



UNTERNEHMENSBERICHT 2009

Hotel Hochschober Ges.m.b.H

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

Mitarbeitende: 110
Gründungsjahr: 1929
Ansprechperson: Karin Leeb / Andrea Scherer



H o t e l

HOCHSCHOBER

**Der hohe Stellenwert unserer Verantwortung
spiegelt sich im "Goldenen Beziehungsdreieck"
des Hotels: Eigentümer – Mitarbeiter – Gäste**

Wer wir sind und wofür wir stehen

Am 25. August 1929 eröffneten Hilde und Hans Leeb am Südufer des Turracher Sees in den Nockbergen den Hochschober als Gasthof mit 30 Betten. Seit 2003 wird das Hotel Hochschober nun in der dritten Generation als Ganzjahresferienhotel von Karin Leeb und Martin Klein erfolgreich geführt.

Die Eigentümerfamilien Leeb und Klein prägen seit jeher die Unternehmenskultur des Hotel Hochschober. Die Rolle der Vorbildfunktion wird gewissenhaft wahrgenommen und die Unternehmensphilosophie nicht nur vorgelebt, sondern auch von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eingefordert. Die Geschäftsleitung ist für die Beschäftigten im täglichen Arbeitsablauf präsent und ist stets ansprechbar. Ständig wird gemeinsam an neuen Konzepten, Angeboten und Projekten für Gäste und Mitarbeiter gearbeitet.

Dass das Hotel Hochschober in diesem Jahr sein 80-jähriges erfolgreiches Bestehen feiern konnte und dafür mit dem Wappen des Landes ausgezeichnet wurde, bestätigt nachdrücklich den Weg des Unternehmens, durch verantwortungsbewusstes Wirtschaften über die Generationen auf lange Sicht erfolgreich zu sein – Nachhaltigkeit und Weitblick, die als roter Faden das Unternehmen von Beginn an begleitet haben und – verbunden mit ständigen Innovationen – konsequent in die Zukunft zeigen.

In welchen Bereichen wir uns engagieren

Mitarbeiterbezogene Aktivitäten

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind das Kapital des Hotel Hochschober und ebenso wichtig wie die Gäste. Dies findet seinen Niederschlag im „Goldenen Beziehungsdreieck“ des Hauses. Mit verschiedenen Maßnahmen fördert das Hotel die Zusammengehörigkeit der Mitarbeiter untereinander und zum Betrieb. Besonders die mit dem TRIGOS Kärnten 2008 ausgezeichnete Mitarbeiterakademie steigert die Attraktivität des Hauses als Arbeitgeber und ist ein positiver Wettbewerbsfaktor für das Unternehmen.

Ausgezeichnete Arbeitsbedingungen und gute interne Kommunikation

Im Hotel werden vorrangig einheimische Halbtagskräfte und auch Bäuerinnen aus der Umgebung beschäftigt. Blockarbeitszeiten erleichtern auch Müttern den Wiedereinstieg.

Es finden regelmäßige Abteilungsleiter- und Abteilungssitzungen und Betriebsversammlungen statt.

Die Mitarbeiterzeitungen (Bergbote, MAZ) werden gemeinsam erarbeitet und dienen als regelmäßige Information nach innen und außen. Sie werden auch an die Gäste weitergegeben.

Zufriedene Mitarbeiter

Durch den engen Kontakt der Eigentümerfamilie zu allen Mitarbeitern und den intensiven Austausch im Kader wird ständig an der Mitarbeiterzufriedenheit „gefeilt“ und kann auf Entwicklungen schnell reagiert werden.

Mehrfach wurde auch eine anonyme Mitarbeiterbefragung zur Zufriedenheit am Arbeitsplatz über das Internet durchgeführt, die ausgezeichnete Ergebnisse geliefert hat.

Regelmäßige Mitarbeitergespräche finden als Jahreszielgespräche statt, die auf allen Ebenen geführt werden.

Systematische Weiterbildung aller Mitarbeiter

Im Rahmen der hoteleigenen Mitarbeiterakademie werden alle Mitarbeiter systematisch in fachlichen Bereichen geschult und zum „Beziehungsmanager“ ausgebildet. Eine besondere Säule der Weiterbildung ist die sog. „Hochschober- und Turrachkunde“.

Durch die exponierte Lage des Unternehmens besonders wichtig sind Angebote zur kreativen Freizeitgestaltung. So dürfen alle Mitarbeiter zu jeder Zeit das Angebot des Hauses benützen (Hallenbad, Sauna, Teehaus, Aktivitäten wie Yoga, Qui-Gong, Mountainbiken,...)

[→ siehe dazu das Good Practise Arbeitsplatz:  **Mitarbeiterakademie**

Anbei angeführt sind einige große Weiterbildungsmaßnahmen, die in diesem Jahr stattgefunden haben:

In Mai 2009 wurde im Rahmen der Mitarbeiter-Akademie mit elf Mitarbeitern ein Käse-Sommelier-Kurs durchgeführt. Alle Teilnehmer haben mit Bravour bestanden und die diplomierten Käsefachfrauen/-männer geben ihr Wissen an Mitarbeiter und Gäste in verschiedenen Schwerpunktangeboten weiter.

