

Hochschule Anhalt (FH)

Fachbereich Landwirtschaft, Ökotrophologie und Landschaftsentwicklung

B a c h e l o r a r b e i t

Thema: Entwicklung und Evaluierung eines Schulungskonzepts zum Thema „Qualitätsstandards bei der Speisenausgabe“ für die Johannes - Diakonie Mosbach

vorgelegt von: Sonja Krämer

geboren am: 25.02.1994

Studiengang: Ökotrophologie

1. Gutachter: Frau Prof. Dr. Margot Steinel

2. Gutachter: Frau Ingrid Führung, M.A.

Datum der Abgabe: 04. Juli 2017

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis

Tabellenverzeichnis

1	Problemstellung, Zielsetzung und Aufbau der Arbeit.....	9
1.1	Problemstellung.....	9
1.2	Ziel	10
1.3	Aufbau	10
2	Vorstellung der Johannes-Diakonie Mosbach	11
2.1	Allgemeine Informationen	11
2.2	Zentralbereich Hauswirtschaft.....	13
2.3	Verpflegungsbereich	14
2.3.1	Cafeteria Schwarzach	14
2.3.2	fideljo – Zentrum für Kultur und Begegnung Mosbach.....	15
2.3.3	Zentralküche Schwarzach.....	16
3	Entwicklung eines Schulungskonzepts	17
3.1	Theoretische Grundlagen	17
3.1.1	Die Definition des Begriffs Qualität.....	17
3.1.2	Die Definition des Begriffs Dienstleistung.....	18
3.1.3	Die Definition des Begriffs Service	18
3.1.4	Definition von Dienstleistungsqualität.....	19
3.1.5	Die Messung der Qualität von Dienstleistungen.....	19
3.1.5.1	Qualitätsmodell nach Avedis Danabedian	20
3.1.5.2	Qualitätsmodell von Donabedian in Dienstleistungsbetrieben	20
3.1.5.3	Strukturqualität	21
3.1.5.4	Prozessqualität	22
3.1.5.5	Ergebnisqualität.....	22
3.1.6	Qualitätsmanagement	24
3.1.7	Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001.....	27
3.1.8	Gästeservice in der Gemeinschaftsverpflegung.....	27
3.1.8.1	Definition Gemeinschaftsverpflegung	27
3.1.8.2	Nutzer einer Gemeinschaftsverpflegung	28
3.1.8.3	Service bzw. Servicequalität im Verpflegungsbereich	29
3.1.8.4	Der Servicemitarbeiter.....	30
3.1.8.4.1	Aufgabenbereich	30
3.1.8.4.2	Fachliche Kompetenzen/Ausbildung.....	31
3.1.8.4.3	Äußeres Erscheinungsbild	31

3.1.8.4.4 Kommunikation	32
3.2 Untersuchung des Schulungsbedarfs.....	34
3.2.1 Entwicklung Grundlegender Serviceregeln für die Johannes-Diakonie Mosbach	34
3.2.2 Methode (Feststellung des Ist-Zustands)	38
3.2.3 Grundgesamtheit/Auswahlverfahren/Stichprobe	38
3.2.3.1 Erhebungsmethode und Erhebungsinstrument	38
3.2.3.2 Pretest	41
3.2.3.2.1 Durchführung	41
3.2.3.3 Haupterhebung.....	42
3.2.3.4 Auswertungsmethode	42
3.2.4 Ergebnisse	42
3.3 Entwicklung der Schulungsinhalte und Schulungsmethoden	43
3.3.1 Exemplarische Darstellung einer Schulungsentwicklung	43
3.3.2 Entwicklung einer Schulung für die Johannes-Diakonie Mosbach	46
3.4 Durchführung der Schulung.....	52
4 Evaluierung des erstellten Schulungskonzepts.....	53
4.1 Methode	53
4.1.1 Methode/Grundgesamtheit.....	53
4.1.2 Erhebungsmethode und Erhebungsinstrument.....	53
4.1.3 Haupterhebung	54
4.1.4 Untersuchung unmittelbar nach der Schulung	54
4.1.5 Untersuchung 8 Wochen nach der Schulung	54
4.1.6 Auswertungsmethode.....	55
4.2 Ergebnisse.....	55
4.2.1 Verhalten der Mitarbeiter gegenüber den Gästen (Beobachtungsbogen eins)	55
4.2.1.1 Freundlichkeit der Mitarbeiter	55
4.2.1.1.1 Begrüßung des Gastes mit einem Lächeln	56
4.2.1.1.2 Begrüßung des Gastes mit einem „Guten Tag“, „Hallo“ oder ähnlichem.....	57
4.2.1.1.3 Blickkontakt während der Bedienung	58
4.2.1.1.4 Wünschen eines Guten Appetits.....	59
4.2.1.1.5 Verabschiedung des Gastes mit einem Lächeln	60
4.2.1.2 Auskunft über das Speisenangebot	61
4.2.1.3 Bestellung	63
4.2.1.3.1 Den Gast bei der Bestellung ausreden lassen	63
4.2.1.3.2 Portionsgröße (klein, mittel, groß).....	64

4.2.1.3.3	Sonderwünsche	65
4.2.1.4	Anrichten der Speisenteller	66
4.2.1.5	Hilfsbereitschaft.....	67
4.2.2	Auftreten der Mitarbeiter gegenüber den Gästen (Beobachtungsbogen zwei)	68
4.2.2.1	Gesamtüberblick während der Speisenausgabe.....	68
4.2.2.1.1	Blick auf die Komponenten der Salattheke	68
4.2.2.1.2	Blick auf die Komponenten der Desserttheke.....	69
4.2.2.1.3	Blick auf die Tablettwägen	70
4.2.2.1.4	Verschmutzung der Ausgabetheke	71
4.2.2.1.5	Erkundigung nach dem Geschmack des Essens	72
4.2.2.1.6	Smalltalk mit den Gästen	73
4.2.2.2	Hygiene der Mitarbeiter an der Speisenausgabe	73
4.2.2.2.1	Tragen von Haube, Einmalhandschuhe und das Arbeiten mit Portionierbesteck.....	74
4.2.2.2.2	Schmuck und Abdecken der Speisenbehälter	75
5	Diskussion	76
5.1	Entwicklung des Schulungskonzepts.....	76
5.1.1	Diskussion der Erstellung der Qualitätsstandards bei der Speisenausgabe für die Johannes-Diakonie Mosbach	76
5.1.2	Diskussion der Methode	76
5.1.3	Diskussion der Schulung.....	77
5.2	Evaluierung des Schulungskonzepts	78
5.2.1	Diskussion der Methode	78
5.2.2	Diskussion der Ergebnisse der Untersuchungen	79
5.2.2.1	Diskussion der Ergebnisse aus Beobachtungsbogen eins (Verhalten der Mitarbeiter gegenüber den Gästen)	79
5.2.2.1.1	Freundlichkeit der Mitarbeiter	79
5.2.2.1.2	Auskunft über das Speisenangebot.....	80
5.2.2.1.3	Bestellungen.....	80
5.2.2.1.4	Ästhetische Anrichten des Speisentellers	81
5.2.2.1.5	Hilfsbereitschaft	81
5.2.2.2	Diskussion der Ergebnisse aus Beobachtungsbogen zwei (Auftreten der Mitarbeiter gegenüber den Gästen)	82
5.2.2.2.1	Gesamtüberblick	82
5.2.2.2.2	Hygiene der Mitarbeiter.....	84
6	Zusammenfassung.....	85

7	Literaturverzeichnis	88
8	Anlagen.....	90
8.1	Beobachtungsbogen 1	90
8.2	Beobachtungsbogen 2	89
8.3	Schulungsverlaufsplan	90
8.4	Schulungsunterlagen für die Mitarbeiter des Servicebereichs der Johannes-Diakonie Mosbach	94
8.5	Schulungspräsentation	106
8.6	Handout	116
9	Selbstständigkeitserklärung.....	119

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Kurze Übersicht über die Abteilungen des Zentralbereichs Hauswirtschaft der Johannes-Diakonie Mosbach.....	14
Abbildung 2: Darstellung der Dienstleistungsqualität nach Avedis Donabedian	24
Abbildung 3: Darstellung des PDCA - Zyklus nach Deming.....	26
Abbildung 4: Raumgestaltung des Speisesaals der Johannes-Diakonie Mosbach am Tag der Schulung	53
Abbildung 5: Auswertung des Beobachtungskriteriums "Begrüßt den Gast mit einem Lächeln" aus Frage 1: Sind die Mitarbeiter an der Speisenausgabe freundlich und zuvorkommend?.....	56
Abbildung 6: Auswertung des Beobachtungskriteriums " Begrüßt den Gast mit einem "Guten Tag", "Hallo" oder ähnlichem" aus Frage 1: Sind die Mitarbeiter an der Speisenausgabe freundlich und zuvorkommend?.....	58
Abbildung 7: Auswertung des Beobachtungskriteriums "hält Blickkontakt bei der Bedienung des Gastes" aus Frage 1: Sind die Mitarbeiter an der Speisenausgabe freundlich und zuvorkommend?	59
Abbildung 8:Auswertung des Beobachtungskriteriums „wünscht dem Gast einen Guten Appetit“ aus Frage 1: Sind die Mitarbeiter an der Speisenausgabe freundlich und zuvorkommend?.....	60
Abbildung 9: Auswertung des Beobachtungskriteriums "verabschieden des Gastes mit einem Lächeln" aus Frage 1: Sind die Mitarbeiter an der Speisenausgabe freundlich und zuvorkommend?.....	61
Abbildung 10: Auswertung der Beobachtungskriterien "Informationen über allgemeines Speisenangebot, Inhaltsstoffe und Allergene der einzelnen Menüs" aus Frage 2: Können die Mitarbeiter Auskunft über das Speisenangebot geben?.....	62
Abbildung 11:Auswertung des Beobachtungskriteriums "lässt den Gast bei der Bestellung ausreden" aus Frage 3: Nehmen die Mitarbeiter die Bestellungen der Gäste vollständig entgegen?	63
Abbildung 12: Auswertung des Beobachtungskriteriums "erkundigen nach Portionsgröße (klein, mittel, groß)" aus Frage 3: Nehmen die Mitarbeiter die Bestellungen der Gäste vollständig entgegen?	64

Abbildung 13: Auswertung des Beobachtungskriteriums "Sonderwünsche" aus Frage 3: Nehmen die Mitarbeiter die Bestellungen der Gäste vollständig entgegen?	65
Abbildung 14: Auswertung des Beobachtungskriteriums "Sonderwünsche" aus Frage 3: Nehmen die Mitarbeiter die Bestellungen der Gäste vollständig entgegen?	66
Abbildung 15: Auswertung der Beobachtungskriterien "hilft bei der Bedienung des Wasserspenders, der Salattheke und der Desserttheke" aus Frage 4: Sind die Mitarbeiter gegenüber den Gästen hilfsbereit?	68
Abbildung 16: Auswertung des Beobachtungskriteriums "fehlende Komponenten an der Salattheke werden bei Bedarf aufgefüllt" aus Frage 1: Behalten die Mitarbeiter den Gesamtüberblick während der Speisenausgabe?	69
Abbildung 17: Auswertung des Beobachtungskriteriums "fehlende Komponenten an der Desserttheke werden bei Bedarf aufgefüllt" aus Frage 1: Behalten die Mitarbeiter den Gesamtüberblick während der Speisenausgabe?	70
Abbildung 18: Auswertung des Beobachtungskriteriums " die Tabelettwägen werden bei einer hohen Anzahl an gebrauchten Tablett ausgetauscht“ aus Frage 1: Behalten die Mitarbeiter den Gesamtüberblick während der Speisenausgabe	71
Abbildung 19: Auswertung des Beobachtungskriteriums "Verschmutzungen an der Ausgabetheke werden in einem Zeitraum von unter fünf Minuten gereinigt" aus Frage 1: Behalten die Mitarbeiter während der Speisenausgabe den Gesamtüberblick?	72
Abbildung 20: Auswertung des Beobachtungskriteriums "Nachfrage nach dem Geschmack des Essens" aus Frage 1: Behalten die Mitarbeiter den Gesamtüberblick während der Speisenausgabe?	72
Abbildung 21: Auswertung des Beobachtungskriteriums "Smalltalk mit den Gästen“ aus Frage 1: Behalten die Mitarbeiter den Gesamtüberblick während der Speisenausgabe?	73
Abbildung 22: Auswertung des Beobachtungskriteriums "trägt eine Haube, Einmalhandschuhe und arbeiten mit Portionierbesteck" aus Frage 2: Arbeiten die Mitarbeiter während der Speisenausgabe hygienisch?	74
Abbildung 23: Auswertung des Beobachtungskriteriums "Schmuck und das Abdecken der Speisenbehälter nach Verlassen des Arbeitsplatzes" aus Frage 2: Arbeiten die Mitarbeiter während der Speisenausgabe hygienisch?	75

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Aufzählung der entwickelten Serviceregeln bei der Speisenausgabe für Servicemitarbeiter des Verpflegungsbereichs der Johannes-Diakonie Mosbach.....	37
Tabelle 2: Phasen einer allgemeinen Schulungsentwicklung.....	46
Tabelle 3: Phasen der Schulungsentwicklung zum Thema „Qualitätsstandards bei der Speisenausgabe“ für die Johannes-Diakonie Mosbach.....	51
Tabelle 4: Schulungsverlaufsplan der Schulung „Qualitätsstandards bei der Speisenausgabe “ für die Johannes-Diakonie Mosbach.....	93

1 Problemstellung, Zielsetzung und Aufbau der Arbeit

1.1 Problemstellung

Die Bedeutung von Gemeinschaftsverpflegungen ist aufgrund der gesellschaftlichen Entwicklungen der letzten Jahre deutlich gestiegen. Zunehmende Berufstätigkeit (besonders bei Frauen), flexible und längere Arbeitszeiten, führen dazu, dass immer mehr Menschen Außer-Haus-Verpflegung in Form von Gemeinschaftsverpflegungseinrichtungen in Anspruch nehmen. „Nichts ist so beständig wie der Wandel“, sagte einst Heraklit von Ephesus (etwa 540 - 480 v. Chr.). Dieses Zitat lässt sich auf die gesamte Entwicklung und den Stellenwert der Gemeinschaftsverpflegung übertragen. Auf Grund des stetigen Wandels, müssen die Bedürfnisse und die Ansprüche der Kunden beziehungsweise¹ der Gäste, ständig beobachtet und analysiert werden.

Ziel einer Gemeinschaftsverpflegungseinrichtung ist es, den Anforderungen der Gäste gerecht werden zu können. Gäste die eine Gemeinschaftsverpflegung besuchen, sehen heutzutage, besonders das Angebot in der Gastronomie, als Messlatte für die Bewertung und Beurteilung einer Gemeinschaftsverpflegung.

Daraus lässt sich schließen, dass heutzutage, nicht mehr nur die Ernährung, die Auswahl der Menüs, das Ambiente oder die Essenpreise, in einer Gemeinschaftsverpflegungseinrichtung eine wichtige Rolle spielen, sondern auch der Gästeservice von immer größerer werdender Bedeutung für den Kunden ist.

Der Service am Gast, wird ein immer wichtiger werdendes Medium, zum Gewinn und zur Erhaltung von Kunden. Deshalb ist es für ein Unternehmen bzw. für eine Einrichtung² wichtig, dass sie über einen gewissen Grad an Dienstleistungs- bzw. Servicequalität verfügt. Aushängeschild für eine gute Serviceleistung am Gast, sind die Mitarbeiter des jeweiligen Unternehmens.

¹ In der folgenden Arbeit wird das Wort beziehungsweise durch bzw. abgekürzt.

² In der folgenden Arbeit, wird weitgehend der Begriff Unternehmen verwendet, welches auch stellvertretend für Betriebe und Einrichtungen steht.

Aus diesem Grund, müssen sich Mitarbeiter im Umgang mit Gästen, über gewissen Verhaltensregeln bewusst sein (egal ob diese in Krankenhäusern, Behinderteneinrichtungen, in Schulen, in Kindergärten oder in Betriebsrestaurants beschäftigt sind).

1.2 Ziel

Hauptziel der vorliegenden Bachelorarbeit ist es, die Servicequalität im Verpflegungsbereich der Johannes-Diakonie Mosbach zu verbessern. Hierzu wurde eine Schulung zum Thema Servicequalität entwickelt, durchgeführt und evaluiert.

Ein Unterziel der vorliegenden Arbeit besteht daraus, für die Johannes-Diakonie Mosbach, grundlegende Serviceregeln zur Verbesserung der Servicequalität zu erstellen und den Ist-Zustand in Form einer strukturierten, teilnehmenden, verdeckten Beobachtung, anhand dieser Serviceregeln zu ermitteln. Auf Grundlage dieser Erkenntnisse wird ein Schulungskonzept, das die Entwicklung und die Durchführung der Schulung beinhaltet, erstellt. Unmittelbar und acht Wochen nach der Schulung, wird die Servicequalität anhand von weiteren Beobachtungen gemessen. Zudem werden zum Schluss, alle Ergebnisse der Beobachtungen miteinander verglichen und evaluiert.

1.3 Aufbau

Die vorliegende Arbeit setzt sich allgemein aus zwei Teilen bzw. Schwerpunkten zusammen. Diese sind zum einen die Entwicklung eines Schulungskonzepts und zum anderen die Evaluierung des zuvor entwickelten Schulungskonzepts.

Diese Arbeit ist so aufgebaut, dass zunächst die Johannes-Diakonie Mosbach vorgestellt wird (Kapitel zwei). Dort werden allgemeine Informationen und der Zentralbereich Hauswirtschaft, der Johannes-Diakonie Mosbach, vorgestellt.

In Kapitel drei, wird die Entwicklung des Schulungskonzepts erarbeitet. Dieses Kapitel beinhaltet mehrere Unterpunkte. Im ersten Teil, wird auf die Theoretischen Grundlagen bzw. auf fachliche Begriffe eingegangen. Teil zwei geht auf die Untersuchung des Schulungsbedarfs ein. Ein wichtiger Punkt hierbei ist die, für die Untersuchung des Schulungsbedarfs, relevante Entwicklung und die daraus folgenden Beobachtungen, der Qualitätsstandards bei der Speisenausgabe, für die Johannes-Diakonie Mosbach.

Ein weiterer wesentliche Teil von Kapitel drei, besteht aus der Entwicklung der Schulungsinhalte und aus der Durchführung der zuvor erstellten Schulung.

Kapitel vier, beinhaltet die Evaluierung des erstellten Schulungskonzepts. Der wesentliche Punkt dieses Kapitels, besteht aus der Vorstellung der Ergebnisse der einzelnen durchgeführten Beobachtungen, die im Laufe der Entwicklung und Evaluation des Schulungskonzepts durchgeführt wurden. Kapitel fünf, beschäftigt sich mit der Diskussion der Entwicklung und der Evaluierung des erstellten Schulungskonzeptes. Das abschließende Kapitel dieser Arbeit, besteht aus einer Zusammenfassung.

In der nachfolgenden Arbeit wird auf die gleichzeitige Verwendung von männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Aus Gründen der besseren Lesbarkeit, wird im Folgenden nur die männliche Form verwendet, die weibliche Form wird dabei jeweils mit eingeschlossen. Zudem beziehen sich niedergeschriebene Beispiele, auf den Verpflegungsbereich der Johannes-Diakonie Mosbach. Die Beispiele können jedoch auf alle anderen Dienstleistungsbranchen adaptiert werden.

2 Vorstellung der Johannes-Diakonie Mosbach

2.1 Allgemeine Informationen

Die Johannes-Diakonie Mosbach wurde im Jahre 1880 gegründet und ist heute eine Körperschaft öffentlichen Rechts. Sie zählt zu einer der ältesten Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen in Südwestdeutschland.³ An über dreißig Standorten (Hauptstandorte befinden sich in Mosbach und Schwarzach) in Baden-Württemberg werden täglich mehrere tausend Menschen mit Behinderung unterstützt, betreut, versorgt, gefördert und gepflegt. Zudem ist die Johannes-Diakonie Mosbach ein modernes und soziales Dienstleistungsunternehmen, das Mitglied im Diakonischen Werk der evangelischen Landeskirche in Baden ist. Die Arbeit in der Johannes-Diakonie Mosbach ist von einem christlichen Menschenbild und dem darin enthaltenen diakonischen Gedanken geprägt. Die

³ Vgl: Johannes-Diakonie Mosbach; 2017; URL: <http://www.johannes-diakonie.de/ueber-uns/historie/>; gesehen am 04.04.2017.

Johannes-Diakonie Mosbach orientiert sich am allgemeinen Leitbild des Diakonischen Werkes Baden und am Leitbild der Behindertenhilfe.⁴ Jedoch ist der Grundgedanke bei der Leitbilder, dass Menschen mit unterschiedlichen Begabungen und Fähigkeiten, in der Johannes-Diakonie Mosbach, gleichberechtigt miteinander leben und voneinander lernen können. Es ist normal, verschieden zu sein.⁵

Die Bereiche der Johannes-Diakonie sind nach den Lebenssphären der Menschen mit Behinderung in: Wohnen, Beschäftigung, Gesundheit und Schulen geordnet. Neben klassischen Angeboten der Behindertenhilfe (Wohnen, Werkstätten, Sonderschulen, inklusive Schulkindergärten) und der Rehabilitation (Berufsbildungswerk) werden in der Johannes-Diakonie Mosbach zunehmend alternative Betreuungsformen im Bereich der ambulanten und offenen Hilfen angeboten. Beispielsweise verfügt die Johannes-Diakonie Mosbach über 7.000 Plätze in Werkstätten für chronisch psychisch kranke und seelisch behinderte Menschen. Daneben wird Jugendlichen und jungen Erwachsenen mit Lern- und Mehrfachbehinderungen eine Ausbildung in zweiundzwanzig verschiedenen Berufen ermöglicht (z.B. Fachkraft für Lagerlogistik, Hauswirtschafter/-in, Landwirtschaftsfachwerker/-in, Fachhelfer/-in für Reinigungstechnik u.v.m.).⁶

Zudem werden täglich Pflegebedürftige und kranke Menschen in den Kliniken und Ambulanzen der Johannes-Diakonie behandelt und betreut.

In der Johannes-Diakonie Mosbach arbeiten circa 3.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in verschiedenen Bereichen. Zu diesen Bereichen zählen beispielsweise: Heilerziehungspfleger und – helfer, Pädagogen, Erzieher, Ärzte, Psychologen, Therapeuten, Betriebswirte, Handwerksmeister und andere Fachkräfte.⁷

⁴ Vgl: Johannes-Diakonie Mosbach; 2017; URL: http://www.johannes-diakonie.de/fileadmin/filemounts/redaktion/PDF/161215_JD_Gesamtbrochure_2016_korr_29-11-2016_web.pdf; gesehen am 04.04.2017.

⁵ Vgl: Johannes-Diakonie Mosbach; 2017; URL: <http://www.johannes-diakonie.de/ueber-uns/leitsaetze/>; gesehen am 04.04.2017.

⁶ Vgl: Johannes-Diakonie Mosbach; 2017; URL: <http://www bbw-mosbach-heidelberg.de/bbw-mos-hd-ausbildung.html>; gesehen am 04.04.2017.

⁷ Vgl: Johannes-Diakonie Mosbach; 2017; URL: <http://www.johannes-diakonie.de/ueber-uns/im-aufbruch-und-wandel/>; gesehen am 04.04.2017.

Die Johannes-Diakonie besitzt ein großes Fort- und Weiterbildungsangebot. Mitarbeiter werden bewusst dabei unterstützt, sich stetig fort- und/oder weiterzubilden. Beispiele hierfür wären Seminare in den Bereichen Pflege und Pädagogik, Zusatzqualifikationen für Mitarbeiter ohne sozialpädagogische Ausbildung, Weiterbildung zur Leitung stationärer Einrichtungen und viele mehr. Zusätzlich werden im Bedarfsfall, Themen - oder gruppen-spezifische Fortbildungen angeboten.⁸

An der eigenen Fachschule für Sozialwesen, die sich in Neckarbischofsheim befindet, werden staatlich anerkannte Heilerziehungspfleger und – helfer für zukünftigen Fachkräftenachwuchs für Assistenz- und Förderungsangebote ausgebildet.⁹ An der Berufsfachschule für Altenpflege, die ebenfalls ihren Sitz in der Stadtmitte Mosbachs hat, werden zukünftige Altenpfleger für die Johannes-Diakonie Mosbach ausgebildet.¹⁰ Des Weiteren bietet die Johannes-Diakonie: Praktika, Ferienjobs, ein Freiwilliges Soziales Jahr oder ein Bundesfreiwilligendienst im Bereich der Behindertenhilfe an. Auch in anderen Bereichen der Johannes-Diakonie werden Ferienjobs, Praktika oder ähnliches angeboten.

2.2 Zentralbereich Hauswirtschaft

Die Johannes-Diakonie Mosbach besteht aus verschiedenen Geschäftsbereichen und Zentralbereichen. Darunter befindet sich auch der Zentralbereich Hauswirtschaft (siehe Abbildung 1). Der Zentralbereich Hauswirtschaft lässt sich in acht verschiedene Bereiche unterteilen. Zum einen gibt es das Qualitätsmanagement, den Friseur, das Hauswirtschaftsbüro, die Küche Schwarzach, das fideljo¹¹, die Cafeteria Schwarzach, die Textilzentrale Mosbach und Schwarzach, die Raumpflege und das Hauswirtschaftslager. Im Rahmen dieser Arbeit, kann nicht auf alle Bereiche des Zentralbereichs Hauswirtschaft,

⁸ Vgl: Johannes-Diakonie Mosbach; 2017; URL: <http://www.johannes-diakonie.de/bildung-ausbildung/fort-und-weiterbildung/>; 2017; gesehen am 04.04.2017.

⁹ Vgl: Johannes-Diakonie Mosbach, 2017; URL: <http://www.johannes-diakonie.de/ueber-uns/im-aufbruch-und-wandel/>; gesehen am 04.04.2017.

¹⁰ Vgl: Johannes-Diakonie Mosbach; 2017; URL: <http://www.johannes-diakonie.de/bildung-ausbildung/fachschule-fuer-sozialwesen/>; gesehen am 04.04.2017.

¹¹Name des Kultur - und Begegnungszentrum in Mosbach

näher eingegangen werden. Im nachfolgenden Text wird der Verpflegungsbereich des Zentralbereichs Hauswirtschaft näher vorgestellt.

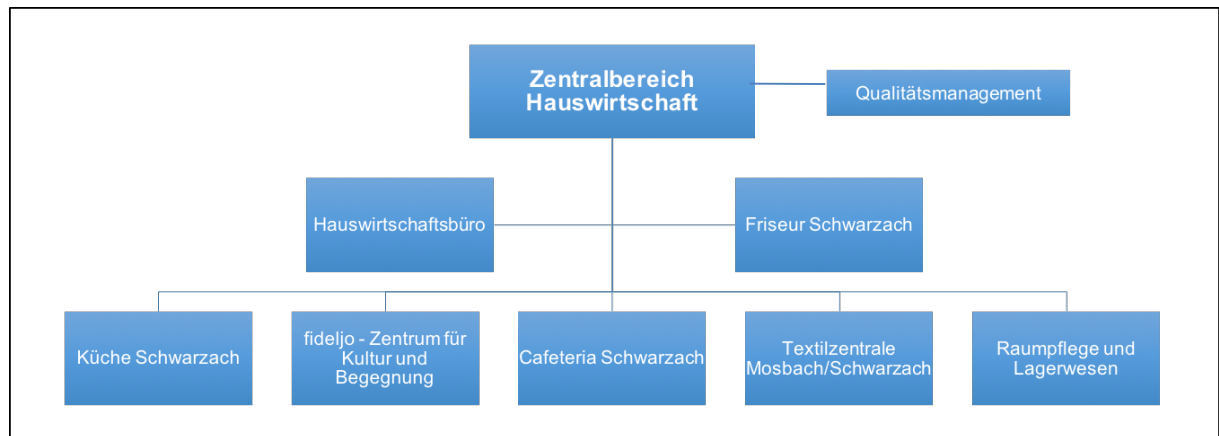


Abbildung 1: Kurze Übersicht über die Abteilungen des Zentralbereichs Hauswirtschaft der Johannes-Diakonie Mosbach

2.3 Verpflegungsbereich

Der Verpflegungsbereich des Zentralbereichs Hauswirtschaft besteht aus der Cafeteria Schwarzach, dem fideljo in Mosbach und aus der Zentralküche in Schwarzach.

2.3.1 Cafeteria Schwarzach

Die Cafeteria der Johannes-Diakonie Mosbach hat ihren Sitz am Schwarzacher Hof (Hauptstandort Schwarzach) und wurde im Jahre 1983 gegründet. Sie besteht aus einem Gastraum und einem Wintergarten, der 1996 erweitert und neugestaltet wurde. Auch eine Terrasse, die sich vor der Cafeteria befindet, bietet Platz für Gäste. Seit über 30 Jahren bietet die Cafeteria eine Vielfalt an verschiedenen Speisen, Getränken und Süßem an. Menschen mit und ohne Behinderung arbeiten als Team gemeinsam zusammen.¹²

¹² Vgl: Johannes-Diakonie Mosbach; 2017; URL: <http://www.johannes-diakonie.de/produkte-services/gastronomie-und-event/cafeteria-am-schwarzacher-hof/>; gesehen am 05.04.2017.

2.3.2 fideljo – Zentrum für Kultur und Begegnung Mosbach

Das fideljo der Johannes-Diakonie Mosbach hat ihren Sitz am Hauptstandort Mosbach. Das fideljo (das auch Kultur- und Begegnungszentrum genannt wird) der Johannes-Diakonie Mosbach wurde im Jahr 2012, nach einem Umbau, eröffnet. Zuvor befand sich das Wirtschaftsgebäude der Johannes-Diakonie Mosbach, mit zwei getrennten Speisesälen und nicht genutzter Außenterrasse, in den Räumlichkeiten des fideljos. Ein umfassender Umbau von über 1500 m² Fläche, der unter anderem mit Hilfe von Auszubildenden des Berufsbildungswerks Mosbach-Heidelberg und unter Einbeziehung von Menschen mit Behinderung stattfand, wurde das Kultur- und Begegnungszentrum errichtet. Seither besitzt das fideljo eine Lounge (Sitzecke mit Sofas und Tischen), einen Fair-Trade Shop, eine Kaffeebar, einen Gastronomiebereich, klimatisierte Konferenz- und Tagungsräume und einen Veranstaltungsbereich. Die zuvor ungenutzten Außenterrassen dienen neben dem Gastronomiebetrieb, als Aussichtspunkt auf die Waldstadt Mosbachs.¹³ Im Kultur- und Begegnungszentrum fideljo, arbeiten Menschen mit Behinderung und psychischen Beeinträchtigungen, die entsprechend ihrer individuellen Stärken und ihrem individuellen Entwicklungspotential beschäftigt und gefördert werden.

