# **INQA-Unternehmenscheck**

# **Branchenversion für das Hotel- und Gaststättengewerbe**

*Betaversion - Stand 30.01.2018*

**

**Starthilfe: Mit welchem Thema des Checks beginnen?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Die 8 Themen des INQA-Unternehmenschecks**  Mit dieser Starthilfe finden Sie heraus, in welchem der 8 Themen des INQA-Unternehmenschecks Sie vor allem Handlungsbedarf haben. Mit diesen Themen sollten Sie sofort beginnen. | **Handlungs-bedarf** | **Mit diesen Themen einsteigen** |
| Zurzeit kein Handlungsbedarf Handlungsbedarf Dringender Handlungsbedarf | | |
| 1. **Strategie** | | |
| Wir wissen, wo wir die besten Marktchancen besitzen und wo wir besser als die Wettbewerber sind. Wir haben eine klare Vorstellung darüber, wie die Arbeit im Unternehmen zu organisieren und zu gestalten ist, damit wir unsere Chancen nutzen können. |  |  |
| 1. **Liquidität** | | |
| Wir steuern und überwachen permanent die Zahlungsausgänge und -eingänge sowie die Liquidität, so dass jederzeit ein solides Wirtschaften möglich ist. |  |  |
| 1. **Führung** | | |
| Wir formulieren eindeutige Aufträge, lassen Handlungsspielräume zu und fördern gezielt die Leistungsbereitschaft (Motivation) der Beschäftigten. |  |  |
| 1. **Markt und Gast** | | |
| Wir kennen die Trends am Markt, wissen durch Gästepflege und Einbinden unserer Gäste, welche Bedarfe es gibt und welche unserer Stärken für den jeweiligen Gast besonders nützlich sind. Wir stellen uns attraktiv in der Öffentlichkeit dar. |  |  |
| 1. **Organisation** | | |
| Wir können sagen, dass unser Unternehmen so organisiert ist, dass jeder weiß, was wie, von wem und wann zu tun ist und dass die Ressourcen optimal genutzt werden. |  |  |
| 1. **Unternehmenskultur** | | |
| Unsere Beschäftigten identifizieren sich mit unserem Unternehmen, unseren Angeboten und Dienstleistungen. Wir haben ein gutes Betriebs-klima und unsere Beschäftigten kommen jeden Tag gerne zur Arbeit. |  |  |
| 1. **Personal** | | |
| Wir geben jedem unserer Beschäftigten eine klare Perspektive in unserem Unternehmen und haben diese mit ihnen vereinbart. Wir schaffen für sie Bedingungen, damit sie gerne, produktiv und sicher bei uns arbeiten. |  |  |
| 1. **Leistungsprozesse** | | |
| Für die Entwicklung unserer Angebote und der Realisierung unserer Dienstleistungen haben wir unsere Ablaufprozesse eindeutig festgelegt, damit wir keine Ressourcen vergeuden (Wirtschaftlichkeit, Effizienz, Qualität, Sicherheit, Umwelt). Die wirkungsvolle Umsetzung der Prozesse kontrollieren und verbessern wir kontinuierlich. |  |  |

**1 Strategie**

|  |
| --- |
| **Ziel:**  Wir wissen, wo wir die besten Marktchancen besitzen und wo wir besser als die Wettbewerber sind und sein wollen (Strategie nach außen).  Wir haben eine klare Vorstellung darüber, wie die Arbeit in unserem Unternehmen zu organisieren und zu gestalten ist, damit wir unsere Chancen nutzen können (Strategie nach innen). |

|  |  |
| --- | --- |
| * 1. **Wettbewerbsfähigkeit**   **Wir formulieren und verfolgen eindeutige und realistische Ziele für unser Unternehmen, wie wir in Zukunft wettbewerbsfähig bleiben.**  **Anregungen aus der Praxis:**   * Wir kennen die Erwartungen unserer Gäste. * Wir können einschätzen, welche Gästegruppen für uns kurz-, mittel- und langfristig bedeutsam sind. * Wir beobachten und wissen um die Trends in der Hotellerie und im Gastgewerbe; auch um die technologischen Trends sowie die digitalen Möglichkeiten, wie beispielsweise Apps zur Gästekommunikation * Wir kennen unsere Stärken und Kernkompetenzen; wir kennen auch unsere Mitbewerber und deren Stärken. * Wir wissen, um unsere Leistungsfähigkeit sowie die Potenziale und Kompetenzen unserer Beschäftigten   **Zum Beispiel:**  Unternehmensleitsätze, Jahresplanung, Zielvereinbarungen für die Bereiche | Dringender  Handlungsbedarf  Handlungsbedarf  Zurzeit kein Handlungsbedarf |
| **1.2 Interne Unternehmensziele**  **Wir beschreiben, mit welchen Zielen und Prozessen wir im Unternehmen arbeiten, wie wir miteinander umgehen und die Arbeit organisieren, um die Strategie nach Außen umzusetzen.**  **Anregungen aus der Praxis:**   * Gästeorientiert auftreten * Kontinuierlicher Verbesserungsprozess * Qualität sichern * Rechtsvorschriften und Gesetze rechtzeitig umsetzen z.B. Hygienevorschriften * Kostenbewusst und termingerecht arbeiten * sicher, gesund und nachhaltig arbeiten * Respektvolle, wertschätzende und teamorientierte Kommunikation * effiziente Informations- und Kommunikationsprozesse   **Zum Beispiel:**  Führungsgrundsätze, Zielvereinbarungen, Team-Meetings, Leitlinien für den Umgang mit Gästen, QM-Systeme   * **Hilfe:** [**Unsere Unternehmensziele**](http://www.vbg.de/SharedDocs/Medien-Center/DE/Faltblatt/Themen/Arbeitsschutz_organisieren/orga_unternehmensziele_apl.doc?__blob=publicationFile&v=14) **- Formular im Word-Format,** [**Gemeinsame Vereinbarung zum Unternehmensziel "Sicheres und gesundes Arbeiten"**](http://www.vbg.de/SharedDocs/Medien-Center/DE/Faltblatt/Themen/Arbeitsschutz_organisieren/orga_vereinbarunguntern_apl.doc?__blob=publicationFile&v=16) **- Formular im Word-Format (VBG)** | Dringender  Handlungsbedarf  Handlungsbedarf  Zurzeit kein Handlungsbedarf |
| **1.3 Information über Unternehmensziele**  **Wir besprechen unsere Ziele und die Zielerreichung mit unseren Führungskräften und Beschäftigten.**  **Anregungen aus der Praxis:**   * Jährlicher Workshop mit den Führungskräften * Mitarbeitergespräche * Zielvereinbarungen mit einzelnen Teams wie Küche, Service, Rezeption, Hauswirtschaft * Betriebsversammlung * Firmeninformationen | Dringender  Handlungsbedarf  Handlungsbedarf  Zurzeit kein Handlungsbedarf |
| **1.4 Personalplanung**  **Wir besitzen konkrete Vorstellungen, wie wir unseren jetzigen und zukünftigen Bedarf an qualifizierten Beschäftigten sichern, um unsere Strategie umsetzen zu können.**  **Anregungen aus der Praxis:**   * Personalbedarf ermitteln * Teildienste möglichst geringhalten * Ganzjährig beschäftigen * Altersstruktur im Unternehmen berücksichtigen * Qualifiziertes Personal mit attraktiven Maßnahmen fördern und binden * Nachwuchswerbung gezielt betreiben, z.B. systematischer Kontakt mit Schulen * Ausbildungs- und Praktikumsplätze bereitstellen * Fort- und Weiterbildung anbieten | Dringender  Handlungsbedarf  Handlungsbedarf  Zurzeit kein Handlungsbedarf |
| **1.5 Region**  **Wir engagieren uns für die Region und unterstützen Beschäftigte ehrenamtlich tätig zu werden. Wir nehmen unsere gesellschaftliche Verantwortung wahr (Corporate Social Responsibility).**  **Anregungen aus der Praxis:**   * Sponsor für Veranstaltungen/ Vereine * Geld- oder Sachspenden für soziale Zwecke * Maßnahmen zum Schutz der Umwelt * Teilnahme am kommunalpolitischen Leben * Engagement in Verbänden * Engagement in Schulen, Kindergärten, Sozialeinrichtungen, Kirchengemeinden, Feuerwehren, Flüchtlingsunterkünften usw. * **Hilfe:** [**Checkliste: CSR Handlungsfeld "Markt"**](http://www.rkw.de/uploads/media/2007_Dok_CSR-Checkliste.pdf) **(RKW Kompetenzzentrum)** | Dringender  Handlungsbedarf  Handlungsbedarf  Zurzeit kein Handlungsbedarf |

