BGN
Berufsgenossenschaft
Nahrungsmittel
und Gastgewerbe

Beurteilungshilfe
Psychische Gefährdungen im Betrieb
Gastgewerbe

Beurteilungshilfe
Psychische Gefährdungen im Betrieb Gastgewerbe

Einleitung	Seite
Vorlagen zur psychischen Gefährdungsbeurteilung • Gefährdungen beurteilen – eine gesetzliche Pflicht! • Psychische Gefährdungen – eine unbekannte Größe? • Wissen wo es hakt! • Ansprechpartner für Gefährdungsbeurteilungen	**1**
Schritt für Schritt – So können Sie die Beurteilungsformulare am besten nutzen • Typische Arbeitsbereiche Ihrer Branche • Kernaussagen für Ihre Beurteilung • Erkennen und aktiv gestalten • Ihr Unternehmen ist individuell	**2**
Beurteilungsformulare für den Arbeitsbereich Empfang/Verwaltung	**3 – 6**
Beurteilungsformulare für den Arbeitsbereich Küche	**7 – 9**
Beurteilungsformulare für den Arbeitsbereich Service	**10 – 14**
Beurteilungsformulare für den Arbeitsbereich Housekeeping	**15 – 18**
Beurteilungsformulare für andere Arbeitsbereiche in Ihrem Betrieb	**19 – 21**

Wie Sie aus der beruflichen Pflicht eine Chance machen können
Vorausschauend im Betrieb agieren

Grundsätzlich zielt eine Gefährdungsbeurteilung auf eine vollständige Übersicht über die Gefährdungen an Arbeitsplätzen ab

Gefährdungen beurteilen – eine gesetzliche Pflicht!
Die Gefährdungsbeurteilung ist eine gesetzliche Pflicht (§5 ArbSchG), aber vor allem eine Chance, vorausschauend für den Betrieb richtige Entscheidungen zu treffen. Wenn psychische Belastungen im Rahmen der allgemeinen Gefährdungsbeurteilung berücksichtigt werden sollen, helfen die Informationen zur betrieblichen Gefährdungsbeurteilung: ASI 10.0 »Handlungsanleitung Betriebliche Gefährdungsbeurteilung«, sowie die branchenbezogenen Handlungshilfen.

Psychische Gefährdungen – eine unbekannte Größe?
Die Ergänzung einer allgemeinen Gefährdungsbeurteilung um eine Beurteilung psychischer Gefährdungen an Arbeitsplätzen kann hilfreich sein, wenn psychische Belastungen bislang nicht angemessen berücksichtigt wurden oder eine Gefährdungsbeurteilung nicht mehr die aktuellen Bedingungen einer Tätigkeit abbildet. Die BGN bietet Ihnen Unterstützung an, das Thema »Psychische Gefährdungsbeurteilung« fachgerecht und effektiv umzusetzen.

Wissen wo es hakt!
Möchten Sie sich auf die Beurteilung psychischer Gefährdungen konzentrieren, ist es sinnvoll, betrieblichen Akteuren eine Grundqualifizierung zu ermöglichen.

Die BGN bietet Multiplikatoren aus Betrieben die Möglichkeit, sich z. B. in den Fachseminaren »Gefährdungsbeurteilung in der Praxis« oder »Betriebliches Gesundheitsmanagement« zu qualifizieren.

Wichtig ist für die handelnden betrieblichen Akteure eine klare Beauftragung durch die Unternehmensleitung sowie die innerbetriebliche Abstimmung von Aktivitäten mit den Betriebs- oder Personalräten.

Die Auswahl einer geeigneten Vorgehensweise sollte sich daran orientieren, ob zunächst eine Orientierung über psychische Risikoschwerpunkte notwendig ist oder ob bereits Arbeitsbereiche identifiziert wurden, in denen eine vertiefende Gefährdungsbeurteilung notwendig ist *.

Die BGN bietet Ihnen hiermit Verfahren zur orientierenden psychischen Gefährdungsbeurteilung für die Branchen Gastgewerbe, Backgewerbe, Fleischwirtschaft und industrielle Arbeitsplätze. Sie können sich weiterhin von ihrer zuständigen Aufsichtsperson beraten lassen **.

