



# Hotellerie und Gastronomie – effizient, sicher und wirtschaftlich

Branchenleitfaden für gute Arbeitsgestaltung







# **Hotellerie und Gastronomie – effizient, sicher und wirtschaftlich**

Branchenleitfaden für gute Arbeitsgestaltung



## Inhalt

Ziele und Führung	4
Prozessoptimierung, Steuerung und Kontrolle	6
Arbeitsorganisation und Arbeitsvorbereitung	8
Personaleinsatz und -förderung	10
Information und Kommunikation	12
Einkauf und Instandhaltung	14
Gestaltung der Raumumgebung	16
Arbeitsorganisation einzelner Arbeitsbereiche:	
Arbeiten in der Küche	18
Arbeiten im Service	20
Arbeiten im Hotel	22



## Hotellerie und Gastronomie – effizient, sicher und wirtschaftlich

Branchenleitfaden für gute Arbeitsgestaltung

Dieser Branchenleitfaden bietet Informationen, Hilfen und Tipps für Unternehmer und Führungskräfte.

Der Leitfaden ist nach den Themen gegliedert, die Hotels und Gaststätten jeden Tag beschäftigen. Er beschreibt die gute Praxis in diesen Betrieben.

Der Leitfaden ist vom DEHOGA, der BGN und Branchenvertretern entwickelt worden mit dem Ziel, einen gemeinsamen Branchenstandard für gute und vorausschauende Arbeits- und Organisationsgestaltung und guten Arbeitsschutz zu setzen.

Der Leitfaden richtet sich vor allem an kleine und mittelständische Hotels und Gaststätten. Teile können allerdings auch für Führungskräfte größerer Betriebe und Ketten interessant sein.

### WELCHEN NUTZEN BIETET DER LEITFADEN?

#### **Gute Arbeitspraxis kennen lernen**

In dem Leitfaden erfahren Sie, wie Hotels und Gaststätten ihre Arbeit erfolgreich organisieren und gestalten. Vielleicht finden Sie ja noch die eine oder andere Anregung.

#### **Tipps und Praxishilfen**

Der Leitfaden hilft Ihnen, die Arbeit im Betrieb systematischer und effektiver zu organisieren und mögliche Risiken vorausschauend zu erkennen. Sie finden hier Anregungen, Tipps und konkrete Hilfen für Themen, mit denen Sie täglich umgehen.

#### **Rechtliche Pflichten leichter umsetzen**

Dieser Leitfaden ist eine Hilfestellung, um auch die Vielfalt der rechtlichen Vorgaben möglichst praxisnah umsetzen zu können. Wenn Sie die Inhalte des Leitfadens umsetzen, können Sie davon ausgehen, dass Sie die wesentlichen gesetzlichen Anforderungen im Arbeitsschutz und bei der Arbeitsgestaltung einhalten.

#### **PRAXISHILFEN zum Leitfaden**

Sie finden den Leitfaden auch im Internet ([www.bgn.de](http://www.bgn.de)) und auf der BGN-CD-ROM; zusätzlich finden Sie dort auch konkrete Praxishilfen – wie Checklisten usw. – zu den einzelnen Themen des Leitfadens, die es Ihnen erleichtern, die Tipps und Vorschläge des Leitfadens umzusetzen.

umgesetzt	Wenn nicht umgesetzt dann besch. Handlungsmaßnahmen
ja	nein
	Wer einleitet?

# Ziele und Führung



## 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 geringer
- Sie selbst haben Freude an der Arbeit, bewirken viel und bleiben gesund – und sorgen damit für die Stabilität des Unternehmens
- Sie haben ein praxistaugliches System zur laufenden Entwicklung der betrieblichen Qualität

## 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.

Muster-Handlungsstandards „Führung“ nutzen





## 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 erkennen 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.
- **Hilfen zum Zeitmanagement werden genutzt.** Sie nutzen für eine bessere Organisation Ihrer eigenen Arbeit Hilfen zum Zeitmanagement.
- **Nur wenn Sie selbst gesund 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 – nutzen Sie die Online-Tests und Praxishilfen der BGN zur Vermeidung von Stressanfällen: [www.gastronomie-stress.de](http://www.gastronomie-stress.de).

Checkliste  
zum Zeit- und Selbst-  
management nutzen

[www.gastronomie-stress.de](http://www.gastronomie-stress.de)

► **Sie nutzen die Angebote der speziell für touristische Betriebe entwickelten Initiative „Servicequalität“ als eigenes Qualitätsmanagement.** Ihr Vorteil dabei: Das System ist erprobt, mehr als 1.000 Hotels und Gaststätten sind bereits dabei und die Teilnahme ist auch für Kleinbetriebe sehr gut geeignet.

### PRAXISHILFEN auf der CD-ROM und im Internet

- Check „Arbeitsbedingungen in Hotels und Gaststätten verbessern“ – A: Organisation und Führung
- Handlungsstandards „Führung“ – Muster
- Mitarbeiterbefragung – Muster
- Checklisten „Zeitmanagement im Arbeitsablauf“, „Mein Zeitmanagement“, „Selbstmanagement“
- „Picknick-Korb zur Vermeidung von Stressanfällen“ – [www.gastronomie-stress.de](http://www.gastronomie-stress.de)
- ServiceQualität Deutschland – [www.servicequalitaet-deutschland.de](http://www.servicequalitaet-deutschland.de)



## Prozessoptimierung, Steuerung und Kontrolle



### WAS BRINGT ES MIR?

- Schwachstellen im 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?

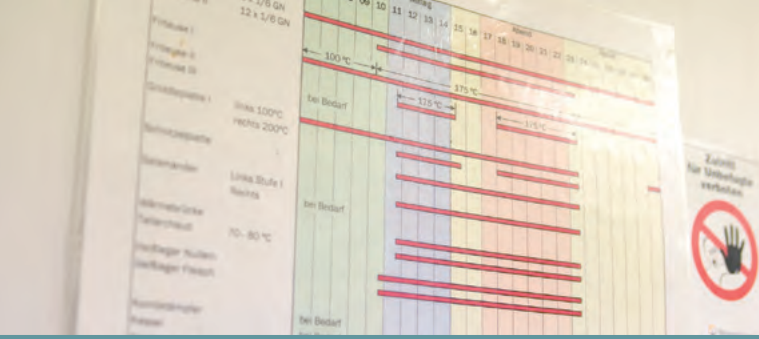
Die folgenden Hinweise beschreiben Maßnahmen, die sich bei einer wirkungsvollen Steuerung und Kontrolle der Prozesse im Unternehmen bewährt haben.

