



Hotels und Gaststätten – effizient und sicher führen

Branchenleitfaden für gute Arbeitsgestaltung

2. überarbeitete Ausgabe





Impressum

Herausgeber:

Berufsgenossenschaft Nahrungsmittel und Gastgewerbe (BGN)
Dynamostr. 7–11
68165 Mannheim
www.bgn.de

Deutscher Hotel- und Gaststättenverband e. V.
(DEHOGA Bundesverband)
Am Weidendamm 1A
10117 Berlin
www.dehoga.de

Entwicklung/Konzeption:

BC GmbH Forschungs- und Beratungsgesellschaft, Ingelheim

Text:

Andrea Weimar, Wolfgang Schuhen, Rolf Schwebel

Fotos:

BC GmbH; Hartwig Klappert, Berlin; Oliver Rütter, Wiesbaden;
stock.adobe.com: Maksim Shebeko; Uwe Voelkner, Lindlar/Köln

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

Druck:

M + M Druck GmbH, Heidelberg

1. Auflage, Berlin/Mannheim 2008
2. überarbeitete Auflage, Mannheim, März 2020

Dieser Leitfaden entstand im Rahmen des Projekts 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.



Hotels und Gaststätten – effizient und sicher führen

Branchenleitfaden für gute Arbeitsgestaltung

2. überarbeitete Ausgabe





Inhalt

Ziele und Führung

Effizient führen, Erfolg und Gesundheit für alle

4

Planung und Organisation

Unsere Arbeit vorausschauend planen – wesentlich für Arbeitsqualität und Effektivität

6

Einkauf und Beschaffung

Transparente und effektive Beschaffung – Qualität und Kostenkontrolle sichern

8

Personaleinsatz und Information

Unsere Beschäftigten so einsetzen, dass sie gern, produktiv und gesund arbeiten

10

Gastbereiche

Räume gästefreundlich und funktional gestalten

12

Arbeitsräume

Arbeitsstätten sicher und funktional gestalten

14

Küche und Spülküche

Ergonomisch, hygienisch und sicher arbeiten

16

Hotel

Funktionsbereiche gästefreundlich und sicher gestalten

18

Service-, Tagungs- und Bankettbereich

Zufriedene Gäste, sicheres und gesundes Arbeiten, störungsfreier Betrieb

20

Energie, Entsorgung und Werkstatt

Arbeitsstätten wirtschaftlich betreiben

22



Hotels und Gaststätten – effizient und sicher führen

Branchenleitfaden für gute Arbeitsgestaltung

Der Branchenleitfaden für gute Arbeitsgestaltung „Hotels und Gaststätten – effizient und sicher führen“ bietet Informationen, Hilfen, Dokumente und Tipps für Unternehmer, Führungskräfte und andere betriebliche Akteure.

Der Leitfaden richtet sich vor allem an Unternehmer kleiner und mittelständischer Betriebe im Gastgewerbe, ist aber auch für Führungskräfte größerer Betriebe und Ketten sowie Existenzgründer anwendbar. Er ist nach Themen gegliedert, die das Gastgewerbe jeden Tag beschäftigen. Er beschreibt gute Unternehmenspraxis und die erfolgreiche Nutzung aller Ressourcen.

Der Leitfaden wurde vom DEHOGA, der BGN und Branchenvertretern entwickelt. Ziel ist es, einen gemeinsamen Branchenstandard für gute und vorausschauende Arbeits- und Organisationsgestaltung sowie guten Arbeitsschutz (Sicherheit und Gesundheitsschutz) in Hotels und Gaststätten zu setzen. Informationen zu aktuellen technischen und gesellschaftlichen Entwicklungen wie zum Beispiel der Digitalisierung, dem demografischen Wandel und dem Fachkräftebedarf sind berücksichtigt. Praktikable Lösungen stehen dabei immer im Vordergrund.

WELCHEN NUTZEN BIETET DER LEITFADEN?

Gute Arbeitspraxis kennenlernen

In diesem Leitfaden erfahren Sie, wie Betriebe im Gastgewerbe ihre Arbeit erfolgreich organisieren und gestalten. Außerdem unterstützt Sie der Leitfaden dabei, Ihren Betrieb für das BGN-Prämienverfahren optimal aufzustellen.

Tipps, Dokumente und Praxishilfen

helfen dabei, Ihren Betrieb systematischer und effektiver zu organisieren, mögliche Risiken frühzeitig zu erkennen und zu verringern. Sie finden Anregungen, Tipps und Hilfen zu Themen, mit denen Sie täglich zu tun haben. Nutzen Sie diese Informationen, Sie werden Ihre Arbeitszeit produktiver gestalten.

Rechtssicherheit

Wenn Sie die Inhalte des Leitfadens umsetzen, können Sie davon ausgehen, dass Sie die wesentlichen gesetzlichen Anforderungen im Arbeitsschutz und in der Arbeitsgestaltung erfüllen.

PRAXISHILFEN zum Leitfaden



www.bgn-branchenwissen.de

- Im Internet finden Sie konkrete ergänzende Praxishilfen und Informationen zu den einzelnen Themen des Leitfadens.

Umgesetzt	Wenn nicht umgesetzt dann bestehende Handlungsoptionen
ja	nein
Wer erledigt?	Wie wird es gemacht?

Ziele und Führung

Effizient führen, Erfolg und Gesundheit für alle



WAS BRINGT ES MIR?

- Klare Leitlinien für das eigene Handeln und Konzentration auf das Wesentliche
- Wirtschaftlichen Erfolg durch motivierte, leistungsbereite und mitdenkende Beschäftigte
- Ein praxistaugliches System zur laufenden Weiterentwicklung 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 und konkrete Maßnahmen sind festgelegt.** Sie machen deutlich, worum es Ihnen bei Qualität, Sicherheit und Hygiene geht. Mit klaren Vorgaben, Zielvereinbarungen und ständiger Weiterentwicklung arbeiten Ihre Führungskräfte und Beschäftigten selbstständig, effektiv, wirtschaftlich, qualitätsbewusst und sicher.
- **Alle sind über Ihre Ziele informiert.** Jeder in Ihrem Unternehmen weiß, was von ihm erwartet wird, zum Beispiel durch Mitarbeiter-, Teamgespräche, Betriebsversammlungen, Rundschreiben, Aushänge und Arbeitsanweisungen. Nutzen Sie ebenso digitale Kommunikationsmöglichkeiten wie E-Mails, Messenger-Dienste und Videokonferenzen.
- **Eine Vertrauenskultur ist in Ihrem Unternehmen vorhanden, Aufgaben werden delegiert.** Durch eine wertschätzende und faire Behandlung der Beschäftigten sowie die Anerkennung ihrer Leistungen schaffen Sie eine Vertrauensbasis, auf der Sie wichtige Aufgaben delegieren können. Damit können Sie sich Zeit für wichtige geschäftliche Aufgaben frei halten.
- **Die wesentlichen Dinge werden kontrolliert, Sie verzetteln sich nicht im Unwichtigen.** Sie wägen ab, für welche Arbeitsaufgaben Kontrollen sinnvoll sind.
- **Die Kompetenzen und Erfahrungen Ihrer Beschäftigten werden genutzt.** Da Ihre Beschäftigten am besten wissen, wo es klemmt, nutzen Sie deren Erfahrungen und Kompetenzen bei der Planung der Arbeiten und Optimierung der Abläufe.
- **Sie verhalten sich vorbildlich.** Dadurch wirkt das, was Sie einfordern, glaubwürdig.



