

STELLENINSERATE

MITARBEITENDE FÜR IHR HOTEL BEGEISTERN

Nur gerade elf Prozent der Mitarbeitenden in der Schweiz haben eine hohe emotionale Bindung zu ihrem Unternehmen. Zehn Prozent haben überhaupt keine Bindung mehr. 79 Prozent haben eine geringe Bindung und machen Dienst nach Vorschrift. Wie kann man als Hotel positiv auf diese Zahlen einwirken?

Im internationalen Vergleich befindet sich die Schweiz gemäss der Studie von Gallup im Mittelfeld. Die Schweizer Unternehmen kostet das eine schöne Stange Geld: 50 Milliarden Franken an entgangenen Geschäften, bzw. CHF 10'100 pro Kopf. Können wir uns das leisten?

Führungsdefizit in Schweizer Hotels

Die Mitarbeiterbindung wird wesentlich vom direkten Vorgesetzten beeinflusst. Fachkompetenz und Erfahrung sind die häufigsten Gründe für Beförderungen in Führungspositionen. Die beiden Komponenten sind zwar von Vorteil, dennoch ersetzen sie nicht die Sozial- und Selbstkompetenz. Demzufolge ist es auch nicht erstaunlich, dass der direkte Vorgesetzte einer der meistgenannten inoffiziellen Gründe für eine Kündigung in der

Hotellerie ist. Es besteht ein Führungsdefizit über alle Hierarchiestufen hinweg.

Die Folgen schlechter Führung

Mitarbeitende, die keine Bindung zum Hotel haben, haben deutlich mehr Fehltage infolge Krankheit, als Mitarbeitende mit einer hohen emotionalen Bindung. Die Kosten, die dadurch entstehen, sind bei einem grösseren Hotel schnell einmal im siebenstelligen Bereich. Mitarbeitende mit einer hohen emotionalen Bindung sind deutlich effizienter und effektiver, was einen enormen Einfluss auf die Produktivität hat. Auch ist die Wahrscheinlichkeit einer Kündigung deutlich tiefer. Gute Führung steigert die Wettbewerbsfähigkeit.

Was kann dagegen getan werden?

Führung ist der Hebel für den Erfolg. Mitarbeitende wollen als Menschen gesehen und so behandelt werden. Sie wollen Wertschätzung und Anerkennung für das, was sie tun. Sie wollen wachsen und sich entwickeln. Führungskräfte sollten sie dabei unterstützen, sie ermutigen und inspirieren. Mitarbeitende wollen sich einbringen und es ist ihnen wichtig, dass ihre Meinung

gehört und wertgeschätzt wird. Und nicht zuletzt suchen Mitarbeitende den Sinn, in dem was sie tun.

Wenn es einem Hotel gelingt, diese Bedürfnisse der Mitarbeitenden zu befriedigen, dann lässt sich Erfolg nicht verhindern. Den Dank erhalten Hotels in Form von weniger Fehlzeiten, tieferer Fluktuation, mehr Engagement und Kreativität. An der SSTH Hotelfachschule in Passugg wird im Unterricht das Thema wertschätzende Führung thematisiert, vorgelebt und aufgezeigt, wie dieses im praktischen Umgang erfolgen kann.

Stefan Klöckl ist Dozent für Mitarbeiterführung an der SSTH Hotelfachschule in Passugg, Sinnstifter und Inhaber der Sinnfabrik. Das Team der Sinnfabrik unterstützt Unternehmen in den Themen Mitarbeiter- und Kundenbegeisterung sowie Präsentation.



Stefan Klöckl
SSTH Dozent
ssth.ch
sinnfabrik.ch