meine Abteilungsleiter richtig zu informieren. Da bräuchte ich kurze knackige Hilfen, die ich denen einfach weitergeben kann und wo die auf einen Blick sehen, was zu tun ist.“

Personalleiterin großes Hotel

Einzelne Aussagen - Personalleiterin

„So einen kurzen knappen Leitfaden – der darf nicht länger als 10 Seiten sein, dass könnte ich meinem Chef weitergeben, da hat der auch einen guten Überblick. Da kann ich gut ansetzen.“

Personalleiterin Gastronomiebetrieb

Gemeinsame Aussagen

- ➔ Hauptproblem: Kommunikation (alle vier haben das genannt)
- ➔ Mitarbeiterinformation – Wie können sie mit den notwendigen Informationen erreicht werden
- ➔ Formale Anforderungen – Unterweisungen, Betriebsanweisungen, Technische Kontrollen kein Problem – teilweise hoch Standardisiert
- ➔ Zusammenfassende Leitfäden, wäre eine Hilfe vor allem auch für die interne Führungsebene
- ➔ Beratung durch BGN von allen als hilfreich gesehen – vor allem Unterstützung bei internen Weiterbildungen und Trainings
- ➔ Benötigt werden von allen kurze knappe Arbeitshilfen, in denen die Linienvorgesetzten (auch die Mitarbeiter) informiert werden können.



Branchenleitfäden + Service Engineering

GEFÜNDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



DLR

Projekträger im DLR



Förderprogramm
Prävention, Arbeits-
und Gesundheitsschutz



BC FORSCHUNG

prä|send
→

Betriebsbefragung Gastgewerbe

Erste Ergebnisse der Befragung zur Erhebung des Kundenbedarfs für
Dienstleistungen bei der Arbeits- und Organisationsgestaltung

Allgemeine Merkmale Unternehmen

- ➔ Die Unternehmen beider Branchen sind vor allem Einzelunternehmen bzw. haben die Rechtsform einer GmbH.
- ➔ Im Schnitt haben die Unternehmern 48 (Gastgewerbe) bzw. 43 Beschäftigte (Brauereien).
- ➔ Über die Hälfte der Gastgewerbeunternehmen (55 Prozent) haben weniger als 20 Beschäftigte.
- ➔ Die betriebliche Mitbestimmung (Betriebsrat) spielt im Gastgewerbe praktisch keine Rolle. Fast die Hälfte der Brauereien hat einen Betriebsrat.
- ➔ Über drei Viertel der Gastgewerbunternehmen sind DEHOGA-Mitglied. Bei den Brauereien verteilen sich die Unternehmen je zur Hälfte auf die beiden Verbände.

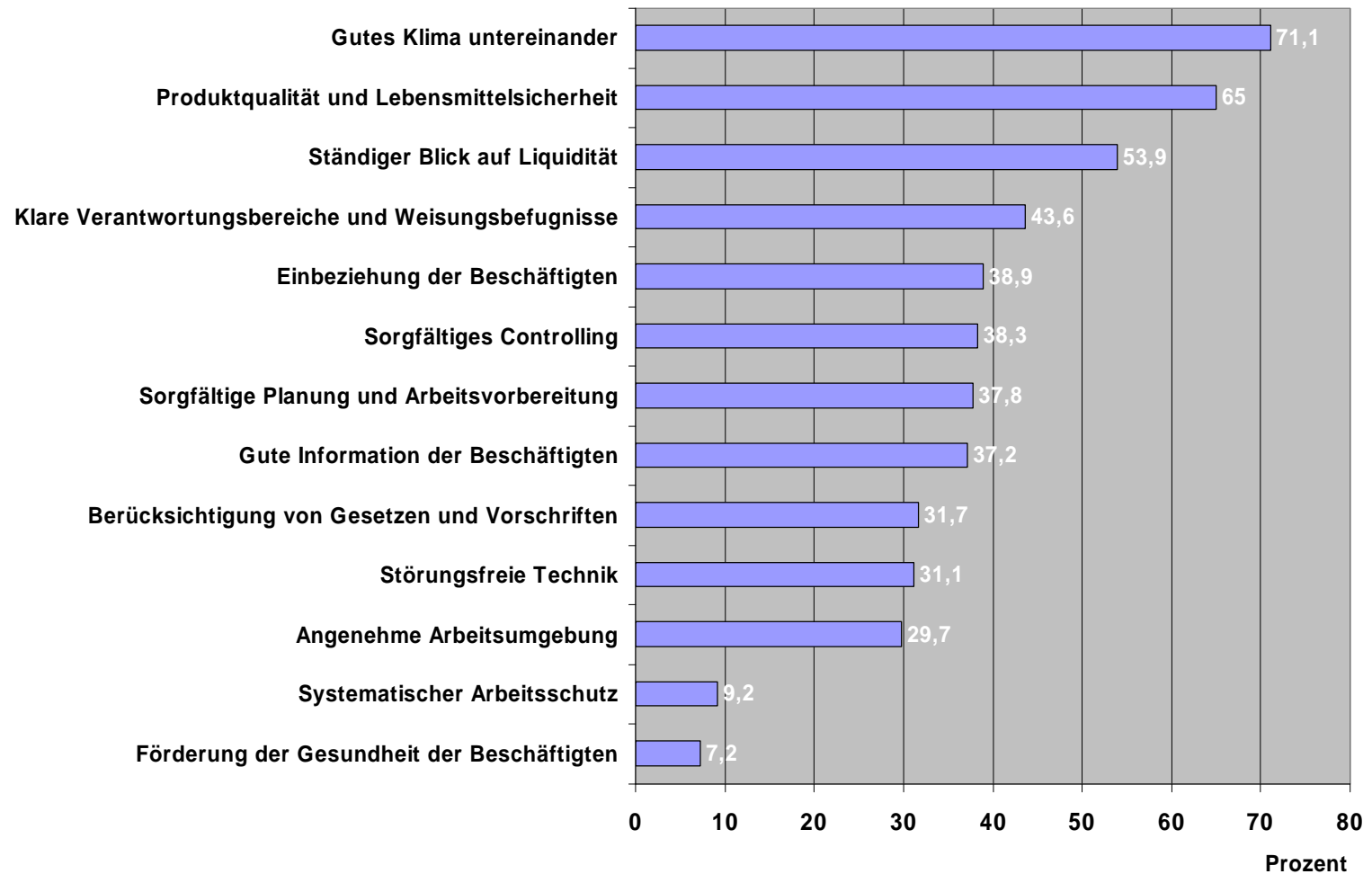
Allgemeine Merkmale Unternehmer/-in

- ➔ Die Unternehmer/-innen sind im Schnitt 45 (Gastgewerbe) bzw. 47 Jahre (Brauereien) alt.
- ➔ Es haben mehr Frauen im Gastgewerbe als in den Brauereien den Fragebogen ausgefüllt: Der Anteil von Unternehmerinnen beträgt im Gastgewerbe fast ein Drittel, in den Brauereien sind es weniger als 10 Prozent.
- ➔ Die Unternehmer/-innen in beiden Branchen arbeiten überwiegend mehr als 5 Jahre in ihrem Gewerbe und in führender Funktion.



Branchenleitfäden + Service Engineering

Sie müssen in Ihrem Unternehmen an vieles denken und vieles tun, damit Sie wirtschaftlich und erfolgreich arbeiten können. Kreuzen Sie bitte die fünf Aspekte an, die Ihnen am wichtigsten sind.



Bundesministerium für Bildung und Forschung

DLR

 Projektträger im DLR

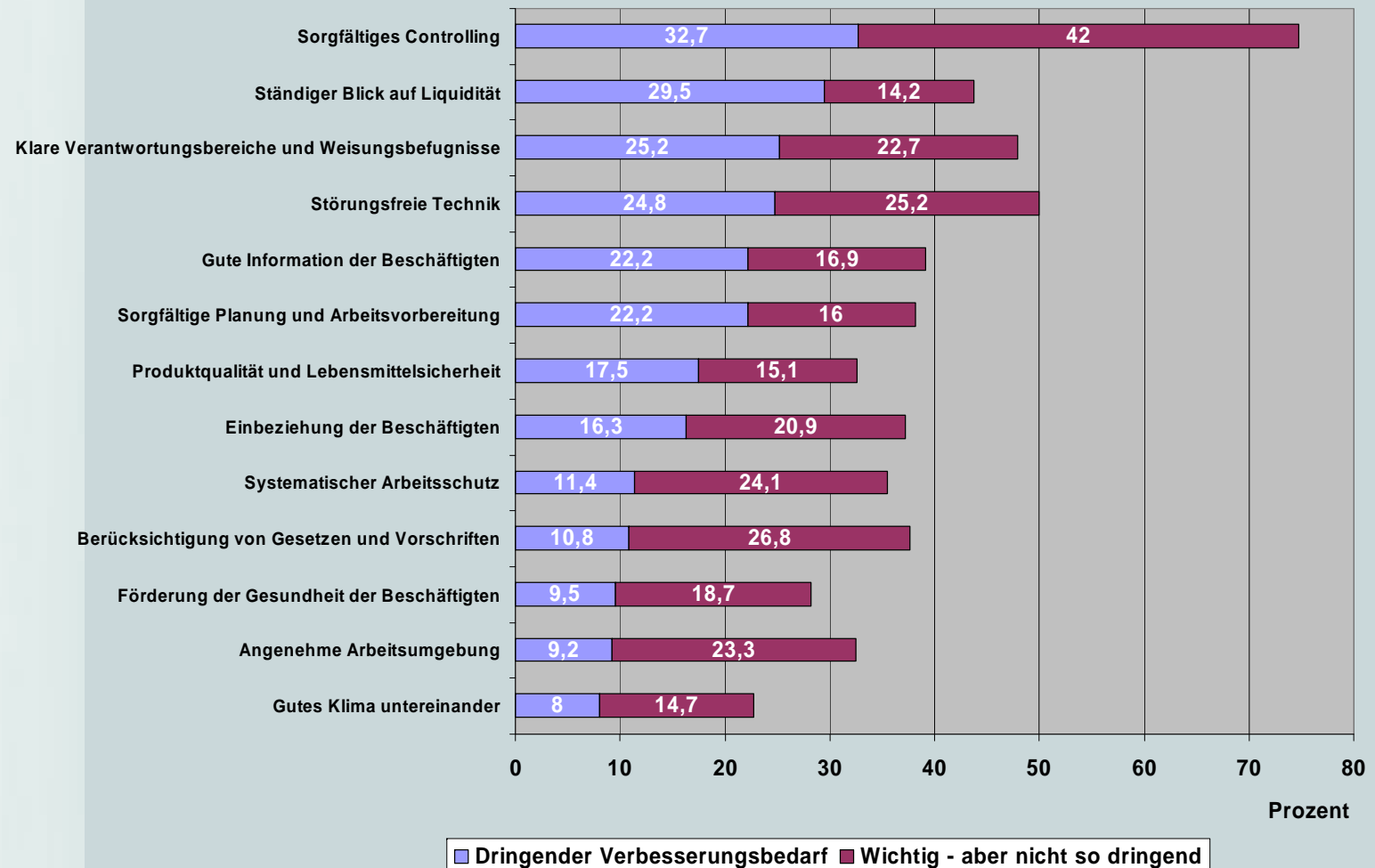
Forschungsschwerpunkt: Präventive Arbeits- und Gesundheitsschutz

