



Auf der Suche nach der verlorenen Zeit

WIE PROZESSMANAGEMENT DEN
BETRIEB SCHLANKER MACHT

HOCH CONSULTING

Was ist ein Prozess?

Unter Prozess versteht man die Gesamtheit aufeinander einwirkender Vorgänge innerhalb eines Systems.

Gabler Wirtschaftslexikon

Schreiben eines Angebots

Reinigen eines Zimmers

Essensbestellung

Von der Checkliste zum Prozess

Welche Ressourcen braucht der Prozess?

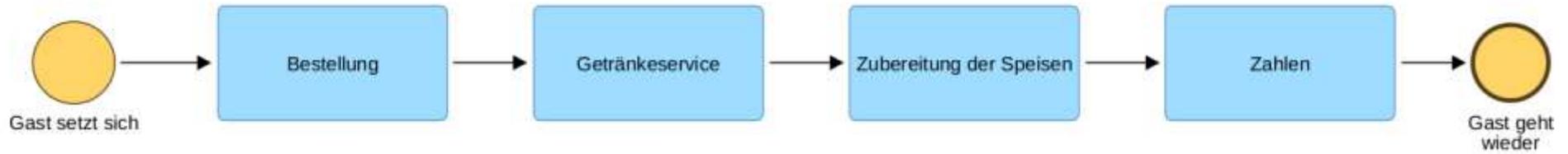
Wer macht was genau und ist wofür verantwortlich?

Was sind die Verzweigungen?

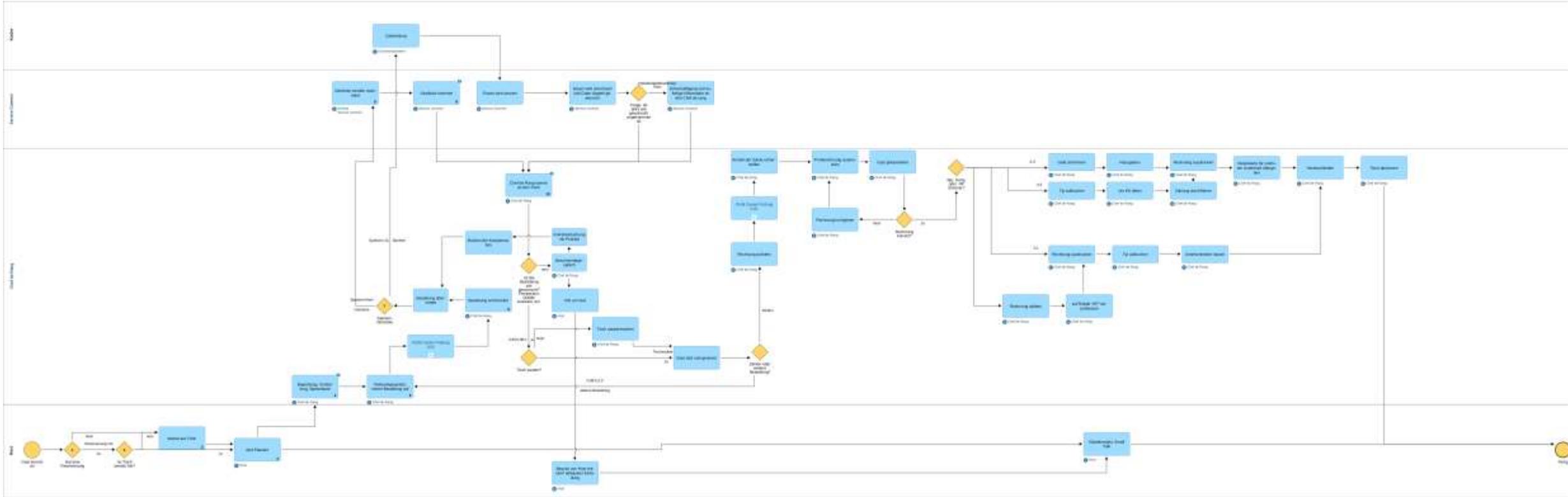
Wo entstehen Fehler?

Was dauert wie lange und warum?

Beispiel: Essensbestellung



Beispiel Essensbestellung



5% der Bestellungen zum falschen Tisch



Tischlogik geändert, Reduktion auf 3%



Gesamtkosten um 14% gesenkt

8 Arten der Verschwendung

Überproduktion

Lagerbestände

Warte – und Liegezeiten

Unnötige Bewegung

Verschwendete Talente

Fehlerkorrektur

Überbearbeitung

Transporte

Unnötiger Transport

Das unnötige Bewegen von Waren

Wird Ware umgefüllt?

Kommen die falschen
Waren aus dem Lager?

Stehen die Gänge voll?

Unnötige Bewegung

Menschen bewegen
sich unnötig

Kellner machen 15.000 Schritte
am Tag

Muss Putzmittel an
verschiedenen Orten geholt
werden?

Kommen Servietten, Besteck
und Geschirr zur richtigen Zeit
an den richtigen Ort?

Lagerbestände

Dinge liegen falsch
oder unnötig lange

Wo ist nochmal der
Fleckenentferner?

Wieviel wird schlecht?

Wieviele Emails warten
auf Bearbeitung?

Unnötige Wartezeiten

Muss die Receptionschefin jedes Angebot freigeben?

Braucht es den Chef, um einen Gast einzuladen?

Wird Essen am
Küchenpass kalt?

Überproduktion

Dinge werden schlecht

Haben wir Angst –
mise en place

Wieviel Schwund von
bearbeiten Waren?

Haben wir schlecht
verteilte Engpässe?

Fehlerkorrektur und Nacharbeit

Korrekturschleifen und Kompensationen

Wieviele Schleife hat der Angebotsprozess?

Wie viele Beschwerden haben wir?

Wie oft kommen Speisen zurück in die Küche?

Überbearbeitung

Es werden Dinge gemacht, für die der Gast nicht zahlt

Butterrollen

200 Gedecke eindecken,
bei 160 Gästen

Mehrseitiges Angebot aller
Wellnessbehandlungen

Verschwendetes Talent

Die falschen Leute tun das richtige

Muss der Receptionist schauen ob Zimmer fertig sind?

Poliert der Serviceleiter die Gläser?

Putzt der Küchenchef die Küche?

Welches sind die vielversprechendsten Prozesse?

Die wichtigsten und häufigsten Prozesse: Viel Volumen oder hoher Wert

Reservierung

Fassung / Warenfluss

Bestellung

Service

Zimmerreinigung

Und jetzt – was brauche ich?

Post - It

Stift

Wand

Zeit

Danke schön!

Dr. Gregor Hoch

Hoch Consulting – Hoch Management GmbH

gregor@hoch-consulting.at

www.hoch-consulting.at