Ihre Ansprechpartner für allgemeine und psychische Gefährdungsbeurteilungen finden Sie hier:

* *Zu vertiefenden Analysen im Rahmen von Organisationsentwicklungsmaßnahmen berät Sie die Abteilung 9 der BGN (Bildung und Organisationsentwicklung): www.bgn.de Shortlink = 1213*

** *Zuständige Aufsichtspersonen finden Sie unter: www.bgn.de, Shortlink = 1122*

Betriebe, die am Branchenmodell teilnehmen, finden ihr zuständiges BGN-Kompetenzzentrum unter: www.bgn.de, Shortlink = 383.

Der schnelle Einstieg in die Beurteilung psychischer Gefährdungen in Ihrem Betrieb
Unsere Vorlagen helfen Ihnen

Schritt für Schritt – So können Sie die Beurteilungsformulare am besten nutzen

Typische Arbeitsbereiche Ihrer Branche

Die Gefährdungsbeurteilung fasst typische Arbeitsbereiche und damit Tätigkeiten in Ihrer Branche zusammen. Erkannte Gefährdungen können so eindeutig bestimmten Arbeitsabläufen zugeordnet werden.

- ***Überprüfen Sie, ob die vorgeschlagenen Arbeitsbereiche für Ihren Betrieb passen, und ergänzen Sie gegebenenfalls relevante Arbeitsbereiche.***
- ***Möglicherweise ist Ihr Betrieb maßgeblich durch eine industrielle Produktionsweise geprägt. Prüfen Sie, ob die Beurteilungshilfe »Nahrungsmittelherstellung und Getränkeindustrie« besser für Ihren Betrieb geeignet ist!***

Kernaussagen für Ihre Beurteilung

Mögliche psychische Gefährdungen in den Arbeitsbereichen werden benannt. Die Kernaussagen helfen Ihnen zu erkennen, ob diese Gefährdungen auch an den Arbeitsplätzen in Ihrem Betrieb eine Rolle spielen.

Sollten Sie die Kernaussagen so beantworten, dass Ihr Antwortkreuz in den rot markierten Bereich fällt, sollten Sie im Team überprüfen, welche geeigneten Arbeitsschutzmaßnahmen es gibt, welche Maßnahmen umgesetzt werden können bzw. sollen und wer bis wann für die Umsetzung verantwortlich ist.

Das Notizfeld kann dazu genutzt werden, festzuhalten, wann und unter welchen Bedingungen eine Gefährdung erkannt wurde. Dies erleichtert die Nachvollziehbarkeit für andere, auch für Ihre Aufsichtspersonen! Maßnahmen können hier auch präziser beschrieben werden.

- ***Bearbeiten Sie die vorgegebenen Kernaussagen***
- ***Ziehen Sie dabei die Betroffenen mit ein!***

Erkennen und aktiv gestalten

Die Gestaltung der Gefährdungsbeurteilung soll Sie dabei unterstützen, möglichst knapp, aber verständlich Gefährdungen zu benennen, Risiken zu bewerten, Maßnahmen festzuhalten und Zuständigkeiten klar zu stellen.

- ***Bei Antworten im rot markierten Bereich sollten Gegenmaßnahmen gesucht werden. Halten Sie in den letzten Spalten schriftlich fest, wer bis wann eine Maßnahme ergreift!***
- ***Überprüfen Sie die Wirksamkeit Ihrer gewählten Maßnahmen!***

Ihr Unternehmen ist individuell

Die Vorlagen erlauben eine Anpassung an spezifische Unternehmenssituationen: Sie können auswählen, ob die vorgeschlagenen Tätigkeitsbereiche im Unternehmen vorhanden sind oder nicht und relevante Gefährdungen ergänzen.

- ***Wenn Sie psychische Gefährdungen erkennen, die durch die Vorgaben nicht abgebildet sind, ergänzen Sie diese!***
- ***Nutzen Sie das Notizfeld für wichtige Hintergrundinformationen!***

Das gemeinsame und abgestimmte Vorgehen der betrieblichen Arbeitsschutzakteure führt schnell zum Erfolg.

