

# Schluss mit Personalnot

## 10 wertvolle Tipps zur sofortigen Umsetzung



## Inhaltsverzeichnis

Der Kampf um die guten Mitarbeiter hat längst begonnen .....	3
Ist Ihr Unternehmen anziehend für neue Mitarbeiter? .....	3
<b>1 Motivieren Sie zu einer Bewerbung bei Ihnen .....</b>	<b>4</b>
1.1 Tipp 1: Beachten Sie die Unterschiede zwischen Print- und .....	4
Online-Stellenanzeige.....	4
1.2 Tipp 2: Bewerben Sie Ihren Standort und die Besonderheiten Ihres Unternehmens .....	6
1.3 Tipp 3: Zeigen Sie möglichen Bewerbern warum .....	6
Sie bei Ihnen arbeiten sollten.....	6
<b>2 Gute Dienstplanung unterscheidet Sie von vielen Wettbewerbern</b>	<b>7</b>
2.1 Tipp 4: Die familienfreundliche Dienstplanung .....	8
2.2 Tipp 5: Langfristige Frei- und Urlaubsplanung.....	9
<b>3 Das Miteinander zählt.....</b>	<b>9</b>
3.1 Tipp 6: Gutes Arbeitsklima schaffen .....	9
3.2 Tipp 7: Gute Arbeitsbedingungen schaffen .....	10
3.3 Tipp 8: Eine Mitarbeiterbefragung die Verständnis schafft .....	10
<b>4 Kommunikation + Verantwortung = Motivation .....</b>	<b>10</b>
4.1 Tipp 9: Regelmäßige Mitarbeitergespräche.....	11
4.2 Tipp 10: Verantwortung übertragen .....	12
<b>5 Chancen nutzen.....</b>	<b>12</b>

## Der Kampf um die guten Mitarbeiter hat längst begonnen

### Ist Ihr Unternehmen anziehend für neue Mitarbeiter?

Wussten Sie, dass ca. die Hälfte aller zu besetzenden Positionen in der Gastronomie erst nach 3 Monaten neu besetzt werden können? Das berichtet zumindest die Bundesagentur für Arbeit in ihrer Engpassanalyse im August 2013. Oftmals ist es in den Ballungsgebieten einfacher eine „brauchbare Fachkraft“ zu finden, als es in ländlicheren Regionen der Fall ist.

Über kurz oder lang wird es immer schwerer, gut ausgebildete Fachkräfte zu finden und im eigenen Unternehmen zu engagieren.

Sind Sie auf der Suche nach gut ausgebildeten Fachkräften der Hotellerie oder Gastronomie? Fachkräfte die immer motiviert und engagiert zupacken, Verantwortung übernehmen und mit Freude bei Ihnen stets Höchstleistungen vollbringen? Fachkräfte die gerne länger als nur ein oder zwei Jahre in Ihrem Unternehmen bleiben, bevor sie weiterziehen? Fachkräfte die Sie langfristig aufbauen können, damit Sie Ihr Unternehmen stützen, die Qualität Ihres Angebots und Ihrer Dienstleistung sichern?

Begeistern Sie diese Fachkräfte für Ihr Unternehmen.

Es gibt immer noch viele, junge, motivierte und engagierte Mitarbeiter in unserer Branche. Allerdings haben sich deren Ansprüche an das Arbeitsleben in vielerlei Hinsicht geändert. Die junge Generation hat andere Ansprüche an Ihren Arbeitsplatz und auch an Ihre Arbeitgeber.

Aspekte, wie Sinnhaftigkeit der Tätigkeit, Freude an der Arbeit oder auch Vereinbarkeit mit der Familie und Freundeskreis rücken immer weiter in den Vordergrund.

Mit meinen Tipps möchte ich Ihnen die Erfahrungen aus zahlreichen Gesprächen und Beobachtungen anbieten. Sicherlich, es gibt die Betriebe, die viele der aufgezeigten Tipps schon längst umsetzen, aber auch einige wichtige Maßnahmen noch nicht realisieren. Lassen Sie sich inspirieren und suchen Sie sich Ihre Optimierungs-Möglichkeiten.

## 1 Motivieren Sie zu einer Bewerbung bei Ihnen

Der Wettbewerb um die besten Mitarbeiter beginnt schon beim Erscheinungsbild Ihrer Stellenanzeige in den Jobportalen oder in den Anzeigenteilen der Tages- oder Fachpresse.