Durch das Kultur- und Begegnungszentrum fideljo möchte die Johannes-Diakonie Mosbach, Menschen der Region auf ihr Gelände einladen, Begegnungsgänge zwischen Menschen mit und ohne Behinderung abbauen und zu einem selbstverständlichen Miteinander beitragen.¹⁴ Neben kulturellen Angeboten (beispielsweise Musik, Theater und Lesungen) wird den Gästen des fideljo eine kulinarische Vielfalt dargeboten. Neben selbst hergestellter Pizza und Pasta am Abend, bietet das fideljo kleine Snacks, süße Speisen, Brot- und Backwaren, Getränke aller Art, einen Mittagstisch (mit drei unterschiedlichen Menüs), ein Salat-Buffer für seine Gäste an. In vier verschiedenen Konferenzräumen oder in der Johanneskirche, die in unmittelbarer Nähe zu erreichen ist,

¹³ Vgl: fideljo- Zentrum für Kultur und Begegnung; 2017; URL: <http://www.fideljo.de/startseite/historie/>, gesehen am 06.04.2017.

¹⁴ Vgl: fideljo- Zentrum für Kultur und Begegnung; 2017; <http://www.fideljo.de/startseite/inklusive-betrieb/>; gesehen am 06.04.2017.

können Tagungen und Konferenzen (inklusive Bewirtung) gehalten werden.¹⁵ Auch größere Veranstaltungen, wie beispielsweise ein Sylvester-Party für 250 Gäste oder ein Osterbrunch, werden in regelmäßigen Abständen im fideljo angeboten. Zudem besteht die Möglichkeit, Geburtstage, Jubiläen oder andere Festlichkeiten in den Räumlichkeiten des fideljo auszurichten.¹⁶

2.3.3 Zentralküche Schwarzach

Die Zentralküche der Johannes-Diakonie Mosbach befindet sich seit November 2014 am Standort Schwarzach (zuvor gab es an den Standorten Mosbach und Schwarzach jeweils eine Zentralküche). Die Zentralküche in Schwarzach liefert täglich rund 2.000 Essen an Wohnangebote für Menschen mit Behinderung, Pflegeeinrichtungen und Kantinen. Zudem werden täglich rund 420 Essen im fideljo Mosbach (circa 300 Essen) und im Speisesaal Schwarzach (circa 120 Essen) an Bewohner, Mitarbeiter und Menschen aus der Region gereicht.¹⁷

Die Speisenzubereitung erfolgt nach dem „Cook and Chill“ Verfahren. „Cook and Chill“ bedeutet übersetzt „Kochen und Kühlen“. Bei diesem Verfahren werden die Mittagsmahlzeiten mindestens einen Tag vor dem Verzehr zubereitet. Diese werden nach dem Garverfahren mithilfe von Hochleistungs-Kühlschränken, den sogenannten Chillern (Kühler), auf unter zehn Grad heruntergekühlt. Danach werden die Speisen, in Kühlhäusern weiter auf null bis drei Grad heruntergekühlt und zwei bis drei Tage zwischengelagert.

Die Speisen werden im gekühlten Zustand ausgeliefert und erst unmittelbar vor der Ausgabe bzw. vor dem Verzehr in Regenerieröfen erhitzt (auf circa 75 Grad).¹⁸

¹⁵ Vgl. fideljo- Zentrum für Kultur und Begegnung; 2017; <http://www.fideljo.de/kulinarisches/>, gesehen am 06.04.2017.

¹⁶ Vgl. fideljo – Zentrum für Kultur und Begegnung; 2017; URL: <http://www.fideljo.de/tagungen-feiern/>; gesehen am 06.04.2017.

¹⁷ Vgl. Johannes-Diakonie Mosbach; 2017; URL: <http://www.johannes-diakonie.de/produkte-services/kueche-und-catering/>; gesehen am 05.04.2017.

¹⁸ Vgl. Johannes-Diakonie Mosbach; 2017; URL: http://www.johannes-diakonie.de/fileadmin/filemounts/redaktion/PDF/Informationen/Info3_11_Internet.pdf; gesehen am 06.04.2017.

Das „Cook and Chill“ Verfahren stellt die Erhaltung der Nährstoffe in den Speisen sicher, ermöglicht Individualität (zum Beispiel¹⁹ bei den Wahlmöglichkeiten der Speisen) und bietet ein hohes Maß an Flexibilität (z.B. auf die tatsächliche Anzahl der Essensteilnehmer) beim Kunden.²⁰

3 Entwicklung eines Schulungskonzepts

3.1 Theoretische Grundlagen

3.1.1 Die Definition des Begriffs Qualität

Der Begriff Qualität wird heutzutage weitläufig verwendet. Dennoch gibt es in der Literatur keine eindeutige und klare Definition. Im deutschsprachigen Duden wird der Begriff Qualität aus dem lateinischen Wort „qualitas“ abgeleitet und bedeutet wörtlich übersetzt Beschaffenheit oder Eigenschaft.²¹

Jedoch ist der Begriff Qualität, in der Normenreihe DIN (Deutsches Institut für Normung), EN (europäische Norm) ISO (Internationale Organisation for Standardisation) 9000 ff. (Nummer der Norm) für Qualitätsmanagementsysteme standardisiert. Die Normenreihe DIN EN ISO 9000 ff. ist branchenübergreifend und legt Grundsätze für die Maßnahmen eines Qualitätsmanagementsystems fest. Die Norm DIN EN ISO 9000:2015 (Jahr in der die Norm zuletzt aktualisiert wurde) beschreibt Grundlagen für Qualitätsmanagementsysteme und erläutert Begriffe zum Thema Qualität und Qualitätsmanagement.²² Qualität wird als Grad, in dem ein Satz inhärenter Merkmale eines Objekts Anforderungen erfüllt, beschrieben. Unter dem Begriff Qualität, befinden sich in der DIN EN ISO Norm 9000:2015 zwei Anmerkungen. In der ersten Anmerkung wird erläutert, dass der Begriff Qualität, zusammen mit Adjektiven z.B. schlecht, gut oder ausgezeichnet verwendet wer-

¹⁹ Das Wort zum Beispiel wird in der folgenden Arbeit durch z.B. abgekürzt

²⁰ Vgl: Johannes-Diakonie Mosbach; 2017; URL: <http://www.johannes-diakonie.de/produkte-services/kueche-und-catering/>; gesehen am 05.04.2017.

²¹ Vgl: Duden online; 2017; URL: <http://www.duden.de/rechtschreibung/Qualitaet>; gesehen am 09.04.2017.

²² Vgl: Trubel/Bastian; 2016; S.27.

den kann. Inhärent bedeutet hier, im Gegensatz zu zugeordnet, einem Objekt bzw. Einheit innewohnend.²³ Diese Definition über Qualität sagt demnach aus, in welchem Umfang die Merkmale eines Produkts oder einer Leistung den Anforderungen entsprechen, die an das jeweilige Produkt bzw. die jeweilige Leistung gestellt werden²⁴ Daraus folgt, dass Qualität subjektiv und objektiv bewertet werden kann. Schlussendlich ist Qualität jedoch von subjektiver Natur und wird in der Regel durch subjektive Wahrnehmung geprägt.²⁵

3.1.2 Die Definition des Begriffs Dienstleistung

Insgesamt oder in wesentlichen Teilen werden Dienstleistungen im Angesicht des Kunden erbracht. Eine Dienstleistung ist ein beabsichtigtes, immaterielles Angebotsprodukt, das durch mindestens eine Tätigkeit erbracht wird, die notwendigerweise an der Schnittstelle zwischen Lieferant und Kunde ausgeführt wird. Eine Tätigkeit zur Erbringung einer Dienstleistung ist das, was den Zustand einer Einheit verändert z.B. einen Haarschnitt oder eine Reise. Im Gegensatz zur Produktion von Sachgütern, liegt bei Dienstleistungen kein tangibles (materielles, berührbares) Gut vor. Daraus folgt, dass Dienstleistungen nicht lagerfähig sind und somit nicht vorab erstellt werden können.²⁶

3.1.3 Die Definition des Begriffs Service

Unter dem Begriff Service versteht man eine Dienstleistung eines Herstellers oder Händlers, die er seinem Abnehmer entweder im Zusammenhang mit dem Kauf eines Produktes oder davon unabhängig als eigenes Gut anbietet.²⁷ Das bedeutet, dass Service entweder die Kernleistung eines Unternehmens (Dienstleistungsunternehmens) darstellt (beispielsweise bei einem Friseurbesuch) oder als Zusatzleistung, vor oder nach dem Erwerb eines Produkts (z.B. Beratung), gesehen wird. Unter den Begriff Service, fällt auch

²³ Vgl: Trubel/Bastian; 2016; S.17 ff..

²⁴ Vgl: Steinel, Margot; 2008, S.218.

²⁵ Vgl: Piechotta, Beatrice; 2008; S.6.

²⁶ Vgl: Bruhn, Manfred; 2011; S. 178 ff..

²⁷ Vgl: Gabler Wirtschaftslexikon; 2002; S. 364 f.

der Kundendienst (z.B. Wartung, Pflege des erworbenen Produkts).²⁸ Der Service eines Unternehmens ist allgemein ein wichtiges Argument für Kaufentscheidung, Kundentreue und Kundenzufriedenheit.²⁹

3.1.4 Definition von Dienstleistungsqualität

Dienstleistungsqualität beschreibt nach Bruhn, die Fähigkeit eines Anbieters, die Beschaffenheit einer primären intangiblen (nicht greifbaren) Leistung, gemäß den Kundenerwartungen, auf einem bestimmten Anforderungsniveau zu erstellen. Sie bestimmt sich aus der Summe der Eigenschaften bzw. Merkmalen einer Dienstleistung die benötigt werden, um bestimmten Anforderungen gerecht zu werden. In der Literatur existieren verschiedene Auffassungen bzw. Modelle bezüglich Dienstleistungsqualität, sodass es eine Festlegung von relevanten Dimensionen der Dienstleistungsqualität (die die Vielzahl von branchen- und typenspezifischer Qualitätsmerkmale umfassen) erfordert.³⁰ Dienstleistungsqualität entsteht nicht von selbst, sondern wird im Rahmen eines ganzheitlichen Qualitätsmanagements geplant, implementiert und kontrolliert. An der Schnittstelle zwischen dem leistungserstellenden Unternehmen (qualitätsproduzierend) und dem leistungsempfangenden (qualitätswahrnehmenden) Kunden steht somit die Messung der Anforderungen an die Dienstleistung.

3.1.5 Die Messung der Qualität von Dienstleistungen

Die Erstellung bzw. Aufrechterhaltung einer hohen Dienstleistungsqualität hat sich in den vergangenen Jahren zu einem zentralen Wettbewerbsfaktor unter Unternehmen entwickelt. Um einen langfristigen Erfolg zu generieren und auf dem Wettbewerbsmarkt bestehen zu können, müssen sich Unternehmen ständig weiterentwickeln. Neue Kunden un- müssen erworben und bestehende Kunden gehalten werden. Deswegen zählt zu den Hauptaufgaben eines Qualitätsmanagements, die Unternehmensleistungen gemäß den

²⁸ Vgl: Gabler Wirtschaftslexikon, Begriff: Service, <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/service.html>, gesehen am 07.04.2017.

²⁹ Vgl: Gabler Wirtschaftslexikon, 2002; S. 364. Begriff „Kundendienst/Kundenservice“.

³⁰ Vgl: Meffert/ Bruhn, 2009, S. 95 f. .

Kundenanforderungen zu erstellen bzw. anzupassen. Ein Ausgangspunkt bietet die Messung der Dienstleistungsqualität, in deren Rahmen die Anforderungen der Kunden an die Dienstleistungsqualität bestimmt werden. Durch die in der Literatur bestehende Koexistenz des Begriffs Qualität und Dienstleistungsqualität, haben sich in der Literatur verschiedene Ansätze bzw. Modelle entwickelt³¹ In der folgenden Arbeit wird speziell auf das Dienstleistungsqualitätsmodell von Avedis Donabedian eingegangen, da dieses grundsätzlich auf jeden Dienstleistungssektor adaptiert werden kann.

3.1.5.1 Qualitätsmodell nach Avedis Danabedian

Eines der ersten dienstleistungsspezifischen Qualitätsmodelle entwickelte im Jahre 1980 Avedis Donabedian.³² Am Beispiel medizinischer Versorgung unterscheidet Donabedian erstmals die Qualität von Dienstleistungen in drei Qualitätsdimensionen, die sich an den Phasen des Dienstleistungserstellungsprozesses orientieren. Das Modell von Donabedian differenziert sich demnach in Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität (die im folgenden Punkt näher erläutert werden) und kann grundsätzlich auf andere Dienstleistungen übertragen werden.³³

3.1.5.2 Qualitätsmodell von Donabedian in Dienstleistungsbetrieben

Die täglichen Abläufe in einem Betrieb können, bezogen auf das Modell von Donabedian, ebenfalls in drei Dimensionen eingeteilt werden. Der tägliche Ablauf in einem Betrieb besteht aus:

- Input bzw. der Struktur (Was fließt in die Leistungserstellung mit ein?),
- Prozess (Wie läuft der Erstellungsprozess einer Leistung ab?) und
- Output bzw. dem Endergebnis (Was sind die Ergebnisse des Leistungserstellungsprozesses?).

³¹ Vgl: Meffert / Bruhn; 2009; S. 96 ff. .

³² Vgl: Zollondz, Hans-Dieter; 2011; S. 170 ff. .

³³ Vgl: Güthoff Judith; 1995; S. 45 ff. .

Für Kunden ist meist nur die Qualität der Endleistung, also das Ergebnis sichtbar. Jedoch wird die Qualität der Endleistung maßgeblich durch die Qualität der Prozesse und Strukturen bestimmt. Deshalb ist es wichtig, die Qualität einer Leistung bzw. Produkts, in allen Qualitätsdimensionen (Struktur, Prozess und Ergebnis) zu betrachten und zu beurteilen.

3.1.5.3 Strukturqualität

Die Strukturqualität ist durch relativ dauerhafte Ausstattungsmerkmale gekennzeichnet.³⁴ Sie umfasst alle strukturellen Voraussetzungen eines Dienstleistungsunternehmens, die zur Erstellung einer Leistung/Produkts notwendig sind. Darunter zählen insbesondere die zur Dienstleistungserstellung notwendigen Fähigkeiten der Institution und deren Mitarbeiter (z.B. Gebäude, Qualifikationen und Erfahrung der Mitarbeiter, Anzahl qualifiziertes Personal). Auch die technische Ausrüstung (z.B. Arbeitsgeräte und Maschinen), die physischen und organisatorischen Arbeitsbedingungen, sowie die Zugangs- und Nutzungsmöglichkeit des Leistungsangebotes des Produkts durch den nachfragenden Kunden, werden der Ebene Strukturqualität untergeordnet.³⁵ Die Strukturqualität kann nur tendenzielle Hinweise auf die Gesamtqualität einer Dienstleistung geben, da über den Zusammenhang zwischen Struktur, Prozess und Ergebnis einer Dienstleistung keine konkreten Aussagen getroffen werden können. Die Struktur ist insofern als ein indirektes Maß für die Qualität einer Dienstleistung anzusehen (Dienstleistungspotential), da eine qualitativ positiv zu bewertende Grundausstattung als Voraussetzung für gute Qualität insgesamt angesehen werden kann. Zudem bietet die Struktur bzw. die Grundausstattung dem Dienstleistungsanbieter die größte Möglichkeit, den Qualitätsstandard seiner Leistung zu halten oder auszubauen.³⁶

³⁴ Vgl: Güthoff Judith; 1995; S. 45.

³⁵ Vgl: Zollondz, Hans-Dieter; 2011; S. 170 ff. .

³⁶ Vgl: Güthoff Judith; 1995; S. 46 f..

3.1.5.4 Prozessqualität

Die Prozessqualität bezieht sich auf die Gesamtheit aller Aktivitäten (z.B. eingesetzte Verfahren, Methoden, Techniken), die im Verlauf der tatsächlichen Erstellung eines Produkts bzw. einer Dienstleistung vollzogen werden.³⁷ Der Prozess beschreibt demnach die Art und Weise (Ablauf), wie Leistungen erbracht werden. Hierbei müssen sowohl direkte, als auch indirekte Aktivitäten eines Prozesses berücksichtigt werden. Direkte Aktivitäten wären beispielsweise die Beratung bzw. das Auftreten gegenüber Gästen oder die Zuverlässigkeit, Indirekte Aktivitäten, Zielvereinbarungen oder geregelte Produktions- und Arbeitsabläufe.

Gleichzeitig kann man die Qualität einer Dienstleistung in personenbezogene und sachbezogene Qualität unterteilen. Unter personenbezogene Qualität versteht man das Verhalten der Mitarbeiter während des Prozesses. Beispielsweise zählen die Ausführung der Arbeitsschritte in der richtigen Reihenfolge, die Einhaltung der Zeitvorgaben, sowie die Einhaltung der Hygienevorschriften unter personenbezogene Qualität. Die sachbezogene Qualität beinhaltet Produktionsmittel (z.B. Lebensmittel) und Produktionshilfsmittel (z.B. Mixer, Pfannen usw.).³⁸

Das Vorhandensein von Handlungen, deren Ergebniswirkung als positiv oder negativ erachtet wird, hat maßgebenden Einfluss auf das Qualitätsurteil. Deswegen hat der Prozess (nach Avedis Donabedian) als einzige Dimension direkte Wirkung auf das Gesamtqualitätsurteil und stellt somit einen besonderen Schwerpunkt dieses Qualitätsmodells dar.³⁹

3.1.5.5 Ergebnisqualität

Bei der Ergebnisqualität, wird die erbrachte Leistung am Ende des Erstellungsprozesses beurteilt.⁴⁰ Anders ausgedrückt, beschreibt die Ergebnisqualität die Differenz zwischen

³⁷ Vgl: Zollondz, Hans-Dieter; 2011; S. 170 ff. .

³⁸ Vgl: Steinel/Kelm; URL: http://www.kolleg.loel.hs-anhalt.de/forschung/hauswirtschaft/selbstlernkurs/kurs/themen_druck.php?kurs=2&lenr=9&id=30; gesehen am 13.04.2017.

³⁹ Vgl: Güthoff Judith; 1995; S. 46 f..

⁴⁰ Vgl: Steffen, Dirk; 2006; S 111 ff..

dem Eingangs- und Ausgangszustand.⁴¹ Das bedeutet, dass die Ergebnisqualität das Endresultat darstellt, in dem sich anderen Qualitäten aus Struktur- und Prozessqualität widerspiegeln.⁴²

Beispiele für ein Dienstleistungsergebnis wäre die Effizienz der Lösung eines Problems, die Schnelligkeit der Lösung und die Nachhaltigkeit des Erfolgs. Die Ergebnisqualität ist wie die Strukturqualität, ein indirekter Qualitätsindikator, da externe und intervenierende Faktoren Einfluss auf das Ergebnis nehmen können.⁴³

Durch das Qualitätsmodell von Avedis Donabedian wird deutlich, dass die Qualitätswahrnehmung nicht allein auf das Ergebnis der erbrachten Leistung zurückzuführen ist. Auch strukturelle Ausstattungsmerkmale und der Erstellungsprozess als solchen, beeinflussen die Qualität einer Dienstleistung. Somit können Dienstleistungen anhand ihrer Struktur als auch durch ihre Prozessdimension beurteilt werden.⁴⁴

Jedoch stellt letztendlich der Kunde, die Anforderungen an eine Dienstleistung und steht daher unmittelbar im Mittelpunkt der angestrebten Dienstleistungsqualität. Die Anforderungen definieren sich durch spezifischen Erwartungshaltungen der aktuellen und potenziellen Kunden und stellen somit den zentralen Maßstab zur Bestimmung der Dienstleistungsqualität dar.

⁴¹ Vgl: Zollondz, Hans-Dieter; 2011; S. 170.

⁴² Vgl: Steinel /Kelm; URL: http://www.kolleg.loel.hs-anhalt.de/forschung/hauswirtschaft/selbstlernkurs/kurs/themen_druck.php?kurs=2&lenr=9&id=30; gesehen am 13.04.2017.

⁴³ Vgl: Güthoff Judith; 1995; S. 46.

⁴⁴ Vgl: Güthoff Judith; 1995; S. 47 f..

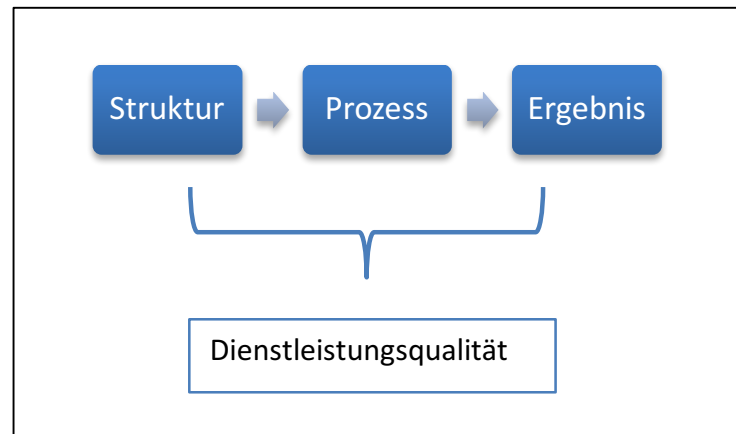


Abbildung 2: Darstellung der Dienstleistungsqualität nach Avedis Donabedian

3.1.6 Qualitätsmanagement

Das Qualitätsmanagement eines Unternehmens ist ein sich selbst überprüfendes System, das in jedem Fall gewährleistet, dass ein Produkt oder eine Leistung die Merkmale aufweist, die den Anforderungen entsprechen (siehe Definition Qualität). Ein Qualitätsmanagementsystem stellt Wege und Möglichkeiten dar, wie ein bestimmtes (zuvor festgelegtes) Qualitätsniveau erreicht werden soll.

Die Qualitätspolitik bzw. -philosophie stellt die Grundlage des Verhaltens und Handelns eines Unternehmens dar und bildet den Rahmen aller Aktivitäten im Qualitätsmanagement. Darin werden außerdem Werte und Ziele eines Unternehmens beschrieben, um eine definierte Qualität bzw. ein definiertes Qualitätsniveau zu erreichen, zu halten und stetig zu verbessern. Sie ist das oberste Ziel bezüglich Qualität und sollte im Leitbild eines jeden Unternehmens verankert sein. Die Beschreibung der Qualitätspolitik ist richtungsweisend für das Einführen eines Qualitätsmanagementsystems und dessen weitere Arbeit damit.⁴⁵

⁴⁵ Vgl: Steinel, Margot; 2008, S.221 f..

Das Qualitätsmanagement beinhaltet allgemein Qualitätskontrolle und Qualitätssicherung. Qualitätskontrollen sind der erste Schritt zu einem Qualitätsmanagement. Das Produkt oder die Leistung wird bei der Qualitätskontrolle nach bestimmten Parametern überprüft, ob es/sie den Anforderungen entspricht. Qualitätskontrollen können in allen drei Qualitätsdimensionen (Struktur, Prozess, Ergebnis) erfolgen. Teil der Kontrolle der Strukturqualität könnte z.B. die Überprüfung sein, ob alle Mitarbeiter ein Gesundheitszeugnis vorweisen können. Denn laut Infektionsschutzgesetz muss jeder Mitarbeiter ein Gesundheitszeugnis besitzen, der im Lebensmittelbereich tätig ist (Voraussetzung für die Aufnahme einer Tätigkeit). Die Kontrolle der Prozessqualität könnte beispielsweise das genaue Abwiegen der Komponenten einer Speise sein. Dies sichert eine gezielte Zusammensetzung der Nährstoffe pro Portion. Die Ergebnisqualität könnte zum Beispiel durch die Verkostung der verzehrfertigen Speise erfolgen.

Die Qualitätssicherung setzt ihren Schwerpunkt auf die Prozessqualität. Neben der integrierten Qualitätskontrolle (in der definierte Parameter überprüft werden), werden bei der Qualitätssicherung zusätzlich Maßnahmen eingeführt, die dazu beitragen, dass das Produkt bzw. die Leistung die entsprechend geforderten Eigenschaften aufweist und somit den Anforderungen entspricht. Maßnahmen in der Qualitätssicherung können die Dokumentation wichtiger Abläufe (z.B. Rezepturen, Arbeitsanweisungen, Verfahrensanweisungen), Veränderungen des Produktionsablaufs oder die Einführung eines neuen Menüplans, sein.

Das Qualitätsmanagement überprüft in regelmäßigen Abständen, ob die Maßnahmen der Qualitätssicherung, noch den gesetzlichen Bestimmungen, den Anforderungen der Kunden und dem aktuellen Produktionsprozess entsprechen. Die Aufgaben eines Qualitätsmanagementsystems lässt sich anhand des PDCA-Zyklus (Plan-Do-Check-Act) beschreiben. Der PDCA-Zyklus oder Deming-Zyklus (nach seinem Erfinder William Edwards Deming benannt) bildet das Herzstück aller Qualitätsmanagementsysteme.

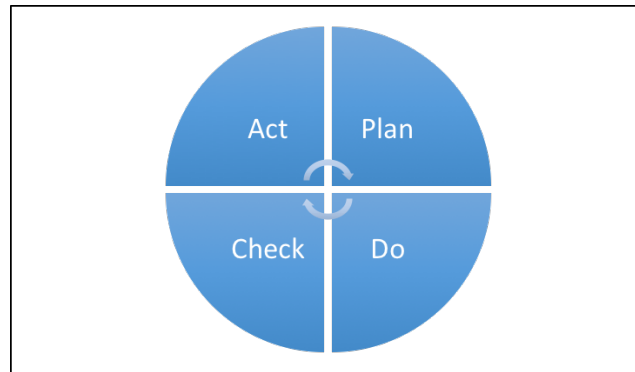


Abbildung 3: Darstellung des PDCA - Zyklus nach Deming

Der PDCA-Zyklus nach Deming sagt aus, dass komplexe Vorhaben einer sorgfältigen Planung bedürfen (P=Plan). Die Umsetzung muss auf Basis dieser Planung erfolgen – sonst ist die Planung überflüssig (D= Do). Nach der Umsetzung, muss ein Blick auf die Planung und ein Abgleich mit den Ergebnissen durchgeführt werden, um zu prüfen (C=Check) ob alle geplanten Ziele erreicht wurden oder ob es Abweichungen gab. Anhand der Abweichungen muss das weitere Vorgehen angepasst werden (A=Act). Die Umsetzungen, die sich bei der Überprüfung zeigen, müssen wieder neu geplant und angepasst werden (P=Plan). Somit schließt sich der Kreislauf bzw. Zyklus. Wenn dieser grundlegende Zyklus an einer Stelle stockt oder Aspekte übersprungen werden, bleiben inhaltliche Qualitätsmanagementanforderungen wirkungslos.⁴⁶

Die Aufgabe des Qualitätsmanagements besteht zusammenfassend in der Umsetzung der von der Geschäftsleitung festgelegten Qualitätspolitik und deren Qualitätsziele. Somit setzen sich die Aufgaben des Qualitätsmanagements aus Qualitätsplanung (es werden relevante Qualitätsstandards bzw. -merkmale definiert und wie diese erfüllt werden können), Qualitätssicherung (Überprüfung die Anwendung aller geplanten Qualitätsvorgänge), Qualitätslenkung (Überwachung der Ergebnisse und möglichen Abweichungen. Bei Abweichungen werden Ursachen erforscht und behoben) und Qualitätsverbesserung zusammen.

⁴⁶ Vgl: Trubel/Bastian; 2016; S.17 ff..

3.1.7 Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001

In der Normenreihe DIN EN ISO 9001 wird ein nationaler und internationaler Standard für die Anforderungen an ein Qualitätsmanagement in Unternehmen definiert (Unternehmen sind nicht dazu verpflichtet). Das Deutsche Institut für Normung hat die sogenannten Qualitätsmanagementnorm zuletzt im Jahr 2015 aktualisiert. Das Kernziel der DIN EN ISO 9001 Norm ist es, Vertrauen in Produkte und Dienstleistungen zu schaffen, die von Unternehmen bereitgestellt werden, um die Kundenzufriedenheit zu steigern. Unternehmen können sich nach der DIN EN ISO 9001 Norm - Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem- zertifizieren lassen. Die Vorteile einer Zertifizierung liegt darin, dass Unternehmen ihren Kunden bescheinigen können, dass sie die Normanforderungen für ein Qualitätsmanagementsystem nach DIN EN ISO 9001 erfüllen und somit über einen gewissen Qualitätsstandard verfügen. Eine Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 bringt viele Vorteile. Beispielsweise verschafft sie gegenüber Kunden ein gewisses Vertrauen und vermittelt Qualitätsansprüche glaubhaft nach außen und eröffnet so die Chance zur Steigerung der Kundenzufriedenheit.⁴⁷

3.1.8 Gästeservice in der Gemeinschaftsverpflegung

3.1.8.1 Definition Gemeinschaftsverpflegung

Unter Gemeinschaftsverpflegung versteht man eine Verpflegung von definierten Personengruppen in besonderen Lebenssituationen. Die Gemeinschaftsverpflegung ist dadurch charakterisiert, dass sie nur einem bestimmten Personenkreis von Berechtigten (z.B. Hilfsbedürftige und Unterstützungswürdige) zugänglich ist, da die Erstellung der Leistungen zumeist direkt (Zuschuss in Euro pro Gast) oder indirekt (z.B. Verfügung stellen der Räume) subventioniert ist. Hilfsbedürftige Personen sind beispielsweise Menschen mit Behinderung, Patienten eines Krankenhauses oder Bewohner von Altenpflegeeinrichtungen. Eine andere Gruppe von Nutzern der Gemeinschaftsverpflegung sind solche Personen, die nicht hilfsbedürftig sind, aber dennoch unterstützt werden sollen. Beispiele hierfür wären Soldaten bei der Nutzung von Truppenverpflegung, Kindergarten-

⁴⁷ Vgl: Trubel/Bastian; S.27 ff

und Schulkinder bei der Nutzung von Kindergarten- und Schulverpflegung, oder Studierende bei der Nutzung von Mensen.

Die Gemeinschaftsverpflegung differenziert sich in drei Bereiche:

- CARE: Anstaltsverpflegung (z.B. Krankenhäuser, Behinderteneinrichtungen, Kinder- und Altenheime)
- EDUCATION: Verpflegung im Bildungs- und Ausbildungsbereich (z.B. Schulen, Kinderbetreuungseinrichtungen, Jugendherbergen)
- BUSINESS: Betriebsverpflegung (z.B. in Betriebsrestaurants oder Kantinen)⁴⁸

In begrenztem Umfang stellen Gemeinschaftsverpflegungseinrichtungen ihre Leistungen auch an andere Nutzer, sogenannte Fremdesser, zur Verfügung. Das geschieht, damit die Möglichkeit der Verpflegung von Hilfsbedürftigen oder Unterstützungswürdigen, durch die Erwirtschaftung von Deckungsbeiträgen (gibt an wieviel ein bestimmtes Produkt, in diesem Fall das Essen, zur Deckung der fixen Kosten beiträgt), gesichert wird. Die Verpflegungsdienstleistung einer Gemeinschaftseinrichtung wird meist aus dem Wohlfahrtsgedanken heraus erbracht (unter Wohlfahrt versteht man versteht man die Unterstützung von notleidenden und sozial gefährdeter Menschen⁴⁹). Ein wohlfahrtsorientierter Betrieb misst demnach seinen Erfolg an der Bedarfsdeckung der bedürftigen und unterstützungswürdigen Personen.

