

Anleitung und Vorgehensweise für den Service Check

Anhand einer Checkliste werden alle relevanten Hygienesdetails Punkt für Punkt überprüft. Dabei werden eventuelle Schwachpunkte oder Fehlerquellen aufgedeckt und geben somit eine Grundlage für Verbesserungen. Wird ein Service Audit „geheim“ durchgeführt, spricht man oft von einem mystery check.

1. Wer sollte ein Audit durchführen?

Weil dieser Check auch das Personal prüft, sollte er von einer fremden Person in diesem Bereich durchgeführt werden. Fach- oder Vorkenntnisse sind nicht von Nöten. Bei der Durchführung muss jedoch gewissenhaft, gründlich und objektiv gearbeitet werden. Auch externe Firmen (z.B. gastro-check24 bietet eine Durchführung an). Der Vorteil, wir sehen auch Kleinigkeiten.

2. Wann ist der beste Zeitpunkt für einen Service- Check?

Bevorzugen Sie einen ganz normalen Arbeitstag. Keine Sonderveranstaltungen, keine „Stresszeiten“. Es brauchen nicht alle Mitarbeiter vor Ort sein. Das Restaurant sollte gefüllt, aber nicht voll sein.

3. Wie ist der Ablauf?

Drucken Sie sich den Audit komplett aus. Die durchführende Person liest sich Punkt für Punkt den Audit durch und merkt Sie sich worauf es ankommt. Das Ausfüllen des Audits erfolgt direkt nach dem Restaurantbesuch.

Es besteht hier auch die Möglichkeit den Check über einen Windows- Tablet Computer direkt einzugeben. Achten Sie darauf, dass keiner Ihren Aufenthaltsgrund bemerkt. Beurteilen Sie den Ist- Zustand. Dabei ist Ehrlichkeit und Objektivität oberstes Gebot. Es darf nichts „schön geredet“ werden. Nicht alle Punkte auf den Checklisten sind für alle Restaurants relevant.

4. Was passiert mit den Punkten, die nicht in Ordnung sind?

Überprüfen Sie, wer oder was für diesen Fehler verantwortlich ist. Manchmal sind es bauliche Mängel, manchmal hapert es an der Ausstattung und manchmal kann es an Fehlverhalten von Mitarbeitern liegen. Analysieren Sie jeden Mangel. Setzen Sie einen Verantwortlichen für die Behebung des Mangels ein, oder übertragen Sie die Lösung an eine Fachfirma. Definieren Sie unbedingt einen Zeitpunkt bis wann der Mangel behoben sein muss.

5. Soll ich meine Mitarbeiter von den Ergebnissen in Kenntnis setzen?

Unbedingt. Seien Sie am Anfang ein wenig sensibel. Mitarbeiter sollen diese Audits nicht als angsteinflößend und nervig empfinden. Nehmen Sie sich Zeit und besprechen Sie in Ruhe alle Mängel. Überzeugen Sie das Personal von der Notwendigkeit. Wichtig ist jedoch auch, dass Verantwortung übernommen wird.

6. Wie oft sollte ein Hygiene- Audit durchgeführt werden?

Um eine langfristige Qualitätssicherung zu erreichen, sollte am Anfang ein Abstand von drei Monaten eingehalten werden. Falls sich eine Verringerung der Mängel zeigt, reicht ein Abstand von 6 Monaten.