**2 Liquidität**

|  |
| --- |
| **Ziel:**  Wir steuern und überwachen die Zahlungsaus- und -eingänge sowie die Kapitalverfügbarkeit, sodass jederzeit ein solides Wirtschaften möglich ist. Wir streben eine ausreichende Rendite unter  Sicherstellung der Liquidität an. |

|  |  |
| --- | --- |
| **2.1 Finanz- und Rentabilitätsplanung und Kontrolle**  **Wir planen unseren Geschäftserfolg und erstellen eine Finanzplanung mit erwarteten Umsätzen, Kosten (Liquidität, Rentabilität) und benötigten Kapazitäten. Wir führen regelmäßige Soll-Ist-Vergleiche anhand unserer betriebswirtschaftlichen Auswertungen und eine Mit- und Nachkalkulation unserer Aufträge durch und bewerten die Risiken.**  **Anregungen aus der Praxis:**   * Personalkapazitäts- und –kostenplanung * Budgetplanung für Allgemeine Geschäftskosten, Produkte/ Leistungen, Investitionen * Marketingplan und –budgets * Waren-, Material-, Mitarbeiter- und Fremdleistungseinsatz planen * Kalkulation und Ermittlung von Vorgabewerten/Preisgrenzen * Nachkalkulation sowie Pflege von Kalkulationsdaten * Auswertung laufender und abgeschlossener Projekte (z.B. Umbaumaßnahmen)   **Zum Beispiel:**  Budgetplan, Finanzplan, Excel-Listen, BWA | Dringender  Handlungsbedarf  Handlungsbedarf  Zurzeit kein Handlungsbedarf |
| **2.2 Liquiditätsplanung und –kontrolle**  **Wir haben ein Verfahren, um unsere Liquidität zu planen und zu kontrollieren. Neben direkten finanziellen Risiken berücksichtigen wir auch andere interne und externe Risiken. Wir nutzen die monatlichen betriebswirtschaftlichen Auswertungen (BWA). Liquiditätssicherung ist „Chefsache“.**  **Anregungen aus der Praxis:**   * Erstellung und laufende Korrektur einer Liquiditäts-Jahresplanung * Kurzfristige Kredite sind gesichert. * Rücklagen für Sonderzahlungen (z.B. Zinszahlungen, Reklamationsansprüche) sind vorhanden. * Interne Risiken werden gemanagt (z.B. unproduktiver Personaleinsatz, Mehrkosten aufgrund von Personalfluktuation, Reklamationsansprüche; Zusatzdienstleistungen, die nicht honoriert werden). * Externe Risiken werden beobachtet und gemanagt (z.B. Auftragsschwankungen, schlechte Gästebewertungen und Stornierungen, Auflagen von Behörden). | Dringender  Handlungsbedarf  Handlungsbedarf  Zurzeit kein Handlungsbedarf |
| **2.3 Zahlungsmodalitäten**  **Wir legen die Zahlungsmodalitäten so fest, dass keine temporären Zahlungsunfähigkeiten auftreten oder es zumindest nur im Vorfeld zu planbaren und beherrschbaren Auswirkungen kommt.**  **Anregungen aus der Praxis:**   * Wir verwenden Kartenlesegeräte oder e-payment bei der Abrechnung unserer Gäste. * Mit allen Geschäftspartnern (Gästen, Lieferanten, Subunternehmen, Banken) feste Zahlungsziele vereinbaren. * Verbindlicher Zahlungsplan inklusive Vorauszahlungen/ Abschlagzahlungen vereinbaren (z.B. Anzahlungstermin 50% bei Bankett). * Skonti kontrolliert nutzen. * Stornierungs-/ Ausfallkosten vereinbaren und berechnen. | Dringender  Handlungsbedarf  Handlungsbedarf  Zurzeit kein Handlungsbedarf |
| **2.4 Sicherung der Forderung**  **Aufträge und Buchungen so sichern, dass es zu keinen Ausfällen kommt.**  **Anregungen aus der Praxis:**   * Keine Leistungserstellung (z. B. Catering, Feste) ohne eine schriftliche Auftragserteilung. * Aufstellung eines Forderungs- und Mahnwesens mit klaren Regeln bei nicht pünktlicher oder unvollständiger Rechnungsbezahlung. * Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern z.B. Creditreform * Factoring (Forderungsverkauf), Forderungsausfallversicherung, Kreditversicherung abschließen. * Bei Zimmerbuchungen Kreditkartennummer zur Sicherheit geben lassen. * Bei Stornierungen die Ausfallkosten erstatten lassen. | Dringender  Handlungsbedarf  Handlungsbedarf  Zurzeit kein Handlungsbedarf |
| **2.5 Banksituation**  **Wir verfügen jederzeit über ausreichende Kreditlinien bei unseren Hausbanken, dies sowohl hinsichtlich der Höhe der insgesamt zur Verfügung stehenden Mittel als auch deren Laufzeiten.**  **Anregungen aus der Praxis:**   * Wir informieren die Bank jährlich über Budgetplanung und Jahresergebnisse. * Unsere vereinbarten Bankkreditlinien haben eine Restlaufzeit von jeweils mindestens sechs Monaten. * Wir sprechen regelmäßig mit unseren Firmenkundenbetreuern über für uns positive Anpassungen beim Rating und den Zinssätzen. * Wir wissen genau, welche Sicherheiten die Banken von uns halten und wie diese bewertet werden. * Wir erkundigen uns regelmäßig bei unseren Hausbanken nach Möglichkeiten öffentlicher Fördermittel im Betriebsmittelbereichnutzen (Forderungsverkauf). | Dringender  Handlungsbedarf  Handlungsbedarf  Zurzeit kein Handlungsbedarf |

