

Glückliche Mitarbeiter sind gute Mitarbeiter

Wer erfolgreich führen will, braucht Leidenschaft, ein offenes Ohr und Vertrauen zu den Mitarbeitern. Und ein bisschen Kampfkunst kann auch nicht schaden.

In Zeiten von Digitalisierung, Virtual Reality und Robotern hat sich der Berufsverband Hotel Administration Management bvham für sein Symposium ein Thema ausgesucht, das den Menschen ins Zentrum stellt: Persönliche Leadership und Durchsetzungskraft. «Der Mensch muss auch künftig im Mittelpunkt stehen», erklärte bvham-Präsidentin Melanie Stalder. «Wir brauchen in unserer Branche starke Personen, die unsere Gäste und Mitarbeiter begleiten und führen.»

Geht nicht, gibt's nicht

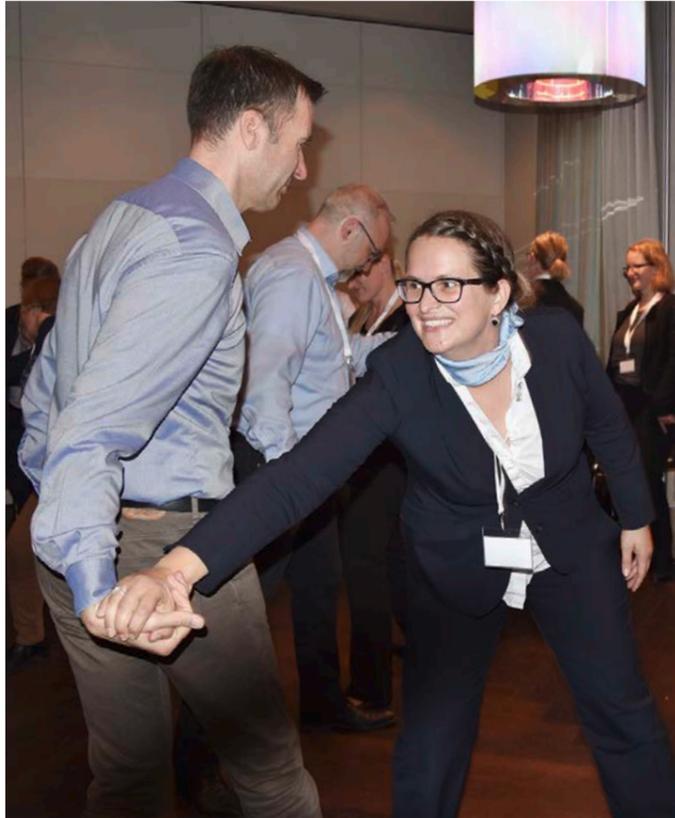
Iris Flückiger gehört zu diesen Personen. Als General Manager im Hotel Schweizerhof in Bern führt sie rund 140 Mitarbeitende aus 32 Nationen. Und offensichtlich macht sie das sehr gut: Dieses Jahr belegte ihr Hotel in der Kategorie «Mittelt grosse Unternehmen» den dritten Platz beim Wettbewerb des Beratungsunternehmens «Great Place to Work», das jährlich die besten Arbeitgeber auszeichnet. Ihr Motto lautet: «Die Gäste sind dann glücklich, wenn es den Mitarbeitern gut geht.»

Den Symposiumsteilnehmenden verriet sie, wie sie das in ihrem Betrieb umsetzt. Auf täglichen Rundgängen spürt sie die Befindlichkeit der Mitarbeitenden und hört ihnen zu, um bei Problemen gleich handeln zu können. Zudem ist es ihr wichtig, den Mitarbeitenden Vertrauen zu schenken, indem sie Kompetenzen abgibt: «Eine gute Führungsperson muss nicht alles selbst am besten machen. Aber sie muss wissen, wer für welchen Job am besten geeignet ist.»