- **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 „Controlling Hotels und Gaststätten“ nutzen. Sie können auch ein differenziertes 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

Beratung DEHOGA

Checks zu den  
Arbeitsbedingungen und  
Leitlinie HACCP nutzen





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, Arbeitsmitteleinsatz, 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

← [www.servicequalitaet-deutschland.de](http://www.servicequalitaet-deutschland.de)

← Muster „Mitarbeiterbefragung“ nutzen

← Muster „Kundenbefragung“ nutzen

### PRAXISHILFEN auf der CD-ROM und im Internet

- Controlling Hotels und Gaststätten – Hilfe zum Einstieg
- Kundenbefragung – Muster
- Mitarbeiterbefragung – Muster
- Leitlinie HACCP (DEHOGA/BGN)
- [www.servicequalitaet-deutschland.de](http://www.servicequalitaet-deutschland.de)



# Arbeitsorganisation und Arbeitsvorbereitung



## WAS BRINGT ES MIR?

- Vermeidung von Reibungsverlusten und Schnittstellenproblemen zwischen den Arbeitsbereichen durch klare Kompetenzzuweisungen
- Effektive und sichere Arbeitsabläufe durch systematische Planung und Organisation
- Alle kennen ihre Arbeitsaufgabe und es gibt wenig Nachfragen
- Es gibt weniger Arbeitsunterbrechungen durch Störungen und Fehler
- Geplantes und vorausschauendes Handeln statt nachträgliches Fehlerbeheben
- Reibungslose Integration von Aushilfen und Beschäftigten von Zeit- und Subunternehmen in die Arbeitsabläufe

## WIE MACHE ICH ES?

Die folgenden Hinweise beschreiben Maßnahmen, die sich bei einer systematischen Arbeitsorganisation und Arbeitsvorbereitung bewährt haben.

Muster „Pflichtenübertragung“ nutzen



- **Für alle transparent machen, wer welche Aufgaben und Zuständigkeiten hat.** Sie haben für jeden Arbeitsbereich festgelegt, wer für die Umsetzung der Arbeiten verantwortlich und weisungsbefugt ist – hilfreich sind Organigramm und Stellenbeschreibungen. Sie nutzen die Möglichkeiten der Pflichtenübertragung auch zur Erfüllung der Aufgaben zu Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit.

Muster-Handlungsstandards nutzen



- **Ziele und Inhalte der Arbeitsbereiche sind beschrieben.** Sie haben die Ziele, Inhalte und Anforderungen der jeweiligen Arbeitsbereiche inklusive der Schnittstellen und den Warenfluss beschrieben. Eventuell erforderliche Budgets sind festgelegt.

Muster-Handlungsstandards nutzen



- **Standards sind festgelegt.** Hilfreich ist es, wenn Sie Handlungsstandards für Qualität und Quantität der zu leistenden Arbeiten formulieren – zum Beispiel Serviceabläufe, Kochrezepte, festgelegte Standards für Nahrungsmittel, Zustand des Sanitärbereiches.



Bei den Standards sollten drei Aspekte festgelegt werden: Qualität/Quantität; Verhalten gegenüber Gästen; Sicherheit/Hygiene.

- **Es gibt klare Regelungen für Beschäftigte von Fremdfirmen.** Sie haben in den Verträgen mit Lieferanten, Subunternehmern oder Zeitarbeitsunternehmen die Einsatz- und Arbeitsbedingungen klar festgelegt – zum Beispiel Arbeitsaufgaben, Arbeitsumfänge, Umgang mit den Gästen, Weisungsbefugnisse, Unterweisungen, Qualitäts- und Sicherheitsanforderungen, Tätigkeit mit Arbeitsstoffen, Eignung/Qualifikation der Beschäftigten, Rechte der Verantwortlichen der Fremdfirma, Persönliche Schutzausrüstungen. Die Umsetzung der vertraglichen Regelungen wird kontrolliert.
- **Vorkehrungen für Notfälle sind getroffen.** Sie haben die notwendigen Maßnahmen zur Ersten Hilfe und zum Brandschutz umgesetzt – auch mit Feuerwehr und anderen Rettungskräften abstimmen. Sie lassen sich gegebenenfalls von Ihrer Fachkraft für Arbeitssicherheit beraten.
- **Beratung und Betreuung im Arbeitsschutz sind sichergestellt.** Sie nutzen die sicherheitstechnische und betriebsärztliche Betreuung. Falls erforderlich, haben Sie Sicherheitsbeauftragte benannt und einen Arbeitsschutzausschuss eingerichtet (ab 20 Beschäftigte).
- **Die notwendigen Dokumentationen werden angelegt.** Sie führen aktuell die notwendigen Dokumentationen im Arbeitsschutz und im Bereich Hygiene, um gegenüber Dritten Ihre gute Organisation nachweisen zu können – zum Beispiel Risikobeurteilung/Gefährdungsbeurteilung, Prüfungen, Unterweisungen, Pflichtenübertragungen, HACCP-Konzept.

## Arbeitsorganisation und Arbeitsvorbereitung

„Arbeitsbedingungen in Hotels und Gaststätten verbessern“ – A: Notfallvorsorge nutzen



### Arbeit im Verwaltungsbereich

Sie denken bei der Arbeitsorganisation neben den klassischen Gäste- und Serviceaufgaben in Ihrem Betrieb auch daran, dass die Büroarbeitsplätze in der Verwaltung leistungsfördernd, sicher und gesund gestaltet sind.

Checklisten „Büroarbeitsplatz“ und „Bildschirmdarstellung“ nutzen



### PRAXISHILFEN auf der CD-ROM und im Internet

- Check „Arbeitsbedingungen in Hotels und Gaststätten verbessern“ – A: Arbeitsablauf und Arbeitsorganisation
- Check „Arbeitsbedingungen in Hotels und Gaststätten verbessern“ – A: Notfallvorsorge
- Handlungsstandards „Hotels und Gaststätten – Allgemein“ plus diverse Handlungsstandards für einzelne Bereiche
- Pflichtenübertragung – Muster
- Leitlinie HACCP (DEHOGA/BGN)
- Checklisten „Büroarbeitsplatz“, „Bildschirmdarstellung“

#### Weitere Informationen

- DGUV Regel 110-001 „Arbeiten in Gaststätten“
- DGUV Regel 110-002 „Arbeiten in Küchenbetrieben“



## 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 beim motivierenden und leistungsbezogenen Einsatz der Beschäftigten 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.