Ziele und Führung

- **Sie kümmern sich auch um die persönlichen Belange Ihrer Beschäftigten.** Durch eine menschliche Atmosphäre bauen Sie eine Bindung zum Unternehmen auf. Sie kennen die persönlichen Interessen, Vorlieben und auch Probleme der Mitarbeiter und sind jederzeit gesprächsbereit.
- **Das Wissen Ihrer Gäste und Lieferanten wird genutzt.** Sie nutzen Ihre Gästekontakte, um Informationen zu erhalten; Kritik ist ein wichtiges Element der Verbesserung Ihrer Arbeit. Der Verbesserungsprozess bietet die Chance, die Motivation Ihrer Beschäftigten zu erhöhen.
- **Gäste werden gebunden und begeistert.** Sie zeigen Ihren Gästen die Vorzüge Ihres Hauses auf. Eine gute Kommunikation hilft den Gästen bei der Planung ihrer Aktivitäten.
- **Fachpersonal wird gewonnen.** Durch gute Arbeitsbedingungen und ein angenehmes Betriebsklima gewinnen Sie Fachpersonal und Auszubildende. Die Ausbildung begleiten Sie aktiv und tragen so dazu bei, qualifizierten Nachwuchs für Ihren Betrieb zu sichern.
- **Aus Fehlern wird gelernt.** Unfälle oder Beinahe-Unfälle nehmen Sie zum Anlass, die Ursachen und Hintergründe zu untersuchen und Maßnahmen zu veranlassen, um dies zukünftig zu vermeiden. Eine positive und konstruktive Fehlerkultur verhindert, dass Fehler verschwiegen werden.
- **Sie wissen selbst mehr und kommen weiter.** Sie kennen das Aus- und Weiterbildungsprogramm der BGN und der DEHOGA-Landesverbände, die regionalen Seminarangebote für Kleinbetriebe sowie einschlägige BGN-Medien, die Qualifizierungsangebote sind unter www.bgn.de und www.dehoga.de (zum Beispiel www.dehoga-akademie.de) verfügbar.
- **Sie informieren sich über Innovationen.** Sie verfolgen neue Entwicklungen im Bereich des Gastgewerbes wie zum Beispiel Servicetrends, neue Küchentechnik, Hilfsmittel und Arbeitsverfahren. Sie nutzen die Chancen der Digitalisierung (zum Beispiel Technologien für die Gästekommunikation), Automatisierung und Vernetzung (zum Beispiel Küche 4.0). Sie besuchen Fachmessen, nehmen an Informationstreffen der Verbände teil und werten Fachzeitschriften aus.
- **Nur wenn Sie selbst gesund bleiben, bleibt Ihr Unternehmen erfolgreich.** Sie denken an Ihre eigene Gesundheit – Sie nutzen ein Zeit- und Projektmanagement, planen Termine für sportliche Betätigung und Ausgleich ein und sorgen dafür, dass Sie genügend Zeit für Familie und Freunde haben. Nutzen Sie die BGN-Praxishilfen zur Stressvermeidung.

PRAXISHILFEN zum Leitfaden



www.bgn-branchenwissen.de

- Praxishilfen wie zum Beispiel Verbesserungsvorschlag, Zeit- und Selbstmanagement, Unfalluntersuchung
- Kein Stress mit dem Stress – Lösungen und Tipps für Betriebe im Gastgewerbe

DEHOGA-Medien:

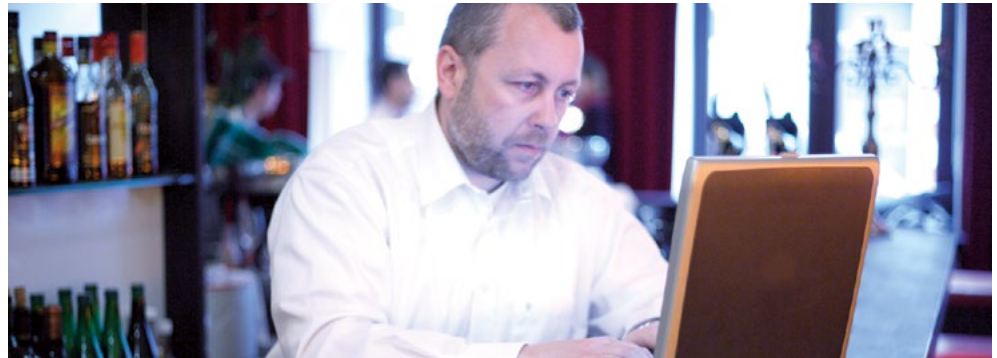
www.dehoga-bundesverband.de/branchenthemen/fachkraeftesicherung

- Guter Gastgeber – Guter Arbeitgeber
- Vereinbarkeit von Beruf und Familie in Hotellerie und Gastronomie



Planung und Organisation

Unsere Arbeit vorausschauend planen – wesentlich für Arbeitsqualität und Effektivität



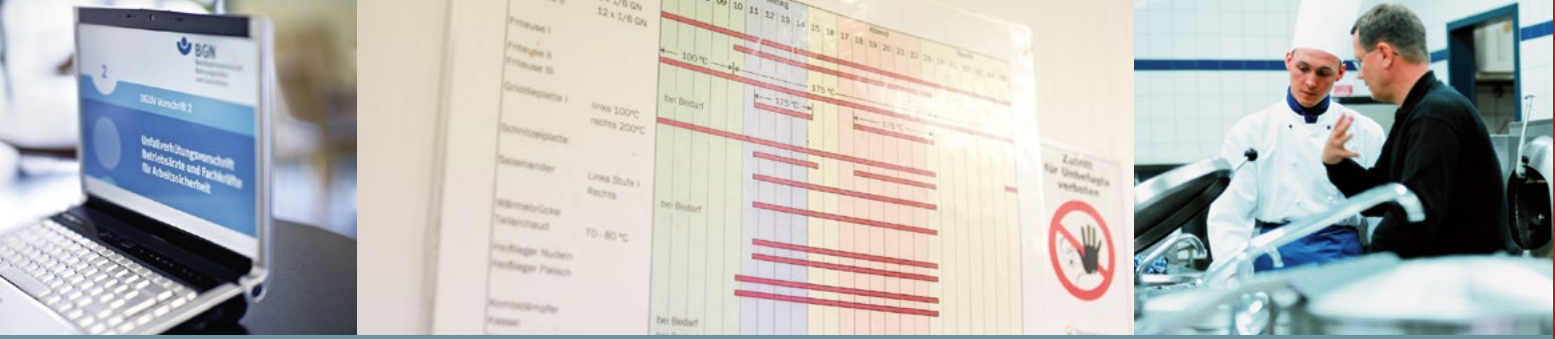
WAS BRINGT ES MIR?

- Effektive und sichere Arbeitsabläufe durch systematische Planung und Organisation
- Wirkungsvolle Steuerung der Prozesse und dadurch bessere Nutzung der Ressourcen
- Vermeidung von Störungen, Problemen, Nachbesserungen und Missverständnissen

WIE MACHE ICH ES?