3.1.8.2 Nutzer einer Gemeinschaftsverpflegung

Die Nutzer einer Gemeinschaftsverpflegungseinrichtung sind hinsichtlich der Freiwilligkeit der Inanspruchnahme zu differenzieren. Es wird zwischen Captive und Non-Captive Consumer (Verbraucher) unterschieden.

Aus dem Englischen übersetzt bedeutet Captive Consumer so viel wie ein Gefangener,

⁴⁸ Vgl: Steinel, Margot; 2008, S. 14-19.

⁴⁹ Vgl: Duden; 2017; Stichwort: Wohlfahrt; <http://www.duden.de/suchen/dudenonline/wohlfahrt>, gesehen am 09.04.2017.

der keine andere Wahl hat, als die Verpflegungsdienstleistung, die ihm angeboten wird, in Anspruch zu nehmen. Captive Consumer findet man am häufigsten in Justizvollzugsanstalten, die der Verpflegung lediglich durch Hungerstreik entkommen können. Eine abgeschwächte Form findet sich beispielsweise in Einrichtungen für Menschen mit Behinderung, in Krankenhäusern und in Kinderheimen wieder. Non Captive-Consumer sind Gäste bzw. Personen, die frei über die Inanspruchnahme der Verpflegungseinrichtung entscheiden können. Sie sind das Gegenteil von Captive Consumer und kommen aus freiem Entschluss in solche Einrichtungen, um mit ihrem Besuch ein Mindestmaß an Zufriedenheit mit der Leistung der zu signalisieren.

Captive Consumer sind tendenziell schwerer zufriedenzustellen, da beispielsweise die fehlenden Ausweichmöglichkeiten als unangenehm und als Abhängigkeit empfunden wird. Diese Abhängigkeit kann z.B. dazu führen, dass sich Bewohner von Altenhilfeeinrichtungen oder Einrichtungen für Menschen mit Behinderung, nicht trauen ein Feedback (Rückmeldung) bezüglich des Essens zu geben, aus Angst es sich möglicherweise mit den Betreuenden zu verspielen. Da die Anzahl der Gäste in solch einer Gemeinschaftsverpflegungseinrichtung auch bei verminderter Qualität gleichbleibt, besteht die Gefahr, dass die Unzufriedenheit bei den Gästen gar nicht wahrgenommen wird.

Aus diesem Grund ist ein bestehendes Qualitätsmanagement in solchen Unternehmen besonders wichtig, aber auch schwer zu organisieren, zu garantieren und zu gewährleisten.⁵⁰

3.1.8.3 Service bzw. Servicequalität im Verpflegungsbereich

Unter Service bzw. Servicequalität in Gemeinschaftsverpflegungseinrichtungen versteht man das Zusammenspiel von sogenannten Service-Momenten und den geplanten Erfolgsfaktoren. Service-Momente sind erlebte Dienstleistungen, in der das innere Verhalten und die innere Haltung eines Mitarbeiters vom Gast positiv wahrgenommen werden (z.B. Kommunikation, Verhalten, Haltung). Der Erfolgsfaktor, ist eine planbare Größe, die einen definierten Standard und eine verlässliche Qualität zum Ausdruck bringt. Beispiele

⁵⁰ Vgl: Steinel, Margot; 2008, S. 14-19.

wären hier geplante Vorgänge, Vereinbarungen oder Standards. Trotz Service-Momenten und geplanten Erfolgsfaktoren, bewertet ausschließlich der Empfänger (Gast), der erbrachten Dienstleistung, die Servicequalität.⁵¹

3.1.8.4 Der Servicemitarbeiter

Der Service ist die Fähigkeit und die Bereitschaft des Personals, eine Dienstleistung zu erbringen, die der Erfüllung der Kundenanforderungen entspricht.⁵² Aushängeschild und Botschafter eines jeden Verpflegungsbetriebs, ob bewusst oder unbewusst, sind die Servicemitarbeiter.⁵³ Servicemitarbeiter haben direkt Kontakt mit Gästen und müssen deshalb ein bestimmtes Maß an Anforderungen erfüllen bzw. beherzigen, damit Dienstleistungsqualität stattfinden kann. Im folgenden Text werden nun die wichtigsten Anforderungen an eine Servicekraft näher erläutert.

3.1.8.4.1 Aufgabenbereich

Eine Servicekraft hat vielfältige Aufgabenbereiche. Beispielsweise serviert sie Speisen und Getränke aller Art, betreut Gäste, übernimmt hauswirtschaftliche Aufgaben und Reinigungstätigkeiten. Zusätzliche Aufgaben sind das Überbringen von Rechnungen und Kassieren der offenen Beträge. Servicekräfte können besondere Betreuungsangebote wie Büffetdienst, Bar- oder Etagenservice ausführen. Zudem bereiten Servicekräfte besondere Veranstaltungen, wie Hochzeiten oder Jubiläen vor und sorgen für deren reibungslosen Ablauf. Darüber hinaus können Servicekräfte bei anderen Aufgaben, beispielsweise beim Wareneinkauf, mitwirken. Servicekräfte arbeiten in Gastronomiebetrieben (Restaurants, Hotels, Bars, Cafés) in sozialen Einrichtungen (Seniorenheime, Krankenhäuser), in Privathaushalten, im Lebensmitteleinzelhandel oder in Catering-Unternehmen.

⁵¹ Vgl: Bestmann/Schmidt;2007; URL: <http://www.bestmannundscheidt.de/DefinitionSQ.pdf>; gesehen am 07.04.2017.

⁵² Vgl: Glinsky, Markus;2014, S. 22 f..

⁵³ Vgl: Kohl, Manfred;2015; S. 59.

3.1.8.4.2 Fachliche Kompetenzen/Ausbildung

Die staatliche Ausbildung einer Servicekraft dauert in der Regel zwei Jahre. Für die Ausbildung wird, je nach Bundesland, einen Hauptschulabschluss vorausgesetzt. Nach Beendigung der Ausbildung, lautet die Abschlussbezeichnung: staatlich geprüfte/r Assistent/in für Ernährung und Versorgung, Schwerpunkt Service.

Darüber hinaus werden in folgenden Ausbildungsberufen ebenfalls Fachkräfte für den Service ausgebildet: Hotelfachfrau/-mann, Restaurantfachfrau/-mann, Hauswirtschaftler/in, Fachfrau/-mann für Systemgastronomie, Fachkraft im Gastgewerbe.⁵⁴

Jedoch ist allgemein anzumerken, dass nur wenige Servicekräfte, die heutzutage in einem Unternehmen arbeiten, über eine Fachausbildung verfügen (in der Johannes-Diakonie Mosbach verfügen kaum Mitarbeiter über eine qualifizierte Ausbildung im Verpflegungsbereich). Deswegen ist es für ein Unternehmen wichtig, dass ein Servicemitarbeiter bestimmte Anforderungen im Servicebereich erfüllt.

3.1.8.4.3 Äußeres Erscheinungsbild

Das äußere Erscheinungsbild einer Servicekraft wird von Kleidung, Frisur, Make-Up, Accessoires, Körperpflege sowie Körpersprache und Umgangsformen bestimmt. Dieses Zusammenspiel entscheidet über den Eindruck, den eine Servicekraft bei den Gästen hinterlässt.

Ein wichtiger Aspekt des äußeren Erscheinungsbildes nimmt die persönliche Hygiene eines Mitarbeiters ein. Sie fängt für gewöhnlich zu Hause an und sollte tägliches duschen, tägliche Mund- und Zahnpflege und die tägliche Pflege von Kopf- und Barthaaren beinhalten. Zudem sollten vor jedem Dienstantritt die Fingernägel kontrolliert, gegebenenfalls gekürzt und gereinigt werden. Ebenfalls sollte vor Dienstbeginn darauf geachtet werden, dass Schmuck und Accessoires abgelegt werden (aus hygienischen Aspekten und

⁵⁴ Vgl: Bundesagentur für Arbeit; 2017; URL: <https://berufenet.arbeitsagentur.de/berufenet/bkb/67150.pdf>, gesehen am 07.04.2017.

aus Gründen der Sicherheit und Unfallgefahr am Arbeitsplatz). Die Frisur eines Servicemitarbeiters sollte eher schlicht erscheinen (Haare sollten aus dem Gesicht frisiert sein). Männliche Servicemitarbeiter sollten ihren Bartwuchs stets im Auge behalten (alles was über einen Drei-Tage-Bart hinausgeht, wird nicht gestattet). Ein Servicemitarbeiter sollte allgemein kein zu intensives Parfüm oder Rasierwasser verwenden (frische und leichte Düfte sind zu bevorzugen), da penetrante Düfte den Geschmacksinn und/oder die Wohlfühlatmosphäre der Gäste beeinflusst. Da Servicekräften den Gästen sehr Nahe kommen, ist ein angenehmer Körper- und Mundgeruch unabdingbar. Deswegen sollte zudem darauf geachtet werden, dass bei dem Genuss von Knoblauch, Zwiebeln oder exotischen Gewürzen eine Servicekraft beachtet, dass nicht nur der Atem danach riecht, sondern die Gerüche auch über den Körper ausgedünstet werden.⁵⁵

3.1.8.4.4 Kommunikation

Im alltäglichen Leben ist Kommunikation ein zentrales Element. Sie ist ein zentraler Begriff in vielen wissenschaftlichen Disziplinen und spielt eine wichtige Rolle bei einer Vielzahl von Berufsausbildungen und Anwendungsfeldern, bei denen der direkte Umgang mit Menschen im Mittelpunkt steht, z.B. Servicemitarbeiter in einem Restaurant.⁵⁶

Allgemein wird in verbale und nonverbale Kommunikation unterschieden. Die verbale Kommunikation beinhaltet alle sprachlichen Äußerungen, in mündlicher, als auch in schriftlicher Form. Jedoch ist die verbale Kommunikation, also das gesprochene oder geschriebene Wort, immer in einem Kontext von nonverbalen Elementen eingebettet. Gepflegte Umgangsformen gelten als Zeichen einer ausgebildeten Persönlichkeit und sollten für eine Servicekraft selbstverständlich sein. Denn sie signalisieren das Interesse an einem zivilisierten Miteinander und zeigen somit Respekt und Achtung vor anderen Personen. Wichtig beim Umgang mit Gästen wären beispielsweise das formulieren von einfachen und verständlichen Sätzen (keine Fremdwörter) oder das förmliche Begrüßen oder Verabschieden (z.B. Guten Tag, Auf Wiedersehen).

⁵⁵ Vgl: Radinger/ Droste;2013;146 ff..

⁵⁶ Vgl: Mathias Blanz et. al.; 2013; S. 7.

Die nonverbale Kommunikation umschließt alle nichtsprachlichen Elemente, die eine verbale Äußerung unterstreichen oder ersetzen. Zu den nichtsprachlichen Elementen zählen zum Beispiel die Mimik, die Gestik und die Körperhaltung einer Person. Im Gegensatz zur verbalen Kommunikation, ist es ist es durchaus möglich, sich ausschließlich nonverbal zu äußern. Eines der ausdrucksvollsten Kommunikationsmittel ist das Gesicht. Die Mimik einer Person, beschreibt also das Gebärden- und Mienenspiel des Gesichts (z.B. Bewegungen im Bereich der Mundwinkel oder der Augen) bzw. den Gesichtsausdruck. Über die Mimik werden Emotionen und Gedanken übertragen. Gefühle und Gedanken zeigen sich nicht nur über eindeutig zu verstehende Gesichtsausdrücke wie beispielsweise ein Lächeln oder das Stirnrunzeln, sondern zeichnen sich auch durch sogenannte Mikroausdrücke (kleine flüchtige Bewegungen im Gesicht) aus.⁵⁷ Somit kann die Mimik eine Reaktion auf das, was von dem Gegenüber gesagt, wird oder als Begleitung der eigenen Worte sein. Sie kann verraten, wie das Gesagte gemeint ist oder aufgenommen wird. Somit könnten, um nur einige Beispiele zu nennen, Stirnrunzeln als Zeichen von Skepsis, Augenrollen ein Zeichen von Unbehagen oder Augenbrauen hochziehen als Zeichen von Erstauen sein.

Die Gestik bzw. die Gesten einer Person sind Ausdrucksbewegungen des Körpers. Sie dienen meist als Unterstreichung einer Aussage und senden somit Signale an das Umfeld aus. Gesten sollten immer situativ und nicht isoliert betrachtet werden. Denn um eine Geste richtig deuten zu können, müssen in die Beurteilung auch Mimik, Blickkontakt und Körperhaltung mit einfließen. Bewusste Gesten wären beispielsweise der Händedruck bei Begrüßung und Verabschiedung oder das Kopfnicken bei Zustimmung. Ebenfalls wirkt sich die Körperhaltung auf die Gestik aus. Das Gesicht, die Arme und die Hände führen Bewegungen aus, die zusammen mit der Körperhaltung unterschiedliche Befindlichkeiten und Stimmungen zum Ausdruck bringen können (der Oberkörper kann dabei nach vorne oder hinten geneigt sein).

⁵⁷ Vgl: Matsching, Monika; 2016; S.10.

Das Unterbewusstsein von Personen neigt dazu, negative Aussagen körpersprachlich zu verstärken und positive Aussagen eher neutral zu unterstreichen. Negative Mimik und Gestik entsteht meist unbewusst und ist daher schwer zu unterdrücken. Deswegen sollten Gesten immer situativ und nicht isoliert bewertet werden. Denn um eine Geste richtig zu deuten, müssen Mimik und Körperhaltung in die Beurteilung mit einfließen. Aus diesen genannten Gründen, ist es wichtig, dass sich Servicekräfte ihrer eigenen Körpersprache bewusst sind und sich mit der nonverbalen Kommunikation der Gäste auskennen, damit sie in manchen Situationen entsprechend agieren und reagieren können.⁵⁸

3.2 Untersuchung des Schulungsbedarfs

3.2.1 Entwicklung Grundlegender Serviceregeln für die Johannes-Diakonie Mosbach

Aus Gründen der Verbesserung der Dienstleistungsqualität des Verpflegungsbereichs, wurden in Zusammenarbeit mit der Johannes-Diakonie Mosbach, Qualitätsstandards bei der Speisenausgabe entwickelt. Hierzu wurde die Speisenausgabe im Speisesaal Schwarzach, mit dem Wissenstand der zuvor aufgeführten Literatur, von einem externen Beobachter besucht und beobachtet. Auf Grundlage dieser Erkenntnisse und ergänzende Anliegen der dafür zuständigen Geschäftsleitung der Johannes-Diakonie Mosbach, wurden in Zusammenarbeit, Qualitätsstandards bei der Speisenausgabe, festgelegt und diese, in Form von sogenannten Serviceregeln bei der Speisenausgabe, aufgestellt. Die Qualitätsstandards bei der Speisenausgabe, richten sich hauptsächlich an Servicemitarbeiter im Ausgabebereich des Speisesaals, die direkten Umgang mit Gästen haben. Damit Dienstleistungsqualität gehalten wird und/oder verbessert werden kann, muss eine gewisse „Basisqualität“ bei der Speisenausgabe anzutreffen sein. Deswegen müssen grundlegende Regeln beim Servieren und beim Umgang mit den Gästen, von den Mitarbeitern des Servicebereichs der Johannes-Diakonie, verinnerlicht und verfolgt werden.

⁵⁸ Vgl: Droste/Th. Radinger; 2013; S. 146 ff..

Aus Gründen der Übersichtlichkeit, werden die erarbeiteten Serviceregeln der Speisenausgabe in tabellarischer Form dargestellt.

Serviceregeln der Johannes-Diakonie Mosbach

Serviceregeln	Beschreibung
<p>Der Mitarbeiter an der Speisenausgabe ist gegenüber dem Gast freundlich und zuvorkommend</p>	<p>Der Servicemitarbeiter begrüßt den Gast, bei Erreichen des Raumes oder der Ausgabentheke, mit einem Lächeln.</p> <p>Zusätzlich wird der Gast mit einem „Guten Morgen“, „Guten Mittag“, „Hallo“ oder ähnlichem angesprochen.</p> <p>Wichtig ist, dass der Servicemitarbeiter stets den Blickkontakt zum Gast aufrechterhält (besonders bei der Begrüßung und der Anrede).</p> <p>Der Servicemitarbeiter wünscht jedem Gast einen Guten Appetit.</p>
<p>Der Mitarbeiter an der Speisenausgabe, kann Auskunft über das Speisenangebot geben</p>	<p>Der Servicemitarbeiter kann auf Nachfrage das Angebot der einzelnen Menüs, die an diesem Tag zur Auswahl stehen nennen. Zudem kann der Mitarbeiter die Allergene und die Inhaltsstoffe der Menüs wiedergeben (der Mitarbeiter kann sich hierbei auf die internen Aushänge beziehen).</p>

<p>Der Mitarbeiter an der Speisenausgabe nimmt die Bestellung des Gastes vollständig entgegen</p>	<p>Der Servicemitarbeiter lässt den Gast bei der Bestellung ausreden. Die Portionsgröße (klein, mittel, groß) wird beim Gast erfragt.</p> <p>Sonderwünsche werden, soweit möglich, berücksichtigt und umgesetzt (z.B. anstatt Reis in Menü 1 wünscht der Gast Nudeln aus Menü 2 als Hauptkomponente)</p>
<p>Der Mitarbeiter an der Speisenausgabe richtet das Essen auf dem Speisenteller ästhetisch an</p>	<p>Die einzelnen Komponenten des Menüs befinden sich getrennt und mit etwas Abstand auf dem Teller (soweit dies bei den Speisen bzw. Gerichten möglich ist).</p> <p>Bei Gerichten in dem zwei Komponenten zusammengehören, ist auf das Verhältnis der Komponenten zu achten (Beispiel Spagetti Bolognese: Das Verhältnis zwischen Nudeln und Bolognesesoße muss Sinn machen, d.h. nicht zu wenig Soße auf den Teller des Gastes geben).</p> <p>Der Teller des Gastes muss nach dem Anrichten der Komponenten dekoriert sein, z.B. in Form von gehackter Petersilie, Gurken- oder Tomatenscheiben (die Vorgabe der Dekoration wird von der Zentralküche vorgegeben).</p>
<p>Der Mitarbeiter an der Speisenausgabe ist gegenüber den Gästen hilfsbereit</p>	<p>Der Servicemitarbeiter erkennt, wann ein Gast Hilfe benötigt. Er hilft bei Bedarf bei der Bedienung des Wasserspenders, bei der Bedienung und Zusammenstellen des</p>

	<p>Salates an der Salatbar oder reicht bei Bedarf das Dessert bzw. die Nachspeise aus der Kühltheke. Der Servicemitarbeiter erkundigt sich, ob das Essen geschmeckt hat und hält (soweit es der Arbeitsfluss ermöglicht) Smalltalk mit dem Gast.</p>
<p>Der Mitarbeiter behält während der Speisenausgabe den Gesamtüberblick</p>	<p>Der Servicemitarbeiter hat während seines Einsatzes an der Ausgabetheke stets einen Blick auf die Salat- und Desserttheke und füllt, wenn nötig, die fehlenden Komponenten auf. Bei Verschmutzung des Thekenbereichs, ist diese in einem Zeitraum von unter fünf Minuten zu reinigen. Ebenso hat ein Servicemitarbeiter stets einen Blick auf die Tablettwägen und tauscht diese bei einer hohen Anzahl an gebrauchten Tablett durch neue aus.</p>
<p>Der Mitarbeiter arbeitet während der Speisenausgabe hygienisch</p>	<p>Der Mitarbeiter im Ausgabebereich trägt bei Dienstbeginn, eine Haube (Haare sind vollständig bedeckt) und Einmalhandschuhe. Der Mitarbeiter hat Schmuck an Händen und Unterarmen abgelegt und arbeitet bei der Essensausgabe mit Portionierbesteck. Wenn der Mitarbeiter seinen Arbeitsplatz verlässt, muss er darauf achten, dass die Speisenbehälter geschlossen sind.</p>

Tabelle 1: Aufzählung der entwickelten Serviceregeln bei der Speisenausgabe für Servicemitarbeiter des Verpflegungsbereichs der Johannes-Diakonie Mosbach

3.2.2 Methode (Feststellung des Ist-Zustands)

3.2.3 Grundgesamtheit/Auswahlverfahren/Stichprobe

Die Grundgesamtheit setzt sich aus allen fünfzehn Mitarbeitern zusammen, die in der Johannes-Diakonie Mosbach, Standort Schwarzach, im Verpflegungsbereich, an der Speisenausgabe des Speisesaals, beschäftigt sind und sich zum Zeitpunkt der Beobachtung im Dienst befinden.

Für die vorliegende Arbeit wurde eine Vollerhebung gewählt. Die Stichprobe setzt sich aus den Mitarbeitern zusammen (immer drei Mitarbeiter), die sich am Tag der Beobachtung im Dienst befinden. Bei der Stichprobe handelt es sich um eine zufällige Stichprobe, da jeder Mitarbeiter des Servicebereichs der Johannes-Diakonie Mosbach, die gleiche Möglichkeit besitzt, an diesem Tag in die Stichprobe mit aufgenommen zu werden.

3.2.3.1 Erhebungsmethode und Erhebungsinstrument

Bei der Erhebungsmethode, handelt es sich um eine strukturierte teilnehmende, verdeckte Beobachtung. Bei dieser Beobachtung, werden Mitarbeiter des Servicebereichs der Johannes-Diakonie Mosbach, anhand von vorgegebenen Kriterien und/oder Kategorien (strukturiert) beobachtet und bewertet. Dabei ist darauf zu achten, dass ein Beobachter nur eine begrenzte Wahrnehmungsfähigkeit besitzt (Anzahl der Kriterien bzw. Kategorien auf einen überschaubaren Anteil reduzieren). Diese Erhebungsmethode wurde gewählt, um neutrale Aussagen darüber treffen zu können, wie sich Mitarbeiter an der Speisenausgabe während ihres Dienstes gegenüber den Gästen verbal und non-verbal Verhalten, wenn kein Beobachter sie direkt dabei beeinflusst (die Mitarbeiter wissen nicht, dass sie beobachtet werden, deshalb verdeckte Beobachtung). Ebenso können die sozialen Interaktionen zwischen Mitarbeitern und Gästen analysiert werden. Der Beobachter ist dabei ein aktiver Teil des Geschehens (teilnehmende Beobachtung), das bedeutet, dass der Beobachter selbst, Gast des Speisesaals ist, die Essensausgabe durchläuft und Kontakt mit den Mitarbeitern hat. Dadurch kann damit gerechnet werden, dass er Einblicke erhält, die einem nicht teilnehmenden Beobachter eventuell verborgen blei-

ben würden. Ein Nachteil der Erhebungsmethode ist es, dass Meinungen und Einstellungen bezüglich des Themas Qualitätsstandards bei der Speisenausgabe, nicht erfasst werden.

Um die Daten der Beobachtung zu erheben, wurden zwei Beobachtungsbögen mit geschlossenen Fragen erstellt. Diese befinden sich im Anhang (8.1 und 8.2). Geschlossene Fragen wurden gewählt, um dem Beobachter mit eindeutige Antwortmöglichkeiten einen strukturierten und leichteren Ablauf bei der Bearbeitung der Beobachtungsbögen während der Beobachtung zu gewährleisten. Beobachtungsbogen eins, beinhaltet fünf geschlossene Fragen. Diese bestehen jeweils aus mindestens zwei Unterkategorien bzw. Kriterien und verfügen über vier verschiedenen Antwortmöglichkeiten (trifft völlig zu, trifft zu, trifft teilweise zu, trifft nicht zu). Beobachtungsbogen zwei beinhaltet zwei Fragenkomplexe, die jeweils zwei Antwortmöglichkeiten (trifft völlig zu, trifft zu, trifft teilweise zu, trifft nicht zu und Ja, Nein) aufweisen. Die Beobachtungsbögen wurden aus Gründen des besseren Verständnisses, in zwei verschiedene Arten der Beobachtung unterteilt:

1. Der Mitarbeiter wird pro Gast bzw. aus der Sicht des Gastes, hinsichtlich seiner Verhaltensweisen bewertet. Das heißt, ein Gast wird vom Erreichen bis zum Verlassen des Essensbereichs im Speisesaals gedanklich begleitet (mit den Augen). Dabei wird der Mitarbeiter hinter der Ausgabetheke beobachtet und daraufhin bewertet (Beobachtungsbogen eins).
2. Der Mitarbeiter wird hinsichtlich seines Auftretens während der gesamten Essenausgabe beobachtet und bewertet (Beobachtungsbogen zwei).

In Beobachtungsbogen eins, wird der Beobachter darauf aufmerksam gemacht, dass er den Mitarbeiter hinsichtlich der aufgeführten Verhaltensweisen (gegenüber dem Gast), beurteilen soll. Beobachtungsbogen eins, beinhaltet fünf geschlossenen Fragen. Diese Fragen weisen jeweils mindestens zwei Unterkriterien auf, die durch vier verschiedenen

Antwortmöglichkeiten (trifft völlig zu, trifft teilweise zu, trifft nicht zu) bewertet werden können. In der ersten Frage wird nach der Freundlichkeit des Mitarbeiters gegenüber dem Gast gefragt. Die Unterkriterien beherbergen, die Begrüßung und Verabschiedung des Gastes mit einem Lächeln, begrüßen des Gastes mit einem „Guten Tag“, „Hallo“ o. ähnlichem, das Wünschen eines Guten Appetits und das Halten des Blickkontaktes, während der Bedienung. Die zweite Frage bezieht sich auf das Speisenangebot. Hierbei wurde erfasst, ob der Mitarbeiter Auskunft über das Angebot, die Inhaltsstoffe und Allergene der einzelnen Menüs des Tages, Auskunft geben kann. Frage drei, beinhaltet das Verhalten des Mitarbeiters, während der Bestellung eines Gastes. Hierfür wurden Kriterien wie das Ausreden lassen bei der Bestellung, das Erfragen der Portionsgröße (klein, mittel, groß) und das Umsetzen von Sonderwünschen festgelegt. Frage vier richtet das Hauptaugenmerk, auf die Ästhetik des Speisentellers. Dabei wurde überprüft, ob die einzelnen Komponenten, soweit möglich, getrennt, mit etwas Abstand und dekoriert, auf dem Teller angerichtet sind. Frage fünf bewertet die Hilfsbereitschaft eines Mitarbeiters gegenüber dem Gast, indem erfragt wird, ob bei der Bedienung des Wasserspenders, der Salat- oder Desserttheke geholfen wird (soweit Hilfe benötigt wird).

In Beobachtungsbogen zwei, wird der Mitarbeiter hinsichtlich seines Auftretens während der gesamten Essenausgabe beobachtet. Dieser beinhaltet, zwei geschlossene Fragen mit jeweiligen Unterkriterien, die jeweils durch vier verschiedenen Antwortmöglichkeiten (trifft völlig zu, trifft teilweise zu, trifft nicht zu) mit Ja und Nein beantwortet werden können.

Fragenkomplex eins, ist darauf ausgerichtet, ob der Mitarbeiter über den gesamten Zeitraum der Speisenausgabe den Gesamtüberblick behält. Kriterien wie das nötige Auffüllen von Komponenten an der Salat- oder Desserttheke, das Auswechseln der vollen Tablettwägen und die Verschmutzung der Ausgabetheke werden hierbei ermittelt. Auch der Smalltalk mit den Gästen und die Frage, ob das Essen geschmeckt hat, wurden hierbei berücksichtigt.

In Beobachtungsbogenkomplex zwei, wird die Hygiene des Mitarbeiters während der Speisenausgabe. Dabei wird beobachtet, ob der Mitarbeiter eine Haube und Einmalhandschuhe trägt. Ebenfalls wurde bei dieser Frage darauf geachtet, dass der Mitarbeiter seinen Schmuck an Händen und Unterarmen abgelegt hat. Zudem wurde überprüft, ob der Mitarbeiter mit Portionierbesteck arbeitet und dass er bei Verlassen des Arbeitsplatzes die Speisenbehälter abdeckt.

3.2.3.2 Pretest

3.2.3.2.1 Durchführung

Vor der Durchführung der Haupterhebung, wurde die Beobachtungsbögen am 13.01.2017 mittels Pretest auf ihre Praktikabilität überprüft. Hierzu wurde zur Mittagszeit, in einem Zeitraum von eineinhalb Stunden (11:45 Uhr bis 13:15 Uhr), das Verhalten und das Auftreten der Mitarbeiter gegenüber den Gästen, im Speisesaal Schwarzach in der Johannes-Diakonie Mosbach beobachtet und zeitgleich die Beobachtungsbögen von einem Beobachter ausgefüllt. Hierbei sollte der Aufbau des Beobachtungsbogens, die Verständlichkeit, der Zeitaufwand, die Anzahl der Beobachtungsbögen und mögliche Verbesserungen erkannt und gegebenenfalls verbessert werden.

Durch den Pretest, konnten 27 Beobachtungsbögen von Beobachtungsbogen eins und drei Beobachtungsbögen von Beobachtungsbogen zwei, in einem Zeitraum von eineinhalb Stunden, ausgefüllt und bei der Auswertung berücksichtigt werden. .

Zudem zeigte sich, dass Kriterien wie beispielsweise das Auffüllen der Salat- oder Dessertbar oder das Austauschen des Tablettwagens, nicht unmittelbar nach jedem Gast ausgetauscht und berücksichtigt werden muss. Aus diesem Grund, wurde die Frage nach dem Gesamtüberblick des Mitarbeiters, in den zweiten Aspekt des Beobachtungsbogens, bei dem es nur zwei verschiedenen Antwortmöglichkeiten, verschoben. Somit beinhaltet der erste Aspekt fünf und der zweite Aspekt zwei Fragen. Zudem wurde bei der Frage nach der Freundlichkeit des Mitarbeiters (Frage eins in Aspekt eins), das Wünschen eines Guten Appetits hinzugefügt.

3.2.3.3 Haupterhebung

Die Haupterhebung fand am 06.02.2017 im Speisesaal Schwarzach, der Johannes-Diakonie Mosbach statt. Für die Haupterhebung wurde ein zufälliger Tag unter der Woche gewählt, um mit einer hohen Anzahl an Gästen im Speisesaal rechnen zu können. Die Mitarbeiter wurden mittels der zwei zuvor erstellten Beobachtungsbögen, über einen Zeitraum von eineinhalb Stunden (11:45 Uhr – 13:15 Uhr) während der Speisenausgabe beobachtet. Diese Untersuchung wurde durchgeführt, um den Ist-Zustand der Verhaltensweisen und das Auftreten der Servicemitarbeiter zu beobachten und zu beurteilen. Insgesamt konnten in diesem Zeitraum 27 Beobachtungsbögen von Beobachtungsbogen eins und drei Beobachtungsbögen von Beobachtungsbogen zwei ausgefüllt werden.

