

# Beurteilungshilfe

## Psychische Gefährdungen im Betrieb Gastgewerbe



# Beurteilungshilfe

## Psychische Gefährdungen im Betrieb

### Gastgewerbe

---

Einleitung	Seite
<b>Vorlagen zur psychischen Gefährdungsbeurteilung</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gefährdungen beurteilen – eine gesetzliche Pflicht!</li><li>• Psychische Gefährdungen – eine unbekannte Größe?</li><li>• Wissen, wo es hakt!</li><li>• Ansprechpersonen für Gefährdungsbeurteilungen</li></ul>	1
<b>Schritt für Schritt – so können Sie die Beurteilungsformulare am besten nutzen</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Typische Arbeitsbereiche Ihrer Branche</li><li>• Kernaussagen für Ihre Beurteilung</li><li>• Erkennen und aktiv gestalten</li><li>• Ihr Unternehmen ist individuell</li></ul>	2
<b>Beurteilungsformulare für den Arbeitsbereich Empfang/Verwaltung</b>	3 – 6
<b>Beurteilungsformulare für den Arbeitsbereich Küche</b>	7 – 10
<b>Beurteilungsformulare für den Arbeitsbereich Service</b>	11 – 14
<b>Beurteilungsformulare für den Arbeitsbereich Housekeeping</b>	15 – 18
<b>Beurteilungsformulare für andere Arbeitsbereiche in Ihrem Betrieb</b>	19 – 21

# Wie Sie aus der beruflichen Pflicht eine Chance machen können

## Vorausschauend im Betrieb agieren

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

### **Gefährdungen beurteilen – eine gesetzliche Pflicht!**

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

Weitere Informationen und Tipps zum Einsatz dieser Beurteilungshilfe finden Sie in der BGN-Arbeits-sicherheitsinformation 10.01 „Beurteilung psychischer Belastungen im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung“.

### **Psychische Gefährdungen – eine unbekannte Größe?**

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

### **Wissen, wo es hakt!**

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

Die BGN bietet Multiplikatorinnen und Multiplikatoren aus Betrieben die Möglichkeit, sich im Fachseminar „Methoden der Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen“ zu qualifizieren.

Für die Handelnden im Betrieb ist eine klare Beauftragung durch die Unternehmensleitung sowie die innerbetriebliche Abstimmung von Aktivitäten mit den Betriebs- oder Personalräten wichtig.

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

Die BGN-Beurteilungshilfen sind ein Instrument zur orientierenden psychischen Gefährdungsbeurteilung. Mit Hilfe von Beobachtung und Befragung der Beschäftigten können bestehende Belastungen bzw. Handlungsbedarfe erkannt werden (diese Methode nennt man „Beobachtungsinterview“).

Die Beurteilungshilfen liegen als Papierversion bzw. als beschreibbares PDF-Dokument vor.

Sollten Sie darüber hinaus Fragen zum Vorgehen und zur Lösung bei Umsetzungsproblemen haben, stehen Ihnen unsere Fachberaterinnen und Fachberater zur Verfügung.

*Ihre Ansprechpersonen für allgemeine und psychische Gefährdungsbeurteilungen finden Sie hier:*

*Zuständige Aufsichts-  
personen: [www.bgn.de](http://www.bgn.de),  
Shortlink = 1122*

*Zu vertiefenden Analysen im  
Rahmen von Organisations-  
entwicklungsmaßnahmen  
berät Sie die Abteilung 2.4  
der BGN (Bildung und Organi-  
sationsentwicklung):  
[www.bgn.de](http://www.bgn.de), Shortlink = 1213*

*Betriebe, die am Kompetenz-  
zentrenmodell teilnehmen,  
finden ihr zuständiges BGN-  
Kompetenzzentrum unter:  
[www.bgn.de](http://www.bgn.de),  
Shortlink = 383*

# Der schnelle Einstieg in die Beurteilung psychischer Gefährdungen in Ihrem Betrieb

## Unsere Vorlagen helfen Ihnen

### Schritt für Schritt – so können Sie die Beurteilungsformulare am besten nutzen

#### Typische Arbeitsbereiche Ihrer Branche

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

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

#### Kernaussagen für Ihre Beurteilung

Bei der Anwendung der Beurteilungshilfe beobachten und befragen:

- ein oder mehrere, möglichst neutrale Beobachtende,
- die Mitarbeitenden und Führungskräfte an ihrem Arbeitsplatz und
- die Arbeitssituation wird anhand der Kernaussagen auf der 4-stufigen Antwortskala eingeschätzt.

