



Fragebogen für das Gastgewerbe

zur Erhebung des Kundenbedarfs
für Dienstleistungen bei der
Arbeits- und Organisationsgestaltung

Sehr geehrte Unternehmerin, sehr geehrter Unternehmer,

für das Gastgewerbe soll ein Qualitätsleitfaden für die Arbeits- und Organisationsgestaltung erstellt werden. Daran können Sie mitwirken, indem Sie diesen Fragebogen ausfüllen. Ihre Meinung und Ihre Wünsche helfen uns, die richtigen Schwerpunkte für die Zukunft zu setzen.

Dieser Fragebogen ist Teil des Projektes **prä-send**, in dem die Verbände des Gastgewerbes gemeinsam mit der BGN und der BC Forschungsgesellschaft die Handlungsbedingungen im Gastgewerbe verbessern wollen. Wir bitten Sie, diesen Fragebogen auszufüllen und zurückzusenden an die

BC GmbH Forschungs- und Beratungsgesellschaft,
Kaiser-Friedrich-Ring 53, 65185 Wiesbaden

Fax 0611 95030-33 oder portofreien Rückumschlag nutzen.

Der Datenschutz ist selbstverständlich voll und ganz gewährleistet:

- Ihre Angaben bleiben anonym. Es sind keine Rückschlüsse auf Sie persönlich und Ihr Unternehmen möglich.
- Es erfolgen keine betriebsbezogenen Auswertungen.

Fragebogen

1. Sie müssen in Ihrem Unternehmen an vieles denken und vieles tun, damit Sie wirtschaftlich und erfolgreich arbeiten können. Kreuzen Sie bitte in der folgenden Liste die fünf Aspekte an, die Ihnen am wichtigsten sind.

> Bitte nur **fünf Merkmale** ankreuzen

• Klare Verantwortungsbereiche und Weisungsbefugnisse	<input type="checkbox"/>
• Gutes Klima zwischen Chef/Chefin und Beschäftigten sowie zwischen Beschäftigten untereinander	<input type="checkbox"/>
• Sorgfältiges Controlling	<input type="checkbox"/>
• Berücksichtigung von Gesetzen und Vorschriften	<input type="checkbox"/>
• Gute Information der Beschäftigten über ihre Arbeitsaufgaben	<input type="checkbox"/>
• Hohes Maß an Produktqualität und Lebensmittelsicherheit	<input type="checkbox"/>
• Systematischer Arbeitsschutz	<input type="checkbox"/>
• Sorgfältige Planung und Arbeitsvorbereitung	<input type="checkbox"/>
• Einbeziehung der Beschäftigten, um ihre Erfahrungen und Kompetenzen zu nutzen	<input type="checkbox"/>
• Störungsfreie Technik, um Zeitverluste und Probleme zu vermeiden	<input type="checkbox"/>
• Förderung der Gesundheit der Beschäftigten	<input type="checkbox"/>
• Ständiger Blick auf Liquidität bzw. wirtschaftliche Nutzung der Finanzmittel	<input type="checkbox"/>
• Angenehme Arbeitsumgebung, die die Leistungsfähigkeit fördert	<input type="checkbox"/>

• Ist Ihnen noch etwas besonders wichtig, was Sie in der Liste oben nicht gefunden haben?

.....

prä-send



2. Es bleibt immer etwas zu verbessern im Gastgewerbe. Überlegen Sie doch bitte einmal, an welchen Punkten Sie in Ihrem Unternehmen Verbesserungsbedarf sehen beziehungsweise an welchen Punkten Sie Verbesserungen einleiten wollen.

Lesen Sie zuerst alle Punkte durch und entscheiden Sie sich dann **jeweils für die drei Punkte**, die für Sie am wichtigsten sind.

> Bitte **in jeder der beiden Spalten jeweils nur drei Punkte** ankreuzen

Verbesserungsbedarf sehe ich vor allem in folgenden Punkten	Dringender Verbesserungsbedarf	Wichtig – aber nicht so dringend
• Klare Verantwortungsbereiche und Weisungsbefugnisse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Gutes Klima zwischen Chef/Chefin und Beschäftigten sowie zwischen Beschäftigten untereinander	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Sorgfältiges Controlling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Berücksichtigung von Gesetzen und Vorschriften	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Gute Information der Beschäftigten über ihre Arbeitsaufgaben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Hohes Maß an Produktqualität und Lebensmittelsicherheit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Systematischer Arbeitsschutz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Sorgfältige Planung und Arbeitsvorbereitung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Einbeziehung der Beschäftigten, um ihre Erfahrungen/Kompetenzen zu nutzen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Störungsfreie Technik, um Zeitverluste und Probleme zu vermeiden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Förderung der Gesundheit der Beschäftigten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Ständiger Blick auf Liquidität bzw. wirtschaftliche Nutzung der Finanzmittel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Angenehme Arbeitsumgebung, die die Leistungsfähigkeit fördert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

• Ist Ihnen noch etwas besonders wichtig, was Sie in der Liste oben nicht gefunden haben?
.....