**3 Führung**

|  |
| --- |
| **Ziel:**  Wir formulieren eindeutige Aufträge, lassen Handlungsspielräume zu und fördern gezielt die Leistungsbereitschaft der Beschäftigten. Gute Führung verstehen wir als einen  Motivations- und Lernprozess. Gute Führung schafft bei uns die Bedingungen für Produktivität, Gesundheit und Freude an der Arbeit. Wir vertrauen den Beschäftigten und übertragen ihnen Verantwortung. |

|  |  |
| --- | --- |
| **3.1 Arbeitsaufträge und Erwartungen**  **Wir formulieren Arbeitsaufgaben und die Erwartungen an die Beschäftigten klar und eindeutig.**  **Anregungen aus der Praxis:**   * Stellenbeschreibungen sowie Arbeits- und Betriebsanweisungen * Teambesprechungen, Übergabegespräche, Morgenrunde * Kriterien für Leistungen festlegen (Anforderungen für die einzelnen Stellen definieren) * Arbeitsaufträge und Erwartungen werden in systematischen Mitarbeitergesprächen kommuniziert und vereinbart. | Dringender  Handlungsbedarf  Handlungsbedarf  Zurzeit kein Handlungsbedarf |
| **3.2 Vorbildverhalten und Wertschätzung**  **Wir verstehen uns als positives Vorbild und verhalten uns entsprechend, um glaubhaft unsere Zielsetzungen umzusetzen. Wir erkennen die Leistungen der Beschäftigten an und loben sie.**  **Anregungen aus der Praxis:**   * Wertschätzender Umgang im Alltag. * Eingefordertes vorleben und nachhalten (z.B. selbst höflich sein, wenn man dies von seinen Beschäftigten fordert). * Eigene Fehler eingestehen * Positive Fehler- und Lernkultur schaffen * Den Erfolg von Beschäftigten auch diesen zukommen lassen * Lob, Anerkennung und konstruktives Feed-Back * Anreizsysteme (z.B. bei Zusatzverkauf im Service) * Vielfalt der Beschäftigten wird als Bereicherung gesehen | Dringender  Handlungsbedarf  Handlungsbedarf  Zurzeit kein Handlungsbedarf |
| **3.3 Beschäftigte einbeziehen**  **Wir ziehen die Beschäftigten in die Arbeitsplanung und –gestaltung mit ein und nutzen die Erfahrungen und das Wissen in der Umsetzung unserer Planungen.**  **Anregungen aus der Praxis:**   * Bei Besprechungen über die Arbeitsplanung und –abläufe * Bei der Durchführung von Gefährdungsbeurteilungen. * Bei der Beschaffung von Arbeitsmitteln. * Bei der Einstellung von neuen Beschäftigten * Bei der Entwicklung von Strategien und Zielen für das Unternehmen | Dringender  Handlungsbedarf  Handlungsbedarf  Zurzeit kein Handlungsbedarf |
| **3.4 Handlungsspielräume**  **Wir schaffen Bedingungen, dass die Beschäftigten eigenständig handeln, Selbstverantwortung übernehmen sowie ihre Kompetenzen, Fähigkeiten und Erfahrungen einbringen können.**  **Anregungen aus der Praxis:**   * Entscheidungsspielräume festlegen bei klarer Festlegung der Ziele und Grenzen * Mitarbeiterbefragungen durchführen * Aufgaben und Verantwortung delegieren * Budgets für kleinere Investitionen in einzelnen Bereichen zulassen * Leistungskriterien für Feedback von den Führungskräften erarbeiten lassen | Dringender  Handlungsbedarf  Handlungsbedarf  Zurzeit kein Handlungsbedarf |
| **3.5 Kontrolle und Ergebnisbewertung**  **Wir überprüfen und bewerten unsere Zielerreichung im Unternehmen, einzelner Teams und Beschäftigten sowie Vereinbarungen mit den Beschäftigten. Wir haben die Kriterien für die Kontrollen beschrieben und allen vorab bekannt gemacht.**  **Anregungen aus der Praxis:**   * Prüfen der Ziele und Zielerreichung in den Teammeetings von Küche, Service, Rezeption. * Controlling der Umsetzung der Zielvereinbarungen (z.B. Quartals-Feedback) * Leistungsbewertung im systematischen Mitarbeitergespräch * Bewertung der Führungskräfte durch die Beschäftigten (360-Grad-Feedback) | Dringender  Handlungsbedarf  Handlungsbedarf  Zurzeit kein Handlungsbedarf |
| **3.6 Meine Gesundheit**  **Ich denke bewusst an meine eigene Gesundheit, setze konkrete Maßnahmen um und bin damit auch Vorbild für die Belegschaft.**  **Anregungen aus der Praxis:**   * Sport, Bewegung, gesunde Ernährung kontinuierlich umsetzen * Mentale Stressprävention betreiben * Freizeit, Urlaub und Erholungspausen verbindlich einplanen * Gesundheitsthema in den Teams ansprechen * **Angebote der Krankenkassen, Unfallversicherungsträger/Berufsgenossenschaften nutzen.** * [**www.psyga.info/gastgewerbe**](http://www.psyga.info/gastgewerbe) * **„Aktiv-Rucksack zur Vermeidung von Rückenbeschwerden“ -** [**www.rueckenpraevention.de**](http://www.rueckenpraevention.de/) **(BGN)** * **„Picknick-Korb zur Vermeidung von Stressanfällen“-** * [**www.gastronomie-stress.de**](http://www.gastronomie-stress.de/) **(BGN)** | Dringender  Handlungsbedarf  Handlungsbedarf  Zurzeit kein Handlungsbedarf |
| **3.7 Ausfall des Unternehmers und von Führungskräften**  **Wir haben Regelungen für den Fall, dass der Unternehmer oder Führungskräfte unerwartet ausfallen.**  **Anregungen aus der Praxis:**   * Stellvertreterregelungen, Prokura * Unterschriftenregelungen, Vollmachten, Kontozugänge, Notfallordner oder -koffer (Vorlagen der Finanzdienstleister, Innungen, Verbände nutzen) | Dringender  Handlungsbedarf  Handlungsbedarf  Zurzeit kein Handlungsbedarf |

**Hilfen aus:**

* [**INQA-Check „Personalführung“**](http://www.inqa-check-personalfuehrung.de) **nutzen**
* **Praxishilfe** [**Guter Gastgeber – Guter Arbeitgeber**](https://guter-gastgeber-guter-arbeitgeber.de/sites/all/themes/ggga/files/PDFs/GGGA_Broschuere_Praxishilfe_Web.pdf)
* [**Vorlagen und Leitfaden**](https://guter-gastgeber-guter-arbeitgeber.de/gute-praxis/hilfen-fuer-die-praxis) **für Mitarbeitergespräche im Hotel- und Gaststättengewerbe (Guter Gastgeber – Guter Arbeitgeber)**
* [**ASI 10.12 Arbeitsbedingungen im Gastgewerbe verbessern**](http://vorschriften.portal.bgn.de/files/9427/24473/currentVersion/ASI_10.12._29.09.2016_online_1.pdf) **– A1: Organisation und Führung (BGN Arbeitssicherheitsinformationen)**
* **Branchenleitfaden** [**Hotellerie und Gastronomie – effizient, sicher und wirtschaftlich**](https://www.bgn.de/files/9387/24116/currentVersion/LF_HUG_2016_3105_Online_Version.pdf) **(BGN/DEHOGA)**
* [**Handlungsstandards „Führung“ – Muster**](https://www.bgn.de/files/9394/24178/currentVersion/wcoi4a3668344718b.doc)
* [**Mitarbeiterbefragung – Muster**](https://www.bgn.de/files/9394/24164/currentVersion/wcoi4a36666d86ea1.doc)
* **Checklisten** [**„Zeitmanagement im Arbeitsablauf“**](https://www.bgn.de/files/9394/24144/currentVersion/wcoi4a3660d68a7f0.doc)**,** [**„Mein Zeitmanagement“**](https://www.bgn.de/files/9394/24143/currentVersion/wcoi4a3660c1a05fb.doc)**,** [**„Selbstmanagement“**](https://www.bgn.de/files/9394/24142/currentVersion/wcoi4a3660b0db16f.doc)