3.2.3.4 Auswertungsmethode

Die statistische Datenauswertung erfolgte mittels Statistikprogramm IBM SPSS Statistics der Softwarefirma IBM. Hierbei mussten die Beobachtungsbögen zunächst in das Programm IBM SPSS Data Collection Author (dieses Programm ist Voraussetzung für die Auswertung und Eingabe der Fragebögen) eingegeben bzw. erstellt werden. Nach der Eingabe der Fragebögen in das Programm IBM SPSS Data Collection Author, konnte mit der Auswertung begonnen werden. Hierbei wurden die Fragen der Beobachtungsbögen eins und zwei der Reihe nach ausgewertet. Die Darstellung der Ergebnisse (in Form von Diagrammen), erfolgte mittels des Programms Microsoft Excel.

3.2.4 Ergebnisse

Die Ergebnisse der Untersuchung des Ist-Zustandes werden in Punkt 4.2. Ergebnisse aufgeführt und mit nachfolgenden Untersuchungen verglichen.

3.3 Entwicklung der Schulungsinhalte und Schulungsmethoden

Im Rahmen dieser Arbeit wurden Qualitätsstandards bei der Speisenausgabe in Zusammenarbeit mit der Johannes-Diakonie Mosbach erstellt, beobachtet und ausgewertet. Anhand dieser Grundlagen, wurde eine Schulung für Mitarbeiter im Servicebereich (Ausgabetheke der Essen im Speisesaal Schwarzach) entwickelt.

3.3.1 Exemplarische Darstellung einer Schulungsentwicklung

Die Entwicklung einer Schulung findet allgemein in sieben Phasen statt. Diese werden in der nachfolgenden Tabelle aufgezeigt und näher erläutert.

Phasen einer Schulungsentwicklung

Phase	Beschreibung
1- Allgemeine Arbeitsbedingungen	<p>In dieser Phase werden situative Bedingungen und Voraussetzungen der Schulung erfasst. Hierbei wird die Art und die Anzahl der Personengruppe festgelegt bzw. beschrieben. Zudem muss die Frage geklärt werden, welche Voraussetzungen die Lehrenden (z.B. Mitarbeiter eines Unternehmens) mitbringen, damit die Schulungsinhalte daraufhin angepasst werden können.</p> <p>Zudem müssen sachliche Voraussetzungen, beispielsweise Raumsituation, Raumausstattung und Verdunklungsmöglichkeiten beachtet werden.</p>

	<p>Ebenso müssen eventuelle Schwierigkeiten bei der Planung einer Schulung berücksichtigt werden (z.B. Straßenlärm, Schichtpläne).</p>
<p>2- Fachliche Wissensbasis</p>	<p>In dieser Phase wird die sachliche Information der Schulungsinhalte festgelegt und ausgearbeitet. Zur Sammlung der Inhalte können Primär-, Sekundär-, und Tertiärliteratur verwendet werden.</p>
<p>3- Zielformulierung</p>	<p>In Phase drei wird ein Schulungsziel formuliert. Dabei können fachliche und überfachliche Ziele formuliert werden. Das Ziel bzw. die Teilziele müssen auf den vorausgegangenen und künftigen Arbeitsalltag passen bzw. angepasst werden. Jedoch ist dabei zu beachten, dass das Ziel für Lehrende und Referent, möglichst klar formuliert ist (um dieses klar verfolgen zu können).</p>
<p>4- Festlegung der Schulungsmethode</p>	<p>Schulungsmethoden sind Muster aus Verfahren und Formen der Lehrenden, nach denen eine Schulung arrangiert bzw. gestaltet wird. Das dient dazu, dass das Thema der Schulung zielgerecht gestaltet wird. In dieser Phase wird demnach festgelegt, welche Art von Schulungsmethode/konzeption für das Themengebiet, sowohl als auch für die Ler-</p>

	<p>nenden, geeignet ist (z.B. Frontalunterricht mit anschließender Gruppenarbeit). Zudem wird in dieser Phase festgelegt, welche Zugangsmöglichkeit zum Thema, z.B. in Form von einer Erzählung, einem kleinen Video o.ä., möglich sind.</p>
<p>5- Festlegung von Medien und Material</p>	<p>In dieser Phase werden die für die Schulung relevanten Materialien und Medien festgelegt. Dazu muss festgelegt werden, welche Medien und Materialien für die Schulung benötigt werden. Zudem muss einem Referenten bewusst sein, welche Medien in einem Schulungsraum bzw. in einem Unternehmen zur Verfügung stehen, welche selbst beschafft werden müssen und/oder ob eventuell Medien selbst erstellt werden müssen.</p>
<p>6- Festigung der Lernergebnisse</p>	<p>In dieser Phase geht es darum, wie die Lernergebnisse bei den Mitarbeitern gesichert werden können. Dazu muss festgelegt werden, welche Übungs- und Vertiefungsmöglichkeiten für die Schulung erstellt werden (z.B. Schulungsunterlagen in Papierform für alle Mitarbeiter, Ausgänge in der dafür vorgesehenen Abteilung eines Unternehmens, Arbeitsblätter, PowerPoint-Präsentation)</p>

7- Entwurf einer Verlaufsskizze/plan	Am Ende der Zusammenstellung der Phasen eins bis sechs, wird eine Verlaufsskizze in tabellarischer Form erstellt (Phasen eins bis sechs sind darauf vermerkt). Die Verlaufsskizze dient dem Lehrenden, als Überblick über die Schulung und umfasst meistens eine Seite.
---	---

Tabelle 2: Phasen einer allgemeinen Schulungsentwicklung

3.3.2 Entwicklung einer Schulung für die Johannes-Diakonie Mosbach

Die Entwicklung der Schulung zum Thema Qualitätsstandards bei der Speisenausgabe orientiert sich an den vorgestellten sieben Phasen der Schulungsentwicklung.

Um einen besseren Lesefluss zu gewährleisten, wird die Entwicklung der Schulung im nachfolgenden Text ebenfalls in tabellarischer Form dargestellt.

Phasen der Schulungsentwicklung zum Thema „Qualitätsstandards bei der Speisenausgabe“ für die Johannes-Diakonie Mosbach

Phase	Beschreibung
1- Allgemeine Arbeitsbedingungen	<u>Anzahl der Mitarbeiter:</u> <ul style="list-style-type: none"> - 15 Mitarbeiter des Servicebereichs (Essenausgabe) der Johannes-Diakonie Mosbach, am Standort Schwarzach. <u>Voraussetzungen der Mitarbeiter:</u> <ul style="list-style-type: none"> - der Wissenstand, in Bezug auf Qualitätsstandards bei der Spei-

senausgabe, variiert bei den einzelnen Mitarbeitern des Servicebereichs.

- jeder Mitarbeiter hat vor Arbeitsbeginn eine Erstbelehrung im Sinne des Infektionsschutzgesetzes erfahren. Dabei wurden Hygienemaßnahmen und ansteckende Infektionskrankheiten geschult. Die Teilnahmebestätigung dieser Schulung erfolgte in Form des gesetzlichen Gesundheitszeugnisses.
- Die Belehrung über Hygienemaßnahmen und Infektionskrankheiten im Sinne des Infektionsschutzgesetzes, wird jährlich bei allen Mitarbeitern des Servicebereichs der Johannes-Diakonie Mosbach, in Form einer internen Hygiene-schulung durchgeführt, d.h. die Mitarbeiter verfügen über einen gewissen Wissensstand zum Thema Hygiene.

Sachliche Voraussetzungen:

- Die Schulung wird in den Räumlichkeiten der Johannes-Diakonie Mosbach stattfinden. Hierzu wird der Speisesaal in Schwarzach zur Verfügung gestellt.

- Der Speisesaal in Schwarzach verfügt über genügend Stromquellen (Steckdosen).
- Zahlreiche Tische und Stühle für Mitarbeiter und Referent sind vorhanden. Hierbei ist zu beachten, dass die Tische und Stühle jeweils in Tischgruppen (zwei Tische längs aneinander mit jeweils sechs Personen pro Tisch) angeordnet sind.
- Platz zum Umstellen der Tische und Stühle z.B. in U-Form ist gewährleistet.
- Der Referent hat an einer großen Wand die Möglichkeit, z.B. Power-Point-Präsentationen abzubilden oder Plakate anzubringen.
- Eine ausreichende Verdunkelung des Raumes, beispielsweise für Power-Point-Präsentationen, kann durch Rollläden und Vorhänge gewährleistet werden.

Eventuelle Schwierigkeiten:

- Straßen und Baulärm unmittelbar vor dem Speisesaal, könnten die Schulung stören. Deswegen ist darauf zu achten, dass die Fenster

	<p>und Türen bei der Schulung geschlossen sind, um den eventuellen Lärm etwas abzuschirmen.</p>
<p>2- Fachliche Wissensbasis</p>	<p>Die fachliche Wissensbasis bzw. die fachliche Information der Schulung, bezieht sich auf die theoretischen Grundlagen dieser Arbeit. Im folgenden Text wird die fachliche Wissensbasis in Stichpunkten vorgestellt. Die ausgearbeiteten sach- bzw. fachlichen Inhalte der Schulung, können in Punkt 3.1 Theoretische Grundlagen nachgelesen werden.</p> <p><u>Sachliche Informationen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Allgemeine Begriffserklärungen zum Thema: Qualität, Dienstleistung und Service. - Vorstellung des allgemeinen Begriffs Dienstleistungs- bzw. Servicequalität. - Beschreibung der Servicequalität im Verpflegungsbereich. - Beschreibung des Servicemitarbeiters. Eingehen auf äußeres Erscheinungsbild und Kommunikation (verbal und nonverbal). - Vorstellen und beschreiben der entwickelten Qualitätsstandards bzw. Serviceregeln bei der Speisenausgabe.

<p>3- Zielformulierung</p>	<p><u>Ziel der Schulung:</u></p> <p>Hauptziel der Schulung ist es, die Servicemitarbeiter der Johannes-Diakonie Mosbach, über die neuen Qualitätsstandards bei der Speisenausgabe zu informieren. Darüber hinaus werden als Teilziele, Begrifflichkeiten aus der Dienstleistungsbranche geklärt und Verhaltensweisen von Servicemitarbeitern besprochen.</p>
<p>4- Festlegung der Schulungsmethode</p>	<p><u>Schulungsmethode:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Frontalschulung (d.h. die Inhalte der Schulung werden überwiegend sprachlich, von einem Referenten bzw. Lehrenden, vermittelt). - Gruppendiskussion (d.h. ziel- und ergebnisorientiertes diskutieren über einen Sachverhalt).
<p>5- Festlegung von Medien und Material</p>	<p><u>Medien:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Power-Point-Präsentation - Handout (die wesentlichen Punkte der Schulung sind hier meist in Form von ein bis zwei Seiten festgehalten) <p><u>Material für die eingesetzten Medien:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Beamer - Leinwand - Laptop - Computermaus (ohne Kabel) - Verlängerungskabel

	<p><u>Sonstiges Material:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Blätter - Drucker - Heftzange - Heftklammern
<p>6- Festigung der Lernergebnisse</p>	<p>Um die Schulungsinhalte bei den Mitarbeitern im Servicebereich zu festigen, werden folgende Sicherungsmöglichkeiten festgelegt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Handout über die wesentlichsten Punkte der Schulung, am Tag der Schulung - Ausführliche Schulungsunterlagen in Papierform (werden nicht am Tag der Schulung ausgehändigt, sondern zu einem späteren Zeitpunkt)
<p>7- Entwurf einer Verlaufsskizze/plan</p>	<p>Der für die Schulung erstellte Verlaufsplan bzw. die Verlaufsskizze befindet sich in Anhang 8.4..</p>

Tabelle 3: Phasen der Schulungsentwicklung zum Thema „Qualitätsstandards bei der Speisenausgabe“ für die Johannes-Diakonie Mosbach

3.4 Durchführung der Schulung

Die Schulung zum Thema Qualitätsstandards bei der Speisenausgabe für Servicemitarbeiter der Johannes-Diakonie Mosbach fand am 09.03.2017 um 15:00 Uhr statt. Die Schulung wurde in den Räumlichkeiten des Speisesaals in Schwarzach, am Standort Schwarzach, durchgeführt. Insgesamt nahmen 15 Mitarbeiter des Servicebereichs an der Schulung teil. Diese wurden eineinhalb Wochen zuvor, zur Teilnahme an der Schulung eingeladen (Einladung wurde persönlich ausgehändigt oder in den Mitarbeiterfächern hinterlegt. Hierbei mussten die Mitarbeiter dem Referenten keine Rückmeldung über die Teilnahme abgeben).

Am Tag der Schulung wurde zwischen 14:00 Uhr und 14:45 Uhr ein Teil der bestehenden Tischgruppen im Speisesaal (Eine Tischgruppe besteht aus zwei nacheinander angeordneten Tischen. Je Tischgruppe können 12 Personen Platz nehmen (pro Tisch sechs Personen)) für die Schulung der Mitarbeiter umgestellt. Dafür wurden fünf Tische und 15 Stühle (angepasst an die Mitarbeiteranzahl) in U-Form (**I_I**) aufgestellt. Auf einem separaten Tisch wurden Beamer und Laptop aufgebaut und an die Projektionswand angepasst. Auf jedem Mitarbeiterplatz, vor dem Eintreffen der Teilnehmer, ein Handout für die Schulung bereitgelegt.

Die Schulung orientierte sich an den zuvor entwickelten Schulungsmaterialien bzw. -inhalten (siehe 3.3 Entwicklung einer Schulung). Die Abfolge der Schulung, kann dem Schulungsverlaufsplan in Anlage 8.4 entnommen werden.



Abbildung 4: Raumgestaltung des Speisesaals der Johannes-Diakonie Mosbach am Tag der Schulung

4 Evaluierung des erstellten Schulungskonzepts

4.1 Methode

4.1.1 Methode/Grundgesamtheit

Die Methode und die Grundgesamtheit des Schulungskonzepts, setzt sich aus derselben Methode und der Grundgesamtheit aus der Entwicklung eines Schulungskonzepts zusammen (siehe 3.2.2).

4.1.2 Erhebungsmethode und Erhebungsinstrument

Die Erhebungsmethode und das Erhebungsinstrument der Evaluierung der erstellten Schulung, setzt sich ebenfalls aus der Erhebungsmethode und dem Erhebungsinstrument aus der Entwicklung eines Schulungskonzepts zusammen. Diese sind in Punkt 3.2.3, Erhebungsmethode und Erhebungsinstrument, nachzulesen.

4.1.3 Haupterhebung

Die Haupterhebung der Evaluation des erstellten Schulungskonzepts unterteilt sich in zwei verschiedene Aspekte. Hierbei wird die teilnehmende, verdeckte Beobachtung einmal unmittelbar nach der Schulung (einen Tag danach) und acht Wochen nach der Schulung durchgeführt und ausgewertet.

4.1.4 Untersuchung unmittelbar nach der Schulung

Die Beobachtung zur Untersuchung der Qualitätsstandards bei der Speiseausgabe, unmittelbar nach der durchgeführten Schulung, erfolgte am 10.03.2017, im Speisesaal der Johannes-Diakonie Mosbach. Diese Untersuchung wurde unmittelbar nach der Schulung durchgeführt, um eventuelle Verbesserungen der Verhaltensweisen der Mitarbeiter auf Grund der Schulung zu verzeichnen. Die Mitarbeiter wurden über einen Zeitraum von eineinhalb Stunden (11:45 Uhr – 13:15 Uhr), mittels der zuvor erstellten Fragebögen während der Speisenausgabe beobachtet und bewertet. In diesem Zeitraum konnten 21 Fragebögen von Beobachtungsbogen eins und 3 Beobachtungsbögen von Beobachtungsbogen zwei bearbeitet werden.

4.1.5 Untersuchung 8 Wochen nach der Schulung

Um eventuelle langfristige Veränderungen der Verhaltensweisen der Mitarbeiter gegenüber den Gästen zu erkennen, wurde acht Wochen nach der Durchführung der Schulung, am 04.05.2017 eine erneute Beobachtung der Servicemitarbeiter, anhand der zuvor erstellten Beobachtungsbögen, durchgeführt (Dabei sollte überprüft werden, ob sich die Mitarbeiter langfristig in ihrem Verhaltensmuster geändert haben oder ob sie eventuell in alte Muster verfallen).

Die Untersuchung bzw. die Beobachtung fand ebenfalls im Speisesaal der Johannes-Diakonie Mosbach, in Schwarzach statt und erfolgte über einen Zeitraum von eineinhalb Stunden (11:45 Uhr – 13:15 Uhr). In diesem Zeitraum konnten ebenfalls 21 Beobachtungsbögen von Beobachtungsbogen eins und 3 Beobachtungsbögen von Beobachtungsbogen zwei bearbeitet werden.

4.1.6 Auswertungsmethode

Die Auswertung der zweiten Haupterhebung dieser Arbeit, erfolgte ebenfalls mittels Statistikprogramm IBM SPSS Statistics der Softwarefirma IBM und dem Programm Excel der Firma Microsoft (siehe 3.2.3.4).

4.2 Ergebnisse

Die Ergebnisse der vorliegenden Arbeit, ergeben sich aus der Untersuchung vor der Schulung und aus den Untersuchungen unmittelbar und acht Wochen nach der Schulung. Im folgenden Text werden die Ergebnisse der einzelnen Untersuchungen, anhand der einzelnen Fragen aus den Beobachtungsbögen, gegenübergestellt und beschrieben.

4.2.1 Verhalten der Mitarbeiter gegenüber den Gästen (Beobachtungsbogen eins)

4.2.1.1 Freundlichkeit der Mitarbeiter

Um herauszufinden, ob die Mitarbeiter an der Speisenausgabe, freundlich und zuvorkommend gegenüber den Gästen sind, wurden einige Beobachtungskriterien für diese Frage festgelegt (Frage aus Beobachtungsbogen: Sind die Mitarbeiter an der Speisenausgabe gegenüber den Gästen freundlich und zuvorkommend?). Jedes Beobachtungskriterium dieses Aspektes wird, aus Gründen der besseren Übersicht separat dargestellt.

4.2.1.1.1 Begrüßung des Gastes mit einem Lächeln

In Abbildung fünf ist zu erkennen, dass bei Beobachtung eins (vor der Schulung) kein Mitarbeiter, mit der Antwortmöglichkeit „trifft völlig zu“ bewertet wurde. Allerdings wurde in Beobachtung zwei (unmittelbar nach der Schulung) und bei Beobachtung drei (acht Wochen nach der Schulung) die Antwortmöglichkeit „trifft völlig zu“ an 11,1% (Beobachtung 2) und 14,8% (Beobachtung 3) der Mitarbeiter vergeben.

14,8% der Mitarbeiter aus Beobachtung eins und 7,4% aus Beobachtung zwei wurden mit der Antwortmöglichkeit „trifft zu“ bewertet. Beobachtung drei ist hierbei mit 51,9% der Mitarbeiter am häufigsten vertreten.

22,2% der Mitarbeiter aus Beobachtung eins und zwei, haben die Gäste, nur teilweise mit einem Lächeln begrüßt. Bei Beobachtung drei waren dies 33,3% der Mitarbeiter. Zudem zeigt sich, dass 63% der Mitarbeiter aus Beobachtung eins und 59,3% der Mitarbeiter aus Beobachtung zwei, die Gäste, die den Speisesaal in Schwarzach besuchten, nicht mit einem Lächeln bei Erreichen der Speisenausgabe begrüßten. Lediglich bei Beobachtung drei, wurden alle Gäste, zumindest teilweise, mit einem Lächeln begrüßt.

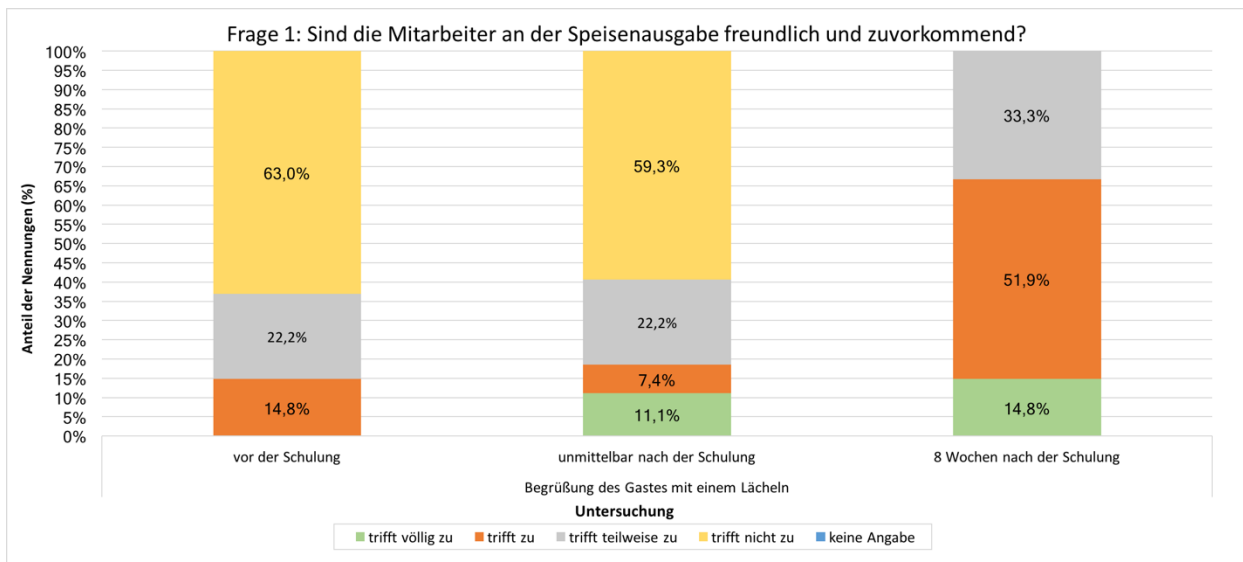


Abbildung 5: Auswertung des Beobachtungskriteriums "Begrüßt den Gast mit einem Lächeln" aus Frage 1: Sind die Mitarbeiter an der Speisenausgabe freundlich und zuvorkommend?

4.2.1.1.2 Begrüßung des Gastes mit einem „Guten Tag“, „Hallo“ oder ähnlichem

In Abbildung sechs ist zu erkennen, dass bei allen drei Untersuchungen die Antwortmöglichkeit „trifft völlig zu“ vergeben wurde. Bei Beobachtung eins waren es 11,1% der Mitarbeiter, bei Beobachtung zwei 48,2% und bei Beobachtung drei 18,5% der Mitarbeiter. Daraus lässt sich erkennen, dass unmittelbar nach der Schulung, die Begrüßung des Gastes mit einem „Guten Tag“, „Hallo“ oder ähnlichem am besten umgesetzt wurde. Jedoch ist auch acht Wochen nach der Schulung eine Verbesserung zu Beobachtung eins zu erkennen.

Die Antwortmöglichkeit „trifft zu“ wurde bei Beobachtung eins an 7,4% der Mitarbeiter vergeben. Unmittelbar nach der Schulung steigerte sich dieser Wert auf 44,4% der Mitarbeiter. Acht Wochen nach der Schulung steigert sich der Wert von 44,4% aus Beobachtung zwei, auf 51,9% der Mitarbeiter.

Die Gäste des Speisesaals, wurden von 22,2% der Mitarbeiter am Tag der ersten Beobachtung (vor der Schulung) teilweise mit einem „Guten Tag“, „Hallo“ oder ähnlichem begrüßt. In der zweiten Beobachtung unmittelbar nach der Schulung ist ein Rückgang des Wertes zu verzeichnen. Der Wert von 22,2% verringerte sich auf 3,7%. Jedoch ist in Abbildung sechs zu erkennen, dass der Wert acht Wochen nach der Schulung höher ist, als bei der Feststellung des Ist-Zustands. Hierbei begrüßten 29,6% der Mitarbeiter, die Gäste, nur teilweise mit einem „Guten Tag“, „Hallo“ oder ähnlichem.

Zudem kann man in Abbildung sechs erkennen, dass im Vergleich zur Beobachtung eins, an Beobachtungstag drei, jeder Gast mit einem „Guten Tag“, „Hallo“ oder ähnlichem, von den Mitarbeitern an der Speisenausgabe begrüßt wurden. Des Weiteren ist zu sehen, dass der Wert von 59,3% an Beobachtungstag eins, auf einen Wert von 3,7% an Beobachtungstag zwei zurückging.

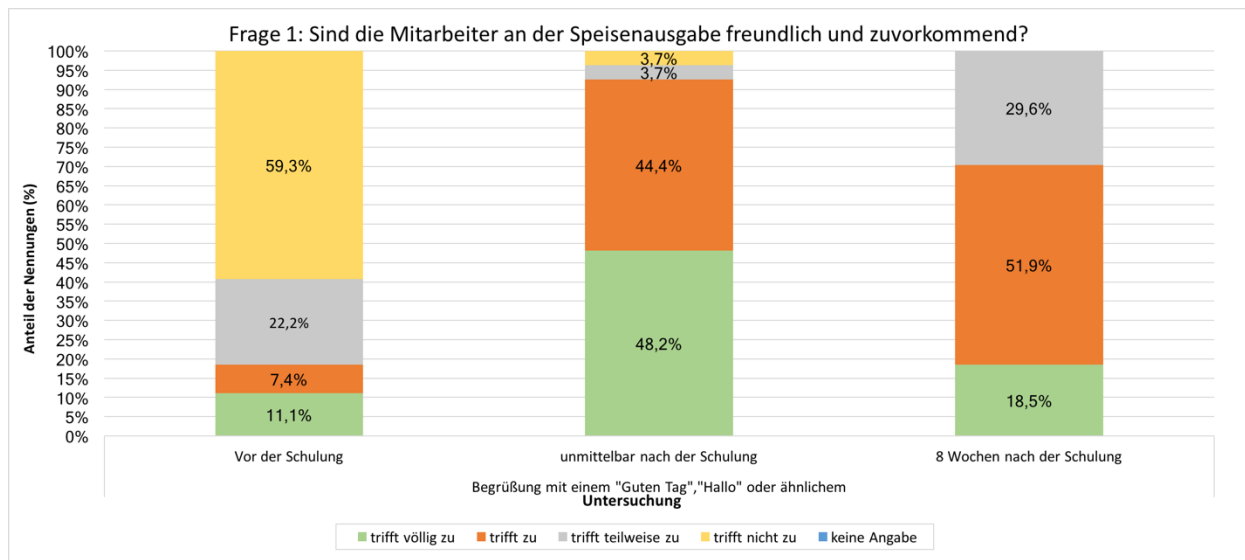


Abbildung 6: Auswertung des Beobachtungskriteriums "Begrüßt den Gast mit einem "Guten Tag", "Hallo" oder ähnlichem" aus Frage 1: Sind die Mitarbeiter an der Speisenausgabe freundlich und zuvorkommend?

4.2.1.1.3 Blickkontakt während der Bedienung

Die Auswertung bezüglich des Blickkontaktes während der Bedienung des Gastes zeigt, dass in Beobachtung eins 7,4 %, in Beobachtung zwei 25,9% und in Beobachtung drei 22,2% der Mitarbeiter an der Speisenausgabe der Johannes-Diakonie Mosbach mit der Antwortmöglichkeit „trifft völlig zu“ bewertet wurden.

Zudem hielten weitere 48,2% der Mitarbeiter (Antwortmöglichkeit „trifft zu“) aus Beobachtung eins den Blickkontakt während der Bedienung aufrecht. 55,6% der Mitarbeiter konnten unmittelbar nach der Schulung dabei beobachtet werden, wie sie den Blickkontakt zum Gast aufrechterhalten. Den niedrigsten Wert mit 40,7% der Mitarbeiter ist in Beobachtung drei zu erkennen.

In Beobachtung eins ist zu erkennen, dass 33,3% der Mitarbeiter den Blickkontakt nur teilweise aufrecht hielten. Dieser Wert fiel, wie in Abbildung fünf zu sehen ist, in der zweiten Beobachtung auf 3,7%. Jedoch stieg dieser Wert, acht Wochen nach der Durchführung der Schulung an.

Lediglich vor der Schulung und unmittelbar nach der Schulung, konnten Mitarbeiter beobachtet werden, die keinen Blickkontakt zu den Gästen hielten. Die Werte hierfür lagen bei Beobachtung eins bei 11,1 % und bei Beobachtung zwei bei 14,8% der Mitarbeiter.

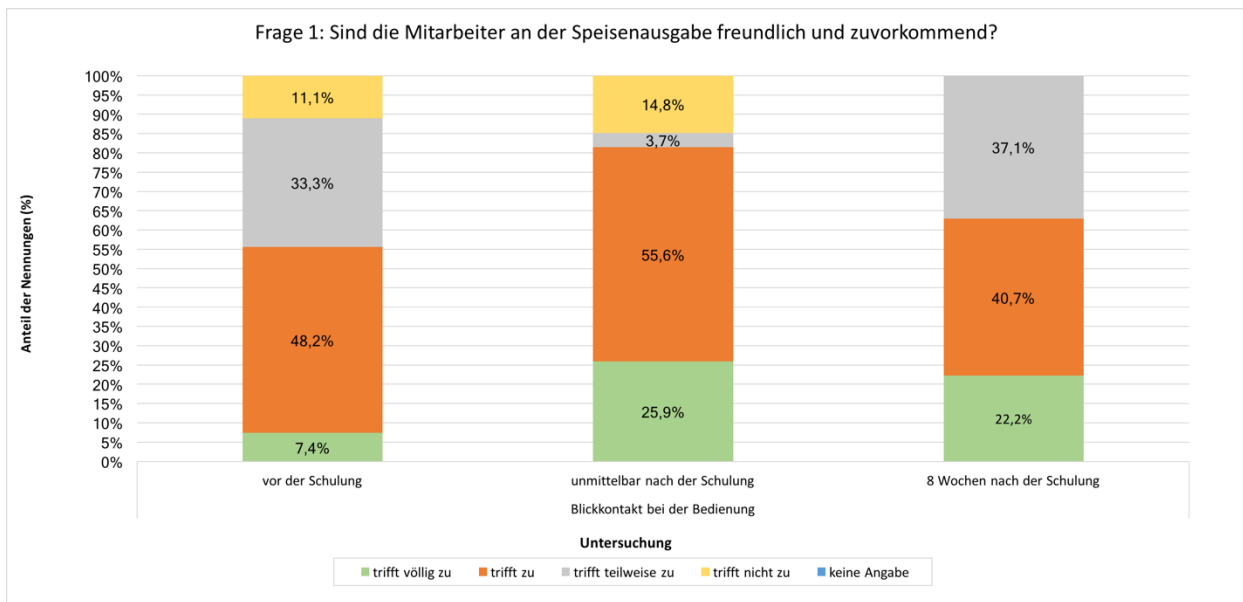


Abbildung 7: Auswertung des Beobachungskriteriums "hält Blickkontakt bei der Bedienung des Gastes" aus Frage 1: Sind die Mitarbeiter an der Speisenausgabe freundlich und zuvorkommend?

