

**Abschlussbericht zum GDA-Arbeitsprogramm**

**Sicherheit und Gesundheitsschutz  
bei einseitig belastenden und  
bewegungsarmen Tätigkeiten in  
klein- und mittleren Unternehmen  
des Gastgewerbes mit dem  
Schwerpunkt Hotellerie**

## **Impressum**

### **Abschlussbericht zum GDA-Arbeitsprogramm „Sicherheit und Gesundheitsschutz bei einseitig belastenden und bewegungs- armen Tätigkeiten in klein- und mittleren Unternehmen des Gastgewerbes mit dem Schwerpunkt Hotellerie“**

Stand: 30. November 2013

Erstellt durch:  
Arbeitsprogrammleitung

Isabel Dienstbühl, Berufsgenossenschaft Nahrungsmittel und Gastgewerbe  
Karin Schultz, Landesamt für Arbeitsschutz Potsdam

Redaktion:  
Dr. Mirko Degener, Berufsgenossenschaft Nahrungsmittel Gastgewerbe  
Dr. Renate Heuchert, Berufsgenossenschaft Nahrungsmittel und Gastgewerbe  
Karin Schultz, Landesamt für Arbeitsschutz

Herausgeber:  
Geschäftsstelle der Nationalen Arbeitsschutzkonferenz  
c/o Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin  
Nöldnerstraße 40 - 42  
10317 Berlin

Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit vorheriger Zustimmung der Nationalen  
Arbeitsschutzkonferenz

## Inhaltsverzeichnis

	<b>Zusammenfassung</b> .....	<b>4</b>
<b>1</b>	<b>Ziele, Handlungsfeld, Zielgruppen</b> .....	<b>8</b>
1.1	GDA-Ziel und Handlungsfeld .....	8
1.2	Projektziele Förderung der Präventionskultur und Erhöhung der Gesundheitskompetenz bei den Beschäftigten.....	8
1.3	Zielgruppen.....	9
<b>2</b>	<b>Gesamtschau über den Verlauf des Arbeitsprogrammes</b> .....	<b>10</b>
2.1	Vorgehensweise und Methodik.....	10
2.2	Erhebungsbögen .....	10
2.3	Durchführung.....	11
2.4	Interventionen.....	13
2.4.1	Aktivitäten des Kernprozesses .....	13
2.4.2	Gesundheitstage .....	13
2.4.3	Seminarangebot .....	14
2.5	GDA-Öffentlichkeitsarbeit .....	15
<b>3</b>	<b>Ergebnisse</b> .....	<b>16</b>
3.1	Ergebnisse aus Erst- und Zweituntersuchungen .....	16
3.1.1	Beschreibung der Stichprobe .....	16
3.1.2	Ergebnisse aus dem Kopfdatenbogen.....	16
3.1.3	Ergebnisse aus dem Fachdatenbogen .....	17
<b>4</b>	<b>Auswertungen nach Evaluationskonzept</b> .....	<b>19</b>
4.1	Rahmenbedingungen der Ergebnisauswertung.....	19
4.2	Wirkung der Intervention.....	19
4.2.1	Ergebnisse der Erst- und Zweiterhebung des Kopfdatenbogens.....	19
4.2.2	Ergebnisse der Erst- und Zweiterhebung des Fachdatenbogens .....	21
4.2.3	Nutzung der Seminarangebote.....	22
<b>5</b>	<b>Erfahrungen, Stärken, Verbesserungspotentiale</b> .....	<b>24</b>
<b>6</b>	<b>Schlussfolgerungen und Empfehlungen</b> .....	<b>25</b>
<b>7</b>	<b>Verzeichnis der Abbildungen und Tabellen</b> .....	<b>27</b>
	<b>Anhang</b> .....	<b>28</b>

## Zusammenfassung

Das GDA-Arbeitsprogramm „Gesund und erfolgreich arbeiten im Hotel- und Gastgewerbe“ hat sich zum Ziel gesetzt, die Häufigkeit und Schwere von Muskel-Skeletterkrankungen und -belastungen zu verringern. Der Fokus wurde dabei auf einseitig belastende und bewegungsarme Tätigkeiten gelegt.

Um diese Zielstellung nachhaltig zu erreichen, steht die Entwicklung und Erprobung eines Screening-Instrumentes für die Aufsichtsdienste im Vordergrund, welches eine systematische Erfassung der Belastungen, die Bewertung der Gefährdungsbeurteilung sowie eine Beurteilung des Erfolges der abgeleiteten Maßnahmen ermöglicht.

In einem Verbundprojekt mit Krankenkassen wird die Umsetzung und dauerhafte Bereitstellung zielgruppenspezifischer, praxisorientierter Präventionsangebote zur Reduktion von Muskel-Skelett-Erkrankungen unter Berücksichtigung der physischen und psychischen Belastungen in den Regionen vor Ort gewährleistet. Für kleine und mittelständische Betriebe ist eine weite Anreise zu Schulungsangeboten nicht leistbar. Der Regionalisierung zielgruppenspezifischer Weiterbildungsangebote kommt somit eine besondere Rolle zu und stellt einen wichtigen Erfolgsfaktor dar. Durch diese Erleichterung des Zugangs und einer Sensibilisierung für die Themen Rückengesundheit und psychische Belastungen wird eine gesunderhaltende Präventionskultur in Betrieben der Hotellerie und Gastronomie implementiert und gestärkt. Eine wichtige Zielgruppe stellen hierbei Auszubildende dar, die als wichtige Multiplikatoren in wenigen Jahren bereits Führungs- und Schlüsselpositionen in der Gastronomiebranche übernehmen.

Von Dezember 2010 bis November 2013 konnte das Screening-Inventar von der Berufsgenossenschaft Nahrungsmittel und Gastgewerbe (BGN) und den staatlichen Aufsichtsbehörden der Länder Brandenburg, Bremen, Hamburg, Hessen und Sachsen in 20 Betrieben mit Erst- und Zweitbesichtigung auf seine Praxistauglichkeit untersucht werden. Die Intervention wurde strukturell mit 25 Seminaren sowie mit 4 Gesundheitstagen an berufsbildenden Schulen verstärkt. An die Durchführung dieser Gesundheitstage war eine vorangehende Lehrerfortbildung, sowie die Vorgabe die Themen zur Verstärkung des Lerntransfers im Nachgang im Unterricht aufzugreifen, gekoppelt. Das Land Schleswig-Holstein führte einen Gesundheitstag durch, ein Einsatz des Screening Inventars in den Betrieben vor Ort war nicht möglich.

In allen besuchten Betrieben konnte eine Erfüllung der Mindestanforderungen der Betreuung nach DGUV Vorschrift 2 durch Fachkräfte für Arbeitssicherheit und Betriebsärzte vorgefunden werden. 14 der 20 Betriebe stellten ihren Beschäftigten bereits Maßnahmen der betrieblichen Gesundheitsförderung zur Verfügung. Die Gefährdungsbeurteilung mit Berücksichtigung physischer und psychischer Gefährdungen war nur in der Hälfte der Betriebe systematisch angewendet.

Hinsichtlich der physischen Belastungen wurde auf Grundlage der Leitmerkmalmethode die körperliche Arbeit in den Betrieben mit mittelschwer bis leicht kategorisiert.

Die vorgefundenen psychischen Belastungen ergeben sich durch den Dienstleistungscharakter der Branche, der häufig durch den direkten Umgang mit dem Kunden geprägt ist. Konfliktsituationen, die durch eine Diskrepanz zwischen den Wünschen

des Kunden und den Möglichkeiten der Beschäftigten entstehen, müssen gelöst werden. Neben den Anforderungen, die aus dem direkten Kundenkontakt resultieren, sind weitere Besonderheiten der Arbeitsaufgabe zu berücksichtigen. Die Kundennachfrage ist im Gastgewerbe nur bedingt planbar. Die Menge der Arbeitsaufgaben kann in Stoßzeiten plötzlich zunehmen und zu sehr hohen Arbeitsanforderungen führen, aber auch durch Leerlaufzeiten abgelöst werden, in denen Unterforderungssituationen entstehen. Gerade in Über- oder Unterforderungssituationen wächst die Bedeutung des sozialen Umfeldes. Psychische Belastungen können durch mangelnde Kommunikations- und Teamfähigkeit entstehen. Fehlende soziale Unterstützung durch Kollegen und Vorgesetzte moderiert weiterhin die Belastungssituation. Arbeitszeit und Arbeitszeitmodelle stellen ebenso eine moderierende Variable dar.

Durch die Umsetzung des Arbeitsprogrammes konnte die systematische Durchführung der Gefährdungsbeurteilung mit der Ableitung entsprechender Maßnahmen von 10 auf 17 der 20 Unternehmen erhöht werden. Die nachhaltige Wirkung ist zu erkennen, da 17 der 20 Betriebe die Weiterbildungsangebote für die Beschäftigten fortführen sowie die Inhalte in die betriebliche Erstausbildung der Auszubildenden überführen.

Das im Rahmen des Arbeitsprogrammes entwickelte Instrument für die Aufsichtsdienste stellt ein geeignetes Werkzeug zur Erfassung physischer und psychischer Belastungen im Hotel- und Gastgewerbe im Sinne eines Screening-Verfahrens dar. Allerdings bedarf es einer größeren Datenbasis, um Cut-off-Werte zu definieren und die Aufsichtsperson dabei zu unterstützen, vertiefende Analysen zu veranlassen. Die BGN wird dieses Ziel im Rahmen ihres Aufsichtshandelns weiter verfolgen. Die im vorliegenden GDA-Programm besuchten Betriebe erkannten überwiegend ihren Handlungsbedarf bei diesen Themengebieten und nutzten Maßnahmen zur Unterstützung, beispielweise Analyse- und/oder Seminarangebote. Allerdings führt die fehlende Planbarkeit in der Hotel- und Gastronomiebranche zu erschwerten Rahmenbedingungen, was die Durchführung solcher Maßnahmen betrifft.

## Summary

The GDA work program „Healthy and successful working in the hotel and catering sector“ has set itself the objective of decreasing the frequency and severity of musculoskeletal disorders and strains. Their primary focus is on one-sided and static activities. To achieve this objective sustainably, surveillance services focus on the development and testing of screening instruments, which introduce the systematic compilation of strains, the evaluation of risk assessments as well as an assessment for the success achieved by the derived measures.

To ensure implementation and the permanent supply of preventative measures to reduce musculoskeletal disorders locally, a joint project with health insurances was formed. This relates to both physical as well as psychological stress factors. Reaching comprehensive trainings over a long distance is not possible for small and medium-sized enterprises. Therefore regionalisation of target-oriented training programs is an important factor to the success of this approach. By facilitating the access to these programs and the sensitization for topics like back health and mental stress, a culture of prevention and healthy sustainment in the catering and hotel sector is implemented and strengthened. Apprentices serve as a specific target group of particular importance because they act like multipliers as they could be holding leading and key positions in the catering industry within a few years.

From December 2010 to November 2013, the Berufsgenossenschaft Nahrungsmittel und Gastgewerbe (German Social Accident Insurance Institution for the foodstuffs and catering industry, BGN) and the state supervisory authorities of Brandenburg, Bremen, Hamburg, Hesse and Saxony tested the screening inventory as to its practicality. The program's approach had been piloted in 20 enterprises with initial and follow-up surveys. The intervention's structure was strengthened by the realization of 25 seminars and 4 health awareness days executed by vocational schools. The implementation of these health awareness days was combined with a previously executed advanced teacher training as well as the requirement to integrate the topics, reinforcing the learning transfer, into the lessons. The land of Schleswig-Holstein performed a health awareness day. The use of the Screening Inventory at local enterprises was not possible.

In the enterprises that were visited, safety officers and occupational physician encountered the fulfilment of the minimum requirements based on the DGUV regulations 2.

14 of 20 enterprises already provided their employees health promotion measures. Only half of them systematically applied the risk assessment with consideration of physical as well as mental hazards.

Concerning physical strains, the physical work was defined as easy up to moderate degree of difficulty on the basis of the indicator method.

The encountered psychic strains resulted in this service providing sector, which is often influenced by direct contact with the customer. Conflict situations, which occur due to the discrepancy between the clients' requirements and wishes and the possibilities of the employees, need to be resolved. In addition to demands, caused by

direct contact with the customer, other factors of a task have to be taken into consideration.

The customer demand in the catering sector can only be predicted to a limited extent. The quantity of tasks can suddenly increase at peak times and lead to very high job requirements, but can also be replaced by idle times, in which situations of low demand may occur. Especially situations of excessive and low demand raise the importance of the social environment. Psychic strains can result in a lack of internal communication and team skills. The absence of social support by colleagues and superiors will furthermore moderate the load situation. Working hours and working arrangements also represent a moderating variable.

By implementing the work program, the systematically conducted risk assessment and the derivation of according measures raised from 10 to 17 out of 20 enterprises. The sustained improvement can be recognized by observing that 17 out of 20 enterprises continued offering training programs as well as transferring the contents into initial operational training of apprentices.

The, within the context of the implementation of the work program, developed tool for surveillance services is a well suited instrument for identifying physical and mental strains in the catering and hotel sector in the sense of a screening program. Nevertheless it would require a more extensive database to define cut-off values and to support the supervisory person to initiate in-depth analyses. The BGN will continue to pursue this aim in conjunction with its supervisory duties. The enterprises visited in the GDA program mostly recognized the need for action on these topics and used supporting measures, for example offers for analysis and/or seminars. The lack of predictability in the hotel and catering sector leads to aggravating circumstances, regarding the implementation of such measures.

# **1 Ziele, Handlungsfeld, Zielgruppen**

## **1.1 GDA-Ziel und Handlungsfeld**

Im Rahmen der Gemeinsamen Deutschen Arbeitsschutzstrategie (GDA) haben Bund, Länder und Unfallversicherungsträger eine bundesweit einheitliche Vorgehensweise vereinbart. In enger Abstimmung sollen Sicherheit und Gesundheit der Beschäftigten durch systematischen Arbeitsschutz und Maßnahmen der betrieblichen Gesundheitsförderung erhalten, verbessert und nachhaltig gefördert werden. Gemeinsame Arbeitsschutzziele und eine abgestimmte Vorgehensweise sind erste Schritte auf dem Weg zu einer verbesserten Zusammenarbeit der Aufsichtsdienste der Unfallversicherungsträger und der Arbeitsschutzbehörden der Länder.

Das GDA-Arbeitsprogramm „Gesund und erfolgreich arbeiten im Hotel- und Gastgewerbe“ gehört zu der Gruppe von GDA-Arbeitsprogrammen, die dazu beitragen sollen, die Häufigkeit und Schwere von Muskel-Skeletterkrankungen und -belastungen zu verringern. Der Fokus wurde dabei auf einseitig belastende und bewegungsarme Tätigkeiten gelegt.

Langfristig sind Präventionsmaßnahmen erfolgversprechend, die nicht nur auf die Einhaltung gesetzlicher Forderungen hinwirken und Fehlbeanspruchungen minimieren. Wo immer dies möglich und sinnvoll ist, müssen Maßnahmen zur Verbesserung der Präventionskultur in den Betrieben mit Aktivitäten zur Gesundheitsförderung ergänzt werden. Wenn es gelingt, Arbeitsbedingungen zu optimieren, Fehlbeanspruchungen des Muskel-Skelett-Systems zu vermeiden oder zu minimieren und gleichzeitig die gesundheitlichen Ressourcen der Beschäftigten in Hotelbetrieben zu stärken, könnte ein konstruktiver Umgang der Beschäftigten mit berufstypischen Belastungen möglich werden.

## **1.2 Projektziele Förderung der Präventionskultur und Erhöhung der Gesundheitskompetenz bei den Beschäftigten**

„Präventionskultur bezeichnet ein Muster gemeinsamer Grundprämissen bzgl. gesundem Verhalten und Arbeiten, das die Beschäftigten einer Firma erlernt haben, das sich bewährt hat und somit als bindend gilt. Sie ergibt sich aus dem Zusammenspiel von geteilten Werten, Normen, Denkhaltungen und Paradigmen und prägt das Zusammenleben im Unternehmen sowie das Auftreten nach außen. Die jeweils firmeneigene Präventionskultur wird an neue Mitglieder als rational und emotional korrekter Ansatz weitergegeben.“

(<http://www.praeventionskompetenz.de/handlungsfelder/unternehmenskultur.html>)

Die Präventionskultur umfasst folglich u. a. die Umsetzung des Arbeitsschutzes im Betrieb und die Qualität der Gefährdungsbeurteilung, die ergonomische Situation im Betrieb sowie die Haltung des Unternehmens zur betrieblichen Gesundheitsförderung.

Zur Bewertung der Präventionskultur in den Unternehmen sind daher Angaben zur Arbeitsschutzorganisation, zur Gefährdungsbeurteilung und zur betrieblichen Gesundheitsförderung zu kombinieren.



Gesundheitskompetenz wird von der WHO (1998) definiert als die Gesamtheit aller kognitiven und sozialen Fertigkeiten, die Menschen dazu motivieren und befähigen, Informationen zur Förderung und Erhaltung ihrer Gesundheit zu beschaffen, zu verstehen und zu nutzen ([http://www.ewi-psy.fu-berlin.de/einrichtungen/arbeitsbereiche/eval-qsgm/forschung/dfg-projekt\\_gesundheit/Bilder/poster\\_gesundheitskompetenz.pdf](http://www.ewi-psy.fu-berlin.de/einrichtungen/arbeitsbereiche/eval-qsgm/forschung/dfg-projekt_gesundheit/Bilder/poster_gesundheitskompetenz.pdf)).

Präventionskultur und Gesundheitskompetenz sind Konstrukte mit Wechselwirkungen, welche als Basis ein Grundverständnis über kausale Zusammenhänge und Handlungswissen bei Unternehmern und Beschäftigten benötigen.

Das für das Aufsichtshandeln entwickelte Instrumentarium, ermöglicht die systematische Prüfung der Belastungssituation aufgrund physischer und psychischer Faktoren und die Beurteilung der ergriffenen Maßnahmen hinsichtlich ihrer Wirksamkeit.

Unter Berücksichtigung der physischen und psychischen Belastungen in einzelnen Arbeitsbereichen werden zur Förderung der Präventionskultur jedem Unternehmen zum eigenen Hotelbetrieb zielgruppenspezifische und praxisorientierte Präventionsangebote mit dem Ziel unterbreitet, Informationen über vorhandene Fehlbeanspruchungen und notwendige Präventionsmaßnahmen zu vermitteln sowie die Gesundheitskompetenz der Beschäftigten im eigenen Hotelbetrieb zu verbessern.

Ein weiteres Ziel besteht darin Themen zur Stärkung der Gesundheit und Möglichkeiten der Prävention als feste Bestandteile der Ausbildung und der beruflichen Weiterbildung zu implementieren.

### **1.3 Zielgruppen**

Im Rahmen dieses GDA-Arbeitsprogramms sollen Unternehmer, Führungskräfte und Beschäftigte befähigt werden, Fehlbeanspruchungen in ihren Arbeitsbereichen zu erkennen und im Sinne einer alternsgerechten Gestaltung weitestgehend zu mindern. Ein besonderes Anliegen war es, Auszubildende hotelnaher Berufe im Rahmen der Primärprävention für die Erhaltung der eigenen Gesundheit und Möglichkeiten der Gesundheitsförderung zu sensibilisieren. Die Lehrer an berufsbildenden Schulen bilden wichtige Multiplikatoren.

## **2 Gesamtschau über den Verlauf des Arbeitsprogrammes**

### **2.1 Vorgehensweise und Methodik**

Analysen von Ausfallzeiten in Deutschland zeigen, dass das Risiko am Muskel-Skelett-System zu erkranken, für weibliche Beschäftigte speziell in den hotelnahen Berufen Koch, Wäscherei und Reinigungspersonal überdurchschnittlich hoch ist.<sup>1</sup> Anhand von für die Hotelbranche typischen Tätigkeitsprofilen sind belastende Bewegungsprozesse und ungünstige Arbeitsbedingungen zu erwarten.

Einseitig belastende und bewegungsarme Tätigkeiten, sind in der Hotelbranche nicht vorrangig im kleinen Familienbetrieb zu finden, in dem jeder der wenigen Beschäftigten unterschiedliche Tätigkeiten ausführt. Dieses Arbeitsprogramm konzentriert sich deshalb auf Hotelbetriebe mit mehr als 50 Beschäftigten, in denen zu erwarten ist, dass in hohem Maße arbeitsteilig gearbeitet und damit eher einseitige Belastungen auftreten.