BC FORSCHUNG

© BC GmbH Forschungs-
 gesellschaft,
 ©Wiesbaden, 2008

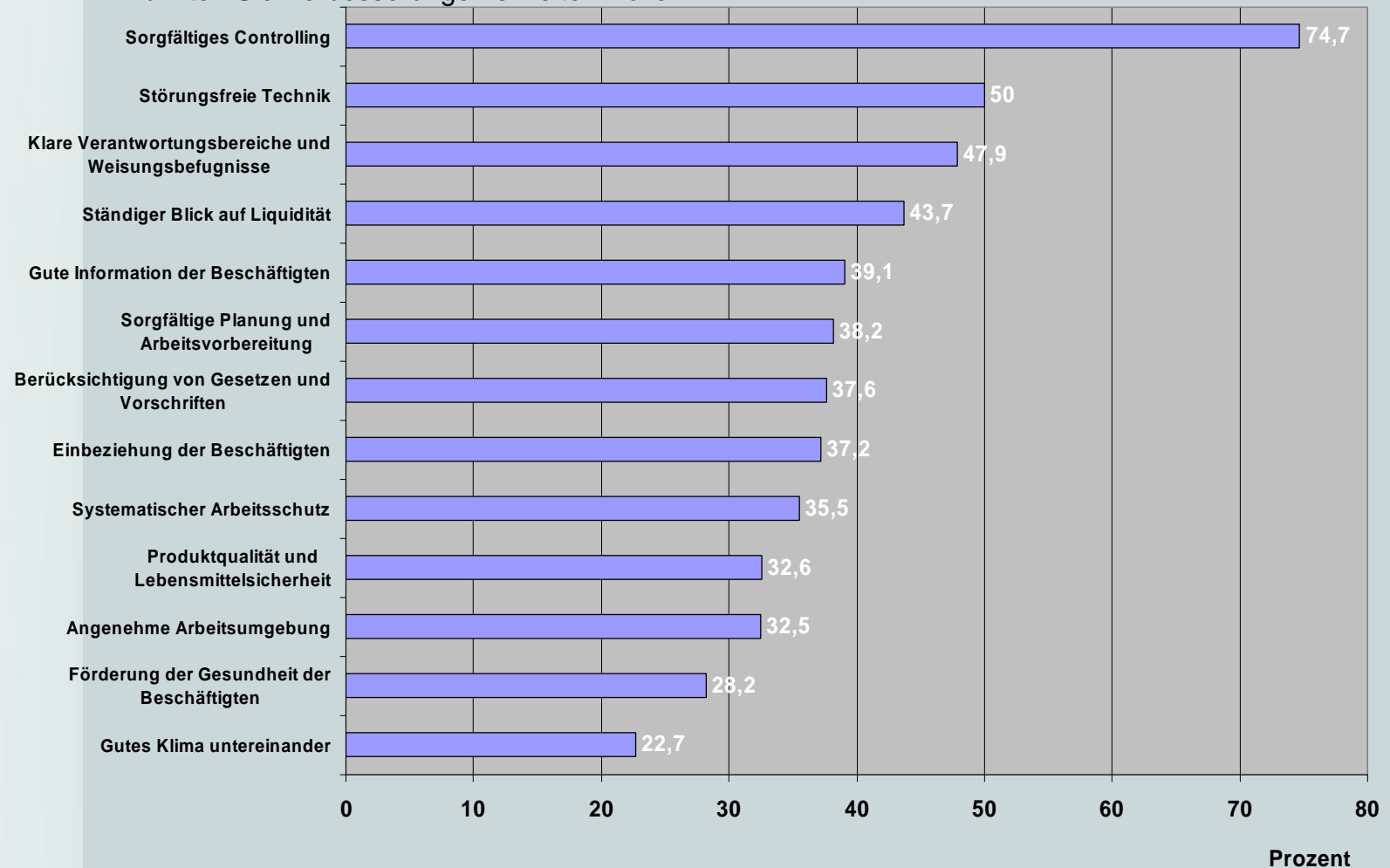
Branchenleitfäden + Service Engineering

Es bleibt immer etwas zu verbessern im Gastgewerbe. Überlegen Sie doch bitte einmal, an welchen Punkten Sie in Ihrem Unternehmen Verbesserungsbedarf sehen bzw. an welchen Punkten Sie Verbesserungen einleiten wollen.



Branchenleitfäden + Service Engineering

Es bleibt immer etwas zu verbessern im Gastgewerbe. Überlegen Sie doch bitte einmal, an welchen Punkten Sie in Ihrem Unternehmen Verbesserungsbedarf sehen bzw. an welchen Punkten Sie Verbesserungen einleiten wollen.