4.2.1.1.4 Wünschen eines Guten Appetits

In Abbildung acht ist auf den ersten Blick zu sehen, dass 88,9% der Mitarbeiter bei der Untersuchung des Ist-Zustands (vor der Schulung), den Gästen bei dem Überreichen des Speisentellers keinen Guten Appetit wünschen. Lediglich 11,1% (Antwortmöglichkeit „trifft zu“) der Mitarbeiter wünschten, zum Zeitpunkt der Beobachtung, den Gästen einen Guten Appetit. Die Antwortmöglichkeit „trifft zu“ ist in Beobachtung zwei unter dem Wert 37,1% und bei Beobachtung drei unter dem Wert 48,2% zu finden. Jedoch lässt sich in Abbildung acht erkennen, dass 44,4% der Mitarbeiter unmittelbar nach der Schulung, dieses Kriterium umsetzten und den Gästen bei der Speisenausgabe einen Guten Appetit wünschten. Acht Wochen nach der Schulung lag dieser Wert darunter. Hierbei konnten 33,3% der Mitarbeiter an der Speisenausgabe dieses Kriterium vollständig erfüllen. Zudem ist im direkten Vergleich zu erkennen, dass nur bei Untersuchung zwei und drei die Mitarbeiter mit einem Wert von 18,5% das Kriterium bezüglich des wünschen eines guten Appetits nur teilweise erfüllten.

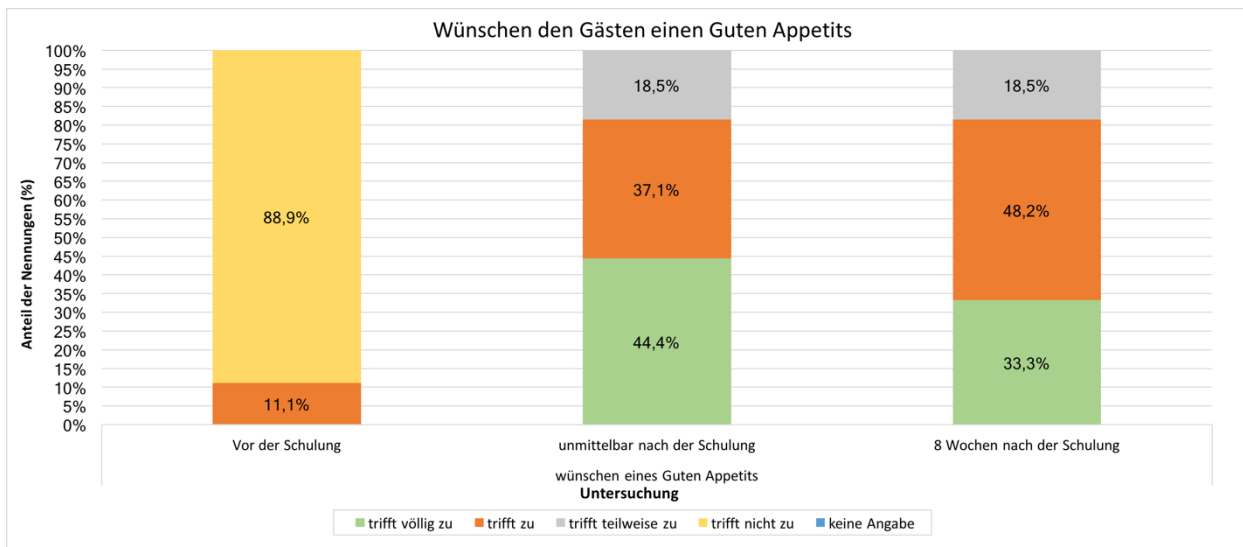


Abbildung 8: Auswertung des Beobachtungskriteriums „wünscht dem Gast einen Guten Appetit“ aus Frage 1: Sind die Mitarbeiter an der Speisenausgabe freundlich und zuvorkommend?

4.2.1.1.5 Verabschiedung des Gastes mit einem Lächeln

Auf den ersten Blick ist in Abbildung neun zu erkennen, dass 96% der Mitarbeiter aus Untersuchung eins, 59,3% der Mitarbeiter aus Untersuchung zwei und 51,9% der Mitarbeiter aus Untersuchung drei, sich nicht mit einem Lächeln bei den Gästen verabschiedeten. Lediglich konnten in Untersuchung eins, 3,7% („trifft völlig zu“) der Mitarbeiter dabei beobachtet werden, wie sie sich mit einem Lächeln beim Gast verabschiedeten. Der Wert mit dem Antwortkriterium „trifft völlig zu“ wurde bei Untersuchung zwei, unmittelbar nach der Schulung, auf 7,4% verbessert. Jedoch zeigt sich in Untersuchung drei, der gleiche Wert von 3,7%, wie in Untersuchung eins. Der Wert des Antwortkriteriums „trifft zu“ bei Untersuchung zwei (11,1%), wurde in der Untersuchung acht Wochen nach der Schulungsdurchführung auf einen Wert von 25,9% gesteigert.

Das Kriterium „trifft teilweise zu“ weist in Versuch zwei einen Wert von 22,2% auf. Dieser ist acht Wochen nach der Schulung auf 18,5% gesunken.

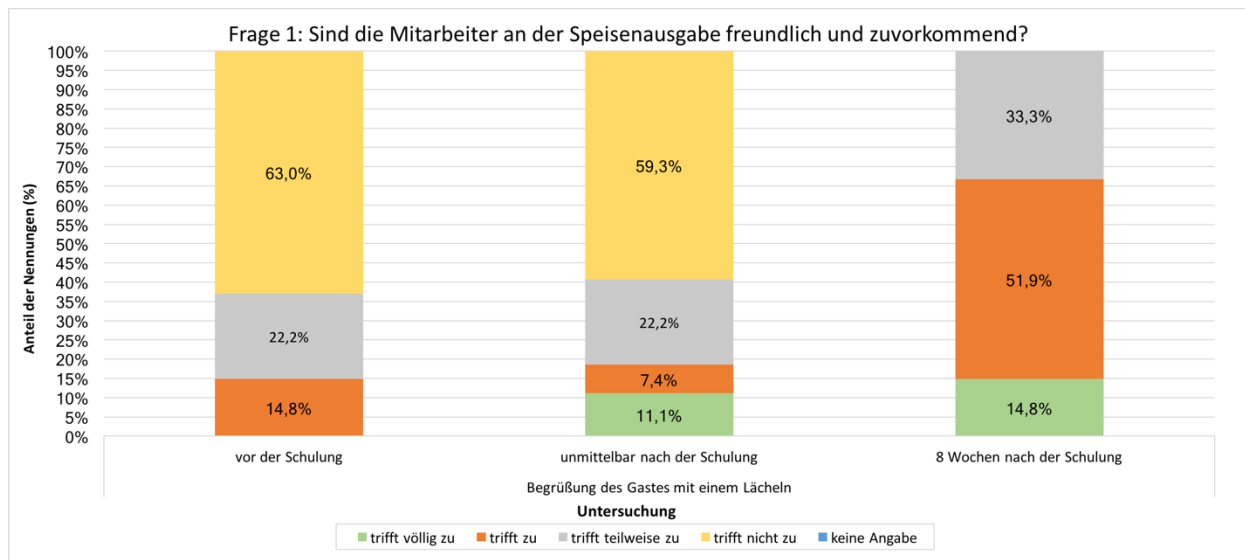


Abbildung 9: Auswertung des Beobachtungskriteriums "verabschieden des Gastes mit einem Lächeln" aus Frage 1: Sind die Mitarbeiter an der Speisenausgabe freundlich und zuvorkommend?

4.2.1.2 Auskunft über das Speisenangebot

Anhand der erstellten Qualitätsstandards bei der Speisenausgabe in der Johannes-Diakonie Mosbach, sollte jeder Mitarbeiter dazu in der Lage sein, auf Nachfrage des Gastes, Informationen über das Speisenangebot geben zu können (allgemeine Informationen des Speisenangebots, Inhaltsstoffe der Speisen und Allergene der Speisen). In Abbildung zehn ist zu erkennen, dass in Untersuchung eins, 22,2% der Mitarbeiter keine allgemeinen Informationen über das Speisenangebot, an die Gäste geben konnten.

Jedoch konnten in Untersuchung eins, lediglich 48,1% („trifft zu“) der Mitarbeiter Informationen über das Speisenangebot machen. In Untersuchung zwei ist dieser Wert auf 18,5% der Mitarbeiter gesunken, wohingegen in Untersuchung drei, eine Steigerung von 40,4% zu erkennen ist.

14,8% der Mitarbeiter in Untersuchung zwei und 3,7% der Mitarbeiter in Untersuchung drei konnten eine vollständige Information, hinsichtlich des Speisenangebotes an die Gäste abgeben. Zu 29,7% der Mitarbeiter aus Untersuchung eins, 66,7% der Mitarbeiter aus Untersuchung zwei und 55,9% der Mitarbeiter aus Untersuchung drei, konnten keine

Angaben hinsichtlich ihres Verhaltens gegenüber den Gästen gemacht werden (Nachfrage nach dem Speisenangebot bestand nicht bei jedem Gast).

In Abbildung zehn ist ebenfalls zu erkennen, dass bei allen Untersuchungen, kein Gast Informationen über mögliche Inhaltsstoffen und/oder Allergenen zu seinem Menü haben wollte. Aus diesen Gründen, wurde die beiden Unterkategorien Inhaltsstoffe und Allergene, mit der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“ in dieser Grafik verzeichnet (es bestand so keine Möglichkeit, die Mitarbeiter hinsichtlich ihres Verhaltens zu beobachten). Dies zählt auch für das Kriterium des allgemeinen Speisenangebots. Hier konnten zu 29,7% der Mitarbeiter aus Untersuchung eins, 66,7% der Mitarbeiter aus Untersuchung zwei und 55,9% der Mitarbeiter aus Untersuchung drei, keine Angaben hinsichtlich ihres Verhaltens gegenüber den Gästen gemacht werden (Nachfrage nach dem Speisenangebot bestand nicht bei jedem Gast).

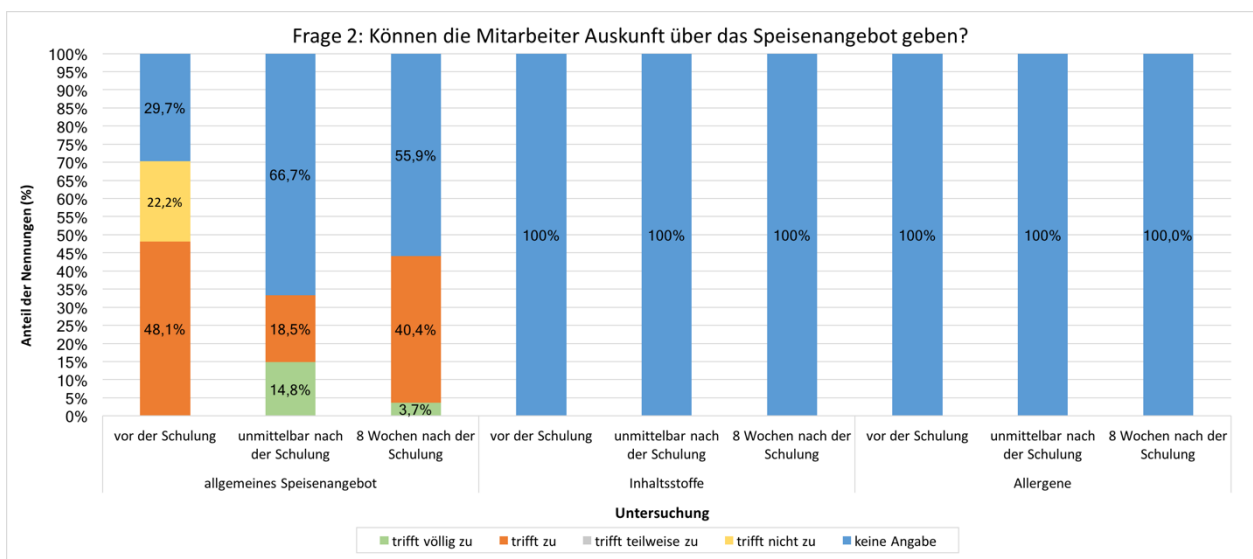


Abbildung 10: Auswertung der Beobachtungskriterien "Informationen über allgemeines Speisenangebot, Inhaltsstoffe und Allergene der einzelnen Menüs" aus Frage 2: Können die Mitarbeiter Auskunft über das Speisenangebot geben?

4.2.1.3 Bestellung

4.2.1.3.1 Den Gast bei der Bestellung ausreden lassen

In Abbildung 11 ist zu erkennen, dass 7,4% der Mitarbeiter in Untersuchung eins das Kriterium vollständig erfüllten (Antwortmöglichkeit „trifft völlig zu“). In Untersuchung zwei, unmittelbar nach der Schulung haben 66,7% der Mitarbeiter die Gäste bei der Bestellung vollständig ausreden lassen, wohingegen acht Wochen nach der Schulung dies nur noch zu 22,2% der Mitarbeiter erfüllen.

Die Antwortmöglichkeit „trifft zu“ wurden in Beobachtung eins, an 29,6% der Mitarbeiter vergeben. Unmittelbar nach der Schulung sank diese Zahl auf 18,5% der Mitarbeiter. In Untersuchung drei, konnte ein Wert von 51,9% festgestellt werden. Lediglich 63,0% (Beobachtung eins), 14,8%(Beobachtung zwei) und 25,9% (Beobachtung drei) ließen die Gäste nur teilweise bei der Bestellung vollständig ausreden.

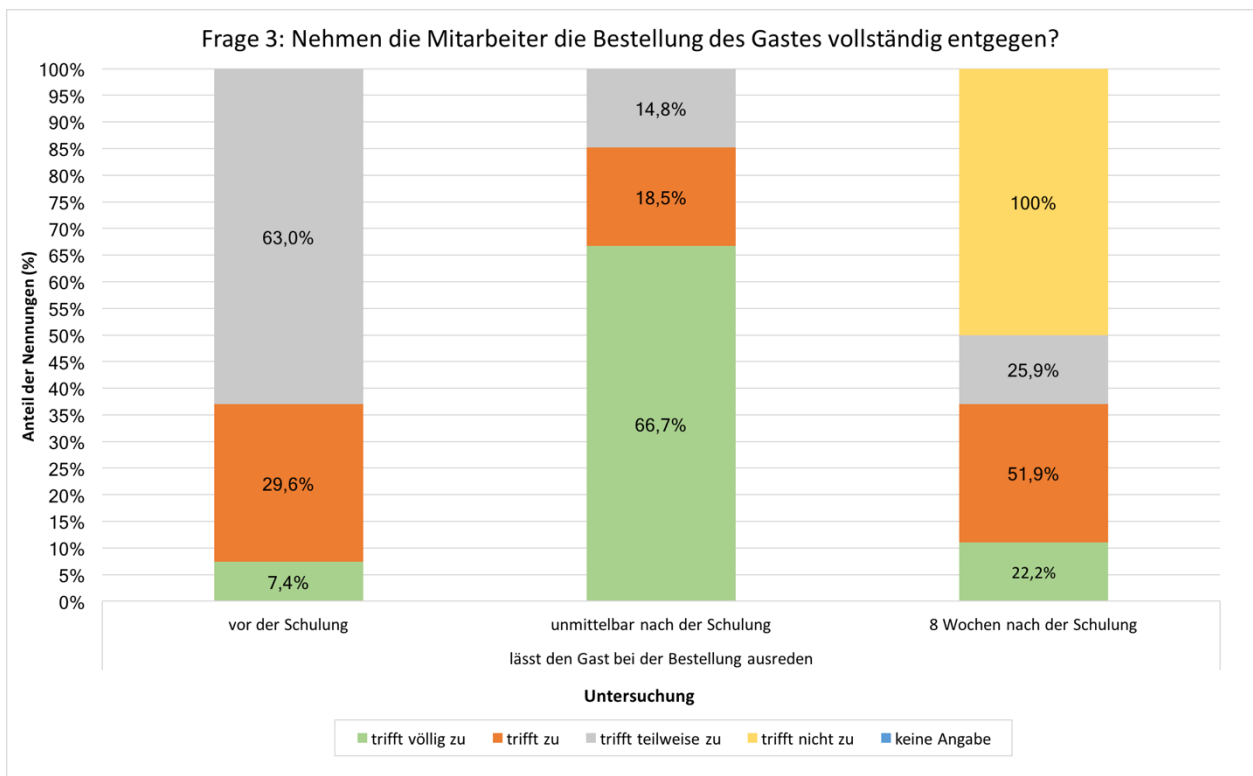


Abbildung 11: Auswertung des Beobachtungskriteriums "lässt den Gast bei der Bestellung ausreden" aus Frage 3: Nehmen die Mitarbeiter die Bestellungen der Gäste vollständig entgegen?

4.2.1.3.2 Portionsgröße (klein, mittel, groß)

In Abbildung zwölf ist zu erkennen, dass in allen drei Beobachtungen, sich aus Mitarbeiterseite, nicht nach der gewünschten Portionsgröße (klein, mittel, groß) der Gäste erkundigt wurde.

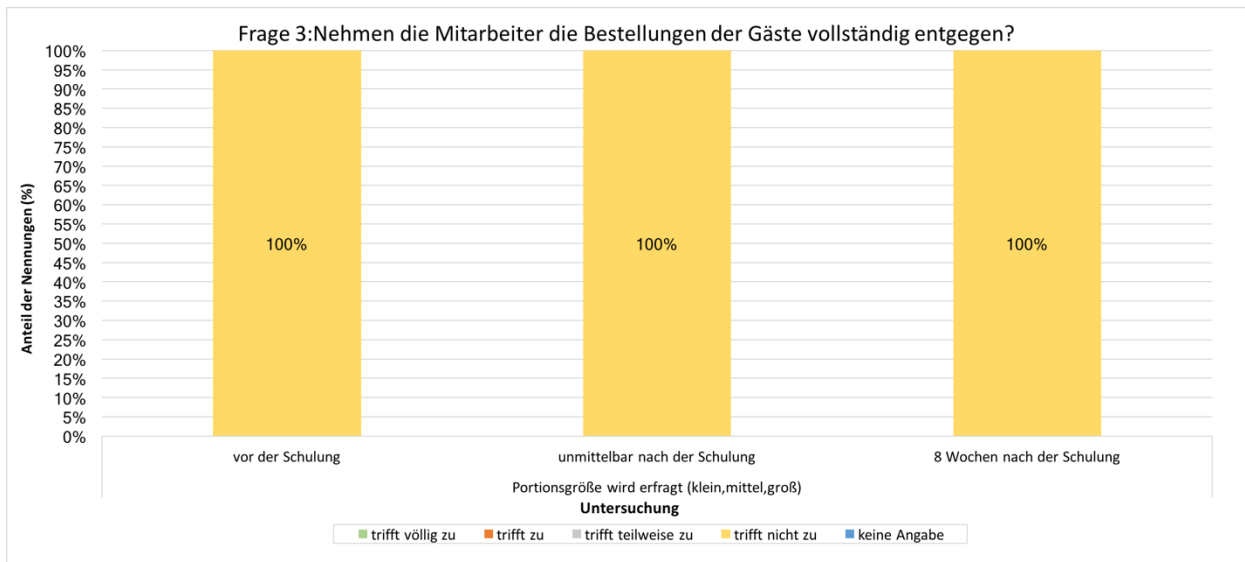


Abbildung 12: Auswertung des Beobachungskriteriums "erkundigen nach Portionsgröße (klein, mittel, groß)" aus Frage 3: Nehmen die Mitarbeiter die Bestellungen der Gäste vollständig entgegen?

4.2.1.3.3 Sonderwünsche

Das Kriterium Sonderwünsche wurde in Untersuchung zwei durch 3,7% der Mitarbeiter und in Untersuchung drei durch 11,1% der Mitarbeiter erfüllt (Antwortmöglichkeit „trifft völlig zu“).

Parallel dazu erfüllten 18,5% der Mitarbeiter aus Untersuchung eins das Kriterium Sonderwünsche mit der Antwortmöglichkeit „trifft zu“. Dieser Wert ist unmittelbar nach der Schulung auf 25,9% angestiegen. In der letzten Untersuchung, acht Wochen nach der Schulung wurde ein Wert von 18,5 % der Mitarbeiter erreicht. Jedoch ist in Abbildung dreizehn zu erkennen, dass in Untersuchung eins 29,7 % der Mitarbeiter keine Sonderwünsche gegenüber den Gästen erfüllte. Unmittelbar nach der Schulung sank dieser Wert auf 7,4%. Des Weiteren ist im Vergleich zu Untersuchung zwei, in Untersuchung drei zu sehen, dass der Wert von 7,4% gestiegen ist. Das bedeutet, dass 59,3% der Mitarbeiter aus Untersuchung drei, dem Wunsch nach Sonderwünschen bei den Gästen nicht nachgekommen sind.

Zudem ist in Abbildung dreizehn zu erkennen, dass 40,7 % der Mitarbeiter, die Sonderwünsche der Gäste nur teilweise erfüllten. Dieser Wert liegt unmittelbar und acht Wochen nach der Schulung bei 11,1%.

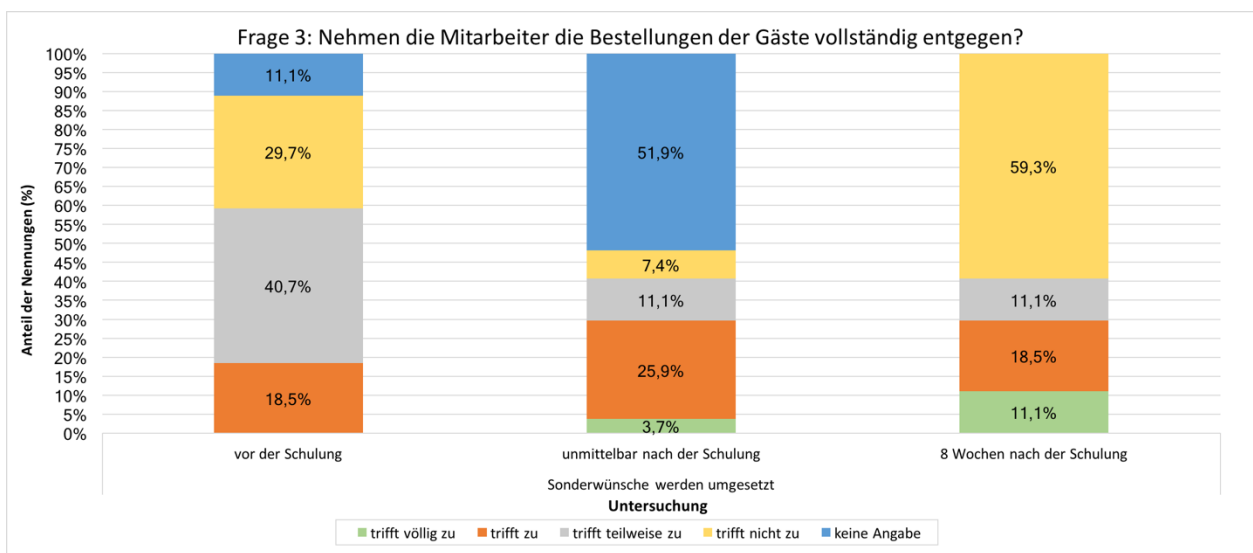


Abbildung 13: Auswertung des Beobachungskriteriums "Sonderwünsche" aus Frage 3: Nehmen die Mitarbeiter die Bestellungen der Gäste vollständig entgegen?

4.2.1.3.4 Anrichten der Speisenteller

In Abbildung vierzehn ist zu erkennen, dass 3,7% der Mitarbeiter aus Untersuchung eins, die Komponenten der Gerichte getrennt und mit etwas Abstand auf dem Teller serviert haben. In Untersuchung zwei sind es 37,0% der Mitarbeiter die dieses Kriterium vollständig umsetzten. Acht Wochen nach der Schulung waren es 51,9% der Mitarbeiter. Das Antwortkriterium „trifft zu“ hatte an Untersuchungstag eins 40,7%, wohingegen unmittelbar nach der Schulung dieser bei 33,3% lag. Acht Wochen nach der durchgeführten Schulung konnten 48,1% der Mitarbeiter dieses Kriterium umsetzen. In Untersuchung eins, haben 55,6% der Mitarbeiter die Komponenten der Gerichte teilweise getrennt und mit etwas Abstand auf dem Teller serviert. Wohingegen dieser Wert bei Untersuchung zwei auf 29,7% gesunken ist.

Zudem ist in der Abbildung zu erkennen, dass kein Mitarbeiter an Untersuchungstag eins, den Speisenteller dekoriert hat. Unmittelbar nach der Schulung konnten 88,9% der Mitarbeiter dieses Kriterium vollständig erfüllen. Parallel dazu erfüllten, 11,1% der Mitarbeiter mit der Antwortmöglichkeit „trifft zu“, da genannte Kriterium. Acht Wochen nach der Durchführung der Schulung, wurden alle Speisenteller der Gäste, von den Mitarbeitern an der Speisenausgabe dekoriert.

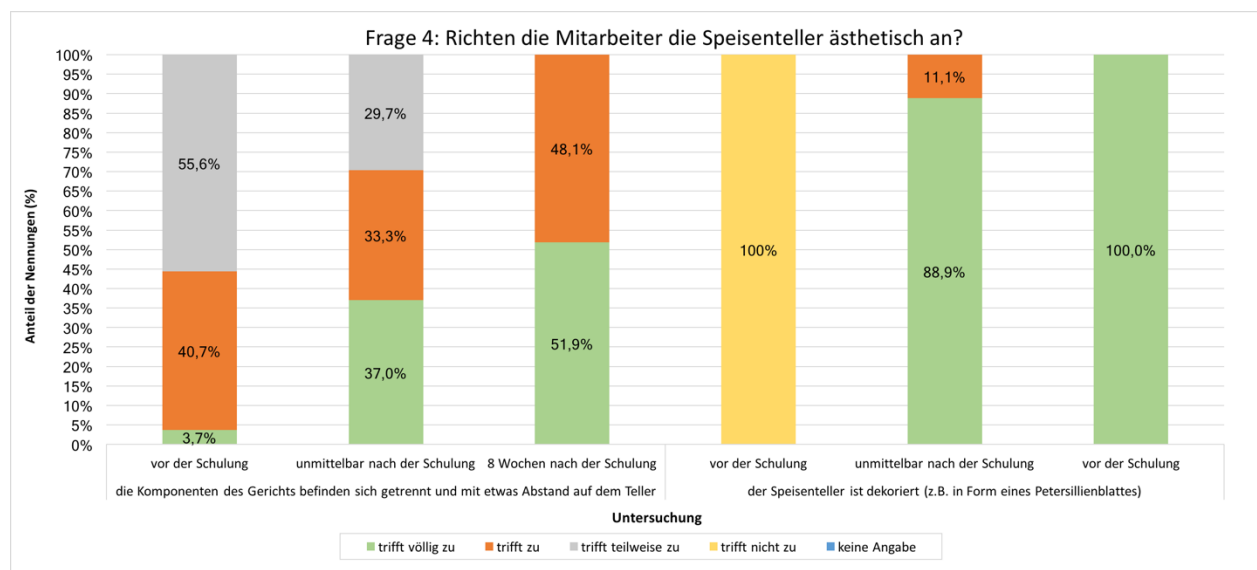


Abbildung 14: Auswertung des Beobachtungskriteriums "Sonderwünsche" aus Frage 3: Nehmen die Mitarbeiter die Bestellungen der Gäste vollständig entgegen?

4.2.1.3.5 Hilfsbereitschaft

Im folgenden Diagramm, bezüglich der Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter, lässt sich auf den ersten Blick erkennen, dass zu einem Großteil der Fragen keine Angaben gemacht werden konnten. Die Mitarbeiter konnten an den Beobachtungstagen, nicht auf ihre Hilfsbereitschaft bei der Bedienung und Zusammenstellung des Salates an der Salatbar und der Bedienung des Wasserspenders beobachtet bzw. untersucht werden (kein Gast benötigte an den Beobachtungstagen Hilfe bei den zuvor genannten Kriterien). Trotzdem konnte ein kleiner Teil der Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter hinsichtlich des Reichens des Desserts aus der Kühltheke beobachtet werden. An Untersuchungstag 29,6% der Mitarbeiter den Gästen das Dessert aus der Kühltheke gereicht. Jedoch konnte hierbei bei 70,4% der Mitarbeiter ebenfalls keine Angaben über die Hilfsbereitschaft gegenüber den Gästen beobachtet und untersucht werden. Unmittelbar nach der Schulung erfüllten 7,4% („trifft völlig zu“) der Mitarbeiter an der Speisenausgabe das Kriterium bezüglich der Hilfsbereitschaft an der Kühltheke. 18,5% der Mitarbeiter wurde die Antwortmöglichkeit „trifft zu“ zugeteilt, wohingegen dieser Wert in Untersuchung drei um 3,7% sank. Das entspricht einem Wert von 14,8%.

7,4% der Mitarbeiter unmittelbar nach der Schulung und 14,8% acht Wochen nach der Schulung erfüllten dieses Kriterium mit vollständig („trifft völlig zu“). An allen drei Untersuchungstagen konnten zu 70,4% der Mitarbeiter keine Angaben gemacht werden (kein Gast benötigte an den Beobachtungstagen Hilfe bei den zuvor genannten Kriterien).

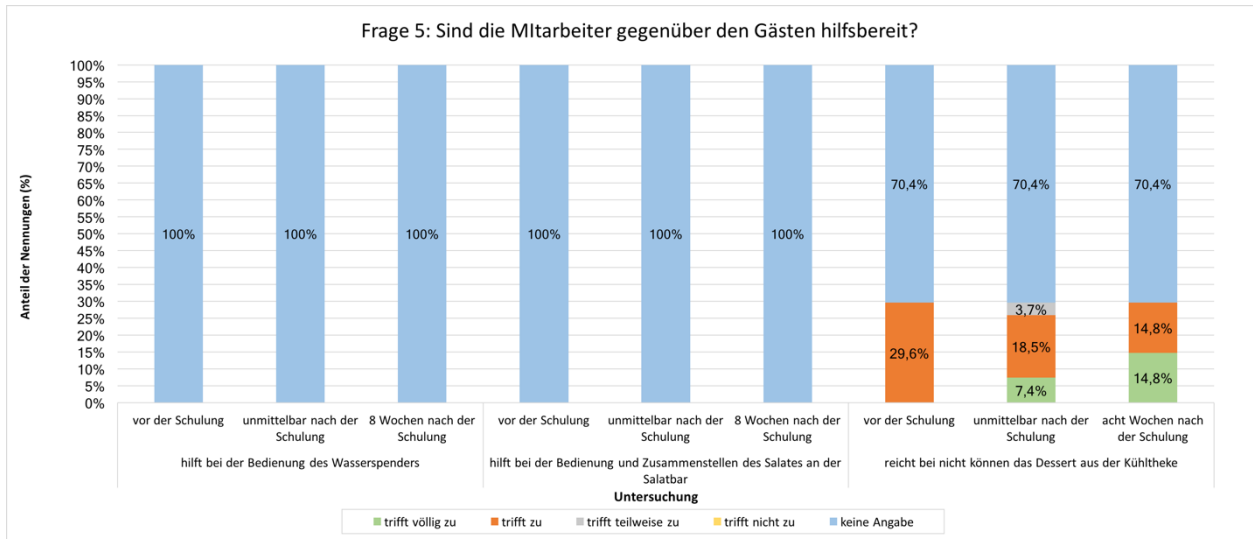


Abbildung 15: Auswertung der Beobachtungskriterien "hilft bei der Bedienung des Wasserspenders, der Salattheke und der Desserttheke" aus Frage 4: Sind die Mitarbeiter gegenüber den Gästen hilfsbereit?

