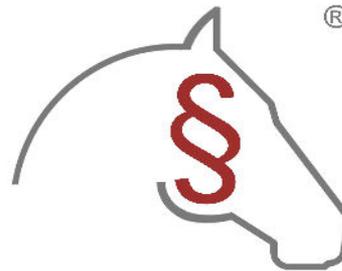


# **ERFOLG UND SICHERHEIT IM PFERDEBETRIEB**

***MIT ZERTIFIZIERTEM  
PROZESSMANAGEMENT  
MEHR SICHERHEIT UND ERFOLG IM  
PFERDEBETRIEB***

**Thomas Doerer  
Rechtsanwalt  
Tübingen**



[www.pferderechtsanwaelte.de](http://www.pferderechtsanwaelte.de)

# Worüber reden wir ?

- ▶ Was ist eigentlich Erfolg im Pferdebetrieb ?
- ▶ Was ist Prozessmanagement ?
- ▶ Wie sind Haftungsrisiken erkennbar und vermeidbar ?
- ▶ Wie kann ich meinen Betrieb abbilden ?
- ▶ Welche Vorteile hat das für mich und meine Kunden ?
- ▶ Wie geht das in der Praxis ?

# Erfolg im Pferdebetrieb

- ▶ Wirtschaftlicher Erfolg
- ▶ Persönlicher Erfolg
- ▶ Nachhaltigkeit
- ▶ Effizienz
- ▶ Sicherheit
- ▶ Kontrolle
- ▶ Wertbildung und Werterhaltung

# Erfolg im Pferdebetrieb

- ▶ Wirtschaftlicher Erfolg
- ▶ Persönlicher Erfolg
- ▶ Nachhaltigkeit
- ▶ Effizienz
- ▶ Sicherheit
- ▶ Kontrolle
- ▶ Wertbildung und Werterhaltung

# GESCHÄFTSMODELL PFERDEBETRIEB

Jeder Pferdebetrieb ist ein Geschäftsmodell  
Jeder Pferdebetrieb ist anders und individuell  
Alle Pferdebetriebe haben aber gleiche  
Grundstrukturen

Wie kann man seinen Pferdebetrieb als  
Geschäftsmodell individuell abbilden ?

# Mein Pferdebetrieb

Zielgruppe für eine strukturierte Abbildung sind vor allem Betriebe mit Kunden/Einstallern/Reitschülern/Veranstaltungen etc.

Betriebs- und Haftungsrisiken sind hier deutlich erhöht !

Überblick und Transparenz, verbunden mit Handlungsrichtlinien und Anweisungen samt Notfallplänen sind hier Grundvoraussetzungen für eine nachhaltige und sichere Führung eines Pferdebetriebes.

# Mein Pferdebetrieb

**Wie und mit welchen Mitteln erreicht man die strukturierte Abbildung seines Pferdebetriebes ?**

Es geht um die Beherrschung aller Prozesse in einem Pferdebetrieb, mit denen dieser tagtäglich arbeitet.

Vorhandene Abläufe/Prozesse im Pferdebetrieb müssen zuerst identifiziert und dann dokumentiert werden.

Alle Prozesse zusammen bilden dann ein Managementsystem, das in einem digitalen Managementhandbuch/Betriebshandbuch zusammengefasst wird.

Ohne prozessorientiertes Managementsystem ist ein Pferdebetrieb auf Dauer nicht ausreichend qualitätsfähig und damit bald nicht mehr wettbewerbsfähig.

# Was sind Prozesse ?

**Prozesse sind eine Fülle ineinander greifender Tätigkeiten, die nötig sind, um Produkte herzustellen und/oder Dienstleistungen zu erbringen wie zum Beispiel in einem Pferdebetrieb**

# Aufbau – und Ablauforganisation

Die Aufbau-Organisation gibt Antwort auf die Fragen:

Wer macht was ?

Wer ist zuständig für was ?

Die Ablauf-Organisation gibt Antwort auf die Fragen:

Warum etwas gemacht wird? = ZWECK der Tätigkeit

**Wer macht dann was, wann, wie, wo und womit?**

Wozu wird etwas gemacht ? = ZIEL der Tätigkeit

# **Eine der Kernaufgaben der Unternehmensführung ist die Gestaltung der Prozesse des Unternehmens.**

Man unterscheidet dabei vor allem vier Phasen:

## **1. Phase: Definition der Prozesse**

Dazu gehören vor allem die Analyse und Zielsetzung sowie die Aufgaben und den Umfang der Prozesse.