Die folgenden Hinweise beschreiben Maßnahmen, die sich bei einer systematischen Planung und Organisation bewährt haben:

- **Sie machen für alle transparent, wer welche Aufgaben und Zuständigkeiten hat.** Sie haben für jeden Arbeitsbereich festgelegt, wer für die Umsetzung der Arbeiten verantwortlich und wofür er weisungsbefugt ist. Ein Organigramm ist hier hilfreich. Sie führen eine Pflichtenübertragung zur Erfüllung der Aufgaben zu Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit durch.
- **Ziele und Inhalte der Arbeitsbereiche sind beschrieben.** Sie haben die Inhalte, Ziele und Anforderungen der jeweiligen Arbeitsbereiche erfasst und dokumentiert. Sie haben sich dabei auf die wesentlichen Arbeitsschritte und Ziele beschränkt.
- **Standards sind festgelegt.** Sie legen Standards, zum Beispiel für Serviceabläufe, Kochrezepte oder den Zustand des Sanitärbereichs fest. Sie achten hierbei besonders auf Qualität, Verhalten gegenüber Gästen sowie auf Sicherheit, Gesundheit und Hygiene.
- **Sie führen die vorgeschriebene Gefährdungsbeurteilung durch.** Sie beurteilen systematisch Prozesse, Abläufe und Arbeitsmittel nach ihren Risiken; auch Arbeitsplätze hinsichtlich einer Gefährdung für Jugendliche, schwangeren und stillenden Müttern sowie mögliche psychische Belastungen der Beschäftigten. Sie legen entsprechende Maßnahmen fest, die die Schwachstellen und Gefährdungen beseitigen und Verbesserungen einleiten. Jede Maßnahme hat einen Verantwortlichen und einen Termin, zu dem sie abgeschlossen sein muss. Die BGN stellt Ihnen Checklisten und Beurteilungshilfen zur Gefährdungsbeurteilung zur Verfügung.
- **Führungskräfte und Beschäftigte werden in den Verbesserungsprozess einbezogen.** Nutzen Sie deren Erfahrungen durch gezielte Gespräche oder Mitarbeiterbefragungen.



Planung und Organisation

- **Schnelles Reagieren im Notfall ist gewährleistet.** Sie haben alle erforderlichen Maßnahmen getroffen, damit Gäste und Beschäftigte geschützt sind. Maßnahmen zur Ersten Hilfe, Kontaktdaten von Durchgangsarzt und Krankenhaus, zur Personenbefreiung aus dem Fahrkorb des Aufzugs sowie die Unterweisung zum Verhalten während und nach Überfällen sind organisiert.
- **Vorkehrungen für Not- und Krisenfälle sind getroffen.** Sie haben die notwendigen Maßnahmen zur Ersten Hilfe, zum Brand- und Explosionsschutz sowie zur Evakuierung der Arbeitsstätte umgesetzt. Ersthelfer und Brandschutzhelfer sind in ausreichender Anzahl ausgebildet und anwesend. Sie haben auch an besondere Störfälle von Anlagen (beispielsweise Austritt von Kohlenstoffdioxid – CO₂ bei Getränkeschankanlagen oder Befreiung von Personen aus Aufzügen) und mögliche Explosionen (Leckagen an Erdgas- oder Flüssiggasanlagen) gedacht. Dazu haben Sie einen Alarmplan erstellt und mit der Feuerwehr und anderen Rettungskräften abgestimmt. Der Notfall wird bei Ihnen geprobt.
- **Die Beratung und Betreuung im Arbeitsschutz sind sichergestellt.** Sie nutzen die betriebsärztliche und sicherheitstechnische Betreuung. Mit weniger als 50 Mitarbeitern könnte das BGN-Unternehmermodell eine Option für Sie sein. Bei bis zu 10 Mitarbeitern können Sie das BGN-Branchenmodell kostenfrei in Anspruch nehmen.
- **Bei mehr als 20 Beschäftigten haben Sie Sicherheitsbeauftragte benannt und einen Arbeitsschutzausschuss eingerichtet.** Die für Ihren Betrieb zuständige BGN-Aufsichtsperson ist bekannt.
- **Sie wissen, wann und für wen Sie eine arbeitsmedizinische Vorsorge anbieten müssen.** Sie bieten Ihren Mitarbeitern arbeitsmedizinische Vorsorge an beziehungsweise veranlassen bei Bedarf Pflichtvorsorge und dokumentieren dies, zum Beispiel bei Feuchtarbeit oder Lärm in der Küche und Spülküche oder an Bildschirmarbeitsplätzen.
- **Abläufe, Sicherheits- und Hygieneanforderungen werden festgelegt:** zum Beispiel für Verarbeitung und Umgang mit Lebensmitteln, Entsorgung von Abfällen, Lagerung, Reinigung und Desinfektion, Bekleidung, Hygienemaßnahmen und Schädlingsbekämpfung.
- **Die notwendige Dokumentation liegt vor und wird aktuell gehalten.** Sie führen immer die notwendige Dokumentation im Arbeitsschutz sowie im Bereich Hygiene und Rückverfolgbarkeit durch, um gegenüber Dritten (zum Beispiel Gewerbeaufsicht, Staatsanwaltschaft nach einem Unfall, Lebensmittelkontrolle) Ihre gute Organisation nachweisen zu können.

PRAXISHILFEN zum Leitfaden



www.bgn-branchenwissen.de

- GDA-ORGCheck: www.gda-orgcheck.de
- ASI 10.12 „Arbeitsbedingungen im Gastgewerbe verbessern“
- Beurteilungshilfe „Psychische Gefährdungen im Gastgewerbe“
- Beurteilungshilfe „Körperliche Belastungen im Gastgewerbe“
- www.bgn.de, Wissen Kompakt – Mutterschutzgesetz
- www.bgn.de, Wissen Kompakt – Stressprävention
- Praxishilfen wie zum Beispiel Pflichtenübertragung, Alarmplan, Prüffristen Arbeitsmittel, Anschreiben „Angebot arbeitsmedizinische Vorsorge“



Einkauf und Beschaffung

Transparente und effektive Beschaffung – Qualität und Kostenkontrolle sichern



WAS BRINGT ES MIR?

- Klare vertragliche Regelungen beim Einkauf und der Auftragsvergabe
- Weniger Beschwerden und Probleme mit Lieferanten und Subunternehmen
- Effektive Prozesse, sichere Arbeitsabläufe, hohe Speisenqualität

WIE MACHE ICH ES?

Die folgenden Hinweise beschreiben Maßnahmen, die sich bei Einkauf und Beschaffung bewährt haben:

- **Verantwortliche für Beschaffung werden 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 sowie gemeinsam mit den jeweils Fachkundigen die Aufträge vergibt und den Markt beobachtet.
- **Nur sichere und geeignete Maschinen, Geräte und Anlagen werden beschafft.** Bei deren Beschaffung wird auf Qualität, auf gute Handhabbarkeit und auf den sicheren Zustand geachtet. Falls möglich, werden geprüfte Produkte gekauft (zum Beispiel mit den Siegeln GS, SK, VDE, DGUV Test).
- **Bei der Beschaffung wird auf Bedienungsanleitungen geachtet.** Beim Einkauf etwa von Maschinen, Werkzeugen, Elektrogeräten wird darauf geachtet, dass eine Bedienungsanleitung in deutscher Sprache mitgeliefert wird.
- **Möglichst ungefährliche Arbeitsstoffe werden beschafft.** Sie beschaffen nur Arbeitsstoffe, die die Gesundheit der Beschäftigten und Gäste möglichst wenig beeinträchtigen. Zum Beispiel verzichten Sie ganz auf Gefahrstoffe oder ersetzen zumindest ätzende Mittel durch Mittel mit ausschließlich reizenden Eigenschaften. Bei Gefahrstoffen achten Sie darauf, dass das Sicherheitsdatenblatt in deutscher Sprache mitgeliefert wird. Sie erstellen eine entsprechende Betriebsanweisung.
- **Persönliche Schutzausrüstungen werden erforderlichenfalls zur Verfügung gestellt.** Wenn Sie Gefährdungen für Ihre Mitarbeiter nicht durch technische oder organisatorische Maßnahmen ausschließen können, sind Sie verpflichtet, den Mitarbeitern geeig-



nete Persönliche Schutzausrüstungen kostenfrei bereitzustellen, zum Beispiel Fuß-, Schnitt- oder Hautschutz. Achten Sie auch auf das Tragen der Schutzausrüstung.

