

Top im Job

Wofür Personalentwicklung?

Strukturierte Mitarbeiterführung und Personalentwicklung scheinen in der Gastronomie noch nicht weit verbreitet zu sein.

Ähnlich wie in anderen Dienstleistungsbranchen auch, trägt hier das Personal in erster Linie den Stempel „Kostenfaktor“. In diesen Faktor noch zusätzlich Zeit und Geld zu investieren, erscheint auf den ersten Blick absurd. Also worin liegt dann der Nutzen?

Lassen Sie mich gleich eines vorausschicken: Ihr Personal ist Ihr Aushängeschild nach außen. Ihr Essen kann noch so hervorragend, Ihre Lage noch so optimal, die Kritiken noch so gut sein, das Personal (in erster Linie natürlich im Service, aber nicht nur) nimmt der Gast als „das Lokal“ wahr. Sie kennen das auch von sich selber: Man gönnt sich ein genussvolles Abendessen zu Zweit, alles ist wunderbar bis auf das Personal. Was erzählen Sie danach? Eben genau das: „Das Essen war gut, aber das Personal ...“, und gehen einfach nicht mehr hin.

Nun gibt es verschiedene Möglichkeiten, zum optimalen Personal zu kommen. Sie können horrenden Gehälter zahlen, um Ihrem Mitbewerber die Besten der Besten abzuluchsen. Sie können jedes Jahr viel Geld in Zeitungsinserate stecken, noch mehr Zeit in Bewerbungsgesprächen und Einschulungen investieren und letztlich ein frustriertes Resümee ziehen: Außer Spesen nix gewesen.

Oder aber Sie ziehen Mitarbeiterführung und Personalentwicklung ganz gezielt auf und fragen sich „Wie kann ich mein Personal a) mit meinem Geschäftsmodell verbinden und b) halten?“

Die gute Nachricht: Das erreichen Sie nicht über laufende Gehaltserhöhungen.

Die schlechte Nachricht: Von selber geht es nicht, hier ist Führung gefragt. Grob gesagt beinhaltet das in erster Linie Fordern und Fördern.

Selbstverständlich kann und soll man von Mitarbeitern für ihr Gehalt eine ordentliche Leistung erwarten dürfen und diese einfordern. Doch wenn Sie Ihren

Gästen mehr bieten wollen als eine ordentliche Leistung, dann muss Ihr Personal auch mehr tun als Ordentliches zu leisten. Und hier beginnt die Förderung. Kennen alle die Ziele? In welcher Form wird eingeschult? Werden Erfolge auch gemeinsam gefeiert oder herrscht das Motto „Nit Gschumpfn ist globt gnug“? Wer ist zuständig für die Belange des Personals? Wer für Weiterbildung? Wer für die Kommunikation im Haus?

Diese und noch einige andere Fragen brauchen dann eine Antwort. Nicht jede davon kostet Geld. Aber jede spart Ihnen Geld: für Inserate, für Einschulungen und für den Erhalt zufriedener Gäste.

Nikoletta Zambelis

Nach ihrer Ausbildung zur Tourismuskaufrfrau (Fremdenverkehrskolleg in Innsbruck) war Zambelis mehr als 15 Jahre im Top-Management eines internationalen Dienstleistungskonzerns beschäftigt. Seit mehreren Jahren ist sie selbständig als Coach, Trainerin und Unternehmensberaterin tätig, wobei ihr sowohl ihre praktische Erfahrung als auch ihre fundierte Ausbildung als Coach und Organisationsentwicklerin zugute kommen. Neben individuellem Coaching liegt der Schwerpunkt ihrer Unternehmensberatung auf Gastronomiebetrieben in ganz Österreich. Ihr Beratungskonzept „Coach the Cook“ wurde 2011 für den Jungunternehmerpreis des Constantinus Award nominiert. Wesentliche Bestandteile dieses Konzepts sind Praxisnähe, rasche und individuelle Umsetzung sowie nachhaltige Wirkung für den Gastronomiebetrieb.

www.derblickwinkel.at



Wiener Tourismus Groß- und Klein-Event

Die Bundeshauptstadt konnte sich gegenüber anderen Metropolen durchsetzen und bekam den Zuschlag für zwei Kongresse.

Rund 5000 Teilnehmer werden zur fünftägigen Veranstaltung der European Society for Radiotherapy & Oncology (Estro) erwartet, die ihr 33. Jahresmeeting von 4. bis 8. April 2014 in der Reed Messe Wien abhalten wird. Richard Pötter, Vorstand der Universitätsklinik für Strahlentherapie an der Medizinischen Universität Wien/AKH Wien, meint dazu: „Die Struktur von Estro-Tagungen spiegelt den interdisziplinären Charakter der Radioonkologie mit dem Zusammenwirken von Medizin, Physik und Biologie wider. Die österreichischen Forschungsleistungen in diesen drei Disziplinen können sich durchaus sehen lassen und der Kongress mit seinem Umfeld ermöglicht es, dies auch darzustellen. Dabei denke ich nicht nur an das Fachpublikum, sondern auch an die Patienten.“

Dietmar Georg, Leiter der Medizinischen Strahlenphysik an der Universitätsklinik für Strahlentherapie, ergänzt: „Wien nimmt in der Geschichte der Strahlentherapie mit der weltweit ersten Behandlung durch Leopold Freund 1896 eine besondere Rolle ein.“

Die zweite Veranstaltung ist zwar bedeutend kleiner, aber trotzdem ein großer Gewinn für das Image der Kongressdestination Wien: Zur zehnten Europäischen Musiktherapiekonferenz werden von 5. bis 9. Juli 2016 etwa 400 Teilnehmer anreisen. Sie wird an der Universität für Musik und darstellende Kunst stattfinden.

„Mit den beiden Kongress-Zusagen wird die Bedeutung des Wissenschafts- und Forschungsstandorts Wien einmal mehr unterstrichen“, erklärt Christian Mutschlechner, Leiter des Vienna Convention Bureau, das die Akquise beider Veranstaltungen von Beginn an unterstützt hat. Beide Kongresse schlagen mit rund 22.000 Nächtigungen für die Wiener Hotellerie zu Buche, der Beitrag zum BIP wird rund zwölf Millionen Euro betragen.