4.2.2 Auftreten der Mitarbeiter gegenüber den Gästen (Beobachtungsbogen zwei)

4.2.2.1 Gesamtüberblick während der Speisenausgabe

In den allgemeinen entwickelten Qualitätsstandards bei der Speisenausgabe, für Mitarbeiter des Servicebereichs der Johannes-Diakonie Mosbach, ist es für eine Servicekraft wichtig, den Gesamtüberblick während der Speisenausgabe zu behalten. Aus Gründen der besseren Übersicht, werden auch hier, die einzelnen Beobachtungskriterien im Vergleich dargestellt.

4.2.2.1.1 Blick auf die Komponenten der Salattheke

Damit die einzelnen Komponenten der Salattheke während der Speisenausgabe nicht ausgehen, ist es als Mitarbeiter im Service wichtig, immer einen Blick auf darauf zu haben. In Abbildung sechzehn ist zu demnach erkennen, dass 66,7% der Mitarbeiter, an Untersuchungstag eins, keinen Blick auf die Salattheke hatten. Lediglich 33,3% der Mitarbeiter hatten teilweise hatten die Salattheke während der gesamten Speisenausgabe im Blick.

Unmittelbar nach der Schulung, hatten 66,7% der Mitarbeiter an der Speisenausgabe die Salattheke völlig in ihrem Blickwinkel (Antwortmöglichkeit „trifft völlig zu“). 33,3% der Mitarbeiter wurden an Untersuchungstag zwei mit der Antwortmöglichkeit „trifft zu“ bewertet. Acht Wochen nach der Schulung hatten 66,7% der Mitarbeiter die Salattheke während der gesamten Speisenausgabe im Blick. Lediglich 33,3% der Mitarbeiter hatten diese nur teilweise im Blickwinkel.

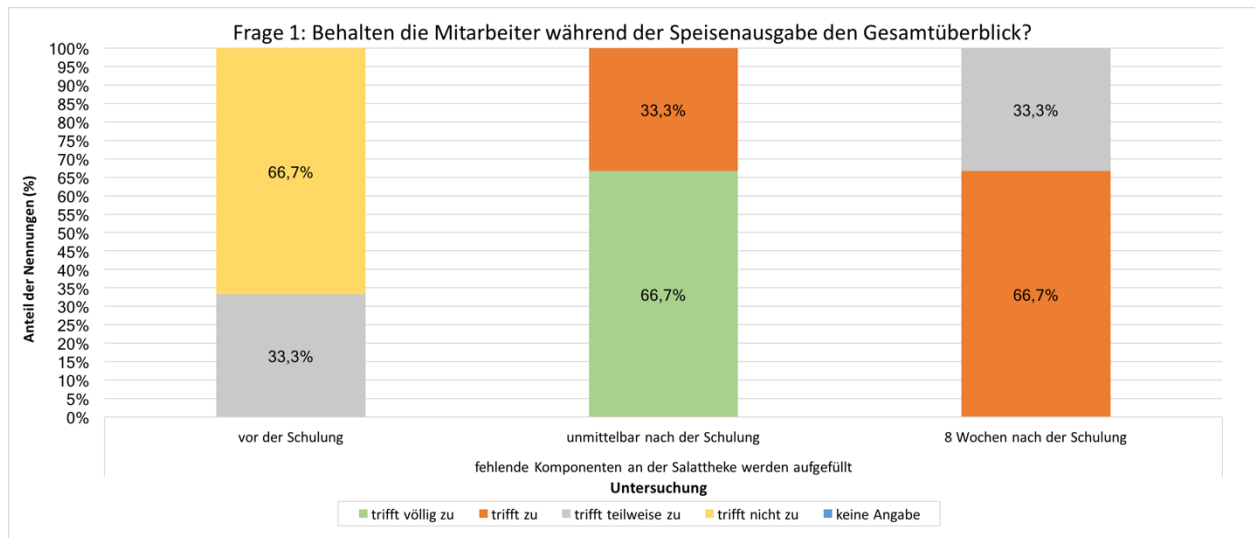


Abbildung 16: Auswertung des Beobachungskriteriums "fehlende Komponenten an der Salattheke werden bei Bedarf aufgefüllt" aus Frage 1: Behalten die Mitarbeiter den Gesamtüberblick während der Speisenausgabe?

4.2.2.1.2 Blick auf die Komponenten der Desserttheke

Damit die einzelnen Komponenten der Desserttheke während der Speisenausgabe nicht ausgehen, ist es als Mitarbeiter im Service wichtig, immer einen Blick auf darauf zu haben. An Untersuchungstag eins, ist zu erkennen, dass 66,7% der Mitarbeiter die Desserttheke nur teilweise im Blick hatten. Lediglich 33,3% der Mitarbeiter hatten die Desserttheke während der Speisenausgabe im Blick.

Unmittelbar nach der Schulung lässt sich in Abbildung siebzehn erkennen, dass 66,7% der Mitarbeiter dieses Kriterium vollständig erfüllten. Zudem wurden 33,3% der Mitarbeiter an diesem Beobachtungs- bzw. Untersuchungstag mit dem Antwortkriterium „trifft zu“ bewertet.

Acht Wochen nach der Schulung ist zu sehen, dass sich im Vergleich zu Untersuchungstag zwei, an den Werten nichts geändert hat.

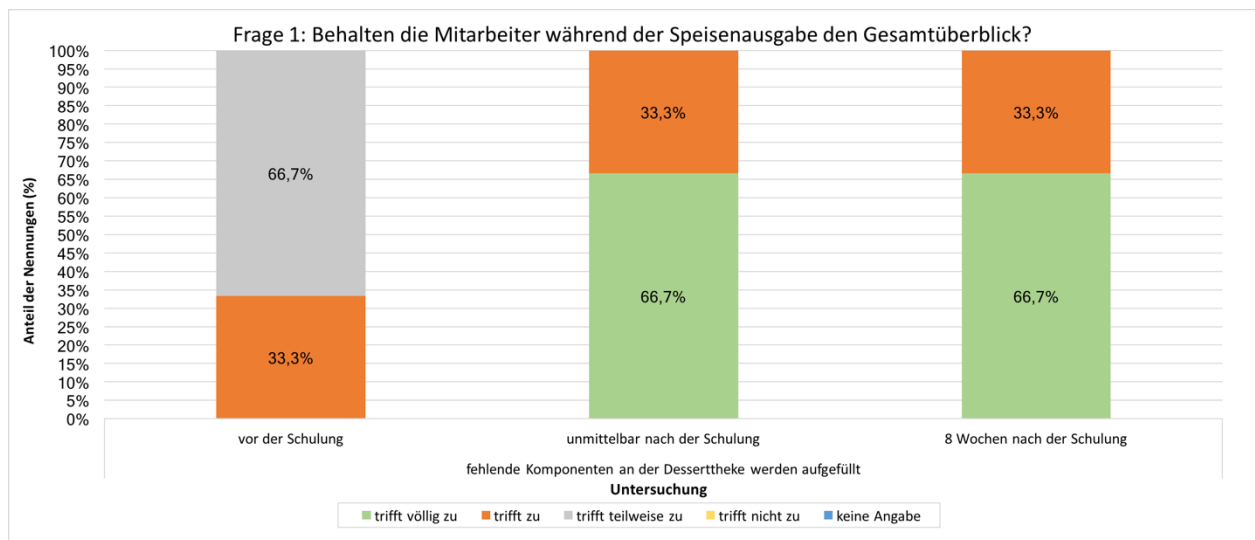


Abbildung 17: Auswertung des Beobachungskriteriums "fehlende Komponenten an der Desserttheke werden bei Bedarf aufgefüllt" aus Frage 1: Behalten die Mitarbeiter den Gesamtüberblick während der Speisenausgabe?

4.2.2.1.3 Blick auf die Tablettwägen

Damit jeder Gast sein benutztes Tablett in einen Tablettwagen stellen kann, ist es wichtig, dass diese bei einer zu hohen Anzahl an gebrauchten Tabletts ausgetauscht werden. An Untersuchungstag eins ist zu erkennen, dass 66,7% der Mitarbeiter die Tablettwägen nur teilweise während der gesamten Speisenausgabe im Blick hatten. Lediglich 33,3% der Mitarbeiter hatten jedoch die Anzahl der gebrauchten Tabletts in den Tablettwägen und erfüllt somit das Kriterium mit der Antwortmöglichkeit „trifft zu“. In Abbildung achtzehn ist jedoch zu erkennen, dass unmittelbar nach der Schulung und acht Wochen danach 66,7% der Mitarbeiter die Tablettwägen während der Speisenausgabe vollständig im Blick hatten und die Tablettwägen bei einer hohen Anzahl an Tabletts austauschten. Jedoch konnten an Untersuchungstag zwei 33,3% der Mitarbeiter mit der Antwortmöglichkeit „trifft zu“ bewertet werden. Parallel dazu ist in Abbildung sechzehn zu erkennen, dass 33,3% der Mitarbeiter an Untersuchungstag drei, die Tablettwägen nur teilweise im Blick hatten.

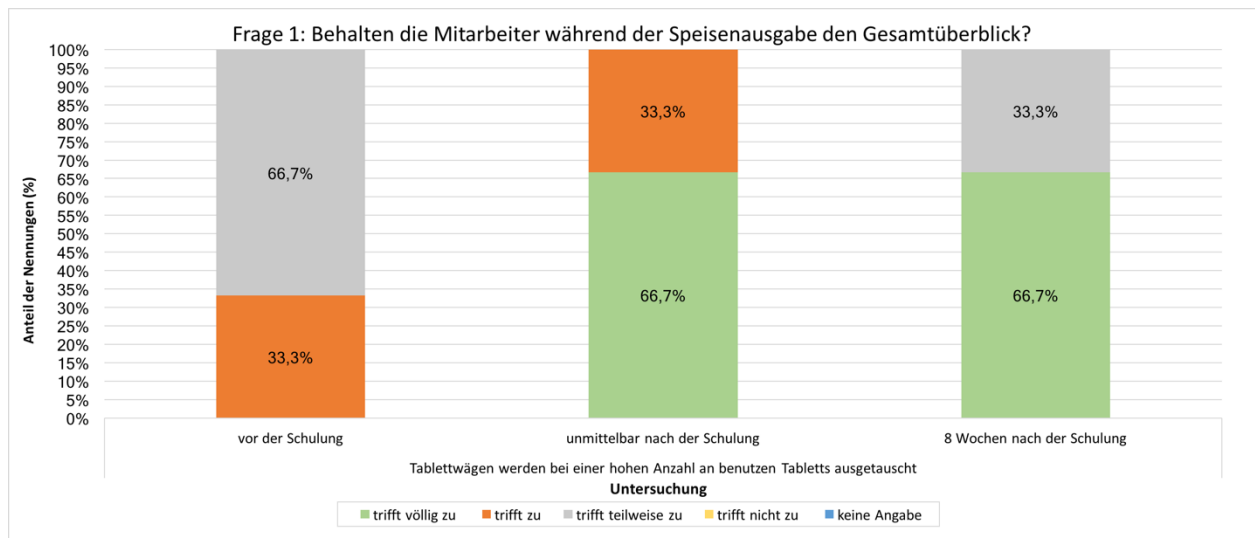


Abbildung 18: Auswertung des Beobachungskriteriums " die Tabelettwägen werden bei einer hohen Anzahl an gebrauchten Tablettts ausgetauscht" aus Frage 1: Behalten die Mitarbeiter den Gesamtüberblick während der Speisenausgabe

4.2.2.1.4 Verschmutzung der Ausgabetheke

Damit jeder Gast auf eine saubere Ausgabetheke trifft und aus hygienischen Gründen, ist es wichtig, dass die Ausgabetheke der Speisen nach Verschmutzung (z.B. Soßenflecken), in einem Zeitraum von unter fünf Minuten gereinigt wird.

An Untersuchungstag eins ist auf den ersten Blick zu sehen, dass 66,7% der Mitarbeiter, die Ausgabetheke nach Verschmutzung, nicht in einem Zeitraum von unter fünf Minuten reinigten. Jedoch konnten an diesem Tag 33,3% der Mitarbeiter dieses Kriterium, teilweise erfüllen.

Unmittelbar nach der Schulung ist in Abbildung neunzehn zu sehen, dass 66,7% der Mitarbeiter nach Verschmutzung der Ausgabetheke, diese in einem Zeitraum von unter fünf Minuten säuberten. Zudem konnten an Untersuchungstag zwei, 33,3% der Mitarbeiter dieses Kriterium mit der Antwortmöglichkeit „trifft zu“ erfüllen. Acht Wochen nach der Schulung zeigt sich, dass 66,7% der Mitarbeiter nur teilweise, die Ausgabetheke nach Verschmutzung, in einem Zeitraum von unter fünf Minuten reinigten. Lediglich 33,3% der Mitarbeiter an Untersuchungstag drei, erfüllten dieses Kriterium.

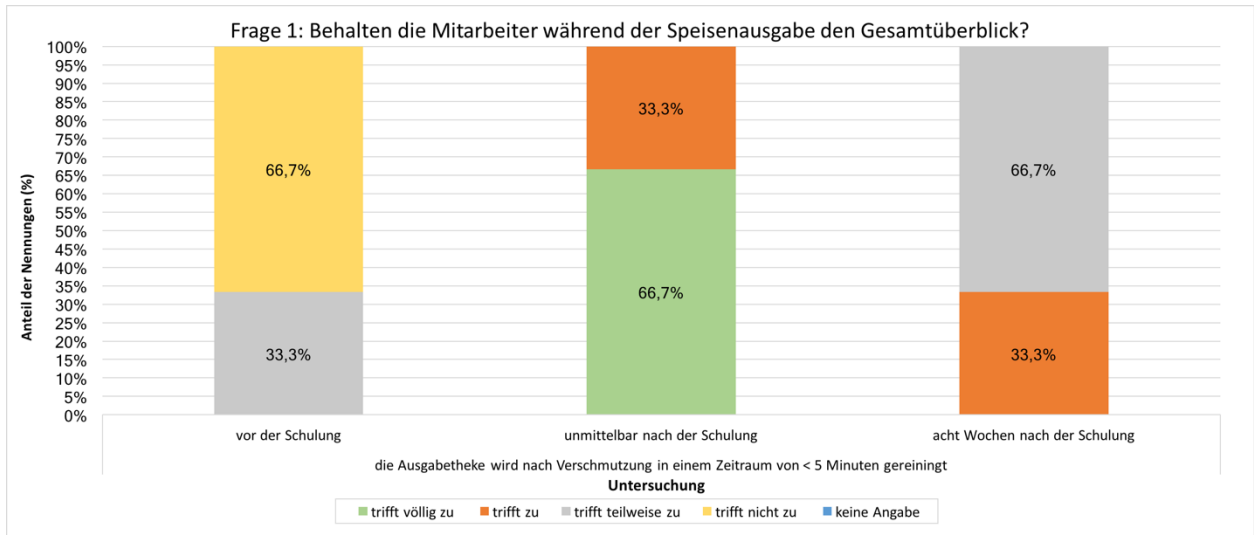


Abbildung 19: Auswertung des Beobachungskriteriums "Verschmutzungen an der Ausgabetheke werden in einem Zeitraum von unter fünf Minuten gereinigt" aus Frage 1: Behalten die Mitarbeiter während der Speisenausgabe den Gesamtüberblick?

4.2.2.1.5 Erkundigung nach dem Geschmack des Essens

Um eine hohe Kundenzufriedenheit zu erlangen, ist es wichtig, dass Servicemitarbeiter sich bei den Gästen erkundigen, ob das Essen geschmeckt hat. In Abbildung zwanzig ist zu erkennen, dass an Untersuchungstag drei, kein Mitarbeiter sich bei den Gästen danach erkundigte, ob das Essen geschmeckt hat. Unmittelbar und acht Wochen nach der Schulung erfüllten dieses Kriterium 33,3% der Mitarbeiter. 66,7% der Mitarbeiter erfüllten an diesen Untersuchungstagen, das Kriterium nur teilweise.

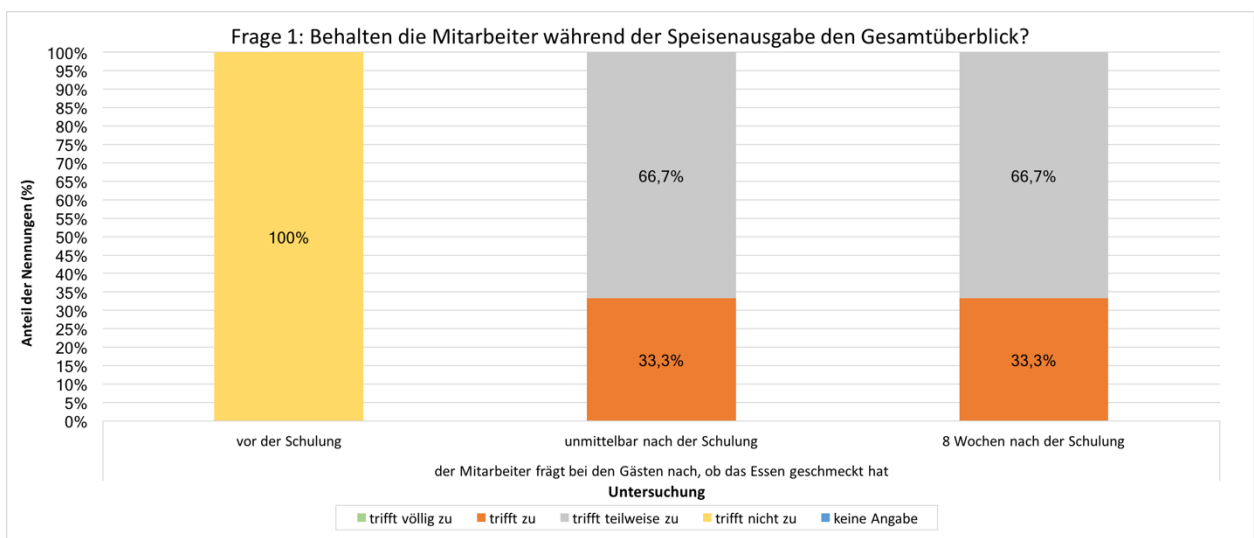


Abbildung 20: Auswertung des Beobachungskriteriums "Nachfrage nach dem Geschmack des Essens" aus Frage 1: Behalten die Mitarbeiter den Gesamtüberblick während der Speisenausgabe?

4.2.2.1.6 Smalltalk mit den Gästen

Um Kunden zu gewinnen oder zu halten, ist es wichtig, dass sich Mitarbeiter im Servicebereich an den Kunden interessieren und Smalltalk (beiläufige Unterhaltung) betreiben.

An Untersuchungstag eins ist zu erkennen, dass 66,7% der Mitarbeiter keinerlei Smalltalk mit den Gästen im Speisesaal hielten. 33,3% der Mitarbeiter taten dies nur teilweise. Jedoch ist in Abbildung einundzwanzig zu erkennen, dass unmittelbar nach der Schulung 33,3% und acht Wochen nach der Schulung, 66,7% der Mitarbeiter dieses Kriterium vollständig erfüllten. Zudem wurden an Untersuchungstag zwei 66,7% und an Untersuchungstag drei 33,3% der Mitarbeiter mit der Antwortmöglichkeit „trifft zu“ bewertet.

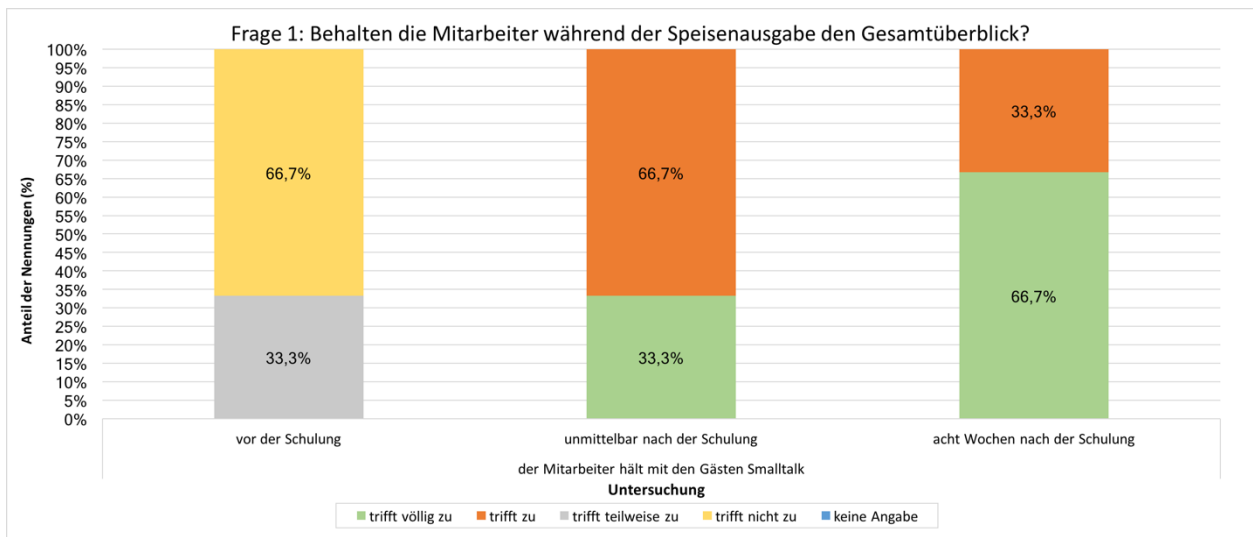


Abbildung 21: Auswertung des Beobachtungskriteriums "Smalltalk mit den Gästen" aus Frage 1: Behalten die Mitarbeiter den Gesamtüberblick während der Speisenausgabe?

4.2.2.2 Hygiene der Mitarbeiter an der Speisenausgabe

In jedem Unternehmen ist es wichtig, dass bestimmte hygienische Anforderungen erfüllt werden.

4.2.2.2.1 Tragen von Haube, Einmalhandschuhe und das Arbeiten mit Portionierbesteck

In Abbildung zweiundzwanzig ist zu erkennen, dass bei Untersuchungstag eins, dass die Haare von 66,7% der Mitarbeiter, nicht vollständig mit einer Haube abgedeckt waren. Lediglich 33,3% der Mitarbeiter erfüllten dieses Kriterium. Unmittelbar nach der Schulung, hatten alle Mitarbeiter am Tag der Beobachtung eine Haube auf, die die Haare vollständig bedeckte.

Acht Wochen nach der Schulung trugen 66,7% der Mitarbeiter eine Haube, die die Haare vollständig bedeckten. Dahingegen erfüllten 33,3% dieses Kriterium an Untersuchungstag drei, nicht.

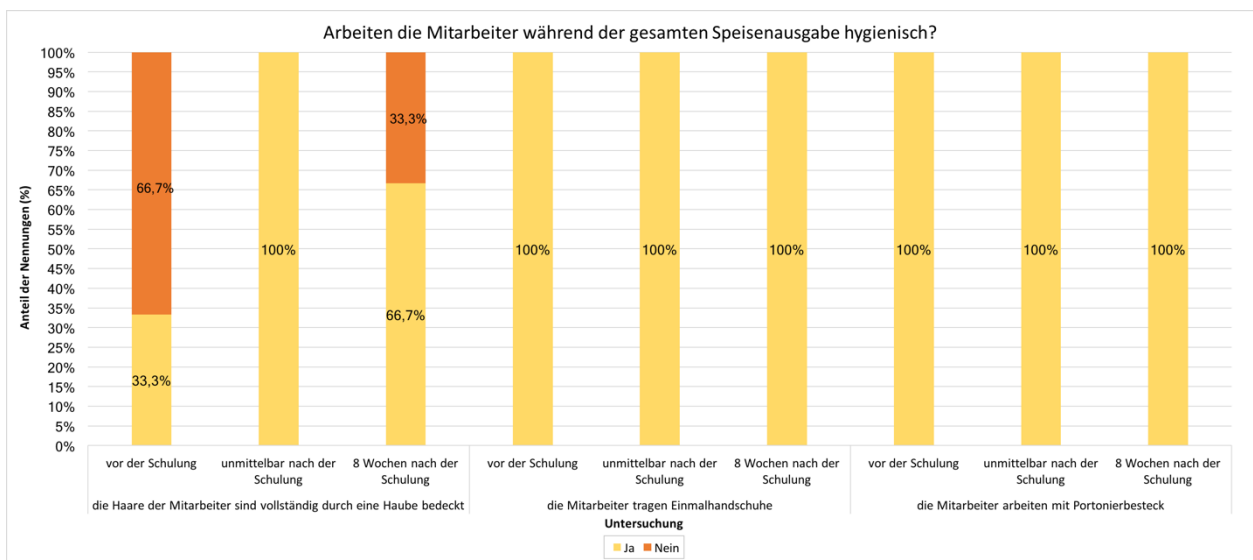


Abbildung 22: Auswertung des Beobachtungskriteriums "trägt eine Haube, Einmalhandschuhe und arbeiten mit Portionierbesteck" aus Frage 2: Arbeiten die Mitarbeiter während der Speisenausgabe hygienisch?

4.2.2.2 Schmuck und Abdecken der Speisenbehälter

In Abbildung zweiundzwanzig ist zu erkennen, dass alle Mitarbeiter, an allen drei Beobachtungstagen den Schmuck an Unterarmen und Händen, während der Speisenausgabe, abgelegt hatten.

33,3% der Mitarbeiter deckten an Untersuchungstag eins, bei Verlassen des Arbeitsplatzes die Speisenbehälter ab. 66,7% der Mitarbeiter konnten dabei beobachtet werden, wie sie dieses Kriterium nicht erfüllten.

Unmittelbar nach der Schulung, erfüllten 66,7% der Mitarbeiter dieses Kriterium. Lediglich 33,3% der Mitarbeiter hatten die Speisenbehälter bei Verlassen des Arbeitsplatzes nicht abgedeckt.

Acht Wochen nach der Schulung ist zu erkennen, dass alle Mitarbeiter die Speisenbehälter abdeckten, bevor sie den Arbeitsplatz verließen.

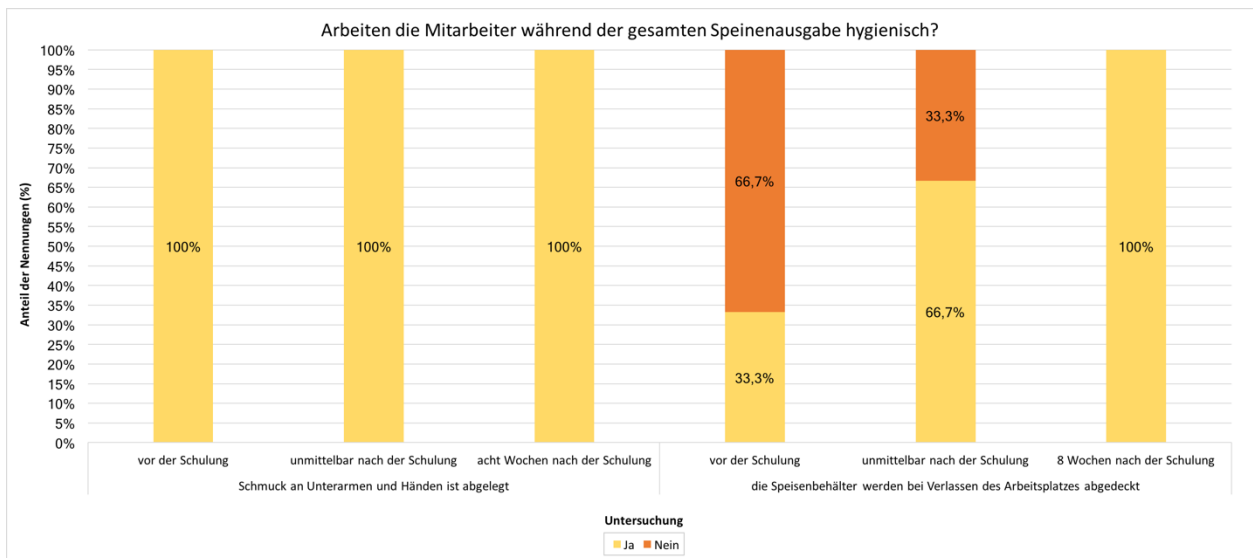


Abbildung 23: Auswertung des Beobachtungskriteriums "Schmuck und das Abdecken der Speisenbehälter nach Verlassen des Arbeitsplatzes" aus Frage 2: Arbeiten die Mitarbeiter während der Speisenausgabe hygienisch?

5 Diskussion

5.1 Entwicklung des Schulungskonzepts

5.1.1 Diskussion der Erstellung der Qualitätsstandards bei der Speisenausgabe für die Johannes-Diakonie Mosbach

Auf Grund des stetigen Wandels und der Subjektivität der Dienstleistungsqualität im Bereich der Gemeinschaftsverpflegung, ist es wichtig, als Unternehmen den Anforderungen und den Bedürfnissen der Gäste gerecht zu werden. Um die Dienstleistungs- bzw. in diesem Fall die Servicequalität im Verpflegungsbereich der Johannes-Diakonie Mosbach bei der Speisenausgabe, zu verbessern, wurden Serviceregeln für Mitarbeiter erstellt. Die Erstellung dieser Serviceregeln stellte zunächst eine schwierige Aufgabe da. Hierbei musste die für diesen Themenbereich bestehende Literatur recherchiert und auf die Johannes-Diakonie Mosbach angepasst werden. Aus dieser Grundlage mussten die Serviceregeln mit den Anliegen der zuständigen Abteilungsleiter auf einen messbaren Nenner gebracht werden. Die Zusammenarbeit hatte den Vorteil, dass die Qualitätsstandards der Speisenausgabe expliziert auf die Mitarbeiter der Johannes-Diakonie Mosbach ausgearbeitet und konzipiert werden konnten. Dadurch wurde gewährleistet, dass die Qualitätsstandards nicht nur rein theoretisch, sondern auch praxisnah und auf den Arbeitsalltag bezogen, erstellt werden konnten.

5.1.2 Diskussion der Methode

Der Schulungsbedarf der Servicemitarbeiter der Johannes-Diakonie Mosbach, wurde auf Grundlage einer zuvor durchgeführten empirischen Beobachtung ermittelt. Hierbei wurde eine teilnehmende verdeckte Beobachtung durchgeführt, die sich in diesem Fall als geeignet erwies. Durch die verdeckte Teilnahme, als Gast im Speisesaal Schwarzach, konnte der Beobachter aktiv am Geschehen der Speisenausgabe teilnehmen, ohne dass sich die Mitarbeiter darüber im Klaren waren. Somit konnten möglicherweise Einblicke gewonnen werden, die einem Außenstehenden vielleicht verborgen bleiben würden.