- **Geeignete Arbeits- und Hilfsmittel stehen zur Verfügung.** Ihr Verantwortlicher in der Küche achtet auf den mängelfreien Zustand der Küchenmaschinen und -geräte und sorgt für geeignete Schutzausrüstungen, Hilfsmittel und -einrichtungen. Für den Transport von Lasten stehen zum Beispiel Lastenaufzug, Sackkarre, Geschirrwagen zur Verfügung.
- **Eingehende Waren werden überprüft.** Sie haben Routineüberprüfungen von eingehenden Waren verantwortlich festgelegt. Überprüft werden – zumindest stichprobenartig – zum Beispiel je nach Ware Qualität, Funktionsfähigkeit, Gewicht, Hygienestatus. Die Prüfungen nimmt bei Ihnen nicht nur der Einkäufer vor, sondern auch der jeweils fachkundige Beschäftigte – zum Beispiel der Koch oder Technikleiter.
- **Es wird eine gleichbleibende gute Qualität der Nahrungsmittel gesichert.** Sie haben die Qualität und Spezifikationen für Nahrungsmittel gemeinsam mit dem Küchenchef festgelegt. Sie geben den Lieferanten Ihre Spezifikationen bezüglich Herkunft, Qualität, Qualitätssicherung und Qualitätskontrolle vor. Ablaufdaten werden beachtet.
- **Warenströme werden festgelegt.** Sie haben festgelegt, wie die Waren behandelt werden – zum Beispiel Mindest- und Höchstbestände, Art der Lagerung der Waren, Umgang mit verdorbener Ware, verantwortlich festgelegte Kontrolle der Lagerung und der Warenausgabe. Sie nutzen eventuell ein Wareneingangsbuch oder entsprechende Software.
- **Auf Qualität von Lieferanten und Subunternehmern wird geachtet.** Sie besitzen Qualitätskriterien für die Beauftragung von Lieferanten und Subunternehmern – zum Beispiel Eignungen, Referenzen, Erfahrungen, Qualifikationen, Termintreue, Kontrolle gelieferter Waren durch Lieferanten (Temperaturnachweis/HACCP) und Zertifizierungen (schon in der Ausschreibung benennen). Erfahrungen über Lieferanten und Subunternehmen werden gesammelt und ausgewertet.
- **Dienstleister und Dienstleistungen werden regelmäßig überprüft.** Sie legen bei der Auswahl der Dienstleister Wert auf Qualität und nicht darauf, wer der günstigste ist.
- **Klare Regelungen für Beschäftigte von Fremdfirmen sind festgelegt.** Sie haben in den Verträgen mit Lieferanten, Subunternehmern oder Zeitarbeitsunternehmen die Einsatz- und Arbeitsbedingungen klar festgelegt – zum Beispiel Arbeitsaufgaben, Arbeitsumfang, Umgang mit den Gästen, Weisungsbefugnisse, Unterweisungen, Qualitäts- und Sicherheitsanforderungen, Tätigkeiten mit Arbeitsstoffen, Eignung/Qualifikation der Beschäftigten, Rechte der Fremdfirma, Persönliche Schutzausrüstungen. Die Umsetzung der vertraglichen Regelungen wird kontrolliert.

PRAXISHILFEN
zum Leitfaden



www.bgn-branchenwissen.de

- Praxishilfen wie zum Beispiel Musterbrief „Anforderung eines Sicherheitsdatenblatts“, Gefahrstoffverzeichnis, Checkliste Maschineneinkauf, Koordination von Fremdfirmen
- ASI 0.06 „Fremdarbeiten im Betrieb“



Personaleinsatz und Information

Unsere Beschäftigten so einsetzen, dass sie gern, produktiv und gesund arbeiten



WAS BRINGT ES MIR?

- Motivierte und produktiv arbeitende Beschäftigte, die sich mit dem Unternehmen identifizieren
- Nutzung der Fähigkeiten und der Erfahrungen der Beschäftigten sowie gezielte Qualifizierung
- Klare Zielsetzungen: Missverständnisse und Zuständigkeitsprobleme sind durch eindeutige Aufgabenbeschreibungen ausgeschlossen
- Weniger Probleme, Mehrarbeit, Stress und Belastungen für die Beschäftigten

WIE MACHE ICH ES?

Die folgenden Hinweise beschreiben Maßnahmen, die sich beim motivierenden und leistungsbezogenen Einsatz der Beschäftigten bewährt haben:

- **Kultur der Mitarbeitermotivation:** Die Fähigkeiten Ihrer Beschäftigten werden anerkannt und gefördert. Sie motivieren Ihre Mitarbeiter durch ein kollegiales Klima und gezielte Förderung. Konfliktvermeidung gehört zu Ihren wichtigsten Aufgaben.
- **Arbeitsaufgaben sind klar beschrieben.** Sie haben schriftlich festgelegt, wer wofür die Verantwortung trägt. Es gibt eine Vertreterregelung bei Abwesenheit. Die Mitarbeiter wissen um die Verpflichtung zum qualitätsbewussten, sicheren und hygienischen Arbeiten. Alle beteiligen sich an der Lösung von Problemen.
- **Weiterbildung wird gefördert.** Sie fördern persönliche und fachliche Weiterbildung und nutzen hierzu die vielfältigen Angebote der BGN oder anderer Anbieter. BGN-Qualifizierungsangebote sind unter www.bgn.de/seminare, Medien über den Shortlink 1628 verfügbar.
- **Beschäftigte bekommen alle notwendigen Arbeitsinformationen und werden unterwiesen.** Ihre Führungskräfte und Mitarbeiter erhalten alle Informationen zur Erledigung ihrer Arbeitsaufgaben. Ferner werden sie vor Arbeitsaufnahme und regelmäßig wiederkehrend unterwiesen (dokumentiert ist, wer, wann, wie und durch wen).



Personaleinsatz und Information

- **Wertschätzende Integration.** Teilzeitkräfte, Aushilfen, Zeitarbeitnehmer und Praktikanten sind in den Betrieb integriert. Sie erhalten alle notwendigen Informationen, ihre Leistungen sind anerkannt. Für Mitarbeiter mit geringen Deutschkenntnissen stehen geeignete Informationsmittel zur Verfügung.
- **Die Beschäftigten melden sicherheitstechnische Mängel.** Ihre Mitarbeiter wissen, dass bei Gefahr mit möglichem Schadenseintritt die Arbeiten einzustellen sind. Beispielhaft ist dies eine beschädigte elektrische Anschlussleitung oder eine defekte Gaswarnanlage. Ihre Mitarbeiter benachrichtigen Sie auch bei Störungen im Betriebsablauf.
- **Beschwerden der Gäste werden gemeldet.** Sie haben Ihre Beschäftigten angewiesen, Beschwerden der Gäste zu melden. Sie wissen, an wen sie diese Informationen weitergeben.
- **Positive Fehlerkultur.** Ein angstfreies Betriebsklima fördert die Bereitschaft, Fehler zugeben und gemeinsam an Lösungen zu arbeiten. Die Chancen auf Verbesserungsprozesse, die sich aus Fehlern ergeben, werden genutzt.
- **Sie berücksichtigen, dass sich die Altersstruktur Ihrer Belegschaft verändern wird.** Das Durchschnittsalter Ihrer Beschäftigten wird sich zukünftig erhöhen.
- **Vielfalt fördert Produktivität, Kreativität und Zufriedenheit.** Sie achten darauf, dass bei der Verteilung der Führungsaufgaben und der Besetzung von Teams niemand diskriminiert wird.
- **Gute Planung der Arbeitszeiten vermindert Stress und übermäßige Belastungen.**
Durch
 - einen gestaffelten Dienstplan je nach Arbeitsanfall,
 - klare Pausenregelungen,
 - flexible Arbeitszeitsysteme,
 - rechtzeitige Urlaubsplanung,
 - Berücksichtigung der Wünsche und Bedürfnisse Ihrer Mitarbeiter,
 - frühzeitige Bekanntgabe der Dienstpläne
 vermeiden Sie Konflikte und zusätzliche Stressbelastung, Über- oder Unterforderung und unnötige Leerzeiten.
- **Die wichtigen Arbeitsschutzvorschriften stehen zur Verfügung.** Sie haben Ihre Beschäftigten hierüber informiert und ermöglichen ihnen den Zugang.
- **Beschäftigungsbeschränkungen.** Sie berücksichtigen die körperliche und geistige Eignung sowie besondere Regelungen beispielsweise für Jugendliche oder Schwangere.