Das Ursachengefüge für Muskel-Skelett-Erkrankungen ist multikausal, akute und chronische, eher langwierige Krankheitsverläufe sind möglich. Die Auswirkungen verbesserter Arbeitsbedingungen und unterschiedlicher Interventionsmaßnahmen können deshalb noch nicht nach einem Jahr zu einer spürbaren Verminderung der Häufigkeit von Erkrankungen oder der Zahl von Krankentagen führen. Der Projektplan sah deshalb die Entwicklung und modellhafte Umsetzung zielgruppenspezifischer, praxisorientierter Präventionsangebote vor, mit denen psychische und physische Belastungen in den einzelnen Arbeitsbereichen der Hotelbranche identifiziert und Maßnahmen zur Vermeidung von Fehlbeanspruchungen initiiert werden. Unternehmen und Beschäftigten wird grundlegendes Handlungswissen vermittelt und dadurch eine Sensibilisierung für deren eigene Gesundheit sowie für Maßnahmen der Gesundheitsförderung ermöglicht.

### **2.2 Erhebungsbögen**

Abhängig von den Arbeitsbereichen gibt es im Hotel unterschiedliche Tätigkeitsprofile mit differenzierten Arbeitsbedingungen und Belastungen. Zur Beurteilung der physischen Belastung in den Arbeitsbereichen wird aus vorhandenen Screening-Verfahren ein branchenspezifisches Instrumentarium zusammengestellt.

Soweit Lasten in räumlicher Enge oder ungünstiger Körperhaltung gehandhabt werden müssen, ist die Leitmerkmalmethode zum Heben, Halten und Tragen von Lasten<sup>2</sup> anzuwenden. Tritt andauernde Steharbeit auf, wurde diese gemäß LASI-Veröffentlichung LV 50 „Beurteilung andauernder Steharbeit“<sup>3</sup> bewertet.

Psychische Fehlbeanspruchungen, wie sie in Dienstleistungsberufen nicht selten anzutreffen sind, können sich im Hotelbetrieb unter anderem aus Zeitdruck und den nur begrenzt vorhandenen Handlungsspielräumen, aus der Qualität der Ausführungsbedingungen, der Arbeitsmittel sowie der Art der Kommunikation und Zusam-

---

<sup>1</sup> Liebers, F.; Caffier, G.: Berufsspezifische Muskelskeletterkrankungen.-Berlin 2009

<sup>2</sup> LASI-Veröffentlichung (LV) 9 Beurteilung der Arbeitsbedingungen beim Heben und Tragen

<sup>3</sup> LASI-Veröffentlichung (LV) 50 Bewegungsergonomische Gestaltung von andauernder Steharbeit“

menarbeit untereinander und zwischen den einzelnen Arbeitsbereichen ergeben. Die Methode der „Mitarbeiterbefragung“ konnte in den einzelnen Arbeitsbereichen nicht durchgeführt werden. Bei der mit 2 bis 4 Beschäftigten häufig sehr geringen Zahl von Beschäftigten pro Schicht und Arbeitsbereich wäre es nur begrenzt möglich, die geforderte Anonymität zu gewährleisten. Die Erfassung der Daten zur psychischen Belastung wurden deshalb aus Gesprächen in den einzelnen Tätigkeitsbereichen sowie in der Unternehmensleitung zusammen getragen. Arbeitsbereichsübergreifende, organisatorische Regelungen zur Begrenzung der psychischen Belastung z. B. zum Umgang mit Reklamationen oder zum Umgang mit gewaltbereiten Kunden wurden im Gespräch mit der Unternehmensleitung erfragt. Für die Gespräche in den einzelnen Arbeitsbereichen und für das Gespräch mit der Betriebsleitung ist ein arbeitsbereichsbezogener Gesprächsleitfaden/Fachdatenbogen erarbeitet worden.

Mit Leitfragen zur Beurteilung einzelner psychischer Belastungen unterstützt eine Handlungsanleitung die Anwendung des Fachdatenbogens.

Die genaue Belastungssituation ist in jedem Einzelfall die Basis für die Entscheidung über Art und Umfang möglicher Interventionsmaßnahmen. Sobald gegen gesetzliche Mindestforderungen verstoßen wurde, intervenierte der staatliche Arbeitsschutz. Die Intervention der Unfallversicherungsträger und Krankenkasse vervollständigten mit Seminarangeboten das Präventionsangebot mit dem Ziel, Beschäftigte für die eigene Gesundheit zu sensibilisieren, gesundheitliche Ressourcen aufzubauen und die Gesundheitskompetenz aller Beteiligten zu fördern.

## **2.3 Durchführung**

Vertreter der BGN aus Mannheim und Potsdam, und Vertreter des LAS Potsdam sowie der AOK Nordost bildeten die „Kernarbeitsgruppe zum GDA-Arbeitsprogramm Hotel“, in der über insgesamt vier Jahre und in 18 Arbeitsgruppensitzungen den Projektlauf geplant, Inhalte beschlossen und Ergebnisse diskutiert wurden. In ausgewählten Projektabschnitten wurden weitere Ländervertreter (Frau Flake (Hessen), Frau Schuch (Hessen), Frau Müller (Hamburg) sowie Vertreter des Deutschen Hotel- und Gaststättenverbandes (DEHOGA) und Vertreter der Gewerkschaft Nahrung-Genuss-Gaststätten (NGG) von der Arbeitsgruppe beteiligt. Eine der ersten Aktivitäten der Arbeitsgruppe war die Erarbeitung des Projektplans, der vom Steuerkreis mit Stand vom 31. August 2009 bestätigt wurde (Anlage 1).

Als bundesweite Auftaktveranstaltung wurde am 09.09.2010 im Oberstufenzentrum Märkisch Oderland in Straußberg ein Gesundheitstag für Unternehmer, Auszubildende und ihre Ausbilder/Berufsschullehrer veranstaltet. Möglichkeiten der Stärkung von Rücken- und Bauchmuskulatur, das rückengerechte Arbeiten, der Umgang mit Messern, Hautschutz in der Gastronomie, Mindestforderungen zu Arbeitszeit- und Jugendarbeitsschutz sind nur einige Beispiele aus dem vielfältigen Programm des auf hotelnahe Berufe ausgerichteten Gesundheitstages.

Im Dezember 2010 und Januar 2011 wurde der Fachdatenbogen in zwei Hotelbetrieben des Landes Brandenburg pilotiert und im Ergebnis auf die für eine risikoorientierte Erfassung ausgewählter psychischer und physischer Belastungen notwendigen Informationen reduziert.

Nicht alle Aufsichtskräfte bzw. Technischen Aufsichtsbeamten sind in der Anwendung der Leitmerkmalmethode zum Heben, Halten und Tragen geübt. Zur Begrenzung von Anwendungsfehlern wurden am 10. November 2010 in der Präventionsabteilung der BGN Potsdam und am 19. Mai 2011 im Regierungspräsidium Gießen Seminare zur Beurteilung der Arbeitsbedingungen beim Heben und Tragen von Lasten durchgeführt, in denen die Anwendung der Leitmerkmalmethode erläutert und an Videobeispielen trainiert wurde.

Die Anzahl der von BGN und staatlichem Arbeitsschutz zu analysierenden Modellbetriebe wurde in Anlehnung an die Größe des Bundeslandes (Königsteiner Schlüssel) festgelegt. Vom Mai bis November 2011 sollten die Erstuntersuchungen vor Ort abgeschlossen sein. Anschließend wurden für jedes Haus notwendige Maßnahmen abgeleitet und individuelle Interventionsprogramme abgestimmt und durchgeführt. In der Zeit von Mai bis November 2012 wurden die Zweituntersuchungen umgesetzt. Die Realisierung dieser Forderung in den Ländern gestaltete sich unterschiedlich. Die letzten Dokumentationsbögen von Zweitbesichtigungen trafen bis Mai 2013 bei der Arbeitsprogrammleitung ein.

In den GDA-Arbeitsprogrammen der Kategorie II war es den Ländern freigestellt, in welchem Maße sie sich in einzelnen Modulen des GDA-Arbeitsprogramms engagieren. Im Verlauf des GDA-Arbeitsprogramms stellte sich heraus, dass sich neben der Berufsgenossenschaft für Nahrungsgüter und Gastgewerbe sechs Bundesländer am Programm beteiligten.

**Tab. 2.1** Übersicht über Art und Umfang von GDA-Aktivitäten

Bundesland	Gesundheitstag	Erst- und Zweitbesichtigung	Interventionsseminare
Brandenburg	09.09.2010 Strausberg bundesweite Auftaktveranstaltung	6 Erstbesichtigungen 6 Zweitbesichtigungen	10
Hessen	06.10.2011 Gießen	3 Erstbesichtigungen 2 Zweitbesichtigungen	6
Sachsen	04.04.2012 Leipzig	6 Erstbesichtigungen 6 Zweitbesichtigungen	9
Hansestadt Bremen	-	2 Erstbesichtigungen 2 Zweitbesichtigungen	-
Hansestadt Hamburg	-	3 Erstbesichtigungen 3 Zweitbesichtigungen	-
Schleswig-Holstein	28.11.2011 Kiel	-	-
<b>Gesamt:</b>	<b>4 Gesundheitstage</b>	<b>20 Erstbesichtigungen 19 Zweitbesichtigungen</b>	<b>25 Seminare</b>

## 2.4 Interventionen

### 2.4.1 Aktivitäten des Kernprozesses

Im Rahmen der Betriebsbesichtigungen vor Ort wurden vertiefte Analysen der Tätigkeiten durch die Anwendung der Leitmerkmalmethode sowie der Durchführung von moderierten Gruppeninterviews ermöglicht (siehe Anlagen 5 und 6).

### 2.4.2 Gesundheitstage

Die Gesundheitstage an den Berufsschulen bildeten eine weitere Säule, welche bereits bei Auszubildenden Zusammenhänge verdeutlichen und die eigene Gesundheitskompetenz steigern sollen. Im Sinne der Nachhaltigkeit wurde die Durchführung von Gesundheitstagen an Berufsschulen an eine obligatorische Fortbildung für die dort tätigen Lehrkräfte gebunden. Ziel hierbei ist eine dauerhafte Integration der Themen Arbeitssicherheit und Gesundheit in den Berufsschulunterricht.

Der erste Gesundheitstag fand in Strausberg bei Berlin statt und war gleichzeitig die bundesweite Auftaktveranstaltung für das GDA-Arbeitsprogramm (Anlage 2). Exemplarisch für alle Gesundheitstage findet sich in Tabelle 2.2 eine Übersicht über die inhaltlichen Schwerpunkte dieses Gesundheitstages. Die Berufsschullehrer wurden im Vorfeld in Lehrerfortbildungen qualifiziert. Ihnen kam im Anschluss an die Gesundheitstage die Aufgabe zu, Themen des Gesundheitstages im Unterricht nochmals aufzugreifen und zu vertiefen. Neben den Auszubildenden sollten betriebliche Ausbilder und Unternehmer, die auch am Gesundheitstag teilnahmen, die Themen und Erkenntnisse zur Gesunderhaltung und Gesundheitsförderung in ihre Unternehmen tragen.

Nach dem Muster des Gesundheitstages in Brandenburg wurden Gesundheitstage für die Auszubildenden folgender hotelnaher Berufe (Restaurantfachmann/-frau, Hotelfachmann/-frau, Koch/Köchin, Beikoch/Beiköchin, Fachkraft im Gastgewerbe, Hauswirtschaftshelfer/-helferin auch in den Ländern Sachsen, Hessen und Schleswig-Holstein organisiert und durchgeführt.

**Tab. 2.2** Überblick über Themen und Kooperationspartner

	<b>Kooperationspartner</b>	<b>Thema</b>
1	AOK Nordost	Bewegungs- und Ausgleichsübungen
2	AOK Nordost	Easy Torque – Ermittlung des Kraftniveaus von Bauch- und Rückenmuskulatur
3	BGN	Haut und Hautschutz
4	BGN	Sucht und Drogen, Rauschbrillenparcour
5	BGN	Fahrsicherheitstraining im Fahrsimulator
6	Staatlicher Arbeitsschutz	Arbeitszeit, Jugendarbeitsschutz
7	BGN	Der richtige Umgang mit scharfen Messern
8	Feuerwehr Strausberg	Fettbrand richtig löschen
9	Alle Beteiligten	Quiz über alle Stationen <sup>4</sup>

Zu den Themen Jugendarbeitsschutz und Arbeitszeitschutz wurde eine Gerichtsverhandlung simuliert, in der die Teilnehmer typische Sachverhalte aus ihrem Berufsalltag als zulässig bzw. unzulässig beurteilen sollten. Jeder Teilnehmer konnte seine Meinung dann anhand des geltenden Rechts überprüfen. Die Power-Point-Präsentation stand allen teilnehmenden Ländern zur Nachnutzung zur Verfügung (Anlage 4).

### 2.4.3 Seminarangebot

Im Rahmen des Arbeitsprogramms wurde ein über die Projektdauer hinaus bestehendes Seminarprogramm in den Regionen eingeführt, welche von den Unternehmen kostenlos genutzt werden können. Die Seminare bieten praktische Unterstützung bei der Bewältigung der Aufgaben in den Bereichen Gesundheit, Arbeitssicherheit und Qualität.

Zu folgenden Themen werden regionale, für die Unternehmen kostenlose, Seminare angeboten:

- Erfolgreicher Umgang mit Reklamationen - Stressfreie Gesprächsführung im Servicebereich
- Erfolgreicher Umgang mit Stress
- Immer nur lächeln?! Selbstsicher und stressfrei mit Gästen und im Team kommunizieren
- Rücken-Fit im Job – Belastungssituationen erkennen, Tipps und Tricks zum Ausgleich
- Erfolgsfaktor Zeitmanagement - Gesundheit und Leistungsfähigkeit durch Selbstmanagement und Arbeitsorganisation

<sup>4</sup> Die Quizbögen (Anlage 3. 1 bis 3.6) für Auszubildende und Lehrer wurden getrennt ausgewertet und prämiert.

## 2.5 GDA-Öffentlichkeitsarbeit

Über das GDA-Arbeitsprogramm Hotellerie wurden in der Öffentlichkeit zahlreiche Vorträge gehalten und Pressemitteilungen platziert:

**Tab. 2.3** Überblick über die Öffentlichkeitsarbeit zum GDA-Arbeitsprogramm Hotellerie

Zeitraum	Öffentlichkeitsarbeit	
2009	Gemeinsamer GDA-Infostand von BGN und LAS auf der Tourismusbörse des Landes Brandenburg 21.10.2009  Vortrag auf LAS-Koordinatorientagung Potsdam 09.11.2009	
2010	Poster für A+A 2010 Pressemitteilungen zum Gesundheitstag in BB Vortrag vor DEHOGA Brandenburg am 23.09.2010	Anlage 7
2011	Serie mit Reportagefotos aus der Branche erarbeitet Flyer zum Arbeitsprogramm veröffentlicht Vortrag auf einer Veranstaltung des Hessischen Sozialministeriums vor Arbeitgebern, Ländervertretern und Vertretern der UVT am 12.04.2011 Vortrag auf Veranstaltung des Sächsischen Staatsministeriums für Arbeit, Wirtschaft und Verkehr am 01.09.2011 zur landesweiten Steuerung des GDA-Programms Pressemitteilungen zu den Gesundheitstagen in HE und SH,	Anlage 8
2012	Pressemitteilung zum Gesundheitstag in SN Beitrag in bb.osha.de: <a href="http://bb.osha.de/de/gfx/topics/gda_hotellerie.php">http://bb.osha.de/de/gfx/topics/gda_hotellerie.php</a> Vortrag A+A 2012 <a href="http://www.gda-portal.de/de/Veranstaltungen/Arbeitsschutz-aktuell2012.html">http://www.gda-portal.de/de/Veranstaltungen/Arbeitsschutz-aktuell2012.html</a>	
2013	Vortrag vor Arbeitskreis „Arbeit und Gesundheit des Landes BB“ Erste Ergebnisse des GDA-Arbeitsprogramms im Land BB	

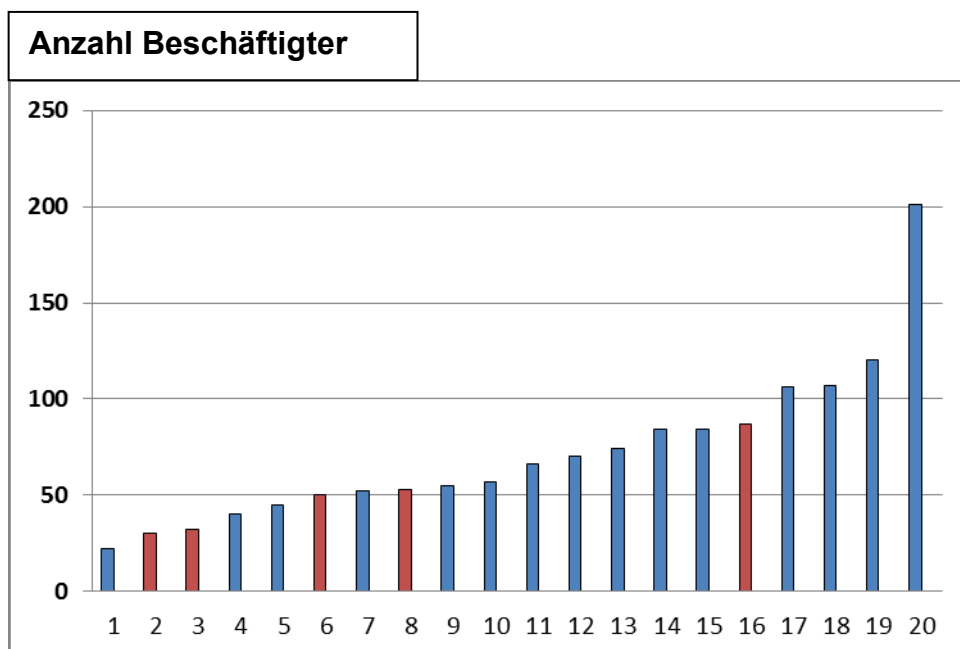
### 3 Ergebnisse

#### 3.1 Ergebnisse aus Erst- und Zweituntersuchungen

##### 3.1.1 Beschreibung der Stichprobe

Die Methodik zur Beurteilung der physischen und psychischen Belastung wurde in 20 Hotelbetrieben zur Erst- und Zweituntersuchung angewendet (Abbildung 3.1). 15 Hotels gehörten der Größenklasse mit 50 bis 249 Beschäftigten an. In Einzelfällen wurde die Methode auch in Hotelbetrieben mit weniger als 50 Beschäftigten getestet (Hamburg (2x), Hessen (2x) und Sachsen (1x)).

Die Hotelbetriebe beschäftigten zu etwa zwei Dritteln Frauen und zu einem Drittel Männer, wobei männliche Beschäftigte bevorzugt im Technikbereich und anteilig im Service, in der Küche oder Spülküche tätig waren.



**Abb. 3.1** Betriebsgrößen der besuchten Betriebe - rot=Mitarbeitervertretung

##### 3.1.2 Ergebnisse aus dem Kopfdatenbogen

Zum Zeitpunkt der Erstuntersuchung erfüllten alle Hotelbetriebe bereits die Mindestforderungen des Gesetzes über Betriebsärzte, Sicherheitsingenieure und andere Fachkräfte für Arbeitssicherheit (ASIG) und der DGUV-Vorschrift 2. Ein Hotelbetrieb mit 30 Mitarbeitern hatte sich für das alternative Betreuungsmodell entschieden und die übrigen 19 konnten Verträge über eine sicherheitstechnische und betriebsärztliche Regelbetreuung vorweisen. In 16 von 20 Hotelbetrieben hatten sich regelmäßige Arbeitsschutzausschusssitzungen bereits bewährt. 10 von 20 Hotelbetrieben beurteilten die Arbeitsbedingungen angemessen (Tabelle 2.3).



Über vielfältige Angebote einer eher allgemeinen Gesundheitsförderung (Grippe-schutz, Ernährungs-, Sucht- und/oder Herz-Kreislaufprophylaxe) konnten zum Zeit-punkt der Erstuntersuchung 14 von 20 Hotelbetrieben berichten. Die gesundheitsför-derlichen Maßnahmen im Rahmen der GDA-Interventionsphase konnten auf diese allgemeine Gesundheitsförderung aufbauen und um Maßnahmen ergänzen, die spe-ziell auf berufstypische Belastungen des Muskel-Skelett-Systems ausgerichtet wa-ren.

**Tab. 3.1** Qualität der Gefährdungsbeurteilung aus Erst- und Zweituntersuchun-gen im Vergleich

Die Gefährdungsbeurteilung wird...	Erstuntersuchung	Zweituntersuchung
...angemessen durchgeführt	10	17
...nicht angemessen durchge-führt	9	3
...nicht durchgeführt	1	-

### 3.1.3 Ergebnisse aus dem Fachdatenbogen

Mit dem **Fachdatenbogen** (Anlage 5) wurden grundlegende Informationen im Ge-spräch mit der Unternehmensleitung ermittelt. Anschließend erfolgte eine Beurteilung der physischen und psychischen Belastung in den einzelnen Arbeitsbereichen des Hotelbetriebes (Empfang, Küche, Spülküche, Service, Technik, Reinigungspersonal). Die Fragen wurden im Team beantwortet. Die **Handlungsanleitung** (Anlage 6) un-terstützt den Anwender des Methodeninventars.