Projekträger im DLR



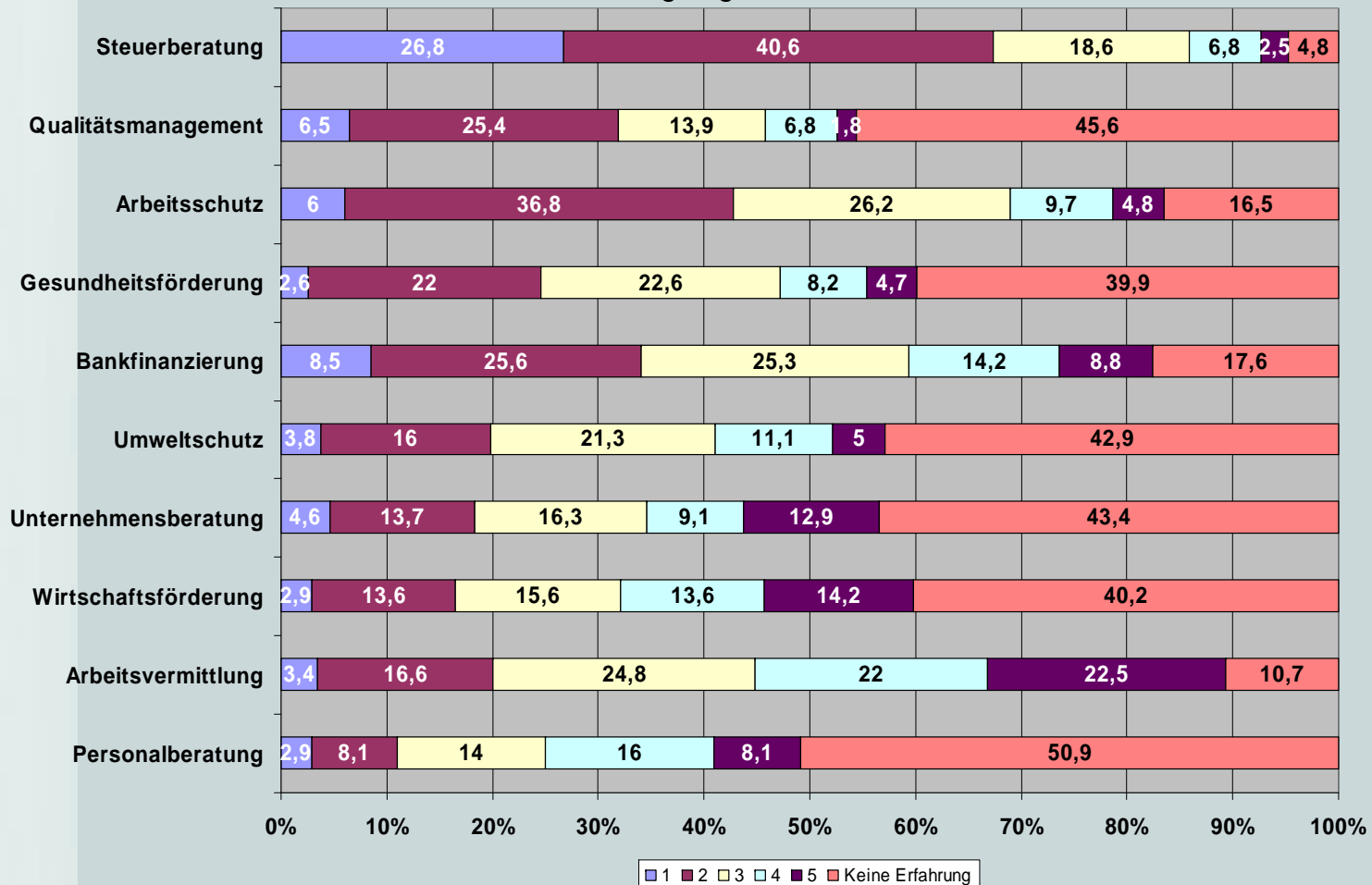
BC FORSCHUNG

© BC GmbH Forschungs-
gesellschaft,
©Wiesbaden, 2008



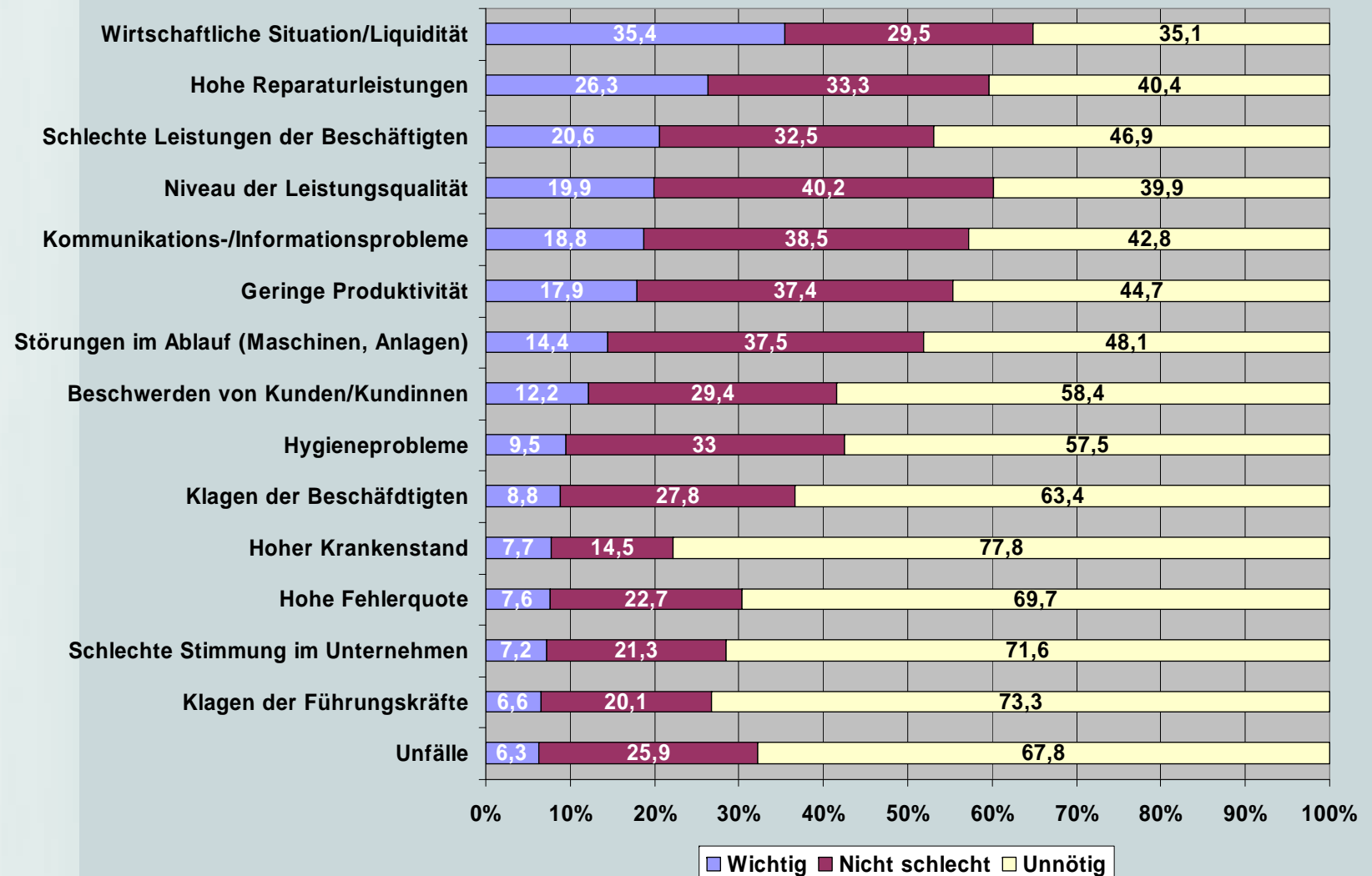
Branchenleitfäden + Service Engineering

Es werden viele Dienstleistungen angeboten, um die Arbeit und Organisation im Gastgewerbe zu verbessern. Im Folgenden finden Sie einige Dienstleistungsbereiche. Bewerten Sie anhand der Skala, welche Erfahrungen Sie bisher mit den einzelnen Dienstleistungen gemacht haben.



Branchenleitfäden + Service Engineering

Bei welchen Problemen in Ihrem Unternehmen hätten Sie gerne Hilfe und Unterstützung?