PRAXISHILFEN zum Leitfaden



www.bgn-branchenwissen.de

- DGUV Regel 110-003 „Branche Küchenbetriebe“
- DGUV Regel 110-001 „Arbeiten in Gaststätten“
- ASI 0.70 „Neu im Unternehmen“
- Formular „Mängelmeldung“
- Muster „Unterweisungs-Dokumentation“



Gastbereiche

Räume gästefreundlich und funktional gestalten



WAS BRINGT ES MIR?

- Hohe Gästezufriedenheit und angenehme Atmosphäre
- Reibungslose Abläufe und effektives Arbeiten

WIE MACHE ICH ES?

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

- **Gästeräume werden gästefreundlich, funktional und sicher gestaltet.** Bei der Gestaltung der Gästeräume achten Sie besonders auf:
 - eine ausreichende Bewegungsfläche,
 - die Barrierefreiheit und ausreichend breite Wege,
 - gut erreichbare Türgriffe und Lichtschalter (eventuell Bewegungsmelder),
 - schwer entflammable Einrichtungsgegenstände und Dekorationsmaterial,
 - Abfallbehälter mit selbstschließendem Deckel, Kerzen nur auf Tischen und Theken.
- **Verkehrs- und Transportwege sind funktional gestaltet.** Verkehrswege sind ausreichend bemessen. Sie sorgen dafür, dass die Verkehrswege nicht zugestellt werden. Treppen sind mit Handläufen sicher gestaltet. Maschinen, Geräte und Anlagen sind so aufgestellt und angeordnet, dass ausreichend freier Raum für den sicheren Umgang vorhanden ist.



Gastbereiche

- **Die Fußböden sind sicher begehbar und leicht zu reinigen.** Sie achten darauf, dass es keine Sturz- und Stolperstellen gibt – zum Beispiel durch rutschhemmende Fußböden und durch den Raum sicher verlegte Kabel und Anschlussleitungen. Sie lassen regelmäßig den Zustand der Fußböden überprüfen, Stolperstellen und Verunreinigungen werden sofort beseitigt.
- **Für ein angenehmes Raumklima ist gesorgt.** Das Raumklima ist angenehm und führt nicht zu Beschwerden der Gäste und unnötigen Belastungen der Beschäftigten – zum Beispiel Zugluft vermeiden und eine ausreichende Belüftung sicherstellen. Auf mögliche Geruchsbeeinträchtigungen achten.
- **Effektiver Brandschutz wird gewährleistet.** Es stehen nach Art und Umfang der im Betrieb vorhandenen Stoffe, der Brandgefährdung und der Grundfläche der Arbeitsstätte geeignete Feuerlöscher zur Verfügung. Die Feuerlöscher sind gut sichtbar und leicht erreichbar angebracht.
- **Fluchtwege werden gekennzeichnet und frei gehalten.** Fluchtwege und Notausgänge sind gekennzeichnet. Es gibt in allen Gäste- und Arbeitsbereichen gut sichtbar ausgehängte Flucht- und Rettungspläne. Das Freihalten der Fluchtwege und die Öffenbarkeit der Notausgänge werden regelmäßig kontrolliert.
- **Brandschutztüren werden geschlossen gehalten.** Brandschutztüren sind nicht durch Gegenstände zugestellt oder verkeilt.
- **Nichtraucherschutz wird gewährleistet.** Sie besitzen ein Konzept und eine entsprechende Umsetzung für den Nichtraucherschutz.
- **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.
- **Die Gäste werden informiert.** Sie achten darauf, dass Ihre Gäste umfassend über die aktuellen Angebote in Ihrem Haus und das Verhalten im Notfall informiert sind – zum Beispiel in einer Informationsmappe im Hotelzimmer.

PRAXISHILFEN zum Leitfaden



www.bgn-branchenwissen.de

- DGUV Regel 110-001 „Arbeiten in Gaststätten“
- ASI 9.50 „Vermeidung von Sturzgefahren“

DEHOGA-Medien, verfügbar über DEHOGA Bundesverband:

- Handbuch „Barrierefreiheit in Hotellerie und Gastronomie“



Arbeitsräume

Arbeitsstätten sicher und funktional gestalten



WAS BRINGT ES MIR?

- Keine Unfälle, weniger Belastungen – gesunde Mitarbeiter, weniger Fehlzeiten
- Keine Ausfallzeiten von Maschinen, Geräten und Anlagen

WIE MACHE ICH ES?

Die folgenden Hinweise beschreiben Maßnahmen, die sich bei der Gestaltung von Arbeitsräumen bewährt haben.

- **Arbeitsräume werden sicher und funktional gestaltet.**
Bei der Gestaltung der Räume achten Sie besonders auf:
 - eine ausreichende Bewegungsfläche und Verkehrswege (nicht zugestellt),
 - Fußböden mit rutschhemmenden Belägen,
 - direkte Beseitigung von Stolperstellen und Verunreinigungen,
 - ein angenehmes Raumklima (keine Zugluft),
 - an die Tätigkeiten angepasste Beleuchtung,
 - ausreichendes Tageslicht sowie Sichtverbindung nach außen,
 - regelkonforme elektrische Anlagen und regelmäßige Prüfungen.



Arbeitsräume

- **Im Verwaltungsbereich wird sicher und gesund gearbeitet.** Sie denken auch an die leistungsfördernde, sichere und gesunde Gestaltung der Büro- und Bildschirmarbeitsplätze. Qualität und Geräteeinstellungen des Bildschirms sind entscheidend für beschwerdefreies Arbeiten. Falsche Höheneinstellung kann zu Haltungsbeschwerden, eine zu hohe Bildschirmhelligkeit zu Augenproblemen führen.
- **Küchen- und Sanitärräume sind hygienisch einwandfrei gestaltet.** Sie sind leicht zu reinigen und hygienisch zu betreiben. Sie achten darauf, dass keine Schimmelbildung und andere Verunreinigungen vorhanden sind.
- **Freier Raum an Maschinen, Geräten und Anlagen ist gewährleistet.** Sie haben Arbeitsmittel und Anlagen systematisch geprüft und instand gehalten. Sie achten darauf, dass alle Maschinen, Geräte und Anlagen über die erforderlichen Schutzeinrichtungen verfügen, und regeln den Umgang damit. Dies gilt auch für die Störungsbeseitigung, Instandhaltung, Reinigung sowie die Prüfung. Sie haben die Prüfer, die Prüfverfahren, die Fristen und die Kontrolle der Prüfungen festgelegt. Sie kontrollieren, dass die Prüfungen auch tatsächlich durchgeführt und dokumentiert werden. Die Bedienung erfolgt nur durch unterwiesene Mitarbeiter.
- **Leitern und Tritte stehen bereit.** Geeignete Leitern und Tritte stehen in der benötigten Anzahl und Größe bereit. Sie werden regelmäßig geprüft und die Prüfungen werden dokumentiert. Schadhafte Leitern und Tritte tauschen Sie aus.
- **An den Hautschutz wird gedacht.**
 - Geeignete Schutzhandschuhe werden entsprechend der Gefährdung zur Verfügung gestellt.
 - Handwasch-, Hautschutz- und Hautpflegemittel werden zur Verfügung gestellt.
 - Ein Hautschutzplan ist erstellt.
 - Handschuhe werden nur während der Belastung getragen.
 - Separate Spender für Handreinigung und Desinfektion sind vorhanden.