Muster-Handlungs-  
standards nutzen





## Personaleinsatz und -förderung

- **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/arbeitsmedizinische 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 – Urlaubssperren 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 Weiter- und Fortbildung mit den Beschäftigten gemeinsam besprochen und festgelegt. Auch Online-Angebote nutzen.
- **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.

Organisationshilfe  
„Erfahrungen nutzen“

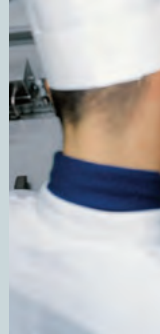
► **Sie nutzen die Angebote der speziell für touristische Betriebe entwickelten Initiative „Servicequalität“ als eigenes Qualitätsmanagement.** Ihr Vorteil dabei: Das System ist erprobt, mehr als 1.000 Hotels und Gaststätten sind bereits dabei und die Teilnahme ist auch für Kleinbetriebe sehr gut geeignet.

### PRAXISHILFEN auf der CD-ROM und im Internet

- Check „Arbeitsbedingungen in Hotels und Gaststätten verbessern“ – A: Arbeitsablauf und Arbeitsorganisation
- Handlungsstandards „Führung“ plus diverse Handlungsstandards für verschiedene Bereiche
- Infoblatt für Beschäftigte „Gästeorientiert und sicher arbeiten“ – plus diverse Infoblätter zu speziellen Themen
- Organisationshilfe „Erfahrungen und Potenziale aller Beschäftigten nutzen“
- „Picknick-Korb zur Vermeidung von Stressanfällen“ – [www.gastronomie-stress.de](http://www.gastronomie-stress.de)



## Information und Kommunikation



### WAS BRINGT ES MIR?

- Gut informierte Beschäftigte, die wissen, was sie zu tun haben und wie sie es tun sollen – dadurch weniger Störungen und Fehler
- Jeder weiß, wo er sich die Informationen holen kann
- Weniger Ärger wegen fehlender Informationen und Kommunikationsproblemen bei allen Beteiligten – keine unnötigen Diskussionen und Reibungsverluste
- Leistungsbereite Beschäftigte, weil fehlende Informationen und Kommunikationsprobleme wesentliche Ursachen für Unzufriedenheit sind

### WIE MACHE ICH ES?

Die folgenden Hinweise beschreiben Maßnahmen, die sich bei der Information der Beschäftigten und Gäste sowie bei der Verbesserung der Kommunikation bewährt haben.

Infoblätter für  
Beschäftigte nutzen



Muster-Betriebs-  
anweisungen, Infoblätter  
und Checklisten nutzen



- **Die Beschäftigten haben alle notwendigen Arbeitsinformationen und sind unterwiesen.** Sie stellen sicher, dass die Beschäftigten alle notwendigen Informationen für die Erledigung ihrer Arbeitsaufgaben erhalten. Ihre Beschäftigten werden über sicheres, gesundes und hygienisches Arbeiten in ihrem Arbeitsbereich unterwiesen. Sie haben die Personen, die diese Unterweisungen durchführen, und die Fristen für die Unterweisungen festgelegt. Sie achten auch darauf, dass Aushilfen entsprechend informiert und unterwiesen werden.
- **Hilfsmittel zur Information sind vorhanden.** Sie nutzen Hilfsmittel für die Information wie Infoblätter für Beschäftigte, Betriebsanweisungen oder Checklisten.



- **Kommunikationswege sind festgelegt.** Jeder bei Ihnen weiß, wo er fehlende Informationen findet. Bei Ihnen ist festgelegt, wie Kommunikationsprobleme zwischen Teams und Beschäftigten gelöst werden sollen. Verbesserung der Kommunikation ist fester Punkt bei Teambesprechungen. Persönliche Kommunikation ist oft wirkungsvoller als E-Mails.
- **Beschwerden und Mängel werden gemeldet.** Sie haben Ihre Beschäftigten angewiesen, Beschwerden der Gäste, technische Mängel und Störungen im Arbeitsablauf zu melden. Ihre Beschäftigten wissen, wem sie diese Informationen weitergeben. Sie haben auch festgelegt, wie die Beschäftigten darüber informiert werden, was mit ihren Hinweisen geschehen ist.
- **Die Gäste werden informiert.** Sie achten darauf, dass Ihre Gäste umfassend über die Angebote in Ihrem Haus und das Verhalten im Notfall informiert sind – zum Beispiel in einer Infomappe im Hotelzimmer. Sie sorgen dafür, dass die Informationen vollständig und immer in gutem Zustand sind.
- **Fluchtwege sind gekennzeichnet.** Fluchtwege und Notausgänge sind gekennzeichnet. Es gibt in allen Gäste- und Arbeitsbereichen gut sichtbar aufgehängte Flucht- und Rettungspläne.
- **Vorschriftenwerk steht zur Verfügung.** Sie haben die Beschäftigten informiert, welche rechtlichen Bestimmungen aufgehängt beziehungsweise an welcher Stelle zugänglich sind – zum Beispiel Gesetze, Verordnungen und Technische Regeln zum Arbeitsschutz, berufsgenossenschaftliche Vorschriften und Regeln. Volltexte sind unter anderem auf der CD-ROM der BGN, beim DEHOGA oder im Internet zu finden.

**PRAXISHILFEN**  
auf der CD-ROM  
und im Internet

- Check „Arbeitsbedingungen in Hotels und Gaststätten verbessern“ – A: Information und Kommunikation
- Handlungsstandards „Führung“
- Infoblatt für Beschäftigte „Gästeorientiert und sicher arbeiten“ plus diverse Infoblätter zu speziellen Themen
- Muster-Betriebsanweisungen
- Alarmplan „Verhalten bei Bränden und Unfällen“



## Einkauf und Instandhaltung



### WAS BRINGT ES MIR?

- Weniger Ausfälle und Störungen durch qualitativ hochwertige und sichere Arbeitsmittel, Einrichtungen und Anlagen – dadurch wirtschaftlicher Nutzen
- Weniger Beschwerden und Zeitverluste durch mangelhafte Arbeitsmittel, Einrichtungen und Anlagen und damit höhere Zufriedenheit von Gästen und Beschäftigten
- Weniger Beschwerden und Probleme mit Lieferanten und Subunternehmern
- Gesundheitliche Risiken werden reduziert

### WIE MACHE ICH ES?

Die folgenden Hinweise beschreiben Maßnahmen, die sich bei der Beschaffung sowie beim Umgang mit Lieferanten und Subunternehmern bewährt haben.