berlin



Projekträger im DLR

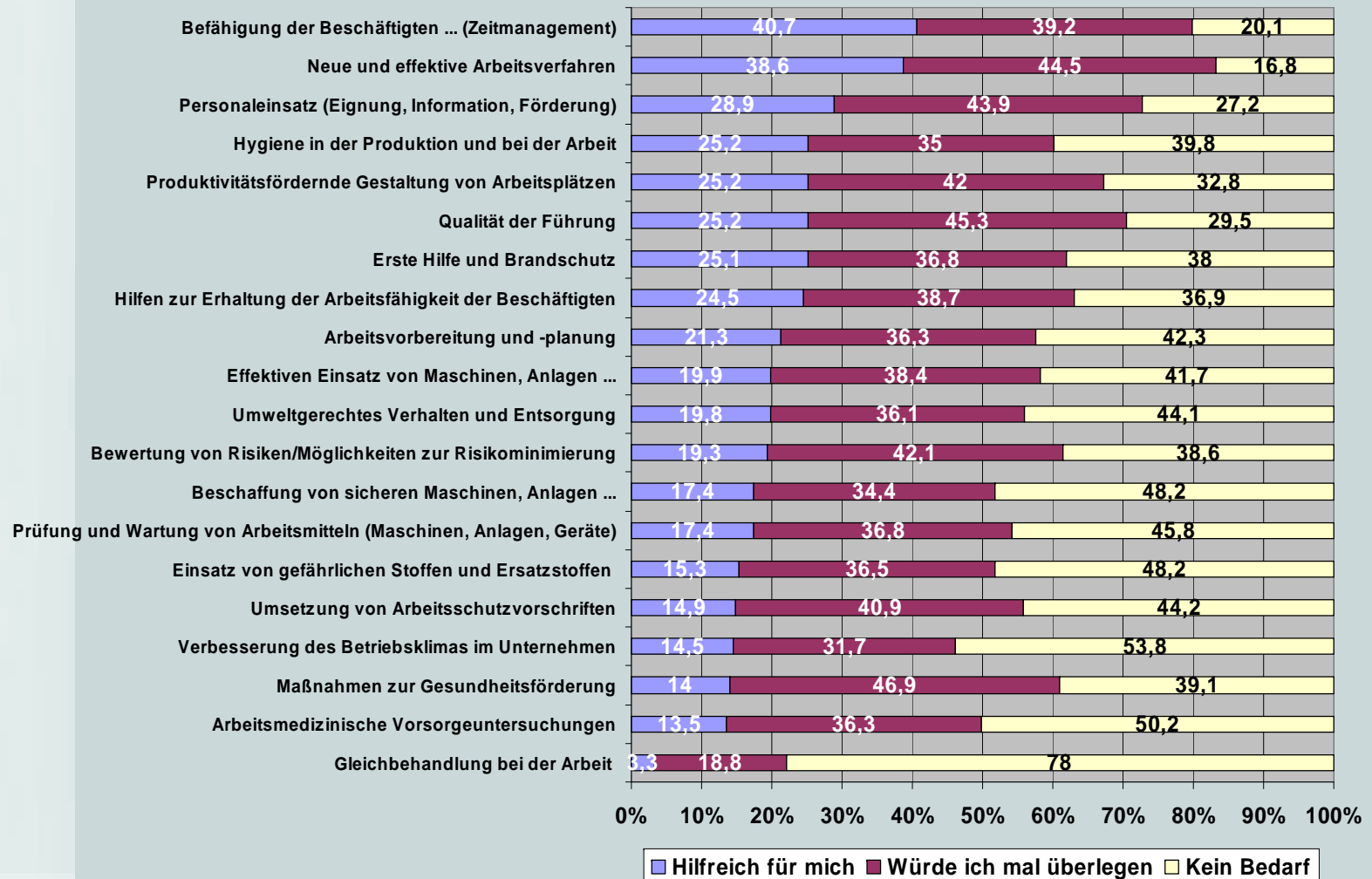


BC FORSCHUNG

© BC GmbH Forschungs-
gesellschaft,
©Wiesbaden, 2008

Branchenleitfäden + Service Engineering

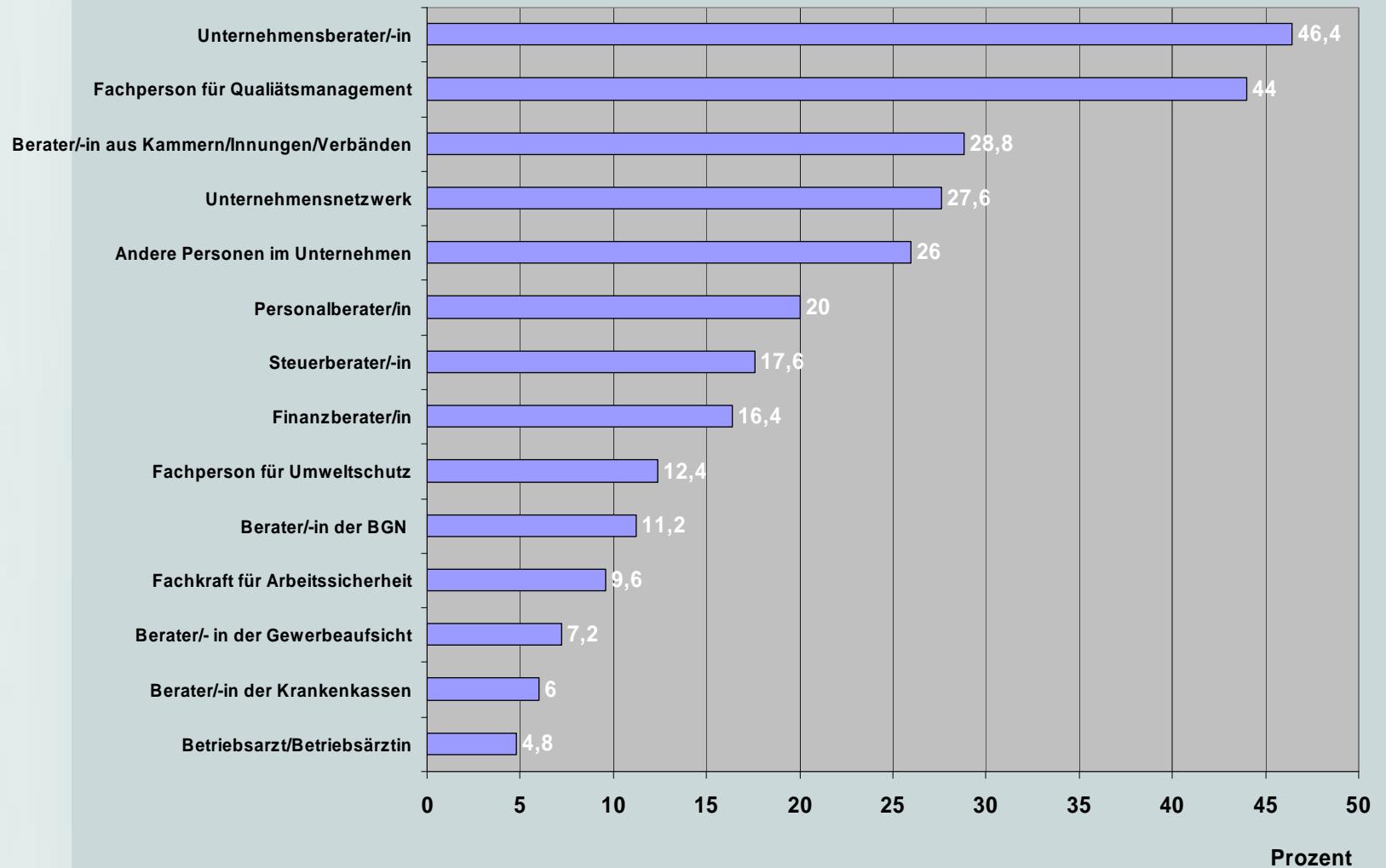
Manche Unternehmen im Gastgewerbe nutzen Arbeitsschutz und eine vorausschauende Arbeitsgestaltung, um ihre Arbeitsabläufe produktiv und optimal zu entwickeln. Welche der folgenden Dienstleistungen zum Arbeitsschutz und zur Arbeitsgestaltung wären für Sie hilfreich, welche weniger?





Branchenleitfäden + Service Engineering

Ich habe ein Problem mit der Arbeitsorganisation, welchen Berater, welche Beraterin würde ich anfragen?



Bundesministerium für Bildung und Forschung

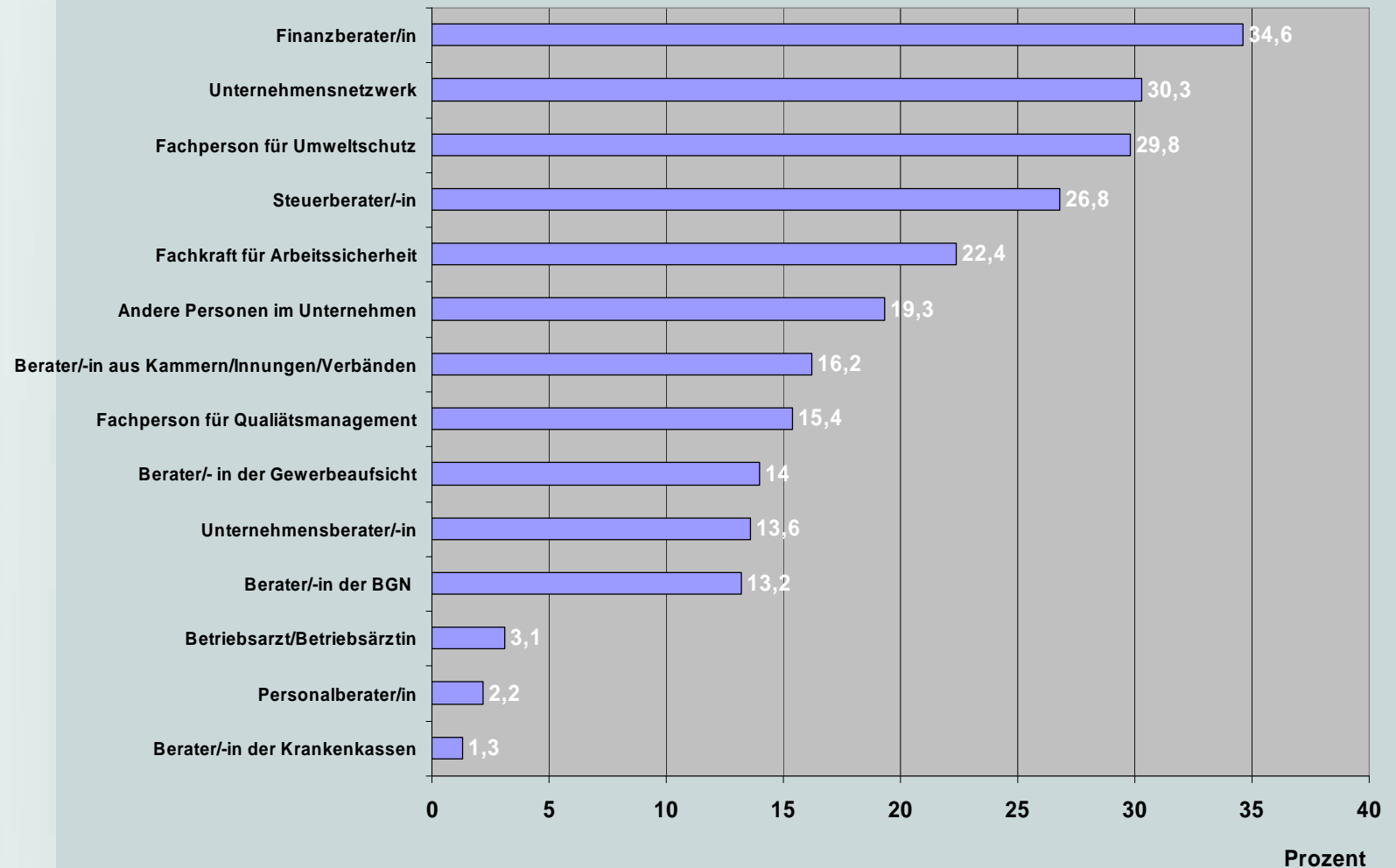
DLR

Projektträger im DLR

Forschungsschwerpunkt: Präventive Arbeits- und Gesundheitsschutz

BC FORSCHUNG

Ich habe ein Problem mit der Beschaffung von Technik und Arbeitsmitteln, welchen Berater, welche Beraterin würde ich anfragen?

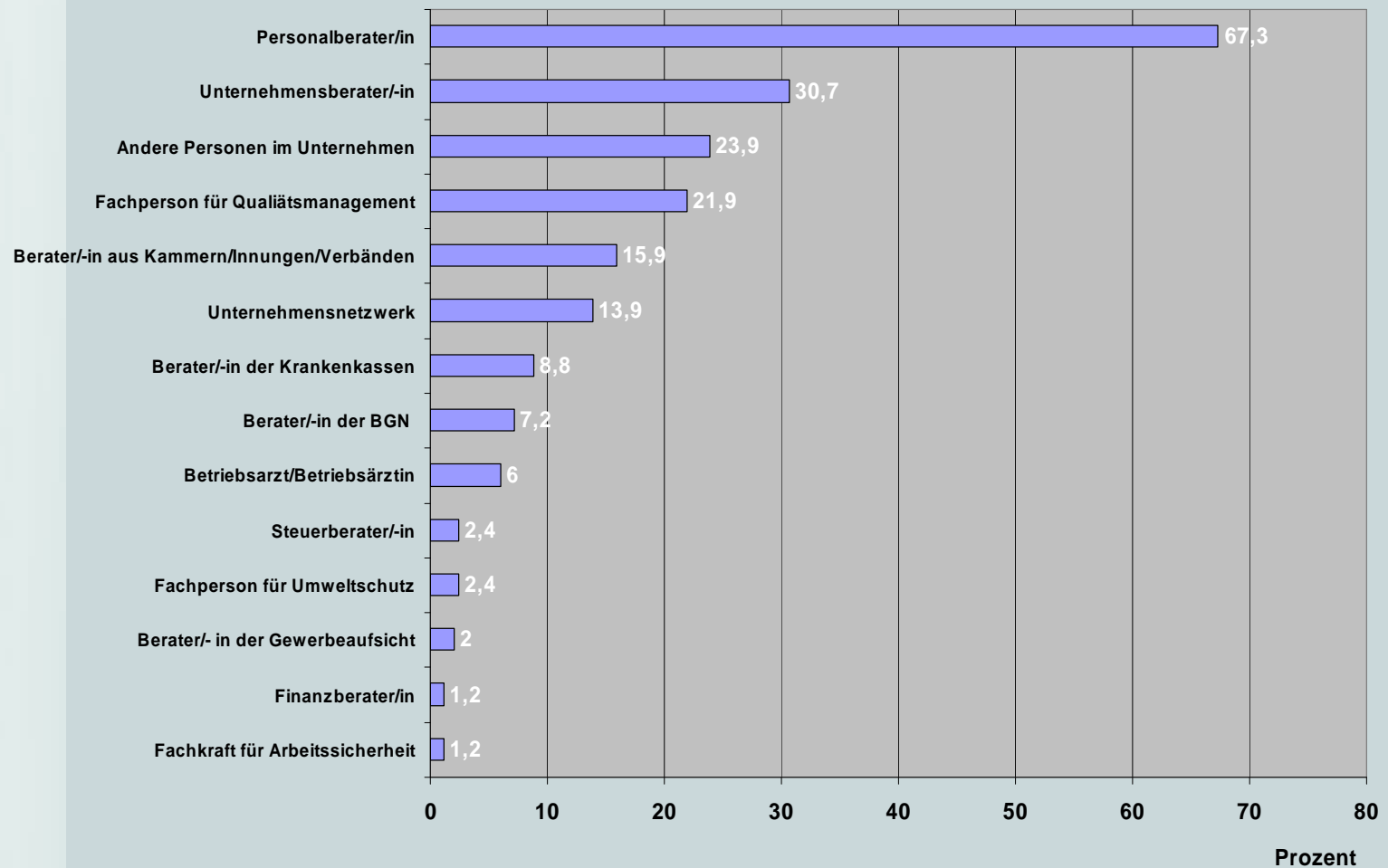


Projektträger im DLR



BC FORSCHUNG

Ich habe ein Problem mit der Motivation des Personals, welchen Berater, welche Beraterin würde ich anfragen?