Stimmen Sie Ihre Vorgehensweise mit der Unternehmensleitung, Betriebsrat, Sicherheitsfachkraft und der arbeitsmedizinischen Betreuung ab. Bei Rückfragen berät Sie gerne Ihre BGN.

Viel Erfolg!

Gastgewerbe
Arbeitsbereich Empfang/Verwaltung

	Trifft völlig zu	Trifft überwiegend zu	Trifft selten zu	Trifft nicht zu	Maßnahmen zur Lösung des Problems	Verantwortlich?	Bis wann?	Erledigt?	Wirksam?
Informationsangebote									
Die Mitarbeiter sind über alle wichtigen Dinge im Unternehmen ausreichend informiert.									
Die Mitarbeiter haben ausreichende Informationen, um ihre Arbeit gut verrichten zu können.									
Verantwortung									
Es ist allen Mitarbeitern und Teams bekannt, welche Arbeitsaufgaben sie erfüllen müssen und welche Entscheidungs- und Weisungsbefugnisse sie haben.									
Qualifikation									
Für die jeweiligen Arbeitsaufgaben werden immer nur hierfür geeignete und qualifizierte Beschäftigte eingesetzt.									
Es werden regelmäßig für alle Beschäftigungsgruppen Schulungsangebote unterbreitet.									
Die Beschäftigten werden auf ihren Arbeitsplätzen eingewiesen und eingearbeitet.									
Emotionale Inanspruchnahme									
Die Beschäftigten wissen, wie sie sich im Umgang mit den Gästen verhalten und wie sie Konflikte und Beschwerden bewältigen können.									
Die Vorgehensweise bei Kundenreklamationen ist klar geregelt und bekannt (z.B. Anweisungen, Verhaltensregeln, Ansprechpartner, Beistand).									
Der Umgang mit aggressiven und gewaltbereiten Gästen ist klar geregelt und bekannt (z.B. Anweisungen, Verhaltensregeln, Ansprechpartner, Beistand).									

Gastgewerbe
Arbeitsbereich Empfang/Verwaltung

	Trifft völlig zu	*Trifft überwiegend zu*	*Trifft selten zu*	*Trifft nicht zu*	*Maßnahmen zur Lösung des Problems*	*Verantwortlich?*	*Bis wann?*	*Erledigt?*	*Wirksam?*
Arbeitszeit									
Die Einsatzplanung der Beschäftigten ist so gestaltet, dass kein zusätzlicher Stress entsteht (z.B. durch frühzeitige Bekanntgabe der Dienstpläne, gleichmäßige Verteilung der ungünstigen Arbeitsschichten).	☐	☐	☐	☐					
An den Arbeitsplätzen sind Kurzpausen möglich.	☐	☐	☐	☐					
Es gibt fest geplante, regelmäßige Ruhetage für alle Mitarbeiter.	☐	☐	☐	☐					
Es gibt fest geplante, regelmäßige Ruhepausen für alle Mitarbeiter.	☐	☐	☐	☐					
Ungeplante Zusatzschichten muss man bei uns nicht übernehmen.	☐	☐	☐	☐					
Arbeitsablauf									
Die Arbeitsabläufe der einzelnen Mitarbeiter sind so aufeinander abgestimmt, dass sie reibungslos ineinander greifen bzw. sich nicht gegenseitig stören oder behindern (z. B. Ablagesysteme).	☐	☐	☐	☐					
Die Übergabe von Aufträgen läuft reibungslos.	☐	☐	☐	☐					
Einmal begonnene Arbeiten kann man ohne Unterbrechungen beenden.	☐	☐	☐	☐					
Kommunikation/Kooperation									
Die Zusammenarbeit und Absprachen mit anderen Schichten und Arbeitsbereichen funktionieren reibungslos.	☐	☐	☐	☐					
Es finden regelmäßig Besprechungen statt.	☐	☐	☐	☐					

