

# Spieltektonik

## Arbeitsblatt [U15](#):                    Kontrollsysteme gegen Betrug!

Man stelle sich vor, man habe ein Restaurant zu managen. Problem hierbei ist: Katze nicht da, Mäuse auf Tisch, eine typische, psychologische Eigenschaft von Mensch. Ein Manager, der im Restaurant nicht dauernd anwesend ist, wird über kurz oder lang viel Geld verlieren, durch Veruntreuung von Einnahmen. Wie also kann man, ohne großen Aufwand, ohne selbst anwesend zu sein, das Personal kontrollieren, und Veruntreuung oder Diebstahl von Einnahmen entdecken?

Man installiert Kontrollprozesse! Der Kellner muss jede Bestellung im Computer auf die jeweiligen Tische verbuchen. Dieser Computer druckt sofort diese Bestellung für die Küche aus. In der Küche nimmt dieser die Bestellung an, liefert Kaffee, Kuchen, Essen an den Kellner aus. Der Kellner „kauft“ quasi von der Küche ein, und „verkauft“ an den Endkunden. Am Ende des Tages wird gegengerechnet, und das Trinkgeld zwischen Kellner und Küche geteilt. Veruntreut der Kellner z.B. Geld, oder rechnet dieser falsch mit Gästen ab, so fehlt diesem am Ende Geld. Der Koch nämlich hat dem Kellner für mehr „Geld“ Ware verkauft, als dieser eingenommen hat. Der Kellner muss den Verlust aus eigener Tasche bezahlen. Hat der Kellner jedoch einen Überschuss, z.B. Trinkgelder, so muss er diese mit dem Koch teilen. Was nun, wenn der Koch und der Kellner sich absprechen? Ein Manager muss natürlich den Wareneingang prüfen. Ein Pfund Kaffee muss ca. 43 Tassen ergeben. Hat der Koch ca. 43 Tassen dem Kellner verkauft, und dieser nur 25 Tassen weiter verkauft, so beschissst der Kellner. Hat der Koch aus dem Pfund Kaffee nur 25 Tassen Kaffee hergestellt, und der Kellner diese 25 Tassen verkauft, so beschissst der Koch. Die einzige Möglichkeit ist nun noch, dass Koch und Kellner gemeinsame Sache mit dem Lieferanten machen, bzw. privat einkaufen. Was tut ein Manager hier? Der gelegentliche Wechsel des Lieferanten kann nicht schaden, und eine kleine, spontane Inventur ebenfalls nicht. Hierbei müsste dann schnell auffallen, ob der Koch mehr Ware in der Küche hat, als offiziell eingekauft wurde. Stimmt die Qualität nicht, so ist die Zahl der Stornierungen hoch. Auch dies lässt sich leicht beim Ausdruck der Kasse feststellen. In vielen Restaurants kann man sehr gut beobachten, wie der Kellner eine Bestellung entgegen nimmt, etwas ausdrückt, und in die Küche weiterreicht. Jedoch haben bisher nur wenige verstanden, was sich dahinter verbirgt.

Was lernt man hieraus? Die Aufgabe eines Managers ist eine völlig andere, als die meisten Menschen zunächst vermuten. Seine Aufgabe ist es nicht, dauernd seine Nase dabei zu halten, Mitarbeiter auf Schritt und Tritt zu überwachen, es geht auch nicht primär um menschliche Qualitäten. Es geht im Grunde darum, Prozesse innerhalb eines Unternehmens zu installieren, sodass erstens in jeder Stufe des Wertschöpfungsprozesses Veruntreuungen unmöglich sind, und zweitens der Wertschöpfungsfluss sichtbar und transparent wird, Nadelöhre, Verschwendung und Qualitätsmängel direkt erkannt und beseitigt werden können.

Daß „Kontrolle“ auch nach hinten losgehen kann, zeigt folgendes Beispiel:

Die Baumschutzverordnung in NRW, welche das Abholzen von Bäumen von mehr als 1m Umfang in 1m Höhe untersagt hatte, führte dazu, daß fast alle Grundstückbesitzer die Bäume frühzeitig abholzten, um später dann keine „Ausgleichsgebühren“ zahlen zu müssen, für den Fall, daß ein Baum einem Neubau im Weg ist. Der Schuß ging nach hinten los, die „Baumschutzsatzung“ erwies sich als höchst ungesund für den Baumbestand:

„Bürokraten sind vernunftbegabte, intelligente Wesen, die oft auf absurde Ideen kommen, und aufgrund unvollkommener Information nicht wissen, wie sie sich auswirken“

Herbert Helmrich, Buchholz/Nordheide, Leserbrief F.A.Z. 25.2.2006, ehemaliges Mitglied der sog. „Waffenschmidt-Kommission“ für Rechts und Verwaltungsvereinfachung:

*Normenprüfstelle im Kanzleramt ... gerungen 1984/85 ... gut trainierte Beamte in den Ministerien, den Normenkontrollrat eine Bauchlandung machen zu lassen ... nur das Wirtschaftsministerium war dafür, alle anderen Ministerien ... Ablehnung. Schlichte Umsetzung des Kabinettsbeschlusses wird nur unter den Staatssekretären ausgehandelt, und ist der Kontrolle durch das Parlament entzogen, wie die Handhabung der Gesetzesfolgenabschätzung ....*

Die wirkliche Macht in unserem Staat haben die Staatssekretäre, unsere höchsten Regierungsbeamten, und diese sind nicht abwählbar!

Aufgabe: Welche Arten von Kontrollsysteme sind kontraproduktiv? Warum ist dieses Kontrollsystem eines der wenigen produktiven und warum hat es sich überall in Restaurants und Gaststätten durchgesetzt?