Fremdfirmen und ihre Mitarbeiter beteiligten sich nicht an der Befragung. Die Mehr-zahl der Hotelbetriebe vergibt die Wäsche sowie den Abhol- und Lieferservice an Fremdfirmen. In 14 von 20 Hotelbetrieben sind Fremdfirmen in den Bereichen Reini-gung, Spülküche und Technik im laufenden Hotelbetrieb tätig (Abbildung 3.2).

Küche																			
Service																			
Empfang																			
Technik																			
Spülküche																			
Reinigung																			
Wäscherei																			

**Abb. 3.2** Überblick über Art und Anzahl fremdvergebener Tätigkeiten, grau = fremdvergeben

Die Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen Stammpersonal und Personal der Fremdfirmen war in Einzelfällen durch Sprachbarrieren beeinträchtigt, nicht in allen Hotelbetrieben waren Weisungsrechte eindeutig geklärt, was zusätzlich zu psychischen Belastungen führte. In Einzelfällen gab es Hinweise auf eine eingeschränkte gegenseitige Unterstützung zwischen den Bereichen mit Stammpersonal und den von der Fremdfirma abgedeckten Arbeitsbereichen.

In allen Hotelbetrieben existieren Regelungen zum Umgang mit Kundenreklamationen. In drei der 20 Häuser fehlten zum Zeitpunkt der Erstbesichtigung feste Vorgaben zum Umgang mit gewaltbereiten, alkoholisierten Gästen bzw. waren unzureichend bekannt gemacht.

## **4 Auswertungen nach Evaluationskonzept**

### **4.1 Rahmenbedingungen der Ergebnisauswertung**

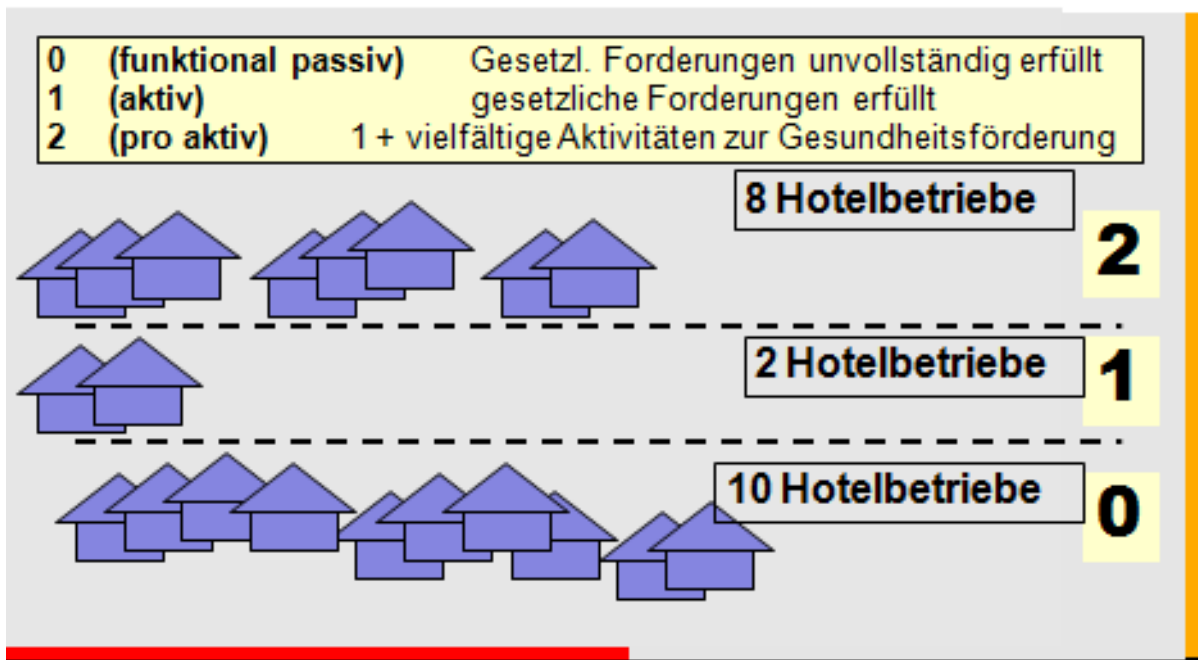
Aufgrund des Programmstatus Kategorie II Projekt nahmen nur wenige der Bundesländer an dem Arbeitsprogramm teil. Die teilnehmenden Länder erklärten ihre Mitwirkung teilweise erst gegen Ende der geplanten Interventionsphase. Der Schwerpunkt des Arbeitsprogrammes liegt daher auf der Entwicklung des Erhebungstools und nicht auf belastbaren inhaltlichen Feststellungen, die keine zahlenmäßig ausreichende Grundlage aufweisen würden.

### **4.2 Wirkung der Intervention**

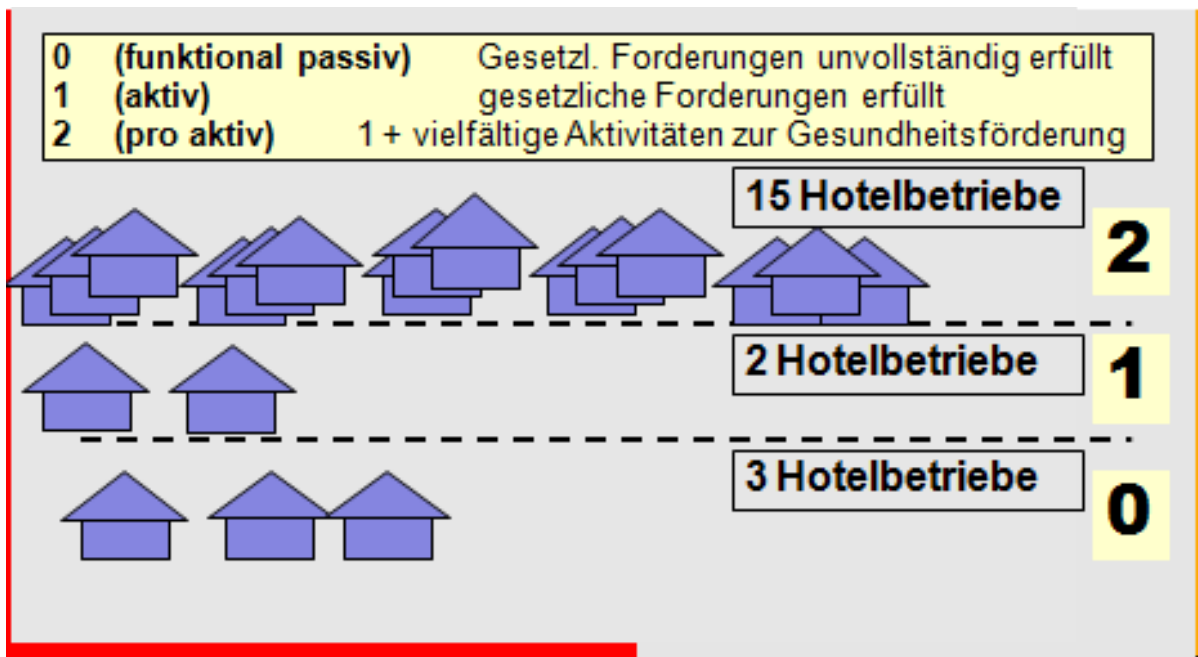
#### **4.2.1 Ergebnisse der Erst- und Zweiterhebung des Kopfdatenbogens**

In wie weit es über das GDA-Arbeitsprogramm gelang, Sicherheit und Gesundheitsschutz in die Kernprozesse von 20 Hotelbetrieben zu integrieren und damit Kernelemente der Präventionskultur im einzelnen Hotelbetrieb zu entwickeln, wird im Vergleich der Abbildungen 4.1 und 4.2 deutlich.

Zum Zeitpunkt der Erstuntersuchung (Abbildung 4.1) war es vor allem die nicht oder nicht angemessen erstellte Gefährdungsbeurteilung, weshalb für 10 Hotelbetriebe die Kategorie 0 vergeben werden musste. Die vielfältigen Aktivitäten zur Gesundheitsförderung in acht Hotelbetrieben betrafen allgemeine Themen wie z. B. Grippe-schutz, Ernährungsberatung, Herz-Kreislauf-Prophylaxe.



**Abb. 4.1** Erfüllungsstand gesetzlicher Arbeitsschutzbestimmungen einschließl. Gefährdungsbeurteilung, Gestaltung der Arbeitsumgebung und Ergonomie sowie betriebliche Angebote der Gesundheitsförderung zum Zeitpunkt der GDA-Erstuntersuchung



**Abb. 4.2** Erfüllungsstand gesetzlicher Arbeitsschutzbestimmungen einschließl. Gefährdungsbeurteilung und betriebliche Angebote der Gesundheitsförderung zum Zeitpunkt der GDA-Zweituntersuchung

Im Ergebnis der Zweituntersuchung mussten drei Hotelbetriebe der Kategorie 0 zugeordnet werden, weil sie im Anschluss an die Interventionsphase zwar eine Gefährdungsbeurteilung vorlegen konnten, die Qualität der Gefährdungsbeurteilung aber als noch nicht angemessen eingestuft werden musste.

In 13 der 15 Hotelbetriebe, die die „gesetzlichen“ Forderungen des Arbeitsschutzes erfüllen und bereits vielfältige, seit dem GDA-Arbeitsprogramm verstärkt auf das Muskel-Skelett-System ausgerichtete Aktivitäten zur Förderung der Gesundheit organisieren, tritt im Empfangs- und Küchenbereich noch andauernde Stehbelastung auf. Eine Stehbelastung über mehr als 4 Stunden stellt für normal leistungsfähige Mitarbeiter keine hohe aber doch eine wesentlich erhöhte Belastung dar, für Schwangere nach Ablauf des 5. Monats wäre ein Beschäftigungsverbot gerechtfertigt.

Obwohl zum Zeitpunkt der Zweitbesichtigung keines der 13 Hotelbetriebe gegen gesetzliche Arbeitsschutzbestimmungen verstößt, ist die Vermeidung oder Minderung der Belastung durch andauernde Steharbeit im Sinne von § 4 ArbSchG ein notwendiger Ansatz zur weiteren Entwicklung der Präventionskultur in diesen Hotelbetrieben.

#### 4.2.2 Ergebnisse der Erst- und Zweiterhebung des Fachdatenbogens

##### 4.2.2.1 Physische Belastung

Durch die Anwendung der Leitmerkmalmethode zum Heben und Tragen von Lasten konnte die Arbeitsbelastung in Hotelbetrieben sehr gut mit den Arbeitsbelastungen in anderen Wirtschaftszweigen verglichen werden. Obwohl gelegentlich in ungünstiger Arbeitshaltung oder räumlicher Enge gearbeitet werden musste, ist die körperliche Arbeit in diesen 20 Hotelbetrieben eher mittelschwer bis leicht.

Sobald die Beschäftigten bei der Arbeit überwiegend oder ständig stehen müssen, ohne die Möglichkeit einer zeitweiligen Entlastung durch Gehen oder Sitzen zu haben, liegt eine andauernde Stehbelastung vor, die eine ernstzunehmende Belastung für das Muskel-Skelett- und Herz-Kreislauf-System darstellt. Potentielle Risikobereiche für andauernde Steharbeit sind der Empfang- und der Küchenbereich.

##### 4.2.2.2 Psychische Belastung

Branchentypische psychische Belastungen ergeben sich im Gastgewerbe aus häufig bestehendem Personalmangel, knappen Zeitvorgaben und den für Dienstleistungsbereiche typischen ungünstigen Arbeitszeiten. Weiterhin führt ein hoher Abstimmungsbedarf zwischen den Arbeitsbereichen zu hohen Anforderungen an zu regelnde Informationsflüsse, Verantwortlichkeiten und an die Personalführung. Zu den belastenden Ausführungsbedingungen gehören aber auch unhöfliche, alkoholisierte oder aggressive Gäste, die von den Beschäftigten ein hohes Maß an sozialer Kompetenz erfordern.

Obwohl sich die Zusammenarbeit der Hotelbereiche untereinander von der Erst- bis zur Zweitbesichtigung geringfügig verbessert hatte, erfolgte die Zusammenarbeit zwischen Küche und Service bzw. zwischen Küche und Spülküche in einigen Betrieben noch nicht reibungslos. Die Bereitschaft der Stammbesellschaft, die Beschäftigten von Fremdfirmen zu unterstützen, war auffällig gering.

Lärm, mangelnde Beleuchtung, Hitze, Zugluft und hohe Luftfeuchtigkeit sind Faktoren der Arbeitsumgebung, die sich nachteilig auf Konzentrationsvermögen, Sprachverständlichkeit und Leistungsfähigkeit der Beschäftigten auswirken können. Gestaltungslösungen in einzelnen Hotelbetrieben zeigten, dass im Eingangsbereich/Empfang Zugluft wirksam vermieden, für den Service gut beleuchtete, ebene Verkehrswege zur Verfügung gestellt und Küchen mit geeigneten Lüftungsanlagen ausgerüstet waren, wodurch beeinträchtigungsfreie Arbeitsbedingungen vorlagen. In allen diesen Bereichen traten aber auch Mängel auf. Soweit umfassende bauliche Maßnahmen erforderlich waren, die nicht innerhalb eines Jahres umgesetzt werden konnten, blieben auch nach der Zweitbesichtigung Küchen und Spülküchen eindeutige Schwerpunkte der Belastung durch Arbeitsumgebungsbedingungen.

#### 4.2.3 Nutzung der Seminarangebote

Nach einem Jahr GDA-Intervention zur Gesundheitskompetenz gab es Hotelbetriebe, die Schulungsangebote des GDA-Projektes zur Stärkung der Ressourcen ihrer Beschäftigten als sinnvoll eingeschätzt haben und fortsetzen wollten. Andere werden diese Seminarangebote in die betriebliche Erstausbildung ihrer Auszubildenden aufnehmen. Im Ergebnis der Zweituntersuchung wird andererseits deutlich, dass drei der 20 Hotelbetriebe die GDA-Schulungsangebote zur Gesundheitskompetenz nicht oder in nur geringem Maße angenommen haben (Tabelle 4.1).

**Tab. 4.1** Angaben der Unternehmensleitung über regelmäßige Schulungen für alle Beschäftigten

Ausprägung	Erstuntersuchung	Zweituntersuchung
Trifft völlig zu	12	15
Trifft überwiegend zu	6	2
Trifft wenig zu	2	2
Trifft gar nicht zu	-	1

Auf der Grundlage der Ergebnisse der Ersterhebung erfolgte in jedem beteiligten Unternehmen eine Rückmeldung der Ergebnisse verbunden mit einem kostenneutralen Angebot an verschiedenen Beratungen und Seminaren. Die Unternehmen setzten dann selbständig Schwerpunkte bei der Auswahl der für sie in Frage kommenden Seminare. Die Organisation der Teilnehmer und die technische Vorbereitung des Seminars übernahm das Unternehmen selbst. Im Rahmen von jeweils 8-stündigen Inhouse-Seminaren wurden mit Unterstützung erfahrener Trainer Inhalte und Kompetenzen zu folgenden Themen vermittelt:

**Tab. 4.2** Interventionseminare zur Ressourcenstärkung von Beschäftigten der Hotellerie

<b>Thema</b>	<b>Anzahl Seminare</b>
Erfolgreicher Umgang mit Reklamationen – Stressfreie Gesprächsführung im Servicebereich (BGN)	4
Erfolgreicher Umgang mit Stress (BGN)	7
Immer nur lächeln?! Selbstsicher und stressfrei mit Gästen und im Team kommunizieren (BGN)	1
Rücken-Fit im Job – Belastungssituationen erkennen, Tipps und Tricks zum Ausgleich (BGN)	5
Rückenschule (AOK)	1
Zeitmanagement (BGN)	1

## 5 Erfahrungen, Stärken, Verbesserungspotentiale

Mit Blick auf die durchgeführten Interventionen lassen sich folgende Erfahrungen beschreiben:

- Präventionskultur und Gesundheitskompetenz lassen sich nur erfolgreich steigern, wenn das nötige Wissen über Zusammenhänge vorhanden ist und ein Handlungswissen vermittelt wird. Aus diesem Grund steht die Qualifizierung am Anfang eines solchen Prozesses.
- Ein starkes Motiv Vorgaben umzusetzen ist, wenn man von dem Nutzen überzeugt ist. Andererseits macht niemand etwas gerne nur weil es irgendwo gesetzlich vorgeschrieben ist. Eine große Herausforderung besteht darin, den Unternehmen das Potential einer guten Präventionskultur für Qualität und Wettbewerbsfähigkeit zu veranschaulichen.
- Kulturveränderungen sind langfristige Prozesse, die sich in einem Beobachtungszeitraum von einem Jahr kaum messen lassen.
- Die Branche der Hotellerie und Gastronomie zeichnet sich durch eine fehlende Planbarkeit aus und ist sehr stark von kurzfristigen Buchungen und Veranstaltungen gekennzeichnet. Das spiegelte sich bei den Interventionen darin wieder, dass Seminare kurzfristig abgesagt wurden, nicht genügend Teilnehmer anwesend waren oder Teilnehmer während des Seminars zur Arbeit gerufen wurden.
- Seminare fanden außerhalb der Arbeitszeit statt, Auszubildende wurden extra für die Seminare ins Unternehmen bestellt.
- Das Feedback der Teilnehmer zu Inhalt, Methoden und Praxisbezug der Seminare war durchweg gut bis sehr gut.
- Einige Hotels werden diese Themen in das interne Weiterbildungsprogramm aufnehmen. Sie können dabei auf Angebote der Krankenkassen, der Berufsgenossenschaften und der DEHOGA Akademie zurückgreifen.
- Ein Hotel plant die Inhalte der Seminare in das interne Azubi-Ausbildungsprogramm aufzunehmen.



## **6 Schlussfolgerungen und Empfehlungen**

In diesem GDA-Arbeitsprogramm wurden vorrangig methodische Schwerpunkte gesetzt. Mit dem erarbeiteten Methodeninventar wurden physische und psychische Belastungen in den Arbeitsbereichen von Hotels beurteilt und Ansatzpunkte für belastungsmindernde Maßnahmen abgeleitet. Außerdem wurden vielfältige Interventionsmöglichkeiten zur Stärkung der Ressourcen der Mitarbeiter mit dem Ziel angewendet, Fehlbeanspruchungen des Muskel-Skelett-Systems zu vermeiden und Erkrankungen zu reduzieren.

### **Der Fachdatenbogen ist zur Dokumentation der Gefährdungsbeurteilung geeignet**

Das Arbeitsschutzgesetz ist um einen Passus ergänzt worden, der klarstellt, dass die Gefährdungsbeurteilung auch psychische Belastungen bei der Arbeit umfasst. Ferner entfällt die Kleinbetriebsklausel, so dass nun eine schriftliche Dokumentation ab einem Mitarbeiter (vorher erst ab 10 Mitarbeitern) erfolgen muss, was einen erhöhten Beratungsaufwand seitens der Betriebe erwarten lässt. Der GDA-Fachdatenbogen „Hotel“ hat sich im Verlauf des Projektes als eine Möglichkeit zur Ermittlung und Dokumentation von ausgewählten, für die Hotelbranche typischen physischen und psychischen Belastungen erwiesen und kann in Kombination mit der Gefährdungsbeurteilung zur Arbeitszeit als Dokumentationsbogen zur Gefährdungsbeurteilung physische und psychische Belastung in der Hotelbranche empfohlen werden.

### **Präventionskultur und Gesundheitskompetenz in Hotelbetrieben noch entwicklungsfähig**

Neben Seminaren zum „Umgang mit Stress“ gibt es für die „allgemeinen Rückenschulen“ oder für das Seminar „Rücken fit im Beruf“ aus der Branche die meiste Nachfrage. Zur weiteren Entwicklung der Gesundheitskompetenz, d. h. zur kritischen Auseinandersetzung mit der eigenen Gesundheit, sollten sich jetzt Einzelberatungen zum rückengerechten Arbeiten mit Trainingseinheiten am eigenen Arbeitsplatz anschließen. Im Vergleich zum Gruppenseminar könnte dabei noch besser auf individuelle Vorerkrankungen eingegangen werden. Vorteilhaft für den Hotelbetrieb wäre dabei, dass sich Einzelberatungen weniger störend auf den gesamten Betriebsablauf auswirken.