## **2. Phase: Strukturierung der Prozesse**

Dazu gehören Struktur, Reihenfolge, Schnittstellen, Integration und Verantwortung der Prozesse festzulegen.

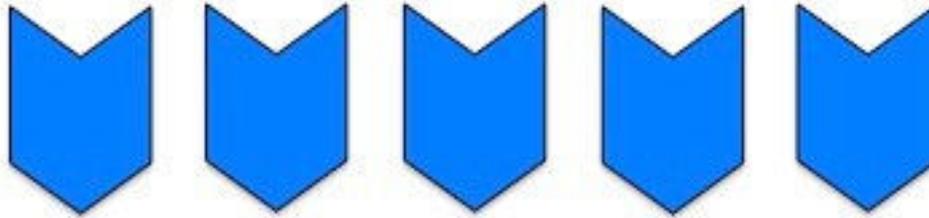
## **3. Phase: Realisation der Prozesse**

Dazu gehören die Durchführung und das Controlling der Prozesse.

## **4. Phase: Optimierung der Prozesse**

Dazu gehören die Analyse auf Basis von Soll-Ist-Vergleichen, internes und/oder externes Benchmarking sowie die Beurteilung der Prozesse.

# Management-Prozesse



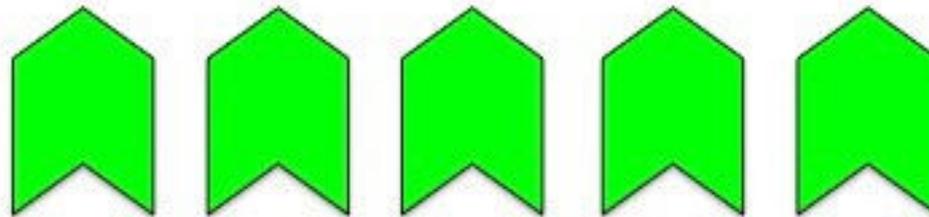
## Kern-Prozess (Wertschöpfung)



Kunden



Kunden



# Unterstützungs-Prozesse

Die **Kernprozesse** stehen im Mittelpunkt der Prozesse eines Unternehmens. Sie haben einen direkten Bezug zu den Kunden, denn mit Ihnen verdient das Unternehmen sein Geld

Die **Unterstützungsprozesse** helfen, die Kernprozesse stets effektiv und effizient umzusetzen

Die **Managementprozesse** dienen der Umsetzung der Strategie, der Steuerung, des Controllings etc. des Unternehmens/Pferdebetriebes

Man nennt diese Dreiteilung der Prozesse und Ihrer Darstellung auch **Prozesshaus**.

# Mein Pferdebetrieb

Wie kann das für einen Pferdebetrieb  
aussehen ?

**Mein Pferdebetrieb** ist als digitale Vorlage  
eine **Wissensdatenbank**

In der werden alle relevanten Prozesse eines  
individuellen Pferdebetriebs  
identifiziert, formuliert und dokumentiert.

# Beispiel

## Prozess-Modul (PM) Ressourcen planen

**Was ist bei diesem Prozess-Modul von Bedeutung?**

Der Geltungsbereich:

Das PM ist Bestandteil der Unterstützungs-Prozesse des Betriebshandbuchs.

Der Verantwortliche:

Der Betriebsinhaber ist für den gesamten Inhalt des PM verantwortlich.

Die Benutzer:

Das sind alle Personen im Betrieb, die mit personenbezogenen Daten in Berührung kommen.

**Was löst die Durchführung des Prozess-Moduls aus ?**

Das PM ist bei jeder Änderung des Maschinenparks durchzuführen.

**Was ist der Zweck des Prozess-Moduls? (WARUM?)**

Die Durchführung des PM stellt sicher, dass die Ressourcen wie zum Beispiel der gesamte Maschinenpark mit allen Daten, Anwendungen und zugehörigen Personen übersichtlich dargestellt ist

**Welches Ziel soll mit dem PM erreicht werden? (WOZU?)**

Nach der Durchführung der Vorbereitungen steht fest, welche Änderungen an den Prozessen im Systemhandbuch in Bezug auf den Maschinenpark und dessen Einsatz durchgeführt werden müssen.