- **Verantwortliche für Beschaffung sind benannt.** Falls Sie selbst nicht den Einkauf übernehmen, haben Sie einen Verantwortlichen für den Einkauf benannt, der Kontakte zu Lieferanten aufbaut, Angebote sichtet und bewertet – gemeinsam mit den jeweils Fachkundigen die Aufträge vergibt und den Markt beobachtet.
- **Es werden nur sichere und geeignete Arbeitsmittel, Einrichtungen, Arbeitsstoffe und Persönliche Schutzausrüstungen beschafft.** Bei der Beschaffung achten Sie auf Qualität, auf gute Handhabbarkeit und auf sicheren Zustand. Falls möglich, kaufen Sie geprüfte Produkte (möglichst GS-Zeichen, DGUV-Test Zeichen, Euro-Test-Zeichen, BG-PrüfZert-Zeichen, SK-Zert-Zeichen, VDE-Zeichen usw.). Sie beschaffen nur Arbeitsstoffe – zum Beispiel Reinigungsmittel, Baustoffe –, die die Gesundheit der Gäste und Beschäftigten möglichst wenig beeinträchtigen. Das bedeutet, dass Sie insgesamt auf den wirtschaftlichen Einsatz der Produkte achten. Die billigsten sind nicht immer die besten.





## Einkauf und Instandhaltung

siehe auch  
Arbeitsorganisation



- Bei der Beschaffung wird auf Bedienungsanleitungen und Sicherheitsdatenblätter geachtet. Beim Einkauf von Maschinen, Werkzeugen, Elektrogeräten usw. wird darauf geachtet, dass eine Bedienungsanleitung beziehungsweise bei Gefahrstoffen wie Reinigungsmitteln ein Sicherheitsdatenblatt mitgeliefert wird (Vorschrift: in deutscher Sprache).
- Auf Qualität von Lieferanten und Subunternehmern wird geachtet. Sie besitzen Qualitätskriterien für die Beauftragung von Lieferanten und Subunternehmern – zum Beispiel Eignungen, Referenzen, Erfahrungen, Qualifikationen, Arbeitsmittel, Termintreue, Kontrolle gelieferter Waren durch Lieferanten (Temperaturnachweis/HACCP), Zertifizierungen (schon in der Ausschreibung benennen).
- Die Erfahrungen von Gästen und Beschäftigten werden genutzt. Sie berücksichtigen bei der Beschaffung die Erfahrung der Beschäftigten mit den bisher eingesetzten Waren und Arbeitsstoffen sowie Subunternehmen. Auch Hinweise der Gäste beachten.
- Erfahrungen mit Ihren Lieferanten und Subunternehmern werden gesammelt. Sie werten Erfahrungen mit Ihren Lieferanten und Subunternehmern aus – zum Beispiel Lieferanten-/Subunternehmerdatei.
- Eingehende Waren werden überprüft. Sie haben Routineüberprüfungen von eingehenden Waren verantwortlich festgelegt. Überprüft – zumindest stichprobenartig – werden zum Beispiel je nach Ware Qualität, Funktionsfähigkeit, Gewicht, Hygienezustand. Die Prüfungen nimmt bei Ihnen nicht nur der Einkäufer vor, sondern auch der jeweils fachkundige Beschäftigte – zum Beispiel Koch, Technikleiter.
- Ablaufdaten werden beachtet. Sie organisieren, dass die Mindesthaltbarkeitsdaten oder Verbrauchsdaten beachtet werden.
- Arbeitsmittel und Anlagen werden instand gehalten und regelmäßig geprüft. Sie haben die Prüfer, die Fristen und die Kontrolle der Prüfungen für Arbeitsmittel, Einrichtungen und Anlagen festgelegt. Berücksichtigen Sie, dass einige Prüffristen gesetzlich festgelegt sind – wie Aufzugsprüfungen.

Planungshilfe „Prüfungen in Hotels und Gaststätten“, Fachinfoblatt „Maßnahmen zum Schutz vor Legionellen“ nutzen



**Einkauf Nahrungsmittel:** siehe Kapitel Küche

### PRAXISHILFEN auf der CD-ROM und im Internet

- Check „Arbeitsbedingungen in Hotels und Gaststätten verbessern“ – A: Einkauf und Beschaffung
- Check „Arbeitsbedingungen in Hotels und Gaststätten verbessern“ – A: Arbeitsablauf und Arbeitsorganisation
- Handlungsstandards „Haustechnik“
- Planungshilfe „Prüfungen in Hotels und Gaststätten“
- Fachinfoblatt „Maßnahmen zum Schutz vor Legionellen“



## Gestaltung der Raumumgebung



### WAS BRINGT ES MIR?

- Gästezufriedenheit durch gute Qualität der Gästeräume
- Effektive und störungsfreie Arbeitsabläufe für Beschäftigte
- Angenehme Atmosphäre in den Gäste- und Arbeitsräumen
- Gute wirtschaftliche Kennzahlen über die Gebäudenutzung
- Einsparung von Energiekosten

### WIE MACHE ICH ES?

Checkliste „Zustand der Gäste- und Arbeitsräume“, DEHOGA-Frage- und Antwort-Katalog Nichtraucher-schutz nutzen



Checkliste „Gäste- und Arbeitsräume“ nutzen



Checkliste „Gäste- und Arbeitsräume“; Fachinfo-blatt „Rutschhemmung von Bodenbelägen in Hotels und Gaststätten“ nutzen



Die folgenden Hinweise beschreiben Maßnahmen, die sich bei der sicheren, funktionalen und gästefreundlichen Gebäudenutzung bewährt haben.

- **Gäste- und Arbeitsräume sind gästefreundlich und funktional gestaltet.** Ihre Gäste- und Arbeitsräume sind so bemessen, dass ausreichend Bewegungsfläche vorhanden ist. Sie sind möglichst barrierefrei gestaltet – Zielvereinbarung Barrierefreiheit nutzen. Sie besitzen ein Konzept und eine entsprechende Umsetzung für den Nichtraucher-schutz.
- **Verkehrs- und Transportwege sind funktional.** Verkehrswege zu und in Gäste- und Arbeitsräumen sind möglichst ausreichend zu bemessen. Sie sorgen dafür, dass die Verkehrswege nicht zugestellt werden.
- **Die Fußböden sind sicher begehbar und leicht zu reinigen.** Sie achten darauf, dass es in Ihren Arbeits- und Gastbereichen keine Sturz- und Stolperstellen gibt – zum Beispiel quer durch den Raum verlegte Kabel und Anschlussleitungen. Sie lassen regelmäßig den Zustand der Fußböden überprüfen.