Nutzen Sie die Praxishilfen der BGN zum Hautschutz (www.hautschutz-online.de).
- **Effektiver Brandschutz wird gewährleistet.** Es stehen geprüfte und entsprechend der Brandgefährdung geeignete Feuerlöscher in ausreichende Zahl zur Verfügung. Beim Einsatz von Fritteusen und Woks müssen bei bis zu 50 Litern Fettmenge Feuerlöscher mit Löschmittelreserve der Brandklasse „F“ oder gekennzeichnete „Fettbrandlöscher“ vorhanden sein. Betreiben Sie Fritteusen und Woks niemals unbeaufsichtigt.

PRAXISHILFEN zum Leitfaden



www.bgn-branchenwissen.de

- DGUV Regel 110-003 „Branche Küchenbetriebe“
- DGUV Regel 110-001 „Arbeiten in Gaststätten“
- DGUV Regel 115-401 „Branche Bürobetriebe“
- ASI 0.10 „Küchenplanung“
- ASI 9.30 „Brandschutz im Betrieb“



Küche und Spülküche

Ergonomisch, hygienisch und sicher arbeiten



WAS BRINGT ES MIR?

- Wirtschaftliche und sichere Arbeitsabläufe durch geeignete und funktionsgerechte Arbeits-, Hilfsmittel und Arbeitsumgebung
- Hygienische Speisenzubereitung, die den rechtlichen Anforderungen entspricht

WIE MACHE ICH ES?

Die folgenden Hinweise beschreiben Maßnahmen, die sich im Küchen- und Lagerbereich bewährt haben.

- **Rutschgefahren werden verhindert.** Sie sorgen dafür, dass der Fußboden rutschhemmend ist und bei Geräten wie zum Beispiel Kochkesseln und Kippbratpfannen im direkten Bodenbereich Ablauföffnungen oder Ablaufrinnen vorhanden sind. Verunreinigungen wie Fett, Öl, Wasser oder Speisereste werden sofort entfernt. Es werden immer geeignete Schuhe mit rutschhemmenden Sohlen getragen.
- **Für ausreichende Beleuchtung wird gesorgt.** Sie achten darauf, dass die Beleuchtung an den Arbeitsplätzen angemessen ist. Tätigkeiten mit hoher Sehaufgabe wie der Umgang mit Messern oder Aufschnittschneidemaschinen erfordern immer eine sehr gute Beleuchtung.
- **Unnötige Belastung durch Wrasen und Dünste werden vermieden.** Sie sorgen durch wirksame Zu- und Abluftanlagen dafür, dass Wrasen und Dünste in der Küche schnell erfasst und vollständig abgeführt werden. Sie lassen die Aerosolabscheider (Fettfilter) sowie die Abluftkomponenten (zum Beispiel Motor, Leitungen) der Abluftanlage regelmäßig auf Verschmutzung prüfen und bei Bedarf reinigen.
- **Gefährdung durch UV-Strahlung wird ausgeschlossen.** Sie setzen zur Aerosolnachbehandlung UV-Anlagen ein. Beim Betrieb ist ein gefährlicher UV-Austritt (blau-violettes Licht) im Bereich der Abluftanlage durch technische Maßnahmen vermieden.
- **Ergonomisches Arbeiten wird gewährleistet.** Sie achten auf rückschonende Arbeitshöhen für die Tätigkeiten des Küchenpersonals mithilfe von höhenverstellbaren Arbeitstischen oder Schneidbretterhöhungen.



Küche und Spülküche

- **Arbeiten mit Gasanlagen werden sicher durchgeführt.** Sie gewährleisten beim Betrieb von erdgas- und flüssiggasbetriebenen Gasgeräten immer eine ausreichende Verbrennungsluftversorgung und eine gefahrlose Abgasabführung. Fachunternehmen führen die Installationen, Wartungen und Prüfungen durch.
- **Gefährdungen durch Wasser und heißes Fett oder Öl sind vermieden.** Gute Lösungen sind:
 - ausreichender Abstand der Fritteuse und des Woks zu Wasserzapfstellen,
 - Begrenzung des Schwenkbereichs der Wasserzapfstelle,
 - Installation einer Trennwand (zum Beispiel Edelstahlbleche zwischen Fritteuse/Wok und der Wasserzapfstelle), gilt auch für Bain-Marie und Töpfe mit Wasser,
 - Sprinklerdüsen mit zugelassenen Abweisblechen.
- **Die Beschickung des Heißluftdämpfers wird ergonomisch durchgeführt.** Durch geeignete Aufstellung des Dämpfers ist für eine ausreichende Bewegungsfreiheit auch bei geöffneter Tür gesorgt. Die maximale Beschickungshöhe liegt bei 1,60 Meter.
- **Mit Messern wird sicher umgegangen.** Zur Vermeidung von Schnittverletzungen und zur Entlastung des Rückens werden höhenverstellbare Schneidbretter und geeignete Zwischenablagen für Messer bereitgestellt.
- **Ein Reinigungsplan wird festgelegt.** Sie haben einen Reinigungsplan für die Küche erstellt, in dem das Reinigungspersonal, der Reinigungsumfang, die Reinigungsintervalle, die Reinigungsgeräte und -mittel sowie Schutzmaßnahmen festgelegt sind.
- **In Spülküchen wird ergonomisch und gesund gearbeitet.** Zu beachten ist:
 - ausreichende Bewegungsfreiheit vor der Spülmaschine,
 - günstige Arbeitshöhen für Transportwagen und Spülgut.
 - Entstehende Wrasen werden abgesaugt.
 - Bei einem Lärmpegel über 80 db(A) stellen Sie geeigneten Gehörschutz zur Verfügung und kontrollieren die Benutzung.
 - Sie bieten den Beschäftigten eine arbeitsmedizinische Vorsorge an.
- **Fachgerechte Lagerung wird sicher gestellt.** 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, sodass Verkehrswege nicht zugestellt werden.

PRAXISHILFEN zum Leitfaden



www.bgn-branchenwissen.de

- DGUV Regel 110-003 „Branche Küchenbetriebe“
- ASI 2.15 „Fritteusen, Woks und Fettbackgeräte“
- ASI 2.18 „Aufschnittschneidemaschinen“
- ASI 7.10 „Sicherer Umgang mit Messern in Küchen“
- ASI 8.05 „Reizende und ätzende Stoffe“
- Muster „Hautschutz- und Hygieneplan für Küchen“
- DEHOGA-Hygienepaket



Hotel

Funktionsbereiche gästefreundlich und sicher gestalten



WAS BRINGT ES MIR?