Projektträger im DLR

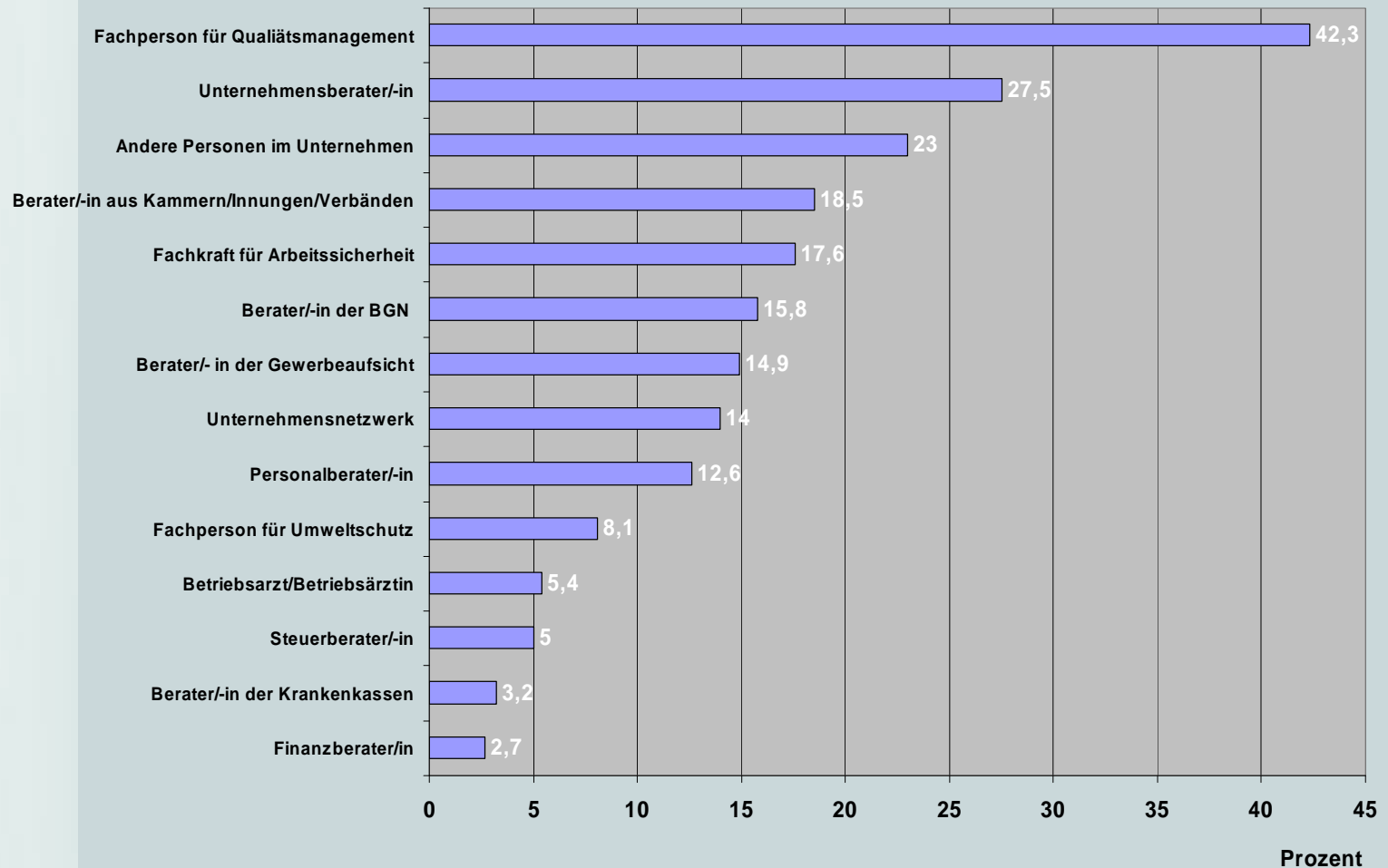


BC FORSCHUNG



Branchenleitfäden + Service Engineering

Ich habe ein Problem mit Fehlern, Störungen im Arbeitsablauf, welchen Berater, welche Beraterin würde ich anfragen?



Bundesministerium für Bildung und Forschung

DLR

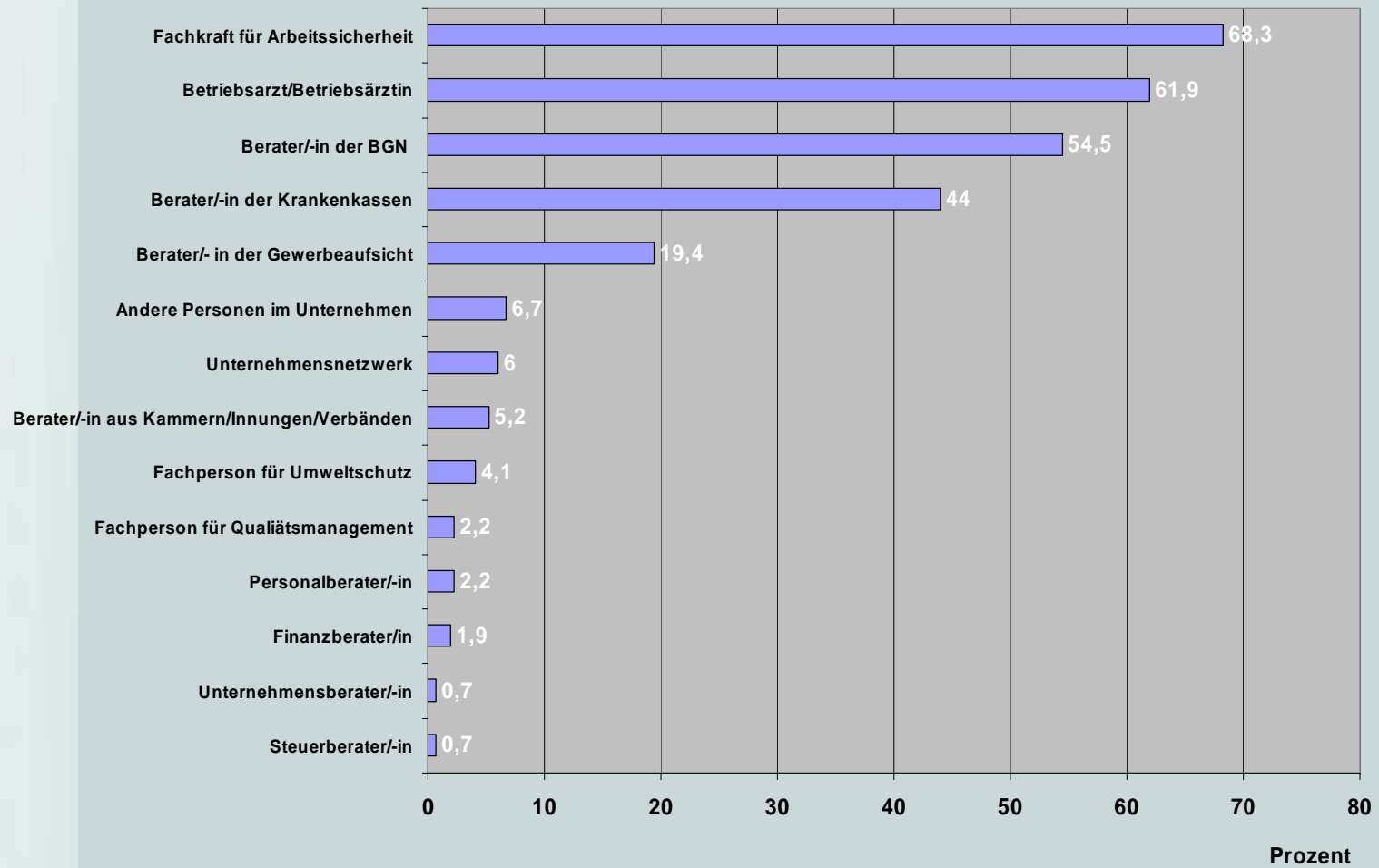
Projektträger im DLR

Forschungsschwerpunkt: Präventive Arbeits- und Gesundheitsschutz

BC FORSCHUNG



Ich habe ein Problem mit Unfällen, welchen Berater, welche Beraterin würde ich anfragen?