Nicht nur für die Gesundheitskompetenz der Mitarbeiter von Hotelbetrieben wird ein generelles Entwicklungspotential gesehen auch die Präventionskultur in den Hotelbetrieben ist noch entwicklungsfähig. Gute praktische Lösungen zur ergonomischen Gestaltung, wie das Ein- und Auschecken im Sitzen und regelmäßig wechselnde Arbeitshaltungen in Front- und Backofficebereichen helfen z. B. einseitige Arbeitsbelastungen durch andauernde Steharbeit im Empfangsbereich weiter zu mindern.

## **Zusammenarbeit mehrerer Arbeitgeber im Hotel – eine Ursache psychischer Belastungen**

Grundsätzlich sind mehrere Arbeitgeber, wenn ihre Mitarbeiter an einem Arbeitsplatz tätig sind, verpflichtet, in Fragen von Sicherheit und Gesundheitsschutz zusammen zu arbeiten und sich gegenseitig über Gefahren für ihre Beschäftigten sowie Maßnahmen zur Gefahrenverhütung abzustimmen. Mit der nächsten Änderung des Arbeitsschutzgesetzes sind auch in diesen Konstellationen der Zusammenarbeit psychische Belastungen zu beurteilen, die notwendigen Dokumentationen vorzuhalten und Maßnahmen der Belastungsminderung zu ergreifen. Aufsichtsstrategien beteiligter Unfallversicherungsträger und des staatlichen Arbeitsschutzes sind anzupassen, Handlungsempfehlungen zu erarbeiten.

## 7 Verzeichnis der Abbildungen und Tabellen

### Abbildungen:

<b>Abb. 3.1</b>	Betriebsgrößen der besuchten Betriebe - rot=Mitarbeitervertretung....	16
<b>Abb. 3.2</b>	Überblick über Art und Anzahl fremdvergebener Tätigkeiten, grau = fremdvergeben .....	17
<b>Abb. 4.1</b>	Erfüllungsstand gesetzlicher Arbeitsschutzbestimmungen einschließl. Gefährdungsbeurteilung, Gestaltung der Arbeitsumgebung und Ergonomie sowie betriebliche Angebote der Gesundheitsförderung zum Zeitpunkt der GDA-Erstuntersuchung.....	20
<b>Abb. 4.2</b>	Erfüllungsstand gesetzlicher Arbeitsschutzbestimmungen einschließl. Gefährdungsbeurteilung und betriebliche Angebote der Gesundheitsförderung zum Zeitpunkt der GDA-Zweituntersuchung ...	20

### Tabellen:

<b>Tab. 2.1</b>	Übersicht über Art und Umfang von GDA - Aktivitäten .....	12
<b>Tab. 2.2</b>	Überblick über Themen und Kooperationspartner .....	14
<b>Tab. 2.3</b>	Überblick über die Öffentlichkeitsarbeit zum GDA-Arbeitsprogramm Hotellerie .....	15
<b>Tab. 3.1</b>	Qualität der Gefährdungsbeurteilung aus Erst- und Zweituntersuchungen im Vergleich.....	17
<b>Tab. 4.1</b>	Angaben der Unternehmensleitung über regelmäßige Schulungen für alle Beschäftigten .....	22
<b>Tab. 4.2</b>	Interventionsseminare zur Ressourcenstärkung von Beschäftigten der Hotellerie .....	23

## **Anhang**

- Anlage 1 Projektplan
- Anlage 2 Auftaktveranstaltung, Gesundheitstag in Brandenburg
- Anlage 3 Quizbögen und Auswerteschablonen
- Anlage 4 Power Point Präsentation Arbeitszeit- und Jugendarbeitsschutz
- Anlage 5 Fachdatenbogen
- Anlage 6 Handlungsanleitung
- Anlage 7 Poster
- Anlage 8 Flyer Sicher und gesund arbeiten in Hotellerie und Gastronomie

<b>Projektplan für GDA-Arbeitsprogramm Hotellerie und Gastronomie (Stand 31. August 2009)</b>	
<b>GDA-Ziel:</b>	Verringerung von Häufigkeit und Schwere von Muskel-Skelett-Belastungen und Erkrankungen (MSE) unter Einbeziehung der Verringerung von psychischen Fehlbelastungen und Förderung der systematischen Wahrnehmung des Arbeitsschutzes in Unternehmen
<b>GDA-Handlungsfeld:</b>	Einseitig belastende und bewegungsarme Tätigkeiten in KMU des Gastgewerbes mit dem Schwerpunkt Hotellerie
<b>Thema</b> (schlüssige Bezeichnung des Projektinhalts; problem- und ergebnisorientiert)	Implementierung und Stärkung einer gesund erhaltenden Präventionskultur in Betrieben der Hotellerie. Entwicklung und modellhafte Umsetzung zielgruppenspezifischer, praxisorientierter Präventionsangebote zur Reduktion von Muskel-Skelett-Erkrankungen unter Berücksichtigung der physischen und psychischen Belastungen differenzierter Arbeitsbereiche. Sensibilisierung für das Thema und Aktivierung der Holbereitschaft seitens der Beschäftigten und der Betriebe. Primärprävention im Rahmen der beruflichen Erstausbildung bei Auszubildenden.
<b>Kurztitel</b>	Gesund und erfolgreich arbeiten im Hotel- und Gastgewerbe
<b>1. Ausgangslage / Problemanalyse (Ursache-Wirkungs-Beziehungen)</b>	
<b>Kern- bzw. Einstiegsproblem:</b> (treffende Benennung des zentralen Punkts der Problematik)	Anhand der in der Hotellerie vorzufindenden Tätigkeitsprofile lassen sich belastende Bewegungsprozesse und ungünstige Arbeitsbedingungen ableiten. Analysen von Ausfallzeiten in Zusammenhang mit MSE zeigen in Deutschland, dass insbesondere für weibliche Beschäftigte in den hotelnahen Berufen Koch, Wäscherei und Reinigungspersonal das Risiko am Muskel-Skelett-System zu erkranken, erhöht ist (relatives arbeitsbedingtes Risiko alterstandardisiert siehe Liebers, F.; Caffier, G.: Berufsspezifische Muskelskeletterkrankungen.- Berlin 2009).
<b>Ursachen:</b> (Tätigkeitsbezogene Belastungsfaktoren und weitere ursächliche Faktoren)	<p>Das Ursachengefüge ist multikausal. Der Fokus dieses Projektes richtet sich auf die physischen und psychischen Fehlbelastungen, die ausgewählte Tätigkeitsbereiche des Hotelgewerbes den Arbeitskräften abverlangen.</p> <p>Abhängig von dem Arbeitsbereich lassen sich im Hotelgewerbe unterschiedliche Tätigkeitsprofile mit differenzierten Arbeitsbedingungen und Belastungen abzeichnen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Küche:</b> andauerndes Stehen, statische Arbeit in ungünstigen Körperhaltungen (Zwangshaltungen), Handhabung von Lasten, klimatische Belastungen, ungünstige Arbeitszeiten, Zeitdruck</li> <li>• <b>Service:</b> andauerndes Stehen, Gehen und Tragen, ungünstige Drehbewegungen unter Last (z. B. Einsetzen der Speisen), Emotionsarbeit, Zeitdruck vs. Monotonie</li> <li>• <b>Zimmerreinigung:</b> Handhabung von Lasten in ungünstigen Körperhaltungen (z. B. Betten machen, Badreinigung), ungünstige Arbeitszeiten, Zeitdruck</li> <li>• <b>Empfang:</b> Andauerndes Stehen, teilweise ungünstige Körperhaltung, Emotionsarbeit, Zeitdruck vs. Monotonie</li> <li>• <b>Verwaltung:</b> sitzende, bewegungsarme Tätigkeit, Bildschirmtätigkeit, Emotionsarbeit</li> </ul>

	<p><b>Literatur:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• European Agency for Safety and Health at Work(2008): Prevention report on protecting workers in hotels, restaurant and catering. Belgium, pages 20 - 24.</li> <li>• European Agency for Safety and Health at Work (2008): E-fact 24: MSDs in Horeca – and – E-fact 25: Managing psychosocial risks in Horeca</li> <li>• Vanselow, Achim (2006): Platzverweis für Zimmermädchen – Beobachtungen aus der Arbeitswelt des Hotelgewerbes. IAT-Report 2006-5, S. 6.</li> <li>• Vogt, Marion (2004): Arbeitsbedingungen im Hotel- und Gastgewerbe – Eine Branche im Wandel? Forschungs- und Beratungsstelle Arbeitswelt, Kammer für Arbeiter und Angestellte. Wien, S. 24 ff..</li> </ul>		
<p><b>Auswirkungen:</b> (gesamtgesellschaftlich ; kann ggf. aus Ziffer 7. Präventionspotential entnommen werden)</p>	<p>Vermeidung von Fehlbeanspruchungen im Hotel- und Gaststättengewerbe, ggf. Reduzierung von AU-Zeiten.</p>		
<p><b>2. Zielanalyse (Mittel-Ziel-Beziehungen; Ziele-Hierarchie)</b></p>		<p><b>Indikatoren:</b> (objektiv nachprüfbar)</p>	<p><b>Quellen der Nachprüfbarkeit:</b></p>
<p><b>Beitrag des Projektes zum o.g. GDA-Ziel</b> (möglichst messbar und terminiert)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Genaue Analyse der Belastungssituation und den damit einhergehenden Ausfallzeiten (AU-Tage)</li> <li>• Reduktion der beeinflussbaren Belastungen sowie Belastungsoptimierung</li> <li>• Nachhaltige Reduktion von auffällig erhöhten Ausfallzeiten aufgrund von MSE und Minimierung psychischer Belastungen auf betrieblicher Ebene</li> <li>• Förderung einer systematischen Präventionskultur in den Betrieben.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AU-Zahlen</li> <li>• BK-Fälle MSE</li> <li>• Gefährdungsbeurteilungen zu MSE/Psych.Belastungen</li> <li>• Grad subjektiv empfundener Belastung</li> <li>• Grad subjektiv empfundener Zufriedenheit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Statistiken der ASV, UVT sowie Kranken- und Rentenversicherungsträger</li> <li>• Anonymisierte betriebsärztliche Daten</li> <li>• Standardisierte Mitarbeiterbefragungen to; t1</li> <li>• Expertenbefragungen bei Multiplikatoren</li> <li>• Online-Erhebungen</li> </ul>

<b>Projektziele:</b> (was soll bewirkt werden?)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimierung der Arbeitsbedingungen durch Vermeidung von Fehlbeanspruchungen des MSS bei gleichzeitigen Aufbau von Gesundheitsressourcen-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durchgeführte Verbesserungen und Maßnahmen zur Reduktion von MSE (Quantität und Qualität)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Standardisierter Dokumentations- und Beratungsleitfaden für Aufsichtspersonen</li> </ul> <p>to; t1</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strukturelle Integration von Prävention und Gesundheitsförderung im Betrieb</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie viele organisatorische Änderungen und Maßnahmen haben stattgefunden?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumentation der auf betrieblicher Ebene umgesetzten Maßnahmen und Veränderungen</li> <li>• Befragung der Beteiligten in den Projektbetrieben t0, t1</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewusstseinsbildung und Handlungsbefähigung der Führungskräfte für die Gestaltung einer gesunden Arbeitswelt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anzahl der von Führungskräften angesetzten Interventionen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumentation der auf betrieblicher Ebene umgesetzten Maßnahmen und Veränderungen</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesundheitskompetenz von Unternehmensführung und Mitarbeiter steigern</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wissen zu Gesundheit / Lebensstil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Befragung und Screening</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesundheitskompetenz von Auszubildenden fördern</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spezifische Informationsvermittlung für Auszubildende und für Lehrer an berufsbildenden Schulen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anzahl der konzipierten Lehreinheiten</li> <li>• Anzahl der durchgeführten Veranstaltungen</li> </ul>

<p><b>Erwartete Ergebnisse:</b> (was soll erreicht werden?)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unternehmen aus der Hotellerie- und Gastronomiebranche widmen sich dem Präventionsziel „Reduktion von MSE“</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anzahl Betriebe, die Unterstützung nachfragen</li> <li>• Teilnahme an Qualifizierungsmaßnahmen</li> <li>• Anzahl der Betriebe mit positiven Veränderungen in Bezug auf BGF/MSE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlling (bei BGN, AOK, Arbeitsschutzverwaltung...)</li> <li>• Standardisierte Aufzeichnungen im Rahmen der Revisionstätigkeit der APen von BGN und Staat</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitsplatzspezifische Methoden und Instrumente für präventive und gesundheitsfördernde Maßnahmen im Arbeitsalltag sowie Wege zu deren Implementierung stehen zur Verfügung und werden genutzt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumentations- und Beratungsfäden werden erarbeitet und auf Ihre Praxistauglichkeit hin geprüft</li> <li>• Beispiele guter Praxis liegen vor.</li> </ul>	<p>Expertenbeurteilungen durch die Träger des Programms, Beurteilung durch die Unternehmen, Anzahl, Beurteilung der Nachhaltigkeit durch Zweitmessung t0, t1</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transfermöglichkeiten der entwickelten Methodik in weitere Betriebe im Sinne einer bundesweiten Umsetzung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Methodiken werden in weiteren Betrieben bundesweit angewendet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wo finden die Instrumente Anwendung?</li> <li>• Wie häufig werden Sie eingesetzt?</li> <li>• Rückmeldungen der Anwender</li> </ul>



<b>Aktivitäten:</b> (wie sollen die Ergebnisse erzielt werden? Inkl. Nennung von Methoden)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Vorbereitungs-/ Planungsphase</b></li> </ul>	Partner gewinnen, Belastungssituation und MSE –bezogene Ausfallzeiten analysieren. Präventionsmodell erarbeiten. Existierende Instrumente sammeln und beurteilen, Erarbeitung eines branchenspezifischen Instrumentariums, Sensibilisierungsmaßnahmen, Auswahl geeigneter Betriebe Planung der Öffentlichkeitsarbeit	Anzahl der Partner und vertretenden Institutionen  Analyseergebnisse  Branchenspezifisches Instrumentarium  Öffentlichkeitswirksame Maßnahmen
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Durchführungsphase/Interventionsphase</b></li> </ul>	Belastungs- und Befindensanalysen mit Wiederholungsmessung Durchführung von Qualifizierungsmaßnahmen	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Auswertung und Beurteilung</b></li> </ul>	Beurteilung der Effekte anhand der Auswertung der Indikatoren	

### 3. Adressaten / Zielgruppen

<b>Personengruppen</b> : (Funktion im Betrieb, vorrangige Berufe, ggf. Alter, Geschlecht etc.)	Alle im Hotelgewerbe vertretenen Berufsgruppen  → Küche → Service → Zimmerreinigung → Empfang → Führung und Verwaltung  Besonderer Fokus auf: a) den Führungskräften als Multiplikatoren und Voraussetzung für einen Erfolg auch in der Belegschaft b) Jugendlichen und Auszubildenden
<b>Betriebe:</b> (Größe, ggf. Regionen, weitere Struktur-	Im Rahmen des Arbeitsprogramms werden pro teilnehmendem Bundesland 3 Großhotels ausgewählt mit einer Beschäftigtenzahl zwischen 30 und 50 Mitarbeitern. Diese Betriebsgröße ist notwendig, um

merkmale)	eine Anonymisierung der Ergebnisse für die Beschäftigten zu gewährleisten. Zusätzlich wird eine breit angelegte Sensibilisierungs- und Informationskampagne sowie das Angebot zur Teilnahme an Präsenz- oder online Seminaren für alle interessierten Unternehmer und Beschäftigten angestrebt. Im Rahmen der beruflichen Erstausbildung wird in Kooperation mit Berufsschulen die Zielgruppe Auszubildende besonders angesprochen.
<b>4. Projektbeteiligte – mögliche Arbeitsteilung / Beteiligtenanalyse (Stärken-Nutzen-Verhältnis aus Sicht aller Projektbeteiligte)</b>	
<b>Projektbeteiligte A:</b>	<b>Berufsgenossenschaft Nahrungsmittel und Gaststätten BGN</b>
<b>Von A eingesetzte Stärken:</b> (Erfahrung, erleichterter Zugang zu Zielgruppe etc.)	<b>Zu erzielender Nutzen, an dem A besonders interessiert ist:</b>
Zugang zu den Betrieben, umfangreiche Erfahrungen in der Programmarbeit, Instrumente und Medien zur Analyse und Intervention, Expertenwissen bezüglich Arbeitspsychologie, Klinische Psychologie, Arbeitsmedizin, Biomechanik, Arbeitsphysiologie, Ergonomie, Arbeitsorganisation, Arbeitsinhalte, Arbeitsmittel, Arbeitsumgebung und BGM, Erfahrung auf dem Gebiet der Evaluation.	Wirtschaftliche Stärkung der Betriebe durch Erhalt der Beschäftigungsfähigkeit und Steigerung der Motivation der Beschäftigten, Sensibilisierung von Unternehmen und Beschäftigten für die Bedeutung von MS-Belastungen und -Erkrankungen, Verankerung des systematischen Arbeitsschutzhandelns im Betrieb, Etablierung von Maßnahmen zum betrieblichen Gesundheitsmanagement.
<b>Projektbeteiligte B:</b>	<b>Länder</b>
<b>Von B eingesetzte Stärken:</b> (Erfahrung, erleichterter Zugang zu Zielgruppe etc.)	<b>Zu erzielender Nutzen, an dem B besonders interessiert ist:</b>
IFAS-Datenbank über Unternehmen und Größenklassen von Hotels und Gaststätten im Land, Zugang zu den Betrieben, Erfahrungen in der Programmarbeit, Instrumente und Medien, z.B. zur Gefährdungsbeurteilung, Expertenwissen bezüglich Arbeitspsychologie, Ergonomie, Arbeitsmedizin, Arbeitsorganisation, Arbeitsinhalte, Arbeitsmittel, Arbeitsumgebung. Projekterfahrungen u. a. zur Vermeidung von Fehlbelastungen des Muskel-Skelett-Systems,	Wirtschaftliche Stärkung der Betriebe durch Erhalt der Beschäftigungsfähigkeit und Steigerung der Motivation der Beschäftigten, Effizienz bei der Beratung, Sensibilisierung von Unternehmen und Beschäftigten für die Bedeutung von MS-Belastungen und Erkrankungen, Verankerung des systematischen Arbeitsschutzhandelns im Betrieb, Erprobung und Etablierung von Maßnahmen zum betrieblichen Gesundheitsmanagement.

