

Online-Branchenumfrage

Das notwendige Know-how ist gefragt

Bei der zweiten Pro Hauswirtschafts-Branchenumfrage ging es um das Thema Management und Steuerungskompetenz in der Hauswirtschaft. Welche Trends, Herausforderungen und Chancen zeichnen sich ab? In einigen Handlungsfeldern, die das Betriebsergebnis wesentlich beeinflussen, gibt es Nachholbedarf.

In Zusammenarbeit mit dem Beraternetzwerk mehrwert.care hat Pro Hauswirtschaft Anfang November 2017 eine zweite Onlineumfrage zum Thema Management in der Hauswirtschaft durchgeführt. Ziel der Umfrage war herauszufinden, wie HWLs und Budgetverantwortliche mit der Rolle des Kostenmanagers und Problemlösers umgehen, mit welchen Steuerungsinstrumenten sie ihr Tagesgeschäft führen, welche Chancen sie sehen, um sich wirtschaftlich weiter zu verbessern und wie sie bestimmten Themen gegenüberstehen.



Text:
Mark Hemming,
Geschäftsführer
Kaufleuten GmbH,
www.kaufleuten.de
hemming@kaufleuten.de

tungen zunehmend Probleme haben, geeignete Führungskräfte und Fachkräfte für die Sparte Hauswirtschaft zu gewinnen.

Die Absicherung und Weiterentwicklung des Qualitätsniveaus (63,2 Prozent) sowie die Einhaltung der wirtschaftlichen Rahmenbedingungen (60,3 Prozent) werden von den Befragten ebenfalls als große Herausforderungen für das Management der hauswirtschaftlichen Dienstleistungen eingestuft.

In der Bewertung der wirtschaftlichen Rahmenbedingungen in der Hauswirtschaft sehen sich rund zwei Drittel der Befragten unter Kostendruck (62,7 Prozent) und befürchten einen drohenden Qualitätsverlust (64,2 Prozent). Interessant in diesem Zusammenhang ist jedoch, dass nur 20,9 Prozent der Befragten den Wunsch nach mehr Kostentransparenz haben. Dies lässt vermuten, dass Kosten klar identifiziert sind, jedoch die Kostenmanagement-Kompetenz, also der Umgang mit Kostendruck (62,7 Prozent), ausbaufähig ist und der Mangel an Fachkräften häufig einem qualifizierten Kostenmanagement im Wege steht.

Rund 40 Prozent sehen außerdem Auseinandersetzungen mit Mitarbeitern und Vorgesetzten als großen Faktor, der wirtschaftliches Agieren beeinträchtigt.

Kennzahlensysteme sind noch nicht sehr verbreitet

Auf die Frage, welche Instrumente regelmäßig von Hauswirtschaftsverantwortlichen zur Steuerung der Kosten in ihrem Bereich genutzt wird, gaben 60 Prozent der befragten Personen an, dass sie eine bedarfsorientierte Personaleinsatzplanung verwenden. Ferner nutzen rund 52 Prozent eine auskalkulierte Speisenplanung. Weitaus weniger wird sich jedoch mit der monatlichen Inventur und Verbrauchsermittlung (29,2 Prozent) sowie der Nachkalkulation der Warenverbräuche (27,7 Prozent) beschäftigt.

Aufgrund dieser deutlich geringeren Anteile ist es auch nicht verwunderlich, dass nur 26,2 Prozent der Befragten angaben, mit einem Kennzahlensystem zu arbeiten, was eine monatliche Inventur und sowie ggf. Nachkalkulationen zwingend voraussetzen würde.

In den Einrichtungen der befragten Personen scheint im Hinblick auf die Umfrageergebnisse das Bewusstsein um die Einsparpotenziale im Bereich der Hauswirtschaft klar verankert zu sein.

Während die Einsparpotenziale bei Einsatz eines externen Dienstleisters für die Gewerke Küche, Wäsche und Unterhaltsreinigung eher gering bzw. als unklar eingestuft werden, sehen doch

Maßnahmen zur Kostenoptimierung
führen nach der Umfrage **22 %** derzeit durch. **32 %** planen sie in den nächsten 24 Monaten. Als besondere Herausforderungen dabei sehen **50 %** eine fundierte Einschätzung von Einsparpotenzialen. **18,4 %** fürchten interne Widerstände und **34,2 %** den Zeitaufwand, während **36,8 %** der Befragten sagen, Ihnen fehlt die Auswahl an geeigneten Instrumenten.