**4 Markt und Gast**

|  |
| --- |
| **Ziel:**  Wir können unseren Gästen konkret sagen, wo unsere Stärken liegen, um uns gegenüber Wettbewerbern abzuheben.  Wir kennen die Trends am Markt, wissen durch Gästepflege und Einbinden unserer Gäste welche Bedarfe es gibt und welche unserer Stärken für den jeweiligen Gast besonders nützlich sind. Wir stellen uns attraktiv in der Öffentlichkeit dar. |

|  |  |
| --- | --- |
| **4.1 Gästebedarf und -zufriedenheit**  **Wir haben Verfahren, mit denen wir den Gästebedarf und -zufriedenheit ermitteln und daraus gegebenenfalls Maßnahmen einleiten.**  **Anregungen aus der Praxis:**   * Gästebewertungen (Internet, schriftlich) * Auswertung der Bewertungsportale * Auswertung von Reklamationen * Anlage von Gästeprofilen * Gästebefragung * Gezielte Gespräche mit Gästen führen * Gästekontakte digitalisieren | Dringender  Handlungsbedarf  Handlungsbedarf  Zurzeit kein Handlungsbedarf |
| **4.2 Verhalten gegenüber Gästen**  **Unsere Beschäftigten wissen, dass jeder Kontakt mit dem Gast das Bild des Unternehmens entscheidend prägt. Sie wissen, wie sie sich gegenüber Gästen verhalten sollen, um Gästebindung und –zufriedenheit zu erhöhen. Unsere Beschäftigten sprechen mit den Gästen über unsere spezifischen Stärken und versuchen Möglichkeiten für eine Verbesserung unserer Leistungen sowie für neue Dienstleistungen/Produkte zu erkennen.**  **Anregungen aus der Praxis:**   * Trainings und Workshops zum Thema „Gästeorientierung“ * Regeln für höfliche, gastorientierte Umgangsformen * Betriebsinterner Erfahrungsaustausch * Standards für Gästekontakt für einzelne Bereiche wie Rezeption, Service, Küche und Hauswirtschaftsbereich festlegen | Dringender  Handlungsbedarf  Handlungsbedarf  Zurzeit kein Handlungsbedarf |
| **4.3 Marketing**  **Wir haben ein Konzept, mit dem wir unsere Angebote und Dienstleistungen zielgruppengerecht präsentieren (wer, wann, wo, was. Wir überprüfen, welche Maßnahmen tatsächlich bei welchen Gästegruppen zielführend sind. Wir achten auf attraktive Außendarstellung unseres Betriebes.**  **Anregungen aus der Praxis:**   * Präsenz im Internet mit einer Homepage * Möglichkeit zur Reservierung / Buchung über die Homepage. * Gästegruppen definieren * Profil, Alleinstellungsmerkmal herausarbeiten * Kernbotschaft festlegen, die kommuniziert werden soll * Geeignete Werbemittel identifizieren * Definition der Werbebotschaft oder des Nutzens aus Sicht des Gastes * Attraktive Außendarstellung (Einrichtungsstil, Auftritt im Internet, Erscheinungsbild Personal (einheitliche Kleidung)) * Empfehlungsmarketing * Nutzung Social Media, z.B. Facebook-Kampagnen * Kooperationen mit anderen Unternehmen * Gezielte Ansprache von Gästegruppen (z.B. Unternehmen, Hochzeitspaare) | Dringender  Handlungsbedarf  Handlungsbedarf  Zurzeit kein Handlungsbedarf |

**5 Organisation**

|  |
| --- |
| **Ziel:**  Wir organisieren unser Unternehmen so, dass jeder weiß, was zu tun ist und dass die Ressourcen optimal genutzt werden. Wir schaffen klare und lernförderliche Strukturen für ein gesundes Unternehmen. |