Gefährdungsbeurteilung, Arbeitsschutzorganisation, Integration von Arbeitsschutz in die Ausbildung	
<b>Projektbeteiligte C:</b>	<b>AOK Berlin Brandenburg</b>
<b>Von C eingesetzte Stärken:</b> (Erfahrung, erleichterter Zugang zu Zielgruppe etc.)	<b>Zu erzielender Nutzen, an dem C besonders interessiert ist:</b>
Zugang zu den Betrieben, Erfahrungen in der Programmarbeit, Instrumente und Medien zur Analyse und Intervention, Expertenwissen bezüglich Arbeitspsychologie, Ergonomie, Arbeitsorganisation, Arbeitsinhalte, Arbeitsmittel, Arbeitsumgebung und BGM Projekterfahrungen u.a. in Themen der Nachhaltigkeit/Verstetigung von BGM, Erfahrung auf dem Gebiet der Evaluation.	Wirtschaftliche Stärkung der Betriebe durch Erhalt der Beschäftigungsfähigkeit und Steigerung der Motivation der Beschäftigten, Effizienz bei der Beratung, Sensibilisierung von Unternehmen und Beschäftigten für die Bedeutung von MS-Belastungen und Erkrankungen, Verankerung des BGM im Betrieb, Erprobung und Etablierung von Maßnahmen zum betrieblichen Gesundheitsmanagement.
<b>Projektbeteiligte D:</b>	<b>Deutscher Hotel- und Gaststättenverband (DeHoGa)</b>
<b>Von D eingesetzte Stärken:</b> (Erfahrung, erleichterter Zugang zu Zielgruppe etc.)	<b>Zu erzielender Nutzen, an dem C besonders interessiert ist:</b>
Unternehmensnahe Vertrauensbasis. Bundesweite Struktur in Landes- und Kreisverbänden. Interessensvertretung der Branche. Starke Orientierung an der betrieblichen Praxis. Eigene Medien und Informationskanäle.	Praxisnahe, an den Bedürfnissen orientierte Betriebsprojekte, in denen klare Ursachen- Wirkzusammenhänge deutlich werden. Wirtschaftliche Stärkung und Erhöhung der Wettbewerbsfähigkeit der Betriebe durch gesunde Mitarbeiter. Erhöhung der Attraktivität der Branche und Förderung von Existenzgründern und Nachwuchskräften.
<b>Projektbeteiligte E:</b>	<b>Arbeitnehmervertreter NGG</b>
<b>Von E eingesetzte Stärken:</b> (Erfahrung, erleichterter Zugang zu Zielgruppe etc.)	<b>Zu erzielender Nutzen, an dem D besonders interessiert ist:</b>
Zugang zu betrieblichen Interessenvertretern, Beratung, Veranstaltungen, Foren und Seminare für betriebliche Interessenvertreter, Kampagnenfähigkeit mit Zielgruppe Beschäftigte, Rechtsschutzleistung für Mitglieder.	Erhöhung Stellenwert von Gesundheit und Arbeitsschutz in Unternehmen, Steigerung der Arbeits- und Berufsfähigkeit insbesondere für ältere Beschäftigte – Verringerung von Zeiten der Arbeitsunfähigkeit, Verbesserung von Betriebsklima und Arbeitszufriedenheit – Veränderung betrieblichen

		Führungsverhaltens, Erhöhung der fachlichen Kompetenz von betrieblichen Interessenvertretern und Beauftragten.		
<b>5. Inhalt / Methoden – Zeitstruktur mit Meilensteinen</b>				
<b>5.1 Planungsphase</b> (Aufgabenklärung, Suche nach und Abstimmung mit allen Projektbeteiligten, Auswahl von Methoden, Festlegung des Vorgehens bei der Erhebung eines Ausgangszustands als Grundlage für die Evaluation der Zielerreichung)				
<b>START-DATUM DES PROJEKTS:</b>			<b>Soll</b>	<b>Ist</b>
			<b>10/2009</b>	
<b>Lfd. Nr.</b>	<b>Aktivität / Meilenstein (M:)</b>	<b>Verantwortlich (Name und Organisation)</b>	<b>Soll-Datum</b>	<b>Ist-Datum</b>
1.	Bildung von Netzwerken unter Berücksichtigung bereits existierender Strukturen, Gewinnung von Partnern in den einzelnen Bundesländern	Projektleitung und Gesamtgruppe	<b>12/2009</b>	
2.	Auftaktveranstaltung mit allen teilnehmenden Partnern, Sensibilisierung und Aufgaben- sowie Zielverständigung, Bildung von themenspezifischen Unterarbeitsgruppen und Definition von Kommunikationsschnittstellen	Projektleitung und Gesamtgruppe	<b>02/2010</b>	
3.	Belastungssituation und MSE – bezogene Ausfallzeiten im Hotel- und Gastgewerbe analysieren und bewerten	Projektleitung und Gesamtgruppe	<b>04/2010</b>	
4.	Entwicklung eines gemeinsamen Präventionsmodells von MSE relevanten Belastungen und – Erkrankungen im Hotel- und Gaststättengewerbe. Konkretisierung und Koordinierung der Umsetzungsschritte (Ziele, Aktivitäten)	Projektleitung und Gesamtgruppe	<b>04/2010</b>	
5.	Planung der Programmevaluierung (Indikatoren, Kennzahlen, Dachevaluation)	Projektleitung und Gesamtgruppe	<b>06/2010</b>	
6.	Definition und Koordination der Arbeitspakete zur Programmdurchführung	Projektleitung und Gesamtgruppe	<b>laufend</b>	
7.	Planung der arbeitsteiligen Durchführung	Projektleitung und Gesamtgruppe	<b>laufend</b>	
<b>5.2 Vorbereitungsphase</b> (beispielsweise Schulungsbedarf der Akteure, Erstellung von Checklisten, Vorlagen u.ä., Entwicklung und Erprobung von Methoden und Instrumenten)				
<b>Lfd. Nr.</b>	<b>Arbeitsschritt / Meilenstein (M:)</b>	<b>Verantwortlich (Name und Organisation)</b>	<b>Soll-Datum</b>	<b>Ist-Datum</b>
8.	Existierende Instrumente sammeln und beurteilen, Zusammenstellung	Projektleitung und Gesamtgruppe	<b>10/2010</b>	

	und Erarbeitung eines branchenspezifischen Instrumentariums			
9.	Entwicklung eines Kommunikationskonzepts, Planung der Informationskampagne und Öffentlichkeitsarbeit, Entwicklung von Informationsmaterialien	Projektleitung und Gesamtgruppe	<b>04/2010</b>	
10.	Planung Pilotdurchführung, Akquise der Pilotbetriebe	Projektleitung und Gesamtgruppe	<b>03/2011</b>	
11.	Entwicklung von Qualifizierungskonzepten für spezifische Zielgruppen in Form von Präsenzseminaren und Online-Seminaren	Projektleitung und Gesamtgruppe	<b>11/2010</b>	

### 5.3 Durchführungsphase

(Beschreibung aller Kontaktschritte und Kooperationen mit den Zielgruppen)

Lfd. Nr.	Arbeitsschritt / Meilenstein (M:)	Verantwortlich (Name und Organisation)	Soll-Datum	Ist-Datum
	<b>(t<sub>0</sub>) Ersterhebung</b>			
12.	Analyse der Modellbetriebe anhand des entwickelten Instrumentariums auf der betrieblichen und der individuellen Ebene	Projektleitung und Gesamtgruppe	<b>05/2011 bis 11/2011</b>	
13.	Information und Beratung des Betriebs auf organisationaler Ebene, Ableitung umzusetzender Maßnahmen	Projektleitung und Gesamtgruppe	<b>05/2011 bis 11/2011</b>	
14.	Beratung der einzelnen Mitarbeiter ggf. Überführung in spezifische Präventionsprogramme	Projektleitung und Gesamtgruppe	<b>05/2011 bis 11/2011</b>	
15.	Durchführung von „offenen“ Seminaren in den Schwerpunktregionen	Projektleitung und Gesamtgruppe	<b>05/2011 bis 11/2012</b>	
16.	Durchführung von online-Seminaren mit tutorieller Betreuung	Projektleitung und Gesamtgruppe	<b>05/2011 bis 11/2012</b>	
17.	Durchführung von Seminaren an berufsbildenden Schulen, Weiterbildung von Lehrern an berufsbildenden Schulen	Projektleitung und Gesamtgruppe	<b>05/2011 bis 11/2012</b>	
	<b>(t<sub>1</sub>) Zweiterhebung</b>			
18.	Wiederholte Analyse der Modellbetriebe anhand des entwickelten Instrumentariums auf der betrieblichen und der individuellen Ebene	Projektleitung und Gesamtgruppe	<b>05/2012 bis 11/2012</b>	
19.	Überführung der Interventionsmaßnahmen in nachhaltige Strukturen	Projektleitung und Gesamtgruppe	<b>02/2013</b>	

### 5.4 Abschlussphase

(Zusammenfassung der projekteigenen Erhebungen zur Evaluation, Dokumentation, Auswertung,

Wissenstransfer etc.)				
Lfd. Nr.	Arbeitsschritt / Meilenstein (M:)	Verantwortlich (Name und Organisation)	Soll-Datum	Ist-Datum
20.	Auswertung der erreichten Veränderungen (t <sub>1</sub> )	Projektleitung und Gesamtgruppe	10/2013	
21.	Vergleich Zustand (t <sub>0</sub> ) mit Zustand (t <sub>1</sub> )	Projektleitung und Gesamtgruppe	10/2013	
22.	Evaluation der Zielerreichung	Projektleitung und Gesamtgruppe	10/2013	
23.	Erstellung einer Handlungsanleitung im Sinne eines „Werkzeugkastens“ zur nachhaltigen Implementierung des Themengebietes in die Arbeit der Akteure des Arbeits- und Gesundheitsschutzes	Projektleitung und Gesamtgruppe	10/2013	
24.	Erstellung des Projektabschlussberichtes	Projektleitung und Gesamtgruppe	10/2013	
25.	Vorlage Abschlussbericht bei NAK	Projektleitung und Gesamtgruppe	10/2013	
26.	Genehmigung Abschlussbericht	Projektleitung und Gesamtgruppe		
27.	Freigabe des Abschlussberichtes	Projektleitung und Gesamtgruppe		
28.	Veröffentlichung der Projektergebnisse	Projektleitung und Gesamtgruppe		

### 6. Annahmen zu externen (Risiko)Faktoren

(mögliche gesamtgesellschaftliche, branchenbezogene oder betriebsbezogene Faktoren, die den Projekterfolg positiv oder negativ beeinflussen können)

Die Gastronomie und Hotellerie unterliegt einer hohen Fluktuation, die eine Wiederholungsmessung nicht ermöglichen und somit die statistische Mortalität heraufsetzen kann.

Der Beitrag der Krankenkassen kann möglicherweise nicht kostenneutral erfolgen und von einer Kostenbeteiligung der Unternehmen abhängen.

Die erfolgreiche Umsetzung von betrieblichen Maßnahmen im Themengebiet Rücken und Psyche ist von einem gewissen Maß an Problembewusstsein und freiwilligen Engagement auf Seiten des Unternehmens abhängig. Über „Auflagen“ wird eine Umsetzung erschwert. Daher kommt der Akquisition und Information von Modellbetrieben eine zentrale Rolle zu.

Der Ressourceneinsatz der Kategorie II Projekte kann u. U. durch geänderte Ressourceneinsätze anderer Projekte der GDA gefährdet werden.

Das Projekt potenziell positiv beeinflussende Faktoren:

Aufgeschlossenheit vieler Betriebe und der Fachöffentlichkeit gegenüber der gesundheitspolitischen Bedeutung der MS-Erkrankungen insbesondere vor dem Hintergrund des demographischen Wandels

Auf der Fachebene langjährige und störungsfreie Zusammenarbeit zwischen den Beteiligten

<p>Wissenschaftliche und praktische Vorarbeiten der AOK, der BGN und partiell der Länder</p> <p>Erfahrungen im Bereich des BGM auf Seiten der AOK, der BGN und partiell der Länder</p> <p>Zugang zu den Betrieben</p>	
<p><b>7. Projektleitung / Stellvertretung</b></p>	
<p><b>LEITUNG - Name, Organisation, Anschrift, Telefon, e-mail:</b></p>	
<p><b>Isabel Dienstbühl</b>                  Berufsgenossenschaft Nahrungsmittel und                  Gaststätten                  Dynamostraße 7-11                  68165 Mannheim</p>	<p><b>Tel.:</b> 0621 4456-3177</p> <p><b>Fax:</b> 0621 4456-3409</p> <p><b>e-mail:</b> Isabel.Dienstbuehl@bgn.de</p>
<p><b>STELLVERTRETUNG - Name, Organisation, Anschrift, Telefon, e-mail:</b></p>	
<p><b>Karin Schultz</b>                  Landesamt für Arbeitsschutz                  Horstweg 57                  14478 Potsdam</p>	<p><b>Tel.:</b> Tel.: 0331/ 8683-301</p> <p><b>Fax:</b></p> <p><b>e-mail:</b> <a href="mailto:karin.schultz@las.brandenburg.de">karin.schultz@las.brandenburg.de</a></p>

**8. Ressourceneinsatz / Mengengerüst****Grundlage der Ressourcenberechnung:**

Modellbetriebe mit ca. 30-50 Beschäftigten

- 3 Modellbetriebe pro an der Programmumsetzung beteiligten Bundesland.  
Am Projekt beteiligte Länder n = 5 sind voraussichtlich: Hansestadt Bremen, Hansestadt Hamburg, Hessen, Schleswig Holstein und Brandenburg
- entsprechend ergibt sich das Ziel von **15 Betrieben**

Qualifizierung:

Konzeption und tutorielle Betreuung eines online-Seminars in 2011 und 2012 = 2

Präsenz-Seminare 4 pro Bundesland (2011/2012) = 20

Berufsschulaktivitäten 2 pro Bundesland (2011/2012) = 10

<b>Lfd. Nr.</b> (entsprechend Ziffer 5)	<b>Personaleinsatz</b>	<b>PT</b> (Personen-Tage)	<b>Sachmittel</b>	<b>€</b>
<b>1.</b>	Bildung von Netzwerken unter Berücksichtigung bereits existierender Strukturen, Gewinnung von Partnern in den einzelnen Bundesländern	130		
<b>2.</b>	Auftaktveranstaltung mit allen teilnehmenden Partnern, Sensibilisierung und Aufgaben- sowie Zielverständigung, Bildung von themenspezifischen Unterarbeitsgruppen und Definition von Kommunikationsschnittstellen	30		
<b>3.</b>	Belastungssituation und MSE – bezogene Ausfallzeiten im Hotel- und Gastgewerbe analysieren und bewerten	20		
<b>4.</b>	Entwicklung eines gemeinsamen Präventionsmodells von MSE relevanten Belastungen und – Erkrankungen im Hotel- und Gaststättengewerbe. Konkretisierung und Koordinierung der Umsetzungsschritte (Ziele, Aktivitäten)	18		
<b>5.</b>	Planung der Programmevaluierung (Indikatoren, Kennzahlen, Dachevaluation)	14		
<b>6.</b>	Definition und Koordination der Arbeitspakete zur Programmdurchführung	12		
<b>7.</b>	Planung der arbeitsteiligen Durchführung	15		



8.	Existierende Instrumente sammeln und beurteilen, Zusammenstellung und Erarbeitung eines branchenspezifischen Instrumentariums	50		
9.	Entwicklung eines Kommunikationskonzepts, Planung der Informationskampagne und Öffentlichkeitsarbeit, Entwicklung von Informationsmaterialien	40		20.000 €
10.	Planung Pilotdurchführung, Akquise der Pilotbetriebe	40		
11.	Entwicklung von Qualifizierungskonzepten für spezifische Zielgruppen in Form von Präsenzseminaren und Online-Seminaren	50		30.000 €
12.	Analyse der Modellbetriebe anhand des entwickelten Instrumentariums auf der betrieblichen und der individuellen Ebene	150		
13.	Information und Beratung des Betriebs auf organisationaler Ebene, Ableitung umzusetzender Maßnahmen	30		
14.	Beratung der einzelnen Mitarbeiter ggf. Überführung in spezifische Präventionsprogramme	30		
15.	Durchführung von „offenen“ Seminaren in den Schwerpunktregionen	80		10.000 €
16.	Durchführung von online-Seminaren mit tutorieller Betreuung	80		
17.	Durchführung von Seminaren an berufsbildenden Schulen, Weiterbildung von Lehrern an berufsbildenden Schulen	40		
	<b>(t<sub>1</sub>) Zweiterhebung</b>			
18.	Wiederholte Analyse der Modellbetriebe anhand des entwickelten Instrumentariums auf der betrieblichen und der individuellen Ebene	150		
19.	Überführung der Interventionsmaßnahmen in nachhaltige Strukturen	30		
20.	Auswertung der erreichten Veränderungen (t <sub>1</sub> )	20		3.000 €
21.	Vergleich Zustand (t <sub>0</sub> ) mit Zustand (t <sub>1</sub> )	20		
22.	Evaluation der Zielerreichung	20		3.000 €

Anlage 1

23.	Erstellung einer Handlungsanleitung im Sinne eines „Werkzeugkastens“ zur nachhaltigen Implementierung des Themengebietes in die Arbeit der Akteure des Arbeits- und Gesundheitsschutzes	50		
24.	Erstellung des Projektabschlussberichtes	20		
25.	Vorlage Abschlussbericht bei NAK			
26.	Genehmigung Abschlussbericht			
27.	Freigabe des Abschlussberichtes			
28.	Veröffentlichung der Projektergebnisse	6		
			<b>Σ Sachmittel</b>	<b>66.000 €</b>
		<b>Σ (PT) =</b>	<b>1145</b>	<b>Σ (Personenjahre, PJ) =</b>
				<b>5,7</b>

# Gesund und erfolgreich arbeiten im Hotel und Gastgewerbe

9.9.2010: GDA-Aktionstag "Sicherheit und Gesundheit" am OSZ Strausberg

Workshops zur Rückengesundheit, zum Umgang mit Messern, zu Sucht und Drogen, Seminare zu Hautschutz, Arbeitszeit- und Jugendarbeitsschutz, Verkehrssicherheitstraining im Fahrsimulator, meterhohe Fettbrandexplosionen – AOK, BGN und das Landesamt für Arbeitsschutz legten sich am 9.9. 2010 gemeinsam ins Zeug, um den Schülern am Oberstufenzentrum Märkisch-Oderland in Strausberg die Themen Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz im Hotel- und Gastgewerbe zu vermitteln. Auszubildende sind eine der wichtigsten Zielgruppen wenn es darum geht, das Wissen um Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz auch für die Zukunft in den Betrieben zu festigen und durch betriebliche Maßnahmen zu unterstützen.



Abb. 1  
Die FFW Strausberg zeigt, was passiert, wenn Fettbrände mit Wasser gelöscht werden

Die von Bund, Ländern und Unfallversicherungsträgern getragene Gemeinsame Deutsche Arbeitsschutzstrategie (GDA) hat das Ziel die Sicherheit und Gesundheit aller Beschäftigten in Deutschland durch systematische Maßnahmen zu erhalten, zu fördern und zu verbessern.

Der Aktionstag in Strausberg bildete den Auftakt zu zahlreichen Aktionen, die sich bis 2013 bundesweit speziell dem Thema Rückengesundheit in der Gastronomie und Hotellerie widmen werden.

Anlage 2



Abb. 2 und 3

Ein starkes Muskelkorsett entlastet die Wirbelsäule bei berufstypischen Belastungen, hier werden von der AOK die Leistungsfähigkeit von Rücken- und Bauchmuskulatur gemessen und Hinweise zur persönlichen Gesundheitsvorsorge gegeben



Abb. 4  
Schüler und Lehrer des OSZ beantworten Quizfragen zur Prävention



Abb. 5 - 7  
Die Berufsgenossenschaft Nahrungsmittel und Gaststätten informiert über die Vermeidung von Hautkrankheiten

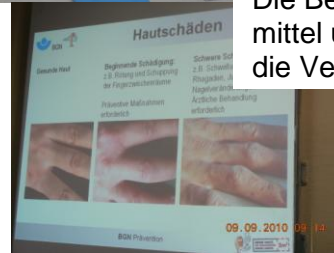


Abb. 8  
Pausen und Ruhezeiten helfen Arbeitsbelastungen zu kompensieren. Das Landesamt für Arbeitsschutz informiert über die gesetzlichen Mindestvorschriften zur Arbeitszeit und zum Jugendarbeitsschutz

Gemeinsame Deutsche Arbeits|schutz|strategie

**Gesund und erfolgreich arbeiten im Hotel und Gastgewerbe**

**Katja**

*Katja ist Kellnerin und arbeitet im Seeschlösschen.*

*Die Arbeit macht ihr Spaß, doch sie ist an manchen Tagen sehr abgespannt und müde.*

*In der letzten Woche musste sie von Dienstag bis Sonntag täglich 9 bis 10 Stunden arbeiten.*



**Ist das zulässig?**

Mensch und Arbeit, im Einklang.



## Anlage 2



Abb. 9, 10, 11

Zur Vermeidung von Stich- und Schnittverletzungen sowie Fehlbelastungen des Muskel-Skelett-Systems wird initiiert von der BGN der richtige Umgang mit Messern geübt.



Abb. 12 und 13

Am Fahr Simulator der BGN werden Sicherheit und Gesundheitsschutz auf der Straße trainiert



Abb. 14 und 15

Haltung bewahren und richtiges Bewegen - die BGN vermittelt Ausgleichsübungen für Hotel- und Gastronomieberufe



**...und dann ist der Quiz  
über alle Themen zur Prävention  
ausgewertet und die Preisträger stehen fest:**



16, 17 und 18  
Die besten Auszubildenden  
werden prämiert



Abb. 19  
Der Preis für die besten Lehrer:  
ein Blutdruckmessgerät



**Gesund und erfolgreich  
arbeiten  
im Hotel und Gastgewerbe**

Ein Anfang ist gemacht.



