

Balanced Scorecard als Steuerungsinstrument für den „gast“wirtschaftlichen Erfolg?

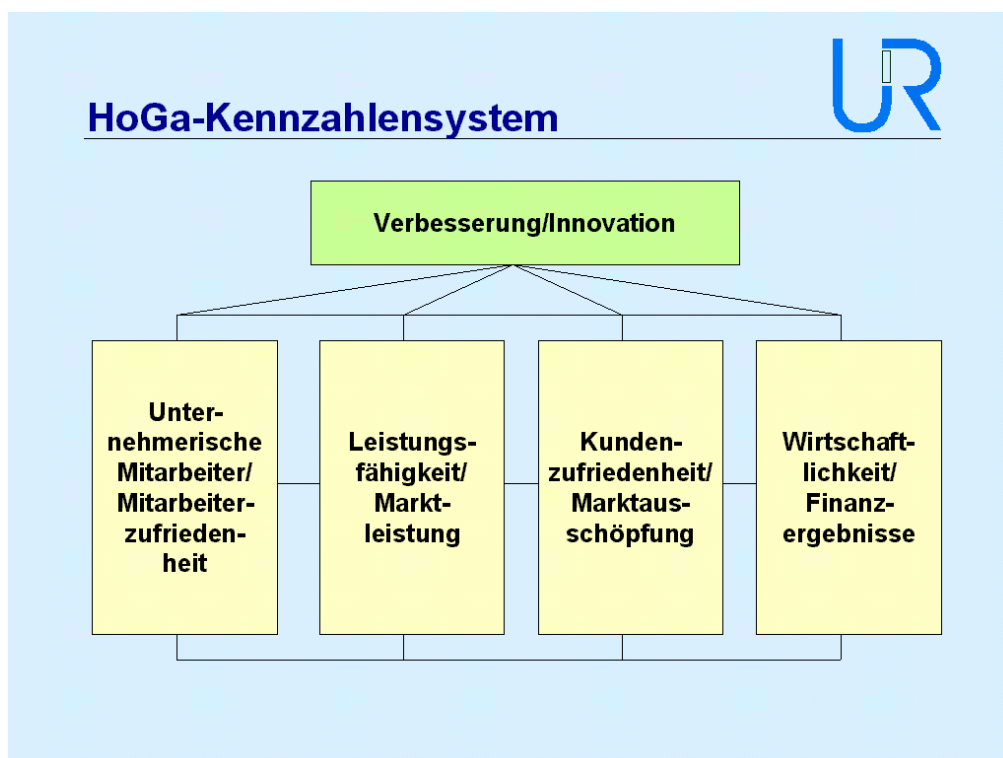
Die zentrale Frage die sich jedem Gastwirt der Gegenwart mit Zukunftsplänen ständig (immer) stellt ist, wie kann ich meine Gäste glücklich machen, damit mehr Gäste anziehen und somit wirtschaftlichen Erfolg und gesellschaftliche Akzeptanz zu erlangen.

Das große Problem bei dieser zentralen Angelegenheit ist allerdings meistens, dass der „normale“ Gastronom nur wenig Zeit hat sich mit Dingen am Rande der eigentlichen Kernaufgabe, der Gästebewirtung, zu kümmern. Das operative, also Tages-, Geschäft verschlingt den größten Teil der knapp bemessenen Zeit und das Resultat ist die Vernachlässigung des strategischen Teils der Betätigung.

Oft verlässt man sich nur allzu gern und bequem auf die Meinung von eigenen Gästen, da man diese, aufgrund ihres Besuchs, leicht erreichen kann. Natürlich sind diese Meinungen ein Teil des Spiegelbildes der eigenen Außenwirkung und -darstellung. Aber eben nur ein Teil davon.

Was passiert also wenn man sich ausschließlich auf die Meinungen von bestehenden Gästen verlässt, die auch zum Teil aus reiner Bequemlichkeit oder mangels derzeitig vorhandener Auswahlmöglichkeiten immer wieder kommen? Was ist wenn in dieser eigenen Kalkulation etwas unvorhergesehenes passiert?