Durch die zuvor erstellten strukturierten Beobachtungsbögen (zwei), die sich auf die zuvor erstellten Qualitätsstandards bei der Speisenausgabe und somit auf die wichtigsten Kriterien bei der Speisenausgabe bezogen, konnten relativ neutrale Aussagen über das Verhalten und Auftreten der Mitarbeiter gegenüber den Gästen getroffen werden. Jedoch lag eine Schwierigkeit der Methode darin, aktiv am Geschehen teilzunehmen (d.h. sich selbst als Gast in der Schlange anzustellen, den Prozess der Speisenausgabe mitzumachen und danach das Essen zu verköstigen) und gleichzeitig anhand der Beobachtungsbögen zu beobachten. Jedoch war die Anzahl der zu beobachtenden Kriterien auf beiden Beobachtungsbögen im Rahmen, sodass der Beobachter die Möglichkeit hatte, sich trotzdem auf die einzelnen Kriterien bzw. die Mitarbeiter zu konzentrieren. Möglicherweise besteht ein Nachteil dieser Beobachtung darin, dass die Kriterien bzw. die Verhaltensweisen der Mitarbeiter subjektiv, also aus Sicht der einzelnen Gäste von einem einzigen Außenstehenden (dem Beobachter) beobachtet und bewertet wurden (d.h. die Gäste würden den Service an der Speisenausgabe, anhand der einzelnen Kriterien, vielleicht ganz bewerten, als der aktiv teilnehmende Beobachter).

Das Auswahlverfahren der Methode, lag bei einer zufälligen Stichprobe. Da an einem Verköstigungstag jeweils nur drei Servicemitarbeiter an der Speisenausgabe im Speisesaal im Dienst sind und die Beobachtungen zufällig stattfanden, könnten möglicherweise Mitarbeiter des Öfteren in die Bewertung der einzelnen Beobachtungen mit eingeflossen sein.

5.1.3 Diskussion der Schulung

Die Grundlagen der Entwicklung der Schulung basierten auf den zuvor erstellten Qualitätsstandards bzw. Serviceregeln bei der Speisenausgabe. Die Schwierigkeit bei der Festlegung der Schulungsinhalte und Erstellung der Schulung bestand darin, dass die Mitarbeiter im Servicebereich in der Johannes-Diakonie Mosbach, alle über einen unterschiedlichen Wissensstand bezüglich dieses Themas verfügten (unterschiedliche Vor- bzw. Ausbildungen). Somit musste darauf geachtet werden, dass die Schulung möglichst in leichter Sprache gehalten wird. Es wurde darauf geachtet, dass jeder wichtige Themenbereich angesprochen wurde.

Die Methode der Schulung erwies sich als umsetzbar. Der Verlaufsplan der Schulung konnte somit umgesetzt werden. Die Mitarbeiter wurden anhand der Schulung, besonders durch die Serviceregeln, hinsichtlich ihres Verhaltens und Auftretens gegenüber den Gästen informiert. Ein möglicher Nachteil an der Schulung bestand darin, eventuell einige Mitarbeiter durch die Aufklärung von richtigem Verhalten und Auftreten gegenüber den Gästen, angegriffen fühlten. Dies war besonders am Schluss der Schulung zu beobachten, da sich bei der Gruppendiskussion bezüglich der Serviceregeln, einige Mitarbeiter lautstark äußerten. Möglicherweise wurden auf Grund der angespannten Situation am Schluss, den Referenten kaum Fragen gestellt, obwohl diese vielleicht bei einigen Mitarbeitern wichtig gewesen werden.

5.2 Evaluierung des Schulungskonzepts

5.2.1 Diskussion der Methode

Die Evaluierung des Schulungskonzepts erfolgte ebenfalls auf der Grundlage einer verdeckten teilnehmenden Beobachtung. Diese Art der Methode und das gewählte Instrumentarium, dass mit der Methode der Entwicklung eines Schulungskonzeptes gleichzusetzen ist, führten zu Vor- und Nachteilen bei der Beobachtung und Auswertung der Daten.

Die Erhebungsmethode hat sich für die Evaluation der Schulung bewährt. Jedoch muss hierbei kritisch angemerkt werden, dass im Vergleich zur ersten Beobachtung (vor der Schulung), die Mitarbeiter unmittelbar und acht Wochen nach der Schulung den Beobachter, durch die Schulung kannten. Dies führte eventuell dazu, dass sich Mitarbeiter zum Zeitpunkt der Beobachtung, von ihrer besten Seite zeigten und dadurch möglicherweise keine neutralen Aussagen mehr, über das Verhalten und Auftreten der Mitarbeiter, gegenüber den Gästen, gemacht werden konnte.

5.2.2 Diskussion der Ergebnisse der Untersuchungen

5.2.2.1 Diskussion der Ergebnisse aus Beobachtungsbogen eins (Verhalten der Mitarbeiter gegenüber den Gästen)

Aus Gründen des besseren Verständnisses werden bei der Diskussion der Ergebnisse werden die Antwortmöglichkeiten „trifft völlig zu“ und „trifft zu“ zusammengefasst.

5.2.2.1.1 Freundlichkeit der Mitarbeiter

Bei der Freundlichkeit der Mitarbeiter, ist zu erkennen, dass sich die Servicequalität der Mitarbeiter gesteigert hat.

So ist zum Beispiel bei der Begrüßung des Gastes durch ein Lächeln zu erfahren, dass die Servicequalität in Bezug auf dieses Kriterium von 14,8% auf 66,7% (acht Wochen nach der Schulung) gestiegen ist. Dies macht mehr als die Hälfte aus.

Auch die Begrüßung des Gastes mit einem „Guten Tag“, „Hallo“ oder ähnlichem konnte von 18,5% (vor der Schulung) auf 70,4 % acht Wochen nach der Schulung gesteigert werden.

Das Kriterium bezüglich des Blickkontaktes stieg von 55,6% auf 81,5% unmittelbar nach der Schulung an. Dieser Wert konnte jedoch acht Wochen nach der Schulung nicht gehalten werden, sodass dieser auf 62,9% fiel. So konnten der Wert von Beobachtung eins (welcher mit 55,6% im Vergleich zu den anderen Kriterien wie z.B. Blickkontakt schon deutlich höher ist), acht Wochen nach der Schulung nur um 7,3% gesteigert werden. Das hängt möglicherweise damit zusammen, dass der Blickkontakt bei der Bestellung bzw. Aufnahme der Bestellung automatisch stattfindet und somit eher als Reflex des Ansprechens gesehen werden kann.

Eine starke Veränderung, zeigt sich bei dem Kriterium „der Mitarbeiter wünscht dem Gast einen Guten Appetit“. Vor der Schulung lag dieser Wert lediglich bei 11,1% der Mitarbeiter, wohingegen acht Wochen nach der Schulung der Wert 81,5% betrug. 96% der Mitarbeiter verabschiedeten sich nicht mit einem Lächeln beim Gast an Beobachtungstag eins. Lediglich 3,7% der Mitarbeiter erfüllten dieses Kriterium. Acht Wochen nach der Schulung ist der Wert von 96% auf 51,9% gesunken und der Wert

von 3,7% auf 29,6% gestiegen. Im Vergleich zu den anderen Ergebnissen ist dieser hier deutlich geringer. Das könnte möglicherweise daran gelegen haben, dass die Mitarbeiter gedanklich schon beim nächsten Gast bzw. Speisenteller waren und sich somit nicht bei jedem Gast mit einem Lächeln verabschiedeten.

5.2.2.1.2 Auskunft über das Speisenangebot

Allgemein lässt sich bei diesen Ergebnissen erkennen, dass zu den allgemeinen Informationen bezüglich des Speisenangebots nur wenige Angaben gemacht wurden. Zu den Kriterien Inhaltsstoffen und Allergene, konnten jeweils zu 100% keine Angaben gemacht werden. Dies hängt möglicherweise damit zusammen, dass die Gäste sich vorab selbst über das vorhandene Intranet der Johannes-Diakonie Mosbach oder über den Aushang des Speiseplans darüber informiert haben.

5.2.2.1.3 Bestellungen

Auf den ersten Blick ist zu erkennen, dass sich die Servicequalität auch hier bezüglich des Ausredens des Gastes bei der Bestellung verbessert hat. Vor der Schulung waren es hier lediglich 37% der Mitarbeiter, die die Gäste bei den Bestellungen haben ausreden lassen. Acht Wochen nach der Schulung konnten mehr als die Hälfte der Mitarbeiter (74,1 %) dieses Kriterium erfüllen und somit die Servicequalität verbessern.

Die Servicequalität wurde in Bezug auf die Portionsgröße an allen Beobachtungstagen, also vor unmittelbar und acht Wochen nach der Schulung nicht verbessert. Alle Servicemitarbeiter, das entspricht 100%, erfüllten dieses Kriterium nicht. Dies könnte möglicherweise daran liegen, dass sich die Mitarbeiter über die Wichtigkeit dieses Kriterium nicht bewusst sind.

Ach in Bezug auf die Umsetzung von Sonderwünschen ist zu erkennen, dass sich die Servicequalität nicht wirklich gesteigert hat. Hierbei konnte sich die Servicequalität von 18,5% (vor der Schulung), über 29,6% auf 29,7% gering verbessern. Dies könnte daran liegen, dass sich die Mitarbeiter bei zu viel Andrang an der Essenausgabe, nicht auf den

einzelnen Gast eingehen können, um den Fluss in der Schlange der Essenausgabe zu gewährleisten.

5.2.2.1.4 Ästhetische Anrichten des Speisentellers

Die Servicequalität konnte bei dem Kriterium des ästhetischen Anrichtens des Speisentellers verbessert werden. Bei dieser Frage, sieht man anhand der gesamten Ergebnisse, die größte Verbesserung der Servicequalität.

Die Komponenten der einzelnen Gerichte wurden vor der Schulung zu 44,4% , getrennt und mit etwas Abstand auf dem Teller angerichtet. Dieser Wert konnte acht Wochen nach der Schulung auf 100% gesteigert werden.

Auch die Dekoration des Speisentellers fand zum Zeitpunkt der ersten Beobachtung nicht statt. Dies könnte möglicherweise daran liegen, dass die Mitarbeiter in Stresssituationen, vergessen hatten, die nötige Dekoration vor der Speisenausgabe bereitzustellen. Unmittelbar und acht Wochen nach der Schulung wurde dieses Kriterium zu 100% erfüllt. Daraus folgt, dass jeder beobachtete Gast einen dekorierten Speisenteller empfangen hatte. Diese deutliche Steigerung der Werte könnte damit zusammenhängen, dass sich die Mitarbeiter an der Speisenausgabe mehr Zeit zum Schöpfen, portionieren und dekorieren der einzelnen Komponenten gelassen haben.

5.2.2.1.5 Hilfsbereitschaft

Über die Hilfsbereitschaft bezüglich des Wasserspenders und der Salattheke konnten an allen drei Untersuchungstagen, zu 100%, keine Angaben gemacht werden. Somit konnte die Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter hinsichtlich dieser Kriterien nicht untersucht und somit die Servicequalität nicht gemessen und/oder verbessert werden. Dies könnte möglicherweise daran liegen, dass ein Großteil der Gäste, die bei den Beobachtungen anwesend waren, sich selbständig an Wasserspender und Salattheke bedienen konnten.

Über einen Großteil der Mitarbeiter, bezüglich ihrer Hilfsbereitschaft bei Reichens des Desserts aus der Kühltheke, konnten keine Angaben gemacht werden. Die Gründe hierfür könnten die selbe sein wie bei der Bedienung des Wasserspenders oder das Zusammenstellen des Salates an der Salatbar.

Lediglich konnte zu einem kleinen Teil der Hilfsbereit der Mitarbeiter bezüglich des Reichens des Desserts aus der Kühltheke Angaben gemacht werden. Der Wert von 29,6%, konnte an Untersuchungstag eins, sowie acht Wochen nach der Schulung beobachtet werden.

5.2.2.2 Diskussion der Ergebnisse aus Beobachtungsbogen zwei (Auftreten der Mitarbeiter gegenüber den Gästen)

5.2.2.2.1 Gesamtüberblick

5.2.2.2.1.1 Blick auf die Salattheke

66,7% der Mitarbeiter hatten an Untersuchungstag eins keinen Blick auf die Salattheke und deren Komponenten. 33,3% der Mitarbeiter hatten dabei nur teilweise einen Blick auf die Salattheke. Das könnte möglicherweise daran liegen, dass sich kein Mitarbeiter dafür verantwortlich fühlte oder durch einen zu hohen Andrang an der Essenausgabe, die Salattheke missachtet wurde.

Unmittelbar nach der Schulung konnten 100% der Mitarbeiter dieses Kriterium erfüllen. Nach acht Wochen hatten 66,7% der Mitarbeiter einen Blick auf die Salattheke. Das bedeutet, dass sich auch in Bezug auf dieses Kriterium die Servicequalität der Mitarbeiter an der Speisenausgabe verbessert hat.

5.2.2.2.1.2 Blick auf die Desserttheke

Der Wert von 33,3% (vor der Schulung) wurde unmittelbar und acht Wochen nach der Schulung auf 100% gesteigert. Dies könnte möglicherweise daran liegen, dass die Mitarbeiter dieses Kriterium durch die Schulung verinnerlicht hatten.

5.2.2.2.1.3 Tablettwägen

Auch der Wert von 33,3% bezüglich der Tablettwägen, konnte acht Wochen nach der Schulung auf 66,7% gesteigert werden. Somit ist auch hier eine Steigerung der Servicequalität zu erkennen.

5.2.2.2.1.4 Verschmutzung an der Ausgabetheke

Vor der Schulung wurde die Verschmutzung an der Ausgabetheke zu 66,7% nicht in einem Zeitraum von unter fünf Minuten gereinigt. Zu 33,3%, wurde dieses Kriterium nur teilweise erfüllt. Unmittelbar nach der Schulung konnte dies auf 100% gesteigert werden. Acht Wochen nach der Schulung erfüllten 33,3% dieses Kriterium und 66,7% das Kriterium nur teilweise. Dies könnte möglicherweise daran liegen, dass an Untersuchungstag drei mehr Andrang an der Speisenausgabe herrschte, wie an Untersuchungstag zwei.

5.2.2.2.1.5 Erkundigung nach dem Geschmack des Essens

Anhand der Ergebnisse ist hierbei zu erkennen, dass vor der Schulung, sich kein Mitarbeiter bei den Gästen erkundigte, ob das Essen geschmeckt hat. Dies entspricht 100%. Jedoch konnte unmittelbar und acht Wochen nach der Schulung 33,3% dieses Kriterium erfüllen. Jeweils 66,7% der Mitarbeiter erkundigten sich nur teilweise bei den Gästen über den Geschmack des Essens. Dies könnte daran liegen, dass die Mitarbeiter durch andere Tätigkeiten während der Speisenausgabe, keine Zeit fanden, sich bei den Gästen nach dem Geschmack des Essens zu erkundigen.

Trotzdem lässt sich anhand der Ergebnisse erkennen, dass sich die Servicequalität bezüglich dieses Kriteriums leicht gesteigert hat.

5.2.2.2.1.6 Smalltalk mit den Gästen

Vor der Schulung hielten 33,3% der Mitarbeiter Smalltalk mit den Gästen. 66,7% der Mitarbeiter erfüllten dieses Kriterium nicht. Jedoch lässt sich trotzdem eine deutliche Steigerung der Servicequalität erkennen, da unmittelbar und acht Wochen nach der Schulung dieses Kriterium zu 100% von den Mitarbeitern erfüllt wurde. Dies könnte möglicherweise daran liegen, dass sich die Mitarbeiter zuvor nicht darüber bewusst waren und eventuell dachten, dies wäre vom Arbeitgeber während der Arbeitszeit nicht gestattet.

5.2.2.2.2 Hygiene der Mitarbeiter

5.2.2.2.2.1 Haube

Vor der Schulung, trugen 33,3% der Mitarbeiter eine Haube die die Haare vollständig bedeckte. Nach unmittelbarer Durchführung der Schulung wurde dieses Kriterium von den Mitarbeitern zu 100% umgesetzt. Acht Wochen danach ist zu erkennen, dass der Wert von 33,3% von Untersuchung eins auf 66,7% gesteigert werden konnte und somit die Servicequalität nachhaltig verbessert wurde.

5.2.2.2.2.2 Einmalhandschuhe und das Arbeiten mit Portonierbesteck

Das Arbeiten mit Einmalhandschuhen und Portonierbesteck während der Speisenausgabe wurde an allen drei Untersuchungstagen zu 100% von den Mitarbeitern erfüllt.

Dies könnte möglicherweise daran liegen, dass die bestehenden Hygieneregeln in der Johannes-Diakonie Mosbach, von den Mitarbeitern über die Zeit verinnerlicht und verfolgt werden.

5.2.2.2.2.3 Schmuck

Ebenso hatte jeder Mitarbeiter, das entspricht 100%, in allen drei Untersuchungen seinen Schmuck an Unterarmen und Händen während der Speisenausgabe abgelegt.

5.2.2.2.2.4 Abdecken des Speisenbehälters

Vor der Schulung haben 66,7% der Mitarbeiter die Speisenbehälter bei Verlassen des Arbeitsplatzes nicht geschlossen bzw. abgedeckt. Der Wert von 33,3%, die die Speisenbehälter an Untersuchungstag eins abdeckten, konnte acht Wochen nach der Schulung auf einen Wert von 100% gesteigert werden.

Möglicherweise waren sich bei Untersuchungstag eins, die Mitarbeiter an der Speisenausgabe, über eine mögliche sensorische Beeinflussung auf Grund von Bakterien etc. und somit der Verringerung der Servicequalität nicht bewusst.

Anhand der einzelnen Ergebnisse ist zu erkennen, dass das Hauptziel, die Servicequalität im Verpflegungsbetrieb der Johannes-Diakonie Mosbach zu verbessern, im Laufe dieser Arbeit erfüllt wurde. Dies könnte, allgemein betrachtet, damit zusammenhängen, dass sich die Mitarbeiter, durch die durchgeführte Schulung, ihrem Verhalten und Auftreten gegenüber den Gästen bewusster geworden sind und sich möglicherweise daraufhin verbessert haben.

Möglichweise hatten einige Mitarbeiter in der Johannes-Diakonie Mosbach am Zeitpunkt vor der durchgeführten Schulung noch nie etwas zu dem Thema Servicequalität und dem Verhalten und Auftreten gegenüber des Gastes gehört, so dass sich die Ergebnisse möglicherweise auch deswegen in den letzten zwei Beobachtungen zum Teil stark änderten.

6 Zusammenfassung

Der Service am Gast, wird ein immer wichtiger werdendes Medium zum Gewinn und Erhaltung von Gästen in Gemeinschaftsverpflegungseinrichtungen. Auf Grund dessen, ist es für Gemeinschaftsverpflegungseinrichtungen wichtig über einen gewissen Grad an Dienstleistungs- bzw. Servicequalität zu verfügen und diese stetig zu verbessern. Aushängeschild für eine gute Serviceleistung am Gast, sind die Mitarbeiter der jeweiligen Verpflegungseinrichtungen. Aus diesem Grund ist es wichtig, dass sich Mitarbeiter im Umgang mit Gästen, über gewisse Verhaltensregeln bewusst sind, diese verinnerlichen und anwenden können.

Das Hauptziel dieser Studie war es, die Servicequalität des Verpflegungsbereichs der Johannes-Diakonie Mosbach zu verbessern. Hierfür wurden Schulungsunterlagen zum Thema Servicequalität entwickelt, durchgeführt und evaluiert. Ein weiteres Ziel der vorliegenden Arbeit bestand daraus, für die Johannes-Diakonie Mosbach, grundlegende Serviceregeln zur Verbesserung der Servicequalität zu erstellen und den Ist-Zustand in Form einer strukturierten, teilnehmenden verdeckten Beobachtung, anhand der zuvor entwickelten Serviceregeln zu ermitteln. Auf Grundlage dieser Erkenntnisse wurde ein Schulungskonzept erstellt. Auf Basis dieses Schulungskonzepts wurde

eine Schulung mit den Mitarbeitern, die im Servicebereich der Johannes-Diakonie Mosbach tätig sind, durchgeführt. Unmittelbar und acht Wochen nach der Schulung, wurde die Servicequalität anhand von weiteren Beobachtungen durchgeführt. Im Anschluss wurden die Ergebnisse miteinander verglichen und evaluiert. Die Grundgesamtheit dieser Studie bestand aus fünfzehn Mitarbeitern, die an der Speisenausgabe, im Verpflegungsbereich der Johannes-Diakonie Mosbach tätig sind und zum Zeitpunkt der Befragung im Dienst waren. Die Erhebung der Befragung bzw. die Messung der Servicequalität wurde zu drei Zeitpunkten: Vor der Schulung, unmittelbar nach der Schulung und acht Wochen nach der Schulung, mittels einer Zufallsstichprobe durchgeführt. Als Erhebungsinstrument wurden zwei Beobachtungsbögen bezüglich des Verhaltens und des Auftretens der Mitarbeiter gegenüber den Gästen erstellt und mittels Statistikprogramm IBM SPSS Statistics der Softwarefirma IBM ausgewertet. Ein wichtiges Kriterium bei Gästen die eine Gemeinschaftsverpflegungseinrichtung besuchen, ist es zum Beispiel wichtig, dass sie mit einem „Guten Tag“, „Hallo“ oder ähnlichem begrüßt werden, wenn sie die Ausgabetheke erreichen. Hierbei zeigte sich, dass sich der Wert der Servicequalität der Mitarbeiter von 18,5% auf 70,4% steigerte. Eine weitere deutliche Verbesserung zeigte sich bezüglich der Dekoration des Speisentellers. Vor der Schulung wurden die Speisenteller von keinem Mitarbeiter Servicemitarbeiter an der Speisenausgabe dekoriert, obwohl die nötigen Mittel dafür vorhanden waren. Jedoch konnte dieser Wert acht Wochen nach der Schulung auf 100 % gesteigert werden. Auch das Ausreden lassen des Gastes bei der Bestellung konnte hinsichtlich der durchgeführten Schulung verbessert werden. Vor der Schulung waren es lediglich 37% der Mitarbeiter, die die Gäste bei den Bestellungen haben ausreden lassen. Acht Wochen nach der Schulung konnten mehr als die Hälfte der Mitarbeiter (74,1 %) dieses Kriterium erfüllen und somit die Servicequalität bezüglich dieses Kriteriums verbessern. Für manche Gäste in der Gemeinschaftsverpflegung ist es auch wichtig, dass sich die Mitarbeiter nach der gewünschten Portionsgröße (klein, mittel, groß) erkundigen. Die Servicequalität konnte hinsichtlich dieses Kriteriums, nicht verbessert werden. Vor, unmit-

telbar und acht Wochen nach der Schulung, erkundigte sich kein Mitarbeiter bei den Gästen nach der gewünschten Portionsgröße.

Die aus den Beobachtungen resultierenden Ergebnisse ergaben jedoch im Allgemeinen, dass sich die Servicequalität der Mitarbeiter an der Speisenausgabe, zwischen den einzelnen Beobachtungen größtenteils durch die durchgeführte Schulung verbesserten und somit die Servicequalität des Verpflegungsbereichs der Johannes-Diakonie Mosbach gesteigert werden konnte.

7 Literaturverzeichnis

Badiane- Murk Angelika (Hrsg); Kommunikationstraining: http://files.schulbuchzentrum-online.de/onlineanhaenge/files/45070100_kommunikation.pdf, gesehen am 20.04.2017; aktualisiert am: o.D.

Bruhn, Manfred; Qualitätsmanagement für Dienstleistungen: Grundlagen, Konzepte, Methoden; 2010; Berlin/Heidelberg; Springer Verlag

Bundesagentur für Arbeit (Hrsg.); Servicekraft; URL: <https://berufenet.arbeitsagentur.de/berufenet/bkb/67150.pdf>, gesehen am 07.04.2017, aktualisiert am 01.08.2014

Droste, L., Th. Radinger, Was Gäste wünschen, 2014; Stuttgart; Matthaes Verlag

Springer Fachmedien (Hrsg.); Gabler Wirtschaftslexikon, URL: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de>, gesehen am 07.04.2017, aktualisiert am 04.03.2017.

Springer Fachmedien (Hrsg.); Gabler Wirtschaftslexikon, 2011; Wiesbaden; Springer Gabler Verlag

Graf Erwin; Die Unterrichtsplanung in der Lehrerausbildung; In: VBE (Verband Bildung und Erziehung) Studienhelfer 3. (2012/03); S. 1 - 22

Güthoff, Judith; Qualität komplexer Dienstleistungen- Konzeption und empirische Analyse der Wahrnehmungsdimensionen; 1995; Wiesbaden; Gabler Verlag, Deutscher Universitätsverlag

Hans-Dieter Zollondz; Grundlagen Qualitätsmanagement - Einführung in Geschichte, Begriffe, Systeme und Konzepte. 3. Auflage; 2011; München; Oldenbourg Verlag

Johannes-Diakonie Mosbach (Hrsg.); 2010; URL: <http://www.johannes-diakonie.de/start/>; gesehen am 29.05.2017

Kiper H., Meyer H., Mischke W., Wester F.; Qualitätsentwicklung in Unterricht und Schule- Das Oldenburger Konzept. 2. Auflage; 2004, Druckzentrum der Carl von Ossietzky Universität

Kohl, Manfred; Mehr Service bitte- Ein Buch über Service-Qualität im Tourismus...aber nicht nur dort.; 2015; Stuttgart; Matthaes Verlag

Matsching, Monika; Körpersprache: Gestik, Mimik & Haltung: Sicher auftreten, Menschen gewinnen; 2016; München; Gräfe und Unzer Verlag

Piechotta, Beatrice; PsyQM-Qualitätsmanagement für psychotherapeutische Praxen; 2008; Berlin/Heidelberg; Springer Verlag

Springer Gabler Verlag (Hrsg.); Gabler Wirtschaftslexikon; 2002; Berlin/Heidelberg; Springer Gabler Verlag

Steinel, Margot; Erfolgreiches Verpflegungsmanagement-Praxisorientierte Methoden für Einsteiger und Profis; 2008; München; Neuer Merkur GmbH Verlag.

Steinel, M., Kelm, D.; Qualitätsdimensionen in der Gemeinschaftsverpflegung, http://www.kolleg.loel.hs-anhalt.de/forschung/hauswirtschaft/selbstlernkurs/kurs/themen_druck.php?kurs=2&lenr=9&id=30; gesehen am 13.04.2017; aktualisiert am 18.05.2005

Schröder Hartwig; Didaktische Theorien für Unterricht und Unterrichtsplanung; In: VBE (Verband Bildung und Erziehung) Studienhelfer 7 (2014/03); S. 1 – 26

Schröder Hartwig; Prinzipien des Unterrichts; VBE (Verband Bildung und Erziehung), Studienhelfer 6. (2015/11); S. 1 – 31

Trubel E., Bastian A.; Qualitätsmanagement- visuell verstehen, vermitteln und verankern; 2016; Freiburg im Breisgau; Lambertus Verlag

8 Anlagen

8.1 Beobachtungsbogen 1

Bitte beurteilen Sie folgenden Mitarbeiter, hinsichtlich der aufgeführten Verhaltensweisen!

	Trifft völlig zu	Trifft zu	Trifft teilweise zu	Trifft nicht zu
Ist der Mitarbeiter gegenüber dem Gast freundlich und zuvorkommend?				
- begrüßt den Gast mit einem Lächeln	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- begrüßt den Gast mit „Guten Tag“, „Hallo“ oder ähnlichem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- hält Blickkontakt bei der Bedienung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- verabschiedet sich mit einem Lächeln	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kann der Mitarbeiter Auskunft über das Speisenangebot geben				
- kann auf Nachfrage Auskunft über allgemeine Informationen über das Speisenangebot geben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- kann auf Nachfrage Auskunft über die Inhaltsstoffe der Menüs geben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- kann auf Nachfrage Auskunft über die Allergen der Menüs geben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nimmt der Mitarbeiter die Bestellung effektiv entgegen?				
- lässt den Gast bei der Bestellung ausreden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Portionsgröße wird erfragt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Sonderwünsche werden (soweit möglich) umgesetzt (z.B. anstatt Reis wünscht der Gast lieber Nudeln)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Richtet der Mitarbeiter das Essen ästhetisch an?				
- die einzelnen Komponenten des Menüs befinden sich getrennt und mit etwas Abstand auf dem Teller	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- der Teller ist dekoriert (z.B. in Form eines Petersilienblattes)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8.2 Beobachtungsbogen 2

Bitte beurteilen Sie folgenden Mitarbeiter, hinsichtlich der aufgeführten Verhaltensweisen!