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

WIE MACHE ICH ES?

Die folgenden Hinweise beschreiben spezifische Maßnahmen, die sich bei den vorgenannten Punkten bewährt haben.

Empfang, Verwaltung

- **Es werden gästefreundliche Arbeitsbedingungen ermöglicht.** Sie haben sichergestellt, dass die Arbeitsbedingungen im Empfang den Beschäftigten ein konzentriertes Arbeiten und damit auch ein gästefreundliches Auftreten ermöglichen – zum Beispiel ausreichend qualifiziertes Personal in Stoßzeiten, Misch Tätigkeiten, ausreichende Bemessung des Arbeitsplatzes, Steh-Sitz-Hilfen, blendfreie Bildschirme, keine Zugluft.
- **Die Beschäftigten werden auf den Umgang mit Gästen vorbereitet.** Sie haben Ihre Beschäftigten dazu geschult, wie sie sich im Umgang mit den Gästen verhalten und wie sie Konflikte und Beschwerden bewältigen.

Housekeeping

- **Die Bedingungen für die Reinigungsarbeiten werden festgelegt.** Dabei achten Sie darauf, dass
 - die Beschäftigten zu allen anfallenden Tätigkeiten unterwiesen sind (gilt auch für Mitarbeiter von Fremdfirmen),
 - die Reinigungsintervalle, -umfang, eingesetzte Reinigungsgeräte geplant sind,
 - Besonderheiten bei Zimmern für bestimmte Personengruppen (zum Beispiel Allergiker, Behinderte) berücksichtigt sind,,
 - geeignete Reinigungs- und Transportwagen bereitstehen.



- Verkehrswege und Brandschutztüren während der Reinigungsarbeiten möglichst frei gehalten werden.

Wellnessbereich (Schwimmbad, Sauna, Fitness)

- **Wasseraufbereitungsanlagen werden sicher betrieben.** Sie haben die Beschäftigten über fachgerechtes Arbeiten an Chlorungsanlagen, Ozonanlagen und Arbeiten mit gefährlichen Arbeitsstoffen, etwa bei Reinigungsarbeiten, informiert – zum Beispiel durch Unterweisungen, Betriebsanweisungen. Die Chlorungs- und Ozonanlagen werden regelmäßig auf Mängel beziehungsweise auf ihren sicheren Zustand hin geprüft. Die Prüfungen werden dokumentiert.
- **Tätigkeiten mit Gefahrstoffen werden sicher durchgeführt.** Sie haben für den Umgang mit gefährlichen Arbeitsstoffen (Chemikalien zur pH-Wert-Einstellung, Reinigungs- und Desinfektionsmittel, Flockungsmittel) technische Hilfsmittel bereitgestellt – zum Beispiel Transporthilfen oder Umfüllvorrichtungen. Sie haben sichergestellt, dass die Beschäftigten diese ebenso benutzen wie die benötigte Schutzausrüstung, etwa Handschuhe, Schutzbrille, Schürze oder Stiefel.
- **Am Saunaofen werden nur geeignete Aufgussmittel verwendet.** Sie haben sichergestellt, dass keine entzündlichen Konzentrate benutzt werden. Verboten Sie betriebsfremde Aufgussmittel!
- **Im Fitnessraum werden Gäste informiert.** Sie beraten Ihre Gäste, wie die Geräte sicher benutzt werden – zum Beispiel durch einen Aushang. Nutzen Sie Gerätemerkblätter des Herstellers!

Flüssiggas-Flaschenanlagen (Heizstrahler, Grill- und Flämmanlagen)

- **Es werden sichere und geprüfte Flüssiggasanlagen verwendet.** Die vorgeschriebenen anlagenspezifischen Sicherheitseinrichtungen sind installiert. Sie führen regelmäßig Sichtkontrollen auf augenscheinliche Mängel durch. Wiederkehrende Prüfungen zum Beispiel alle zwei Jahre durch externe Prüfer („zur Prüfung befähigte Personen“) werden veranlasst und die Ergebnisse dokumentiert.
- **Die mit dem Umgang dieser Anlagen betrauten Mitarbeiter sind geschult.** Schulungsinhalte sind zum Beispiel Anschluss und Wechsel von Flüssiggasflaschen einschließlich der Dichtheitsprüfung, Schutzbereiche beim Betrieb sowie die ordnungsgemäße Lagerung voller und entleerter Flaschen. Zahlreiche Praxishilfen wie „Wissen kompakt: Flüssiggasanlagen“ sind unter www.bgn.de – Shortlink 754 verfügbar.

PRAXISHILFEN zum Leitfaden



www.bgn-branchenwissen.de

- Handbuch „Barrierefreiheit in Hotellerie und Gastronomie“
- ASI 9.02 „Gewalt- und Extremereignisse am Arbeitsplatz“
- DGUV Regel 107-001 „Betrieb von Bädern“
- ASI 8.04 „Sichere Verwendung von Flüssiggas“
- Praxishilfen wie zum Beispiel Betriebsanweisung „Wechsel von Flüssiggasflaschen“, Unterweisungsnachweis „Flüssiggasanlage“



Service-, Tagungs- und Bankettbereich

Zufriedene Gäste, sicheres und gesundes Arbeiten,
störungsfreier Betrieb



WAS BRINGT ES MIR?

- Zufriedene Gäste, angenehme Atmosphäre
- Reibungslose und effektive Abläufe im Servicebereich
- Sicherer und hygienischer Einsatz der Getränkeschankanlage

WIE MACHE ICH ES?

Die folgenden Hinweise beschreiben spezifische Maßnahmen, die sich im Service-, Tagungs- und Bankettbereich bewährt haben.

- **Abläufe werden klar strukturiert.** Sie haben die Arbeitsabläufe, Aufgabenverteilungen, Einteilung der Bereiche, Arbeitszeit- und Pausenregelungen eindeutig festgelegt, um Stress und Belastungen möglichst gering zu halten. Für ausreichend qualifiziertes Personal in Stoßzeiten ist gesorgt. Die festgelegten Prozesse haben Sie mit den Beschäftigten besprochen.
- **Es sind klare Verantwortlichkeiten mit dem Auftraggeber vereinbart.** Sie haben mit dem Auftraggeber die Rahmenbedingungen genau festgelegt – zum Beispiel die Anzahl der Gäste, Tischanordnung, Weisungsbefugnisse, technische Anlagen, Musik/Unterhaltung/Tanzfläche und dafür erforderliche elektrische Anlagen und Sicherheitsvorkehrungen.
- **Beschäftigte werden zum Umgang mit Gästen qualifiziert.** Sie haben Ihre Beschäftigten qualifiziert, wie sie sich im Umgang mit den Gästen verhalten sollen und wie sie Konflikte und Beschwerden bewältigen können. Hierzu können Seminare der regionalen Arbeitsschutzprogramme der BGN genutzt werden: www.regionale-seminare.de (regionale Angebote für Kleinbetriebe des Gastgewerbes).



Service-, Tagungs- und Bankettbereich

- **Verkehrs- und Laufwege werden frei gehalten.** Die Verkehrswege sind immer frei gehalten und der Abstand zwischen den Tischen ist ausreichend groß.
- **Geeignete Transporthilfsmittel stehen zur Verfügung.** Sie stellen Transporthilfen für das Bewegen von Möbeln und Bauelementen zur Verfügung.