Gastgewerbe
Arbeitsbereich Empfang/Verwaltung

	Trifft völlig zu	*Trifft überwiegend zu*	*Trifft selten zu*	*Trifft nicht zu*	*Maßnahmen zur Lösung des Problems*	*Verantwortlich?*	*Bis wann?*	*Erledigt?*	*Wirksam?*
Führung									
Die Mitarbeiter bekommen ausreichend Rückmeldung von ihren Führungskräften.	■	■	■	■					
Auf die direkten Vorgesetzten kann man sich verlassen, wenn es bei der Arbeit schwierig wird.	■	■	■	■					
Die Vorgesetzten haben für persönliche Probleme immer ein offenes Ohr.	■	■	■	■					
Der Vorgesetzte zeigt Anerkennung, wenn ein Mitarbeiter gute Arbeit leistet.	■	■	■	■					
Kollegen									
Die Beschäftigten werden von ihren Kollegen unterstützt (z.B. Ausführen unliebsamer Aufgaben, Einspringen bei Kurzpausen).	■	■	■	■					
Man hält im Team gut zusammen.	■	■	■	■					
Das gegenseitige Vertrauen ist bei uns so groß, dass wir offen miteinander reden können.	■	■	■	■					
Arbeitsmittel									
Die erforderlichen Arbeitsmittel sind vorhanden (z.B. erforderliche Software, ergonomische Büroausstattung).	■	■	■	■					
Auf die ergonomische Gestaltung der Arbeitsplätze wird Wert gelegt.	■	■	■	■					
Physikalische und chemische Faktoren									
Es gibt keine negativen Belastungen durch die Arbeitsumgebung.	■	■	■	■					

Gastgewerbe
Arbeitsbereich Empfang/Verwaltung

	Trifft völlig zu	*Trifft überwiegend zu*	*Trifft selten zu*	*Trifft nicht zu*	*Maßnahmen zur Lösung des Problems*	*Verantwortlich?*	*Bis wann?*	*Erledigt?*	*Wirksam?*
Beteiligung									
Die Mitarbeiter werden bei der Organisation ihrer Arbeit mit einbezogen (z.B. bei der Zuteilung von Diensten und Aufgaben).	■	■	□	□					
Die Mitarbeiter können ihre Erfahrungen über Schwachstellen und Gefährdungen mit den Vorgesetzten besprechen.	■	■	□	□					
Es ist festgelegt und vereinbart, wie mit den Vorschlägen und Erfahrungen der Mitarbeiter umgegangen wird.	■	■	□	□					
Arbeitsplatzsicherheit									
Die Arbeitsplätze sind nicht von anstehenden Umstrukturierungsmaßnahmen betroffen.	■	■	□	□					

Notizen zum Arbeitsbereich Empfang/Verwaltung

Gastgewerbe
Arbeitsbereich Küche

	Trifft völlig zu	*Trifft überwiegend zu*	*Trifft selten zu*	*Trifft nicht zu*	*Maßnahmen zur Lösung des Problems*	*Verantwortlich?*	*Bis wann?*	*Erledigt?*	*Wirksam?*
Informationsangebote									
Die Mitarbeiter sind über alle wichtigen Dinge im Unternehmen ausreichend informiert.	■	■	■	■					
Die Mitarbeiter haben ausreichende Informationen, um ihre Arbeit gut zu verrichten.	■	■	■	■					
Verantwortung									
Es ist allen Mitarbeitern und Teams bekannt, welche Arbeitsaufgaben sie erfüllen müssen und welche Entscheidungs- und Weisungsbefugnisse sie haben.	■	■	■	■					
Qualifikation									
Für die jeweiligen Arbeitsaufgaben werden immer nur hierfür geeignete und qualifizierte Beschäftigte eingesetzt.	■	■	■	■					
Es werden regelmäßig für alle Beschäftigungsgruppen Schulungsangebote unterbreitet.	■	■	■	■					
Die Beschäftigten werden auf ihren Arbeitsplätzen eingewiesen und eingearbeitet.	■	■	■	■					
Arbeitszeit									
Die Einsatzplanung der Beschäftigten ist so gestaltet, dass kein zusätzlicher Stress entsteht (z.B. durch frühzeitige Bekanntgabe der Dienstpläne, gleichmäßige Verteilung der ungünstigen Arbeitsschichten).	■	■	■	■					
An den Arbeitsplätzen sind Kurzpausen möglich.	■	■	■	■					
Es gibt fest geplante, regelmäßige Ruhetage für alle Mitarbeiter.	■	■	■	■					
Es gibt fest geplante, regelmäßige Ruhepausen für alle Mitarbeiter.	■	■	■	■					

