

Rundum besser.



RUND UM DAS PERSONAL

Inhalt

Personalsuche	4
Inhalt einer Stellenanzeige	5
Das Vorstellungsgespräch	6
Mitarbeiter	8
Checklisten für Service-/Küchenmitarbeiter	9
Personalführung	10
Führungsqualitäten	11
Mitarbeiterbindung	12
Kritik ist fällig	14





Gutes Personal!

In Zeiten geringer Arbeitslosigkeit und Fachkräftemangel wird es umso schwieriger, gutes, geschultes und engagiertes Personal zu finden und vor allen Dingen auch zu binden.

Dabei gilt es auch bei der Personalsuche in der Gastronomie und Hotellerie, die richtige Ansprache und den passenden Kanal zu wählen, um die Erfolgschancen zu steigern. Was gibt es für Möglichkeiten, geeignetes Personal zu suchen? Wie kann man sein Personal sinnvoll führen und wie motiviert man die Mitarbeiter und bindet diese an das Unternehmen?

Diese vielschichtigen Fragen werden in der nachfolgenden Broschüre behandelt – mit dem Ziel, Ihnen

vielleicht in der einen oder anderen Frage zu helfen und Ideen zu geben, die leicht umzusetzen sind.

Eins ist klar: Zufriedene Mitarbeiter sorgen für zufriedene Gäste! Die persönliche Ausstrahlung und die Stimmung, besonders Ihres Servicepersonals, überträgt sich direkt auf Ihre Gäste. Es zahlt sich also schnell für Sie aus, ab und an eine Bestandsaufnahme in Sachen eigener Führungsstil und Motivation der Mitarbeiter zu machen.

Wir wünschen Ihnen eine interessante Lektüre und hoffen, dass die eine oder andere Idee Ihnen beim Thema „Rund um das Personal“ unterstützend behilflich ist.

Ihr trinkkontor Team

Personalsuche – wo und wie finde ich gutes Personal?

Traditionelle Möglichkeiten:

1. Agentur für Arbeit bzw. das Jobcenter
2. Anzeigen in Printmedien
3. Aushang im Objekt
4. Mitarbeiterempfehlungen

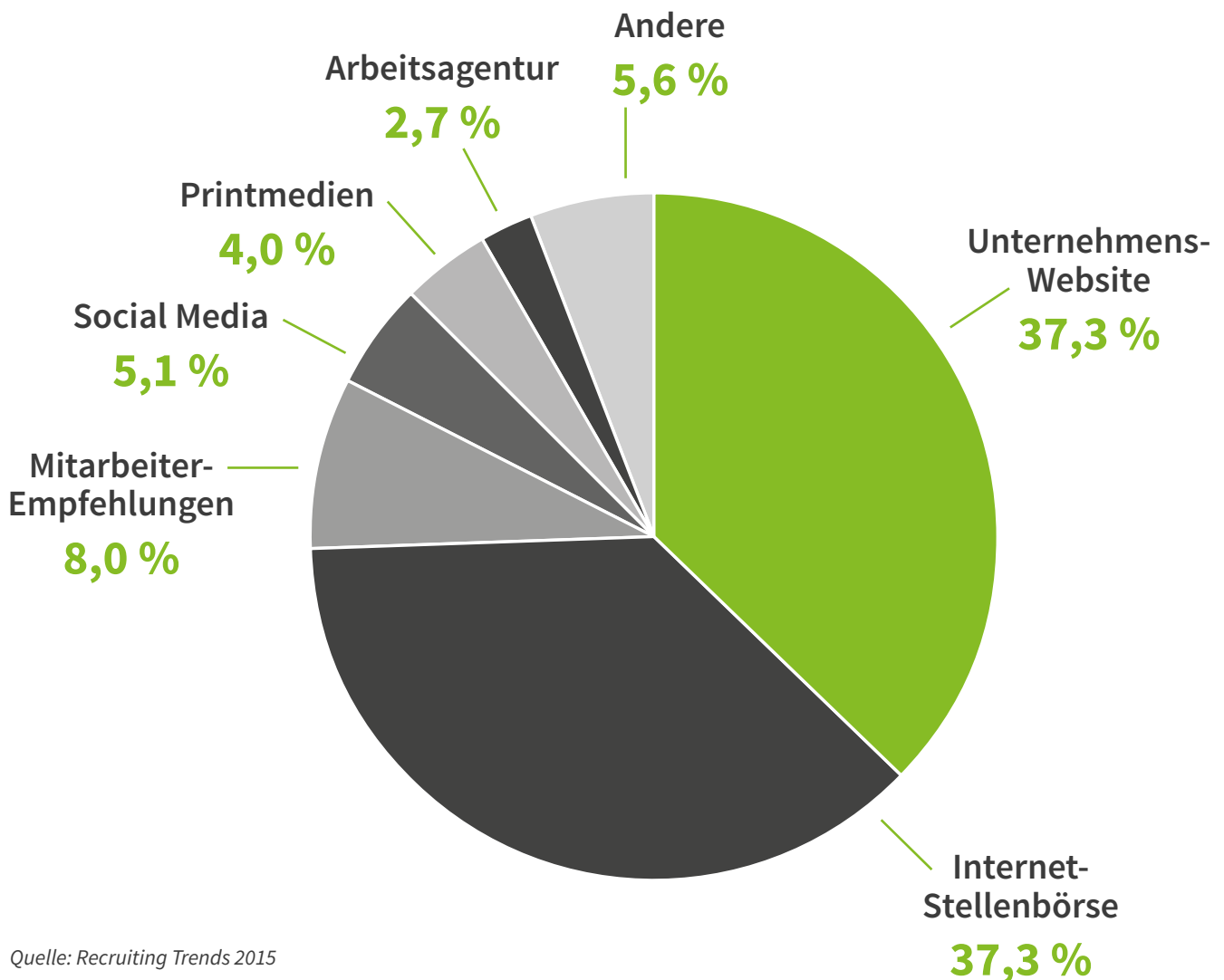
Moderne Möglichkeiten:

1. Social Media
2. Internet-Stellenbörse
3. Unternehmens-Website bzw. Facebook

Nachfolgendes Schaubild verdeutlicht klar, dass die meisten Jobsuchenden, hier vor allem die Jüngeren, überwiegend im Internet nach interessanten Arbeitgebern und Jobangeboten suchen. Es ist nicht leicht, aus den unzähligen Stellenbörsen im Online-Dickicht jene zu finden, mit denen Sie Ihren potenziellen Wunschkandidaten erreichen können.

In den allgemeinen Jobbörsen (wie StepStone, Monster.de, meinestadt.de, Recruiter oder JobMonitor etc., um nur einige zu nennen) spielen die Bereiche Hotellerie und Gastronomie oft eine unbedeutende Rolle. Sinnvoller ist es daher, im Gastgewerbe die Branchen-Jobbörsen zu kontaktieren: www.hogapage.de, www.gastrojobs.de, www.hotelcareer.de oder www.gastronomie.de.

Gefunden wird die Anzeige dann von den Jobsuchenden sehr leicht. Viele User geben bei Google einfach einen Suchbegriff ein, wie z. B. „Servicekraft Düsseldorf“, und finden dort dann die speziellen Angebote. Aus diesem Grunde ist es sicherlich sinnvoll, die offene Stelle auch über die eigene Homepage zu verbreiten.



Quelle: Recruiting Trends 2015

Inhalt einer Stellenanzeige

Eine Stellenanzeige ist der erste Eindruck, den ein Bewerber von Ihnen als Arbeitgeber bekommt. Aus diesen Gründen sollte eine Stellenanzeige (ob digital oder Print) folgende Angaben erhalten:

- kurze **Selbstdarstellung** des Gastronomieobjekts (Ort und Größe)
- **Stellenbeschreibung** (ausgeschriebene Position, Aufgaben, Eintrittstermin)
- **Art der Anstellung** (Vollzeit, Teilzeit, geringfügig Beschäftigte auf 450-€-Basis), befristet oder unbefristet
- **geforderte Qualifikation** (Berufserfahrung, Sprachkenntnisse etc.)
- gewünschte **Form der Bewerbung** (digital oder Print) unter Angabe der Kontaktmöglichkeiten (Adresse, Ansprechpartner, Telefonnummer, E-Mail-Adresse)

Sollten Sie einen geeigneten Bewerber gefunden haben, denken Sie bitte daran, den anderen Bewerbern kurz und freundlich abzusagen.



JETZT BEWERBEN!

Das Vorstellungsgespräch



1. Begrüßung und Vorstellung

Sie begrüßen den Bewerber und stellen sich und evtl. anwesende Gesprächspartner vor.