3. Es werden viele Dienstleistungen angeboten, um die Arbeit und Organisation im Gastgewerbe zu verbessern. Im Folgenden finden Sie einige Dienstleistungsbereiche. Bewerten Sie anhand der Skala, welche Erfahrungen Sie bisher mit den einzelnen Dienstleistungen gemacht haben.

Dienstleistungsbereiche	Erfahrungen: 1 = sehr gut – 5 = sehr schlecht					
	1	2	3	4	5	Keine Erfahrung
• Unternehmensberatung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Arbeitsschutz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Personalberatung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Qualitätsmanagement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Steuerberatung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Umweltschutz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Bankfinanzierung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Gesundheitsförderung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Wirtschaftsförderung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Arbeitsvermittlung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Bei welchen Problemen in Ihrem Unternehmen hätten Sie gerne Hilfe und Unterstützung?

	Hier wären Hilfe und Unterstützung für mich ...		
	wichtig	nicht schlecht	unnötig
• Geringe Produktivität	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Wirtschaftliche Situation/Liquidität	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Schlechte Leistungen der Beschäftigten/geringe Motivation der Beschäftigten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Klagen der Führungskräfte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Klagen der Beschäftigten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Hygieneprobleme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Kommunikationsprobleme/Informationsprobleme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Störungen im Ablauf; Ausfälle von Maschinen, Anlagen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Hohe Fehlerquote	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Hoher Krankenstand	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Schlechte Stimmung im Unternehmen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Hohe Reparaturleistungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Beschwerden von Kunden/Kundinnen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Niveau der Leistungsqualität	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Unfälle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



5. Manche Unternehmen im Gastgewerbe nutzen Arbeitsschutz und eine vorausschauende Arbeitsgestaltung, um ihre Arbeitsabläufe produktiv und optimal zu entwickeln. Welche der folgenden Dienstleistungen zum Arbeitsschutz und zur Arbeitsgestaltung wären für Sie hilfreich und welche weniger?

Hilfe und Unterstützung für:	Hilfreich für mich	Würde ich mir mal überlegen	Kein Bedarf
• Bewertung von Risiken und Möglichkeiten zur Risikominimierung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Beschaffung von Maschinen, Anlagen und anderen Arbeitsmitteln	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Eine produktivitätsfördernde Gestaltung von Arbeitsplätzen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Personaleinsatz (Eignung, Information, Förderung)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Arbeitsvorbereitung und -planung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Neue und effektive Arbeitsverfahren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Befähigung der Beschäftigten zur besseren Organisation der eigenen Arbeit (Zeitmanagement)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Effektiven Einsatz von Maschinen, Anlagen und anderen Arbeitsmitteln	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Einsatz von gefährlichen Stoffen und Ersatzstoffen (zum Beispiel Reinigungs- und Desinfektionsmittel)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Maßnahmen zur Gesundheitsförderung (zum Beispiel Workshops, Trainings, Vorträge)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Prüfung und Wartung von Arbeitsmitteln (Maschinen, Anlagen, Geräte)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Qualität der Führung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Hygiene in der Produktion und bei der Arbeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Hilfen zur Erhaltung der Arbeitsfähigkeit der Beschäftigten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Konzepte und Möglichkeiten der Gleichbehandlung bei der Arbeit (Männer/Frauen, Menschen mit Behinderungen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Erste Hilfe und Brandschutz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Arbeitsmedizinische Vorsorgeuntersuchungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Umsetzung von Arbeitsschutzvorschriften	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Umweltgerechtes Verhalten und Entsorgung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Verbesserung des Betriebsklimas im Unternehmen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Falls Sie persönliche Beratung bei den unten aufgeführten Themen in Anspruch nehmen wollen: Welchen Berater/welche Beraterin würden Sie bei welchen Problemen anfragen?