Gastgewerbe
Arbeitsbereich Küche

	Trifft völlig zu	Trifft überwiegend zu	Trifft selten zu	Trifft nicht zu	Maßnahmen zur Lösung des Problems	Verantwortlich?	Bis wann?	Erledigt?	Wirksam?
Ungeplante Zusatzschichten muss man bei uns nicht übernehmen.									
Arbeitsablauf									
Die Arbeitsabläufe der einzelnen Mitarbeiter sind so aufeinander abgestimmt, dass sie reibungslos ineinander greifen bzw. sich nicht gegenseitig stören oder behindern (z. B. Zuordnung der Arbeitsbereiche).									
Die Übergabe von Aufträgen läuft reibungslos.									
Einmal begonnene Arbeiten kann man ohne Unterbrechungen beenden.									
Kommunikation/Kooperation									
Die Zusammenarbeit und Absprachen mit anderen Schichten und Arbeitsbereichen funktionieren reibungslos.									
Es finden regelmäßig Besprechungen statt.									
Führung									
Die Mitarbeiter bekommen ausreichend Rückmeldung von ihren Führungskräften.									
Auf die direkten Vorgesetzten kann man sich verlassen, wenn es bei der Arbeit schwierig wird.									
Die Vorgesetzten haben für persönliche Probleme immer ein offenes Ohr.									
Der Vorgesetzte zeigt Anerkennung, wenn ein Mitarbeiter gute Arbeit leistet.									

Gastgewerbe
Arbeitsbereich Küche

	Trifft völlig zu	*Trifft überwiegend zu*	*Trifft selten zu*	*Trifft nicht zu*	*Maßnahmen zur Lösung des Problems*	*Verantwortlich?*	*Bis wann?*	*Erledigt?*	*Wirksam?*
Kollegen									
Die Beschäftigten werden von ihren Kollegen unterstützt (z.B. Ausführen unliebsamer Aufgaben, Einspringen bei Kurzpausen).	■	■	□	□					
Man hält im Team gut zusammen.	■	■	□	□					
Das gegenseitige Vertrauen ist bei uns so groß, dass wir offen miteinander reden können.	■	■	□	□					
Arbeitsmittel									
Die erforderlichen Arbeitsmittel sind vorhanden (z.B. geeignete Messer).	■	■	□	□					
Auf die ergonomische Gestaltung der Arbeitsplätze wird Wert gelegt.	■	■	□	□					
Physikalische und chemische Faktoren									
Es gibt keine negativen Belastungen durch die Arbeitsumgebung (z.B. Hitze, Zugluft, Lärm).	■	■	□	□					
Beteiligung									
Die Mitarbeiter werden bei der Organisation ihrer Arbeit mit einbezogen (z.B. bei der Zuteilung von Diensten und Aufgaben).	■	■	□	□					
Die Mitarbeiter können ihre Erfahrungen über Schwachstellen und Gefährdungen mit den Vorgesetzten besprechen.	■	■	□	□					
Es ist festgelegt und vereinbart, wie mit den Vorschlägen und Erfahrungen der Mitarbeiter umgegangen wird.	■	■	□	□					
Arbeitsplatzsicherheit									
Die Arbeitsplätze sind nicht von anstehenden Umstrukturierungsmaßnahmen betroffen.	■	■	□	□					