2. Der Bewerber stellt sich vor

Sie bitten den Bewerber nun, etwas über sich und seinen persönlichen Werdegang zu erzählen. Wie ist er auf Ihre Stellenausschreibung aufmerksam geworden?

3. Detailfragen zu Lebenslauf bzw. Kompetenzen

Stellen Sie nun einige Detailfragen zum Lebenslauf. Weitere an den Bewerber zu stellende Fragen: persönliche Stärken und Schwächen, persönliche Ziele, Arbeitsverhalten, Interesse an Weiterbildung, Verhalten gegenüber Kollegen und Gästen, evtl. noch einige private Fragen zu Familie und Freizeit.

4. Information zu der ausgeschriebenen Tätigkeit

Schildern Sie dem Bewerber im Detail den Inhalt der ausgeschriebenen Stelle. Zeigen Sie ihm deutlich auf, was Sie von ihm als Mitarbeiter erwarten. Vielleicht weisen Sie direkt schon auf gewisse spezielle Anforderungen der Tätigkeit hin, sodass sich der Bewerber ein deutliches Bild machen kann. Beobachten Sie den Bewerber und machen Sie sich klar, was er für einen Eindruck auf Sie macht.

5. Fragen des Bewerbers

Fragen Sie den Bewerber, ob die vorher gegebene Information zu der Tätigkeit und dem Umfeld für ihn ausreichend ist oder ob er noch Fragen hat. Hier kann der Bewerber durch gezielte Fragen das Interesse sowie seine Kompetenz unter Beweis stellen.

6. Verabschiedung

Teilen Sie dem Bewerber mit, wann er von Ihnen hören wird, oder sprechen Sie vielleicht sogar ein kurzes Probearbeiten ab oder verabschieden Sie sich von ihm.



So gut kann
Bier schmecken.

Bitte ein Bit



Mitarbeiter

Ihre Mitarbeiter sind das Gesicht Ihres Unternehmens – sie repräsentieren Ihr Objekt nach außen.

Gutes Personal wird von den Kunden geschätzt, kann neben gutem Essen und einem ansprechenden Gastraum ein Grund für folgende Besuche und Weiterempfehlungen sein. Unstimmigkeiten im Team werden von den Gästen häufig bemerkt und sorgen für ein unangenehmes Gefühl. Um solche Unstimmigkeiten zu vermeiden, sollte für die Personalauswahl und die Zusammenstellung des Teams einiges an Zeit und Aufmerksamkeit aufgebracht werden. Die Grundlage für die Zusammenstellung guter Mitarbeiter ist die Frage nach den Erwartungen.

Bei jedem Mitarbeiter geht es grundsätzlich um folgende Erwartungen:

- Geld (Entlohnung, Trinkgeldfrage)
- Sicherheit (wie sicher ist der Arbeitsplatz?)
- Gesundheit (können die Aufgaben erfüllt werden, ohne sich gesundheitlich zu überfordern?)
- Motivation (siehe Mitarbeiterbindung)



Ihr Ziel:

eine langfristige Zusammenarbeit mit engagierten, motivierten und zufriedenen Mitarbeitern unter Berücksichtigung der Erwartungen Ihrer Mitarbeiter.

Die richtige Zusammensetzung des Teams

Ein Patentrezept für das perfekte Team gibt es nicht. Es liegt an Ihnen, wie Sie Ihre Mitarbeiter zusammensetzen. Wichtig ist, dass sich Ihre Mitarbeiter gegenseitig ergänzen. Es ist sinnvoll, eine Person zu haben, die klare und verständliche Anweisungen macht. Genauso notwendig ist es aber, eine Person dabeizuhaben, die die „gute Seele“ des Teams ist und das Team motiviert und zusammenhält. Bei einem Bewerbungsgespräch ist es oft von Vorteil, einen langjährigen Mitarbeiter einzubeziehen, der ein gutes Gespür dafür hat, wer in das Team passen könnte und wer nicht. Ein Team, das sich untereinander versteht, arbeitet häufig besser zusammen als Personen, die außer der Arbeit nichts gemeinsam haben.