|  |  |
| --- | --- |
| **5.1 Weisungs- und Verantwortungsbereiche**  **In unserem Unternehmen weiß jeder, was von ihm erwartet wird und welche Entscheidungsbefugnisse er besitzt. Wirtschaftlichkeit, Qualität, Sicherheit und Gesundheit, Umweltschutz sowie Datensicherheit sind Aufgaben eines jeden Verantwortlichen.**  **Anregungen aus der Praxis:**   * Eindeutige Weisungsbefugnisse/ Verantwortungsbereiche (keine Überschneidungen) Pflichtenübertragung * Stellvertreterregelung, Stellen-/ Funktionsbeschreibungen * Betriebs- und Arbeitsanweisungen * Organigramm * Regelungen zum Datenschutz und –sicherheit, wie z.B. Umgang mit persönlichen Daten von Gästen, Mitarbeitern und Lieferanten | Dringender  Handlungsbedarf  Handlungsbedarf  Zurzeit kein Handlungsbedarf |
| **5.2 Information und Kommunikation**  **Wir sorgen dafür, dass die Führungskräfte und Beschäftigten alle Informationen haben, die sie für ihre Arbeitsaufgabe benötigen. Es ist klar geregelt, wer, wen, wie worüber informiert.**  **Anregungen aus der Praxis:**   * Informationen und Materialien zur Erfüllung der Arbeitsaufgaben sind vollständig und einsatzbereit vorhanden und jedem zugänglich (auch mobil und digital). * Es finden regelmäßig Teambesprechungen, Erfahrungsaustausch und Rückmeldungen statt. * Die notwendigen Unterweisungen und Einweisungen in neue Arbeitsaufgaben, Arbeitsmittel und –stoffe sowie Hygienevorschriften finden statt. * Die Übergaben zwischen den Schichten sowie zwischen den verschiedenen Einheiten wie Service und Küche, Rezeption und Hauswirtschaft sind effizient geregelt. * Nutzung von Tablet und Smartphone zur internen Kommunikation mittels Kommunikationssoftware * Die Online- Zugangsrechtesind definiert. | Dringender  Handlungsbedarf  Handlungsbedarf  Zurzeit kein Handlungsbedarf |
| **5.3 Arbeitsplatzgestaltung**  **Wir planen und gestalten unsere Arbeitsplätze so, dass unsere Beschäftigten sich wohlfühlen und produktiv arbeiten können. Wir berücksichtigen dabei die Gefährdungsbeurteilung (siehe 5.7).**  **Anregungen aus der Praxis:**   * Ergonomische Gestaltung von Arbeitsplätzen, -mitteln und –räumen. * Raumklima, Beleuchtung, Lärm * Pausenräume, Sanitäreinrichtungen * Frei von Gefahrenquellen * Für das Heben und Tragen schwerer Lasten sind Transportmittel vorhanden (z. B. Servierwagen, Wäschewagen, etc.) und werden auch benutzt. * [**INQA-Check „Gesundheit“**](http://www.inqa-check-gesundheit.de) **und** [**GDA-ORGAcheck**](http://www.gda-orgacheck.de) **nutzen.** | Dringender  Handlungsbedarf  Handlungsbedarf  Zurzeit kein Handlungsbedarf |
| **5.4 Arbeitsmitteleinsatz**  **Wir setzen geeignete, sichere und funktionsfähige Arbeitsmittel ein, um störungsfrei arbeiten zu können. Wir berücksichtigen dabei die Gefährdungsbeurteilung (3.4).**  **Anregungen aus der Praxis:**   * Nur geprüfte Arbeitsmittel * Prüfer und Prüffristen festlegen. * Intervalle für Instandhaltung und Wartung einplanen und in laufendem Betrieb integrieren. * Digitale Überprüfung von Verschleiß und Mängeln. | Dringender  Handlungsbedarf  Handlungsbedarf  Zurzeit kein Handlungsbedarf |
| **5.5 Notfallvorsorge**  **Wir sind auf eventuelle Fälle vorbereitet. Unsere Beschäftigten werden regelmäßig trainiert und wissen, wie sie sich in Notfällen zu verhalten haben.**  **Anregungen aus der Praxis:**   * Erste Hilfe (Material, Kennzeichnung), Ersthelfer * Brand- und Explosionsschutz, Notfall- und Rettungsplan, Fluchtwegplan, Hotelzimmerplan * Regelungen und Informationen zum Verhalten bei Unfällen und umweltrelevanten Ereignissen, Training * Zugangsberechtigungen/-kontrollen, IT-Sicherheit * Maßnahmenplan bei gehäuftem Auftreten von Krankheiten | Dringender  Handlungsbedarf  Handlungsbedarf  Zurzeit kein Handlungsbedarf |
| **5.6 Nachhaltigkeit, Wiederverwertung, Entsorgung**  **Wir haben geregelt, wie Arbeitsstoffe, Arbeitsmittel, Produkte, Reststoffe umweltgerecht verwertet oder entsorgt werden. Wir haben überprüft, ob es weitere umweltrechtliche Anforderungen zu beachten gibt (Immissionen, Luftreinhaltung, Wasser, Boden/Natur). Wir halten den Energie- und Stoffeinsatz bei allen betrieblichen Tätigkeiten so gering wie möglich).**  **Anregungen aus der Praxis:**   * Überprüfen, welche Stoffe und Arbeitsmittel wie wiederverwertet werden können * Informationen für Beschäftigte und Gäste zum Verbrauch * Kennzeichnung der Produkte * Nachhaltige Beschaffung (z.B. Bio-, Öko- oder Fair-Trade-Produkte) * Bewertung von Lieferanten * Reduzierung des Ressourcenverbrauchs * Anteil der regionalen Produkte an verwendeten Lebensmitteln erhöhen | Dringender  Handlungsbedarf  Handlungsbedarf  Zurzeit kein Handlungsbedarf |
| **5.7 Arbeitsbedingungen**  **Wir erfassen die Risiken, die durch Gefährdungen und Belastungen bei der Arbeit verursacht werden. Wir legen Maßnahmen zur wirtschaftlichen, sicheren und gesundheitsgerechten Arbeitsgestaltung und kontrollieren diese regelmäßig (Gefährdungsbeurteilung – Online – Tools nutzen).**  **Anregungen aus der Praxis:**   * Gefährdungsbeurteilung gemeinsam mit den Beschäftigten erstellen * Regelmäßige Unterweisungen durchführen (z.B. Hygiene) * Persönliche Schutzausrichtung * HACCP-Konzept * Präventionsanreize von Krankenversicherungen und Berufsgenossenschaften nutzen * Arbeitsschutzformulare und Checklisten verwenden * Eventuell bestehende Beschäftigungsbeschränkungen z. B. für Jugendliche bzw. für werdende Mütter werden beachtet (Jugendarbeitsschutzgesetz, Mutterschutzgesetz) | Dringender  Handlungsbedarf  Handlungsbedarf  Zurzeit kein Handlungsbedarf |

**Hilfen aus:**

* [**ASI 10.12 Arbeitsbedingungen im Gastgewerbe verbessern**](http://vorschriften.portal.bgn.de/files/9427/24473/currentVersion/ASI_10.12._29.09.2016_online_1.pdf) **(BGN** [**Arbeitssicherheitsinformation**](http://vorschriften.portal.bgn.de/9427/0/1923?wc_cmt=a1ff52665c47f77d7a6125ea85027bc8)**en)**
* **Branchenleitfaden** [**Hotellerie und Gastronomie – effizient, sicher und wirtschaftlich**](https://www.bgn.de/files/9387/24116/currentVersion/LF_HUG_2016_3105_Online_Version.pdf) **(BGN/DEHOGA)**
* [**Handlungsstandards „Hotels und Gaststätten – Allgemein“ plus diverse Handlungsstandards für einzelne Bereiche**](https://www.bgn.de/9394)
* [**Pflichtenübertragung – Muster**](https://www.bgn.de/files/9394/24157/currentVersion/wcoi4a36639d01721.doc)
* [**Leitlinie HACCP**](https://www.dehoga-shop.de/Hygiene/Hygiene-Leitlinie-fuer-die-Gastronomie.html) **(DEHOGA/BGN)**
* **Checklisten** [**„Büroarbeitsplatz“**](https://www.bgn.de/files/9394/24132/currentVersion/wcoi4a365dbabfb4a.doc) **und** [**„Bildschirmdarstellung“**](https://www.bgn.de/files/9394/24131/currentVersion/wcoi4a365daaf3698.doc)

**6 Unternehmenskultur**

|  |
| --- |
| **Ziel:**  Wir begreifen unsere Unternehmenskultur als die „Persönlichkeit“ unseres Unternehmens. Unsere Beschäftigten identifizieren sich mit unserem Unternehmen, unseren Produkten und Dienstleistungen. Unsere gute Unternehmenskultur hilft uns, das Leistungs- und Innovationspotenzial unseres Unternehmens zu stärken und attraktiv für unsere Gäste zu sein. |