Bundesministerium für Bildung und Forschung

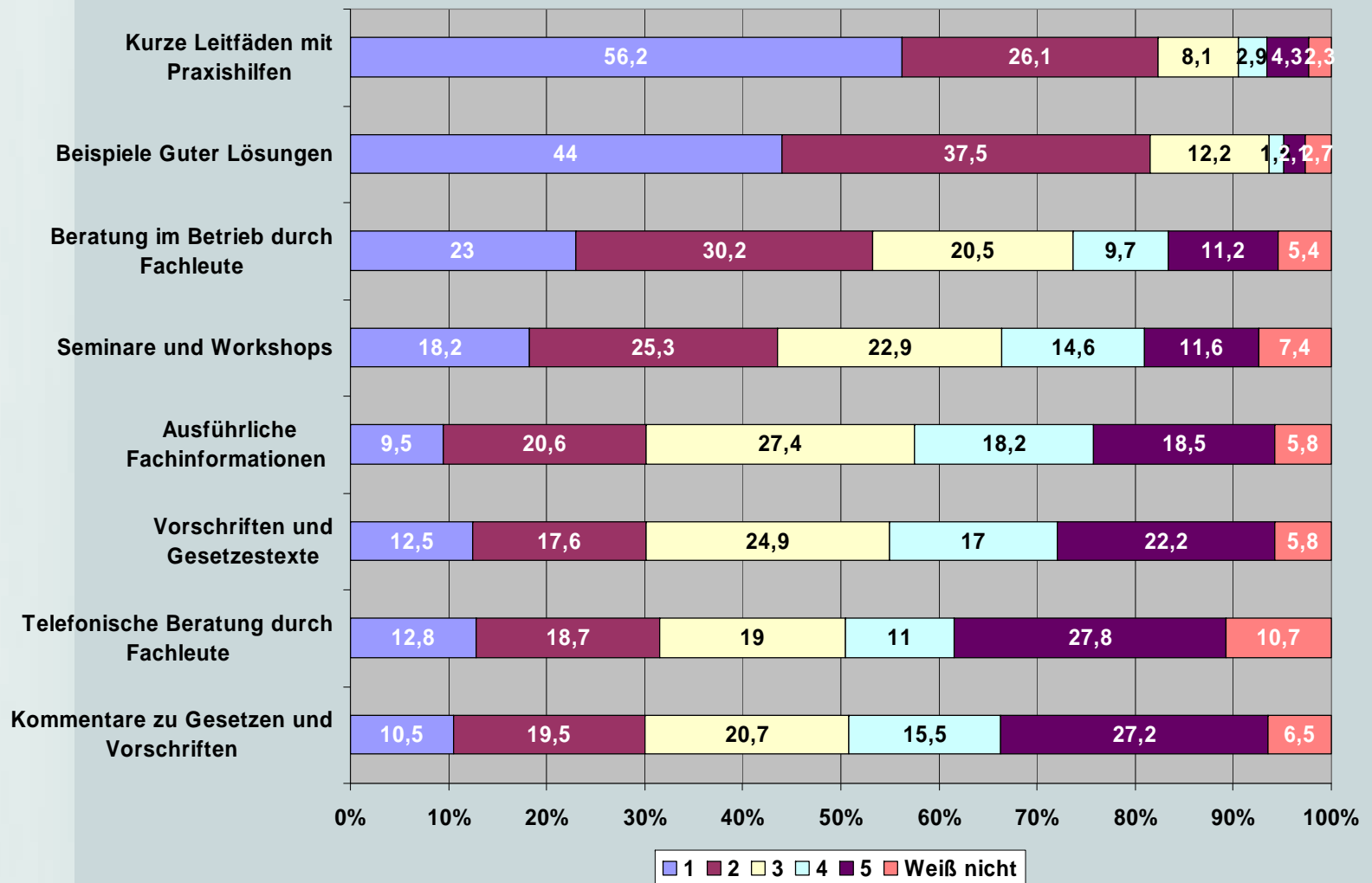
DLR

Projektträger im DLR

Forschungsschwerpunkt: Präventive Arbeits- und Gesundheitsschutz

BC FORSCHUNG

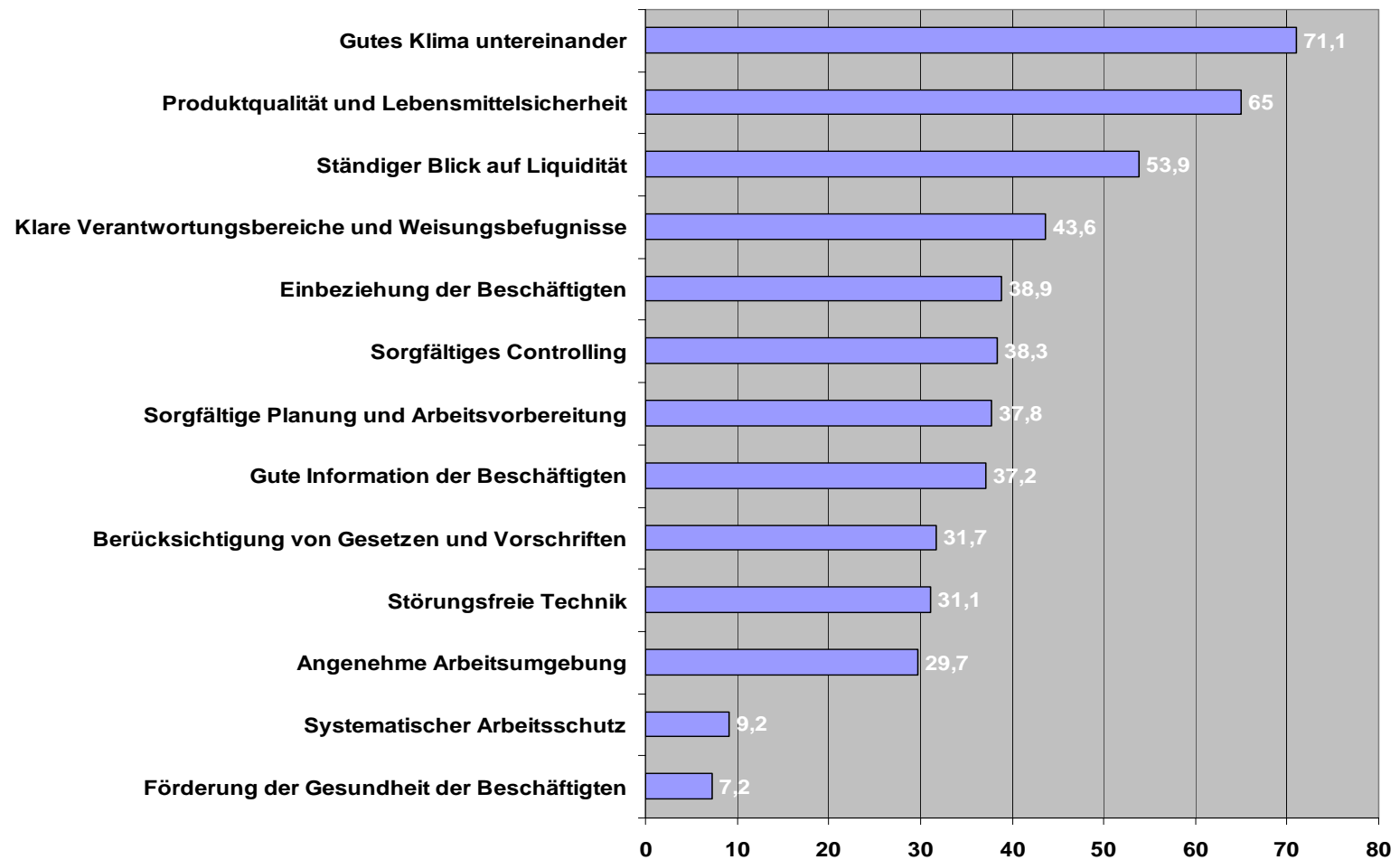
Was würden Sie am liebsten nutzen, um Ihre Arbeits- und Organisationsgestaltung im Unternehmen zu verbessern?





Branchenleitfäden + Service Engineering

Sie müssen in Ihrem Unternehmen an vieles denken und vieles tun, damit Sie wirtschaftlich und erfolgreich arbeiten können. Kreuzen Sie bitte die fünf Aspekte an, die Ihnen am wichtigsten sind.