Notizen zum Arbeitsbereich Küche

Gastgewerbe
Arbeitsbereich Service

	Trifft völlig zu	Trifft überwiegend zu	Trifft selten zu	Trifft nicht zu	Maßnahmen zur Lösung des Problems	Verantwortlich?	Bis wann?	Erledigt?	Wirksam?
Informationsangebote									
Die Mitarbeiter sind über alle wichtigen Dinge im Unternehmen ausreichend informiert.									
Die Mitarbeiter haben ausreichende Informationen, um ihre Arbeit gut zu verrichten.									
Verantwortung									
Es ist allen Mitarbeitern und Teams bekannt, welche Arbeitsaufgaben sie erfüllen müssen und welche Entscheidungs- und Weisungsbefugnisse sie haben.									
Qualifikation									
Für die jeweiligen Arbeitsaufgaben werden immer nur hierfür geeignete und qualifizierte Beschäftigte eingesetzt.									
Es werden regelmäßig für alle Beschäftigungsgruppen Schulungsangebote unterbreitet.									
Die Beschäftigten werden auf ihren Arbeitsplätzen eingewiesen und eingearbeitet.									
Emotionale Inanspruchnahme									
Die Beschäftigten wissen, wie sie sich im Umgang mit den Gästen verhalten und wie sie Konflikte und Beschwerden bewältigen können.									
Die Vorgehensweise bei Kundenreklamationen ist klar geregelt und bekannt (z.B. Anweisungen, Verhaltensregeln, Ansprechpartner, Beistand).									
Der Umgang mit aggressiven und gewaltbereiten Gästen ist klar geregelt und bekannt (z.B. Anweisungen, Verhaltensregeln, Ansprechpartner, Beistand).									

Gastgewerbe
Arbeitsbereich Service

	Trifft völlig zu	*Trifft überwiegend zu*	*Trifft selten zu*	*Trifft nicht zu*	*Maßnahmen zur Lösung des Problems*	*Verantwortlich?*	*Bis wann?*	*Erledigt?*	*Wirksam?*
Arbeitszeit									
Die Einsatzplanung der Beschäftigten ist so gestaltet, dass kein zusätzlicher Stress entsteht (z.B. durch frühzeitige Bekanntgabe der Dienstpläne, gleichmäßige Verteilung der ungünstigen Arbeitsschichten).									
An den Arbeitsplätzen sind Kurzpausen möglich.									
Es gibt fest geplante, regelmäßige Ruhetage für alle Mitarbeiter.									
Es gibt fest geplante, regelmäßige Ruhepausen für alle Mitarbeiter.									
Ungeplante Zusatzschichten muss man bei uns nicht übernehmen.									
Arbeitsablauf									
Die Arbeitsabläufe der einzelnen Mitarbeiter sind so aufeinander abgestimmt, dass sie reibungslos ineinander greifen bzw. sich nicht gegenseitig stören oder behindern (z. B. Zuordnung der Gastbereiche).									
Die Übergabe von Aufträgen läuft reibungslos.									
Einmal begonnene Arbeiten kann man ohne Unterbrechungen beenden.									
Es bestehen fertige Organisations- und Ablaufpläne für Veranstaltungen, um die Abläufe zu vereinfachen und Stress möglichst zu reduzieren.									
Kommunikation/Kooperation									
Die Zusammenarbeit und Absprachen mit anderen Schichten und Arbeitsbereichen funktionieren reibungslos.									

Gastgewerbe
Arbeitsbereich Service

	Trifft völlig zu	*Trifft überwiegend zu*	*Trifft selten zu*	*Trifft nicht zu*	*Maßnahmen zur Lösung des Problems*	*Verantwortlich?*	*Bis wann?*	*Erledigt?*	*Wirksam?*
Es finden regelmäßig Besprechungen statt.	■	■	■	■					
Führung									
Die Mitarbeiter bekommen ausreichend Rückmeldung von ihren Führungskräften.	■	■	■	■					
Auf die direkten Vorgesetzten kann man sich verlassen, wenn es bei der Arbeit schwierig wird.	■	■	■	■					
Die Vorgesetzten haben für persönliche Probleme immer ein offenes Ohr.	■	■	■	■					
Der Vorgesetzte zeigt Anerkennung, wenn ein Mitarbeiter gute Arbeit leistet.	■	■	■	■					
Kollegen									
Die Beschäftigten werden von ihren Kollegen unterstützt (z.B. Ausführen unliebsamer Aufgaben, Einspringen bei Kurzpausen).	■	■	■	■					
Man hält im Team gut zusammen.	■	■	■	■					
Das gegenseitige Vertrauen ist bei uns so groß, dass wir offen miteinander reden können.	■	■	■	■					
Arbeitsmittel									
Die erforderlichen Arbeitsmittel sind vorhanden (z.B. geeignete Arbeitsschuhe, Boniersystem).	■	■	■	■					
Physikalische und chemische Faktoren									
Es gibt keine negativen Belastungen durch die Arbeitsumgebung (z.B. Zugluft, Beleuchtung).	■	■	■	■					

