KOHL & PARTNER
HOTEL UND TOURISMUS CONSULTING

FACHARTIKEL

MITARBEITER-MANAGEMENT IN KRISENZEITEN

5 Tipps von HR-Experte Thomas Steiner, Kohl & Partner

18. Mai 2020 - Mitarbeiter-Management, also die richtigen Mitarbeiter zu finden und zu binden, ist in den vergangenen Jahren zu einer der zentralen Managementaufgaben eines jeden Hoteliers geworden. Was vor Corona eine wichtige Aufgabe war und als essentieller erfolgskritischer Faktor der Tourismuswirtschaft eingestuft wurde, ist es in der aktuellen Situation umso mehr. Denn gerade in der Krise erweist sich, ob die Aussage „Mitarbeiter sind das wertvollste Kapital der Gegenwart und der Zukunft" wirklich ernst gemeint oder nur eine Floskel in einem Mitarbeiterhandbuch ist.

Der Fokus des HR-Managements sollte aktuell vor allem auf der Mitarbeiterbindung liegen, also auf jenem Teil einer Arbeitgebermarke, welcher sich nach innen richtet. Ziel ist dabei, die Identifikation der Mitarbeiter mit dem Hotelbetrieb zu stärken, um dadurch ihre Leistungsbereitschaft und Zufriedenheit zu erhöhen. Dabei gilt es zu hinterfragen, was in der aktuellen Situation die Zielsetzung des eigenen HR-Managements im puncto Mitarbeiterbindung ist:

- So viele Mitarbeiter wie möglich zu binden?
- Nur die flexibelsten Mitarbeiter zu halten?
- Wenige Mitarbeiter mit viel Leistung zu binden? oder
- Die Mitarbeiter zu halten, die schon vor der Krise loyal zum Betrieb waren?

Die Art und Weise wie ein Hotelier in dieser Krisenzeit mit seinen Mitarbeitern umgeht hat dabei einen großen Einfluss darauf, wie diese ihn als Führungskraft in seinem Betrieb sehen. Dies ist auch deshalb wichtig, da in der Mitarbeiterfindung Mund-zu-Mund-Propaganda nach wie vor die effizienteste und beste Werbemaßnahme ist. Im Mitarbeitermanagement gilt es daher, jetzt mit Weitblick zu agieren, denn jede aktuelle Mitarbeiterentscheidung kann sich positiv, aber auch negativ, auf das eigene Unternehmen auswirken.
HR-Experte Thomas Steiner von Kohl & Partner gibt 5 Tipps für das richtige Mitarbeiter-Management in Krisenzeiten:

1. Hinterfragen Sie die Mitarbeiterstrategie Ihres Betriebs, denn Sie bildet die Basis für die Mitarbeiterbindung und -führung auch in der Krisenzeit

Definieren Sie für Ihren Betrieb Ihrer Mitarbeiterstrategie. Erst dann können bzw. sollten Sie Mitarbeiterentscheidungen treffen, mit Ihren Mitarbeitern kommunizieren und Ihre Mitarbeiter durch diese Krisensituation führen. Also nutzen Sie die Zeit:
Was war, ist und wird in Zukunft die Employer Value Proposition (EVP) für Ihre Mitarbeiter sein? Das heißt: Was ist Ihr Werteversprechen als Arbeitgeber? Was macht Ihren Betrieb aus Mitarbeitersicht einzigartig? Warum soll ein Mitarbeiter in Ihrem Betrieb bleiben? Warum soll sich ein Mitarbeiter Ihrem Betrieb committen?

2. Machen Sie Ihre Unternehmenswerte nach innen deutlich - sie dienen den Mitarbeitern als Orientierung

Der Hardware-Prunk allein, also den größten Wellnessbereich, das modernste Zimmer, den besten Pool zu haben, reichte schon vor Corona nicht mehr aus. Die Software, also der Service, die Emotionen und Empathie der Gastgeber und ihrer Mitarbeiter, sind die entscheidenden Erfolgsfaktoren geworden. Daran hat sich auch in der Krise nichts geändert. Mehr Tiefgang ist gefragt, denn es geht nun um die eigenen Unternehmenswerte.
Die Art und Weise, wie Sie sich als Unternehmer und Führungskraft verhalten, bestimmt, wie diese Werte von den Mitarbeitern zu den Gästen weitergetragen werden. Gerade in Krisenzeiten ist es von zentraler Bedeutung, dass Mitarbeiter sich mit ihren Unternehmenswerten identifizieren. Deswegen gilt es, die Bedeutung dieser Werte klar zu definieren und abzuleiten, was diese genau für Sie, Ihren Betrieb und Ihre Mitarbeiter bedeuten.