Doch die hohen Investitionen in Stellenanzeigen werden nicht immer durch Erfolg belohnt. Damit Sie von potentiellen Bewerbern gefunden werden und auch einen guten ersten Eindruck hinterlassen, sollten Sie einige Dinge beachten.

### 1.1 Tipp 1: Beachten Sie die Unterschiede zwischen Print- und Online-Stellenanzeige

Je nachdem, wo Sie Ihre Stellenanzeige aufgeben möchten, sollten Sie folgende Besonderheiten der jeweiligen Medien berücksichtigen.

#### Besonderheiten der Printmedien-Anzeige

Gestalten Sie Ihre Stellenanzeigen auffällig. Die Stellenanzeigen müssen sich aus dem Umfeld anderer Stellenanzeigen abheben und den Lesern auffallen.

Hierbei helfen die Möglichkeiten, die sich aus dem Freiraum der grafischen Gestaltung in den Printmedien ergeben. Nutzen Sie die Möglichkeiten zur auffälligen Gestaltung Ihrer Anzeige.

Die wichtigsten gestalterischen Elemente: Schlagzeile oder Unterschlagzeile, Schrifttypen, Rahmengestaltung, Formate, Farben und / oder Platzierung der Stellenanzeige.

Erst nachdem die Aufmerksamkeit des Lesers auf die Stellenanzeige gelenkt wurde kommt der textliche Inhalt zum Tragen.

Die Chance, eher passiv suchende Interessenten zu erreichen, ist in den Printmedien höher als in den Onlineanzeigen. Allerdings ist auch hier die

Auswahl der richtigen Anzeigen-Zeitungen von größter Wichtigkeit. Die zu beantwortende Frage lautet daher: Welche Zeitungen liest mein potentieller Mitarbeiter?

### Besonderheiten der Online-Anzeige

Online-Anzeigen erscheinen in der Regel in einheitlich gestaltetem Design, je nach Portal gibt es jedoch kleine Unterschiede im Aufbau und der Darstellung. Die Möglichkeiten der grafischen Gestaltung Ihrer Stellenanzeige in den Online-Medien entsprechen allerdings nicht annähernd den Möglichkeiten der Printmedien.

Die textliche Gestaltung der Stellenanzeige spielt deshalb bei den Onlinemedien eine deutlich stärkere Rolle. Die Leser sind bewusst auf der Suche nach einer neuen Aufgabe. Um das Interesse des potentiellen Bewerbers auf die eigene Stellenanzeige zu lenken, ist es wichtig, die richtigen Suchbegriffe zu definieren. Fragen auch Ihre Mitarbeiter, wie sie herangehen und nach welchen Begriffen sie suchen würden. Suchen Sie nach einem „Küchenchef“, dem „Chef de Cuisine“, einem „Küchenleiter“ oder nach einem „Küchenmeister“?

Weitere Möglichkeiten schneller gefunden zu werden sind auch wieder gute Schlagzeilen und Unterschlagzeilen in Verbindung mit einer guten Verschlagwortung (Suchbegriffe der Leser). Angaben zum Standort und andere Suchoptionen sollten richtig und vollständig eingegeben werden, da so Ihre Stellenanzeige schnell gefunden wird.

Bei Online-Stellenanzeige ist der Text von entscheidender Bedeutung. Bei der Print-Anzeige ist die optische Abgrenzung der Anzeige von Bedeutung.

## **1.2 Tipp 2: Bewerben Sie Ihren Standort und die Besonderheiten Ihres Unternehmens**

Sollten Sie Mitarbeiter für einen weniger attraktiven Standort suchen, dann sollten Sie die positiven Besonderheiten dieses Standorts deutlich hervorheben.

Beispiele hierfür könnten die günstigeren Mieten oder ortsnahe, verfügbare Krabbel- oder Kindergartenplätze sein. Werben Sie mit interessanten Freizeit-, Sport- und Kulturangeboten oder den guten öffentlichen Verkehrsanbindungen.

Umgekehrt kann es natürlich sein, dass Sie in Ballungsgebieten durch das Unterstützen bei der Wohnungssuche oder die Kostenübernahme der Monatskarte für die öffentlichen Verkehrsmittel das Interesse Ihrer Leser gewinnen.