Potenziale zur Kostensoptimie- rung sehen die befragten HWLs im Einkauf, im Warenver- brauch, im Personalauf- wand und in den Arbeits- prozessen.

die Mehrheit der befragten Personen signifikante Potenziale zur Kostensoptimierung im Einkauf, im Warenverbrauch, im Personalaufwand und in den Arbeitsprozessen.

Unklarheiten ausgeklammert, sehen knapp 90 Prozent der Befragten potenzielle Einsparmöglichkeiten im Warenverbrauch – hiervon sogar 32 Prozent ein Potenzial größer als fünf Prozent. Ähnlich ist das Bild beim Optimierungspotenzial der Einkaufspreise. Knapp 88 Prozent geben an, hier signifikante Einsparmöglichkeiten zu sehen – davon sehen 28 Prozent das Potenzial sogar größer als fünf Prozent.

Rund 75 Prozent identifizieren Möglichkeiten, die Kosten im Personalaufwand zu reduzieren, wobei hiervon 32 Prozent das Potenzial größer als fünf Prozent eingeschätzt wird. So ist es nicht erstaunlich, dass auch über 33 Prozent der Befragten noch mehr als fünf Prozent Kostensoptimierungspotenzial in der Anpassung der Arbeitsprozesse sehen.

Herausforderung: Das Qualitätsniveau absichern

Des Weiteren wurden die Teilnehmer der Umfrage zu den Herausforderungen zur Absicherung und Weiterentwicklung des Qualitätsniveaus befragt. Hier wird von 82,1 Prozent der Befragten die Schulung und Anleitung der Mitarbei-

ter als größte Herausforderung gesehen. Dies ist in Anbetracht des vorher angesprochenen Fachkräftedefizits nicht verwunderlich und deckt einen deutlichen Handlungsbedarf auf.

Rund 46 Prozent geben außerdem an, dass eine objektive Bewertung der Qualität der Ergebnisse schwierig ist. Auch diese Antwort passt ins Gesamtbild, denn eine objektive Bewertung auch der Qualität (und nicht nur der Kosten) wird durch ein Kennzahlensystem erleichtert – dieses wird aber wiederum nur von rund einem Viertel der Befragten rein zur Kostensteuerung eingesetzt. Insofern ist es auch nicht erstaunlich, dass 41 Prozent aller Teilnehmer es als herausfordernd ansehen, das vorgegebene Qualitätsniveau nachhaltig abzusichern.

Eine weitere Frage beschäftigte sich mit den Hindernissen bei der Umsetzung von Veränderungen in der Hauswirtschaft. Interessant ist, dass die Auswahl der geeigneten Maßnahmen (14,5 Prozent), die fundierte Einschätzung über das Optimierungspotenzial (23,6 Prozent) sowie die anschließende Erfolgskontrolle (23,6 Prozent) bei den Befragten nicht so stark ins Gewicht fallen.

Es scheint also, dass den Einrichtungen klar ist, „was“ an Veränderungen umgesetzt werden soll – es jedoch bei dem „Wie“ zu deutlichen Problemen kommt:

58,2 Prozent der Befragten sehen ein deutliches Hindernis in der fehlenden Qualifikation der Verantwortlichen in der Administration und Moderation von Veränderungsprozessen.

So ist es auch einleuchtend, dass die Überwindung interner Widerstände (50,9 Prozent) und der auch damit verbundene Zeitaufwand (56,4 Prozent) für die Umsetzung, die Veränderungsmaßnahmen in der Hauswirtschaft deutlich behindern. Offensichtlich ist es sehr schwer und zeitaufwändig, Mitarbeiter für erforderliche Veränderungen zu motivieren und entsprechend zu begleiten. Außerdem sehen 52,7 Prozent die Finanzierung von Veränderungsmaßnahmen als schwierig an.

Veränderungen umsetzen, ist problematisch

Das Management der hauswirtschaftlichen Dienstleistungen muss weiterentwickelt werden. Um wirtschaftlich und qualitativ hochwertig agieren zu können, sind intelligente Konzepte gefragt, mit der dem Fachkräftemangel entgegengetreten werden kann und ebenso innerhalb der wirtschaftlichen Rahmenbedingungen einer Einrichtung umsetzbar sind. Deutlich wurde, dass es weniger Erkenntnis-, sondern vielmehr Umsetzungsprobleme gibt.