Über das Jahr verteilt finden Budget-Workshops mit den Abteilungsleitern und der Geschäftsführung statt, Ziel ist es, eigenständig für 2010 bzw. 2011 in den Abteilungen das Budget zu erstellen. Außerdem wird an einer gemeinsamen Strategie für das nächste Geschäftsjahr gearbeitet.

Zwei mal im Jahr wird auch an der Führungskräfte-Weiterentwicklung, unter der Leitung einer externen Traineein an Themen wie Konfliktmanagement, Motivation, Teamentwicklung, Coaching etc., gearbeitet.

Mitarbeiter als Markenbotschafter – Internal Branding

Zentrales Ansinnen ist es auch, die Mitarbeiter zu befähigen, die hohe Qualität und die Philosophie des Hochschobers dem Gast nahe zu bringen. Besonders die erklärungsbedürftigen Produkte und Dienstleistungen des Hauses brauchen ein intensives Internal Branding. Das setzt voraus, dass die Mitarbeiter genau Bescheid wissen und die Hintergründe kennen. Sie sehen das große Ganze, nicht jeder nur seinen eigenen Bereich. Die Informationskette darf nicht unterbrochen werden: Aus diesem Grund gibt es z.B. jeden Tag ein Meeting zwischen Küche und Service, damit die Kunst der Köche wirklich beim Gast ankommt. Oder die Mitarbeiter besuchen lokale Lieferanten und Bauern, um die Leidenschaft der regionalen Produzenten beim Gast erlebbar zu machen.

Großes Augenmerk auf die Lehrlingsausbildung

Aktuell sind 22 Lehrlinge im Haus, die umfassend und gewissenhaft ausgebildet werden.

Bei der Lehrlingssuche geht der Hochschober seit diesem Jahr neue Wege. Vor Schulende wurde an sämtliche Hauptschulen und weiterführende Schulen in der Region eine Einladung zu einem „Lehrlingstreff“ geschickt. Mit einem „Tag der offenen Tür“ wird allen interessierten Jugendlichen und den Eltern die Möglichkeit geboten, sich über die Lehrberufe in der Hotellerie zu informieren. An diesem Tag präsentiert sich der Hochschober als Lehrbetrieb und jeder hat die Möglichkeit, sich zu „Kennenlerntagen“ anzumelden.

Der offizielle Start der Ausbildung beginnt mit einem viertägigen Kennenlernen des Hauses. In der Hochschober- und Turrachkunde wird den angehenden Lehrlingen alles vermittelt, was sie für einen guten Start benötigen. Der Abschluss dieses Seminars bildet gleichzeitig den offiziellen Start der Ausbildung mit einem gemeinsamen Abendessen von Lehrlingen, Eltern, Geschäftsleitung und Abteilungsleitern.

Wichtig ist die gute Verbindung der Jugendlichen mit der Stammebelegschaft: Der Lehrlingssprecher ist in die Kadersitzungen eingebunden; alle zwei Wochen findet ein interner Lehrlingstreff statt. Mit einem Patensystem werden Lehrlinge im ersten Lehrjahr durch Kollegen aus dem 3. Lehrjahr unterstützt.

Natürlich kommt der hochwertigen fachlichen Ausbildung hohes Augenmerk zu. Dies spiegelt sich in der Teilnahme an Lehrlingswettbewerben und in Auslandseinsätzen einzelner Lehrlinge (Sprach- und Fachkompetenz) wieder. Die jungen Mitarbeiter sind auch in das Schulungsprogramm der Mitarbeiterakademie eingebunden.

Um bei der Lehrlingsausbildung immer auf aktuellstem Stand zu sein, wurde von 16 Hochschober-Mitarbeitern im April ein Ausbildertraining beim Wifi besucht.

Neu seit 2009 ist auch der Lehrlingsaustausch mit einem renommierten Grandhotel in der Schweiz. Die Lehrlinge nehmen wertvolle Aus- und Einblicke für ihre Arbeit und Ausbildung mit.

Die Fachkräfte des Hotel Hochschober sind in der Branche geschätzt; auch nach Lehrabschluss hält das Hotel bestmöglich Kontakt zu ehemaligen Lehrlingen. Es gibt eine Mitarbeiterkartei, die das Kontakthalten zu ehemaligen Mitarbeitern erleichtern soll.

Das Engagement in der Lehrlingsausbildung wurde im Dezember 2009 im Rahmen der Kampagne "Lehrlinge wählen ihren Lehrbetrieb" des Landes Kärnten mit dem ersten Platz und dem Titel „Lehrbetrieb des Jahres 2009“ für besondere Leistungen in der Beschäftigung und der Ausbildung von Lehrlingen ausgezeichnet. Das Besondere an dieser Auszeichnung ist, dass die Unternehmen von den Lehrlingen nominiert werden.

Brückengespräche

Als interne Ausgleichs-/Unterstützungsstruktur können sich Mitarbeiter mit jedem privaten und beruflichen Anliegen zu einem Brückengespräch an die Personalverantwortliche und eine zweite Führungskraft wenden. Dieses vertrauensvolle Angebot, das selbstverständlich der Verschwiegenheitspflicht unterliegt, wird gut in Anspruch genommen.