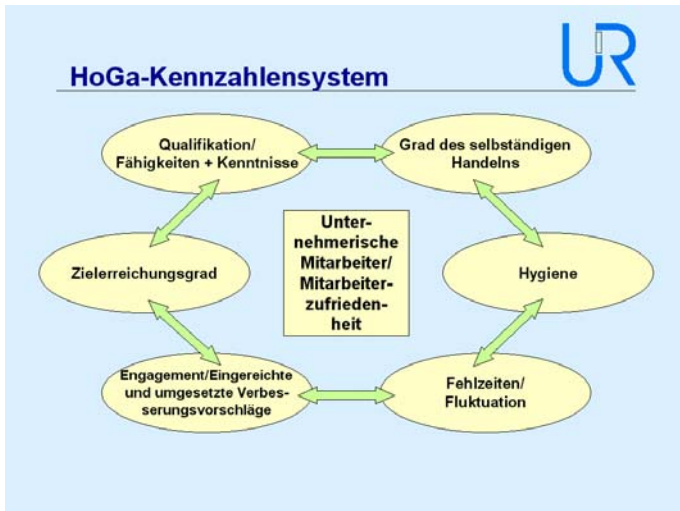
Völlig unvorbereitet steht man schnell vor großen Schwierigkeiten. Wohl dem der wirtschaftlichen Spielraum hat. Aber kann es der Sinn eines Unternehmers sein, hart erarbeitetes, womöglich für die Altersversorgung erspartes Kapital für mangelnde Weitsicht auszugeben? Wäre es nicht sinnvoller den eigenen Betrieb in allen möglichen Fällen und Situationen zu kennen, ständig mit einfachen Mitteln zu optimieren und damit zukunftssicher zu machen.



(Abb. 1 HoGa-Kennzahlensystem Seite 2, Unternehmensmanagement Renner & Partner, 2002)

Die zentralen Säulen ihres Unternehmens zu kennen ist hier der Schlüssel zum Erfolg.

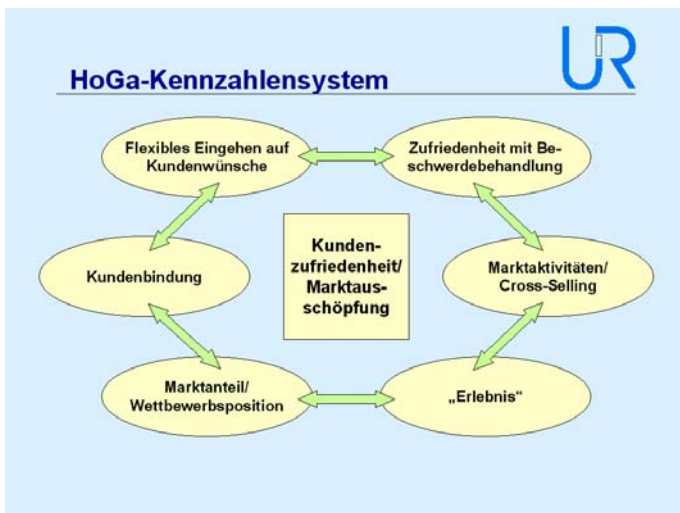
1. Wie gut und zufrieden sind ihre Mitarbeiter?
2. Wie gut und effektiv sind ihre Produkte und deren Herstellung?
3. Wie zufrieden und loyal sind ihre Kunden?
4. Wie sicher und wie groß ist der finanzielle Hintergrund?



(Abb. 2, HoGa-Kennzahlensystem Seite 3, Unternehmensmanagement Renner & Partner, 2002)



(Abb. 3, HoGa-Kennzahlensystem Seite 4, Unternehmensmanagement Renner & Partner, 2002)



(Abb. 4, HoGa-Kennzahlensystem Seite 5, Unternehmensmanagement Renner & Partner, 2002)



(Abb. 5, HoGa-Kennzahlensystem Seite 6, Unternehmensmanagement Renner & Partner, 2002)

Mit der einfachen Methode einer Balanced Scorecard können Sie lernen ihr Unternehmen besser kennen zu lernen und als Folge auch besser steuern zu können. Wobei die Balanced Scorecard nicht als Steuerungsinstrument im eigentlichen Sinn fungiert, sondern wie man in den Abbildungen sehen kann, ein System zur Entwicklung von anzuwendenden Maßnahmen ist, die fast jeder Gastronom schon kann – Gäste zufrieden zu stellen!