## Gestaltung der Raumumgebung

- **Für ein angenehmes Raumklima ist gesorgt.** Das Raumklima in Gäste- und Arbeitsräumen ist angenehm und führt nicht zu Beschwerden der Gäste und unnötigen Belastungen der Beschäftigten – zum Beispiel Vermeidung von Zugluft und eine ausreichende Belüftung sicherstellen. Eventuell auf Geruchsbeeinträchtigungen achten.
- **Für ausreichende Beleuchtung ist gesorgt.** Sie achten darauf, dass die Beleuchtung in den Gäste- und Arbeitsräumen angenehm und für die Arbeiten angemessen ist – zum Beispiel Lichtschalter sind gut erreichbar und erkennbar, über Einsatz von Bewegungsmeldern nachdenken, regelmäßige Reinigung der Beleuchtungseinrichtung.
- **Energiekosten werden gesenkt.** Sie versuchen, die Energiekosten zu senken – Energiekosten machen mittlerweile bis zu zehn Prozent des Jahresumsatzes in Hotels und Gaststätten aus. Sie nutzen dazu die Hilfen und Tipps der Energiekampagne Gastgewerbe – [www.energiekampagne-gastgewerbe.de](http://www.energiekampagne-gastgewerbe.de).
- **Der Gastraum ist sicher gestaltet.** Ihr Gastraum ist mit schwer entflammaren Materialien ausgestattet und dekoriert. Die Abfallbehälter haben einen selbstschließenden Deckel oder sind selbstlöschend.
- **Küchen- und Sanitärräume sind hygienisch einwandfrei.** Sie haben Ihre Küchen- und Sanitärräume so gestaltet, dass sie leicht zu reinigen und hygienisch zu betreiben sind. Sie achten darauf, dass keine Schimmelbildung und anderen Verunreinigungen vorhanden sind.
- **Bei Um- und Neubau wird auf Qualität und Wirtschaftlichkeit geachtet.** Bei Um- und Neubauten gehen Sie systematisch vor und ziehen rechtzeitig fachliche Hilfe hinzu, um Ihre Mittel Ihren Vorstellungen entsprechend wirtschaftlich und qualitätsorientiert einzusetzen.

Checkliste „Gäste- und Arbeitsräume“ nutzen

Fachinfo „Beleuchtungsstärken in Hotels und Gaststätten“ nutzen

Checkliste „Gäste- und Arbeitsräume“ nutzen

Leitlinie HACCP (DEHOGA/BGN)

Check-bauen nutzen

### PRAXISHILFEN auf der CD-ROM und im Internet

- Check „Arbeitsbedingungen in Hotels und Gaststätten verbessern“ – A: Arbeitsbereichsübergreifende Anforderungen
- Checkliste „Gäste- und Arbeitsräume“
- DEHOGA-Frage-und-Antwort-Katalog zum Nichtraucherschutz
- Fachinfoblatt „Beleuchtungsstärken Hotels und Gaststätten“
- Fachinfoblatt „Rutschhemmung von Bodenbelägen in Hotels und Gaststätten“
- Zielvereinbarung Barrierefreiheit
- Leitlinie HACCP (DEHOGA/BGN), Bezug über [www.dehoga.de](http://www.dehoga.de)
- Check-bauen – 10 Schritte zu Qualität und Wirtschaftlichkeit des Bauens

#### Weitere Informationen

- ASI 0.10 „Küchenplanung“
- ASI 4.40 „Unfallsichere Gestaltung von Fußböden“
- ASI 9.50 „Vermeidung von Sturzgefährdungen und Leiterunfällen“



# Arbeitsorganisation einzelner Arbeitsbereiche: Arbeiten in der Küche



## WAS BRINGT ES MIR?

- Wirtschaftliche und sichere Arbeitsabläufe in der Küche, weil geeignete und funktionsgerechte Arbeits- und Hilfsmittel zur Verfügung stehen
- Hygienische Speisenzubereitung, die den rechtlichen Anforderungen entspricht
- Effektive Prozesse durch geordnete Warenströme und Lagerung

## WIE MACHE ICH ES?

Die folgenden Hinweise beschreiben Maßnahmen, die sich bei der Arbeits- und Organisationsgestaltung zusätzlich zu den Punkten 1 bis 7 dieses Leitfadens im Küchen- und Lagerbereich bewährt haben.

### Küche

siehe Einkauf und Instandhaltung, Seite 14

Checkliste „Hygiene in der Küche“, Leitlinie HACCP (DEHOGA/BGN) nutzen

Checkliste „Arbeitsmittel in der Küche“ nutzen

Checkliste „Küchenräume“ nutzen

[www.hautschutz-online.de](http://www.hautschutz-online.de) und Muster-Hautschutz- und Hygieneplan nutzen

- **Es wird eine gleichbleibende gute Qualität der Nahrungsmittel gesichert.** Sie haben die Qualität für Nahrungsmittel festgelegt – Spezifikationen gemeinsam mit dem Küchenchef. Sie geben den Lieferanten Ihre Spezifikationen bezüglich Herkunft, Qualität, Qualitätssicherung und Qualitätskontrolle vor.
- **Abläufe, Sicherheits- und Hygieneanforderungen sind festgelegt.** Sie haben die Abläufe festgelegt – zum Beispiel für Verarbeitung und Umgang mit Lebensmitteln, Entsorgung von Lebensmittelabfällen, Lagerung von Lebensmitteln, Reinigung und Desinfektion, Bekleidung, Hygienemaßnahmen, Schädlingsbekämpfung.
- **Geeignete Arbeits- und Hilfsmittel stehen zur Verfügung.** Ihr Verantwortlicher in der Küche achtet auf den mangelfreien Zustand der Küchenmaschinen und -geräte und sorgt dafür, dass geeignete Schutzausrüstungen, Hilfsmittel und -einrichtungen vorhanden sind.
- **Es entsteht keine unnötige Belastung durch Dünste.** Sie sorgen durch geeignete Zu- und Abluftanlagen dafür, dass Dünste in der Küche schnell erfasst und abgeführt werden. Sie lassen die Filter der Abluftanlagen/Dunstabzugsanlagen regelmäßig reinigen. Die Fristen für die Reinigung und die verantwortlichen Beschäftigten haben Sie festgelegt.
- **Ein Reinigungsplan ist festgelegt.** Sie haben einen Reinigungsplan für die Küche, in dem das Reinigungspersonal, der Reinigungsumfang, die Reinigungsintervalle, die Reinigungsgeräte und -mittel sowie Schutzmaßnahmen festgelegt sind.
- **An den Hautschutz wird gedacht.** Für Reinigungs- und Spülarbeiten von Hand haben Sie Ihren Beschäftigten geeignete Hautschutz- und -pflegemittel zur Verfügung gestellt. Sie haben einen Hautschutzplan ausgehängt – nutzen Sie die Online-Tests und -Praxishilfen der BGN zum Hautschutz: [www.hautschutz-online.de](http://www.hautschutz-online.de).
- **Die sichere Entsorgung der Abfälle ist geregelt.** Sie haben festgelegt, wie die anfallenden Abfälle – zum Beispiel Speisereste, verdorbene Ware – zu entsorgen sind. Geeignete ausreichend bemessene Sammelbehälter mit dicht schließendem Deckel sind vorhanden.