Feedback-Karten verschwinden bei ihr nicht im Schreibtisch, sondern werden ernst genommen: «Geht nicht, gibt's nicht», lautet bei uns die Devise.» So war der «Schweizerhof» einer der Ersten mit Bienenstöcken auf dem Dach – die Idee eines Mitarbeiters, die skeptisch aufgenommen wurde. Aber für Iris Flückiger gilt: «Wer nicht wagt, der nicht gewinnt.»

Das Ziel im Fokus

Wenn ein Kampfsportler als Referent eingeladen wird, ist eigentlich schon klar: Mit dem ruhigen Sitzen und Zuhören ist es nun vorbei. Erfolgscoach Christian Daniel Mayer liess die Gäste gleich am eigenen Leib erfahren, dass Erfolg in der Einheit von Körper und Geist liegt. Wie es aussieht, wenn Kampfkunst in den Businessalltag transferiert wird, zeigte er anhand von verschiedenen Übungen. So kennt wahrscheinlich jeder den Spruch «Druck erzeugt Gegen- druck». Die Symposiumsteilneh-



Was bringt weiter: Krafteinsatz oder Flexibilität und Entschlusskraft? Die Symposiumsteilnehmenden konnten das mit Übungen herausfinden. BILDER ZVG

menden bekamen das körperlich zu spüren: Wenn man sich mit Krafteinsatz aus der Mangel von drei Kontrahenten zu befreien versucht, ist man meist zum Scheitern verurteilt. Lässt man aber los und reagiert flexibel, wird die Kraft der Gegner plötzlich wirkungslos – eine Lektion, die sich auch im Berufsalltag umsetzen lässt.

Welche Wirkung es hat, wenn man sich auf die Lösung statt auf das Problem konzentriert, zeigte eine andere Übung eindrücklich: Christian Daniel Mayer legte den Finger auf den Hals einer Teilnehmerin und forderte sie auf, auf ihn zuzulaufen. Unmöglich – sie konzentrierte sich auf die Luft, die ihr dadurch abgeschnitten wurde. Also dieselbe Übung noch einmal, aber diesmal sollte sich die Teilnehmerin nicht auf ihren Hals konzentrieren, sondern auf ihr Ziel. Und tatsächlich, dank dem neuen Fokus konnte der Coach sie nicht mehr aufhalten.

Es waren keine neuen Weisheiten, die der ehemalige Spitzensportler hier präsentierte – aber wer ihre Wirkung einmal am eige-

nen Leib gespürt hat, wird sie wohl nicht so schnell wieder vergessen.

Emotionen beeinflussen Leistung

In der Hotellerie- und Gastronomiebranche ist Stress unvermeidbar. «Das können wir nicht ändern», sagte dann auch Business-Coach Christina Weigl. «Was wir ändern können, ist unsere Reaktion darauf.» Dies sei umso wichtiger, da zwei Drittel unserer Leistung von unseren Emotionen abhängen.

Wie man seine Haltung schnell beeinflussen kann, zeigte sie anhand einer einfachen Übung: Tief atmen und sich vorstellen, man atme durchs Herz ein und durch den Bauch aus. Wem das esoterisch vorkam, wurde eines Besseren belehrt. Ein Messgerät am Ohr zeigte auf, wie sehr diese bewusste Atmung die Herzfrequenzvariabilität beeinflusst, also die Anpassungsfähigkeit des Herzens an äussere Anforderungen. Je anpassungsfähiger das Herz, desto widerstandsfähiger der Mensch – eine Eigenschaft, die in Führungspositionen unerlässlich ist. ANGELA HÜPPI



Wer sich auf das Problem fokussiert – hier der Finger auf der Lufröhre – kommt nicht weiter. Erst die Konzentration auf das Ziel bringt die Lösung.



Hier informiert die HGU wöchentlich über die Aktivitäten der fünf Berufsverbände. Tägliche News finden Sie auf unseren Online-Kanälen.