Checklisten

Sinnvolle Eigenschaften von Servicemitarbeitern:

Kommunikationsfähigkeit und Kontaktfreudigkeit	<input type="checkbox"/>
Aufgeschlossenheit	<input type="checkbox"/>
Aufmerksamkeit und Gewissenhaftigkeit den Gästen gegenüber	<input type="checkbox"/>
gepflegtes Aussehen	<input type="checkbox"/>
höfliche Umgangsformen und eine freundliche Art	<input type="checkbox"/>
Fähigkeit, bei Stress die Ruhe zu bewahren	<input type="checkbox"/>
schnelle Auffassungsgabe	<input type="checkbox"/>
Besonnenheit besonders bei Beschwerden	<input type="checkbox"/>
Teamfähigkeit	<input type="checkbox"/>

Sinnvolle Eigenschaften von Küchenmitarbeitern:

planvolles, strukturiertes Arbeiten	<input type="checkbox"/>
Gewissenhaftigkeit und Zuverlässigkeit	<input type="checkbox"/>
Fähigkeit, bei Stress Ruhe zu bewahren	<input type="checkbox"/>
Anweisungen verstehen und umsetzen	<input type="checkbox"/>
gute Auffassungsgabe	<input type="checkbox"/>
Verantwortungsbewusstsein	<input type="checkbox"/>
Teamfähigkeit	<input type="checkbox"/>
etwas Kreativität	<input type="checkbox"/>
Hygienebewusstsein	<input type="checkbox"/>
Präzision	<input type="checkbox"/>
Spaß bei der Arbeit	<input type="checkbox"/>



Personalführung

Grundlage der Personalmotivation ist die erfolgreiche Führung des Personals. Ursachen und Wirkung offenbaren sich gerade in der Gastronomie sehr schnell, da der Gast sofort merkt, ob eine Servicekraft sich im Unternehmen wohlfühlt, sich engagiert und sich mit dem Objekt identifiziert.

Einer der Hauptfaktoren für die Durchsetzung der Unternehmensziele in der Gastronomie ist die Aufgabe des Chefs, sich regelmäßig Zeit für die Mitarbeiter zu nehmen. Neben dem Planen, Entscheiden, Zielesetzen, Delegieren, Koordinieren und Kontrollieren ist der Informationsaustausch mit den Mitarbeitern, das „Was, Wann, Wo und Wie“ die Grundlage einer guten Führung.

Um die Motivation und somit die Zufriedenheit, die Identifikation mit dem Unternehmen und die Teamfähigkeit zu verstärken, sollte man den Mitarbeitern den Sinn ihrer Arbeiten aufzeigen und anhand von Beispielen die Auswirkungen auf Ihre Gastronomie und die Gäste vor Augen führen.

Vielleicht ist es hilfreich, wenn Sie sich vor Augen führen, was Sie für ein Typ Führungspersönlichkeit sind. Nachfolgende Tabelle könnte Ihnen helfen, Ihre persönlichen Stärken und Schwächen zu erkennen und damit evtl. Probleme mit Ihren Mitarbeitern zu beseitigen. Sie wissen ja – Selbsterkenntnis ist der erste Schritt ...

Führungsqualitäten

Kommunikation:

Informieren Sie Ihre Mitarbeiter rechtzeitig?

Verstehen die Mitarbeiter, was Sie von ihnen erwarten?

Motivationsfähigkeit:

Lassen Sie Ihre Stammmitarbeiter selbstständig arbeiten?

Identifizieren sich Ihre Mitarbeiter mit Ihrer Gastronomie?

Dürfen Mitarbeiter Verbesserungsvorschläge machen?

Hören Sie sich die Bedenken Ihrer Mitarbeiter an?

Werden Vorschläge der Mitarbeiter umgesetzt?

Sensibilität:

Kreieren Sie bei den Mitarbeitern ein „Wir-Gefühl“?

Berücksichtigen Sie ihre Stärken und Schwächen?

Berücksichtigen Sie die persönliche Situation?

Team- und Konfliktfähigkeit:

Arbeiten alle Mitarbeiter gut zusammen?

Werden Probleme in der Mitarbeiterbesprechung gelöst?

Sprechen Sie über Probleme in Ihrem Objekt mit den Mitarbeitern?

Lassen Sie sich von den Mitarbeitern Lösungsvorschläge geben?

Ist ein Lösungsansatz für ein Problem gefunden, ziehen Sie dieses durch?

Lösen Sie die Probleme oder lassen Sie die Probleme lösen?