Gastgewerbe
Arbeitsbereich Service

	Trifft völlig zu	*Trifft überwiegend zu*	*Trifft selten zu*	*Trifft nicht zu*	*Maßnahmen zur Lösung des Problems*	*Verantwortlich?*	*Bis wann?*	*Erledigt?*	*Wirksam?*
Beteiligung									
Die Mitarbeiter werden bei der Organisation ihrer Arbeit mit einbezogen (z.B. bei der Zuteilung von Diensten und Aufgaben).	■	■	□	□					
Die Mitarbeiter können ihre Erfahrungen über Schwachstellen und Gefährdungen mit den Vorgesetzten besprechen.	■	■	□	□					
Es ist festgelegt und vereinbart, wie mit den Vorschlägen und Erfahrungen der Mitarbeiter umgegangen wird.	■	■	□	□					
Arbeitsplatzsicherheit									
Die Arbeitsplätze sind nicht von anstehenden Umstrukturierungsmaßnahmen betroffen.	■	■	□	□					

Notizen zum Arbeitsbereich Service

Gastgewerbe
Arbeitsbereich Housekeeping

	Trifft völlig zu	*Trifft überwiegend zu*	*Trifft selten zu*	*Trifft nicht zu*	*Maßnahmen zur Lösung des Problems*	*Verantwortlich?*	*Bis wann?*	*Erledigt?*	*Wirksam?*
Informationsangebote									
Die Mitarbeiter sind über alle wichtigen Dinge im Unternehmen ausreichend informiert.	■	■	□	□					
Die Mitarbeiter haben ausreichende Informationen, um ihre Arbeit gut zu verrichten.	■	■	□	□					
Verantwortung									
Es ist allen Mitarbeitern und Teams bekannt, welche Arbeitsaufgaben sie erfüllen müssen und welche Entscheidungs- und Weisungsbefugnisse sie haben.	■	■	□	□					
Qualifikation									
Für die jeweiligen Arbeitsaufgaben werden immer nur hierfür geeignete und qualifizierte Beschäftigte eingesetzt.	■	■	□	□					
Es werden regelmäßig für alle Beschäftigungsgruppen Schulungsangebote unterbreitet.	■	■	□	□					
Die Beschäftigten werden auf ihren Arbeitsplätzen eingewiesen und eingearbeitet.	■	■	□	□					
Kollegen									
Die Beschäftigten werden von ihren Kollegen unterstützt (z.B. Ausführen unliebsamer Aufgaben, Einspringen bei Kurzpausen).	■	■	□	□					
Man hält im Team gut zusammen.	■	■	□	□					
Das gegenseitige Vertrauen ist bei uns so groß, dass wir offen miteinander reden können.	■	■	□	□					
Arbeitszeit									
An den Arbeitsplätzen sind Kurzpausen möglich.	■	■	□	□					

Gastgewerbe
Arbeitsbereich Housekeeping

	Trifft völlig zu	*Trifft überwiegend zu*	*Trifft selten zu*	*Trifft nicht zu*	*Maßnahmen zur Lösung des Problems*	*Verantwortlich?*	*Bis wann?*	*Erledigt?*	*Wirksam?*
Die Einsatzplanung der Beschäftigten ist so gestaltet, dass kein zusätzlicher Stress entsteht (z.B. durch frühzeitige Bekanntgabe der Dienstpläne, gleichmäßige Verteilung der ungünstigen Arbeitsschichten).									
Es gibt fest geplante, regelmäßige Ruhetage für alle Mitarbeiter.									
Es gibt fest geplante, regelmäßige Ruhepausen für alle Mitarbeiter.									
Ungeplante Zusatzschichten muss man bei uns nicht übernehmen.									
Arbeitsablauf									
Die Arbeitsabläufe der einzelnen Mitarbeiter sind so aufeinander abgestimmt, dass sie reibungslos ineinander greifen bzw. sich nicht gegenseitig stören oder behindern (z. B. Zuordnung der Zimmer).									
Die Übergabe von Aufträgen läuft reibungslos.									
Einmal begonnene Arbeiten kann man ohne Unterbrechungen beenden.									
Kommunikation/Kooperation									
Die Zusammenarbeit und Absprachen mit anderen Schichten und Arbeitsbereichen funktionieren reibungslos.									
Es finden regelmäßig Besprechungen statt.									
Führung									
Die Mitarbeiter bekommen ausreichend Rückmeldung von ihren Führungskräften.									