## Willkommen im Betriebshandbuch für Ihren Pferdebetrieb

- Die Nutzungs- und Verwendungsrechte wurden Ihnen entsprechend des Lizenz-Vertrages und den Regelungen in diesem Betriebshandbuch eingeräumt.
- Sie haben dieses Betriebshandbuch mit dem darin enthaltene Know-how stets streng vertraulich zu behandeln. Gewähren Sie unberechtigten Personen niemals Einblick.
- Wir als Lizenz-Geber werden dieses Betriebshandbuch den jeweiligen Erfordernissen des Marktes immer wieder anpassen und ergänzen. Diese Änderungen werden wir Ihnen jeweils rechtzeitig mitteilen.

## Das Tagesgeschäft in Ihrem Pferdebetrieb

- **Vertrieb und Verkauf von Dienstleistungen an Pferdehalter**
- Die elf Geschäfts-Prozesse sind die Grundlage für den Vertrieb und den Verkauf durch unseren Pferdebetrieb.
- Sie bieten uns einen sehr guten Handlungs-Spielraum bei der richtigen und guten Durchführung des Tagesgeschäfts.
- So begeistern wir die Kunden und hoffen, das sie unseren Pferdebetrieb weiterempfehlen.

### Management-Prozesse

Sie dienen zur Steuerung des Pferdebetriebs.



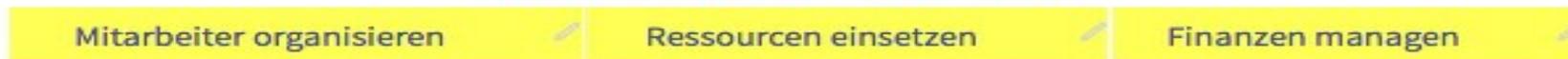
### Kern-Prozesse

Damit verdient der Pferdebetrieb sein Geld.



### Unterstützungs-Prozesse

Sie unterstützen die Umsetzung der Kern-Prozesse.



## INHALT BETRIEBSHANDBUCH

- Startseite
- Unternehmens-Politik festlegen
- Unternehmens-Strategie umsetzen
- Risiko-Management durchführen
- Management-System auditieren
- Kunden gewinnen
- Dienstleistungen erbringen
- Kunden binden
- Mitarbeiter organisieren
- Ressourcen einsetzen
- Finanzen managen

## VORLAGEN BETRIEBSHANDBUCH

- Prozess-Infos
- Prozess-Übersicht
- Prozess-Beschreibung
- Arbeits-Anweisung

## WERKZEUGE

- Links auf diese Seite
- Änderungen an verlinkten Seiten
- Permanenter Link
- Seiteninformationen
- Seite zitieren
- Über BlueSpice

# Startseite

## Inhaltsverzeichnis [Verbergen]

- Das Tagesgeschäft in meinem Pferdebetrieb**
  - Management-Prozesse**
    - Unternehmens-Politik festlegen
    - Unternehmens-Strategie umsetzen
    - Risiko-Management durchführen
    - Management-System auditieren
  - Kern-Prozesse**
    - Kunden gewinnen
    - Dienstleistungen erbringen
    - Kunden binden
  - Unterstützungs-Prozesse**
    - Mitarbeiter organisieren
    - Ressourcen einsetzen
    - Finanzen managen

## Das Tagesgeschäft in meinem Pferdebetrieb

- **Vertrieb und Verkauf von Dienstleistungen an Pferdehalter**
- Die zehn Geschäfts-Prozesse sind die Grundlage für den Vertrieb und den Verkauf durch meinen Pferdebetrieb.
- Sie bieten mir einen sehr guten Handlungs-Spielraum bei der richtigen und guten Durchführung des Tagesgeschäfts.
- Dadurch werden die Kunden so begeistert, dass sie meinen Pferdebetrieb empfehlen.

### Management-Prozesse

Sie dienen zur Steuerung meines Pferdebetriebes.

Unternehmens-Politik  
festlegen

Unternehmens-Strategie  
umsetzen

Risiko-Management  
durchführen

Management-System  
auditieren

### Kern-Prozesse

Damit verdient mein Pferdebetrieb das Geld.

Kunden gewinnen

Dienstleistungen erbringen

Kunden binden

## INHALT BETRIEBSHANDBUCH

- Startseite
- Unternehmens-Politik festlegen
- Unternehmens-Strategie umsetzen
- Risiko-Management durchführen
- Management-System auditieren
- Kunden gewinnen
- Dienstleistungen erbringen
- Kunden binden
- Mitarbeiter organisieren
- Ressourcen einsetzen
- Finanzen managen

## VORLAGEN BETRIEBSHANDBUCH

- Prozess-Infos
- Prozess-Übersicht
- Prozess-Beschreibung
- Arbeits-Anweisung

## WERKZEUGE

- Links auf diese Seite
- Änderungen an verlinkten Seiten
- Permanenter Link
- Seiteninformationen
- Seite zitieren
- Über BlueSpice

# Ressourcen einsetzen

### Inhaltsverzeichnis [Verbergen]

- 1 **Welchen Zweck erfüllt dieser Unterstützungs-Prozess?**
- 2 **Was ist von mir und meinen Mitarbeitern zu beachten?**
  - 2.1 **Maschinenpark meines Pferdebetriebs**
  - 2.2
  - 2.3 **Gebäude und Flächen meines Pferdebetriebs**
  - 2.4 **Informations-Technologie meines Pferdebetriebs**
  - 2.5 **B**

## Welchen Zweck erfüllt dieser Unterstützungs-Prozess?

- Ohne Ressourcen, wie z. B. Stallungen, Fahrzeuge, Reitplätze, Wiesen etc. kann ich meinen Pferdebetrieb nicht aufbauen, entwickeln und aufrechterhalten.
- Die Einzelheiten sind in den unten aufgeführten Management-Modulen praxisnah und ausführlich dargestellt.

## Was ist von mir und meinen Mitarbeitern zu beachten?

- Ich und meine Mitarbeiter setzen den Unterstützungs-Prozess mit Hilfe der unten aufgeführten Prozesse um.
- Dabei entscheiden ich bzw. meine Mitarbeiter, welcher Prozess im Einzelfall eingesetzt wird.
- Nicht alle Prozesse werden bei einem Geschäftsvorfall benötigt.

## Maschinenpark meines Pferdebetriebs

So wird der Maschinenpark gemanagt!
Traktoren beschaffen und einsetzen
Planer beschaffen und einsetzen
Anhänger beschaffen und einsetzen
Radlader beschaffen und einsetzen
XYZ beschaffen und einsetzen

## INHALT BETRIEBSHANDBUCH

- ☰ Startseite
- ☰ Unternehmens-Politik festlegen
- ☰ Unternehmens-Strategie umsetzen
- ☰ Risiko-Management durchführen
- ☰ Management-System auditieren
- ☰ Kunden gewinnen
- ☰ Dienstleistungen erbringen
- ☰ Kunden binden
- ☰ Mitarbeiter organisieren
- ☰ Ressourcen einsetzen
- ☰ Finanzen managen

## VORLAGEN BETRIEBSHANDBUCH

- ☰ Prozess-Infos
- ☰ Prozess-Übersicht
- ☰ Prozess-Beschreibung
- ☰ Arbeits-Anweisung

## WERKZEUGE

- Links auf diese Seite
- Änderungen an verlinkten Seiten
- Permanenter Link
- Seiteninformationen
- Seite zitieren
- 🔄 Über BlueSpice

# Traktoren beschaffen und einsetzen

## Sie sind im Unterstützungs-Prozess Ressourcen einsetzen



### Inhaltsverzeichnis [Verbergen]

- 1 **Welchen Zweck erfüllt dieser Unterstützungs-Prozess?**
- 2 **Was ist zu tun?**
- 3 **Welche Ziele sollen erreicht werden?**
- 4 **Was ist noch einzuhalten?**

## Welchen Zweck erfüllt dieser Unterstützungs-Prozess?

- Die betriebsnotwendigen Traktoren sind sets in ausreichender Anzahl vorhanden.
- Alle Daten über Beschaffung, Einsatz, Reparaturen etc. werden festgelegten Orten aufbewahrt und sind dadurch stets abrufbar.

## Was ist zu tun?

Nr.	Was ist zu machen?	Wann?	Welcher Input?	Welcher Output?	Wer macht?	Wer noch?
	vorgelagerter Prozess					
	Nutzung der Traktoren dokumentieren	ständig		Fahrtenbücher, Buchhaltung etc.	Stallmeister	Assistent/in
	MA regelmäßig über die Bedienung der Traktoren schulen			Mitarbeiter schulen <a href="https://www.youtube.com">https://www.youtube.com</a>	Stallmeister	

## Inhaltsverzeichnis [Verbergen]

- 1 Welchen Zweck erfüllt dieser Unterstützungs-Prozess?
- 2 Was ist zu tun?
- 3 Welche Ziele sollen erreicht werden?
- 4 Was ist noch einzuhalten?

## Welchen Zweck erfüllt dieser Unterstützungs-Prozess?

- Die betriebsnotwendigen Traktoren sind stets in ausreichender Anzahl vorhanden.
- Alle Daten über Beschaffung, Einsatz, Reparaturen etc. werden festgelegten Orten aufbewahrt und sind dadurch stets abrufbar.

## Was ist zu tun?

Nr.	Was ist zu machen?	Wann?	Welcher Input?	Welcher Output?	Wer macht?	Wer noch?
	vorgelagerter Prozess					
	Nutzung der Traktoren dokumentieren	ständig		Fahrtenbücher, Buchhaltung etc.	Stallmeister	Assistent/in
	MA regelmäßig über die Bedienung der Traktoren schulen			Mitarbeiter schulen <a href="https://www.youtube.com/watch?v=cwZ5Koxltcg">https://www.youtube.com/watch?v=cwZ5Koxltcg</a>	Stallmeister	
	Traktoren zu den vorgegebenen Zeitpunkten warten und pflegen	Link zum Terminkalender	Bedienungs- und Wartungsanleitungen der Hersteller			
	Wirtschaftlichkeit der vorhandenen Traktoren regelmäßig prüfen	Link zum Terminkalender			Stallmeister	GF
	Bedarf an neuen Traktoren prüfen		Häufigkeit von Ausfällen, Reparaturen etc.		GF	Stallmeister
	Infos über neueste Traktoren beschaffen		<a href="https://www.deutz-fahr.com/de-de/produkte/traktoren">https://www.deutz-fahr.com/de-de/produkte/traktoren</a>		GF	Sekretärin

## Was ist zu tun?

Nr.	Was ist zu machen?	Wann?	Welcher Input?	Welcher Output?	Wer macht?	Wer noch?
	vorgelagerter Prozess					
	Nutzung der Traktoren dokumentieren	ständig		Fahrtenbücher, Buchhaltung etc.	Stallmeister	Assistent/in
	MA regelmäßig über die Bedienung der Traktoren schulen			Mitarbeiter schulen <a href="https://www.youtube.com/watch?v=cwZ5Koxltcg">https://www.youtube.com/watch?v=cwZ5Koxltcg</a>	Stallmeister	
	Traktoren zu den vorgegebenen Zeitpunkten warten und pflegen	Link zum Terminkalender	Bedienungs- und Wartungsanleitungen der Hersteller			
	Wirtschaftlichkeit der vorhandenen Traktoren regelmäßig prüfen	Link zum Terminkalender			Stallmeister	GF
	Bedarf an neuen Traktoren prüfen		Häufigkeit von Ausfällen, Reparaturen etc.		GF	Stallmeister
	Infos über neueste Traktoren beschaffen		<a href="https://www.deutz-fahr.com/de-de/produkte/traktoren">https://www.deutz-fahr.com/de-de/produkte/traktoren</a>		GF	Sekretärin
	Geeignete Traktoren auswählen und vorführen lassen				GF	
	Neue Traktoren bei ausgewählten Händlern beschaffen		Kaufvertrag		GF	
	Neue Traktoren übernehmen		Übergabeprotokoll des Herstellers verwenden			
	Daten der neuen Traktoren erfassen und dokumentieren					
	MA in die Bedienung der neuen Traktoren einweisen			Einweisungsprotokoll verwenden		
	Risiken des Einsatzes der Traktoren regelmäßig abschätzen	Link zum Terminkalender	Risiken managen verwenden	Verhaltensregeln im Umgang mit Pferden und Kunden		
	nachgelagter Prozess					