Mitarbeiterbindung

In der heutigen Zeit ist es wichtig, gutes Personal an sich zu binden. Hierbei spielen das Arbeitsklima, die Entlohnung, aber auch die berufliche Perspektive eine große Rolle. Lassen Sie Ihre Mitarbeiter neues Wissen erlernen. Erweitern Sie den Verantwortungsbereich und zeichnen Sie einen Karriereweg für den Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen auf. Dieser Mitarbeiter kann Sie nicht nur stark entlasten, sondern wird auch in schwierigen Zeiten hinter Ihnen stehen. Weiterhin ist die ständige Motivation von guten Mitarbeitern eine unerlässliche Aufgabe.

Nachfolgend einige Maßnahmen, die die Identifikation und somit die Motivation des Mitarbeiters mit Ihrem Unternehmen stärken:

- Checken sie die Gehälter. Versuchen Sie herauszufinden, was Ihre **Mitbewerber** bezahlen. Es wäre schade, wenn Sie die besten Mitarbeiter wegen ein paar Euro verlieren.
- Definieren Sie **klar** die Ziele.
- Geben Sie Ihren Mitarbeitern **Verantwortung**, das zeigt, dass Sie ihnen vertrauen.
- Geben Sie Ihren Mitarbeitern mindestens 1 x wöchentlich ein **Feedback** und binden Sie Ihre Mitarbeiter mit ein, indem Sie sich wöchentlich ein Feedback von ihnen einholen.
- Erkennen Sie gute Leistungen an und loben Sie diese zeitnah. Machen Sie **Komplimente** oder lächeln Sie kopfnickend dem Mitarbeiter zu. Ab und zu ein kleines zustimmendes Lächeln von Ihnen, ein Schulterklopfen oder sogar ein Loben kosten nichts, bewirken aber sehr viel.
- Versuchen Sie, den Dienstplan **so fair wie möglich** zu gestalten, und hängen Sie ihn rechtzeitig aus.

- **Fairness:** Sprechen Sie mit dem Mitarbeiter, aber nicht über ihn.
- Geben Sie Ihr Wissen weiter oder bieten Sie in arbeitsschwachen Zeiten **Weiterbildungen** an.
- Lösen Sie Probleme durch **direkte Ansprache**.
- **Zusagen** sollten eingehalten werden.
- Geben Sie allen das Gefühl, **Mitarbeiter zu sein** und kein Angestellter.
- Stellen Sie bitte **niemanden vor anderen bloß** – wahren Sie stets sein Gesicht!
- Fördern Sie die **interne Kommunikation** und geben Sie Informationen an das Team weiter.
- Fördern Sie den Zusammenhalt, indem Sie zusammen **kochen, brunchen** oder einen **Ausflug** machen.

Einige Ideen, um besondere Leistungen oder extremes Arbeitsaufkommen zu belohnen:

- Gutschein für ein Abendessen mit dem Partner
- ein zusätzlich bezahlter Urlaubstag zu arbeitsschwachen Zeiten
- Blumenstrauß oder Gutschein zum Geburtstag
- eine unerwartete Stunde Freizeit

WAS FÜR EIN ABEND.
WAS FÜR EIN BIER.



Und jetzt
ein König.



Mitarbeitermotivation schließt Kritik nicht aus!

Oje, da lief etwas gar nicht gut. Ein Gespräch mit dem verantwortlichen Mitarbeiter, natürlich unter vier Augen, ist notwendig, und zwar zeitnah. Trotz aller Motivation und Gemeinschaft wird es passieren, dass ein Mitarbeiter einen Fehler macht und Sie diesen kritisieren müssen. Wie sich dieses Gespräch auf das künftige Verhalten des Mitarbeiters auswirkt, hängt auch von Ihnen ab.

Bevor Sie zum Donnerwetter ausholen, lassen Sie die Sache ein wenig sacken. Atmen Sie durch und bremsen Sie Ihre Wut. Denn es ist niemandem – auch Ihnen nicht – damit gedient, wenn Sie Ihren Mitarbeiter oder Kollegen mit großem Getöse und unüberlegten, durch Ärger getriebenen Worten zu rechtweisen und womöglich so demotivieren, dass er für den Rest der Woche gekränkt und mit halber Kraft an seine Aufgaben geht. Üben Sie in keinem Fall in Anwesenheit Dritter Kritik.

