

# 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?

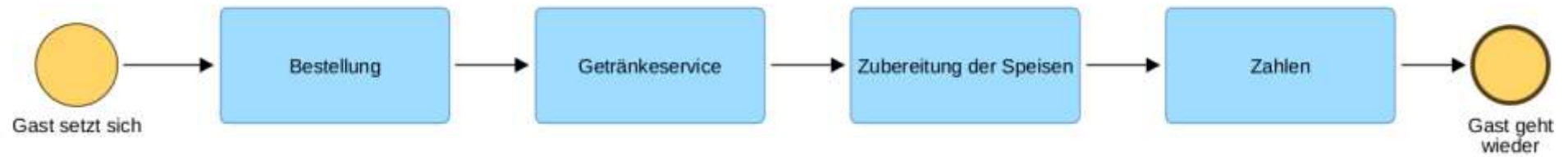
Was sind die Verzweigungen?

Wo entstehen Fehler?

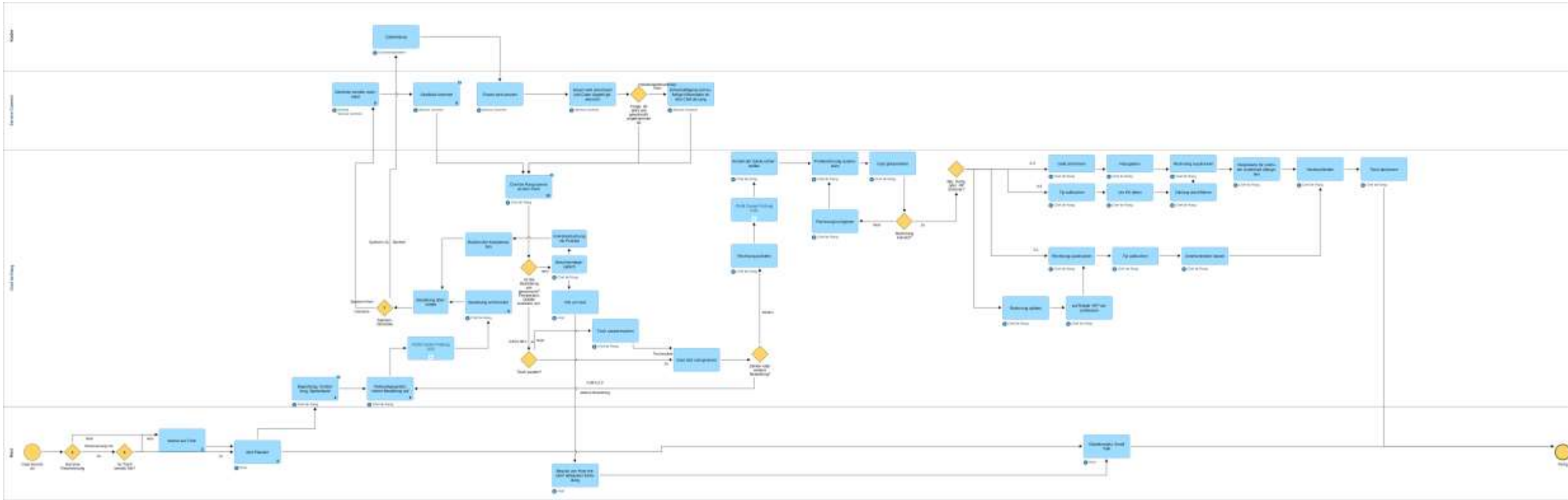
Was dauert wie lange und warum?

# 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](http://www.hoch-consulting.at)