

Service Engineering und Prävention

# Der Branchenleitfaden Gastronomie

## Arbeitsschutz über Branchenstandards zur Arbeitsqualität transferieren

Im Projekt „prä-send“ wird ein Modell des Service Engineering für Präventionsdienstleister am Beispiel der Dienstleistungsbranche „Hotellerie und Gastronomie“ entwickelt. Service Engineering ist eine professionelle Methode zur Entwicklung von Dienstleistungen, wie sie in der gewerblichen Wirtschaft angewendet wird.

Beteiligt am Projekt sind die BC GmbH Forschung in Wiesbaden, die DEHOGA, der Brauer-Bund, der Verband mittelständischer Brauereien, die Berufsgenossenschaft der Branchen (BGN) sowie Kompetenzzentren und rund 30 mittelständische Unternehmen.

### Instrumente des Projektes

Zunächst einmal wurden systematisch die Bedarfe bei den Unternehmen erhoben. Nach einer repräsentativen Kundenbedarfs-erhebung und rund 40 qualifizierten Unternehmerinterviews stellte sich heraus, dass die Unternehmen einfache praxisorientierte Instrumente wünschen, die sie zunächst einmal selbst einsetzen können. Erst dann ist zielgerichtete Beratung gewünscht. Es stellte sich auch heraus, dass Themen des Arbeitsschutzes (wie Information über Arbeitsaufgaben, klare Weisungsbefugnisse/ Pflichtenübertragungen, Qualität der Arbeitsmittel oder Zeitmanagement) von den Unternehmen als sehr wichtig eingeschätzt wurden, der Arbeitsschutz als Begriff selbst dagegen weniger Wertschätzung besaß.

Daraus lässt sich unter anderem ableiten, dass der Arbeitsschutz als Begriff von den Unternehmen nach wie vor eher als weniger hilfreich angesehen wird, die Themen des Arbeitsschutzes allerdings hohe Wertschätzung besitzen, ohne dass die Unternehmen die Themen dem Arbeitsschutz zurechnen.

Ausgehend von den Kundenwünschen und unter Berücksichtigung des rechtlich-normativen Arbeitsschutz-Rahmens wurde ein kurzer knapper Branchenleitfaden (24 Seiten) entwickelt, mit denen die Unternehmen selbst ihre komplette Arbeitsorganisation überprüfen können. Die Spezifik des Leitfadens liegt in folgenden Faktoren:

- Die DEHOGA und Berufsgenossenschaft beschreiben gemeinsam eine gute Arbeitsorganisation.

- Die gute Arbeitspraxis in der Branche wird beschrieben (wie machen es die guten und erfolgreichen Unternehmen?)
- Kein Thema ist länger als zwei Seiten.
- Checklisten und Praxishilfen erlauben die direkte Umsetzung der Tipps im Leitfaden.

Die Themen des Leitfadens sind: Ziele, Führung, Steuerung und Kontrolle, Arbeitsorganisation, Arbeitsvorbereitung, Personaleinsatz/-förderung, Information/Kommunikation, Einkauf, Raumumgebung sowie einzelne Arbeitsbereiche (Küche, Service, Hotel).

Die Instrumente werden in die Angebote der Kompetenzzentren, der Berater der Unternehmerverbände und der BGN integriert, um die Bedarfsberatung auf einer gemeinsamen Grundlage praxisnah realisieren zu können.



CD-ROM und Online: Branchenleitfaden Gastronomie mit Praxishilfen

Den Branchenleitfaden gibt es als Broschüre mit CD-ROM und Online (www.dehoga.de und www.bgn.de). Im Jahr 2009 werden die Instrumente erprobt und evaluiert. Das Projekt endet im März 2010.

Mehr Informationen zum Projekt, die Fragebögen zur Kundenbedarfs-erhebung sowie die Leitfäden finden sich unter: [www.praesend.de](http://www.praesend.de).

### Ansprechpartner

Oleg Cernavin  
BC GmbH Forschungs- und Beratungsgesellschaft, Wiesbaden  
[info@bc-forschung.de](mailto:info@bc-forschung.de)