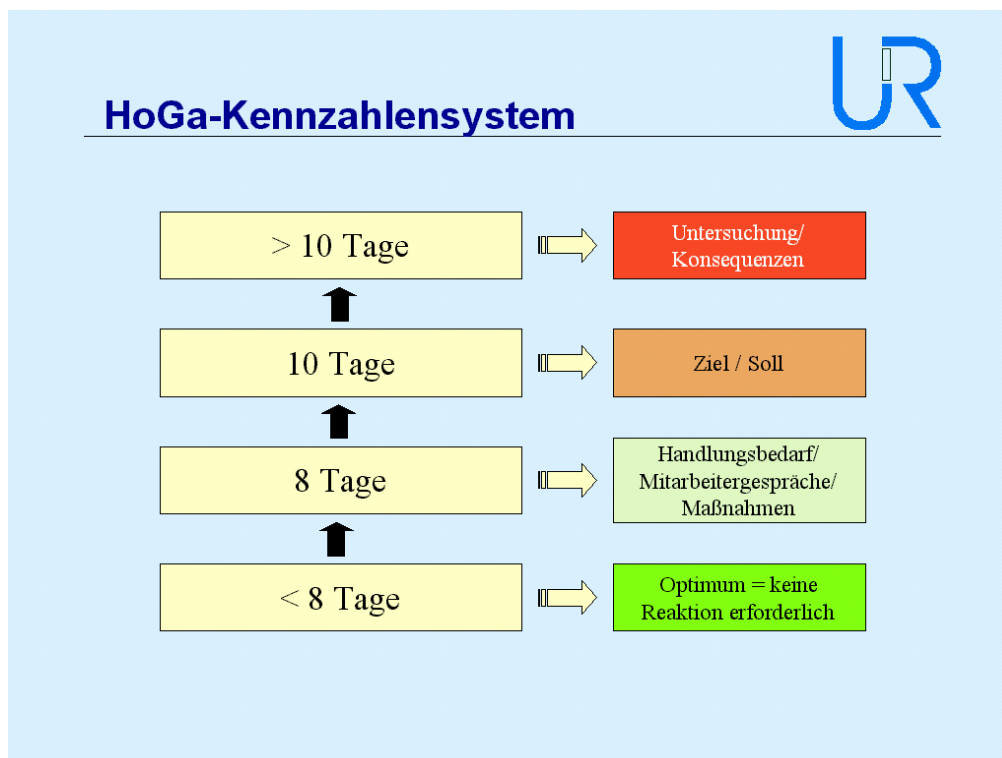
Beispiel:

Der derzeitige durchschnittliche Krankenstand der Mitarbeiter ist 14 Tage im Jahr. Ziel ist es zukünftig nur noch 10 Krankheitstage zu haben.

Um dieses Ziel zu erreichen sind mehrere Faktoren zu beachten und anzugehen. Es ist unerlässlich die Krankheiten und die Zeitdauer zu untersuchen. Oftmals reicht eine Veränderung der Arbeitsbedingungen, wie z.B. ein ungefährlicheres Arbeitsumfeld, oder passendere Bekleidung.

In Mitarbeitergesprächen erfährt man häufig Hintergründe von Erkrankungen. Nach einer längeren Krankheit (ab 5 Tage) ist es wichtig ein solches Gespräch zu führen um zukünftig eine Veränderung herbeizuführen, bzw. vom Mitarbeiter zu erfahren welche Verbesserung für ihn zur Nichterkrankung hätte führen können.

Innerhalb des Jahres beobachtet man den Erfolg ermittelter Änderungen. Um rechtzeitig agieren zu können sollte eine Klassifizierung und Einstufung erfolgen.



(Abb. 6 HoGa-Kennzahlensystem Seite 7, Unternehmensmanagement Renner & Partner, 2002)

Im Falle der Zielerreichung, d.h. ein Krankenstand um die 10 Tage werden die Mitarbeiter mit der vorher vereinbarten Gratifikation belohnt.

Resümee:

Entwickeln Sie ihre eigene Balanced Scorecard oder greifen Sie auf schon vorhandene und bewährte Gastronomen-BSC's zurück, bzw. wenden sich an ein Beratungsbüro, der Sie bei der Entwicklung mit wenig Aufwand unterstützt.