Die Einschätzung über verfügbare Einsparpotenziale zeigt es

überdeutlich. Einsparungen von nur drei bis fünf Prozent in den Bereichen Wareneinsatz und Personal legitimieren, hier zu investieren. Der Einsatz von Steuerungsinstrumenten und damit verbunden eine transparente Definition von Kennzahlen wird unerlässlich wer-

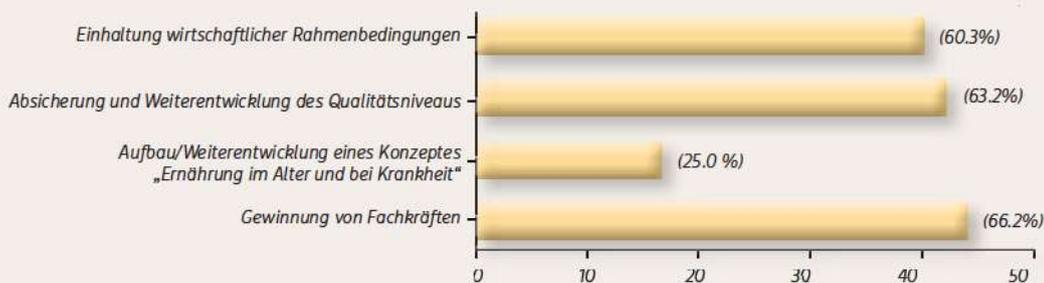
den, um den Verantwortlichen die gezielte Entwicklung von Kosten und Qualität zu erleichtern.

Ein Ansatz für mehr Transparenz und Umsetzungshilfe könnte ein verbesserter Austausch unter Hauswirtschaftsverantwortlichen sein: Die Gründung von Netzwer-

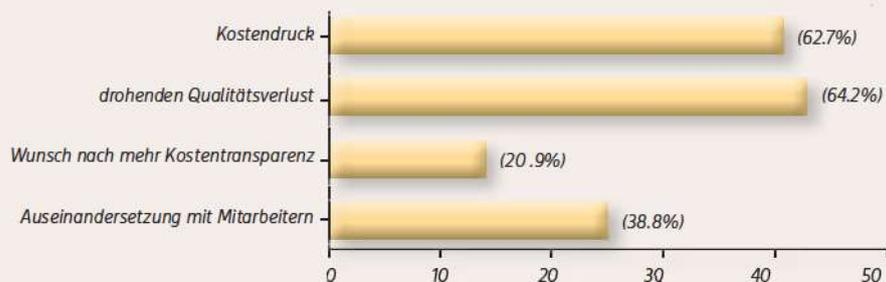
ken und Arbeitskreisen zum Erfahrungsaustausch und zum Vorstellen von Best-Practice Lösungen stellen gute Möglichkeiten dar, um die Professionalisierung der Hauswirtschaft voranzutreiben. Dies zeigt das Votum der Befragten (59,3 Prozent) überdeutlich. ☺

pro Hauswirtschaft BRANCHEN-UMFRAGE 2017: „Mit Managementkompetenz den Kostendruck In der Hauswirtschaft meistern – auf welche Steuerungsinstrumente setzen Sie?“

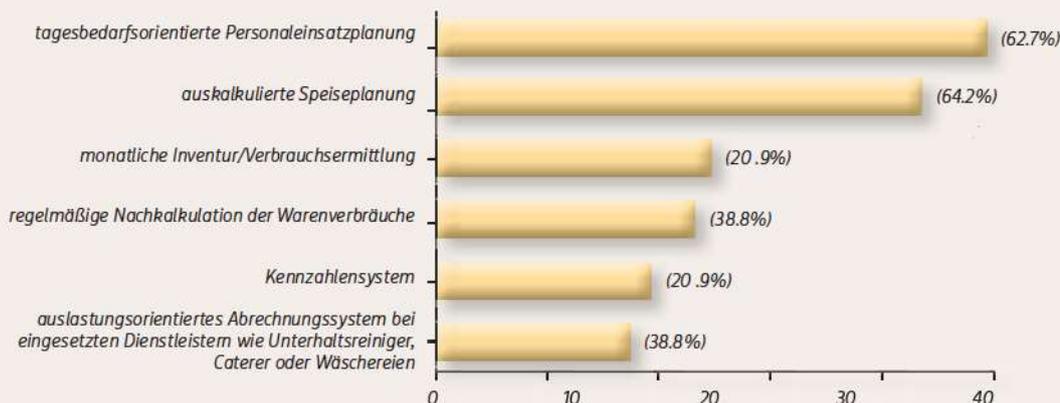
Was sind die größten Herausforderungen, vor der die Hauswirtschaft steht?



