



## VZ! GOOD PRACTISE | AKTIONSFELD ARBEITSPLATZ

### Hotel Hochschober Ges.m.b.H

Turracher Höhe 5  
A 9585 Ebene Reichenau  
www.hochschober.at

Mitarbeitende: 110  
Gründungsjahr: 1929  
Ansprechperson: Andrea Scherer, Leitung Mitarbeiterakademie



H o t e l

**HOCHSCHOBER**

### Hochschober Mitarbeiterakademie

#### Hintergrund & Auslöser

Aus dem betrieblichen Erfordernis nach exzellent ausgebildetem Personal wurde ein umfangreiches Aus- und Weiterbildungsprogramm für alle Mitarbeiter des Hauses, das einzigartig in einem familiengeführten Tourismusbetrieb dieser Größe ist.

Qualifikation und Motivation unserer Mitarbeiter sind ein wesentlicher Faktor für die Qualität unseres Hauses. Dieser hohe Stellenwert der Mitarbeiter drückt sich anhand des „Goldenen Beziehungsdreiecks“ aus. Das Dreieck besagt, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter das Kapital des Hauses sind und ebenso wichtig wie die Gäste. Aus dem wertschätzenden Miteinander im Dreieck (Gast – Mitarbeiter – Unternehmerfamilie) entsteht eine sehr starke Kraft, Energie und Dynamik.

#### Die zentralen Ergebnisse & Wirkungen vorweg

Bessere Zusammenarbeit und Zusammengehörigkeit intern.

Hohe Arbeitsmarktrelevanz, Mitarbeiterbindung für längere Zeit, weniger Mitarbeiterfluktuation  
Die Motivation gut ausgebildeter Mitarbeiter sowie der Zufriedenheit ist für den Gast direkt spürbar.  
Objektive Messbarkeit im Rahmen der Gästebefragungen. Besonders die Freundlichkeit und Natürlichkeit der Mitarbeiter werden von den Gästen bei Umfragen mit besonders hohem Attraktivitätswert beurteilt.

## Vorgehensweise im Projekt

Wir bilden unsere Mitarbeiter im Rahmen der Mitarbeiterakademie verstärkt aus und weiter.

### Die Akademie besteht aus vier Themenbereichen:

- Schulung im fachlichen Bereich  
Die Führungskräfte schulen die Mitarbeiter und Lehrlinge im eigenen Fachbereich im Rahmen von Trainingseinheiten (Dauer max. 90 Minuten). Mitarbeiter werden auch immer wieder auf externe Weiterbildungen geschickt, das Wissen wird dann im Betrieb an die Mitarbeiter in den Abteilungen weitergegeben. Es werden auch immer wieder externe Trainer für firmeninterne Schulungen gebucht.
- Ausbildung zum „Beziehungsmanager“  
Jeder Mitarbeiter besucht in zwei Teilen ein dreitägiges Seminar zu folgenden Themen:  
Beziehungsmanager I: Selbstwert und Kommunikation, die Beziehung zu mir selbst und zum Gast, Kontakt und 1. Eindruck; Wertschätzung - eigene Stärken und Schwächen ausloten, Verhalten in Stresssituationen: Wie gehe ich mit Konflikten um?  
Beziehungsmanager II: Arbeiten im Team: Die Beziehung zu meinen Kollegen und den Führungskräften, Abteilungsdenken auflösen, wie funktioniert eine gute Zusammenarbeit, Leitbild des Hauses - wie wollen wir wertschätzend miteinander umgehen.  
Beziehungsmanager III: Dieses Seminar ist für alle Abteilungsleiter und deren Stellvertreter - Mitarbeiter führen, Gestalten von Beziehungen, Mitarbeiter fördern und fordern
- Die Hochschober- und Turrachkunde (fachspezifische Ausbildung für alle neuen Mitarbeiter). Hilfestellung für alle neuen Mitarbeiter - Wissen über das vielfältige Angebot des Hauses, Chronik, Unternehmensphilosophie, Organigramm, Angebot in der Region, Infrastruktur (Sommer und Winter). Für jeden neuen Mitarbeiter ein zweitägiges Seminar - für Lehrlinge vier Tage.
- Kreative Freizeitgestaltung  
Hier können die Mitarbeiter in der Freizeit etwas „Neues“ kennenlernen und den „eigenen Horizont“ erweitern. Englisch-Kurs, Rhetorik, Keramik bemalen, Computer-Kurs, Kochkurse...  
Ein neuer Teil davon ist seit Dezember 2007 das "Personal Hochschobern für Mitarbeiter" - bereits über 40 Mitarbeiter haben mit einem externen "Coach" einen Fitness-Check gemacht und auf die jeweiligen Bedürfnisse ein Fitness-Programm erhalten. Ein medizinischer Check (u.a. Belastungs-EKG, Lactatmessung)

wurde bei unserem Betriebsarzt gemacht. Ein langfristiges Programm - regelmäßige Bewegung soll nicht nur der Gesundheit des Mitarbeiters zugute kommen, sondern auch Ausgleich zum Arbeitsalltag sein.

Wir wollen mit diesem umfassenden Programm die Zusammengehörigkeit der Mitarbeiter untereinander und zum Betrieb fördern. Die Hochschober Mitarbeiterakademie steigert die Attraktivität des Hauses als Arbeitgeber und ist ein positiver Wettbewerbsfaktor für unser Unternehmen.

### Innovationscharakter des Projektes

Aufgrund der exponierten Lage des Hotels und der Tatsache, dass Gäste, Eigentümer und Mitarbeiter im Unternehmen leben, wird ganz besonders auf das „Goldene Beziehungsdreieck“ und die Qualität des Miteinanders Wert gelegt. Das Unternehmen fühlt sich auch verantwortlich für die jungen MitarbeiterInnen und bietet daher ergänzend Möglichkeiten zur sinnvollen Freizeit- und Lebensgestaltung außerhalb ihrer Dienstzeiten.

### Resümee über die bisherige Arbeit & Grundaussage der Geschäftsführung

Die positiven Auswirkungen im 6. Jahr des Bestehens der Akademie liegen klar auf der Hand: Unsere Gäste nehmen das besondere Engagement der Mitarbeiter und die hohe Qualität der Betreuung wahr. Das äußert sich in besonders positiven Bemerkungen in den Gäste-Fragebögen. Durch das konstante, strukturierte Arbeiten im Team wird immer weniger dem Zufall überlassen und wir steuern unsere kontinuierlichen Verbesserungsprozesse noch besser. Die Fluktuation ist geringer als im Branchendurchschnitt. Die Führungskräfte-Entwicklung gemeinsam mit der Geschäftsführung ermöglicht uns, wirtschaftliche Herausforderungen als Chance zu erkennen und mit vereinten Kräften, unsere Leistung weiter zu steigern. Es lohnt sich, im Sinne des Internal Brandings „innen zu beginnen“ um aus dem Kern heraus den Hochschober-Geist nach Außen zu tragen.



**HOCHSCHOB**ER

Veröffentlicht am: 17.03.2009

Dieses Beispiel für gelungenes gesellschaftliches Engagement wurde im Rahmen der Initiative Verantwortung zeigen! erstellt. Weitere Unternehmensberichte und Praxisbeiträge finden Sie auf [www.verantwortung-zeigen.at](http://www.verantwortung-zeigen.at).