

Branchenversion

INQA-Unternehmenscheck

für das Hotel- und Gastgewerbe



Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

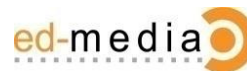
Im Rahmen der Initiative:



Fachlich begleitet durch:



Projektnehmer:



Partner:



Gefördert durch:



Agenda

- Kurze Vorstellung und Bericht über Entwicklungsprozess
- Bericht aus Praxistests
- Verbreitung und weiteres Vorgehen
- Besprechung und Abstimmung



Guter Gastgeber - Guter Arbeitgeber

Fachkräftesicherung und Förderung guter Arbeitsbedingungen
in Hotellerie und Gastronomie

Wir nennen uns Wohlfühlhotel das soll nicht nur für die Gäste gelten, sondern auch für unsere Mitarbeiter, denn nur dann werden sie auch gute Arbeit machen.
Sonja Schäfer, Inhaberin und Geschäftsführerin Wohlfühlhotel Alte Rebschule

Aktuelles



Infoveranstaltung zum Gastgewerbe für Berater im Saarland

Bei diesem Erfahrungsaustausch in Kooperation mit uw:M und OM ging es um branchenspezifischen Besonderheiten bei der Personalberatung und -entwicklung von Betrieben aus Hotellerie und Gastronomie.

➔ [mehr lesen](#)



„Gute Teams fallen nicht einfach so vom Himmel“

Darüber waren sich 54 Hoteliers und Gastronomen während eines Workshops zum Thema Teamentwicklung am Montag, 22. Januar 2018 in Sutter's Landhaus in Gensingen einig.

➔ [mehr lesen](#)

Termine

13. November 2018

Workshop "Kann ich digital? - Wie führe ich in die digitale Zukunft?" bei DEHOGA Rheinland-Pfalz e.V. in Bad Kreuznach. Weitere Infos

29. Oktober 2018

Workshop "Das Führen von Teams im Gastgewerbe" für Betriebe und Berater in Blankenburg/Harz. Weitere Infos

25. Oktober 2018

Workshop "Führen - einfach und schwer zugleich" in Kooperation mit DEHOGA Hessen e.V. in Darmstadt. Weitere Infos

Handlungshilfen auf guter-gastgeber-guter-arbeitgeber.de

- Praxishilfe Guter Gastgeber – Guter Arbeitgeber (Broschüre), ca. 1.400 Bestellungen und 250 Downloads
- 5 Arbeitshilfen (z.B. Teamdiagnose, Mitarbeitergesprächen, Gefährdungsbeurteilung) zur Nutzung in Eigenregie
- Impulsvideo, Videointerview Stressprävention, Erklärvideo Mitarbeitergespräche – insgesamt rund 1.400 Aufrufe Online
- Serie mit Artikel aus der Broschüre in Magazinen von sieben DEHOGA-Landesverbänden




**GUTER GASTGEBER –
GUTER ARBEITGEBER**

Praxishilfe zur Fachkräftesicherung und Steigerung der Arbeitgeberattraktivität im Gastgewerbe

MENÜ

Das Projekt
2

Hotellerie und Gastronomie – Die Fakten
4

Auf dem Weg zum guten und erfolgreichen Arbeitgeber
5

Die 5 wichtigsten personalpolitischen Handlungsfelder im Gastgewerbe
8

Gute Führung und Kommunikation
10

Personalrekrutierung und -bindung
14

Teamentwicklung
30

Weiterbildung und Kompetenzentwicklung
52

Gesundheitsförderung
66

Praxishilfen und Tipps
80

Impressum
86

MENÜ

Gute Führung und Kommunikation
Trends und Herausforderungen

Schlüssel
Wortschatzpasswort
Mitarbeitergespräche
Entwicklung der Führungsaufgabe
Controlling – Kommunikation – Mitarbeitergespräche

Gute Praxis
Jordans Unternehmenskultur

Worauf Sie unbedingt achten sollten



Gute Führung und Kommunikation

GUTE PRAXIS
JORDANS' UNTERNEHMEN

Der Unternehmenskultur-Wandelgespräche ist...
der Unternehmenskultur...
die...
Frau und Herr Jordan sind stark im operativen Geschäft...
„Wir kenne man den Standpunkt des anderen...“
„Wertschätzung gegenüber den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern...“
Die...
In Jordans Unternehmen wird es zukünftig darauf ankommen...
Nina und Constanze