Getränkeausschank

- **Es werden sichere und geprüfte Getränkeschankanlagen verwendet.** Sie führen regelmäßig Sichtkontrollen zum Beispiel der Gasleitungen auf augenscheinliche Mängel durch. Wiederkehrende Prüfungen durch externe Prüfer („zur Prüfung befähigte Personen“) werden veranlasst und die Ergebnisse dokumentiert.
- **Geeignete Maßnahmen zum Personenschutz sind umgesetzt.** Um eine Gefährdung durch unkontrolliert austretende Schankgase auszuschließen, haben Sie Maßnahmen getroffen, zum Beispiel:
 - eine ausreichende Be- und Entlüftung der Räume beziehungsweise ein ausreichend großes Raumvolumen,
 - eine wirksame technische Lüftung,
 - die Überwachung der Gaskonzentration mit einer geeigneten Gaswarnanlage. Lassen Sie sich bei Bedarf von Fachfirmen beraten.
- **Die fachkundige Bedienung und Reinigung der Anlage ist sichergestellt.** Sie haben Folgendes festgelegt:
 - Die Beschäftigten werden im Umgang mit der Getränkeschankanlage unterwiesen.
 - Die Beschäftigten wissen, worauf beim Anschließen und Wechseln der Druckgasflaschen und Getränkebehälter zu achten ist.
 - Ihnen ist das Verhalten beim Alarmauslösen der Gaswarnanlage bekannt.
 - Die Druckgasflaschen müssen immer senkrecht aufgestellt und gegen Umfallen gesichert werden.
 - Eine schriftliche Anweisung zum richtigen Flaschenwechsel ist im Bereich der Flaschen ausgehängt.
 - Intervalle für die Reinigung und Desinfektion sind festgelegt: Wer reinigt wann und wie.
 - Der Reinigungsnachweis wird dokumentiert und vor Ort aufbewahrt.

PRAXISHILFEN zum Leitfaden



www.bgn-branchenwissen.de

- ASI 6.80 „Sicherer Betrieb von Getränkeschankanlagen“
- ASI 6.84 „Hygienischer Betrieb von Getränkeschankanlagen“
- BGN-Flyer „Hinweise zum sicheren und hygienegerechten Betrieb einer Getränkeschankanlage“
- Unterweisungsnachweis „Getränkeschankanlage“



Energie, Entsorgung und Werkstatt

Arbeitsstätten wirtschaftlich betreiben



WAS BRINGT ES MIR?

- Reibungslose Abläufe
- Nutzung von Einsparpotenzialen
- Sichere und auf Dauer kostengünstige Entsorgung
- Fachgerechte und sichere Instandhaltung

WIE MACHE ICH ES?

Die folgenden Hinweise beschreiben bewährte Maßnahmen zur effizienten Energienutzung, zum wirtschaftlichen Abfallkonzept und zur sicheren Instandhaltung.

- **Energiekosten werden erfasst.** Sie ermitteln und bewerten regelmäßig den Energieeinsatz und die Energiekosten in Ihrem Betrieb. In Hotels und Gaststätten wird immer ein hoher Energiebedarf für die Wärme- und Kälteerzeugung benötigt, zum Beispiel für das Heizen der Räume, das Warmwasser, die Küche und die Kälteanlagen.

- **Effektives Energiemanagement.** Sie nutzen die Möglichkeiten von Energieanalysen (zum Beispiel den Vergleich mit überbetrieblichen Energiekennzahlen, Energiemanagementsysteme) und setzen entsprechende Maßnahmen um. In Hotels und Gaststätten gibt es viele Möglichkeiten, Energie zu sparen, zum Beispiel in den Bereichen Heizung, Warmwasser, Beleuchtung, Lüftung und Kühlung.

Achten Sie vor allem auf:

- die richtige Raum- und die korrekte Kühltemperatur,
- Verbesserungsmöglichkeiten der Dämmung (zum Beispiel Heizungsrohre, Heißwasserleitungen),
- die regelmäßige Wartung der Heizungs-, Lüftungs-, Klima- und Kälteanlagen,
- moderne beziehungsweise energiesparende Beleuchtung (LED) und
- energieeffiziente Geräte beim Kauf (Energieeffizienzklasse).

Der Anschaffungspreis für energiesparende Beleuchtung und Geräte zahlt sich in der Regel schnell wieder aus. Langfristige Investitionen sind zum Beispiel die eigene Erzeugung



Energie, Entsorgung und Werkstatt

von Strom und Wärme mithilfe eines Blockheizkraftwerks, der Einsatz solarthermischer Anlagen und moderner Pumpen. Welche Energiesparmaßnahmen für Ihren Betrieb besonders effizient sind, können Sie von dafür spezialisierten Energieberatern erfahren. Der Energieberater unterstützt Sie auch bei der Beantragung von Fördergeldern.

- **Sie kennen die DEHOGA Energiekampagne zu einer umweltorientierten Betriebsführung** mit Empfehlungen und Tipps um den Energieverbrauch und die Kosten zu senken.
- **Mit Wasser wird ökonomisch und umweltschonend umgegangen.** Sie messen und bewerten regelmäßig den Wasserverbrauch im Betrieb, nutzen die Möglichkeiten von Schwachstellenanalysen und setzen entsprechende Maßnahmen um. Sie nutzen die Möglichkeiten, den Wasserverbrauch/Abwasseranfall zu reduzieren.
- **Abfallentsorgung wird effektiv gestaltet.** Nach den Prioritäten Vermeiden, Verwerten, Entsorgen haben Sie ein Konzept entwickelt, mit dem Sie Gesundheits- und Umweltgefährdungen bei der Sammlung und Entsorgung vermeiden und Kosten sparen. Ihren Beschäftigten ist klar, dass es spezifische und entsprechend gekennzeichnete Sammelbehälter für Altpapier, Gefahrstoffgebinde, Restmüll, Speisenreste und Altfett gibt. Mit den Entsorgungsfachbetrieben haben Sie eindeutig und schriftlich die Pflichten geklärt.
- **Die sichere Entsorgung der Abfälle wird 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. Die Beschäftigten sind auf Besonderheiten bei der Müllentsorgung hingewiesen, zum Beispiel bei der Zimmerreinigung. Es ist bekannt, wie mit infektiösen Materialien (zum Beispiel Spritzen) umgegangen wird.
- **Gefahrstoffe werden getrennt gelagert.** Gefahrstoffe – wie reizende oder ätzende Reinigungs- und Desinfektionsmittel – sind zum Beispiel getrennt von Küchen- und Essgeschirr sowie von Nahrungsmitteln in einem abgeschlossenen Bereich gelagert.

Werkstatt

- **Die Mitarbeiter werden mit geeigneten Arbeitsmitteln ausgestattet und unterwiesen.** Sie stellen für die zu erledigenden Arbeiten ausschließlich geeignete Arbeitsmittel zur Verfügung. Sie schulen Ihre Mitarbeiter über das sichere Arbeiten an und mit diesen Arbeitsmitteln wie Bohrmaschine, Schleifbock, Gaskartusche, Schweißgerät. Erforderliche Schutzausrüstung wie zum Beispiel Sicherheitsschuhe und Schutzbrille haben Sie ebenfalls beschafft. Für Schweißarbeiten stellen Sie einen Erlaubnisschein aus. Und natürlich werden Elektroarbeiten nur von Elektrofachkräften (gegebenenfalls unter deren Leitung und Aufsicht) durchgeführt.

PRAXISHILFEN zum Leitfaden



www.bgn-branchenwissen.de

- DGUV Regel 110-003 „Branche Küchenbetriebe“

DEHOGA Energiekampagne

- www.energiekampagne-gastgewerbe.de







GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



Projekträger im DLR



Förderschwerpunkt
Präventiver Arbeits-
und Gesundheitsschutz