## Arbeitsorganisation einzelner Arbeitsbereiche: Arbeiten in der Küche

### Lager

- **Warenströme sind festlegt.** Sie haben festgelegt, wie die Waren behandelt werden – zum Beispiel Mindest- und Höchstbestände, Art der Lagerung der Waren, Umgang mit verderblicher Ware, verantwortlich festgelegte Kontrolle der Lagerung und der Warenausgabe, eventuell Wareneingangsbuch bzw. entsprechende Software nutzen.
- **Fachgerechte Lagerung ist sichergestellt.** Sie achten bei der Lagerung von Lebensmitteln darauf, dass sie nicht verderben können – zum Beispiel Temperatur, Lagerzeit, Trennung von Lebensmitteln. Die Waren werden bei Ihnen fachgerecht gelagert. Sie sorgen dafür, dass die Regale eine ausreichende Standsicherheit und Tragfähigkeit besitzen – Regale an Wänden verankern. Bei Ihnen gibt es genügend Lagerflächen, so dass Verkehrswege nicht zugestellt werden.
- **Gefahrstoffe werden getrennt gelagert.** Bei Ihnen werden Gefahrstoffe – wie Reinigungs- und Desinfektionsmittel – getrennt von Küchen- und Essgeschirr sowie von Nahrungsmitteln gelagert.
- **Hilfsmittel für Lagerung und Transport stehen zur Verfügung.** Es stehen Leitern und Tritte zur Verfügung, um gefahrlos Waren und Arbeitsmittel aus höher gelegenen Fächern in Regalen und Schränken zu entnehmen bzw. sie dort abzustellen. Auch für den Transport von Lasten haben Sie Hilfen zur Verfügung gestellt – zum Beispiel je nach Transportaufgabe Lastenaufzug, Sackkarre, Geschirrwagen – nutzen Sie die Online-Tests und Praxis-hilfen der BGN zur Vermeidung von Rückenbeschwerden: [www.rueckenpraevention.de](http://www.rueckenpraevention.de).

[www.rueckenpraevention.de](http://www.rueckenpraevention.de)  
und Infoblatt für Beschäftigte  
„Richtig heben und tragen“ nutzen



### PRAXISHILFEN auf der CD-ROM und im Internet

- Handlungsstandards „Küche“
- Check „Arbeitsbedingungen in Hotels und Gaststätten verbessern – B1: Küche“
- Checkliste „Arbeiten in der Küche“
- Checkliste „Hygiene in der Küche“
- Checkliste „Arbeitsmittel in der Küche“
- Checkliste „Küchenräume“
- Infoblatt für Beschäftigte „Arbeiten in der Küche“
- Infoblatt für Beschäftigte „Richtig heben und tragen“
- „Mach mit – Haut fit“ – ein Präventionsangebot der BGN: [www.hautschutz-online.de](http://www.hautschutz-online.de)
- Fachinfoblatt „Frittieren“
- Hautschutz- und Hygieneplan – Muster
- „Aktiv-Rucksack zur Vermeidung von Rückenbeschwerden“ – [www.rueckenpraevention.de](http://www.rueckenpraevention.de)

#### Weitere Informationen

- DGUV Regel 110-002 „Arbeiten in Küchenbetrieben“
- ASI 2.18 „Aufschnittschneidemaschinen mit Rundmesser“
- ASI 8.60 „Haut und Beruf“



# Arbeitsorganisation einzelner Arbeitsbereiche: Arbeiten im Service



## WAS BRINGT ES MIR?

- Zufriedene Gäste
- Reibungslose und effektive Abläufe im Service-Bereich
- Leistungsbereite Beschäftigte, weil sie gute Arbeitsbedingungen vorfinden und auf Konflikte vorbereitet sind
- Weniger Diskussionen und Ärger durch vorab klar geregelte Abläufe
- Sicherer und hygienischer Einsatz der Getränkeschankanlage

## WIE MACHE ICH ES?

Die folgenden Hinweise beschreiben Maßnahmen, die sich bei der Arbeits- und Organisationsgestaltung zusätzlich zu den Punkten 1 bis 7 dieses Leitfadens im Gastraum bewährt haben.

### Service-Bereich – Allgemein

- **Abläufe im Service-Bereich sind klar strukturiert.** Sie haben die Arbeitsabläufe, Verkehrs- und Laufwege, Aufgabenverteilungen, Einteilung der Bereiche, Arbeitszeit- und Pausenregelungen eindeutig festgelegt, um Belastungen möglichst gering zu halten – ausreichend qualifiziertes Personal in Stoßzeiten. Die festgelegten Prozesse haben Sie mit den Beschäftigten besprochen und, falls möglich, vereinbart.
- **Beschäftigte sind auf den Umgang mit Gästen vorbereitet.** Sie haben Ihre Beschäftigten informiert (möglichst geschult), wie sie sich im Umgang mit den Gästen verhalten und wie sie Konflikte und Beschwerden bewältigen können.
- **Geeignete Arbeits- und Hilfsmittel stehen zur Verfügung.** Ihr Verantwortlicher im Service-Bereich achtet auf den mangelfreien Zustand der Arbeitsmittel und sorgt dafür, dass Hilfsmittel und -einrichtungen verwendet werden und dass geeignetes Schuhwerk getragen wird.
- **Mit offenem Licht wird sicher umgegangen.** Wenn Sie offenes Licht – wie Kerzen und Petroleumlampen – verwenden, beachten Sie den Brandschutz – Hinweise der Sachverständiger berücksichtigen.

