

Mitarbeiter motivieren und halten

Gerade in der Gastronomie und Hotellerie ist es nicht immer leicht, Personal zu finden.

Ein Grund mehr, um auf die vorhandenen Mitarbeiter zu setzen und diese mit gezielten Maßnahmen an das Unternehmen zu binden. Deshalb luden die „Salzburger Nachrichten“ gemeinsam mit der „hogast“ Einkaufsgenossenschaft Gastronomiebetriebe zu einem „HR Round Table Frühstück“ ein.

JUDITH EMPL

Über das Thema „Mitarbeiter fördern, motivieren und ausbilden in der Hotellerie, Gastronomie und im Tourismus“ referierte Ute Zischinsky beim HR Round Table Frühstück der „Salzburger Nachrichten“. Dazu eingeladen waren Branchenvertreter aus Salzburg und dem angrenzenden Bayern. Zischinsky bietet nicht nur Kurse für Führungskräfte und Mitarbeiter in den Sparten Tourismus, Dienstleistung und Handel an. Sie verfügt auch über eine mehrjährige Führungserfahrung in der gehobenen Hotellerie und im Bereich Coaching.

Damit ein Angestellter möglichst lang bei einem Unternehmen bleibt, muss er entsprechend motiviert sein und sich mit dem Betrieb verbunden fühlen. Erreicht werden kann diese Verbundenheit unter anderem dadurch, dass Arbeitsfelder geschaffen werden, in denen die Mitarbeiter gern tätig sind und sich wohlfühlen. Dazu gehört auch die Gesprächskultur, die im Unternehmen herrscht – sowohl unter den Mitarbeitern als auch zwischen dem Chef und den Mitarbeitern. Weiters regte Ute Zischinsky an, dass sich Mitarbeiter einbringen und ihre Persönlichkeit bei der Arbeit entwickeln dürfen. Diesen Ratschlag hat ein Salzburger Hotel bereits in die Tat umgesetzt, wie dessen Direktorin berichtete. Während eines Umbaus wurden die Mitarbeiter aufgefordert, Bar, Rezeption und Frühstücksbuffet zu planen, schließlich handelte es sich um ihre Wirkungsstätten. Zunächst hätten die Mitarbeiter große Augen gemacht, erzählte die Hoteldirektorin, doch dann hätten sie sich in ihrer Freizeit zusammengesetzt und mit Millimeterpapier und Maßstab Pläne entworfen.

Ebenfalls gute Erfahrungen bei der Motivation und Förderung ihrer Angestellten haben weitere Teilnehmer des HR Round Table Frühstücks gemacht, wie ihre Beiträge belegten. Zur Motivationssteigerung beigegeben haben zum Beispiel Weiterbildungen, Betriebs- bzw. Lehrlingsausflüge, Essen für Abteilungsleiter mit ihren Mitarbeitern und Gesundheitsförderung, wie Yoga für das Housekeeping-Personal. Das Wir-Gefühl in Unternehmen steigerten aber auch Spiele- und Fußballabende und die gemeinsame Teilnahme mehrerer Abteilungen an Laufveranstaltungen.



Ute Zischinsky stellte einige Möglichkeiten der Mitarbeitermotivation vor. BILD: SNEWMF

Die freie Entfaltung der Angestellten ist das eine, das Aufzeigen von Grenzen das andere. Beides schließt sich für Ute Zischinsky nicht aus: „Für die Motivation sind klare Strukturen wichtig. Der Mitarbeiter muss wissen, in welchem Bereich er sich frei bewegen kann.“ Außerdem stellte die Referentin fest: „Motivation heißt nicht, dass ich nur lobe und keine Kritik äußern

darf.“ Beides sollte in einem angemessenen Maß ermöglicht werden. Muss Kritik geübt werden, sollte das in aller Ruhe passieren und nicht in einer stressigen Situation. Zischinsky empfiehlt, das anzusprechen, was nicht gepasst hat, und gleich gemeinsam nach einer Lösung zu suchen.

Zur Suche nach Lösungen können auch Einzelgespräche mit Mitarbeitern beitragen, wie ein Hoteldirektor schilderte. Dabei kann zum Beispiel über ein privates Problem gesprochen und der Mitarbeiter in Folge entsprechend unterstützt werden. Ist jemand mit seiner Arbeit im Service nicht zufrieden oder kann sie nicht zu seiner Zufriedenheit oder der des Chefs erfüllen, muss das nicht heißen, dass er das Unternehmen verlässt. Wie wäre es mit einer neuen Position, zum Beispiel als Hausdame?

Natürlich gibt es in Betrieben festgefahrene Strukturen. Um sie aufzubrechen, rät Ute Zischinsky zu Trainings und Workshops, in denen gerade die sozialen Kompetenzen geschult werden. Veränderungen finden aber nicht von heute auf morgen statt, sie brauchen Zeit. Dass Dinge auch anders gehandhabt werden können als bisher, muss etwa der Abteilungsleiter seinen Mitarbeitern vorleben – zumal die heutigen Mitarbeiter einer anderen Generation angehören. Sie treten selbstbewusst auf und sind nicht mehr nur Befehlsempfänger. Deshalb ist ein anderer Führungsstil nötig, der von Partnerschaft, Respekt und Wertschätzung geprägt ist. Chef und Mitarbeiter begehen sich auf Augenhöhe.

Ein Unternehmen steht und fällt mit seinen Mitarbeitern. Sind sie zufrieden und motiviert, bleiben sie einem Betrieb über Jahre hinweg treu. Das sollte das Ziel von Unternehmen sein. Nicht, dass es ihnen so geht wie einem Kunden von Ute Zischinsky: In dem Hotel zieht sich die Unzufriedenheit der Mitarbeiter durch das ganze Haus. Im Service und in der Rezeption, wo jüngere Arbeitskräfte eingesetzt sind, wechselt das Personal immer wieder. In den übrigen Abteilungen ist das Personal schon älter, hat zum Teil Familie. Zu einem Job- oder Ortswechsel sind die Mitarbeiter deshalb dort weniger bereit, schließlich haben sie einen sicheren Arbeitsplatz. Mit Freude sind sie jedoch nicht bei der Arbeit. Sie beißen sich durch, haben gesundheitliche Probleme oder innerlich gekündigt. Eine Situation, die weder für die Betroffenen noch für das Unternehmen angenehm ist.



Die Teilnehmer des HR Round Table Frühstücks verfolgten die Ausführungen von Ute Zischinsky und steuerten ihre eigenen Erfahrungen bei. BILD: SNEWMF

Rehr+Partner
PERSONALBERATUNG GMBH

SPEZIALISTEN FÜR SPEZIALISTEN

Für unsere Kunden suchen wir:

- Financial Controller (m/w)**
Jahresbruttogehalt ab € 45.000,-
- Assistenz der Geschäftsleitung (m/w)**
Jahresbruttogehalt ab € 39.000,-
- Teamassistent (m/w)**
Jahresbruttogehalt ab € 37.900,-
- IT-Assistent (m/w)**
Jahresbruttogehalt ab € 33.500,-
- Modeberater (m/w)**
Jahresbruttogehalt ab € 28.500,-

Informationen zu diesen und weiteren Stellen finden Sie unter:
www.rehr.at

Rehr + Partner ist eine Personalberatung mit klaren Spezialisierungen und Kernkompetenzen im Recruiting.
Rehr + Partner Personalberatung GmbH 5020 Salzburg - Imbergstraße 20
+43-462-82 05 74; office@rehr.at