1. Dürfen Jugendliche an 6 Tagen in der Woche arbeiten?
  - a) Ja, wenn der 6. Tag innerhalb von 14 Tagen ausgeglichen wird.
  - b) Ja, aber nur in der Gastronomie.
  - c) Nein, das ist nicht gestattet.
2. Darf ein Wirt seinen erwachsenen Koch von Dienstag bis Sonntag täglich von 8.00 Uhr bis 20.00 Uhr mit einer Stunde Pausenzeit beschäftigen?
  - a) Ja, aber nur dienstags bis freitags.
  - b) Arbeitszeiten über 10 Stunden täglich sind unzulässig.
  - c) Ja, wenn die Überstunden ordnungsgemäß ausgeglichen werden.
3. Wer in der Gastronomie an einem Sonntag arbeitet,
  - a) muss dafür einen Werktag innerhalb der nächsten 2 Wochen frei haben.
  - b) darf nicht länger als 8 Stunden, maximal 10 Stunden arbeiten.
  - c) tut etwas Verbotenes.
4. Wann gilt das Jugendarbeitsschutzgesetz?
  - a) Für kleine Hilfsdienste und Gefälligkeiten unter Nachbarn.
  - b) Wenn Personen unter 18 Jahren in der Gastronomie beschäftigt werden.
  - c) Wenn Kinder und Jugendliche Alkohol in der Gastronomie erwerben wollen.
5. Dürfen Jugendliche in der Gastronomie
  - a) auch sonntags arbeiten?
  - b) an maximal 2 Sonntagen im Monat arbeiten?
  - c) an mehr als 5 Tagen in der Woche arbeiten?
6. Dürfen zwischen zwei Arbeitsschichten weniger als 12 Stunden Freizeit liegen?
  - a) Ja, wenn die Berufsschule um 8.00 Uhr beginnt.
  - b) Ja, wenn Jugendliche bis 22.00 Uhr arbeiten.
  - c) Nein, in keinem Fall.
7. Was sind keine Frühzeichen eines Handekzems?
  - a) sehr blasse Haut
  - b) sehr raue Haut
  - c) anhaltende Hautrötung
8. Worauf muss man beim Gebrauch von flüssigkeitsdichten Handschuhen achten?
  - a) Dass die Hände trocken sind.
  - b) Dass die Hände zuvor mit einer Bürste gereinigt worden sind.
  - c) Dass Puder im Handschuh ist.
9. Wann sollten Einmal-Handschuhe gewechselt werden?
  - a) Wenn die Tätigkeit beendet ist.
  - b) Wenn die Handschuhe innen feucht werden.
  - c) Wenn die Arbeit ohne Handschuhe besser zu bewerkstelligen wäre.
10. Ursachen von Rückenschmerzen und Verspannungen können sein: *Bewegungsmangel, Übergewicht, Dauerhaltungen, einseitige körperliche Belastungen, psychische Belastungen (Stress)* - welche der genannten Ursachen ist zutreffend?
  - a) alle oben genannten Ursachen
  - b) keine, die Schmerzen sind einfach typbedingt
  - c) falsche Bewegungsabläufe
11. Warum ist regelmäßige Gymnastik bzw. Gesundheitssport wichtig?
  - a) um besser auszusehen
  - b) zur Vorbeugung gegen Beschwerden im Rücken und am ganzen Bewegungsapparat
  - c) zur Erhöhung der Festigkeit und Belastbarkeit von Bändern, Knorpel und Knochen
12. Wie viel Prozent der Bevölkerung haben in ihrem Leben bereits Rückenschmerzen erlebt?
  - a) ca 80%
  - b) ca. 10%
  - c) ca. 50%
13. Aus wievielen Wirbelkörpern besteht die Wirbelsäule?
  - a) aus 24 Wirbelkörpern
  - b) aus 22 Wirbelkörpern
  - c) aus 19 Wirbelkörpern
14. Welche Muskulatur ist zum Schutz und zur Aufrechterhaltung der Funktion der Wirbelsäule besonders wichtig?
  - a) Bauch- und Rückenmuskulatur
  - b) Kopf- und Nackenmuskulatur
  - c) Beckenmuskulatur
15. Welches Training lässt Muskeln "wachsen"?
  - a) Krafttraining
  - b) Stresstraining
  - c) Gedächtnistraining

16. Wann ist ein Messer scharf?
- a) Wenn es professionell geschliffen wurde.
  - b) Wenn beim Zwiebelschneiden die Augen nicht tränen.
  - c) Wenn es in der Spülmaschine gereinigt wurde.
17. Welche Schneidunterlage ist vorzuziehen?
- a) aus Porzellan
  - b) aus Edelstahl
  - c) aus Plastik
18. Welche Aussage ist richtig?
- a) Bei längeren Schneidarbeiten ist die Arbeitshöhe der Körperhöhe anzupassen.
  - b) Jede Schnittverletzung ist in das Verbandsbuch einzutragen.
  - c) Es soll immer das größtmögliche Messer verwendet werden.
19. Was versteht man unter "weichen" Drogen?
- a) Kokain, Morphin, Extasy
  - b) Alkohol, Tabak, Cannabis
  - c) Coca-Cola, Energy-Drinks
20. Was erwarten Drogenkonsumenten von der Droge?
- a) Entspannung und Spaß
  - b) mehr Intelligenz und Ausdauer
  - c) mehr Attraktivität
21. Wann handelt es sich um eine psychische Abhängigkeit von Drogen?
- a) Wenn man den Konsum von Drogen einfach kontrollieren kann.
  - b) Wenn ein starker Wunsch zum Drogenkonsum besteht und wenn Entzugserscheinungen bei Nichterhalt der Droge eintreten.
  - c) Wenn Informationen über mögliche Gesundheitsschädigungen durch die Droge dazu führen, dass die Droge nicht mehr konsumiert wird.
22. Welche Strategien sind gegen Müdigkeit am Steuer geeignet?
- a) koffeinhaltige Getränke (Kaffee, Cola, Energy-Drinks)
  - b) sich an der frischen Luft bewegen (z.B. kurzer Spaziergang, Gymnastik)
  - c) Wasser und verdünnte Fruchtsäfte trinken statt Kaffee und Cola
23. Sie sind als Fahrer eines Pkw in einen Unfall verwickelt. Bei Ihnen wird ein Blutalkoholgehalt von 0,4 Promille gemessen. Welche Folgen hat das für Sie?
- a) Fahrerlaubnisentzug
  - b) 4 Punkte
  - c) 7 Punkte
24. Kann der Airbag im Auto den Sicherheitsgurt ersetzen?
- a) Ja, in Autos mit Airbag ist die Anschnallpflicht aufgehoben.
  - b) Nein, der Airbag ist ein zusätzlicher Schutz.
  - c) Die Anschnallpflicht besteht weiter.
25. Wie verhalte ich mich in einer Bedrohungssituation richtig?
- a) Meine Gesundheit und die meiner Kollegen ist das Wichtigste.
  - b) Ich wehre mich so gut ich kann.
  - c) Ich habe eigene Waffen zur Abschreckung.
  - d) Ich versuche die Situation durch mein Verhalten zu entschärfen.

Erreichte Punktzahl

Vielen Dank fürs Mitmachen!

Name ..... Vorname ..... Klasse .....

GDA-Arbeitsprogramm  
Hotellerie und Gastronomie

Kontakt  
Berufsgenossenschaft Nahrungsmittel  
und Gaststätten  
[isabel.dienstbuehl@bgn.de](mailto:isabel.dienstbuehl@bgn.de)



1. Dürfen Jugendliche an 6 Tagen in der Woche arbeiten?
  - a) Ja, wenn der 6. Tag innerhalb von 14 Tagen ausgeglichen wird.
  - b) Ja, aber nur in der Gastronomie.
  - c) Nein, das ist nicht gestattet.
2. Darf ein Wirt seinen erwachsenen Koch von Dienstag bis Sonntag täglich von 8.00 Uhr bis 20.00 Uhr mit einer Stunde Pausenzeit beschäftigen?
  - a) Ja, aber nur dienstags bis freitags.
  - b) Arbeitszeiten über 10 Stunden täglich sind unzulässig.
  - c) Ja, wenn die Überstunden ordnungsgemäß ausgeglichen werden.
3. Wer in der Gastronomie an einem Sonntag arbeitet,
  - a) muss dafür einen Werktag innerhalb der nächsten 2 Wochen frei haben.
  - b) darf nicht länger als 8 Stunden, maximal 10 Stunden arbeiten.
  - c) tut etwas Verbotenes.
4. Wann gilt das Jugendarbeitsschutzgesetz?
  - a) Für kleine Hilfsdienste und Gefälligkeiten unter Nachbarn.
  - b) Wenn Personen unter 18 Jahren in der Gastronomie beschäftigt werden.
  - c) Wenn Kinder und Jugendliche Alkohol in der Gastronomie erwerben wollen.
5. Dürfen Jugendliche in der Gastronomie
  - a) auch sonntags arbeiten?
  - b) an maximal 2 Sonntagen im Monat arbeiten?
  - c) an mehr als 5 Tagen in der Woche arbeiten?
6. Dürfen zwischen zwei Arbeitsschichten weniger als 12 Stunden Freizeit liegen?
  - a) Ja, wenn die Berufsschule um 8.00 Uhr beginnt.
  - b) Ja, wenn Jugendliche bis 22.00 Uhr arbeiten.
  - c) Nein, in keinem Fall.
7. Was sind keine Frühzeichen eines Handekzems?
  - a) sehr blasse Haut
  - b) sehr raue Haut
  - c) anhaltende Hautrötung
8. Worauf muss man beim Gebrauch von flüssigkeitsdichten Handschuhen achten?
  - a) Dass die Hände trocken sind.
  - b) Dass die Hände zuvor mit einer Bürste gereinigt worden sind.
  - c) Dass Puder im Handschuh ist.
9. Wann sollten Einmal-Handschuhe gewechselt werden?
  - a) Wenn die Tätigkeit beendet ist.
  - b) Wenn die Handschuhe innen feucht werden.
  - c) Wenn die Arbeit ohne Handschuhe besser zu bewerkstelligen wäre.
10. Ursachen von Rückenschmerzen und Verspannungen können sein: *Bewegungsmangel, Übergewicht, Dauerhaltungen, einseitige körperliche Belastungen, psychische Belastungen (Stress)* - welche der genannten Ursachen ist zutreffend?
  - a) alle oben genannten Ursachen
  - b) keine, die Schmerzen sind einfach typbedingt
  - c) falsche Bewegungsabläufe
11. Warum ist regelmäßige Gymnastik bzw. Gesundheitssport wichtig?
  - a) um besser auszusehen
  - b) zur Vorbeugung gegen Beschwerden im Rücken und am ganzen Bewegungsapparat
  - c) zur Erhöhung der Festigkeit und Belastbarkeit von Bändern, Knorpel und Knochen
12. Wie viel Prozent der Bevölkerung haben in ihrem Leben bereits Rückenschmerzen erlebt?
  - a) ca 80%
  - b) ca. 10%
  - c) ca. 50%
13. Aus wievielen Wirbelkörpern besteht die Wirbelsäule?
  - a) aus 24 Wirbelkörpern
  - b) aus 22 Wirbelkörpern
  - c) aus 19 Wirbelkörpern
14. Welche Muskulatur ist zum Schutz und zur Aufrechterhaltung der Funktion der Wirbelsäule besonders wichtig?
  - a) Bauch- und Rückenmuskulatur
  - b) Kopf- und Nackenmuskulatur
  - c) Beckenmuskulatur
15. Welches Training lässt Muskeln "wachsen"?
  - a) Krafttraining
  - b) Stresstraining
  - c) Gedächtnistraining

16. Wann ist ein Messer scharf?
- a) Wenn es professionell geschliffen wurde.
  - b) Wenn beim Zwiebelschneiden die Augen nicht tränen.
  - c) Wenn es in der Spülmaschine gereinigt wurde.
17. Welche Schneidunterlage ist vorzuziehen?
- a) aus Porzellan
  - b) aus Edelstahl
  - c) aus Plastik
18. Welche Aussage ist richtig?
- a) Bei längeren Schneidarbeiten ist die Arbeitshöhe der Körperhöhe anzupassen.
  - b) Jede Schnittverletzung ist in das Verbandsbuch einzutragen.
  - c) Es soll immer das größtmögliche Messer verwendet werden.
19. Was versteht man unter "weichen" Drogen?
- a) Kokain, Morphin, Extasy
  - b) Alkohol, Tabak, Cannabis
  - c) Coca-Cola, Energy-Drinks
20. Was erwarten Drogenkonsumenten von der Droge?
- a) Entspannung und Spaß
  - b) mehr Intelligenz und Ausdauer
  - c) mehr Attraktivität
21. Wann handelt es sich um eine psychische Abhängigkeit von Drogen?
- a) Wenn man den Konsum von Drogen einfach kontrollieren kann.
  - b) Wenn ein starker Wunsch zum Drogenkonsum besteht und wenn Entzugserscheinungen bei Nichterhalt der Droge eintreten.
  - c) Wenn Informationen über mögliche Gesundheitsschädigungen durch die Droge dazu führen, dass die Droge nicht mehr konsumiert wird.
22. Welche Strategien sind gegen Müdigkeit am Steuer geeignet?
- a) koffeinhaltige Getränke (Kaffee, Cola, Energy-Drinks)
  - b) sich an der frischen Luft bewegen (z.B. kurzer Spaziergang, Gymnastik)
  - c) Wasser und verdünnte Fruchtsäfte trinken statt Kaffee und Cola
23. Sie sind als Fahrer eines Pkw in einen Unfall verwickelt. Bei Ihnen wird ein Blutalkoholgehalt von 0,4 Promille gemessen. Welche Folgen hat das für Sie?
- a) Fahrerlaubnisentzug
  - b) 4 Punkte
  - c) 7 Punkte
24. Kann der Airbag im Auto den Sicherheitsgurt ersetzen?
- a) Ja, in Autos mit Airbag ist die Anschnallpflicht aufgehoben.
  - b) Nein, der Airbag ist ein zusätzlicher Schutz.
  - c) Die Anschnallpflicht besteht weiter.
25. Wie verhalte ich mich in einer Bedrohungssituation richtig?
- a) Meine Gesundheit und die meiner Kollegen ist das Wichtigste.
  - b) Ich wehre mich so gut ich kann.
  - c) Ich habe eigene Waffen zur Abschreckung.
  - d) Ich versuche die Situation durch mein Verhalten zu entschärfen.

Erreichte Punktzahl

Vielen Dank fürs Mitmachen!

Name ..... Vorname .....

GDA-Arbeitsprogramm  
Hotellerie und Gastronomie

Kontakt  
Berufsgenossenschaft Nahrungsmittel  
und Gaststätten  
[isabel.dienstbuehl@bgn.de](mailto:isabel.dienstbuehl@bgn.de)

1.	Dürfen Jugendliche an 6 Tagen in der Woche arbeiten?	
a)	Ja, wenn der 6. Tag innerhalb von 14 Tagen ausgeglichen wird.	<input type="checkbox"/>
b)	Ja, aber nur in der Gastronomie.	<input type="checkbox"/>
c)	Nein, das ist nicht gestattet.	<input checked="" type="checkbox"/>
2.	Darf ein Wirt seinen erwachsenen Koch von Dienstag bis Sonntag täglich von 8.00 Uhr bis 20.00 Uhr mit einer Stunde Pausenzeit beschäftigen?	
a)	Ja, aber nur dienstags bis freitags.	<input type="checkbox"/>
b)	Arbeitszeiten über 10 Stunden täglich sind unzulässig.	<input checked="" type="checkbox"/>
c)	Ja, wenn die Überstunden ordnungsgemäß ausgeglichen werden.	<input type="checkbox"/>
3.	Wer in der Gastronomie an einem Sonntag arbeitet,	
a)	muss dafür einen Werktag innerhalb der nächsten 2 Wochen frei haben.	<input checked="" type="checkbox"/>
b)	darf nicht länger als 8 Stunden, maximal 10 Stunden arbeiten.	<input checked="" type="checkbox"/>
c)	tut etwas Verbotenes.	<input type="checkbox"/>
4.	Wann gilt das Jugendarbeitsschutzgesetz?	
a)	Für kleine Hilfsdienste und Gefälligkeiten unter Nachbarn.	<input type="checkbox"/>
b)	Wenn Personen unter 18 Jahren in der Gastronomie beschäftigt werden.	<input checked="" type="checkbox"/>
c)	Wenn Kinder und Jugendliche Alkohol in der Gastronomie erwerben wollen.	<input type="checkbox"/>
5.	Dürfen Jugendliche in der Gastronomie	
a)	auch sonntags arbeiten?	<input checked="" type="checkbox"/>
b)	an maximal 2 Sonntagen im Monat arbeiten?	<input checked="" type="checkbox"/>
c)	an mehr als 5 Tagen in der Woche arbeiten?	<input type="checkbox"/>

6.	Dürfen zwischen zwei Arbeitsschichten weniger als 12 Stunden Freizeit liegen?	
a)	Ja, wenn die Berufsschule um 8.00 Uhr beginnt.	<input type="checkbox"/>
b)	Ja, wenn Jugendliche bis 22.00 Uhr arbeiten.	<input type="checkbox"/>
c)	Nein, in keinem Fall.	<input checked="" type="checkbox"/>
7.	Was sind <u>keine</u> Frühzeichen eines Handkzems?	
a)	sehr blasse Haut	<input checked="" type="checkbox"/>
b)	sehr raue Haut	<input type="checkbox"/>
c)	anhaltende Hautrötung	<input type="checkbox"/>
8.	Worauf muss man beim Gebrauch von flüssigkeitsdichten Handschuhen achten?	
a)	Dass die Hände trocken sind.	<input checked="" type="checkbox"/>
b)	Dass die Hände zuvor mit einer Bürste gereinigt worden sind.	<input type="checkbox"/>
c)	Dass Puder im Handschuh ist.	<input type="checkbox"/>
9.	Wann sollten Einmal-Handschuhe gewechselt werden?	
a)	Wenn die Tätigkeit beendet ist.	<input type="checkbox"/>
b)	Wenn die Handschuhe innen feucht werden.	<input checked="" type="checkbox"/>
c)	Wenn die Arbeit ohne Handschuhe besser zu bewerkstelligen wäre.	<input type="checkbox"/>
10.	Ursachen von Rückenschmerzen und Verspannungen können sein: <i>Bewegungsmangel, Übergewicht, Dauerhaltungen, einseitige körperliche Belastungen, psychische Belastungen (Stress)</i> - welche der genannten Ursachen ist zutreffend?	
a)	alle oben genannten Ursachen	<input checked="" type="checkbox"/>
b)	keine, die Schmerzen sind einfach typbedingt	<input type="checkbox"/>
c)	falsche Bewegungsabläufe	<input type="checkbox"/>

11.	Warum ist regelmäßige Gymnastik bzw. Gesundheitssport wichtig?	
a)	um besser auszusehen	<input type="checkbox"/>
b)	zur Vorbeugung gegen Beschwerden im Rücken und am ganzen Bewegungsapparat	<input checked="" type="checkbox"/>
c)	zur Erhöhung der Festigkeit und Belastbarkeit von Bändern, Knorpel und Knochen	<input checked="" type="checkbox"/>
12.	Wie viel Prozent der Bevölkerung haben in ihrem Leben bereits Rückenschmerzen erlebt?	
a)	ca 80%	<input checked="" type="checkbox"/>
b)	ca. 10%	<input type="checkbox"/>
c)	ca. 50%	<input type="checkbox"/>
13.	Aus wievielen Wirbelkörpern besteht die Wirbelsäule?	
a)	aus 24 Wirbelkörpern	<input checked="" type="checkbox"/>
b)	aus 22 Wirbelkörpern	<input type="checkbox"/>
c)	aus 19 Wirbelkörpern	<input type="checkbox"/>
14.	Welche Muskulatur ist zum Schutz und zur Aufrechterhaltung der Funktion der Wirbelsäule besonders wichtig?	
a)	Bauch- und Rückenmuskulatur	<input checked="" type="checkbox"/>
b)	Kopf- und Nackenmuskulatur	<input type="checkbox"/>
c)	Beckenmuskulatur	<input type="checkbox"/>
15.	Welches Training lässt Muskeln "wachsen"?	
a)	Krafttraining	<input checked="" type="checkbox"/>
b)	Stresstraining	<input type="checkbox"/>
c)	Gedächtnstraining	<input type="checkbox"/>

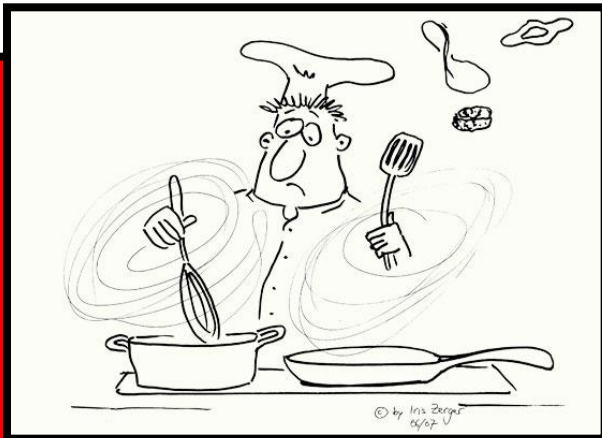
16.	Wann ist ein Messer scharf?	
a)	Wenn es professionell geschliffen wurde.	<b>X</b>
b)	Wenn beim Zwiebelschneiden die Augen nicht tränen.	<b>X</b>
c)	Wenn es in der Spülmaschine gereinigt wurde.	<input type="checkbox"/>
17.	Welche Schneidunterlage ist vorzuziehen?	
a)	aus Porzellan	<input type="checkbox"/>
b)	aus Edelstahl	<input type="checkbox"/>
c)	aus Plastik	<b>X</b>
18.	Welche Aussage ist richtig?	
a)	Bei längeren Schneidarbeiten ist die Arbeitshöhe der Körperhöhe anzupassen.	<b>X</b>
b)	Jede Schnittverletzung ist in das Verbandsbuch einzutragen.	<b>X</b>
c)	Es soll immer das größtmögliche Messer verwendet werden.	<b>X</b>
19.	Was versteht man unter "weichen" Drogen?	
a)	Kokain, Morphin, Extasy	<input type="checkbox"/>
b)	Alkohol, Tabak, Cannabis	<b>X</b>
c)	Coca-Cola, Energy-Drinks	<input type="checkbox"/>
20.	Was erwarten Drogenkonsumenten von der Droge?	
a)	Entspannung und Spaß	<b>X</b>
b)	mehr Intelligenz und Ausdauer	<input type="checkbox"/>
c)	mehr Attraktivität	<input type="checkbox"/>