	Trifft völlig zu	Trifft zu	Trifft teilweise zu	Trifft nicht zu
Behält der Mitarbeiter während der Speisenausgabe den Gesamtüberblick?				
- hat einen Blick auf die Hauptkomponenten und füllt, wenn nötig die fehlenden Komponenten auf	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- hat einen Blick auf die Salattheke und füllt, wenn nötig die fehlenden Komponenten auf	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- hat einen Blick auf die Desserttheke und füllt, wenn nötig die fehlenden Komponenten auf	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- die Theke wird nach Verschmutzung, in einem Zeitraum von <5 min gesäubert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- hat einen Blick auf die Tablettwägen und tauscht ihn bei einer hohen Anzahl an gebrauchten Tablett, durch einen neuen aus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- hat einen Blick auf die Tische und säubert diese bei Verschmutzung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- fragt nach ob das Essen geschmeckt hat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- hält, wenn möglich mit den Gästen etwas Smalltalk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	JA	NEIN
Sind die Haare der Mitarbeiter vollständig durch eine Haube bedeckt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tragen die Mitarbeiter während der Ausgabe Einmalhandschuhe?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Haben die Mitarbeiter den Schmuck an Unterarmen und Händen abgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arbeiten die Mitarbeiter während der Essenausgabe mit Portionierbesteck	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Deckt der Mitarbeiter die Speisenbehälter ab, wenn er den Arbeitsplatz verlässt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8.3 Schulungsverlaufsplan

Verlauf	Zeit in Stunden und Minuten	Handlungsschritt	Inhaltliche Schwerpunkte	Sozialform	Medien und Material	Methode (Erklärung in Form eines Kommentars)
Begrüßung	15:00 Uhr – 15:02 Uhr	Referent begrüßt die Mitarbeiter und bedankt sich für das zahlreiche Erscheinen	-	Die Mitarbeiter sitzen an Tischen. Die Tische sind in U-Form, vor der Leinwand, gestellt.	-	-
Vorstellung	15:02 Uhr - 15:05 Uhr	Referent stellt sich vor (Vorname, Name, Fachliche Ausbildung etc.)	-	Die Mitarbeiter sitzen an Tischen. Die Tische sind in U-Form, vor der Leinwand, gestellt.	-	-
Einstieg	15:05 Uhr - 15:15 Uhr	Referent zeigt ein zum Thema passenden Einstiegsvideo. Danach stellt der Referent die Gliederung der Schulung vor	Organisatorisches zum Ablauf der Schulung	Die Mitarbeiter sitzen an Tischen. Die Tische sind in U-Form, vor der Leinwand, gestellt.	Beamer Leinwand Laptop Computermaus	-

Hauptteil 1	15:20 Uhr – 15:45 Uhr	Der Referent stellt den ersten Teil der Schulungsinhalte vor.	Klärung von allgemeine Begriffen zum Thema: Qualität, Service und Dienstleistung. Vorstellung des allgemeinen Begriffs Dienstleistungs- bzw. Servicequalität	Die Mitarbeiter sitzen an Tischen. Die Tische sind in U-Form, vor der Leinwand, gestellt.	Beamer Leinwand Laptop Computer- maus	Frontalunterricht
Hauptteil 2	15:45 Uhr – 16:00 Uhr	Der Referent stellt den zweiten Teil der Schulungsinhalte vor	Beschreibung der Servicequalität im Verpflegungsbereich Beschreibung des Servicemitarbeiters. Eingehen auf äußeres Erscheinungsbild und Kommunikation	Die Mitarbeiter sitzen an Tischen. Die Tische sind in U-Form, vor der Leinwand, gestellt.	Beamer Leinwand Laptop Computer- maus	Frontalunterricht
Hauptteil 3	16:05 Uhr – 16:15 Uhr	Der Referent stellt den dritten Teil der Schulungsinhalte vor	Vorstellen und beschreiben der entwi-	Die Mitarbeiter sitzen an Tischen. Die Tische sind in U-	Beamer Leinwand Laptop	Frontalunterricht

			ckelten Qualitätsstandards bzw. Serviceregeln bei der Speisenausgabe	Form, vor der Leinwand, gestellt.	Computermaus	
Sicherungsphase	16:15 Uhr - 16:20 Uhr	Die Schulungsinhalte der Hauptteile 1-3 werden vom Referenten zusammengefasst	Inhalte aus den Hauptteilen 1-3. Besonderer Schwerpunkt: Serviceregeln bei der Speisenausgabe	Die Mitarbeiter sitzen an Tischen. Die Tische sind in U-Form, vor der Leinwand, gestellt.	Beamer Leinwand Laptop Computermaus	-
Zusammenfassung	16:20 Uhr – 16:25 Uhr	Der Referent zieht abschließend ein Resümee (kurze Zusammenfassung) über die Schulung bzw. die Schulungsinhalte	Serviceregeln bei der Speisenausgabe	Die Mitarbeiter sitzen an Tischen. Die Tische sind in U-Form, vor der Leinwand, gestellt.	Beamer Leinwand Laptop Computermaus	Frontalunterricht
Schluss	16:25 Uhr - 16:40 Uhr	Der Referent geht auf die vorherigen Fragen aus der Einleitung ein und fragt die Mitarbeiter ob sich etwas geändert hat.	-	Die Mitarbeiter sitzen an Tischen. Die Tische sind in U-Form, vor der Leinwand, gestellt.	-	-

		Der Referent klärt eventuell die offenen Fragen der Mitarbeiter.				
Verabschiedung	16:40 Uhr- 16:45 Uhr	Referent bedankt sich für die Aufmerksamkeit der Mitarbeiter und verabschiedet sich.	-	Die Mitarbeiter sitzen an Tischen. Die Tische sind in U-Form, vor der Leinwand, gestellt.	-	-

Tabelle 4: Schulungsverlaufsplan der Schulung „Qualitätsstandards bei der Speisenausgabe“ für die Johannes-Diakonie Mosbach

8.4 Schulungsunterlagen für die Mitarbeiter des Servicebereichs der Johannes-Diakonie Mosbach

Schulungsunterlagen zum Thema „Servicequalität bei der Speisenausgabe“

Inhaltsverzeichnis

1. Was bedeutet der Begriff Qualität?
2. Was ist eine Dienstleistung?
2. Was bedeutet der Begriff Service?
3. Was ist Service bzw. Servicequalität im Verpflegungsbereich?
4. Der Servicemitarbeiter
 - 4.1 Aufgabenbereiche einer Servicekraft
 - 4.2 Äußeres Erscheinungsbild einer Servicekraft
5. Kommunikation
 - 5.1 Verbale Kommunikation
 - 5.2 Nonverbale Kommunikation
 - 5.2.1 Mimik
 - 5.2.2 Gestik
 - 5.2.3 Körperhaltung
6. Grundlegende Serviceregeln

1. Was bedeutet der Begriff Qualität?

Der Begriff Qualität wird heutzutage weitläufig verwendet. Jeder Mensch definiert Qualität bekanntlich anders. In der Literatur gibt es dazu keine eindeutige und klare Definition. Im deutschsprachigen Raum wird der Begriff Qualität aus dem lateinischen Wort „qualitas“ abgeleitet und bedeutet wörtlich übersetzt Beschaffenheit oder Eigenschaft.

Der Begriff Qualität, ist jedoch in der Normenreihe:

DIN	= Deutsches Institut für Normung
EN	= Europäische Norm
ISO	= Internationale Organisation for Standardisation
9000 ff.	= Nummer der Norm

für Qualitätsmanagementsysteme allgemein standardisiert.

Diese Definition über Qualität sagt aus, in welchem Umfang die Merkmale eines Produkts oder einer Leistung, den Anforderungen entsprechen, die an das jeweilige Produkt bzw. an die jeweilige Leistung gestellt werden.

Besser gesagt, sagt diese Definition aus das Qualität den Wert oder die Güte einer Sach- oder Dienstleistung aus der Sicht des Anwenders (Empfänger) bewertet.

Deswegen kann Qualität subjektiv und objektiv bewertet werden. Letztendlich ist Qualität jedoch von subjektiver Natur und wird in der Regel durch subjektive Wahrnehmung geprägt, sodass eine reine objektive Beurteilung von Qualität meist schwer umzusetzen ist.

2. Was ist eine Dienstleistung?

Insgesamt oder in wesentlichen Teilen werden Dienstleistungen im Angesicht des Kunden erbracht. Eine Dienstleistung ist ein beabsichtigtes immaterielles (nicht greifbares) Angebotsprodukt, das durch mindestens eine Tätigkeit erbracht wird, die an der Schnittstelle zwischen Mitarbeiter und Kunde ausgeführt wird. Im Gegensatz zur Produktion von Sachgütern, liegt bei Dienstleistungen kein tangibles (materielles, berührbares) Gut vor. Daraus folgt, dass Dienstleistungen nicht lagerfähig sind und somit nicht vorab erstellt werden können.

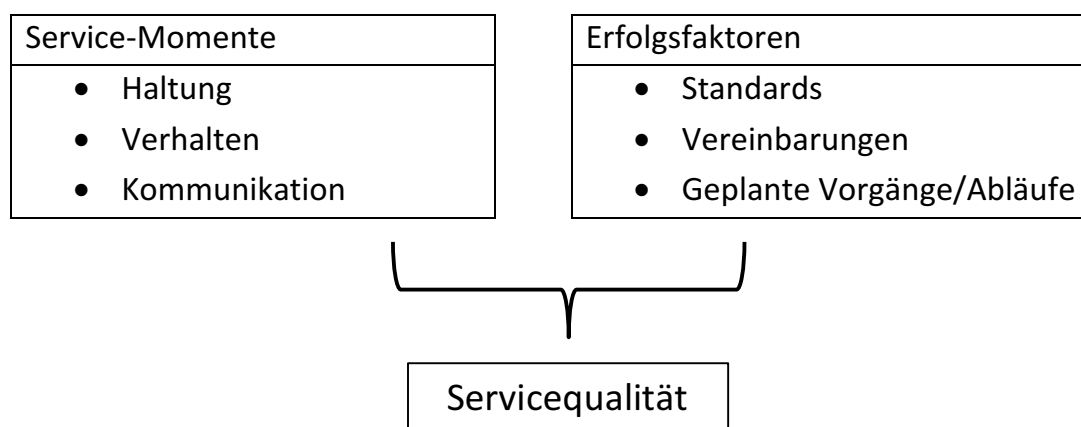
3. Was bedeutet der Begriff Service?

Unter dem Begriff Service versteht man eine Dienstleistung eines Herstellers oder Händlers, die er seinem Abnehmer entweder im Zusammenhang mit dem Kauf eines Produktes oder davon unabhängig als eigenes Gut anbietet. Das bedeutet, dass Service eine Kernleistung eines Unternehmens darstellen kann (beispielsweise bei einem Friseurbesuch) oder als Zusatzleistung, vor oder nach dem Erwerb eines Produkts (z.B. Beratung) gesehen werden kann. Der Service bzw. die Serviceleistung ist allgemein ein wichtiges Argument für die Kaufentscheidung, Gästetreue und Gästezufriedenheit.

4. Was ist Servicequalität im Verpflegungsbereich?

Unter Service bzw. Servicequalität in Gemeinschaftsverpflegungseinrichtungen versteht man das Zusammenspiel von sogenannten Service-Momenten und den geplanten Erfolgsfaktoren. Service-Momente sind erlebte Dienstleistungen, in der das innere Verhalten und die innere Haltung eines Mitarbeiters vom Gästen positiv wahrgenommen werden (z.B. Kommunikation, Verhalten, Haltung).

Der Erfolgsfaktor, ist eine planbare Größe, die eine definierten Standard und eine verlässliche Qualität zum Ausdruck bringt. Beispiele wären hier geplante Vorgänge, Vereinbarungen oder Standards. Trotz Service-Momenten und geplanten Erfolgsfaktoren, bewertet ausschließlich der Empfänger (Gast), der erbrachten Dienstleistung, die Servicequalität.



Quelle: Bestmann/Leyer 2007

5. Der Servicemitarbeiter

Der Service ist die Fähigkeit und die Bereitschaft des Personals, eine Dienstleistung zu erbringen, die der Erfüllung der Gästeanforderungen entspricht. Aushängeschild und Botschafter eines jeden Verpflegungsbetriebs sind die Servicemitarbeiter. Mitarbeiter im Service haben den häufigsten Kontakt mit Gästen und müssen deshalb ein bestimmtes Maß an Anforderungen erfüllen bzw. beherzigen, damit Dienstleistungsqualität stattfinden kann. Im folgenden Text werden nun die wichtigsten Anforderungen an einen Servicebereich näher beschrieben.

5.1 Aufgabenbereiche einer Servicekraft

Eine Servicekraft hat vielfältige Aufgabenbereiche. Sie serviert beispielsweise Speisen und Getränke aller Art, betreut Gäste und Kunden, übernimmt hauswirtschaftliche Aufgaben und Reinigungstätigkeiten. Zusätzliche Aufgaben sind das Überbringen von Rechnungen und Kassieren der offenen Beträge. Servicekräfte können besondere Betreuungsangebote wie Büffetdienst, Bar- oder Etagenservice ausführen. Zudem bereiten Servicekräfte besondere Veranstaltungen wie Hochzeiten, Jubiläen vor und sorgen für deren reibungslosen Ablauf. Darüber hinaus können Servicekräfte bei anderen Aufgaben, beispielsweise beim Wareneinkauf, mitwirken. Servicekräfte arbeiten in Gastronomiebetrieben (Restaurants, Hotels, Bars, Cafés) in sozialen Einrichtungen (Seniorenheime, Krankenhäuser), in Privathaushalten, im Lebensmitteleinzelhandel oder in Catering-Unternehmen.

5.2 Äußeres Erscheinungsbild einer Servicekraft

Das äußere Erscheinungsbild einer Servicekraft wird von Kleidung, Frisur, Make-Up, Accessoires, Körperpflege sowie Körpersprache und Umgangsformen bestimmt. Dieses Zusammenspiel entscheidet über den Eindruck, den eine Servicekraft bei den Gästen hinterlässt.

Ein wichtiger Aspekt des äußeren Erscheinungsbildes nimmt die persönliche Hygiene eines Mitarbeiters ein.

Die persönliche Hygiene beginnt zu Hause und sollte folgende Kriterien beinhalten:

- tägliches duschen oder baden
- tägliche Mund- und Zahnpflege
- tägliche Pflege von Kopf- und Barthaaren

Zudem sollten vor jedem Dienstantritt:

- die Fingernägel kontrolliert und gegebenenfalls gekürzt und gereinigt werden
- Schmuck und Accessoires (aus hygienischen Aspekten und aus Gründen der Sicherheit und Unfallgefahr am Arbeitsplatz) abgelegt werden
- die Frisur eher schlicht gehalten werden
- Haare sollten aus dem Gesicht frisiert sein
- bei männlichen Servicemitarbeiter der Bartwuchs stets im Auge behalten werden (alles was über einen Drei-Tage-Bart hinausgeht, wird nicht gestattet).

Allgemein sollte eine Servicekraft kein zu intensives Parfüm oder Rasierwasser verwenden (→ frische und leichte Düfte sind hier zu bevorzugen), da penetrante Düfte den Geschmacksinn und/oder die Wohlfühlatmosphäre der Gäste beeinflusst. Servicekräften kommen den Gästen für gewöhnlich bei der Bedienung etc. sehr nahe, deswegen ist ein angenehmer Körper- und Mundgeruch unabdingbar. Deswegen sollte man als Servicekraft bedenken, dass bei dem Genuss von Knoblauch,

Zwiebeln oder exotischen Gewürzen nicht nur der Atem danach riecht, sondern die Gerüche auch über den Körper ausgedünstet werden.

6. Kommunikation

Im alltäglichen Leben ist Kommunikation ein zentrales Element. Kommunikation ist ein zentraler Begriff, wenn es um direkten Umgang mit Menschen geht. Allgemein wird der Begriff Kommunikation in verbale und nonverbale Kommunikation unterschieden.

6.1 Verbale Kommunikation

Die verbale Kommunikation beinhaltet alle sprachlichen Äußerungen, in mündlicher, als auch in schriftlicher Form. Jedoch ist die verbale Kommunikation, also das gesprochene oder geschriebene Wort, immer in einem Kontext von nonverbalen (nicht sprachlichen) Elementen eingebettet.

Gepflegte Umgangsformen gelten als Zeichen einer ausgebildeten Persönlichkeit und sollten für eine Servicekraft beim Umgang mit Gästen selbstverständlich sein. Gepflegte Umgangsformen signalisieren das Interesse an einem zivilisierten Miteinander und zeigen somit Respekt und Achtung vor dem Gast.

Wichtig beim Umgang mit Gästen wären beispielsweise:

- das formulieren von einfachen und verständlichen Sätzen (keine Fremdwörter) oder
- das förmliche begrüßen oder verabschieden (z.B. Guten Tag, Auf Wiedersehen)

6.2 Nonverbale Kommunikation

Die nonverbale Kommunikation umschließt alle nichtsprachlichen Elemente, die eine verbale Äußerung unterstreichen oder ersetzen. Im Gegensatz zur verbalen Kommunikation, ist es ist es durchaus möglich, sich ausschließlich nonverbal zu äußern bzw. zu verständigen.

Zu den nichtsprachlichen Elementen einer Person zählen:

- Mimik
- Gestik
- Körperhaltung

6.2.1 Mimik

Eines der ausdrucksvollsten Kommunikationsmittel ist das Gesicht. Die Mimik einer Person, beschreibt also das Gebärden- und Mienenspiel des Gesichts (z.B. Bewegungen im Bereich der Mundwinkel oder der Augen) bzw. den Gesichtsausdruck. Über die Mimik werden Emotionen und Gedanken übertragen. Gefühle und Gedanken zeigen sich nicht nur über eindeutig zu verstehende Gesichtsausdrücke wie beispielsweise ein Lächeln oder das Stirnrunzeln, sondern Zeichen sich auch durch sogenannte Mikroausdrücke (kleine flüchtige Bewegungen im Gesicht) aus. Somit kann die Mimik eine Reaktion auf das, was von dem Gegenüber gesagt wird oder als Begleitung der eigenen Worte sein. Sie kann verraten, wie das Gesagte gemeint ist oder aufgenommen wird.

Beispiele für typische Mimik:

- Stirnrunzeln ist ein Zeichen von Skepsis
- Augenrollen ein Zeichen von Unbehagen
- Augenbrauen hochziehen ein Zeichen von Erstaunen sein

6.2.2 Gestik

Gestik bzw. die Gesten einer Person sind Ausdrucksbewegungen des Körpers. Sie dienen meist als Unterstreichung einer Aussage und senden somit Signale an das Umfeld aus.

Bewusste Gesten sind beispielsweise:

- der Händedruck bei Begrüßung und Verabschiedung
- das Kopfnicken bei Zustimmung

6.2.3 Körperhaltung

Ebenfalls wirkt sich die Körperhaltung auf die Gestik aus. Das Gesicht, die Arme und die Hände führen Bewegungen aus, die zusammen mit der Körperhaltung unterschiedliche Befindlichkeiten und Stimmungen zum Ausdruck bringen können. Hierbei kann der Oberkörper nach vorne oder hinten geneigt sein.

Das Unterbewusstsein von Personen neigt dazu, negative Aussagen körpersprachlich zu verstärken und positive Aussagen eher neutral zu unterstreichen. Negative Mimik und Gestik entsteht meist unbewusst und ist daher schwer zu unterdrücken. Gesten sollten immer situativ und nicht isoliert bewertet werden. Denn um eine Geste richtig zu deuten, müssen Mimik und Körperhaltung in die Beurteilung mit einfließen.

Deswegen ist es wichtig, dass sich Servicekräfte ihrer eigenen Körpersprache bewusst sind und sich mit der nonverbalen Kommunikation der Gäste auskennen, damit sie in manchen Situationen entsprechend agieren und reagieren können.

7. Grundlegende Serviceregeln der Johannes-Diakonie Mosbach

Um eine gewisse Basis bei der Servicequalität zu besitzen, müssen Mitarbeiter gegenüber den Gästen bei der Speisenausgabe, grundlegende Regeln beim Servieren und beim Umgang mit dem Gast verinnerlichen und verfolgen. Hierzu wurden sogenannten Serviceregeln bei der Speisenausgabe erstellt.

1. Der Mitarbeiter an der Speisenausgabe ist gegenüber dem Gast freundlich und zuvorkommend

- Begrüßt den Gast mit einem Lächeln
- Begrüßt den Gast mit einem „Guten Tag“, „Hallo“ oder ähnlichem
- hält Blickkontakt während der Bedienung
- wünscht dem Gast einen Guten Appetit
- verabschiedet sich beim Gast mit einem Lächeln

2. Der Mitarbeiter an der Speisenausgabe gibt Auskunft über das Speisenangebot

- kann auf Nachfrage das Angebot, die Inhaltsstoffe und Allergene der Menüs wiedergeben (hierbei können sich auf Aushänge oder ähnliches bezogen werden)

3. Der Mitarbeiter an der Speisenausgabe nimmt die Bestellung des Gastes vollständig entgegen

- lässt den Gast bei der Bestellung ausreden
- Portionsgröße wird erfragt (klein, mittel, groß)
- Sonderwünsche werden (soweit möglich) umgesetzt (z.B. anstatt Reis wünscht der Gast lieber Nudeln)

4. Der Mitarbeiter an der Speisenausgabe richtet das Essen auf dem Speiseteller ästhetisch an

- die einzelnen Komponenten des Menüs befinden sich getrennt und mit etwas Abstand auf dem Teller
- der Teller ist dekoriert (z.B. in Form von Petersilie)

5. Der Mitarbeiter an der Speisenausgabe ist gegenüber den Gästen hilfsbereit

- hilft bei Bedarfs bei der Bedienung des Wasserspenders
- hilft bei Bedarf bei der Bedienung und Zusammenstellen des Salates an der Salattheke
- reicht bei Bedarf das Dessert aus der Kühltheke

6. Der Mitarbeiter behält während der Speisenausgabe den Gesamtüberblick

- hat einen Blick auf die Salattheke und füllt, wenn nötig die fehlenden Komponenten auf
- hat einen Blick auf die Desserttheke und füllt, wenn nötig die fehlenden Komponenten auf
- die Theke wird nach Verschmutzung in einem Zeitraum von ca. 5 Minuten gereinigt
- fragt bei den Gästen nach, ob das Essen geschmeckt hat
- hält, wenn möglich etwas Small-Talk mit den Gästen

7. Der Mitarbeiter abrieten während der Speisenausgabe hygienisch

- die Harre sind vollständig durch eine Küchenhaube abgedeckt
- trägt Einmalhandschuhe
- arbeitet mit Portionierbesteck
- hat Schmuck an Unterarmen und Händen abgelegt
- deckt den Speisenbehälter ab, wenn er den Arbeitsplatz verlässt

Zusammenfassend ist zu sagen, dass es für die Beibehaltung und/oder Verbesserung der Servicequalität wichtig ist, diese grundlegende Serviceregeln als Mitarbeiter zu kennen und zu verinnerlichen.

Denn Service:

- ist eine Dienstleistung mit Herz und Verstand
- ist Innovation und Achtsamkeit
- setzt auf Individualität der Gäste

8.5 Schulungspräsentation

Servicequalität bei der Speisenausgabe

Referent: Sonja Krämer
Studentin der Ökotrophologie

Datum: 07.03.2017

1

Gliederung

- 1.0 Einleitung
- 2.0 Was bedeutet der Begriff Qualität?
- 3.0 Was ist eine Dienstleistung?
- 4.0 Was bedeutet der Begriff Service?
- 5.0 Was ist Servicequalität im Verpflegungsbereich?
- 6.0 Die Servicekraft
 - 6.1 Persönliche Hygiene
 - 6.2 Kommunikation
- 7.0 Grundlegende Serviceregeln zum Umgang mit dem Gast
- 8.0 Fazit
- 9.0 Quellen

2

1.0 Einleitung

„Service ist immer ein Ausdruck von Qualität“

3

2.0 Was bedeutet der Begriff Qualität?

- ❖ keine eindeutige Definition vorhanden
- ❖ allgemein bezeichnet Qualität den Wert oder die Güte einer Sach- oder Dienstleistung aus der Sicht des Anwenders
- ❖ jeder Mensch definiert Qualität anders
- ❖ Qualität kann subjektiv und objektiv bewertet werden
- ❖ rein objektive Bewertung ist meist schwer

4

3.0 Was ist eine Dienstleistung?

- ❖ ist eine nicht greifbares Angebotsprodukt, das durch mindestens eine Tätigkeit gegenüber des Kunden vom Dienstleister erbracht wird
- ❖ nicht materiell
- ❖ nicht lagerfähig

5

4.0 Was bedeutet der Begriff Service?

- ❖ ist eine Dienstleistung
- ❖ entweder bei Kauf eines Produktes oder als eigenes Gut
- ❖ wichtig für Kaufentscheidung, Kundentreue und Kundenzufriedenheit

6

5.0 Was ist Servicequalität?

Service-Moments

Haltung
Verhalten
Kommunikation

Geplante Erfolgsfaktoren

Standards
Vereinbarungen
Abläufe

Servicequalität

7

6.0 Die Servicekraft

6.1 Persönliche Hygiene

- ❖ tägliches duschen oder baden
- ❖ tägliche Mund-und Zahnpflege
- ❖ Pflege von Fingernägeln
- ❖ intensives Parfüm oder Rasierwasser vermeiden
→ leichte und frische Düfte bevorzugen
- ❖ tägliche Pflege von Kopf- und Barthaaren

8

6.0 Die Servicekraft

6.2 Kommunikation

Verbal	Nonverbal
<ul style="list-style-type: none">❖ sprachlichen Äußerungen❖ in mündlicher und schriftlicher Form	<ul style="list-style-type: none">❖ Mimik<ul style="list-style-type: none">→ Gesichtsausdruck→ Bewegung im Bereich der Mundwinkel und Augen
<ul style="list-style-type: none">❖ ist immer in einen Kontext nonverbaler Elemente gebettet	<ul style="list-style-type: none">❖ Gestik<ul style="list-style-type: none">→ dienen als Unterstreichung einer Aussage
<ul style="list-style-type: none">❖ gepflegte Umgangsformen❖ sind Zeichen einer ausgebildeten Persönlichkeit	<ul style="list-style-type: none">❖ Körperhaltung
<ul style="list-style-type: none">❖ signalisieren Respekt und Achtung gegenüber dem Gast	<ul style="list-style-type: none">❖ senden Signale an das Umfeld

9

7.0 Grundlegende Serviceregeln beim Umgang mit dem Gast

**Der Mitarbeiter an der Speisenausgabe ist gegenüber dem Gast
freundlich und zuvorkommend**

- ❖ begrüßt den Gast mit einem Lächeln
- ❖ begrüßt den Gast mit einem „Guten Tag“, „Hallo“, o.ähnlichem
- ❖ Blickkontakt

10

Der Mitarbeiter an der Speisenausgabe, kann Auskunft über das Speisenangebot geben?

- ❖ kann auf Nachfrage das Angebot der einzelnen Menüs wiedergeben
- ❖ kann auf Nachfrage die Inhaltsstoffe der Menüs wiedergeben
- ❖ kann auf Nachfrage die Allergene der Menüs wiedergeben

11

Der Mitarbeiter an der Speisenausgabe nimmt die Bestellung des Gastes vollständig entgegen

- ❖ lässt den Gast bei der Bestellung ausreden
- ❖ Portionsgröße wird erfragt
- ❖ Sonderwünsche werden umgesetzt

12



Der Mitarbeiter an der Speisenausgabe richtet das Essen auf dem Speisenteller ästhetisch an

- ❖ die einzelnen Komponenten des Gerichts, befinden sich getrennt und mit etwas Abstand auf dem Teller
- ❖ der Teller ist dekoriert (z.B. in Form eines Petersillienblattes)

13



Der Mitarbeiter an der Speisenausgabe ist gegenüber den Gästen hilfsbereit

- ❖ hilft bei Bedarf bei der Bedienung des Wasserspenders
- ❖ hilft bei Bedarf bei der Bedienung und Zusammenstellen des Salates an der Salattheke
- ❖ reicht bei Bedarf das Dessert aus der Kühltheke

14

Der Mitarbeiter behält während der Speisenausgabe den Gesamtüberblick

- ❖ hat einen Blick auf die Salat- und Desserttheke und füllt wenn nötig die fehlenden Komponenten auf
- ❖ die Theke wird nach Verschmutzung in einem Zeitraum von ca. 5 Minuten gereinigt
- ❖ Tablettwägen werden bei einer hohen Anzahl an gebrauchten Tablettts durch ausgetauscht

15

Der Mitarbeiter behält während der Speisenausgabe den Gesamtüberblick

- ❖ erkundigt sich bei den Gästen, ob das Essen geschmeckt hat
- ❖ hält, wenn möglich etwas Small-Talk mit den Gästen

16

Der Mitarbeiter arbeitet während der Speisenausgabe hygienisch

- ❖ trägt eine Haube, die die Haare vollständig bedeckt
- ❖ arbeitet mit Einmalhandschuhen und Portionierbesteck
- ❖ Schmuck an Unterarmen und Händen ist abgelegt
- ❖ die Speisenbehälter werden beim Verlassen des Arbeitsplatzes abgedeckt

17

8.0 Fazit

Service ist eine Dienstleistung mit Herz und Verstand

Service ist Innovation und Achtsamkeit

Service setzt auf Individualität beim Mitarbeiter wie beim Gast

18



**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit !**

19

Quellen:

- ❖ Droste, L., Th. Radinger, Was Gäste wünschen, 2014; Stuttgart; Matthaes Verlag
- ❖ Badiane- Murk Angelika (Hrsg); Kommunikationstraining:
http://files.schulbuchzentrum-online.de/onlineanhaenge/files/45070100_kommunikation.pdf, gesehen am 20.04.2017;
aktualisiert am: o.D.
- ❖ Hans-Dieter Zollondz; Grundlagen Qualitätsmanagement –
Einführung in Geschichte, Begriffe, Systeme und Konzepte. 3.
Auflage; 2011; München; Oldenbourg Verlag
- ❖ Kohl, Manfred; Mehr Service bitte- Ein Buch über Service-Qualität im
Tourismus...aber nicht nur dort.; 2015; Stuttgart; Matthaes Verlag
- ❖ Steinel, Margot; Erfolgreiches Verpflegungsmanagement-Praxisorientierte
Methoden für Einsteiger und Profis;2008; München; Neuer Merkur GmbH
Verlag

20

8.6 Handout

Servicequalität bei der Speisenausgabe

1.0 Servicequalität:

- Besteht aus Service-Moments:
Sind erlebte Dienstleistungen, in denen das Verhalten und die innere Haltung eines Mitarbeiters vom Kunden, positiv wahrgenommen werden. z.B. Kommunikation, Verhalten, Haltung
- Und dem geplanten Erfolgsfaktor:
Ist eine planbare Größe, die einen definierten Standard und eine verlässliche Qualität bzw. „Basisqualität“ zum Ausdruck bringt. Beispiele wären hier geplante Vorgänge/Abläufe, Vereinbarungen, Standards etc..

2.0 Die Servicekraft

2.1 Persönliche Hygiene

Die tägliche Hygiene fängt bekanntermaßen zu Hause an:

- tägliches Duschen oder Baden
- tägliche Mund- und Zahnpflege
- Pflege von Fingernägeln
- kein zu intensives Parfüm oder Rasierwasser
 - leichte und frische Düfte bevorzugen
- tägliche Pflege von Kopf- und Barthaaren

Aus hygienischen Gründen ist es wichtig, bei Arbeitsbeginn:

- Schmuck an Händen und Unterarmen abzunehmen, eine Haube und Einmalhandschuhe zu tragen und mit Portionierbesteck zu arbeiten

2.2 Kommunikation

Verbal:

Die verbale Kommunikation umfasst alle sprachlichen Äußerungen

Wichtig beim Umgang mit Gästen ist z.B.

- Begrüßen und Verabschieden (Guten Tag, Auf Wiedersehen o.ä)
- Bei der Essenausgabe einen Guten Appetit wünschen

Nonverbal:

Die nonverbale Kommunikation umfasst alle nichtsprachlichen Äußerungen.

Es ist zu beachten, dass Mimik und Gestik immer angemessen sein müssen.

<u>VERBAL</u>	<u>NONVERBAL</u>
<ul style="list-style-type: none">• sprachlichen Äußerungen	<ul style="list-style-type: none">• Mimik → Gesichtsausdruck → Bewegung im Bereich der Mundwinkel und Augen
<ul style="list-style-type: none">• Immer in einem Kontext nonverbaler Elemente eingebettet	<ul style="list-style-type: none">• Gestik → dienen als Unterstreichung einer Aussage
<ul style="list-style-type: none">• gepflegte Umgangsformen sind Zeichen einer ausgebildeten Persönlichkeit	<ul style="list-style-type: none">• Signale für das Umfeld
<ul style="list-style-type: none">• signalisieren Respekt und Achtung	

7.0 Grundlegende Serviceregeln bei dem Umgang mit Gästen

- 8.** Der Mitarbeiter an der Speisenausgabe ist gegenüber dem Gast freundlich und zuvorkommend.
- 9.** Der Mitarbeiter an der Speisenausgabe, kann Auskunft über das Speisenangebot geben
- 10.** Der Mitarbeiter an der Speisenausgabe nimmt die Bestellung des Gastes vollständig entgegen
- 11.** Der Mitarbeiter an der Speisenausgabe richtet das Essen auf dem Speisenteller ästhetisch an
- 12.** Der Mitarbeiter an der Speisenausgabe ist gegenüber den Gästen hilfsbereit
- 13.** Der Mitarbeiter behält während der Speisenausgabe den Gesamtüberblick
- 14.** Der Mitarbeiter arbeitet während der Speisenausgabe hygienisch

9 Selbstständigkeitserklärung

Selbstständigkeitserklärung

Hiermit erkläre ich, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und ohne fremde Hilfe verfasst und keine anderen Hilfsmittel als angegeben verwendet habe. Insbesondere versichere ich, dass ich alle wörtlichen und sinngemäßen Übernahmen aus anderen Werken als solche kenntlich gemacht habe.

Ort:

Datum: Unterschrift:
