

Putzmunter im Housekeeping

## Ein Doppelherz für die Hausdame



**Mareike Reis** ist Expertin für Housekeeping, Beraterin und Trainerin.

Wer bei „Doppelherz“ an das Energie-Tonikum zum Muttertag denkt, liegt nur fast richtig. Mein Elixier-Vorschlag stärkt aber auch das Herz der Hausdame und hält gleichzeitig den Kreislauf Ihres Hotels in Schwung. Die Doppelherz-Strategie ist allerdings nicht bequem online zu bestellen – zu leer gefegt ist der Arbeitsmarkt. Es geht nämlich darum, der Hausdame eine zweite Herzdame zur Seite zu stellen: eine talentierte und lernfähige Assistentin!

Werfen Sie ein Auge auf Ihr Team, entdecken Sie unter Ihren Mitarbeitern, wer in Leitungsaufgaben hineinwachsen könnte. Freude am Beruf und Talent lassen sich ausbauen. Züchten Sie sich Ihre eigenen Perlen. Im Zweier-Team – nicht im Schatten – der Hausdame könnte die Assistentin Schritt für Schritt in die vielseitigen Aufgaben hineinwachsen. Was sie erlernt und übernimmt, entlastet die Hausdame. Gleichzeitig bieten Sie der jungen Persönlichkeit eine gute Weiterbildungs- und Aufstiegs-Chance. Durch Arbeitsteilung im Zweier-Team werden Überstunden reduziert, krankheitsbedingte Ausfälle können aufgefangen, der Arbeits-Stress deutlich reduzierte werden – wenn die Hausdame und ihre Assistentin gut harmonieren.

Wollen auch Sie an der Win-Win-Situation teilhaben? Dann machen Sie einen zweiten Schritt: Dotieren Sie die Stelle der Assistentin mit einem lockenden Gehaltsplus. Ich weiß, ein neuer Weg. Aber manchen Karren muss man etwas anschieben, damit er ins Rollen kommt! Mit meiner Doppelherz-Strategie stärken Sie Ihr HSK-Team, motivieren und binden Ihre Mitarbeiter. Wenn Sie damit auch noch die Nachfolge vorbereiten, kann ich Ihnen nur gratulieren!

## Snack trifft Dessert

WETTBEWERB

Lukas Freitag und Sebastian Knuppertz gewinnen mit ihren Törtchenfüllungen den Preis „Tartelettes Phantasia“.

**Bad Überkingen.** Mit „Loup Japan“ als warmes Zwischengericht und den drei Fingerfood-Kreationen „Beef Rendang Malaysia“, „Sweet Sour Duck China“ und „Mango Prawn Thailand“ machte Lukas Freitag das Rennen beim diesjährigen Wettbewerb Tartelettes Phantasia von Hug. Der Chef de Partie im 1-Sterne-Hotel-Restaurant Adler in Lahr/Reichenbach überzeugte die Jury in der Kategorie Snack. Im Bereich Dessert hatte Sebastian Knuppertz, Koch und

# Jeder Mitarbeiter tickt anders

MITARBEITERFÜHRUNG

*Babyboomer oder XYZ: Die Vielfalt an Generationen und Charakteren im Betrieb ist heute enorm. Vorgesetzte sollten verstärkt kollaborativ führen.*

So gut wie alle Führungskräfte in Hotellerie und Gastronomie sehen sich mit der Herausforderung konfrontiert, dass sich ihr Team immer weiter differenziert. Das fängt beim Alter, der Herkunft und einem spezifischen Lebensgefühl an und hört bei der Qualifikation und Motivation noch lange nicht auf.

Bei der Frage, wie sich die verschiedenen Generationen am besten motivieren lassen, lohnt sich der Blick in den Pass. Besonders heiß wird der Umgang mit den Ypsilonern diskutiert, unter denen eine Mischung leistungsbereiter Individualisten verstanden wird, für die der



beits- und Privatleben herstellen können. Diese Mitarbeiter wollen eigenständig und eigenverantwortlich arbeiten – das muss ihnen ermöglicht werden. Bei den jüngeren ist es eher notwendig, sie auch einmal an die Hand zu nehmen und anzuleiten.

### Bunte Vielfalt managen

Gewiss lässt sich über die generationenspezifischen Etikettierungen streiten. Unstrittig hingegen ist, dass eine Führungskraft ein Höchstmaß an Flexibilität im Führungsstil an den Tag legen muss. Entscheidend ist immer, mit wem genau sie zu tun hat: mit dem disziplinierten Traditionalisten, dem konsensorientierten Babyboomer, dem skeptisch-aufmüpfigen Xler, dem alles hinterfragenden Ypsiloner oder dem selbstbewusstem, aber auch unsicheren Azubi der Generation Z.

Der kollaborative Führungsstil hilft dabei, eine „bunte Truppe“ angemessen zu führen. Ein kollaborativ führender Chef weiß von vornherein um die bunte Vielfalt seines Teams. Darum setzt er auf Vertrauen, arbeitet mit konkreten und klaren Zielvereinbarungen und kontrolliert nur zurückhaltend. Die

Fünf Köpfe, fünf Charaktere: Wenn dann noch Generationen aufeinandertreffen, ist ein flexibler Führungsstil gefragt.

Darum trainiert die Führungskraft den Perspektivenwechsel, um sich so in verschiedene Charaktere und Mentalitäten hineinversetzen zu können. So kann sie dem selbstbewussten Mitarbeiter „freien Lauf“ lassen und ihm Entscheidungsspielräume zugestehen, während sie dem unsicheren Kollegen mehr Hilfestellung anbietet und dem innovativ-dominanten Mitarbeiter die Gelegenheit eröffnet, etwa im Umgang mit Kunden auch einmal eigene Vorstellungen zu verwirklichen.

### Prinzipien formulieren

Der kollaborative Führungsstil setzt die Fähigkeit zur Flexibilität und Anpassung voraus. Die Gefahr: Mitarbeiter neigen zuweilen dazu, dies mit Prinzipienlosigkeit zu verwechseln. Nicht jeder hat die Reife, die Freiheiten, die dieser auf Vertrauen gründende Führungsstil mit sich bringt, konstruktiv zu nutzen. Darum sollte die Führungskraft klare Führungsprinzipien formulieren und diese nach außen transparent kommunizieren.



Der Autor **Volker Maihoff** ist Führungskräfte-trainer und Business Coach. [volker@maihoff.de](mailto:volker@maihoff.de)

Anzeige

**Stauder.**  
Die kleine  
Persönlichkeit,  
im  
**Parkhotel  
Adler.**  
79856 Hinterzarten, Adlerplatz 3,  
Tel: 07652/127-0

Job nicht alles ist. Während wir der Generation X nachsagen, sie neige zu Orientierungslosigkeit und Resignation, können wir bei der Generation Z – das sind die ab 1996 Geborenen – davon ausgehen, dass sie einerseits ängstlich(er) in die Zukunft blickt, aber bei der Jobwahl oft freie Auswahl haben wird.

Darum gilt: Die Führungskraft sollte dafür sorgen, dass die Ypsiloner (das sind die knapp 30- bis 40-Jährigen) einen Ausgleich zwischen Ar-

## So geht's in der Praxis

- Mitarbeiterführung sollte generationenspezifisch sein
- Immer auch die Persönlichkeitsstruktur des jeweiligen Mitarbeiters beachten
- Die verschiedenen Persönlichkeitstypen zusammenbringen, in der Teamarbeit und im Duo. So können die Menschen voneinander lernen
- Klare Führungsprinzipien formulieren und kommunizieren
- Den Perspektivenwechsel regelmäßig trainieren



Asiatisch: „Mango Prawn Thailand“ von Snack-Sieger Lukas Freitag.

Gefragt waren vier verschiedene Rezepturen für kreative Füllungen – drei süße oder pikante Füllungen als Fingerfood sowie ein Tellerdessert oder ein warmes Zwischengericht. Basis für den Wettkampf in der Lehrküche der Landesberufsschule für das Hotel- und Gaststättengewerbe Bad Überkingen waren dabei die Tartelettes von Hug.



Exotisch: „Einhorn“ mit Passionsfrucht von Dessert-Sieger Sebastian Knuppertz.

Die beiden Gewinner können sich nun auf eine von der Hug AG organisierte fünftägige Studienreise nach Dubai mit Besichtigung der Produktion von Rak Porcelain und Einblicken in verschiedene Restaurant- und Küchenkonzepte freuen. Auch die Platzierten erhielten wertvolle Sachpreise zur beruflichen Weiterentwicklung. *eck*

## Preis für Große Gastlichkeit startet

**Berlin.** Zum 9. Mal heißt es im Frühjahr 2019: Wer erhält den Preis für Große Gastlichkeit? Alle Servicekräfte im Alter zwischen 18 und 35 Jahren aus den DACH-Ländern können teilnehmen. Ab sofort können per E-Mail die üblichen Bewerbungsdaten an [office@lartdevivre-residenzen.com](mailto:office@lartdevivre-residenzen.com) gesendet werden. Die Bestätigung enthält dann den Zugang zum Pretest. Dieser ist ab 2. Januar und bis 4. Februar 2019 (Einsendeschluss) möglich. Es gilt, zehn Fragen aus dem Berufsalltag von Servicemitarbeitern zu beantworten (Multiple Choice). Das Finale findet am 1. April im Hotel Palace Berlin statt. *eck*

[www.lartdevivre-residenzen.com/wettbewerb](http://www.lartdevivre-residenzen.com/wettbewerb)