

BRANCHENVERBÄNDE

Branchenleitfäden entwickeln
mit Methoden des Service Engineering



Kammern und Verbände können mit Branchenleitfäden hervorragend Standards für gute, d.h. auch gesunde und sichere, Arbeitsbedingungen setzen. Sie können in diesen kurzen und knappen Leitfäden auch wichtige Tipps und Verpflichtungen zum Arbeits- und Gesundheitsschutz benennen, ohne dabei das Thema künstlich zu isolieren. Denn auch in der betrieblichen Realität spielt gesundheitliche Prävention in viele Unternehmensbereiche, wie in die Aufgabenbereiche „Führung“, „Qualitätssicherung“ usw., hinein.

Der Deutsche Hotel- und Gaststättenverband (DE-HOGA Bundesverband), der Deutsche Brauer-Bund sowie der Verband Private Brauereien Deutschland entwickelten mit der BC GmbH Forschung in Wiesbaden sowie der Berufsgenossenschaft Nahrungsmittel und Gaststätten (BGN) zwei Branchenleitfäden für das Gastgewerbe und Brauereien. Es beteiligten sich weiterhin mehrere Kompetenzzentren der BGN und rund 30 mittelständische Unternehmen. Die Aktivitäten fanden im Rahmen des Projektes „prä-send“ statt (siehe www.prae-send.de).

>> Was bedeutet „Service Engineering“?

„Service Engineering“ ist eine wissenschaftliche Methode der Entwicklung und Planung von Dienstleistungen durch ein ingenieurmäßiges, systematisches Vorgehen. Im engeren Sinne bezieht sich Service Engineering ausschließlich auf die Entwicklung der Dienstleistung; im weiteren Sinne ist auch die Erbringung der Dienstleistung, das Dienstleistungsmanagement, Bestandteil des Service Engineering.

Der Prozess des Service Engineering besteht u. a. aus folgenden Phasen:

- Ideenfindung und erkennen, was der Kunde benötigt;
- Anforderungen und Eigenschaften der Dienstleistung beschreiben und Marktchancen bewerten;
- Konzept für die Dienstleistung entwickeln;
- Dienstleistung und Umsetzungsinstrumente gestalten;
- Umsetzung der Dienstleistung intern trainieren;
- Dienstleistung erbringen;
- Probleme analysieren und Kundenzufriedenheit messen;
- Dienstleistung verbessern.

Im Projekt „prä-send“ wurde das Service Engineering erstmals im Arbeitsschutz erprobt. Die Anwendung des Service Engineering kann dabei als ein weiterer Schritt zur Professionalisierung von Präventionsdienstleistungen betrachtet werden.



Abb. 1: Titelbild der beiden Branchenleitfäden

>> Welche Bedürfnisse hat die Zielgruppe?

In dem Projekt „prä-send“ stellte sich nach einer repräsentativen Kundenbedarfserhebung (für Befragungsergebnisse siehe www.prae-send.de > Kundenbedarfe) und qualifizierten Unternehmerinterviews heraus, dass die Unternehmen sich einfache, praxisorientierte Instrumente wünschen, die sie selbst einsetzen können. Erst danach ist zielgerichtete Beratung gewünscht. Auch die Themen, die die Unternehmen interessierten und die sie als wichtig ansahen, wurden erhoben.

Ausgehend von den Kundenwünschen wurden in Arbeitsgruppen unter Beteiligung der Branchenvertreter kurz gefasste Branchenleitfäden (24 Seiten) entwickelt, mit denen die Unternehmen ihre komplette Arbeitsorganisation selbst überprüfen können. Außerdem wurden Praxishilfen entwickelt (wie Checklisten, Analysebögen, Infoblätter), die es den Unternehmen ermöglichen, die Tipps aus dem Leitfaden direkt umzusetzen. Die Praxishilfen werden sowohl auf einer der Branchenleitfäden beiliegenden CD-ROM als auch im Internet auf den Websites der Verbände angeboten. Entstanden ist ein systematisches, in sich geschlossenes Produkt, das überschaubar für die Unternehmen ist und mit dem sie ihre Arbeit und ihre Organisation präventiv gestalten können.



Abb.2: Der Parlamentarische Staatssekretär im Bundesministerium für Bildung und Forschung Andreas Storm und die damalige Bundestagsabgeordnete Kristina Köhler (CDU), heutige Bundesfamilienministerin, informierten sich im Rahmen der Reihe „Innovative Denkfabriken in Wiesbaden“ über das Projekt „prä-send“. Abgebildet sind v.l.n.r. Oleg Cernavin (BC Forschung), Staatssekretär Andreas Storm, Kristina Köhler (MdB) und Rainer Eierdanz (DEHOGA).

>> Wie gelangen die Instrumente zur Zielgruppe?

Die Instrumente wurden in die Angebote der Kompetenzzentren, der Berater der Unternehmerverbände und der BGN integriert, um die Bedarfsberatung realisieren zu können. Der Nutzen der Instrumente für die Unternehmen wurde mit einem Evaluationsinstrument, das die Präventionsdienstleister und Verbandsberater selbst einfach einsetzen können, systematisch erhoben. Die Produkte und Instrumente können so kontinuierlich verbessert werden.

Dadurch, dass die Kunden (Unternehmerverbände und einzelne Unternehmen) selbst in die Produktentwicklung eingebunden waren, wurde nicht nur die Kundenakzeptanz deutlich erhöht, sondern es wurden über die Verbände auch neue Akteure gewonnen, die die Produkte selbst einsetzen. Die Branchenleitfäden und Praxishilfen sind als Gesamtsystem komplett auf den Homepages der Verbände verfügbar und werden auch durch ihre Berater genutzt.

Rainer Eierdanz, 1. Vorsitzender des DEHOGA Wiesbaden-Rheingau-Untertaunus:

„Gerade die Kürze und die Prägnanz des Leitfadens hilft sehr, da unsere Unternehmer von kleineren Betrieben und auch Existenzgründer doch kaum die Zeit finden, die ganzen Vorschriften durchzulesen und sich dort zu orientieren. Und wer will, findet ja in der CD-ROM und im Internet auch das ganze Hintergrundmaterial.“

>> Literatur- und Linktipps

Die Branchenleitfäden und die Praxishilfen werden auf den Internetseiten des DEHOGA (unter „Publikationen“ > „Leitfaden Arbeitsgestaltung“) und der BGN zum Herunterladen angeboten. Die Befragungsergebnisse (Kundenbedarfserhebung und Evaluation) sowie weitere Literaturhinweise stehen auf der Projekt-Homepage www.prae-send.de zur Verfügung.

Impressum:

Herausgeber:

RKW Rationalisierungs- und Innovationszentrum der Deutschen Wirtschaft e.V.
Kompetenzzentrum

Düsseldorfer Straße 40, 65760 Eschborn

Autor: Stefan Keller, Oleg Cernavin

Stand: Mai 2010

Die Reproduktion dieser Veröffentlichung für nichtkommerzielle Zwecke ist bei Angabe der Quelle gestattet.

Download: www.gesundheit-unternehmen.de

Die Aufbereitung und Darstellung dieses Dokuments erfolgte im Rahmen des Projekts „PräTrans — Transferpotenziale von Kammern und Verbänden für gesundheitliche Prävention in Klein- und Ein-Personen Unternehmen“. Es wird gefördert vom Bundesministerium für Bildung und Forschung.