Gastgewerbe
Arbeitsbereich Housekeeping

	Trifft völlig zu	*Trifft überwiegend zu*	*Trifft selten zu*	*Trifft nicht zu*	*Maßnahmen zur Lösung des Problems*	*Verantwortlich?*	*Bis wann?*	*Erledigt?*	*Wirksam?*
Auf die direkten Vorgesetzten kann man sich verlassen, wenn es bei der Arbeit schwierig wird.									
Die Vorgesetzten haben für persönliche Probleme immer ein offenes Ohr.									
Der Vorgesetzte zeigt Anerkennung, wenn ein Mitarbeiter gute Arbeit leistet.									
Kollegen									
Die Beschäftigten werden von ihren Kollegen unterstützt (z.B. Ausführen unliebsamer Aufgaben, Einspringen bei Kurzpausen).									
Man hält im Team gut zusammen.									
Das gegenseitige Vertrauen ist bei uns so groß, dass wir offen miteinander reden können.									
Arbeitsmittel									
Die erforderlichen Arbeitsmittel sind vorhanden (z.B. PSA - Persönliche Schutzausrüstung, Reinigungsmittel).									
Physikalische und chemische Faktoren									
Es gibt keine negativen Belastungen durch die Arbeitsumgebung (z. B. Zugluft, Beleuchtung).									
Beteiligung									
Die Mitarbeiter werden bei der Organisation ihrer Arbeit mit einbezogen (z.B. bei der Zuteilung von Diensten und Aufgaben).									
Die Mitarbeiter können ihre Erfahrungen über Schwachstellen und Gefährdungen mit den Vorgesetzten besprechen.									

Gastgewerbe
Arbeitsbereich Housekeeping

	Trifft völlig zu	*Trifft überwiegend zu*	*Trifft selten zu*	*Trifft nicht zu*	*Maßnahmen zur Lösung des Problems*	*Verantwortlich?*	*Bis wann?*	*Erledigt?*	*Wirksam?*
Es ist festgelegt und vereinbart, wie mit den Vorschlägen und Erfahrungen der Mitarbeiter umgegangen wird.	■	■	□	□					
Arbeitsplatzsicherheit									
Die Arbeitsplätze sind nicht von anstehenden Umstrukturierungsmaßnahmen betroffen.	■	■	□	□					

Notizen zum Arbeitsbereich Housekeeping

Gastgewerbe
Andere Arbeitsbereiche im Betrieb

	Trifft völlig zu	*Trifft überwiegend zu*	*Trifft selten zu*	*Trifft nicht zu*	***Maßnahmen zur Lösung des Problems***	***Verantwortlich?***	***Bis wann?***	***Erledigt?***	***Wirksam?***

Gastgewerbe
Andere Arbeitsbereiche im Betrieb

	Trifft völlig zu	*Trifft überwiegend zu*	*Trifft selten zu*	*Trifft nicht zu*	***Maßnahmen zur Lösung des Problems***	***Verantwortlich?***	***Bis wann?***	***Erledigt?***	***Wirksam?***
	■	■	■	■					
	■	■	■	■					
	■	■	■	■					
	■	■	■	■					
	■	■	■	■					
	■	■	■	■					
	■	■	■	■					
	■	■	■	■					

Berufsgenossenschaft
Nahrungsmittel und Gastgewerbe

Dynamostraße 7-11
68165 Mannheim
Telefon 0621 4456-0
www.bgn.de

Stand: 3 | 2015