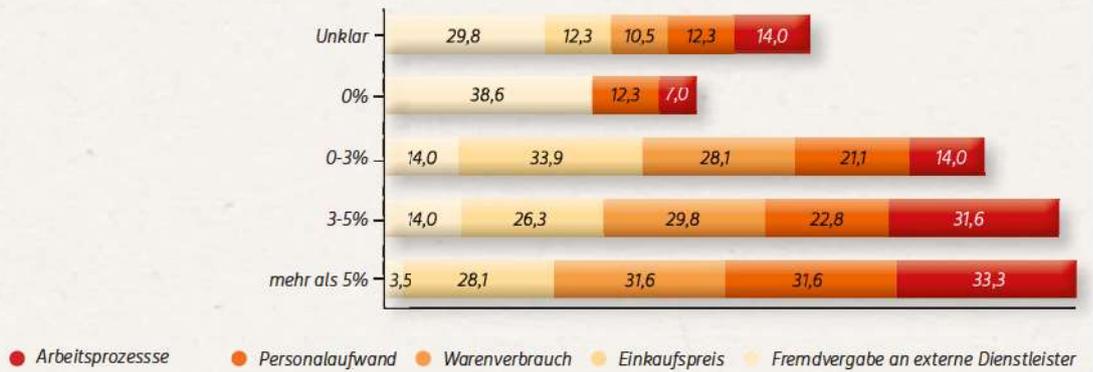
Woran denken Sie ganz spontan, wenn es um wirtschaftliche Rahmenbedingungen geht?



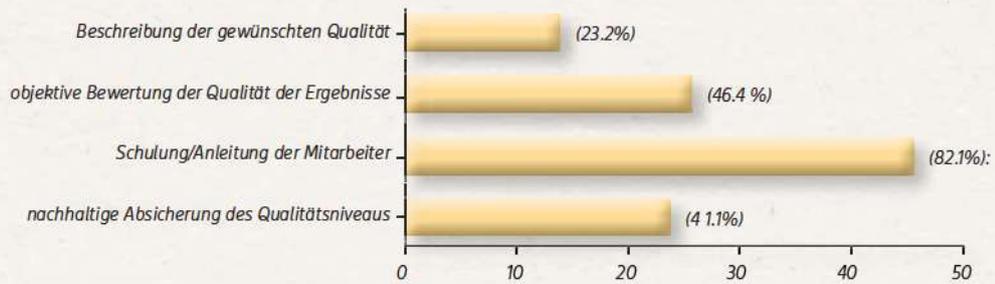
Welche Instrumente nutzen Sie regelmäßig zur Kostensteuerung?



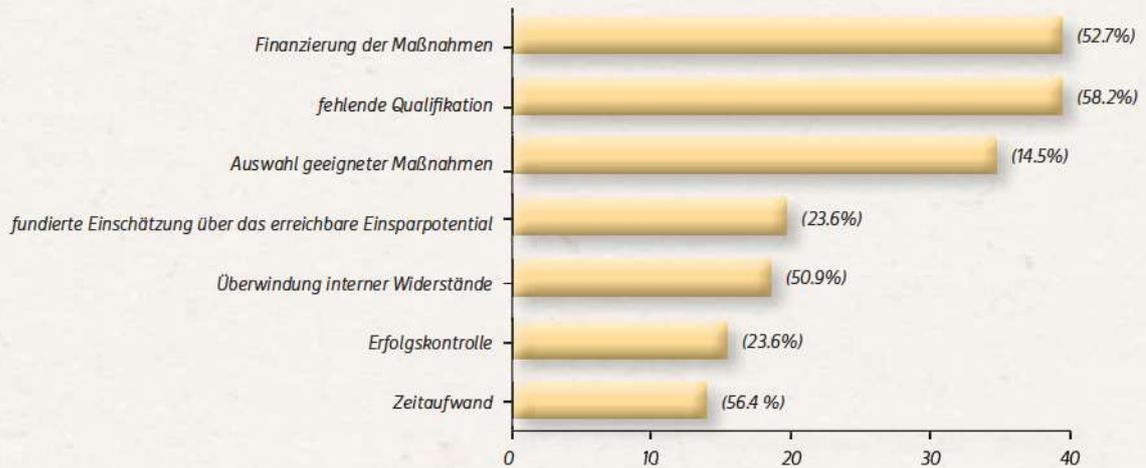
Einschätzung der Kostenoptimierungspotentiale in den einzelnen Handlungsfeldern



Wo sehen Sie die größten Herausforderungen zur Absicherung und Weiterentwicklung des Qualitätsniveaus?



Welches sind die größten Hindernisse bei der Umsetzung von Veränderungen in der Hauswirtschaft?



Welcher dieser drei Aussagen stimmen Sie zu?