21.	Wann handelt es sich um eine psychische Abhängigkeit von Drogen?	
a)	Wenn man den Konsum von Drogen einfach kontrollieren kann.	<input type="checkbox"/>
b)	Wenn ein starker Wunsch zum Drogenkonsum besteht und wenn Entzugserscheinungen bei Nichterhalt der Droge eintreten.	<b>X</b>
c)	Wenn Informationen über mögliche Gesundheitsschädigungen durch die Droge dazu führen, dass die Droge nicht mehr konsumiert wird.	<input type="checkbox"/>
22.	Welche Strategien sind gegen Müdigkeit am Steuer geeignet?	
a)	koffeinhaltige Getränke (Kaffee, Cola, Energy-Drinks)	<input type="checkbox"/>
b)	sich an der frischen Luft bewegen (z.B. kurzer Spaziergang, Gymnastik)	<b>X</b>
c)	Wasser und verdünnte Fruchtsäfte trinken statt Kaffee und Cola	<b>X</b>
23.	Sie sind als Fahrer eines Pkw in einen Unfall verwickelt. Bei Ihnen wird ein Blutalkoholgehalt von 0,4 Promille gemessen. Welche Folgen hat das für Sie?	
a)	Fahrerlaubnisentzug	<b>X</b>
b)	4 Punkte	<input type="checkbox"/>
c)	7 Punkte	<b>X</b>
24.	Kann der Airbag im Auto den Sicherheitsgurt ersetzen?	
a)	Ja, in Autos mit Airbag ist die Anschnallpflicht aufgehoben.	<input type="checkbox"/>
b)	Nein, der Airbag ist ein zusätzlicher Schutz.	<b>X</b>
c)	Die Anschnallpflicht besteht weiter.	<b>X</b>

25.	Wie verhalte ich mich in einer Bedrohungssituation richtig?	
a)	Meine Gesundheit und die meiner Kollegen ist das Wichtigste.	<b>X</b>
b)	Ich wehre mich so gut ich kann.	<input type="checkbox"/>
c)	Ich habe eigene Waffen zur Abschreckung.	<input type="checkbox"/>
d)	Ich versuche die Situation durch mein Verhalten zu entschärfen.	<b>X</b>
Erreichte Punktzahl		
Vielen Dank fürs Mitmachen!		
Name	Vorname	Klasse
GDA-Arbeitsprogramm Hotellerie und Gastronomie		
Kontakt Berufsgenossenschaft Nahrungsmittel und Gaststätten <a href="mailto:isabel.dienstbuehl@bgn.de">isabel.dienstbuehl@bgn.de</a>		

# **Gesund und erfolgreich arbeiten im Hotel und Gastgewerbe**

## **Vorschriften zum Arbeitszeitgesetz und zum Jugendarbeitsschutzgesetz**



Frau Daniela Bluhm  
Frau Karin Schultz

**Landesamt für Arbeitsschutz**

## Gesund und erfolgreich arbeiten im Hotel und Gastgewerbe

Das Landesamt für Arbeitsschutz ist zuständig für den

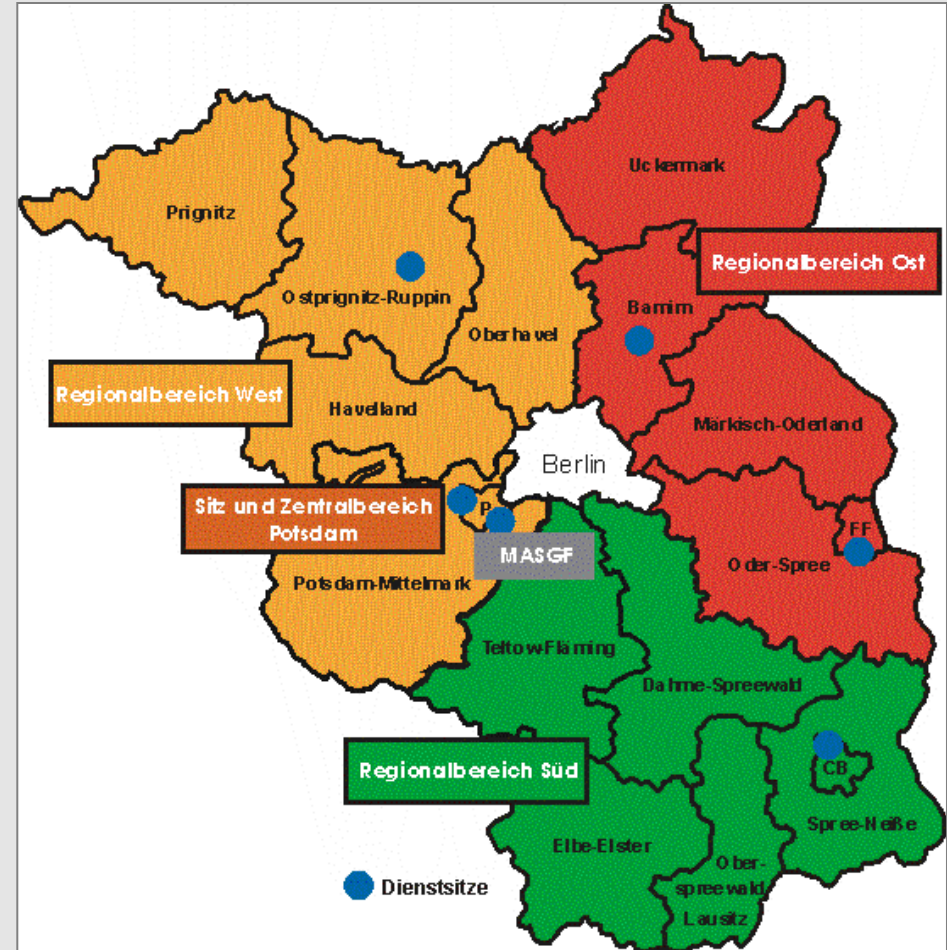
### Technischen Arbeitsschutz

z. B.

Anlagen- und Betriebssicherheit  
Produkt- und Gerätesicherheit  
Bio- und Gefahrstoffrecht  
Arbeitsstätten

### Sozialen Arbeitsschutz

Arbeitszeit  
Jugendarbeitsschutz  
Mutterschutz





## Gesund und erfolgreich arbeiten im Hotel und Gastgewerbe

### Katja

*Katja ist Kellnerin und arbeitet im Seeschlösschen.*

*Die Arbeit macht ihr Spaß, doch sie ist an manchen Tagen sehr abgespannt und müde.*

*In der letzten Woche musste sie von Dienstag bis Sonntag täglich 9 bis 10 Stunden arbeiten.*



**Ist das zulässig?**

## Gesund und erfolgreich arbeiten im Hotel und Gastgewerbe

Jugendliche dürfen  
maximal 8,5 Stunden pro Tag  
und 40 Stunden pro Woche  
beschäftigt werden.

Sie  
pro  
arbeiten.

**Nicht zulässig nach  
Jugendarbeitsschutzgesetz**

Ist jünger als 18 Jahre



**Katja**

9 h Arbeit,  
Di - So

Ordnungswidrigkeit nach Jugendarbeitsschutzgesetz  
§ 58 Bußgeld- und Straftatvorschriften



## Gesund und erfolgreich arbeiten im Hotel und Gastgewerbe

Wenn alles, was über 8 Stunden  
täglich und an Sonn- und  
Feiertagen gearbeitet wird, vom  
Arbeitgeber aufgezeichnet

und 8  
in ...  
+ Tagen ...

**Zulässig nach  
Arbeitszeitgesetz**

und Mehrarbeit innerhalb eines  
halben Jahres ausgeglichen wird...

Ist älter als 18



**Katja**

9 h Arbeit,  
Di - So

## Gesund und erfolgreich arbeiten im Hotel und Gastgewerbe

*Paul arbeitet als Koch im Hotel am  
Burggraben.*

**Paul**

*Er hat gestern  
von 9:30 Uhr bis 14:00 Uhr  
und von 17:00 Uhr bis 22:00 Uhr  
in der Küche gearbeitet.*

*Heute muss er das Frühstücksbufet ab  
6:00 Uhr vorbereiten.*

**Ist das zulässig?**



## Gesund und erfolgreich arbeiten im Hotel und Gastgewerbe

Paul hatte 9,5 Stunden gearbeitet

**(JArbSchG: maximal 8 Stunden)**

mit einer Schichtzeit von 11,5 h.

**JArbSchG: maximal 11 Stunden  
in der Gastronomie**

Das ist nicht zulässig, da die Ruhezeit ab 6.00 Uhr

**JArbSchG: mind. 12 Stunden  
Ruhezeit auf 8 Stunden**

**Ordnungswidrigkeit nach Jugendarbeitsschutzgesetz  
§ 58 Bußgeld- und Straftatvorschriften**

**Paul**

**Ist jünger als 18**

**und älter als 16**



**Nicht zulässig nach  
Jugendarbeitsschutzgesetz**

# Gesund und erfolgreich arbeiten im Hotel und Gastgewerbe

Paul hatte 9,5 Stunden

**Bis zu 10 Stunden  
sind mit dem  
Arbeitszeitgesetz  
möglich**

**Zulässig nach  
Arbeitszeitgesetz**

**Paul**



**Ist älter als 18**

Frühstück

verkündet  
Arbeit  
Arbeitszeitgesetz: mind. 10 Stunden

**Nicht zulässig nach  
Arbeitszeitgesetz**



## Gesund und erfolgreich arbeiten im Hotel und Gastgewerbe

*Jessica arbeitet allein an der Rezeption.*

*Sie hat viel Publikumsverkehr und  
keine Zeit für Pausen.*

*Ihre tägliche Arbeitszeit beträgt  
8 Stunden.*

**Ist das zulässig?**





## Gesund und erfolgreich arbeiten im Hotel und Gastgewerbe

...keine Zeit für Pausen

Pausen müssen im **Arbeitsgesetz** stehen  
Erste Pause nach 4,5 Stunden

jünger als 18

> **Arbeitszeit: 30 Minuten Pause**  
> **Arbeitszeit : 60 Minuten Pause**

Jessica

Ordnungswidrigkeit nach Jugendarbeitsschutzgesetz  
§ 58 Bußgeld- und Straftatvorschriften

## Gesund und erfolgreich arbeiten im Hotel und Gastgewerbe

...keine Zeit für Pausen

Erste Pause spätestens nach 90 Minuten

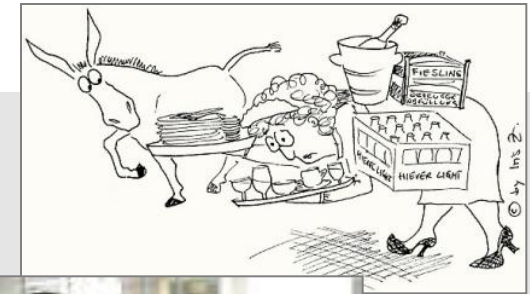
bis 90 Minuten: 15 Minuten Pause  
> 90 Minuten: 45 Minuten Pause

**Nicht zulässig nach  
Arbeitszeitgesetz**

**Beachte:** Bei Publikumsverkehr  
Pausenraum erforderlich!  
(Arbeitsstättenverordnung)



# Gesund und erfolgreich arbeiten im Hotel und Gastgewerbe



## Bleiben Sie gesund!



Sicherheit und Gesundheit bei einseitig belastenden und bewegungsarmen Tätigkeiten in der Hotellerie und Gastronomie

## Fachdatenbogen zur Beurteilung der physischen und psychischen Belastung in Hotellerie und Gastronomie

### ANLASS

Sicherheit und Gesundheit aller Beschäftigten in Deutschland durch systematische Maßnahmen erhalten, fördern und verbessern – dies ist das Ziel der Gemeinsamen Deutschen Arbeitsschutzstrategie (GDA), getragen von Bund, Ländern und Unfallversicherungsträgern.

Im Rahmen der GDA wurden elf Arbeitsprogramme aufgelegt, eines davon speziell für die Hotellerie und Gastronomie. In jedem dieser Arbeitsprogramme sind maßgeschneiderte Instrumente zur Analyse der Ist-Situation in den Betrieben entwickelt worden.

#### Zielstellung

Das Analyse-Instrument im Arbeitsprogramm Hotellerie und Gastronomie ist der o.g. Fachdatenbogen. Er dient zur Erfassung der physischen und psychischen Belastung im Unternehmen.

Nach der Auswertung des Fachdatenbogens können dem Unternehmer gezielte Handlungshilfen zum Thema „Sicherheit und Gesundheit“ für seinen Betrieb empfohlen werden.

#### Durchführung

Die ersten 12 Fragen sind im Gespräch mit dem Unternehmer zu klären, sie betreffen den gesamten Betrieb.

Zur Beantwortung aller weiteren Fragen gehen Sie bitte in die einzelnen Bereiche (z.B. Empfang, Küche...).

#### Durchführungshilfe

Fordern Sie Ihre Gesprächspartner auf, die in dem Fachdatenbogen erfragten Prozesse (z.B. Frage 8 «Reklamationsmanagement») beschreiben zu lassen.

Auf der letzten Seite finden Sie Leitfragen, welche Sie hierbei unterstützen. Sobald Sie einen Eindruck gewonnen haben, kreuzen Sie bitte die für Sie zutreffende Antwortkategorie an, z.B. „trifft überwiegend zu“.

#### Durchführungszeitraum

Die erste Erhebung (T1) findet von Mai bis Dezember 2011 statt.

Die zweite Erhebung (T2) ist für Mai bis Dezember 2012 geplant, soll jedoch mindestens sechs Monate nach der Ersterhebung durchgeführt werden.

#### Rücklauf und Rückfragen in Brandenburg

Die ausgefüllten Fragebögen werden bei Karin Schultz, Landesamt für Arbeitsschutz, Horstweg 57, 14478 Potsdam, E-Mail: [karin.schultz@las.brandenburg.de](mailto:karin.schultz@las.brandenburg.de) gesammelt. Von dort werden sie an die Berufsgenossenschaft Nahrungsmittel und Gastgewerbe nach Mannheim zur Auswertung weitergeleitet.

Bei allen Fragen - inhaltlicher oder organisatorischer Art - in Zusammenhang mit dem Fachdatenbogen wenden Sie sich bitte an: Brigitte Balkenhol, Berufsgenossenschaft Nahrungsmittel und Gastgewerbe, Abt. 11 - Präventionsmanagement, Dynamostraße 7 - 11, 68165 Mannheim, E-Mail: [brigitte.balkenhol@bgn.de](mailto:brigitte.balkenhol@bgn.de)

**Vielen Dank für Ihre Unterstützung!**  
**Ihr GDA-Team**

**Fachdatenbogen zur Beurteilung  
der physischen und psychischen Belastung  
in Hotellerie und Gastronomie**

1. Erhebungsdatum	T T M M J J J J	<input type="checkbox"/> Ersterhebung
2. Betriebsstättennummer		<input type="checkbox"/> Zweiterhebung
3. Betriebsstättennummer bei der AS-Behörde		
4. Gesprächspartner im Betrieb		
Funktion des Gesprächspartners		

**IM GESPRÄCH MIT DEM UNTERNEHMER**

5. Folgende Arbeitsbereiche sind fremdvergeben	<input type="checkbox"/> Empfang/Büro <input type="checkbox"/> Küche	<input type="checkbox"/> Spülküche <input type="checkbox"/> Service	<input type="checkbox"/> Reinigungspersonal <input type="checkbox"/> Technik	<input type="checkbox"/> Wäscherei
6. Für diese Bereiche kann eine geeignete Dokumentation der Gefährdungsbeurteilung - auch im Fall der Fremdvergabe - vorgelegt werden	<input type="checkbox"/> Empfang/Büro <input type="checkbox"/> Küche	<input type="checkbox"/> Spülküche <input type="checkbox"/> Service	<input type="checkbox"/> Reinigungspersonal <input type="checkbox"/> Technik	<input type="checkbox"/> Wäscherei
L 1 7. Die Beschäftigungsgruppen werden regelmäßig zur Handhabung von Lasten unterwiesen (siehe Unterweisungsplan, dokumentierte Teilnahme, Berücksichtigung verschiedener Schichten).	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	Wenn ja, wann zum letzten Mal?	T T M M J J J J	
L 2 8. Die Vorgehensweise bei Kundenreklamationen ist klar geregelt und bekannt (z.B. Anweisungen, Verhaltensregeln, Ansprechpartner, Beistand).	<input type="checkbox"/>	trifft völlig zu	<input type="checkbox"/>	trifft überwiegend zu
L 3 9. Der Umgang mit aggressiven oder gewaltbereiten Gästen ist klar geregelt und bekannt (z.B. Anweisungen, Verhaltensregeln, Rückzugsmöglichkeiten, Unterweisung, Schulung).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	trifft wenig zu
L 4 10. Die Beschäftigten erhalten von Ihren Führungskräften sachliche Rückmeldung über ihre Leistungen: Lobenswertes und Verbesserungswürdiges	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	trifft gar nicht zu
L 5 11. Es werden regelmäßig für alle Beschäftigungsgruppen Schulungsangebote unterbreitet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
L 6 12. Die Arbeitszeiten aller Beschäftigtengruppen (über 8 Stunden) werden dokumentiert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**IM GESPRÄCH MIT DEM EMPFANG**

L 7 E 1 Die erforderlichen Arbeitsmittel sind vorhanden und einsatzfähig (z.B. erforderliche Software, Internetzugang).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L 8 E 2 Die Zusammenarbeit und Absprachen mit anderen Schichten und Arbeitsbereichen (z.B. Technik, Reinigungspersonal) funktionieren reibungslos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L 9 E 3 Die Mitarbeiter werden bei der Organisation ihrer Arbeit mit einbezogen (z.B. bei der Zuteilung von Diensten und Aufgaben).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L 10 E 4 Die Beschäftigten werden von ihren Kollegen unterstützt (z.B. Ausführen unliebsamer Aufgaben, gegenseitiges Einspringen bei Kurzpausen).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L 11 E 5 Es gibt hohe Belastungen durch die Arbeitsumgebung (z.B. Zugluft stört, Hitze, Kälte).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E 6 Die Arbeit ist durch andauerndes Stehen am Ort gekennzeichnet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Fachdatenbogen zur Beurteilung  
der physischen und psychischen Belastung  
in Hotellerie und Gastronomie**

			trifft völlig zu	trifft überwiegend zu	trifft wenig zu	trifft gar nicht zu
<b>IM GESPRÄCH MIT DER KÜCHE</b>						
L 7	K 1	Die erforderlichen Arbeitsmittel sind vorhanden und einsatzfähig (z.B. Messer).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L 8	K 2	Die Zusammenarbeit und Absprachen mit anderen Schichten und Arbeitsbereichen (z.B. Küche – Service) funktionieren reibungslos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L 9	K 3	Die Mitarbeiter werden bei der Organisation ihrer Arbeit mit einbezogen (z.B. bei der Zuteilung von Diensten und Aufgaben).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L 10	K 4	Die Beschäftigten werden von ihren Kollegen unterstützt (z.B. Ausführen unliebsamer Aufgaben, gegenseitiges Einspringen bei Kurzpausen).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L 11	K 5	Es gibt hohe Belastungen durch die Arbeitsumgebung (z.B. Zugluft stört, Nässe, Hitze, Kälte).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	K 6	Die Arbeit ist durch andauerndes Stehen am Ort gekennzeichnet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	K 7	Eintreffende Ware muss über mehr als 5m getragen werden	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	→ Leitmerkalmethode	<input type="checkbox"/> Zeit <input type="checkbox"/> Last	<input type="checkbox"/> Körperhaltung <input type="checkbox"/> Ausführungsbedingungen
	K 8	Das Umsetzen von Lasten erfolgt in ungünstiger Haltung	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	→ Leitmerkalmethode	<input type="checkbox"/> Zeit <input type="checkbox"/> Last	<input type="checkbox"/> Körperhaltung <input type="checkbox"/> Ausführungsbedingungen
	K 9	Das Umsetzen von Lasten erfolgt in räumlicher Enge	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	→ Leitmerkalmethode	<input type="checkbox"/> Zeit <input type="checkbox"/> Last	<input type="checkbox"/> Körperhaltung <input type="checkbox"/> Ausführungsbedingungen

