

PROZESSE OPTIMIEREN – QUALITÄT STEIGERN

So führt Beratung in der Hauswirtschaft zum Ziel

Problem: Viele Beratungsprozesse geraten ins Stocken oder bleiben unvollendet, da die Ziele, die die initiierte Beratung haben sollte, nicht klar definiert, kommuniziert und erreicht werden. Der tatsächliche Ablauf der Beratung deckt sich intern nicht mit den eigenen Vorstellungen. Auch wird mehr Zeit als gedacht benötigt, um sich mit den Aufgabenstellungen auseinanderzusetzen. Zu guter Letzt müssen die Mitarbeitenden von erkannten Veränderungsnotwendigkeiten überzeugt werden.

Lösung: Der wichtigste Schritt zu einer professionellen Beratung ist die eigene Wahrnehmung des Beratungsbedarfs durch professionelle Unterstützung. Der neutrale Blick von außen auf eine betriebliche Situation unterstützt die Hauswirtschaftsleitung mit aufkommenden bzw. erkannten Problemstellungen umzugehen. Wichtig ist bei der Inanspruchnahme einer Beratung die Skizzierung der Problemlage und die Zieldefinition, die man anstrebt. Die Entwicklung eines Pflichtenheftes ist hier eine sehr gute Hilfe.

Ziele, Anlässe, Verbesserungswünsche für eine Beratung können u. a. sein:

- o Rollenberatung
- o Arbeitskreise etablieren
- o Aufarbeiten von Abteilungskonflikten
- o Implementierung neuer Konzepte
- o Dienstleistungsangebote entwickeln
- o Verbesserung der Kostenstrukturen

Das Finden und die Auswahl des passenden Beratungsunternehmens ist mitentscheidend für das Gelingen des gesamten Beratungsprozesses. Auswahlparameter für Beratungsunternehmen sind u. a.:

- o Beratungsspezialisierung und Erfahrung
- o Feld- und Methodenkompetenz
- o Echtes Interesse am Anliegen des Auftraggebers
- o Neutralität, Vorurteilsfreiheit, Unabhängigkeit und Offenheit
- o Nachweis der eigenen stetigen Weiterbildung und Wissensaktualität
- o Konfrontationsbereitschaft

Ist das passende Unternehmen gefunden, muss ein transparentes Angebot, aus dem die Arbeitspakete mit ihren jeweiligen Kosten hervorgehen, vorgelegt werden. Das beidseitig abgestimmte Angebot bildet die spätere Vertragsgrundlage des abzuschließenden Be-

ratungsauftrages. Sehr kritisch zu bewerten sind Angebote, die auf eine erfolgsabhängige Vergütung einer Beratung abzielen. Die Vergütung sollte immer, dem Auftrag und den vereinbarten Leistungen entsprechend, nach Tagessätzen erfolgen.

Der gesamte Beratungsprozess gliedert sich in viele Einzelthemen. Zu Beginn muss die eigentliche Zielbestimmung erfolgen. Hier werden die Ziele und möglichen Lösungswege, die Erwartung der Zielgruppen/Personen definiert. Darauf fußend kann die eigentliche Projektplanung der Beratung starten. Es geht hierbei um die Rahmenbedingungen, wie Dauer der Beratung, Start- und Endtermin, Stundenkontingent, Meilensteine, Kosten und Teilnehmerkreis. Die Methodenstrategie, wie soll das Projekt/die Beratung ablaufen, welche Methoden sollen eingesetzt werden, wird üblicherweise von der Berater:in vorgeschlagen. Basis jedes Beratungsprozesses ist die Wertschätzung jeder Meinung, auch bei anderen Meinungsbildern zu Projekthinhalten. Schwachstellen und Unklarheiten von einzelnen Prozessschritten und Aufgabenzuordnungen können mit den Mitarbeitenden gut aufgearbeitet werden. Ihre Einbindung steigert die Identifikation mit dem Problem bzw. dessen Lösungsmöglichkeiten. Die aktive Einbindung des Betriebsrates bzw. der Mitarbeitervertretung ist eine Grundvoraussetzung für das Gelingen des Beratungsprozesses. Als Nebenprodukt einer Beratung können oft innerbetriebliche Konflikte gelöst werden. ●

M. Christine Klöber

BERATUNGSPROZESS – ERFOLGSKRITERIEN

- o Instanzen der Beratungsgenehmigung einhalten
- o Klarer und widerspruchsfreier Projektauftrag gemäß des Pflichtenheftes
- o Geklärte Sichtweisen der Auftraggeber
- o Klärung von Interessen und Konsens für Auftragsvergabe
- o Bereitstellung der Ressourcen
- o Art des Projektmanagements
- o Projekt- und Terminplanung mit Meilensteinen
- o Arbeitspaketbeschreibung
- o Festlegung der internen Beratungsteilnehmenden
- o Festlegung der zielgruppengerechten Abschlusspräsentation

MEHR ZUM THEMA

Info: Die Autorin ist Mitbegründerin von KlöberKASSEL, Wissen für die Hauswirtschaft, www.kloeber-kassel.de