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

In den jeweiligen Notizfeldern können Sie die einzelnen Maßnahmen zur Lösung des Problems konkret festhalten.

- **Bearbeiten Sie die vorgegebenen Kernaussagen.**
- **Beziehen Sie dabei die Beschäftigten mit ein!**

#### Erkennen und aktiv gestalten

Die Gestaltung dieser BGN-Beurteilungshilfe soll Sie dabei unterstützen, möglichst knapp, aber verständlich Gefährdungen zu benennen, Risiken zu bewerten, Maßnahmen festzuhalten und Zuständigkeiten klarzustellen.

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

#### Ihr Unternehmen ist individuell

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

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

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

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

Viel Erfolg!

## Gastgewerbe Arbeitsbereich Empfang/Verwaltung

### Informationsangebote

Die Beschäftigten sind über alle wichtigen Dinge im Unternehmen ausreichend informiert.

Die Beschäftigten haben ausreichende Informationen, um ihre Arbeit gut verrichten zu können.

### Verantwortung

Es ist allen Beschäftigten und Teams bekannt, welche Arbeitsaufgaben sie erfüllen müssen und welche Entscheidungs- und Weisungsbefugnisse sie haben.

### Qualifikation

Für die jeweiligen Arbeitsaufgaben werden immer nur hierfür geeignete und qualifizierte Beschäftigte eingesetzt.

Es werden regelmäßig für alle Beschäftigungsgruppen Schulungsangebote unterbreitet.

Die Beschäftigten werden auf ihren Arbeitsplätzen eingewiesen und eingearbeitet.

### Emotionale Inanspruchnahme

Die Beschäftigten wissen, wie sie sich im Umgang mit den Gästen verhalten und wie sie Konflikte und Beschwerden bewältigen können.

Die Vorgehensweise bei Kundenreklamationen ist klar geregelt und bekannt (z. B. Anweisungen, Verhaltensregeln, Ansprechpersonen, Beistand).

Der Umgang mit aggressiven und gewaltbereiten Gästen ist klar geregelt und bekannt (z. B. Anweisungen, Verhaltensregeln, Ansprechpersonen, Beistand).

Trifft völlig zu  
Trifft überwiegend zu  
Trifft selten zu  
Trifft nicht zu

### Maßnahmen zur Lösung des Problems

### Verantwortlich?

### Bis wann?

Erledigt?  
Wirksam?

## Gastgewerbe

### Arbeitsbereich Empfang/Verwaltung

#### Arbeitszeit

Die Einsatzplanung der Beschäftigten ist so gestaltet, dass kein zusätzlicher Stress entsteht (z.B. durch frühzeitige Bekanntgabe der Dienstpläne, gleichmäßige Verteilung der ungünstigen Arbeitsschichten).

An den Arbeitsplätzen sind Kurzpausen möglich.

Es gibt fest geplante, regelmäßige Ruhetage für alle Beschäftigten.

Es gibt fest geplante, regelmäßige Ruhepausen für alle Beschäftigten.

Ungeplante Zusatzschichten muss man bei uns nicht übernehmen.

#### Arbeitsablauf

Die Arbeitsabläufe der einzelnen Beschäftigten sind so aufeinander abgestimmt, dass sie reibungslos ineinandergreifen bzw. sich nicht gegenseitig stören oder behindern (z. B. Ablagesysteme).

Die Übergabe von Aufträgen läuft reibungslos.

Einmal begonnene Arbeiten kann man ohne Unterbrechungen beenden.

#### Kommunikation/Kooperation

Die Zusammenarbeit und Absprachen mit anderen Schichten und Arbeitsbereichen funktionieren reibungslos.

Es finden regelmäßig Besprechungen statt.

Trifft völlig zu  
Trifft überwiegend zu  
Trifft selten zu  
Trifft nicht zu

#### Maßnahmen zur Lösung des Problems

#### Verantwortlich?

#### Bis wann?

Erledigt?  
Wirksam?

## Gastgewerbe Arbeitsbereich Empfang/Verwaltung

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

## Gastgewerbe Arbeitsbereich Empfang/Verwaltung

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

**Gefährdungsbeurteilung erstellt am:** \_\_\_\_\_

**Unterschrift:** \_\_\_\_\_

**Gefährdungsbeurteilung aktualisiert am:** \_\_\_\_\_

**Unterschrift:** \_\_\_\_\_

**Notizen**



## Gastgewerbe Arbeitsbereich Küche

### Informationsangebote

Die Beschäftigten sind über alle wichtigen Dinge im Unternehmen ausreichend informiert.

Die Beschäftigten haben ausreichende Informationen, um ihre Arbeit gut verrichten zu können.