Stellen Sie weitere positive Anreize schon in der Stellenanzeige dar. Z. B. Regelmäßige Maßnahmen zur Fort- und Weiterbildung Ihrer Mitarbeiter, attraktive Vergütung aus Fixgehalt und Leistungsprämien oder besondere Arbeitszeitregelungen, wie Schichtdienst statt Teildienst, sollten genannt werden, wenn sie nicht branchenüblich sind und somit etwas Besonderes darstellen.

Stellen Sie Arbeitskleidung oder bezahlen Sie Messergeld? Wenn ja, dann sollten diese Punkte ebenfalls genannt werden.

## **1.3 Tipp 3: Zeigen Sie möglichen Bewerbern warum Sie bei Ihnen arbeiten sollten.**

Erstellen Sie ein Team -Video in dem Sie Ihren Betrieb und Ihr Team vorstellen. Zeigen Sie möglichen Bewerbern, was Sie als Arbeitgeber interessant macht. Hierbei geht es nicht um aufwendigste, professionelle Videoumsetzung sondern um den Teamgeist, die Freude an der Arbeit mit

den Kollegen und Ihren Gästen.

Nehmen Sie Mitarbeiterinterviews auf, filmen Sie ihr Team bei Events, schöne Situationen, z. B. wie die Servicemitarbeiter den Köchen helfen oder umgekehrt. Eine Mitarbeiterfeier kann auch gezeigt werden oder gemeinsame Hobbys, Sportaktivitäten ebenso wie eine gemütliche Feierabendrunde nach einem stressigen Tag.

Verstecken Sie dieses Video nicht auf Ihrer Website sondern stellen Sie es in Ihre Social-Media-Portale.

Positionieren Sie dieses Video auf Ihrer Website an einer guten Stelle.

Geben Sie Ihrer Mitarbeitersuche einen hohen Stellenwert und verstecken Sie Ihre Stellengesuche nicht in einem Untermenü.

Auch Ihre Gäste freuen sich über eine ehrliche Mitarbeiteroffensive denn, wenn viele Menschen über Ihr Video sprechen, finden Sie sicherlich auch schnell neue und gute Mitarbeiter.

## **2 Gute Dienstplanung unterscheidet Sie von vielen Wettbewerbern**

Wer heute noch gute Mitarbeiter an sein Unternehmen binden möchte, muss mehr bieten als seine Mitbewerber. Wie verschiedenste Untersuchungen zeigen, geht es meist nicht nur um eine leistungsgerechte Vergütung, vielmehr werden weiche Faktoren wie beispielsweise „sozialverträgliche Arbeitszeiten“ immer wichtiger.

Die unsozialen Arbeitszeiten stellen nach wie vor eines der größten Probleme der Hotellerie und Gastronomie dar. Allerdings ergeben sich daraus auch Ihre Chancen sich von Ihren Mitbewerbern abzugrenzen und es besser zu machen als diese.

Einige Negativbeispiele, die heute leider noch weit verbreitet sind, z.B.:

- Kurzfristige Dienstplanerstellung – Freitags erst erfahren, wann man am Montag arbeiten muss
- Keine langfristige Urlaubsplanung
- Freiwünsche werden nicht oder selten berücksichtigt
- Dienstplan wird oft, spontan umgeschrieben
- Die geplanten und festgelegten Arbeitszeiten werden nicht eingehalten
- Endzeiten werden im Dienstplan nicht erfasst
- Mehrarbeit und Überstunden sind die Regel
- Teildienst oder Doppelschichten kommen häufig vor

Heutzutage können sich Arbeitgeber diese Art der Mitarbeiterplanung definitiv nicht mehr leisten. Auf dem stark umkämpften Fachkräftemarkt zählt die Attraktivität des Unternehmens und dazu gehören die Arbeitsbedingungen, die Arbeitszeiten ebenso wie eine leistungsgerechte Vergütung. Mit familienfreundlichen und sozialverträglichen Angeboten können Sie sich hier deutlich von Ihren Mitbewerbern abgrenzen.

