

# Modernes Wissensmanagement –

Wissen im Unternehmen halten heißt: Kosten senken, Gewinne steigern. Aber wie?

Fachkräfte fehlen an allen Ecken und Enden. Kaum eine Branche spürt es deutlicher als die Hotellerie und Gastronomie.

Gerade jetzt, wo der Arbeitsmarkt nur noch wenige Mitarbeiter für die Gastronomie und Hotellerie bereithält. Unternehmer müssen wohl kreativ werden, um gute Mitarbeiter zu finden, d. h. beispielsweise sich verstärkt um die Zufriedenheit des Teams bemühen.

In allen Dienstleistungsbranchen sind gut ausgebildete und trainierte Mitarbeiter ein klarer Erfolgsfaktor und können den Gewinn eines Unternehmens deutlich beeinflussen. So kann durch herzliches Auftreten, durch aktives Beraten und Verkaufen am Gast viel erreicht werden. Jeder weiß: Es ist wichtig, dass sich Gäste wohl und gut betreut fühlen. Wie das auch in kleineren Betrieben geht, zeigt der folgende Erfahrungsbericht.



## Motiviert sein heißt: Spaß haben?

Es ist ein Irrtum zu denken, man könnte Mitarbeiter zu etwas motivieren. Mitarbeiter sind beim Eintritt in ein Unternehmen motiviert. Sie möchten zeigen was sie können, sich beweisen und erwarten Anerkennung.

Joachim Bauer beschreibt in seinem Bestseller „Prinzip Menschlichkeit“, wie Mitarbeiter heutzutage ticken:

- „Menschen sind primär auf Kooperation und Resonanz eingestellt, nicht auf Egoismus und Konkurrenz.“
- „Der Kern aller Motivation ist die zwischenmenschliche Zuwendung. Menschen sind darauf ausgerichtet, Wertschätzung und Liebe zu finden, zu empfangen und zu geben.“

- „Die Motivationssysteme springen an, wenn Anerkennung, Wertschätzung und Liebe erwartet werden. Sie schalten ab, wenn keine Chance auf soziale Zuwendung besteht.“

Anerkennung und Wertschätzung erfahren Mitarbeiter allerdings nicht nur von Kollegen oder Vorgesetzten, ebenso auch durch die Erfahrungen und Erlebnisse, die sie mit den Gästen im täglichen Umgang sammeln.

Dementsprechend wird bewusst, wie wichtig es ist, Mitarbeitern bei ihrer täglichen Arbeit negative Erfahrungen zu ersparen und Sicherheit durch Informationen zu vermitteln.

Jeder weiß: Gut informierte und ausgebildete Mitarbeiter treten souveräner am Gast auf, sind in der Regel die besseren Verkäufer und erfahren daher

auch eine höhere Wertschätzung, Anerkennung und ... das macht Spaß.

Auch regelmäßige Schulungen und Trainings spielen eine immer größere Rolle. Sie ermöglichen Mitarbeitern, selbstsicher im Sinne des Unternehmens zu handeln und zu agieren und tragen so zur Erhaltung der Motivation bei.

## Mitarbeiter gestalten Erfolge

Das gemeinsame Wissen aller Mitarbeiter macht ein Unternehmen stark. Daher ist es unabdingbar, das Wissen jedes einzelnen Mitarbeiters nicht nur bei der täglichen Arbeit abzurufen, sondern es „gebündelt“ allen Kollegen zugänglich zu machen.

Jeder Mitarbeiter kann so mit seinen individuellen Erfahrungen, Stärken und Wissen zur Verbesserung des Unternehmens beitragen.



# ERFOLG

## Relevante Themenbereiche könnten sein:

- Mit Gästen kommunizieren
- Produkte und Dienstleistungen kennen
- Prozesse und Abläufe beherrschen

## Die möglichen Inhalte eines Ablaufs:

- Servicedrehbücher über Verkaufstechniken
- Kommunikationshilfe für den Smalltalk beim Gästekontakt
- Zubereitungs- und Anrichteweisen für Speisen und Getränke
- Buffet-Abläufe, -Bestückung und -Dekoration
- Mise en place-Vorgaben
- Aufbau aller relevanten Arbeitsplätze
- Notfallpläne
- etc.

Es stimuliert das Motivationssystem, wenn Mitarbeiter spüren, dass ihr Wissen für das Unternehmen wichtig ist.

## Mitarbeiter-Wissen und Erfahrungen sammeln

Der schrittweise Aufbau eines umfassenden Unternehmenshandbuchs kann schneller als gedacht realisiert werden. Oftmals sind es Kleinigkeiten, die im täglichen Ablauf für Verletzungen und Störungen führen und verdeutlichen: „Das Problem hätte effektiver und effizienter gelöst werden können.“ Beispiele können technische Probleme sein, wie ein steckengebliebener Aufzug, Fehlermeldung und Ausfall der Küchenabluft oder zu hohe Temperaturen der Tiefkühlzelle.

Oftmals ist dann der Chef der einzige, der die dazu passenden Lösungen kennt. Wer also entbehrlich sein möchte, um sich unternehmerischen Aufgaben widmen zu können, sollte sein Wissen dokumentieren und es jederzeit abrufbar zur Verfügung stellen.

## Der erste Schritt: Schichtbuch führen

Kaum ein Arbeitstag verläuft ohne kleinere Störungen. Daher müssen Mitarbeiter sensibilisiert werden, diese Störungen in einem Schichtbuch zu erfassen. Auf jedem Schiff gibt es ein Logbuch für Informationen der Vorgesetzten. Was dann an Lösungen und Verbesserungen erarbeitet wird, um wiederkehrende Störungen vorzubeugen, ist die Grundlage für das angesprochene Drehbuch.

Mit dieser Vorgehensweise können Prozesse und Abläufe kontinuierlich optimiert werden.

## Papier ist „out“: Informationen finden, wenn sie benötigt werden

Doch wie gelangen Mitarbeiter schnell und sicher an die Informationen, die sie benötigen?