### Verantwortung

Es ist allen Beschäftigten und Teams bekannt, welche Arbeitsaufgaben sie erfüllen müssen und welche Entscheidungs- und Weisungsbefugnisse sie haben.

### Qualifikation

Für die jeweiligen Arbeitsaufgaben werden immer nur hierfür geeignete und qualifizierte Beschäftigte eingesetzt.

Es werden regelmäßig für alle Beschäftigungsgruppen Schulungsangebote unterbreitet.

Die Beschäftigten werden auf ihren Arbeitsplätzen eingewiesen und eingearbeitet.

### Arbeitszeit

Die Einsatzplanung der Beschäftigten ist so gestaltet, dass kein zusätzlicher Stress entsteht (z. B. durch frühzeitige Bekanntgabe der Dienstpläne, gleichmäßige Verteilung der ungünstigen Arbeitsschichten).

An den Arbeitsplätzen sind Kurzpausen möglich.

Es gibt fest geplante, regelmäßige Ruhetage für alle Beschäftigten.

Es gibt fest geplante, regelmäßige Ruhepausen für alle Beschäftigten.

Trifft völlig zu  
Trifft überwiegend zu  
Trifft selten zu  
Trifft nicht zu

### Maßnahmen zur Lösung des Problems

### Verantwortlich?

### Bis wann?

Erledigt?  
Wirksam?

## Gastgewerbe Arbeitsbereich Küche

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

## Gastgewerbe Arbeitsbereich Küche

### Kollegen

Die Beschäftigten werden von ihren Kolleginnen und Kollegen unterstützt (z. B. Ausführen unliebsamer Aufgaben, Einspringen bei Kurzpausen).

Man hält im Team gut zusammen.

Das gegenseitige Vertrauen ist bei uns so groß, dass wir offen miteinander reden können.

### Arbeitsmittel

Die erforderlichen Arbeitsmittel sind vorhanden (z. B. geeignete Messer).

Auf die ergonomische Gestaltung der Arbeitsplätze wird Wert gelegt.

### Physikalische und chemische Faktoren

Es gibt keine negativen Belastungen durch die Arbeitsumgebung (z. B. Hitze, Zugluft, Lärm).

### Beteiligung

Die Beschäftigten werden bei der Organisation ihrer Arbeit mit einbezogen (z. B. bei der Zuteilung von Diensten und Aufgaben).

Die Beschäftigten können ihre Erfahrungen über Schwachstellen und Gefährdungen mit den Vorgesetzten besprechen.

Es ist festgelegt und vereinbart, wie mit den Vorschlägen und Erfahrungen der Beschäftigten umgegangen wird.

Trifft völlig zu  
Trifft überwiegend zu  
Trifft selten zu  
Trifft nicht zu

### Maßnahmen zur Lösung des Problems

### Verantwortlich?

### Bis wann?

Erledigt?  
Wirksam?

## Gastgewerbe Arbeitsbereich Küche

### Arbeitsplatzsicherheit

Die Arbeitsplätze sind nicht von anstehenden Umstrukturierungsmaßnahmen betroffen.

Trifft völlig zu  
Trifft überwiegend zu  
Trifft selten zu  
Trifft nicht zu

Maßnahmen zur Lösung des Problems

Verantwortlich?

Bis wann?

Erledigt?  
Wirksam?

Gefährdungsbeurteilung erstellt am: \_\_\_\_\_

Unterschrift: \_\_\_\_\_

Gefährdungsbeurteilung aktualisiert am: \_\_\_\_\_

Unterschrift: \_\_\_\_\_

### Notizen

## Gastgewerbe Arbeitsbereich Service

### Informationsangebote

Die Beschäftigten sind über alle wichtigen Dinge im Unternehmen ausreichend informiert.

Die Beschäftigten haben ausreichende Informationen, um ihre Arbeit gut verrichten zu können.

### Verantwortung

Es ist allen Beschäftigten und Teams bekannt, welche Arbeitsaufgaben sie erfüllen müssen und welche Entscheidungs- und Weisungsbefugnisse sie haben.

### Qualifikation

Für die jeweiligen Arbeitsaufgaben werden immer nur hierfür geeignete und qualifizierte Beschäftigte eingesetzt.

Es werden regelmäßig für alle Beschäftigungsgruppen Schulungsangebote unterbreitet.

Die Beschäftigten werden auf ihren Arbeitsplätzen eingewiesen und eingearbeitet.

### Emotionale Inanspruchnahme

Die Beschäftigten wissen, wie sie sich im Umgang mit den Gästen verhalten und wie sie Konflikte und Beschwerden bewältigen können.