Chronologie des Entwicklungsprozesses

- 15.07.2017: Verlängerung des Projekts u.a. zur Erstellung des Unternehmenschecks
- Erstellung des Prototyps in Zusammenarbeit mit fünf Pilotbetrieben, DEHOGA RLP und der Beratungsgesellschaft cbg GmbH des DEHOGA Rheinland-Pfalz
- 12.09.2017: Einrichtung einer Arbeitsgruppe bei der AG Transfer mit Akteuren aus dem Gastgewerbe
- 04.12.2017: Arbeitstreffen beim BMAS in Bonn. Besprechung des 1. Entwurfs
- 01.02.2018 Vorstellung Prototyp bei AG Transfer, positive Resonanz und Befürwortung
- Einbindung letzter Vorschläge bis Ende März 2018, Start der Praxistests in fünf neu ausgewählten Betrieben (bis September 2018)
- Aktualisierung und Fertigstellung des Checks sowie Anfertigung der Online-Version
- 10.10.2018 Freigabe durch Projekt-Fachbetreuer der BAuA
- 08.11.2018: Vorstellung im Plenum

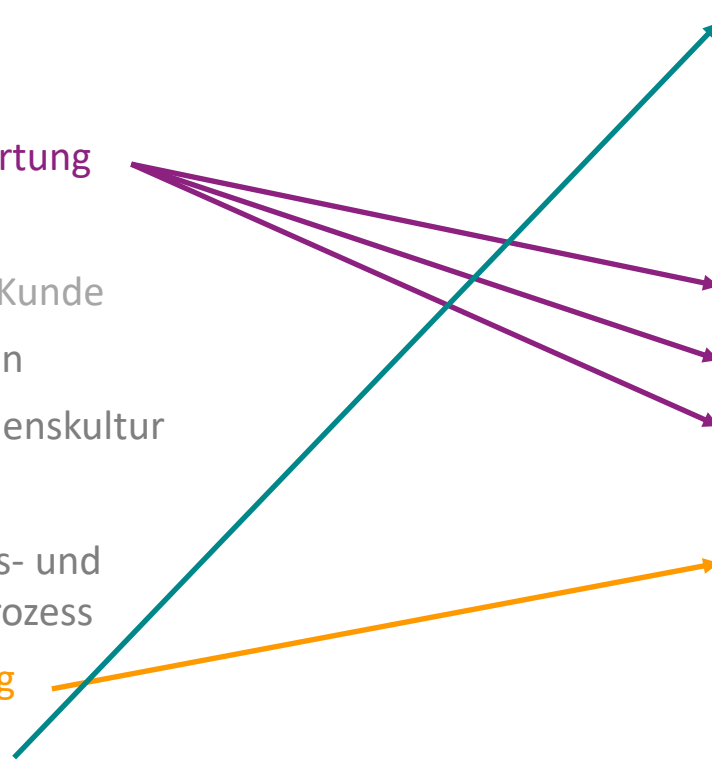
Übersicht Struktur im Vergleich

INQA-Unternehmenscheck „Guter Mittelstand“

1. Strategie
2. Liquidität
3. Risikobewertung
4. Führung
5. Markt und Kunde
6. Organisation
7. Unternehmenskultur
8. Personal
9. Produktions- und Leistungsprozess
10. Beschaffung
11. Innovation

INQA-Unternehmenscheck „Gastgewerbe“

1. Strategie
2. Liquidität
3. Führung
4. Markt und Gast
5. Organisation
6. Unternehmenskultur
7. Personal
8. Leistungsprozesse



Einblick Onlinetool „Unternehmenscheck Hotel- und Gastgewerbe“:

BAUSTEIN 3: FÜHRUNG

THEMA	HANDLUNGSBEDARF	MEINE MAßNAHMEN						
<p>3.1 Arbeitsaufträge und Erwartungen Wir formulieren Arbeitsaufgaben und die Erwartungen an die Beschäftigten klar und eindeutig.</p>	<p><input checked="" type="radio"/> Dringender Handlungsbedarf</p> <p><input type="radio"/> Handlungsbedarf</p> <p><input type="radio"/> Zurzeit kein Handlungsbedarf</p>	<p>Priorität: <input type="text"/></p> <p>Verantwortlich: <input type="text"/></p> <p>Beginn: <input type="text"/> Kontrolle: <input type="text"/></p> <p>Bemerkungen </p>						
<p>ANREGUNGEN AUS DER PRAXIS</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 Sinn und Nutzen von Arbeitsaufgaben wird durch übergeordnete Ziele definiert 								
<p>PRAXISHILFEN ZUR UMSETZUNG</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tbody> <tr> <td style="width: 30%; padding: 5px;"> <p style="color: #c00000;">Guter Gastgeber – Guter Arbeitgeber: Praxishilfe zur Fachkräftesicherung und Steigerung der Arbeitgeberattraktivität im Gastgewerbe</p> </td> <td style="width: 30%; padding: 5px;"> <p>Guter Gastgeber – Guter Arbeitgeber</p> </td> <td style="width: 40%; padding: 5px;"> <p>Praxishilfe für die Branche zum Thema Personalführung und Fachkräftesicherung (Gute Führung und Kommunikation S. 10-23)</p> </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"> <p style="color: #c00000;">Erklärvideo: Einführung von Mitarbeitergesprächen im Hotel- und Gaststättengewerbe</p> </td> <td style="padding: 5px;"> <p>Guter Gastgeber – Guter Arbeitgeber</p> </td> <td style="padding: 5px;"> <p>Erklärvideo zum Führen von systematischen Mitarbeitergesprächen im YouTube Kanal von Guter Gastgeber – Guter Arbeitgeber</p> </td> </tr> </tbody> </table>			<p style="color: #c00000;">Guter Gastgeber – Guter Arbeitgeber: Praxishilfe zur Fachkräftesicherung und Steigerung der Arbeitgeberattraktivität im Gastgewerbe</p>	<p>Guter Gastgeber – Guter Arbeitgeber</p>	<p>Praxishilfe für die Branche zum Thema Personalführung und Fachkräftesicherung (Gute Führung und Kommunikation S. 10-23)</p>	<p style="color: #c00000;">Erklärvideo: Einführung von Mitarbeitergesprächen im Hotel- und Gaststättengewerbe</p>	<p>Guter Gastgeber – Guter Arbeitgeber</p>	<p>Erklärvideo zum Führen von systematischen Mitarbeitergesprächen im YouTube Kanal von Guter Gastgeber – Guter Arbeitgeber</p>
<p style="color: #c00000;">Guter Gastgeber – Guter Arbeitgeber: Praxishilfe zur Fachkräftesicherung und Steigerung der Arbeitgeberattraktivität im Gastgewerbe</p>	<p>Guter Gastgeber – Guter Arbeitgeber</p>	<p>Praxishilfe für die Branche zum Thema Personalführung und Fachkräftesicherung (Gute Führung und Kommunikation S. 10-23)</p>						
<p style="color: #c00000;">Erklärvideo: Einführung von Mitarbeitergesprächen im Hotel- und Gaststättengewerbe</p>	<p>Guter Gastgeber – Guter Arbeitgeber</p>	<p>Erklärvideo zum Führen von systematischen Mitarbeitergesprächen im YouTube Kanal von Guter Gastgeber – Guter Arbeitgeber</p>						

[Online-Check](#)

Einblick Onlinetool „Unternehmenscheck Hotel- und Gastgewerbe“:

BAUSTEIN 8: LEISTUNGSPROZESSE

THEMA	HANDLUNGSBEDARF	MEINE MAßNAHMEN						
<p>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.</p>	<p><input checked="" type="radio"/> Dringender Handlungsbedarf</p> <p><input type="radio"/> Handlungsbedarf</p> <p><input type="radio"/> Zurzeit kein Handlungsbedarf</p>	<p>Priorität: <input type="text"/></p> <p>Verantwortlich: <input type="text"/></p> <p>Beginn: <input type="text"/> Kontrolle: <input type="text"/></p> <p>Bemerkungen </p>						
<p>ANREGUNGEN AUS DER PRAXIS</p> <ul style="list-style-type: none"> Spezifikationen für Qualität der Lebensmittel stehen fest und sind allen bekannt Geeignete Hilfsmittel stehen ausreichend zur Verfügung Abläufe für Verarbeitung und Umgang mit Lebensmitteln sind standardisiert Fachgerechte Lagerung der Lebensmittel ist sichergestellt Warenströme sind klar geregelt (z.B. Mindest-/Höchstbestände) Entsorgung der Abfälle ist geregelt Reinigungsplan ist festgelegt An Hautschutz bei Reinigungs- und Spülarbeiten ist gedacht Gefahrenstoffe werden getrennt gelagert Hilfsmittel für Lagerung und Transport sind vorhanden 								
<p>PRAXISHILFEN ZUR UMSETZUNG</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tbody> <tr> <td style="width: 30%;">Handlungsstandards „Küche“ – Formular im Word-Format</td> <td style="width: 15%;">BGN/DEHOGA</td> <td>Muster, um Leistungsstandards und Zielvorgaben für die Küche gemeinsam festzulegen und zu vereinbaren</td> </tr> <tr> <td>Infoblatt: Arbeiten in der Küche</td> <td>BGN/DEHOGA</td> <td>Infoblatt für Beschäftigte über allgemeine Verhaltensregeln für Arbeiten in der Küche</td> </tr> </tbody> </table>			Handlungsstandards „Küche“ – Formular im Word-Format	BGN/DEHOGA	Muster, um Leistungsstandards und Zielvorgaben für die Küche gemeinsam festzulegen und zu vereinbaren	Infoblatt: Arbeiten in der Küche	BGN/DEHOGA	Infoblatt für Beschäftigte über allgemeine Verhaltensregeln für Arbeiten in der Küche
Handlungsstandards „Küche“ – Formular im Word-Format	BGN/DEHOGA	Muster, um Leistungsstandards und Zielvorgaben für die Küche gemeinsam festzulegen und zu vereinbaren						
Infoblatt: Arbeiten in der Küche	BGN/DEHOGA	Infoblatt für Beschäftigte über allgemeine Verhaltensregeln für Arbeiten in der Küche						

Praxishilfen zur Umsetzung:

- INQA Hilfen (Personalführung, Potenzialanalyse, Gesundheit, GDA-ORGCheck, psyGa)
- erstellte und empfohlene Hilfen Projekt GGA (Praxishilfe!)
- Branchenspezifische Hilfen der BGN und DEHOGA aus „Hotellerie und Gastronomie – effizient, sicher und wirtschaftlich“ (Checklisten, Handlungsstandards und Infoblätter)
- BGN Online Check „Arbeitsbedingungen in Hotels und Gaststätten verbessern“
-

Demnächst: Digitalisierungscheck für das Hotel- und Gaststättengewerbe



DIGITALISIERUNGS-CHECK FÜR DAS HOTEL- UND GASTSTÄTTENGEWERBE

Der nachfolgende Digitalisierungscheck gibt einen Überblick über die grundsätzlichen Möglichkeiten der Digitalisierung in Hotellerie und Restaurant. Der Check hilft Ihnen bei einer **Bestandsaufnahme**:

- Wo steht Ihr Unternehmen in Sachen Digitalisierung?
- Welche Prozesse sind schon digitalisiert?
- Wovüber besteht Informationsbedarf?
- Was kommt nicht in Frage bzw. ist nicht relevant bei Ihnen?
- Was planen Sie bereits umzusetzen?

Die Beantwortung der Fragen dauert ca. **10 bis 15 Minuten** und teilt sich in die Bereiche:

1. Allgemeine Daten des Betriebs
2. Bestandsaufnahme Digitalisierung in Unternehmen des Gastgewerbes
 - Internetauftritt
 - Kassensysteme
 - Online-Vermarktung
 - Hotelsoftware
 - Personalmanagement und -entwicklung
 - Kalkulationssysteme
 - Smarte Hotelanwendungen
3. Chancen und Risiken der Digitalisierung
 - Entwicklung und Einführung
 - Arbeitsorganisation und -sicherheit
 - Datenschutz und -sicherheit

1. Allgemeine Daten des Betriebs

Zutreffendes bitte ankreuzen oder ausfüllen:

Hotel

Restaurant/ Gaststätte

Anzahl der SV-Beschäftigten: davon Vollzeit und Teilzeit

Name des Betriebs:

Name und Funktion der ausfüllenden Person:

Datum:



2. Bestandsaufnahme Digitalisierung in Unternehmen des Gastgewerbes

Internetauftritt	ja	nein	trifft nicht zu	ist geplant	Info-bedarf
Wir verfügen über einen aktuellen Internetauftritt.					
Der Internetauftritt ist übersichtlich strukturiert und einfach aufgebaut, so dass ein potentieller Gast sich schnell orientieren kann (benutzerfreundliche Menüführung).					
Der Internetauftritt ist tauglich für Endgeräte wie Smart Phone oder Tablet.					
Der Gast kann über die Internetseite Zimmer direkt online buchen oder Tische reservieren (z.B. Online-Abfrage freier Tische oder Zimmer).					
Potentielle Gäste können sich auf der Internetseite vorhandene Bewertungen unterschiedlicher Portale ansehen.					
Aus dem Internetauftritt sind ein klares Profil des Unternehmens sowie die spezifischen Dienstleistungen erkennbar.					
Der Internetauftritt ist mehrsprachig wählbar.					
Die Website wird aktuell gehalten und enthält regelmäßig „News“.					
Hilfreiche Informationen sind per Download zugänglich und aktuell (z.B. Speisekarte)					
Informationen zum regionalen Urlaubs- und Freizeitangebot sind vorhanden bzw. verlinkt.					
Haben Sie Social-Media-Elemente integriert und kommunizieren Sie darüber (z.B. YouTube, Facebook, Gefällt mir-Button)?					

Feedback (zusammengefasst) aus den fünf Praxisbetrieben (telefonische Interviews):

- Der U-Check wurde von den Inhabern bzw. den Geschäftsführern bearbeitet.
- Die Bearbeitungsdauer schwankt zwischen 60 und 120 Minuten.
- Es wurden keine Themen vermisst (der Check ist vollständig). Die Fülle von Themen und vom dem, was gemacht werden soll, wird als schwierig erachtet. Es gibt zu viele Handlungshilfen.
- Besonders relevant und auch mit Handlungsbedarf waren die Themen „Führung“ und „Personal“. Aber auch die Themen „Organisation“ und „Unternehmenskultur“ wurden als relevant eingeschätzt.
- Der U-Check ist branchenadäquat formuliert und wird als nützlich bzw. sehr nützlich eingeschätzt. Anmerkungen und Beispiele aus der Praxis sind wesentlich dafür.

Feedback aus den fünf Praxisbetrieben (Originalzitate):

„Wir haben im Bereich Teamarbeit und –entwicklung viel Arbeit vor uns.“

„Wir haben uns entschieden, dass eine Unternehmensberatung in diesen Themenbereichen uns wesentlich weiterbringen würde.“

„Der Hinweis auf das Programm unternehmensWert:Mensch war sehr hilfreich und wir werden dieses Thema umgehend umsetzen.“

„Wir sind teilweise gar nicht schlecht aufgestellt. Das hat ermutigt.“

„Die Themen mit Handlungsbedarf sind eigentlich bekannt. Aber der Check war gut, um sie sich in Erinnerung zu rufen“

Feedback aus den fünf Praxisbetrieben – Schlussfolgerungen

- Für die Befragten war es aufgrund des Umfangs des Checks und auch der Fülle der Handlungshilfen schwierig die Zeit und die Geduld für den Unternehmenscheck aufzubringen.
- Jedoch konnten alle Betriebe praktische Erkenntnisse, Handlungsbedarf und konkrete Schritte ableiten; ob die konkreten Schritte auch gegangen werden steht auf einem ganz anderen Papier.
- Durchgängig für alle relevant waren die Themen Führung und Personal, in denen auch alle Betriebe Handlungsbedarf gesehen haben.
- Insgesamt wird der Check vor allem durch die verwendeten Anregungen aus der Praxis als praxistauglich eingestuft.
- Hilfreich war die externe Beratungsunterstützung entweder direkt bei der Beantwortung der Statements im Check oder anschließend in der Reflexion des schon ausgefüllten Bogens.

Verbreitung UN-Check und weiteres Vorgehen

- Verbreitung des Unternehmenschecks durch:
 - Veröffentlichung über INQA, DEHOGA RLP und Projekt-Website sowie Pressebericht darüber.
 - Pressearbeit u.a. durch „Story“ über Betrieb bei INQA und in DEHOGA-Magazinen sowie in weiteren Medien der Branche.
 - Aufbau eines bundesweiten Beraterpools für die Branche mit Angebot zu entsprechender Qualifizierung (Tagesworkshop).
 - Weitere Durchführung von bundesweiten Workshops für Betriebe.
- Online-Umfrage (Digitalisierungsgrad, Voraussetzungen und Bedarfe) in RLP zur Bewältigung des digitalen Wandels in der Branche (Report)
- Einrichtung kleiner „Experimentierräume“ bei Pilotbetrieben; Einführung von digitalen Prozessen; Nutzung der Potentialanalyse „Arbeit 4.0“

Besprechung und Abstimmung



Online-Check