|  |  |
| --- | --- |
| **6.1 Arbeitskultur und Werte**  **Wir haben klare Vorstellungen darüber, wie bei uns gearbeitet und miteinander umgegangen wird. Dies haben wir besprochen und formuliert. Wir gehen wertschätzend mit unseren Lieferanten um.**  **Anregungen aus der Praxis:**   * Vertrauen und Respekt sind gelebte Unternehmenskultur. * Unternehmens- und Führungsleitbild wurden gemeinsam entwickelt und kommuniziert. * Es besteht ein fehlerfreundliches und angstfreies Arbeitsklima. * Unternehmerische Verantwortung sowie Selbstverantwortung der Beschäftigten sind hoch ausgeprägt. * Umgang mit personenbezogenen Daten im Unternehmen (z.B. der Beschäftigten) | Dringender  Handlungsbedarf  Handlungsbedarf  Zurzeit kein Handlungsbedarf |
| **6.2 Transparenz und Fairness**  **Wir haben klare Regeln, wie Entscheidungen nachvollziehbar vermittelt werden und wie wir im Betrieb miteinander umgehen.**  **Anregungen aus der Praxis:**   * Gleiche Maßstäbe für Alle * Eindeutige Verhaltensregeln im Konfliktfall * Regelung, wie mit Mobbing umgegangen wird | Dringender  Handlungsbedarf  Handlungsbedarf  Zurzeit kein Handlungsbedarf |
| **6.3 Vorausschauend handeln und aus Fehlern lernen (Präventions-/ Fehlerkultur)**  **Wir entscheiden und handeln vorausschauend, um absehbare Gefährdungen, Schäden und Störungen zu vermeiden und um die Gesundheit und Motivation unserer Beschäftigten zu erhalten und zu fördern. Wir gehen mit Fehlern konstruktiv um und sehen sie als eine Verbesserungsmöglichkeit.**  **Anregungen aus der Praxis:**   * Fehlerkultur in Teamsitzungen verankern (Beschwerden von Gästen und Feedback auswerten) * Fehler als Lernchance begreifen * Vereinbarungen treffen, damit Fehler nicht wiederholt werden * Suche nach Lösungen und nicht nach „Schuldigen“ * Fehlerursachen werden kommuniziert, damit auch andere davon lernen können | Dringender  Handlungsbedarf  Handlungsbedarf  Zurzeit kein Handlungsbedarf |
| **6.4 Erscheinungsbild**  **Wir schaffen ein glaubwürdiges unverwechselbares „Bild“ von unserem Unternehmen, unseren Produkten und Leistungen (Corporate Identity).**  **Anregungen aus der Praxis:**   * Einheitliches Erscheinungsbild erkennbar in der Einrichtung des Hauses, in Logo, Internet, Geschäftspapiere, Speisekarten, wiedererkennbare Kleidung in Service, Rezeption und Hauswirtschaft * Präsenz in regionaler Presse, Internet und Social Media | Dringender  Handlungsbedarf  Handlungsbedarf  Zurzeit kein Handlungsbedarf |
| **6.6 Das Miteinander pflegen**  **Wir organisieren gemeinsame Erfahrungen und Erlebnisse, um das Gefühl der Zusammengehörigkeit zu fördern.**  **Anregungen aus der Praxis:**   * Möglichkeiten für informelle Gespräche schaffen (z.B. Kommunikationsecke) * Weihnachtsfeier * Betriebsausflug * Gemeinsame Freizeitaktivitäten anbieten (Sport, Kultur etc.) * Gesundheitsförderungskurse, * Besondere Erfolge gemeinsam feiern * Team-Feste der einzelnen Bereiche * Beschäftigte arbeiten auch mal in anderen Bereichen, um deren Funktionsweise zu verstehen. | Dringender  Handlungsbedarf  Handlungsbedarf  Zurzeit kein Handlungsbedarf |

**Hilfen aus:**

* **Praxishilfe** [**Guter Gastgeber – Guter Arbeitgeber**](https://guter-gastgeber-guter-arbeitgeber.de/sites/all/themes/ggga/files/PDFs/GGGA_Broschuere_Praxishilfe_Web.pdf)
* [**ASI 10.12 Arbeitsbedingungen im Gastgewerbe verbessern**](http://vorschriften.portal.bgn.de/files/9427/24473/currentVersion/ASI_10.12._29.09.2016_online_1.pdf) **– A2: Information und Kommunikation (BGN Arbeitssicherheitsinformationen)**
* **Branchenleitfaden** [**Hotellerie und Gastronomie – effizient, sicher und wirtschaftlich**](https://www.bgn.de/files/9387/24116/currentVersion/LF_HUG_2016_3105_Online_Version.pdf) **(BGN/DEHOGA)**
* [**Handlungsstandards „Führung“**](https://www.bgn.de/files/9394/24178/currentVersion/wcoi4a3668344718b.doc)
* [**Infoblatt für Beschäftigte „Gästeorientiert und sicher arbeiten“ plus diverse Infoblätter zu speziellen Themen**](https://www.bgn.de/9394)
* [**Muster-Betriebsanweisungen**](https://www.bgn.de/9394)

**7 Personal**

|  |
| --- |
| **Ziel:**  Unsere Beschäftigten sind die Wertschöpfer  in unserem Unternehmen. Wir schaffen für sie Bedingungen, damit sie gerne, produktiv und sicher bei uns arbeiten.  Wir geben ihnen eine klare Perspektive in  unserem Unternehmen und binden Sie an  uns. Wir wollen ein attraktiver Arbeitgeber für unsere Beschäftigten sein.   * [**INQA-Check „Personalführung“**](http://www.inqa-check-personalfuehrung.de) **nutzen.** |