Die Vorgehensweise bei Kundenreklamationen ist klar geregelt und bekannt (z. B. Anweisungen, Verhaltensregeln, Ansprechpersonen, Beistand).

Der Umgang mit aggressiven und gewaltbereiten Gästen ist klar geregelt und bekannt (z. B. Anweisungen, Verhaltensregeln, Ansprechpersonen, Beistand).

Trifft völlig zu  
Trifft überwiegend zu  
Trifft selten zu  
Trifft nicht zu

### Maßnahmen zur Lösung des Problems

### Verantwortlich?

### Bis wann?

Erledigt?  
Wirksam?

## Gastgewerbe Arbeitsbereich Service

### Arbeitszeit

Die Einsatzplanung der Beschäftigten ist so gestaltet, dass kein zusätzlicher Stress entsteht (z.B. durch frühzeitige Bekanntgabe der Dienstpläne, gleichmäßige Verteilung der ungünstigen Arbeitsschichten).

An den Arbeitsplätzen sind Kurzpausen möglich.

Es gibt fest geplante, regelmäßige Ruhetage für alle Beschäftigten.

Es gibt fest geplante, regelmäßige Ruhepausen für alle Beschäftigten.

Ungeplante Zusatzschichten muss man bei uns nicht übernehmen.

### Arbeitsablauf

Die Arbeitsabläufe der einzelnen Beschäftigten sind so aufeinander abgestimmt, dass sie reibungslos ineinandergreifen bzw. sich nicht gegenseitig stören oder behindern (z. B. Zuordnung der Gastbereiche).

Die Übergabe von Aufträgen läuft reibungslos.

Einmal begonnene Arbeiten kann man ohne Unterbrechungen beenden.

Es bestehen fertige Organisations- und Ablaufpläne für Veranstaltungen, um die Abläufe zu vereinfachen und Stress möglichst zu reduzieren.

Trifft völlig zu  
Trifft überwiegend zu  
Trifft selten zu  
Trifft nicht zu

### Maßnahmen zur Lösung des Problems

### Verantwortlich?

### Bis wann?

Erledigt?  
Wirksam?

## Gastgewerbe Arbeitsbereich Service

	Trifft völlig zu	Trifft überwiegend zu	Trifft selten zu	Trifft nicht zu	Maßnahmen zur Lösung des Problems	Verantwortlich?	Bis wann?	Erledigt?	Wirksam?
<p><b>Kommunikation/Kooperation</b></p> <p>Die Zusammenarbeit und Absprachen mit anderen Schichten und Arbeitsbereichen funktionieren reibungslos.</p>									
<p>Es finden regelmäßig Besprechungen statt.</p>									
<p><b>Führung</b></p> <p>Die Beschäftigten bekommen ausreichend Rückmeldung von ihren Führungskräften.</p>									
<p>Auf die direkten Vorgesetzten kann man sich verlassen, wenn es bei der Arbeit schwierig wird.</p>									
<p>Die Vorgesetzten haben für persönliche Probleme immer ein offenes Ohr.</p>									
<p>Die Vorgesetzten zeigen Anerkennung, wenn eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter gute Arbeit leistet.</p>									
<p><b>Kollegen</b></p> <p>Die Beschäftigten werden von ihren Kolleginnen und Kollegen unterstützt (z. B. Ausführen unliebsamer Aufgaben, Einspringen bei Kurzpausen).</p>									
<p>Man hält im Team gut zusammen.</p>									
<p>Das gegenseitige Vertrauen ist bei uns so groß, dass wir offen miteinander reden können.</p>									
<p><b>Arbeitsmittel</b></p> <p>Die erforderlichen Arbeitsmittel sind vorhanden (z. B. geeignete Arbeitsschuhe, Boniersystem).</p>									

## Gastgewerbe Arbeitsbereich Service

### Physikalische und chemische Faktoren

Es gibt keine negativen Belastungen durch die Arbeitsumgebung (z. B. Zugluft, Beleuchtung).

### Beteiligung

Die Beschäftigten werden bei der Organisation ihrer Arbeit mit einbezogen (z. B. bei der Zuteilung von Diensten und Aufgaben).

Die Beschäftigten können ihre Erfahrungen über Schwachstellen und Gefährdungen mit den Vorgesetzten besprechen.

Es ist festgelegt und vereinbart, wie mit den Vorschlägen und Erfahrungen der Beschäftigten umgegangen wird.

### Arbeitsplatzsicherheit

Die Arbeitsplätze sind nicht von anstehenden Umstrukturierungsmaßnahmen betroffen.