Seminarangebote der BGN ([www.bgn.de](http://www.bgn.de)) und des DEHOGA ([www.dehoga.de](http://www.dehoga.de)) nutzen

Checkliste „Arbeitsmittel in der Speisenausgabe“ nutzen

Anweisung für Anschluss und Wechsel der Druckgasflaschen in Getränkeschankanlagen nutzen

### Getränkeausschank

- **Es werden sichere Getränkeschankanlagen verwendet.** Sie setzen nur geeignete Schankanlagen oder Bauteile für Schankanlagen ein, möglichst mit Baumusterkennzeichen (SK-Kennzeichen). Sie dokumentieren Ihre Maßnahmen zur Aufrechterhaltung von Sicherheit und Hygiene der Getränkeschankanlage. Sie haben die Anweisung ausgehängt.
- **Es wird verhindert, dass Schankgase unkontrolliert austreten können.** Um eine Gefährdung durch unkontrolliert austretende Schankgase auszuschließen, haben Sie technische Maßnahmen getroffen – zum Beispiel wird der Aufstellungsraum (für Getränke, Gasflaschen) ausreichend belüftet oder ein Gaswarngerät ist installiert. Die Beschäftigten sind über die Funktionsweise des Gaswarngerätes und über das Verhalten bei Störungen beziehungsweise Gasalarm informiert.



## Arbeitsorganisation einzelner Arbeitsbereiche: Arbeiten im Service

- **Die fachkundige Bedienung der Anlage ist sichergestellt.** Bei Ihnen bedienen nur Beschäftigte die Getränkeschankanlage, die im Umgang mit der Schankanlage unterwiesen sind. Dies gilt insbesondere für den Wechsel der Druckgasflaschen und der Getränkebehälter.
- **Reinigung ist festgelegt.** Sie haben festgelegt, welche Reinigungen der Getränkeschankanlage von wem wann erfolgen. Die Reinigung der Anlage wird von Ihnen in einem Reinigungsnachweis dokumentiert.

### Bankett-Bereich

- **Es sind klare Verantwortlichkeiten mit dem Auftraggeber vereinbart.** Sie haben mit dem Auftraggeber des Banketts die Rahmenbedingungen genau festgelegt – zum Beispiel Anzahl der Gäste, Tischanordnung, Weisungsbefugnisse, technische Anlagen, Musik/Unterhaltung/Tanzfläche und dafür erforderliche elektrische Anlagen und Sicherheitsvorkehrungen, besondere Service-Dienstleistungen.
- **Es sind eindeutige Ablaufpläne erstellt.** Sie haben fertige Organisations- und Ablaufpläne für Veranstaltungen, um die Abläufe zu vereinfachen und Belastungen möglichst zu reduzieren. Die Pläne werden jeweils an die konkreten Veranstaltungen angepasst. Alle Beschäftigten werden über die Ablaufpläne und die Arbeitsbedingungen informiert.
- **Geeignete Transporthilfsmittel stehen zur Verfügung.** Sie stellen Transporthilfen für das Bewegen von Möbeln und Bauelementen zur Verfügung.
- **Verkehrswege werden funktionsfähig gehalten.** Sie sorgen dafür, dass auch während der Veranstaltung Verkehrswege und Gänge nicht zugestellt werden, keine Stolperstellen vorhanden sind – zum Beispiel durch den Raum verlegte Kabel und Anschlussleitungen. Brandschutztüren sind nicht durch Gegenstände zugestellt oder verkeilt.

#### PRAXISHILFEN auf der CD-ROM und im Internet

- Handlungsstandards „Restaurant“
- Check „Arbeitsbedingungen in Hotels und Gaststätten verbessern“ – B2: Gastraum
- Checkliste „Arbeitsmittel in der Speisenausgabe“
- Checkliste „Umgang mit Maschinen und Geräten im Gastraum“
- Infoblatt für Beschäftigte „Arbeiten im Gastraum“
- Anweisung für Anschluss und Wechsel der Druckgasflaschen in Getränkeschankanlagen

#### Weitere Informationen

- DGUV Regel 110-001 „Arbeiten in Gaststätten“
- DGUV-Regel 110-002 „Arbeiten in Küchenbetrieben“
- DGUV-Regel 110-007 „Errichtung und Betrieb von Getränkeschankanlagen“
- ASI 6.80 „Sicherer Betrieb von Getränkeschankanlagen“
- ASI 6.84 „Hygienischer Betrieb von Getränkeschankanlagen“



# Arbeitsorganisation einzelner Arbeitsbereiche: Arbeiten im Hotel



## WAS BRINGT ES MIR?

- Zufriedene Gäste, die sich gut behandelt fühlen und die saubere und hygienische Räume vorfinden
- Reibungslose und effektive Abläufe im Hotel
- Sicherer und störungsfreier Betrieb der Anlagen im Wellnessbereich

## WIE MACHE ICH ES?

Die folgenden Hinweise beschreiben Maßnahmen, die sich bei der Arbeits- und Organisationsgestaltung zusätzlich zu den Punkten 1 bis 7 dieses Leitfadens im Hotel bewährt haben.

Infoblatt für Beschäftigte  
„Arbeiten am Empfang“  
und Checkliste „Büro-  
arbeitsplätze“ nutzen



### Empfang

- **Es werden gästefreundliche Arbeitsbedingungen ermöglicht.** Sie haben sichergestellt, dass die Arbeitsbedingungen im Empfang den Beschäftigten ein konzentriertes Arbeiten und ein gästefreundliches Auftreten ermöglichen – zum Beispiel ausreichend qualifiziertes Personal in Stoßzeiten, Mischstätigkeiten, ausreichende Bemessung des Arbeitsplatzes, Steh-Sitz-Hilfen, blendfreie Bildschirme, keine Zugluft.
- **Die Beschäftigten werden auf den Umgang mit Gästen vorbereitet.** Sie haben Ihre Beschäftigten informiert (möglichst geschult), wie sie sich im Umgang mit den Gästen verhalten und wie sie Konflikte und Beschwerden bewältigen können.
- **Dem Nachtdienst wird schnelles Reagieren im Notfall ermöglicht.** Sie haben festgelegt, wie sich die Nachtbesetzung am Empfang bei Problem- und Notsituationen zu verhalten hat – zum Beispiel Arbeitsanweisung in der Rezeptionsroutine, Kontrollaufgaben, Informationen bei Arbeitsübergabe. Es ist sichergestellt, dass der Beschäftigte im Nachtdienst jederzeit einen Entscheidungsträger erreichen kann.