3. Jetzt ist physisch gesunde Führung gefragt

Sie als Unternehmer und Führungskraft haben die Aufgabe, Ihre Mitarbeiter durch die Krise zu führen. Denken Sie daran: Ihre Mitarbeiter sind möglicherweise verunsichert, wissen nicht wie es weitergeht und sind mit der Situation teilweise überfordert. Umso wichtiger ist es, dass Sie Ihre Mitarbeiter aus der Schockstarre herausholen und wieder ins Tun bringen.
Einige Anregungen für eine gesunde Führung:

- Führungsarbeit besteht zu 90% aus Kommunikation. Geben Sie Orientierung und Perspektive, indem Sie sie über jeden Schritt informieren. Bleiben Sie ehrlich und realistisch und reden Sie die Situation nicht schön. Die Mitarbeiter haben das Recht zu wissen woran sie sind.
- Die wahrscheinlich wichtigste Kompetenz jeder Führungskraft ist Empathie – mit den Augen der Anderen zu sehen, mit den Ohren des Anderen zu hören und mit dem Herzen des Anderen zu fühlen.
- Binden Sie Ihre Mitarbeiter in Entscheidungen ein – eine Mitarbeiter-Task-Force zur Findung von Lösungen für aktuelle Einschränkungen und Auflagen stärkt das Zugehörigkeitsgefühl.
- Und wichtiger denn je: Seien Sie ein Vorbild! Man muss selbst Vorbild sein und vorangehen, wenn man in einer Krise erfolgreich führen will.

4. Die Karten am Mitarbeitermarkt werden gerade neu gemischt

Nicht jeder Mitarbeiter wird an den Arbeitsplatz zurückkehren können, an dem er noch vor ein paar Monaten tätig war. Andere werden sich von sich aus auf die Suche nach einem neuen Arbeitgeber machen. Das bringt neue qualifizierte Mitarbeiter auf den Markt. Nutzen Sie die Chance, Ihre Teamstruktur zu reflektieren und ggf. neue Mitarbeiter ins Boot zu holen. Beachten Sie, dass die Stellenbeschreibung und Anforderungsprofile für neue Mitarbeiter anders sein werden. Besonders die Flexibilität der Mitarbeiter wird eine wesentliche Rolle spielen. Diese neuen, qualifizierten Fachkräfte sind eine Vitaminspritze für die Tourismusbranche - aber kein Problemlöser für den Fachkräftemangel.

5. Definieren Sie jetzt Ihren Mitarbeiterfahrplan in die Zukunft

Überlegen Sie sich, mit welchen Mitarbeitern Sie die Zukunft gestalten möchten. Analysieren Sie dabei den Mitarbeiterplan anhand einer Stärken/Schwächen-Analyse, auch in puncto Loyalität, Flexibilität, Teamkompetenz und Talent. Treffen Sie Ihre Entscheidung unter Berücksichtigung der erforderlichen Mitarbeiteranzahl in Ihrem Budget und definieren Sie die Art und Weise der Zusammenarbeit mit Ihren Mitarbeitern in den kommenden Wochen und Monaten genau. Ihre Mitarbeiter werden es Ihnen danken!

Über Kohl & Partner:
Die Kohl & Partner GmbH ist ein unabhängiges und international tätiges Beratungsunternehmen mit Schwerpunkt im alpinen Raum und mehr als 35 Jahren Erfahrung. Das Tourismusberatungsunternehmen mit Hauptsitz in Villach (Österreich) ist spezialisiert auf die Hotel- und Tourismuswirtschaft und verfügt aktuell über ein Netzwerk aus sieben Büros in vier Ländern sowie ein Berater-Team von über 40 Experten.
www.kohl.at

Weitere Informationen zum Thema:
Thomas Steiner, MA
Kohl & Partner GmbH
Grabenweg 68
6020 Innsbruck, AUSTRIA
Tel. 0043 (0)512 214315
E-Mail: thomas.steiner@kohl.at

Pressekontakt:
Yvonne Pollakowsky
Kohl & Partner GmbH
Hans-Gasser-Platz 9
9500 Villach, AUSTRIA
Tel. 0043 (0) 4242 21123
E-Mail: yvonne.pollakowsky@kohl.at

Unsere Datenschutzerklärung finden Sie hier.

Sie können dem Versand von Pressemitteilungen durch Kohl & Partner jederzeit widersprechen indem Sie auf diese Nachricht mit „abmelden“ antworten.

Vertraulichkeit: Diese Nachricht ist ausschließlich für den Adressaten bestimmt und enthält vertrauliche Informationen. Falls die Nachricht nicht an Sie adressiert ist, sind Weitergabe, Verwendung, Verteilen bzw. Kopieren der Nachricht untersagt. Falls Sie diese Nachricht irrtümlich erhalten haben, vernichten Sie sie sofort und verständigen Sie uns bitte. Für Übermittlungsfehler oder sonstige Irrtümer bei Übermittlung besteht keine Haftung.
Confidentiality: This message is intended only for the use of the addressee and contains privileged, confidential information. If you are not the intended recipient, any dissemination, distribution, use or copying of this communication is prohibited. If you received this message in error, immediately destroy it and please inform us. The sender does not accept liability for any errors or omissions as a result of the transmission.