Bedarf an neuen Traktoren prüfen		Häufigkeit von Ausfällen, Reparaturen etc.		GF	Stallmeister
Infos über neueste Traktoren beschaffen		<a href="https://www.deutz-fahr.com/de-de/produkte/traktoren">https://www.deutz-fahr.com/de-de/produkte/traktoren</a>		GF	Sekretärin
Geeignete Traktoren auswählen und vorführen lassen				GF	
Neue Traktoren bei ausgewählten Händlern beschaffen		Kaufvertrag		GF	
Neue Traktoren übernehmen		Übergabeprotokoll des Herstellers verwenden			
Daten der neuen Traktoren erfassen und dokumentieren					
MA in die Bedienung der neuen Traktoren einweisen			Einweisungsprotokoll verwenden		
Risiken des Einsatzes der Traktoren regelmäßig abschätzen	Link zum Terminkalender	Risiken managen verwenden	Verhaltensregeln im Umgang mit Pferden und Kunden		
nachgelagter Prozess					

## Welche Ziele sollen erreicht werden?

- Die Traktoren sind stets einsatzbereit.
- Die Mitarbeiter sind mit der Bedienung der Traktoren vertraut.
- Die Daten über die Wirtschaftlichkeit der Traktoren lagern an festgelegten Orten.
- Die Risiken über den Einsatz der Traktoren sind bekannt und vollständig erfasst.

## Was ist noch einzuhalten?

- Die Traktoren dürfen stets nur von eingewiesenen Mitarbeitern bedient werden.
- Die Nachweise über die Einweisungen und Schulungen der Mitarbeiter werden in den Personalakten der Mitarbeiter aufbewahrt.
- Die fremdsprachlichen Mitarbeiter sind stets in deren Landessprache einzuweisen und zu schulen.
- Alle Dokumente über die Beschaffung, Inspektionen, Reparaturen etc. werden 2222 aufbewahrt.

# Woran wird die Erreichung des Ziels erkannt?

Der Maßnahmenplan zur Umsetzung liegt vollständig vor und beschreibt alle erforderlichen Ressourcen – materiell, finanziell und zeitlich.

Die Verzeichnisse der Verarbeitungstätigkeiten liegen vollständig ausgefüllt vor.

# Haftungsbegrenzung durch Prozessmanagement

## Warum ist die Dokumentation des Prozessmanagement-Systems so wichtig?

Jeder Pferdebetrieb verfügt regelmäßig über viel Wissen – vor allem Erfahrungswissen – zum Erbringen seiner Leistungen.

Dieses Wissen ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor im ständig zunehmendem Wettbewerb. Daher ist es unverzichtbar, dieses Wissen auch zu sichern. Die geeignetste Methode dazu ist ein prozessorientiertes Management-System.

# Haftungsbegrenzung durch Prozessmanagement

Die nur mündliche Weitergabe von Wissen ist im heutigen Wettbewerb unzureichend. Durch diese mehrfache informelle Weitergabe wird das Wissen schnell verfälscht und unvollständig. Das den Kunden gegenüber abgegebene Versprechen bester Leistungen kann zunehmend nicht eingehalten werden. Das wiederum gefährdet langfristig die Existenz des Pferdebetriebs.

Mit den angesprochenen Prozessen kann das Erfahrungswissen in Form von Workflows dokumentiert werden. Die Mitarbeiter setzen diese Prozesse tagtäglich im Rahmen der Leistungen für die Kunden um und können diese dann auch laufend verbessern.

# Empfehlungen für die Praxis (1)

- ▶ Schriftlich alle relevanten Prozesse im Betrieb aufzeichnen
- ▶ Struktur festlegen und anpassen
- ▶ Übersicht anlegen nach Strukturvorgaben
- ▶ Schwerpunkte festlegen
- ▶ Kosten/Nutzenanalysen
- ▶ Tools ,Software und Hilfsmittel prüfen

# Empfehlungen für die Praxis (2)

- ▶ Haftungsbegrenzungen prüfen
- ▶ Mitwirkungsoptionen Dritter
- ▶ Zeit- und Kostenplanung
- ▶ Kontrolloptionen
- ▶ Nachhaltigkeit
- ▶ Agile Anpassungsoptionen nutzen
- ▶ Austausch mit Kollegen nutzen

**Vielen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit**