Bundesministerium für Bildung und Forschung

DLR

 Projektträger im DLR

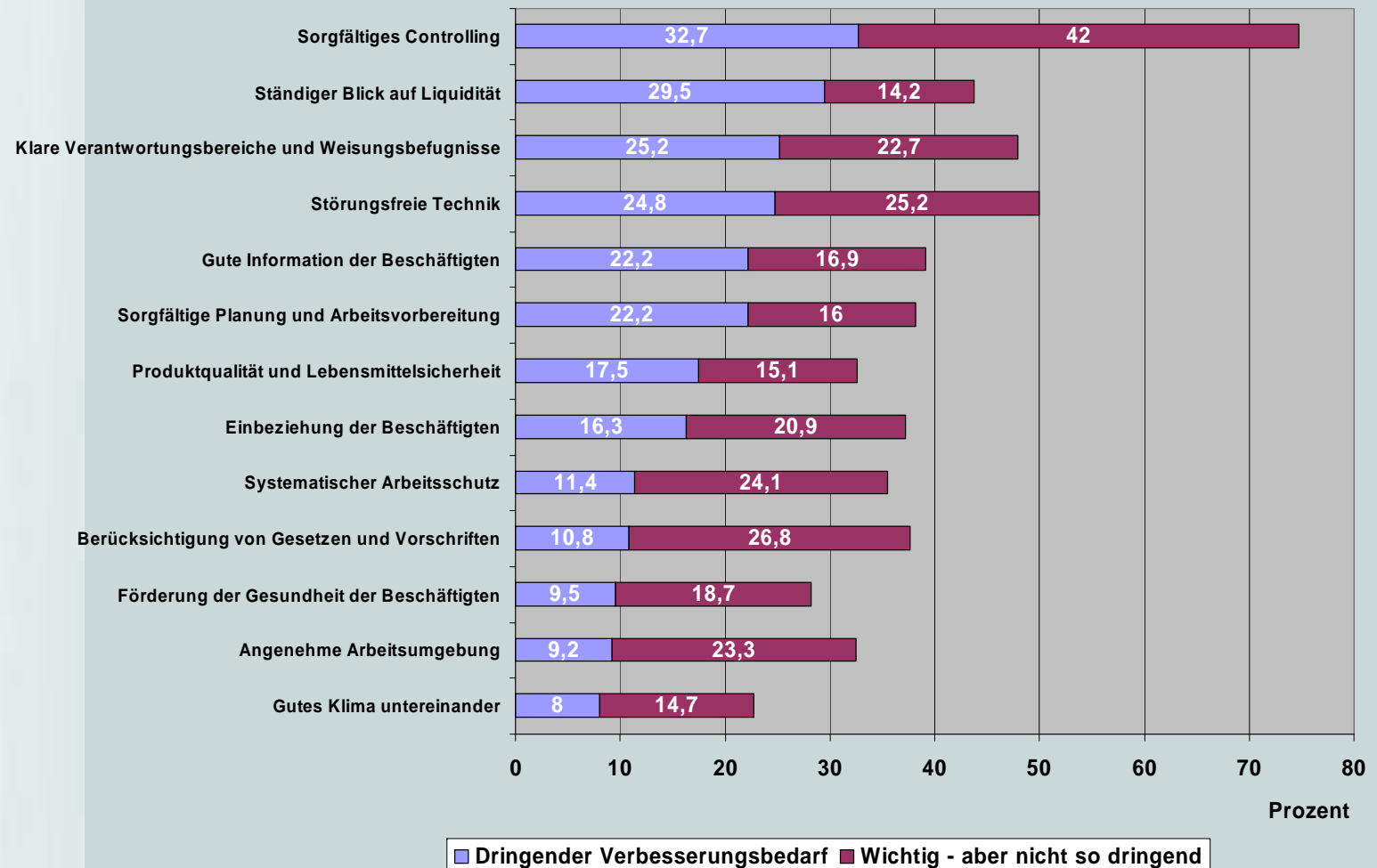
Forschungsschwerpunkt: Präventive Arbeits- und Gesundheitsschutz

BC FORSCHUNG

© BC Forschungsgemeinschaft
 © Wiesbaden, 2008

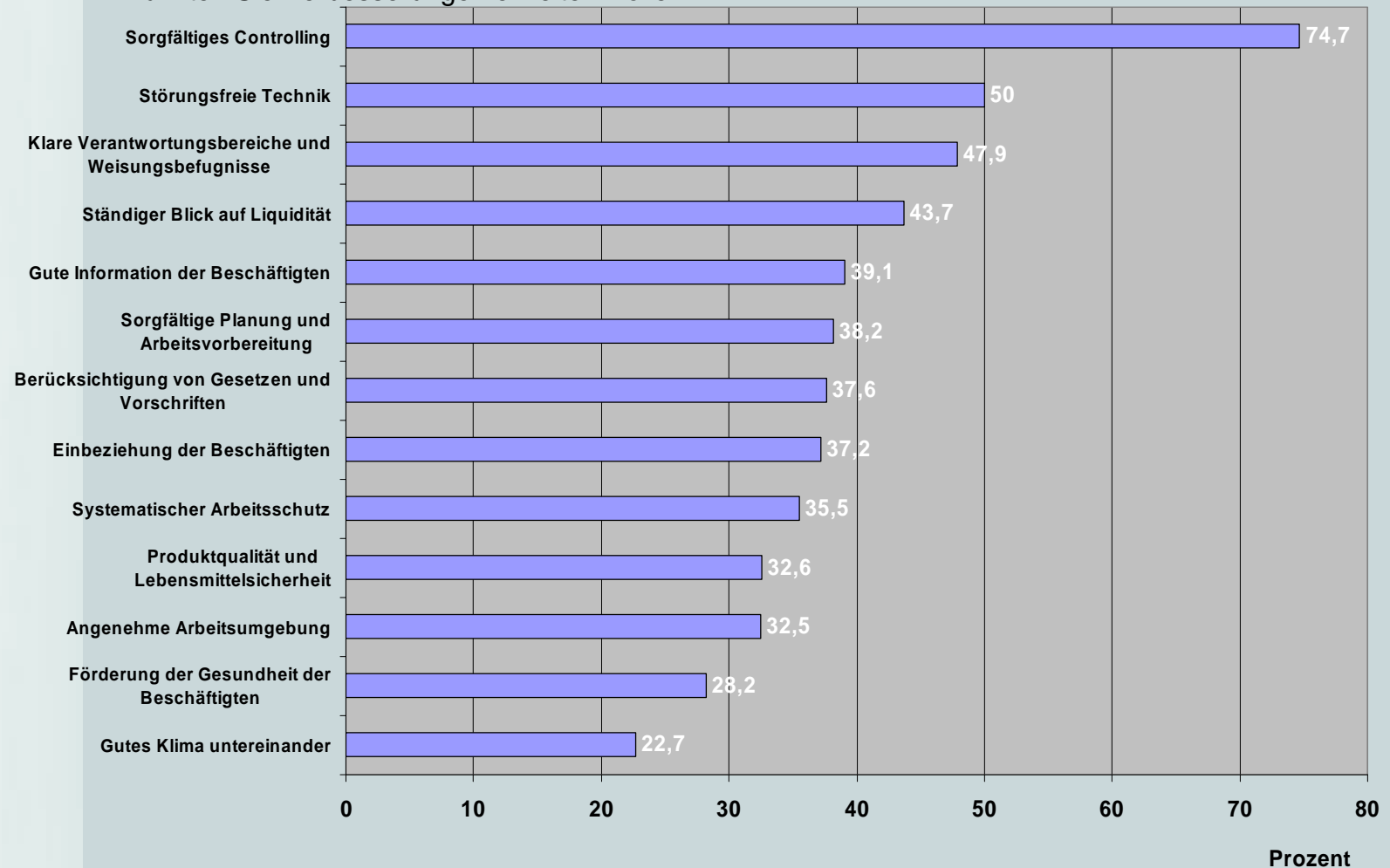
Branchenleitfäden + Service Engineering

Es bleibt immer etwas zu verbessern im Gastgewerbe. Überlegen Sie doch bitte einmal, an welchen Punkten Sie in Ihrem Unternehmen Verbesserungsbedarf sehen bzw. an welchen Punkten Sie Verbesserungen einleiten wollen.



Branchenleitfäden + Service Engineering

Es bleibt immer etwas zu verbessern im Gastgewerbe. Überlegen Sie doch bitte einmal, an welchen Punkten Sie in Ihrem Unternehmen Verbesserungsbedarf sehen bzw. an welchen Punkten Sie Verbesserungen einleiten wollen.