<b>IM GESPRÄCH MIT DER SPÜLKÜCHE</b>						
L 7	SK 1	Die erforderlichen Arbeitsmittel sind vorhanden und einsatzfähig (z.B. PSA, Lappen, Bürsten, Reinigungsmittel).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L 8	SK 2	Die Zusammenarbeit und Absprachen mit anderen Schichten und Arbeitsbereichen (z.B. Spülküche – Service, Spülküche – Küche) funktionieren reibungslos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L 9	SK 3	Die Mitarbeiter werden bei der Organisation ihrer Arbeit mit einbezogen (z.B. bei der Zuteilung von Diensten und Aufgaben).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L 10	SK 4	Die Beschäftigten werden von ihren Kollegen unterstützt (z.B. Ausführen unliebsamer Aufgaben, gegenseitiges Einspringen bei Kurzpausen).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L 11	SK 5	Es gibt hohe Belastungen durch die Arbeitsumgebung (z.B. Lärm, Feuchtigkeit, Hitze).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	SK 6	Das Umsetzen von Lasten erfolgt in ungünstiger Haltung	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	→ Leitmerkalmethode	<input type="checkbox"/> Zeit <input type="checkbox"/> Last	<input type="checkbox"/> Körperhaltung <input type="checkbox"/> Ausführungsbedingungen
	SK 7	Das Umsetzen von Lasten erfolgt in räumlicher Enge	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	→ Leitmerkalmethode	<input type="checkbox"/> Zeit <input type="checkbox"/> Last	<input type="checkbox"/> Körperhaltung <input type="checkbox"/> Ausführungsbedingungen

**Fachdatenbogen zur Beurteilung  
der physischen und psychischen Belastung  
in Hotellerie und Gastronomie**

			trifft völlig zu	trifft überwiegend zu	trifft wenig zu	trifft gar nicht zu
<b>IM GESPRÄCH MIT DEM SERVICE</b>						
L 7	S 1	Die erforderlichen Arbeitsmittel sind vorhanden und einsatzfähig (z.B. geeignete Arbeitsschuhe, Boniersystem).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L 8	S 2	Die Zusammenarbeit und Absprachen mit anderen Schichten und Arbeitsbereichen (z.B. Service – Küche) funktionieren reibungslos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L 9	S 3	Die Mitarbeiter werden bei der Organisation ihrer Arbeit mit einbezogen (z.B. bei der Zuteilung von Diensten und Aufgaben).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L 10	S 4	Die Beschäftigten werden von ihren Kollegen unterstützt (z.B. Ausführen unliebsamer Aufgaben, gegenseitiges Einspringen bei Kurzpausen).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L 11	S 5	Es gibt hohe Belastungen durch die Arbeitsumgebung (z.B. Zugluft stört, Beleuchtung fehlt).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	S 6	Der Servierweg ist eben (keine Stolperstellen, ohne Stufen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	S 7	Das Schuhwerk ist geeignet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>IM GESPRÄCH MIT DER TECHNIK</b>						
L 7	T 1	Die erforderlichen Arbeitsmittel sind vorhanden und einsatzfähig (z.B. PSA, Werkzeuge, Material).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L 8	T 2	Die Zusammenarbeit und Absprachen mit anderen Schichten und Arbeitsbereichen (z.B. Technik – Empfang) funktionieren reibungslos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L 9	T 3	Die Mitarbeiter werden bei der Organisation ihrer Arbeit mit einbezogen (z.B. bei der Zuteilung von Diensten und Aufgaben).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L 10	T 4	Die Beschäftigten werden von ihren Kollegen unterstützt (z.B. Ausführen unliebsamer Aufgaben, gegenseitiges Einspringen bei Kurzpausen).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L 11	T 5	Es gibt hohe Belastungen durch die Arbeitsumgebung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>IM GESPRÄCH MIT DEM REINIGUNGSPERSONAL</b>						
L 7	R 1	Die erforderlichen Arbeitsmittel sind vorhanden und einsatzfähig (z.B. PSA, Reinigungsmittel).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L 8	R 2	Die Zusammenarbeit und Absprachen mit anderen Schichten und Arbeitsbereichen (z.B. Reinigungspersonal – Empfang) funktionieren reibungslos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L 10	R 3	Die Beschäftigten werden von ihren Kollegen unterstützt (z.B. Ausführen unliebsamer Aufgaben, gegenseitiges Einspringen bei Kurzpausen).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L 11	R 4	Es gibt hohe Belastungen durch die Arbeitsumgebung (z.B. Feuchtarbeit).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	R 5	Das Umsetzen von Lasten erfolgt in räumlicher Enge	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	→ Leitmerkalmethode	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Zeit <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Last	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Körperhaltung <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Ausführungsbedingungen

## Leitfragen als Handlungsanleitung

- |             |  |  |
|-------------|--|--|
| <b>L 1</b>  | <b>Unterweisung / Lastenhandhabung</b> | Gibt es einen Unterweisungsplan?<br>Wenn ja, werden in diesem Plan Unterweisungsdurchführungen regelmäßig dokumentiert?<br>Werden alle Beschäftigtengruppen regelmäßig unterwiesen?<br>Werden bei der Unterweisung alle Schichten berücksichtigt?  |
| <b>L 2</b>  | <b>Reklamationen</b>                   | Gibt es eine Arbeitsanweisung zum Thema Kundenreklamationen?<br>Ist allen Mitarbeitern bekannt, wie sie sich bei Kundenreklamationen zu verhalten haben?<br>Ist allen Mitarbeitern bekannt, wen sie bei Reklamationen um Beistand bitten können?   |
| <b>L 3</b>  | <b>Gewalt</b>                          | Ist der Umgang mit gewalttätigen Gästen geregelt?<br>Gibt es Unterweisungen wie im Falle von Gewalt vorzugehen ist?<br>Sind Verhaltensregeln beim Auftreten von Gewalt bekannt?<br>Gibt es sichere Rückzugsmöglichkeiten im Gebäude?<br>Sind eskalationshemmende Gesprächstechniken bekannt?<br>Gibt es einen Leitfaden für Konfliktgespräche?<br>Gibt es einen Aushang von Notrufnummern intern (schnelle Verfügbarkeit von Sicherheitskräften) und extern (Polizei)?<br>Sind Ansprechpartner für solche Extremsituationen benannt? |
| <b>L 4</b>  | <b>Feedback</b>                        | Bekommen die Mitarbeiter von ihrer Führungskraft Rückmeldung,<br>ob sie mit ihrer Leistung zufrieden ist und welche Aspekte verbesserungsfähig sind?   |
| <b>L 5</b>  | <b>Personalentwicklung</b>             | Welche Mitarbeiter haben sich wann zu welchen Themen fortgebildet?<br>Haben alle Beschäftigtengruppen die Möglichkeit, an Schulungsangeboten teilzunehmen?   |
| <b>L 6</b>  | <b>Arbeitszeiten</b>                   | Gibt es Aufzeichnungen von Seiten des Betriebs über die Arbeitszeiten?<br>Schreibt jeder einzelne seine Zeiten auf?  |
| <b>L 7</b>  | <b>Arbeitsmittel</b>                   | Sind die bereichsspezifischen Arbeitsmittel vorhanden und einsatzfähig:<br>Empfang: z.B. erforderliche Hard- und Software, Internetzugang, Telekommunikation;<br>Küche: z.B. geeignete Kochstellen, Messer, Töpfe; Spülküche: z.B. PSA, Lappen, Bürsten, Spülmittel;<br>Service: z.B. geeignete Arbeitsschuhe, Boniersystem; Reinigungspersonal: z.B. PSA, Reinigungsmittel;<br>Technik: z.B. PSA, Werkzeuge, Material ?   |
| <b>L 8</b>  | <b>Schnittstellen</b>                  | Spürt der Gast einen reibungslosen Ablauf?<br>Sind Pannen im Ablauf eher die Ausnahme?<br>Werden die vom Gast geäußerten Wünsche an die entsprechenden Stellen weitergegeben?  |
| <b>L 9</b>  | <b>Gestaltungsspielraum</b>            | Werden die Mitarbeiter bei der Zuteilung von Diensten und Aufgaben mit einbezogen?<br>Haben sie Einflussmöglichkeiten auf ihre Arbeitsabläufe?<br>Werden die Mitarbeiter gefragt, was sie für ihre Arbeit benötigen (PSA),<br>welche Art der PSA für sie passt (z.B. passende und bequeme Sicherheitsschuhe),<br>welche Arbeitskleidung/-uniform ihnen passt, welche sonstigen Arbeitsmittel gebraucht werden?   |
| <b>L 10</b> | <b>Soziale Unterstützung</b>           | Helfen sich die Kollegen beim Schieben und Tragen von schweren Sachen?<br>Wechseln sich die Kollegen bei eher ungeliebten Aufgaben ab?<br>Springen die Kollegen gegenseitig füreinander ein, wenn ein Kollege für kurze Zeit den Arbeitsplatz zum Toilettengang oder zur Raucherpause verlässt?  |
| <b>L 11</b> | <b>Arbeitsumgebung</b>                 | Gibt es Arbeitsplätze, bei denen es oft zu heiß, zu kalt, zu zugig, zu stickig, zu laut, zu nass,<br>zu schmutzig etc. ist?  |

## Leitfragen als Handlungsanleitung

<b>L 1</b>	<b>Unterweisung / Lastenhandhabung</b>	Gibt es einen Unterweisungsplan? Wenn ja, werden in diesem Plan Unterweisungsdurchführungen regelmäßig dokumentiert? Werden alle Beschäftigtengruppen regelmäßig unterwiesen? Werden bei der Unterweisung alle Schichten berücksichtigt?
<b>L 2</b>	<b>Reklamationen</b>	Gibt es eine Arbeitsanweisung zum Thema Kundenreklamationen? Ist allen Mitarbeitern bekannt, wie sie sich bei Kundenreklamationen zu verhalten haben? Ist allen Mitarbeitern bekannt, wen sie bei Reklamationen um Beistand bitten können?
<b>L 3</b>	<b>Gewalt</b>	Ist der Umgang mit gewalttätigen Gästen geregelt? Gibt es Unterweisungen wie im Falle von Gewalt vorzugehen ist? Sind Verhaltensregeln beim Auftreten von Gewalt bekannt? Gibt es sichere Rückzugsmöglichkeiten im Gebäude? Sind eskalationshemmende Gesprächstechniken bekannt? Gibt es einen Leitfaden für Konfliktgespräche? Gibt es einen Aushang von Notrufnummern intern (schnelle Verfügbarkeit von Sicherheitskräften) und extern (Polizei)? Sind Ansprechpartner für solche Extremsituationen benannt?
<b>L 4</b>	<b>Feedback</b>	Bekommen die Mitarbeiter von Ihrer Führungskraft Rückmeldung, ob sie mit ihrer Leistung zufrieden ist und welche Aspekte verbesserungsfähig sind?
<b>L 5</b>	<b>Personalentwicklung</b>	Welche Mitarbeiter haben sich wann zu welchen Themen fortgebildet? Haben alle Beschäftigtengruppen die Möglichkeit, an Schulungsangeboten teilzunehmen?
<b>L 6</b>	<b>Arbeitszeiten</b>	Gibt es Aufzeichnungen von Seiten des Betriebs über die Arbeitszeiten? Schreibt jeder einzelne seine Zeiten auf?
<b>L 7</b>	<b>Arbeitsmittel</b>	Sind die bereichsspezifischen Arbeitsmittel vorhanden und einsatzfähig: Empfang: z.B. erforderliche Hard- und Software, Internetzugang, Telekommunikation; Küche: z.B. geeignete Kochstellen, Messer, Töpfe; Spülküche: z.B. PSA, Lappen, Bürsten, Spülmittel; Service: z.B. geeignete Arbeitsschuhe, Boniersystem; Reinigungspersonal: z.B. PSA, Reinigungsmittel; Technik: z.B. PSA, Werkzeuge, Material ?
<b>L 8</b>	<b>Schnittstellen</b>	Spürt der Gast einen reibungslosen Ablauf? Sind Pannen im Ablauf eher die Ausnahme? Werden die vom Gast geäußerten Wünsche an die entsprechenden Stellen weitergegeben?
<b>L 9</b>	<b>Gestaltungsspielraum</b>	Werden die Mitarbeiter bei der Zuteilung von Diensten und Aufgaben mit einbezogen? Haben sie Einflussmöglichkeiten auf ihre Arbeitsabläufe? Werden die Mitarbeiter gefragt, was sie für ihre Arbeit benötigen (PSA), welche Art der PSA für sie passt (z.B. passende und bequeme Sicherheitsschuhe), welche Arbeitskleidung/-uniform ihnen passt, welche sonstigen Arbeitsmittel gebraucht werden?
<b>L 10</b>	<b>Soziale Unterstützung</b>	Helfen sich die Kollegen beim Schieben und Tragen von schweren Sachen? Wechseln sich die Kollegen bei eher ungeliebten Aufgaben ab? Springen die Kollegen gegenseitig füreinander ein, wenn ein Kollege für kurze Zeit den Arbeitsplatz zum Toilettengang oder zur Raucherpause verlässt?
<b>L 11</b>	<b>Arbeitsumgebung</b>	Gibt es Arbeitsplätze, bei denen es oft zu heiß, zu kalt, zu zugig, zu stickig, zu laut, zu nass, zu schmutzig etc. ist?

# Sicherheit und Gesundheitsschutz bei einseitig belastenden und bewegungsarmen Tätigkeiten in der Gastronomie und Hotellerie

Stand: Juli 2011



## Unser Ziel:

### Zahl und Schwere von Muskel-Skeletterkrankungen reduzieren

- Sensibilisierung für das Thema
- Durchführung von Belastungsanalysen
- Implementierung und Stärkung einer gesund erhaltenden Präventionskultur in Betrieben der Hotellerie und Gastronomie
- Primärprävention im Rahmen der beruflichen Erstausbildung bei Auszubildenden

## Die Zielgruppen

- Führungskräfte
- Beschäftigte
- Jugendliche und Auszubildende
- Aufsichtspersonen
- Betriebsärzte und Sicherheitsfachkräfte

II/2010	I/2011	II/2011	I/2012	II/2012	2013
Gesundheitstag im Land Brandenburg	Erste Besichtigung				
	Beratung				
	Seminare				
			Zweite Besichtigung		
				Auswertung	
					Bericht

## Die nächsten Schritte

- Analyse von 18 „Modellbetrieben“
- Durchführung von Online-Seminaren mit tutorieller Betreuung
- Durchführung von Seminaren an berufsbildenden Schulen
- Weiterbildung von Lehrern an berufsbildenden Schulen

## Ihr Nutzen

- Die betriebliche Präventionskultur wird gestärkt
- Die Gesundheitskompetenz von Arbeitgebern und Mitarbeitern wird gefördert
- Arbeitshilfen für regelmäßige Gefährdungsbeurteilungen stehen zur Verfügung

## Unsere Partner

Berufsgenossenschaft Nahrungsmittel und Gastgewerbe  
Arbeitschutzverwaltungen der Bundesländer  
DEHOGA Bundesverband  
Gewerkschaft Nahrung –Genuss-Gaststätten

**Bundesweiter Start des Arbeitsprogramms im Mai 2011**





**In Deutschland sind über 1 Mio.<sup>1</sup> Menschen in der Hotellerie und Gastronomie beschäftigt. Für ausgebildete, auch junge, Fachkräfte bietet die Branche gute Möglichkeiten des Aufstiegs und der internationalen Beschäftigung. Zahlreiche Existenzgründer versuchen jedes Jahr in der Branche Fuß zu fassen.**

**Die Tätigkeitsprofile der Branche fordern zum Handeln auf**

Die Arbeit im Hotel- und Gaststättengewerbe stellt hohe physische und auch psychische Anforderungen. Im Fokus der GDA-Präventionsarbeit stehen Muskel-Skelett-Erkrankungen (MSE) und psychische Belastungen.

Aus vielen Tätigkeitsprofilen in Hotellerie und Gastronomie können sich belastende Bewegungsprozesse und körperlich anspruchsvolle Arbeitsbedingungen ergeben.

Analysen von Ausfallzeiten in Deutschland im Zusammenhang mit MSE zeigen, dass insbesondere für weibliche Beschäftigte in den branchennahen Berufen im Gastgewerbe (z.B. in Küche, Wäscherei, Reinigung) das Risiko am Muskel-Skelett-System zu erkranken, erhöht ist.<sup>2</sup>

**Ansprechpartner**

Isabel Dienstbühl  
Berufsgenossenschaft  
Nahrungsmittel  
und Gastgewerbe  
Dynamostraße 7-11  
68165 Mannheim  
Tel.: 0621 4456-3525  
Fax: 0621 4456-3409  
gda@bgn.de

Karin Schultz  
Landesamt  
für Arbeitsschutz  
Horstweg 57  
14478 Potsdam  
Tel.: 0331/ 8683-301  
karin.schultz  
@las.brandenburg.de

Weitere Informationen  
auch unter:  
[www.gda-portal.de](http://www.gda-portal.de)

# Sicher und gesund arbeiten in Hotellerie und Gastronomie



1) DEHOGA Bundesverband für 2010

2) Relatives arbeitsbedingtes Risiko alterstandardisiert siehe Liebers, F.; Caffier, G.; Berufsspezifische Muskelskeletterkrankungen, Berlin 2009



## Anlage 8



### Im Fokus: Die Arbeitsbereiche bei kleinen und mittleren Unternehmen

Besondere Aufmerksamkeit gilt den physischen und psychischen Belastungen der unterschiedlichen Tätigkeitsbereiche im Gastgewerbe:

- **Küche:** andauerndes Stehen, statische Arbeit in angespannter Körperhaltung (Zwangshaltung), Handhabung von Lasten, klimatische Belastungen, atypische Arbeitszeiten (wie z.B. Nacht-, Schicht- und Wochenendarbeit), Zeitdruck
- **Service:** andauerndes Stehen, Gehen und Tragen, Drehbewegungen unter Last (z. B. Einsetzen der Speisen), Umgang mit Gästen – „Emotionsarbeit“, Zeitdruck oder Monotonie, atypische Arbeitszeiten
- **Zimmerreinigung:** Handhabung von Lasten in gebeugter Körperhaltung (z. B. Betten machen, Badreinigung), Zeitdruck
- **Empfang:** andauerndes Stehen, Emotionsarbeit, Zeitdruck oder Monotonie
- **Spülküche:** andauernde Steharbeit, Arbeit in ungünstiger Körperhaltung, Feuchtarbeiten, Lärm

Viele Belastungen sind charakteristisch für die Branche und lassen sich nicht vollständig vermeiden.

Langfristig sind daher Maßnahmen erfolgversprechend, die vor allem die gesundheitlichen Ressourcen der Mitarbeiter stärken und einen konstruktiven Umgang mit berufstypischen Belastungen ermöglichen.

### Die Handlungsfelder des GDA Arbeitsprogramms

- Analysen relevanter Arbeitsbereiche
- Optimierung der Arbeitsbedingungen im Gastgewerbe durch Verringerung von Belastungen und Stärkung von Gesundheitsressourcen
- Stärkung der Präventionskultur in Unternehmen der Hotellerie und Gastronomie.
- Praxisnahe Gesundheitsförderung für Auszubildende
- Steigerung der Gesundheitskompetenzen von Unternehmern, Führungskräften, Mitarbeitern und Auszubildenden

### Angebote für Unternehmen und ihre Beschäftigten

Betriebspezifische Beratungen, Analysen und praxisnahe Fortbildungsangebote zu folgenden Themen:

- Rückengerechtes Arbeiten
- Arbeitsorganisation und Kommunikation
- Gesundheitsorientierte Mitarbeiterführung
- Zeitmanagement
- Dienstplangestaltung
- Umgang mit Reklamationen
- Erfolgreicher Umgang mit Stress
- Fit und gesund durch die Ausbildung

Diese Angebote sind für Unternehmen und Mitarbeiter mit keinen weiteren Kosten verbunden.

### Die Partner des GDA Arbeitsprogramms

- **Berufsgenossenschaft Nahrungsmittel und Gastgewerbe (BGN)**
- **Bundesländer**
- **DEHOGA Bundesverband**
- **Gewerkschaft Nahrung-Genuss-Gaststätten (NGG)**

Weitere Kooperationspartner:

- **einzelne Regionalverbände der AOK**



Mensch und Arbeit. Im Einklang.