> Sie können **mehrere Berater/-innen pro Problem** ankreuzen

Berater/-in:	Problem mit ...				
	Arbeitsorganisation	Beschaffung von Technik und Arbeitsmitteln	Motivation des Personals	Fehlern, Störungen im Arbeitsablauf	Unfällen
• Unternehmensberater/-in	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Fachkraft für Arbeitssicherheit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Personalberater/-in	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Fachperson für Qualitätsmanagement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Steuerberater/-in	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Fachperson für Umweltschutz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Betriebsarzt/Betriebsärztin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Berater/-in der BGN	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Finanzberater/-in	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Berater/-in aus Kammern/Innungen/Verbänden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Berater/-in der Gewerbeaufsicht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Unternehmensnetzwerk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Berater/-in von Krankenkassen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Andere Personen im Unternehmen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Was würden sie am liebsten nutzen, um ihre Arbeits- und Organisationsgestaltung im Unternehmen zu verbessern? Bewerten Sie anhand der Skala, was Sie am liebsten nutzen würden.

	1 = sehr hilfreich – 5 = würde ich gar nicht nutzen					
	1	2	3	4	5	Weiß nicht
• Kurze Leitfäden (10 bis 20 Seiten) mit Praxishilfen wie Checklisten, Infoblätter für Beschäftigte (1 Seite) usw.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Ausführliche und umfassende Fachinformationen zu einzelnen Arbeitsmitteln und Arbeitsverfahren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Vorschriften und Gesetzestexte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Kommentare zu Gesetzen und Vorschriften	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Informationen über Beispiele guter Lösungen (good practice)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Beratung im Betrieb durch Fachleute zu offenen Fragen und Problemen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Telefonische Beratung durch Fachleute zu offenen Fragen und Problemen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Seminare und Workshops	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Fragen zu Ihrem Unternehmen

Welche Rechtsform hat Ihr Unternehmen? <ul style="list-style-type: none"> • Einzelunternehmen <input type="checkbox"/> • Gesellschaft mit beschränkter Haftung – GmbH <input type="checkbox"/> • Kommanditgesellschaft – KG <input type="checkbox"/> • Aktiengesellschaft – AG <input type="checkbox"/> • GmbH & Co. KG <input type="checkbox"/> 	Wie groß ist Ihr Unternehmen? <ul style="list-style-type: none"> • Anzahl der Beschäftigten ca. – davon weiblich ca. – davon männlich ca. – ganzjährige regelmäßige Vollzeitkräfte ca. – regelmäßige Teilzeitkräfte ca. 	Wie viele Ihrer Beschäftigten sind älter als 50 Jahre? ca.
Von Ihren Beschäftigten sind ...? <ul style="list-style-type: none"> • Hochschulabsolvent(inn)en ca. • Ausgebildete Fachkräfte ca. • Aushilfen ca. • Azubis ca. 	Von Ihren Beschäftigten haben ...? <ul style="list-style-type: none"> • deutsche Staatsangehörigkeit ca. • andere Staatsangehörigkeit ca. 	Gibt es in Ihrem Unternehmen einen Betriebsrat? <ul style="list-style-type: none"> • Ja <input type="checkbox"/> • Nein <input type="checkbox"/>
Sind Sie Mitglied in einem berufsständischen Verband? <ul style="list-style-type: none"> • DEHOGA <input type="checkbox"/> • Verband der Köche Deutschlands <input type="checkbox"/> • Kein Verbandsmitglied <input type="checkbox"/> 		

9. Fragen zu Ihrer Person

Wie alt sind Sie?	Ihre Muttersprache?	Ihr Geschlecht? <ul style="list-style-type: none"> • männlich <input type="checkbox"/> • weiblich <input type="checkbox"/>
Seit wann sind Sie Ihrem Betrieb/Ihrem Betriebsbereich in führender Funktion tätig? <ul style="list-style-type: none"> • bis zu 1 Jahr <input type="checkbox"/> • über 1 bis 2 Jahre <input type="checkbox"/> • über 2 bis 5 Jahre <input type="checkbox"/> • mehr als 5 Jahre <input type="checkbox"/> 	Wie lange arbeiten Sie insgesamt schon im Gastgewerbe? <ul style="list-style-type: none"> • bis zu 1 Jahr <input type="checkbox"/> • über 1 bis 2 Jahre <input type="checkbox"/> • über 2 bis 5 Jahre <input type="checkbox"/> • mehr als 5 Jahre <input type="checkbox"/> 	

prä-send

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit bei dieser Befragung!