Projekträger im DLR



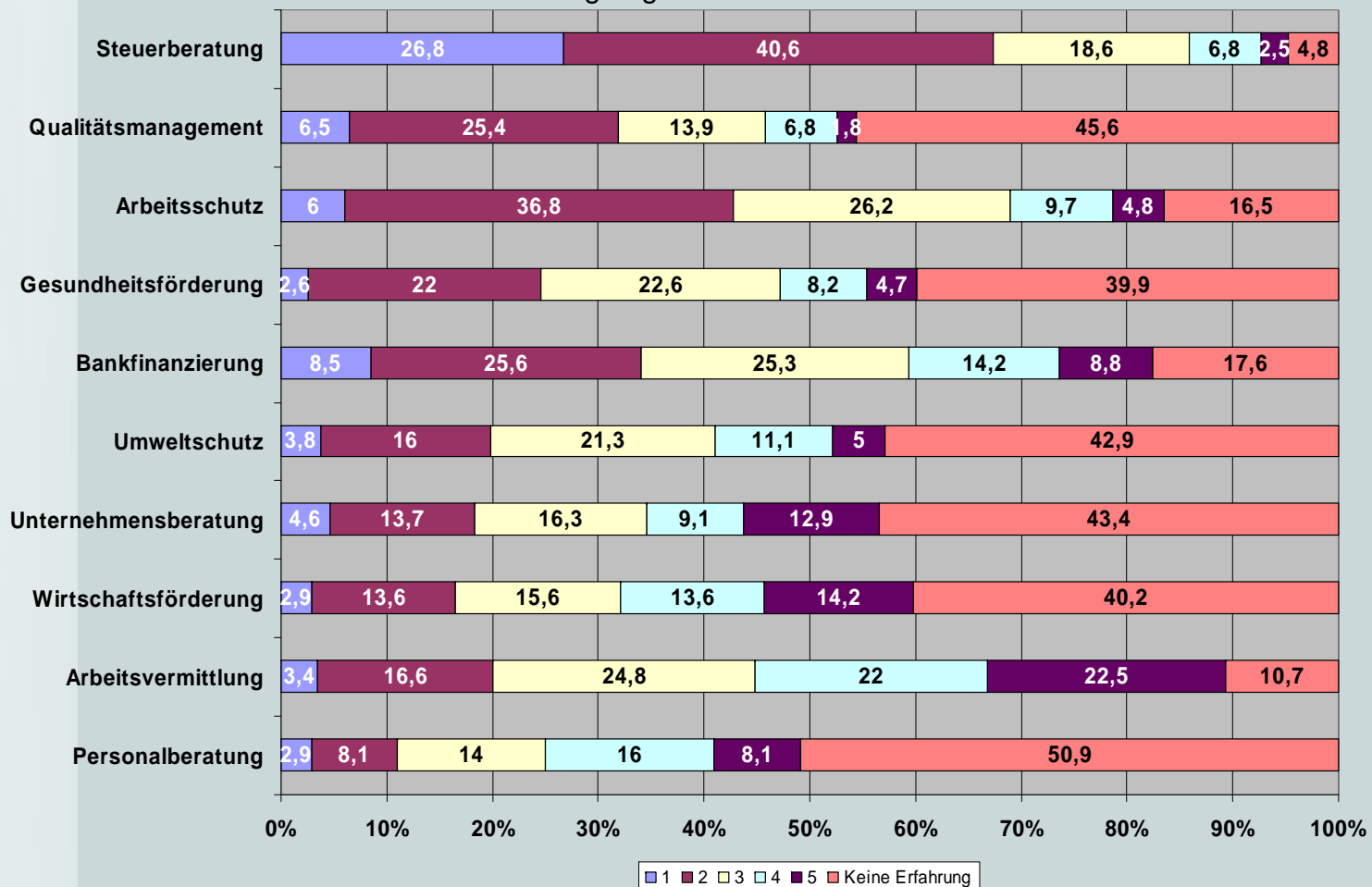
BC FORSCHUNG

© BC GmbH Forschungs-
gesellschaft,
©Wiesbaden, 2008



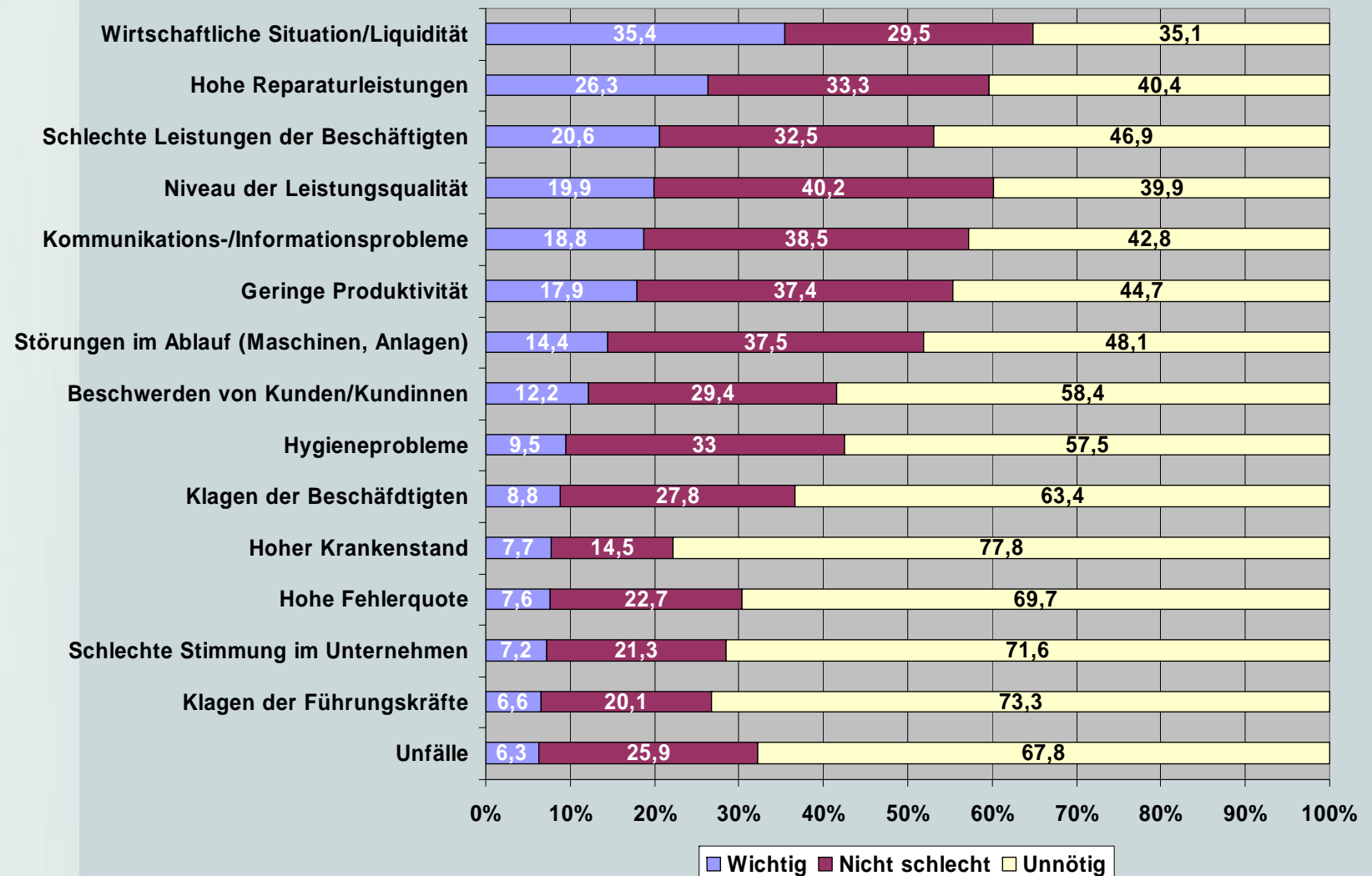
Branchenleitfäden + Service Engineering

Es werden viele Dienstleistungen angeboten, um die Arbeit und Organisation im Gastgewerbe zu verbessern. Im Folgenden finden Sie einige Dienstleistungsbereiche. Bewerten Sie anhand der Skala, welche Erfahrungen Sie bisher mit den einzelnen Dienstleistungen gemacht haben.



Branchenleitfäden + Service Engineering

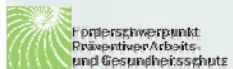
Bei welchen Problemen in Ihrem Unternehmen hätten Sie gerne Hilfe und Unterstützung?



Kernkompetenz



Projektträger im DLR

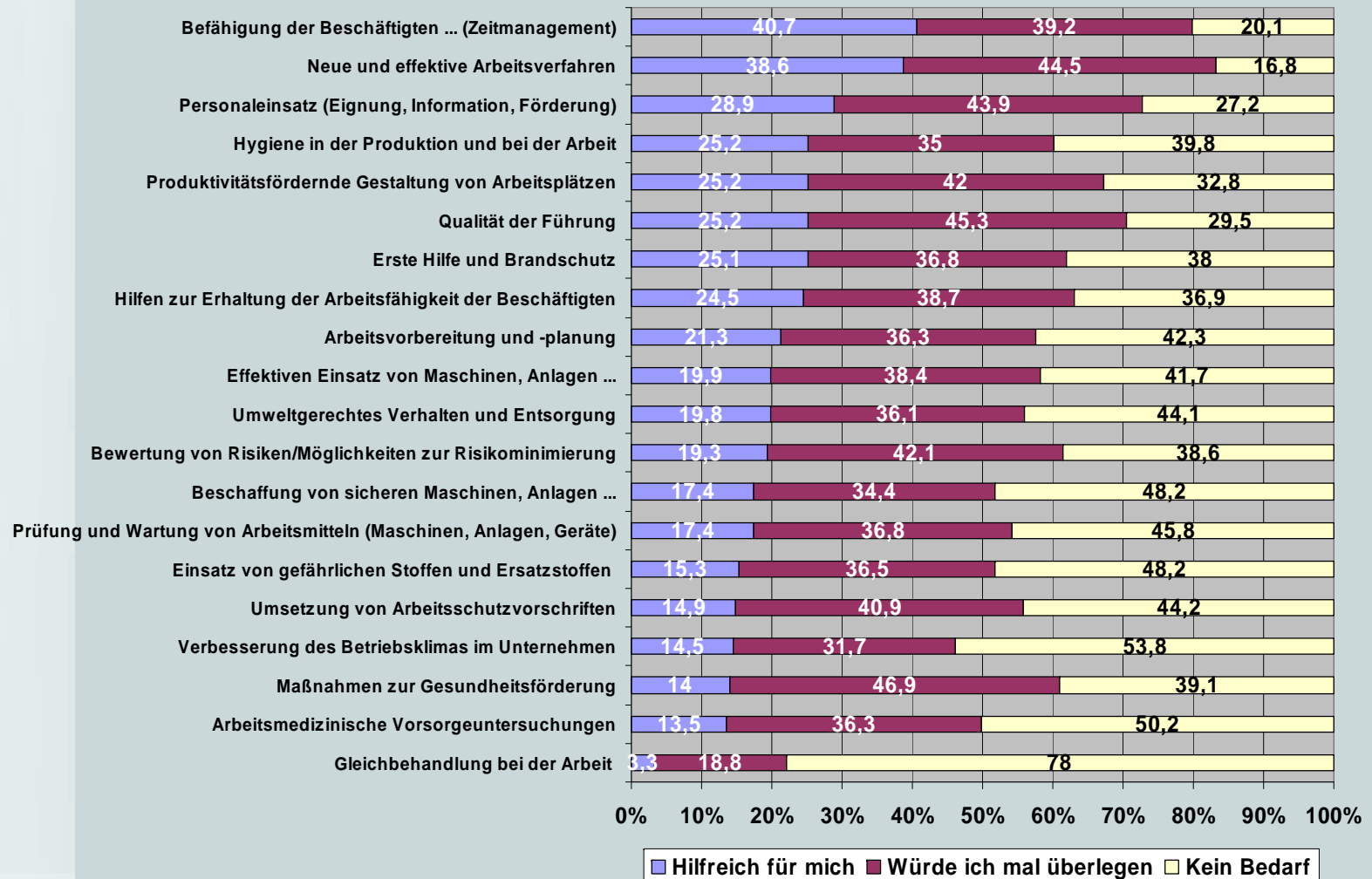


BC FORSCHUNG

© BC GmbH Forschungs-
gesellschaft,
©Wiesbaden, 2008

Branchenleitfäden + Service Engineering

Manche Unternehmen im Gastgewerbe nutzen Arbeitsschutz und eine vorausschauende Arbeitsgestaltung, um ihre Arbeitsabläufe produktiv und optimal zu entwickeln. Welche der folgenden Dienstleistungen zum Arbeitsschutz und zur Arbeitsgestaltung wären für Sie hilfreich, welche weniger?



Was würden Sie am liebsten nutzen, um Ihre Arbeits- und Organisationsgestaltung im Unternehmen zu verbessern?