Sachlichkeit ist hierbei das oberste Gebot. Ziehen Sie sich zurück, nehmen Sie ein Blatt Papier und

notieren Sie in Ruhe, wann Sie erstmals und wie oft auf das Problem hingewiesen hatten. Versuchen Sie auch, ein paar Gedanken darüber zu formulieren, was die Ursache für das evtl. sogar neuerliche Auftreten des Fehlers sein könnte. Ist ihm das Problem nicht bewusst? Schätzt er es falsch ein? Ist er einfach nur vergesslich, weil er möglicherweise private Probleme hat? Fragen Sie sich auch, ob es sich wirklich um kritikwürdiges Fehlverhalten handelt oder nur um etwas, was Sie aus irgendeinem Grund stört, weil Sie es anders machen.

Bitten Sie den Mitarbeiter zu einem klärenden Gespräch. Klare Fakten stehen hier im Vordergrund. Verbannen Sie Vorwürfe und Vermutungen ebenso wie Pauschalaussagen und vage Behauptungen, für die Sie keinen Nachweis erbringen können. Kommen Sie klar und deutlich zum Punkt, ohne um den heißen Brei zu reden. Beschreiben Sie dann ruhig, was Ihnen missfallen hat, und erläutern Sie, warum. Zeigen Sie Konsequenzen auf, die sich für die Gastronomie insgesamt aufgrund des Fehlverhaltens

ergeben. Vermitteln Sie auch, dass Ihnen dieses Kritikgespräch wichtig ist, um besser zu werden, im Sinne des Ganzen und des Teams.

Nachfolgend ein paar **Tipps zum Kritisieren von Mitarbeitern** (*versuchen Sie, sachliche und zielführende Kritik zu üben*):

- „Atempause“ zwischen Fehlverhalten und Kritik
- Termin für Kritikgespräch vereinbaren
- Geschehen sachlich analysieren
- eindeutige Fakten vorlegen
- Stellungnahme des Kritisierten in Ruhe anhören
- sachlich und situationsbezogen bleiben
- Veränderungen anregen und Hilfestellung bei der Umsetzung anbieten

Bitte vermeiden Sie:

- Pauschaläußerungen, Hörensagen, Wiedergabe Anschuldigungen Dritter
- Kritik in Gegenwart Dritter und Kritik am abwesenden Mitarbeiter

- Autorität herauskehren
- persönlich, verletzend, beleidigend werden
- Ironie, aggressives oder herablassendes Verhalten
- Kritik per Telefon oder Mail

Bitte bedenken Sie, trotz Ihres berechtigten Ärgers, dass Menschen unterschiedlich auf Kritik reagieren:

- mit Ausflüchten oder Gegenargumenten
- mit völligem Unverständnis
- weinerlich und erschrocken
- gar nicht und verstockt

Lassen Sie Ihren Mitarbeitern nach dem Kritikgespräch Zeit, die Kritik zu verarbeiten, denn meistens kommt die Beschwerde für den Betroffenen relativ überraschend. Abschließend bringt es für die Zukunft viel, die aufgetauchte Fehlerquelle zu berücksichtigen und so zu vermeiden.

„Der gute Chef“

Zusammenfassend steht fest, dass sich gutes Personal nur durch eine gute und authentische Führung, eine klare, zielorientierte Struktur sowie eine immer wiederkehrende Motivation halten lässt.

Gute Chefs zeichnen sich durch die 3 Vs aus:

VORBILD

(das vorleben, was man von Mitarbeitern verlangt)

VERANTWORTUNG

(Man fühlt sich zuständig für die Mitarbeiter)

VERPFLICHTUNG

(das Wohl des Ganzen vor das eigene Wohl stellen)



Rundum besser.

„Unsere Kunden können sich jeden Tag auf einen zuverlässigen Service und auf erstklassige Produkte verlassen – und ich mich auf meinen Gastronomie-Partner, der mich und meine Kollegen rundum besser unterstützt.“



Als zuverlässiger Partner bieten wir Ihnen ein umfangreiches Sortiment und unterstützen Sie mit einer persönlichen Betreuung, einem maßgeschneiderten Service sowie Konzepten zur Verkaufsförderung.



trinkkontor Bitburger Bier GmbH
Kirschbaumweg 19
50996 Köln-Rodenkirchen

T +49 2236 3906-10

F +49 2236-3906-50

service@trinkkontor.de

www.trinkkontor-bitburgerbier.de