Seminarangebote der  
BGN ([www.bgn.de](http://www.bgn.de)) und des  
DEHOGA ([www.dehoga.de](http://www.dehoga.de))  
nutzen



Infoblatt für Beschäftigte  
„Nachtdienst“ und  
„Verhalten während  
eines Überfalls“ nutzen



### Housekeeping

- **Die Bedingungen für die Reinigungsarbeiten sind festgelegt.** Um saubere und hygienische Hotelräume zu haben und um hohe Gästezufriedenheit zu erzielen, haben Sie die Bedingungen für die Reinigungsarbeiten geplant – zum Beispiel Reinigungsplan, in dem das Reinigungspersonal, der Reinigungsumfang, die Reinigungsintervalle, die Reinigungsgeräte und -mittel und das Reinigen von Allergikerzimmern festgelegt sind; Transporthilfsmittel (Wäsche- und Reinigungswagen); Lagerung der Reinigungsmaterialien; Freihalten von Verkehrswegen und Brandschutztüren.
- **Die Reinigungskräfte sind unterwiesen.** Sie stellen sicher, dass nur Beschäftigte eingesetzt werden, die über die Arbeitsabläufe, den Umgang mit Gästen, über den Umgang mit möglicherweise infektiösen Materialien (Spritzen, Abfälle, Bettwäsche, Handtücher) informiert sind. Sie haben auch sichergestellt, wie das kontrolliert wird.

Infoblätter für Beschäftigte  
„Reinigung im Hotel“ und  
[www.hautschutz-online.de](http://www.hautschutz-online.de)  
nutzen







## Wellnessbereich

- **Wasseraufbereitungsanlagen werden sicher betrieben.** Sie haben die Beschäftigten über fachgerechtes Arbeiten an Chlorungsanlagen, Ozonanlagen und Arbeiten mit gefährlichen Arbeitsstoffen (zum Beispiel Reinigungsarbeiten) informiert – zum Beispiel durch Unterweisungen, Betriebsanweisungen.
- **Wasserbecken können sicher benutzt werden.** Sie sorgen dafür, dass die Wasserbecken sicher benutzt und betrieben werden können – zum Beispiel Wassertiefe ist deutlich erkennbar angegeben. Rettungsgeräte sind in Beckennähe gut sichtbar und gut erreichbar angebracht; bei entleerten Becken wird deutlich auf die Absturzgefahr hingewiesen (Flutterleine). Die Badeanlage wird in die regelmäßigen Kontrollgänge einbezogen.
- **Am Saunaofen werden nur geeignete Aufgussmittel verwendet.** Sie haben sichergestellt, dass zum Aufguss beim Saunaofen kein entzündliches Konzentrat verwendet wird. Sie achten auch darauf, dass Gäste keine eigenen beziehungsweise nur geeignete Mittel verwenden.
- **Hilfsmittel für Tätigkeiten mit Gefahrstoffen stehen zur Verfügung.** Sie haben für den Umgang mit gefährlichen Arbeitsstoffen (Chemikalien zur pH-Wert-Einstellung, Reinigungs- und Desinfektionsmittel, Flockungsmittel) technische Hilfsmittel bereitgestellt – zum Beispiel Transporthilfen, Umfüllvorrichtungen. Sie haben sichergestellt, dass die Beschäftigten diese auch benutzen.
- **Im Fitnessraum werden Gäste informiert.** Sie informieren Ihre Gäste, wie die Geräte sicher benutzt werden. Sie warnen Ihre Gäste davor, sich beim Benutzen der Geräte zu überschätzen und körperlich zu überlasten – zum Beispiel durch einen Aushang, Geräte-merkblatt vom Hersteller nutzen.

## Arbeitsorganisation einzelner Arbeitsbereiche: Arbeiten im Hotel

← Muster-Betriebsanweisung und Infoblatt für Beschäftigte „Arbeiten im Wellnessbereich“ nutzen

### PRAXISHILFEN auf der CD-ROM und im Internet

- Handlungsstandards „Empfang“, „Housekeeping“ und „Wellnessbereich“
- Check „Arbeitsbedingungen in Hotels und Gaststätten verbessern“ – B3: Hotel
- Infoblätter für Beschäftigte „Arbeiten am Empfang“, „Nachtdienst“, „Housekeeping“, „Reinigung im Hotel“, „Arbeiten im Wellnessbereich“ und „Verhalten während eines Überfalls“
- Checkliste „Büroarbeitsplatz“
- „Mach mit – Haut fit“ – ein Präventionsangebot der BGN: [www.hautschutz-online.de](http://www.hautschutz-online.de)

#### Weitere Informationen

- DGUV Regel 110-001 „Arbeiten in Gaststätten“
- DGUV Regel 110-002 „Arbeiten in Küchenbetrieben“



## Impressum

### Herausgeber:

Deutscher Hotel- und Gaststättenverband e. V.  
(DEHOGA Bundesverband)

Am Weidendamm 1A

10117 Berlin

[www.dehoga.de](http://www.dehoga.de)

Berufsgenossenschaft Nahrungsmittel und Gastgewerbe (BGN)

Dynamostr. 7–11

68165 Mannheim

[www.bgn.de](http://www.bgn.de)

### Entwicklung, Konzeption und Text:

BC GmbH Forschungs- und Beratungsgesellschaft

Kaiser-Friedrich-Ring 53

65185 Wiesbaden

[www.bc-forschung.de](http://www.bc-forschung.de)

### Fotos:

BC GmbH, Wiesbaden; BGN, Mannheim; Oliver Rütter, Wiesbaden

© Deutscher Hotel- und Gaststättenverband e. V. (DEHOGA Bundesverband),  
Berufsgenossenschaft Nahrungsmittel und Gaststätten (BGN),  
BC GmbH Forschungs- und Beratungsgesellschaft

Dieser Leitfaden entstand im Rahmen des Projektes prä-send („Betriebliche Prävention durch Service Engineering und Dienstleistungsmanagement“). Das Projekt wurde vom Bundesministerium für Bildung und Forschung – Projektträger im DLR, Projektträger für das BMBF „Arbeitsgestaltung und Dienstleistungen“ gefördert. Die Projektleitung lag bei der BC GmbH Forschungs- und Beratungsgesellschaft.



