

Zufriedene Mitarbeiter bleiben

Gut ausgebildetes Fachpersonal ist in der Hotellerie Mangelware. Wechseln Angestellte ihre Stelle, geht Know-how verloren. Gerade darum ist es für das Hotel Übergossene Alm, Dienten, wichtig, dass das Hotelpersonal zufrieden ist

Text: Susanna Vanek

Ein Hotelbetrieb ist immer nur so gut, wie es seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind. Der Faktor Mensch ist in der Hotellerie zentral, denn der Gast kann seinen Aufenthalt nur dann genießen, wenn er von den Angestellten kompetent und freundlich behandelt wird. Leider klagt die Branche seit Jahren über einen chronischen Mangel an qualifizierten Arbeitskräften. Umso wichtiger ist es also, dass Hotels und Gastrobetriebe ihre guten Angestellten an sich binden können, dass sie ihnen wenig Anlass zur Kündigung geben.

Ein Hotel, das sich dieser Maxime verpflichtet hat, ist das Hotel Übergossene Alm in Dienten. Der Wunsch des Hotel Direktors Wolfgang Burgschwaiger, der das Hotel in zweiter Generation führt, ist es, dass sein Team Gastgeber aus Leidenschaft ist. Dazu soll einerseits ein gutes Betriebsklima beitragen, andererseits wird den Mitarbeitenden die Möglichkeit zur Entwicklung und zu eigenen Entscheiden gegeben. Dass das Personal gerne in der Übergossenen Alm arbeitet, hat das Hotel übrigens schriftlich. Im Juni 2008 wurde es als erstes Mitglied der Hogast Einkaufsgenossenschaft mit dem Preis „Best for people“ ausgezeichnet. „Best for people“ ist ein Qualitätssiegel für die besten Arbeitgeber in der Hotellerie und im Gastgewerbe. Das Zertifikat zeigt arbeitssuchenden Fachkräften die Betriebe mit den attraktivsten Arbeitsbedingungen und dem besten Betriebsklima. Die Übergossene Alm wird weiter von der Wirtschaftskammer Salzburg als „Ausgezeichneter Lehrbetrieb“ empfohlen.

Vorteil für das Hotel

„Best for people“ zertifiziert Hotellerie- und Gastronomiebetriebe mit herausragender Mitarbeiterführung. Dazu werden alle Mitarbeitenden befragt. Die Fragen drehen sich rund um die Zufriedenheit mit der Geschäftsführung und den Vorgesetzten, mit der Kollegialität im Team und der

Erster Kaderkongress von Best Wellness Hotels Austria thematisierte die Qualität

„Qualität lebt durch Führungskräfte“, so lautete das Kongressthema für die 45 Teilnehmer und Teilnehmerinnen, alles Abteilungsleiter und deren Stellvertreter aus den Betrieben der Best Wellness Hotels Austria.

Zwei Tage lang konnten sie im Central Spa Hotel Sölden das Thema Qualität aus sehr vielen verschiedenen Blickwinkeln kennen lernen und in einem sehr offenen Austausch diskutieren. Von den 10 wichtigsten Führungsgrundsätzen für Führungsverhalten, Führungseinstellungen und Kommunikation in den Abteilungen über das Thema Qualität in Image und Auftritt bis hin zu verschiedenen Kulturen des Umgangs mit Fehlern und betriebswirtschaftlichen Aspekten des Qualitätsmanagements reichte der Reigen der Vorträge. Inputs aus branchenfremden Betrieben wie Universitäten oder Autzulieferern regten ebenso zum Nachdenken an wie Diskussionen in abteilungsübergreifenden Workshops.

Wesentlich war die Erkenntnis, dass Qualität viele Dimensionen aufweist und gerade in dienstleistungsorientierten Betrieben nur wenig mit Hardware zu tun hat. Qualität wird immer in der Beziehung und Kommunikation des Mitarbeiters mit dem Gast ausgedrückt, insofern ist die Sensibilisierung eines jeden Mitarbeiters für die Qualitätsanliegen der Unternehmer und Führungskräfte eine unbedingte Notwendigkeit. Kein, auch noch so ausgefeiltes Qualitätssicherungssystem kann diese Sensibilisierung ersetzen, technische Systeme können nur unterstützend eingesetzt werden. Insofern haben Führungskräfte die zentrale Rolle bei der Umsetzung von Qualitätsmanagement in der Hotellerie inne: Ein klares, kompetentes Auftreten mit unzweifelhaften Wertepositionen ist ebenso hilfreich wie eine Fehlerkultur, die Mitarbeiter entwicklungs- und veränderungsbereit macht und so zur Unternehmensproduktivität beiträgt. In letzter Konsequenz und mit den richtigen Instrumenten gemessen, schlägt sich Qualitätsmanagement in messbaren Ergebnissen und Kennzahlen nieder, so die am Kongress geäußerte These.

MITARBEITERZUFRIEDENHEIT

Unternehmenskultur. Auch die Arbeitsbedingungen, die Entlohnung, die Arbeitsinhalte und die Entwicklungsmöglichkeiten werden angesprochen. Die Befragung führt Quality Austria, ein unabhängiges Institut, durch. Anschließend werden die Ergebnisse ausgewertet.

Die Zertifizierung startete im Juni 2008. Mittlerweile haben sich bereits über 700 Betriebe hinsichtlich ihrer Ar-

beitgeberqualitäten durchchecken lassen. Die Idee dahinter ist es, dass es zertifizierten Hotels leichter fallen sollte, gutes Fachpersonal zu finden.

Für Burgschwaiger hat sich die Zertifizierung gelohnt, ist er überzeugt. „Ein Hotel, das für seine Mitarbeitenden attraktiv ist, ist es auch für seine Gäste“, zeigt er sich überzeugt.