Mit diesen Tipps werden Heizkosten nicht zur Kostenfalle.

FOTOLIA

Wie heizt man richtig in Hotelzimmern?

Mit der kalten Jahreszeit ist die Heizung wieder im Einsatz. Das müssen Hoteliers und Angestellte der Hauswirtschaft beachten, um Kosten zu sparen.

Kühlere Temperaturen bringen höhere Heizkosten mit sich. Manch ein Hotelier staunt über die gepfefferten Rechnungen, nimmt diese dann aber doch in Kauf. Dabei gibt es Wege, mit ein paar cleveren Tricks Kosten effektiv zu senken. Und zwar, ohne dass der Gast frieren muss.

Unbelegte Zimmer nicht auskühlen lassen

Optimal für uns Menschen ist eine Zimmertemperatur von 21 Grad, in der Nacht sogar nur 18 Grad. So schläft es sich erfahrungsgemäss am besten. «Ganz wichtig ist jedoch, unbelegte Hotelzimmer nicht auskühlen zu lassen», weiss Regula Knobel. Sie arbeitet in den Wohn- und Pflegeheimen der Tertianum AG und ist zudem Vorstandsmitglied des Berufsverbandes Hotellerie-Hauswirtschaft der Hotel & Gastro Union. Zum einem kommt der Raum gefährlich nahe an die so genannte «Schimmelgrenze» heran, die bei 15 Grad liegt. Zum anderen strahlt die Kälte auf umliegende Zimmer ab und kühlt diese aus.

Ein weiterer Tipp der Expertin bei schlechter Auslastung: Idealerweise Storen oder Fenster-

läden in leeren Zimmern schliessen. So kann die Wärme viel besser im Raum erhalten werden.

Hat man ein Business-, Tagungs- oder Skihotel, bietet es sich zudem an, automatische Tagesabsenkungen in der Zimmertemperatur vorzunehmen. Tagsüber sind die Räume meist leer und der Heizverlust ist hoch. Intelligente Funkthermostate könnten die Temperatur automatisch regeln, ohne dass der Gast etwas spürt.

Heizkörper und Technik warten

Regelmässige Wartung ist wichtig. Zum einen muss der Boiler mindestens einmal im Jahr überprüft werden und zum anderen auch die Heizkörper in jedem einzelnen Zimmer. «Traditionelle Heizungen sollte man regelmässig entwässern und entlüften», schlägt Knobel vor. So beugt man Ineffizienz und Heizverlust vor.

Möbel richtig platzieren

«Stehen Möbel vor dem Heizkörper, kann man auch gleich ins Blaue hinaus heizen. Das schluckt alles», weiss Regula Knobel. Auch schwere Vorhänge verhindern, dass die Wärme durchkommt. Deshalb: Heizkörper wenn möglich nicht mit Gegenständen verstellen.

Gut gedämmte Fenster und richtiges Lüften

«Hat man schlechte Fenster mit alten, porösen Dichtungen, bringt selbst die beste Heizung der Welt nichts. Die Wärme geht einfach verloren», sagt Regula Knobel. Möchte man Heizkosten sparen, gehört es sicher dazu, Fensterdichtungen zu überprüfen.

«Auch gekippte Fenster sind der Tod vom Heizen», sagt die Expertin. Schlauer ist es hingegen, vier- bis fünfmal pro Tag kurz und intensiv zu lüften, anstatt die Wärme kontinuierlich entfliehen zu lassen.

Intelligente Thermostate

Checkt ein Gast im Hotel aus, könnten smarte Heizthermostate die Temperatur im Zimmer sofort absenken. Solche Thermostate haben meist auch eine Art «Kontaktschalter» integriert, der die Heizung abstellt, sobald die Fenster- oder Balkontüren geöffnet werden. ANNA SHEMYAKOVA



Regula Knobel rät zu mehr Kontrollen von Technik und Fenstern. ZVG