|  |  |
| --- | --- |
| **7.1 Einsatzbedingungen und Ressourcen**  **Unsere Führungskräfte sind unabhängig von einzelnen Projekten dafür verantwortlich, dass die fachlichen, organisatorischen und technischen Voraussetzungen vorhanden sind, damit die Beschäftigten motiviert und produktiv arbeiten können. Dafür stehen den Führungskräften die erforderlichen Ressourcen zur Verfügung (sowie Kompetenzen, Zeit, Budget).**  **Anregungen aus der Praxis:**   * Grundlegende Information und Unterweisung zum sicheren und gesunden Verhalten bei der Arbeit sowie auf Arbeits- und Dienstwegen * Geeignete, ergonomische und funktionsfähige Arbeitsmittel und Fahrzeuge * Sichere und gesunde Arbeitsplatzumgebung * Regelung im Umgang mit Daten * Einsatz von Paten | Dringender  Handlungsbedarf  Handlungsbedarf  Zurzeit kein Handlungsbedarf |
| **7.2 Abwechslung im Einsatz**  **Wir achten darauf, dass unsere Beschäftigten nicht immer das gleiche machen, sondern mit unterschiedlichen abwechslungsreichen Arbeitsaufgaben betraut werden (auch für Vertretungsregelungen hilfreich).**  **Anregungen aus der Praxis:**   * Einsatz auch mal in anderen Bereichen * Qualifizierung für unterschiedliche Aufgaben * Sonderaufgaben zuweisen (z.B. Menüvorschlag für Festtage erarbeiten) | Dringender  Handlungsbedarf  Handlungsbedarf  Zurzeit kein Handlungsbedarf |
| **7.3 Entwicklungsmöglichkeiten**  **Wir führen mit jedem Beschäftigten regelmäßig Gespräche über seine Leistungen, Vorstellungen und seine Entwicklungsmöglichkeiten.**  **Anregungen aus der Praxis**:   * Ziele vereinbaren * Übertragung von Verantwortung und Befugnisse * Feedback über Leistungen anhand festgelegter Kriterien geben (allerdings nicht mit der Entlohnung koppeln) * Qualifizierungsbedarf und Weiterbildungsmöglichkeiten erörtern * Berufliche Perspektiven aufzeigen * Gespräche nach Krankheitsfall führen (Betriebliches Eingliederungsmanagement BEM) * [**INQA-Potenzialanalyse „Berufliche Bildung“**](http://www.check-betriebliche-bildung.de) **nutzen** * [**Vorlagen und Leitfaden**](https://guter-gastgeber-guter-arbeitgeber.de/gute-praxis/hilfen-fuer-die-praxis) **für Mitarbeitergespräche im Hotel- und Gaststättengewerbe (www.guter-gastgeber-guter-arbeitgeber.de)** * [**Excel-Tool Anforderungsprofil und Soll-Ist-Vergleich zur Qualifikation**](https://guter-gastgeber-guter-arbeitgeber.de/sites/all/themes/ggga/files/Excel-Tool-ggga.xlsm) **zur Nutzung durch Führungskräfte, Geschäftsführende, Inhaber und Inhaberinnen im Gastgewerbe (**[**www.guter-gastgeber-guter-arbeitgeber.de**](http://www.guter-gastgeber-guter-arbeitgeber.de)**)** * [**Portal der Deutschen Rentenversicherung**](http://www.deutsche-rentenversicherung.de/BadenWuerttemberg/de/Inhalt/5_Services/04_formulare_antraege/01_versicherte/03_reha/_DRVBW_Paket_BEM.html) **mit Informationen und Formularen zu BEM** | Dringender  Handlungsbedarf  Handlungsbedarf  Zurzeit kein Handlungsbedarf |
| **7.4 Bindung**  **Wir haben konkrete Maßnahmen, wie wir unsere Führungskräfte und Beschäftigten an das Unternehmen binden.**  **Anregungen aus der Praxis:**   * Wertschätzung und Respekt (z.B. Leistungs-Feedback geben) * Lernfreundliche Atmosphäre * An den einzelnen Beschäftigten ausgerichtete Personalpolitik * Leistungsgerechte Entlohnung * Gratifikation herausragender Leistungen * familienfreundliche Arbeitsorganisation ermöglichen (angepasste Arbeitszeiten)   Betriebliche Altersvorsorge   * Personal ganzjährig beschäftigen – (Arbeitszeitkonten, Aus- und Fortbildung in saisonal schwachen Zeiten) * Betriebliche Angebote wie Gesundheitsförderung, Sport * [**www.psyga.info/gastgewerbe**](http://www.psyga.info/gastgewerbe) | Dringender  Handlungsbedarf  Handlungsbedarf  Zurzeit kein Handlungsbedarf |
| **7.5 Personalgewinnung**  **Wir haben Ideen und konkrete Maßnahmen, wie wir neue geeignete Führungskräfte und Beschäftigte finden. Wir positionieren uns als attraktiver Arbeitgeber (speziell auch in der Region).**  **Anregungen aus der Praxis:**   * Positive Darstellung des Unternehmens in der Region * Praktika und Ausbildungsplätze anbieten * Soziales Engagement/ Sponsoring in der Region * Praktika und Ausbildung für Flüchtlinge, Migranten/innen * Internetseite mit Kommentaren und Berichten von Auszubildenden * Presseartikel * Tag der offenen Tür; Show-Cooking * Kooperationen und Veranstaltungen mit Schulen, Ausbildungszentren, * Beteiligung an regionalen Messen * Aktive Präsenz in Sozialen Medien * Auf Empfehlungen von Beschäftigten setzen * Willkommenskultur für alle neuen Beschäftigten * [**In Arbeit - Das Magazin der Initiative Neue Qualität der Arbeit**](https://inarbeit.inqa.de/DE/Das-Angebot/Publikationen/publikationen.html) **zur interkulturellen Zusammenarbeit im Betrieb** * **Erasmus +, EU-Förderprogramm zur Unterstützung der beruflichen Mobilität innerhalb der EU (**[**www.na-bibb.de**](https://www.na-bibb.de/erasmus-berufsbildung/mobilitaet)**)** | Dringender  Handlungsbedarf  Handlungsbedarf  Zurzeit kein Handlungsbedarf |
| **7.6 Beruf und Familie**  **Wir legen Wert auf die Vereinbarkeit von Familie und Beruf und entwickeln dafür spezielle Maßnahmen.**  **Anregungen aus der Praxis:**   * Individuelle und flexible Arbeitszeiten (z.B. Jahresarbeitszeitkonten, Teilzeitregelungen) * Dienstplangestaltung unter Einbeziehung der Beschäftigten und deren Präferenzen * Hilfe bei der Suche nach Kinderbetreuungseinrichtungen * Unterstützung der Beschäftigten bei häuslicher Pflege von Angehörigen * Technische Voraussetzungen fördern (z.B. Smartphone, Tablet) | Dringender  Handlungsbedarf  Handlungsbedarf  Zurzeit kein Handlungsbedarf |

**Hilfen aus:**

* [**Potenzialanalyse „Betriebliche Bildung“**](http://www.check-betriebliche-bildung.de/check-bildung/daten/mittelstand/index.htm)**, Praxisstandard und Selbstbewertung für Unternehmer (Offensive Mittelstand)**
* **Praxishilfe** [**Guter Gastgeber – Guter Arbeitgeber**](https://guter-gastgeber-guter-arbeitgeber.de/sites/all/themes/ggga/files/PDFs/GGGA_Broschuere_Praxishilfe_Web.pdf)
* [**ASI 10.12 Arbeitsbedingungen im Gastgewerbe verbessern**](http://vorschriften.portal.bgn.de/files/9427/24473/currentVersion/ASI_10.12._29.09.2016_online_1.pdf) **– A3: Arbeitsablauf und Arbeitsorganisation (BGN Arbeitssicherheitsinformationen)**
* **Branchenleitfaden** [**Hotellerie und Gastronomie – effizient, sicher und wirtschaftlich**](https://www.bgn.de/files/9387/24116/currentVersion/LF_HUG_2016_3105_Online_Version.pdf) **(BGN/DEHOGA)**
* [**Handlungsstandards**](https://www.bgn.de/9394) **„Führung“ plus diverse Handlungsstandards für verschiedene Bereiche**
* [**Infoblatt für Beschäftigte „Gästeorientiert und sicher arbeiten“ –**](https://www.bgn.de/files/9394/24155/currentVersion/wcoi4a3662a46b344.doc) **plus diverse** [**Infoblätter**](https://www.bgn.de/9394) **zu speziellen Themen**
* [**Organisationshilfe „Erfahrungen und Potenziale aller Beschäftigten nutzen“**](https://www.bgn.de/files/9394/24168/currentVersion/wcoi4a3666e18f5e5.doc)
* **„Picknick-Korb zur Vermeidung von Stressanfällen“ –** [**www.gastronomie-stress.de**](http://www.gastronomie-stress.de/)

**8 Leistungsprozesse**

|  |
| --- |
| **Ziel:**  Bei der Entwicklung unserer Angebote und der Realisierung unserer Dienstleistungen achten wir auf Qualität und Wirtschaftlichkeit.  Die Arbeitsbedingungen für unsere Beschäftigten sind sicher, gesundheitsgerecht und umweltverträglich.  Unsere Gäste erhalten die bestmöglichen Angebote und Leistungen für ihr Budget. |