Trifft völlig zu  
Trifft überwiegend zu  
Trifft selten zu  
Trifft nicht zu

### Maßnahmen zur Lösung des Problems

### Verantwortlich?

### Bis wann?

Erledigt?  
Wirksam?

Gefährdungsbeurteilung erstellt am: \_\_\_\_\_

Unterschrift: \_\_\_\_\_

Gefährdungsbeurteilung aktualisiert am: \_\_\_\_\_

Unterschrift: \_\_\_\_\_

### Notizen



## Gastgewerbe Arbeitsbereich Housekeeping

### Informationsangebote

Die Beschäftigten sind über alle wichtigen Dinge im Unternehmen ausreichend informiert.

Die Beschäftigten haben ausreichende Informationen, um ihre Arbeit gut zu verrichten.

### Verantwortung

Es ist allen Beschäftigten und Teams bekannt, welche Arbeitsaufgaben sie erfüllen müssen und welche Entscheidungs- und Weisungsbefugnisse sie haben.

### Qualifikation

Für die jeweiligen Arbeitsaufgaben werden immer nur hierfür geeignete und qualifizierte Beschäftigte eingesetzt.

Es werden regelmäßig für alle Beschäftigungsgruppen Schulungsangebote unterbreitet.

Die Beschäftigten werden auf ihren Arbeitsplätzen eingewiesen und eingearbeitet.

### Kollegen

Die Beschäftigten werden von ihren Kolleginnen und Kollegen unterstützt (z. B. Ausführen unliebsamer Aufgaben, Einspringen bei Kurzpausen).

Man hält im Team gut zusammen.

Das gegenseitige Vertrauen ist bei uns so groß, dass wir offen miteinander reden können.

Trifft völlig zu  
Trifft überwiegend zu  
Trifft selten zu  
Trifft nicht zu

### Maßnahmen zur Lösung des Problems

### Verantwortlich?

### Bis wann?

Erledigt?  
Wirksam?

## Gastgewerbe Arbeitsbereich Housekeeping

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

## Gastgewerbe Arbeitsbereich Housekeeping

	Trifft völlig zu	Trifft überwiegend zu	Trifft selten zu	Trifft nicht zu	Maßnahmen zur Lösung des Problems	Verantwortlich?	Bis wann?	Erladigt?	Wirksam?
<b>Führung</b>									
Die Beschäftigten bekommen ausreichend Rückmeldung von ihren Führungskräften.									
Auf die direkten Vorgesetzten kann man sich verlassen, wenn es bei der Arbeit schwierig wird.									
Die Vorgesetzten haben für persönliche Probleme immer ein offenes Ohr.									
Die Vorgesetzten zeigen Anerkennung, wenn eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter gute Arbeit leistet.									
<b>Kollegen</b>									
Die Beschäftigten werden von ihren Kolleginnen und Kollegen unterstützt (z. B. Ausführen unliebsamer Aufgaben, Einspringen bei Kurzpausen).									
Man hält im Team gut zusammen.									
Das gegenseitige Vertrauen ist bei uns so groß, dass wir offen miteinander reden können.									
<b>Arbeitsmittel</b>									
Die erforderlichen Arbeitsmittel sind vorhanden (z. B. PSA – Persönliche Schutzausrüstung, Reinigungsmittel).									
<b>Physikalische und chemische Faktoren</b>									
Es gibt keine negativen Belastungen durch die Arbeitsumgebung (z. B. Zugluft, Beleuchtung).									

## Gastgewerbe Arbeitsbereich Housekeeping

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

Gefährdungsbeurteilung erstellt am: \_\_\_\_\_

Unterschrift: \_\_\_\_\_

Gefährdungsbeurteilung aktualisiert am: \_\_\_\_\_

Unterschrift: \_\_\_\_\_

### Notizen

**Gastgewerbe**

Andere Arbeitsbereiche im Betrieb

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

**Gastgewerbe**

Andere Arbeitsbereiche im Betrieb

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

**Gastgewerbe**

Andere Arbeitsbereiche im Betrieb

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

Gefährdungsbeurteilung erstellt am: \_\_\_\_\_

Unterschrift: \_\_\_\_\_

Gefährdungsbeurteilung aktualisiert am: \_\_\_\_\_

Unterschrift: \_\_\_\_\_

Notizen

**Berufsgenossenschaft  
Nahrungsmittel und Gastgewerbe**

Dynamostraße 7-11  
68165 Mannheim  
Telefon 0621 4456-0  
[www.bgn.de](http://www.bgn.de)