#### **2.1 Tipp 4: Die familienfreundliche Dienstplanung**

Ein großes Potenzial steckt in der Dienstplangestaltung. Das Abschaffen von Teildiensten, 14-tägige Vorausplanung, die Berücksichtigung von Freiwünschen Ihrer Mitarbeiter oder der signalisierte Wille zur konsequenten Einhaltung des Dienstplans können schon erheblich zur Steigerung der Attraktivität beitragen und die Planungssicherheit mit Partnerin/Partner, Freunden oder Kindern deutlich steigern.



## **2.2 Tipp 5: Langfristige Frei- und Urlaubsplanung**

Langfristige Planung der Frei- und Urlaubswünsche ermöglichen Ihren Mitarbeitern private Termine, Ferien oder Konzertbesuche wahr zu nehmen. Dieser Freiraum erleichtert auch wesentlich die Vereinbarkeit von Berufs und Familie und stellt einen klaren Wettbewerbsvorteil auf dem Arbeitgebermarkt in der Hotellerie und Gastronomie dar.

## **3 Das Miteinander zählt**

Gute und konstante Leistungen Ihrer Mitarbeiter lassen sich durch nichts besser gewährleisten als durch Freude und Begeisterung an der Arbeit. Die Art des Miteinanders beeinflusst die Arbeitsfreude erheblich und ist somit einer der Schlüssel zu langfristiger, stabiler Mitarbeitermotivation.

### **3.1 Tipp 6: Gutes Arbeitsklima schaffen**

Versuchen Sie Ihren Mitarbeitern ein gutes Arbeitsklima zu ermöglichen. Ein herzlicher Umgang – nicht nur mit den Gästen, sondern auch untereinander im Team – ist ein wichtiger Faktor für eine lange und gute Zusammenarbeit. Gerade in der Hotellerie und Gastronomie ergeben sich viele Möglichkeiten, die Unternehmenskultur zu pflegen und zu verbessern. Gemeinsames Einnehmen der Mahlzeiten mit lockeren und ungezwungenen Gesprächen oder das Interesse für die Probleme und Sorgen der Mitarbeiter hilft Vertrauen zu stärken und Teamgeist zu fördern. Auch der tägliche Handschlag zur Begrüßung trägt dazu bei.

### **3.2 Tipp 7: Gute Arbeitsbedingungen schaffen**

Versuchen Sie auch die Arbeitsbedingungen für Ihre Mitarbeiter so gut wie möglich zu gestalten. Das geht von der Einhaltung der Pausen- und Arbeitszeiten bis zu den technischen Bedingungen am Arbeitsplatz. Dazu zählen auch Maßnahmen, die z. B. im Sommer die Hitze in der Küche erträglicher machen oder auch das Instandhalten der zur täglichen Arbeit benötigten Geräte.

### **3.3 Tipp 8: Eine Mitarbeiterbefragung die Verständnis schafft**

Die Mitarbeiterbefragung ermöglicht es Ihnen, die Sicht Ihrer Mitarbeiter auf Ihr Unternehmen zu erfassen.

- Sie erhalten Informationen darüber, was aus Sicht Ihrer Mitarbeiter im Unternehmen bereits sehr gut läuft.
- Sie erhalten konkrete Hinweise darüber welche Verbesserungspotentiale aus Sicht Ihrer Mitarbeiter bestehen.
- Durch regelmäßiges wiederholen der Befragungen können Sie die Entwicklung und die Ergebnisse der eingeleiteten Verbesserungsmaßnahmen sogar überprüfen.
- Ihre Mitarbeiter fühlen sich wertgeschätzt, wenn Ihre Anliegen gehört werden und eine Umsetzung der Verbesserungsvorschläge erfolgt.

Ihre Mitarbeiter sind Ihr wichtigster Erfolgsfaktor und sollten genauso wie Ihre Gäste, nach Ihrer Zufriedenheit befragt werden.

## **4 Kommunikation + Verantwortung = Motivation**

Motivieren Sie Ihre Mitarbeiter durch deren Einbinden in betriebliche Entscheidungen und durch das Übertragen von Verantwortungen.

Der offene Umgang mit der wirtschaftlichen Situation, mit Problemen und Herausforderungen bindet Ihre Mitarbeiter ein. Gerade in „schlechten Zeiten“ entwickeln Mitarbeiter oft unerwartetes Leistungspotenzial, wenn sie wissen worum es geht und deshalb auch hinter dem Unternehmen stehen.