|  |  |
| --- | --- |
| **8.1 Preisgestaltung und Angebotserstellung**  **Wir erstellen Angebote, in denen wir die Leistungen, die Qualität, die Preise und Termine vollständig und verständlich für den Gast beschreiben. Wir stimmen uns detailliert mit dem Gast ab, damit seine Erwartungen und seine (finanziellen) Möglichkeiten mit unseren Leistungsmöglichkeiten möglichst übereinstimmen (ggf. vertraglich regeln).**  **Anregungen aus der Praxis:**   * Gezielt Wünsche und Vorstellungen des Gastes erfragen und darauf im Angebot eingehen * Vorteile spezieller Angebote und Arrangements detailliert dem Gast erklären. * Die Leistungen (Frühstück, Menüs, Veranstaltungen etc.) auf betriebswirtschaftlicher Basis kalkulieren, zum Beispiel Sach- und Personalgemeinkosten, Finanzierung, Wirtschaftlichkeit, Kapitalrendite. | Dringender  Handlungsbedarf  Handlungsbedarf  Zurzeit kein Handlungsbedarf |
| **8.2 Arbeitsprozesse in der Küche**  **Wir sichern eine gleichbleibend gute Qualität der Nahrungsmittel und haben festgelegte Abläufe, Sicherheits- und Hygieneanforderungen. Geeignete Arbeits- und Hilfsmittel stehen zur Verfügung. Die fachgerechte Lagerung ist sichergestellt.**  **Anregungen aus der Praxis:**   * Die Spezifikationen für die Qualität der Lebensmittel stehen fest und sind Allen bekannt. * Die geeigneten Hilfsmittel stehen ausreichend zur Verfügung. * Die Abläufe für die Verarbeitung und der Umgang mit Lebensmitteln sind standardisiert. * Eine fachgerechte Lagerung der Lebensmittel ist sichergestellt. * Die Warenströme sind klar geregelt (z.B. Mindest- und Höchstbestände) * Die Entsorgung der Abfälle ist geregelt. * Der Reinigungsplan ist festgelegt. * An Hautschutz bei Reinigungs- und Spülarbeiten ist gedacht. * Gefahrenstoffe werden getrennt gelagert * Hilfsmittel für Lagerung und Transport sind vorhanden * [**Checklisten, Handlungsstandards und Infoblätter**](https://www.bgn.de/9394) **aus Branchenleitfaden Hotellerie und Gastronomie – effizient, sicher und wirtschaftlich: Arbeiten in der Küche (BGN)** | Dringender  Handlungsbedarf  Handlungsbedarf  Zurzeit kein Handlungsbedarf |
| **8.3 Arbeitsprozesse im Service**  **Wir haben dieArbeitsabläufe im Servicebereich klar strukturiert und unsere Beschäftigten sind auf den Umgang mit den Gästen vorbereitet. Standards für den Getränkeausschank wurden festgelegt und der Bankettbereich ist organisiert.**  **Anregungen aus der Praxis:**   * Die Abläufe im Servicebereich sind klar strukturiert und festgelegt; ebenso die Standards für beispielsweise Gestaltung des Frühstücksbüffets. * Die Beschäftigten sind auf den Umgang mit Gästen trainiert. * Im Bankettbereich sind eindeutige Arbeitsabläufe erstellt und Vorabsprachen getroffen. * „Verkehrswege“ sind funktionsfähig und werden freigehalten. * Es werden sichere Getränkeschankanlagen verwendet (SK-Kennzeichnung) * Beschäftigte sind im Umgang mit Schankanlagen unterwiesen * [**Checklisten, Handlungsstandards und Infoblätter**](https://www.bgn.de/9394) **aus Branchenleitfaden Hotellerie und Gastronomie – effizient, sicher und wirtschaftlich: Arbeiten im Service (BGN/DEHOGA)** | Dringender  Handlungsbedarf  Handlungsbedarf  Zurzeit kein Handlungsbedarf |
| **8.4 Arbeitsprozesse im Hotelbereich**  **Beschäftigte in den Bereichen Empfang, Housekeeping und Wellnessbereich sind durch Information, Schulung oder Unterweisung auf ihre Aufgaben vorbereitet.**  **Anregungen aus der Praxis:**   * Gästefreundliche Arbeitsbedingungen sind installiert (z.B. Steh-Sitz-Hilfe, keine Zugluft,) * Mitarbeiter sind auf den Umgang mit Gästen trainiert (anspruchsvolle Gäste, Beschwerden, Stresssituationen) * Vorgaben bei den Arbeitsabläufen beim Begrüßen der Gäste und beim Telefonieren * Organisationsmittel und Checklisten sind vorhanden (z.B. Weckliste, Zimmerausweise, Belegungsplan etc.) * Erwartete Zusatzleistungen sind klar formuliert (Verkauf zusätzlicher Leistungen wie bspw. Wellnessanwendungen) * Arbeitsprozesse sind so weit wie möglich digitalisiert (z.B. Buchungssysteme, Kassensysteme, Web-basierte Tools zur * internen Kommunikation in den Themen Handbuch, Checklisten, Übergabe, Dienstplangestaltung, News) * Nachtdienst im Umgang mit Notfällen geschult * Bedingungen für Reinigungsarbeiten sind festgelegt * Unterweisung der Beschäftigten beim Umgang mit Chemikalien im Schwimmbad und Saunabereich * [**Checklisten, Handlungsstandards und Infoblätter**](https://www.bgn.de/9394) **aus Branchenleitfaden Hotellerie und Gastronomie – effizient, sicher und wirtschaftlich: Arbeiten im Hotel (BGN/DEHOGA)** | Dringender  Handlungsbedarf  Handlungsbedarf  Zurzeit kein Handlungsbedarf |
| **8.5 Prozess-Steuerung und Verbesserung**  **Wir überprüfen die Übereinstimmung der Leistung mit dem Angebot. Wir überprüfen unsere Abläufe ständig und systematisch auf Verbesserungsmöglichkeiten. Wir haben Verfahren, Prozess-Störungen zu erkennen und zu beseitigen, bevor fehlerbehaftet weitergearbeitet wird.**  **Anregungen aus der Praxis:**   * Kriterien zur Bewertung der Prozesse festlegen (Zusatzverkauf Rezeption, Reklamationen Restaurant, Bewertungen auf Internetportalen, Fehlerhäufigkeiten, Nachbesserungen, Leerzeiten im Service) * Überprüfung der Prozesse auf Notwendigkeit und Vollständigkeit der Teilschritte * Meldung, Registrierung und Aufzeichnung von Störungen und Abweichungen * Reparatur-/ Instandhaltungspläne, Wartungs-/Reinigungspläne * Systematische Qualitätskontrolle für Vorlieferungen und Auslieferungen * Erfahrungen der Beschäftigten mit einbeziehen * Erfahrungen der Gäste und Lieferanten mit einbeziehen * **Hilfen aus Branchenleitfaden Hotellerie und Gastronomie – effizient, sicher und wirtschaftlich (BGN/DEHOGA):** * [**Controlling Hotels und Gaststätten – Hilfe zum Einstieg**](https://www.bgn.de/files/9394/24167/currentVersion/wcoi4a3666c3c58bd.doc) * **Kundenbefragung – Muster** * [**Mitarbeiterbefragung – Muster**](https://www.bgn.de/files/9394/24164/currentVersion/wcoi4a36666d86ea1.doc) | Dringender  Handlungsbedarf  Handlungsbedarf  Zurzeit kein Handlungsbedarf |

|  |  |
| --- | --- |
| **8.6 Beschaffungsprozesse**  **Wir haben für die Beschaffung von Arbeitsmitteln, Arbeitsstoffen und Leistungen eindeutige Kriterien festgelegt. Wir achten nicht nur auf den Preis.**  **Anregungen aus der Praxis:**   * Kriterien für die Beschaffung können sein: Wirtschaftlichkeit, Qualität, Sicherheit, Gesundheit, Umweltverträglichkeit, regionale Nähe * Spezifikationen für den Beschaffungsvorgang festlegen * Gekennzeichnete Arbeitsmittel und persönliche Schutzausrüstungen * Keine minderwertigen billigen Waren, die zu Störungen, und Improvisationen führen * Regionale Anbieter vorziehen | Dringender  Handlungsbedarf  Handlungsbedarf  Zurzeit kein Handlungsbedarf |

Gefördert durch: Im Rahmen der Initiative: Fachlich begleitet durch: Gefördert durch:



Projektnehmer: ed-media e.V., Amerikastr. 1, 66482 Zweibrücken, 06332/3724-5506, [info@ed-media.org](mailto:info@ed-media.org),

[www.guter-gastgeber-guter-arbeitgeber.de](http://www.guter-gastgeber-guter-arbeitgeber.de)