#### **4.1 Tipp 9: Regelmäßige Mitarbeiterbesprechungen**

Regelmäßige Besprechungen sind die Grundlage für verantwortliches Handeln Ihrer Mitarbeiter und fördert die Identifikation mit dem Unternehmen. Wochenbesprechungen und Monatsbesprechungen sollten regelmäßig durchgeführt werden.

Die Wochenbesprechung dient dazu, die vergangene Woche, die nächste Woche und einige Einzelthemen, die in Ihrem Betrieb anfallen, zu besprechen. Es wird die Vorwoche analysiert und die bevorstehende Woche mit ihren Aufgaben besprochen. Das können Themen wie Mitarbeiterprobleme, Gästeideen, Ausbildung der Mitarbeiter, oder das aktuelle Angebot sein.

Das gemeinsame Erarbeiten und das Verteilen von Aufgaben anhand von ausgesuchter Themen sind jeweils die Aufgabenstellungen.

Grundsätzlich soll diese Vorgehensweise die Mitarbeiter an „unternehmerisches Denken“ heranführen, da sie an „Unternehmerproblemen und -aufgaben“ teilhaben.

In der Monatsbesprechung sollten die Strategie-Themen des nächsten Monats besprochen werden, ebenso wie die mittelfristig zu realisierenden Aufgaben. Überprüfung der wirtschaftlichen Kennzahlen kann hierbei ebenfalls dazu gehören wie der Fortschritt beim Jahreszielplan.

## 4.2 Tipp 10: Verantwortung übertragen

Ihre Mitarbeiter sollten gefordert aber nicht überfordert werden. Fördern Sie Ihre Mitarbeiter durch das Übertragen von Aufgaben, die den Fähigkeiten und Stärken des jeweiligen Mitarbeiters entsprechen. Übertragen Sie die Verantwortung. Sie drücken damit Ihr Vertrauen aus und Ihre Mitarbeiter können sich beweisen und mit jeder neuen Herausforderung wachsen.

Viele Herausforderungen verlangen von den Beteiligten Durchhaltevermögen und Konsequenz in der Umsetzung. Oftmals ist die Versuchung groß schnell aufzugeben und wieder in alte Verhaltensmuster zurück zu kehren.

Hilfreich kann es daher sein, eine Verantwortungsliste zu erstellen in der jeder Mitarbeiter die übertragenen Tätigkeiten nachlesen kann. Ihre Mitarbeiter wissen wer für was verantwortlich ist. Es sollte ebenfalls ein Stellvertreter ernannt werden der bei Urlaub oder im Krankheitsfall die Aufgaben übernimmt. In der Praxis hat sich das Aufhängen von Schildern als gute Hilfe erwiesen. So könnte beispielsweise ein laminiertes Blatt am Kühlhaus oder am Schrank für Tischwäsche hängen mit dem Namen des Verantwortlichen für Sauberkeit und dessen Stellvertreter.

## 5 Chancen nutzen

Nutzen Sie Ihre Chance. Verstärken Sie Ihren guten Ruf als Arbeitgeber und schaffen Sie ein familiäres Arbeitsumfeld für Ihre Mitarbeiter, das Spaß und Freude an der Arbeit vermittelt. Das überträgt sich nicht nur auf Ihre Gäste, sondern spricht sich auch in der Branche herum.

Bei der Suche nach guten und motivierten Fachkräften kann jeder kleine Vorteil oder zusätzliche Nutzen für den Mitarbeiter entscheidend sein. Und es geht hier nicht nur um das Gehalt – die „weichen Faktoren“ sind oft noch höher bewertet und bilden eine langfristige Bindung an den Arbeitsplatz. Die finanzielle Absicherung ist für viele Angestellte der Grund arbeiten zu

gehen doch die Höchstleistung Ihrer Mitarbeiter erhalten sie nicht gegen Bezahlung.

Stellen Sie sich auf den bevorstehenden Kampf um die guten Fachkräfte in der Hotellerie und Gastronomie ein. Ihre Zeit, Energie und die Kosten die entstehen, um neue Mitarbeiter einzuarbeiten sind, wie Sie wissen, ebenfalls nicht zu unterschätzen. Langfristige Bindung zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmer sollten daher Ihr anstrebenswertes Ziel sein.

Ich wünsche Ihnen viel Erfolg!



Ihr Uwe Plappert

[www.gastro-themen-blog.de](http://www.gastro-themen-blog.de)