Gesundheitsfördernde Maßnahmen

Ein Bündel gesundheitsfördernder Maßnahmen trägt bei, dass sich die Mitarbeiter am Arbeitsplatz wohlfühlen und auch körperlich gesund bleiben. Erwähnenswert ist vor allen das Projekt "Personal HochschoberN für Mitarbeiter", das in Zusammenarbeit mit Sport Project (Gerhard Amtmann), Arbeitsmediziner Dr. Wolfgang Hofmeister und der GKK Kärnten durchgeführt wird. Ergänzend werden Vorträge des Arbeitsmediziners und weitere präventive Maßnahmen aktiv angeboten (z.B. Grippevorsorge). Bei der Inanspruchnahme hausinterner Behandlungen gelten für die Belegschaft günstige Konditionen.

Das Hotel Hochschober beteiligt sich auch an der europaweiten Kampagne *move europe*. Im September wird dem Unternehmen der Preis „Model of good practice“ überreicht.

Aus dem Projekt „Personal HochschoberN für Mitarbeiter“ hat sich eine Laufgruppe gebildet, die seitdem an verschiedenen Veranstaltungen teilnimmt. So zum Beispiel bei „Kärnten Läuft“, Graz Marathon und diversen anderen Laufevents. Dieses Jahr haben sich aus der Gruppe unter anderem drei Mitarbeiter für den New York-Marathon im November angemeldet.

Marktbezogene Aktivitäten

Marktangebot

Das Angebot des Hotel Hochschober ist nach dem Motto „Alles tun können, nichts tun müssen“ vielfältig. Es wird besonderer Wert auf das Wohlfühlen der Gäste gelegt, der Kontakt ist während des Aufenthaltes sehr persönlich.

Dies wird durch verschiedene Aktionen unterstützt:

- Umfangreiches Begrüßungsbuffet und Abschiedsgeschenke
- Geburtstagstisch mit Torte und Geschenk
- Wöchentliche Gästeehrungen, ...

Über Mailings (Newsletter und Folder) erhalten Gäste immer wieder aktuelle Informationen über Entwicklungen des Hauses und neue Angebote sowie Einblicke in verschiedene Bereiche hinter den Kulissen.

Die „Hochschober-spezifische“ Gästestruktur

65% der Gäste kommen aus einem Umkreis von weniger als 300 km. Das Haus hat einen überdurchschnittlich hohen Stammgästeanteil.

Die Gästezufriedenheit wird durch eine systematische Gästebefragung mittels Fragebogen laufend erhoben und ausgewertet. Sie dient der konsequenten Qualitätsentwicklung.

Verschiedene Angebote verbinden die Gäste mit der Region

Bergbauern liefern eine ganze Reihe naturbelassener, hochwertiger Produkte aus der Region: Milch, Butter, Käse, Joghurt, Schinken, Speck, Geräuchertes, Honig und vieles mehr. Sie werden auch von Mitarbeitern besucht, die dann den Gästen aus erster Hand über die Produkte und deren Herkunft erzählen können. Bauern- und Nussbrot sowie verschiedene Marmeladen werden direkt im Haus hergestellt.

Zum Hotel gehören zwei Hütten. Durch geführte Wanderungen und verschiedene betreute Outdoor-Aktivitäten werden die Gäste mit der Umgebung bestmöglich „verbunden“ und wird ihnen die Schönheit der umgebenden Natur vermittelt. Durch den Aufbau einer See-Saibling Fischzucht im nahen Grünsee haben die Gäste das Angebot zum Fischen und die Küche des Hauses einzigartige Rohstoffe. Dank der Zusammenarbeit mit externen Experten konnte diese seltene Fischart erhalten und gesichert werden.

Qualitätskontrolle

Qualitätssicherung hat hohen Stellenwert. 2x pro Tag finden abteilungsübergreifende Hausrundgänge statt. Die Arbeitsabläufe werden in Arbeitsplatzbeschreibungen, in abteilungsspezifischen Checklisten und Handbüchern

geregelt. Es finden laufend Eigenkontrollen in allen Abteilungen statt, Fremdkontrollen und Mystery Checks werden offensiv in Anspruch genommen. Externe Zertifizierungen werden nicht durchgeführt.

Guter Kontakt mit den Lieferanten

Der Kontakt und Umgang mit den Lieferanten ist für das Hotel Hochschober von großer Bedeutung. Es wird über die Hogast zusammengearbeitet. Regelmäßig werden Lieferanten der täglichen Lieferungen zu einem "Verwöhntag" im Haus eingeladen. Es ist auch selbstverständlich, dass der Bäcker und die Müllabfuhr immer wieder als Gäste bleiben zum Frühstück.

Umfeldbezogene Aktivitäten

Das Hotel als regionaler Wertschöpfungsfaktor

Das Hotel Hochschober hat hohe Bedeutung für die Gemeinde (größter Arbeitgeber), für das lokale Taxiunternehmen, die Tankstelle und die lokalen Nahversorger (ganzjährig tätigen Gäste und Mitarbeiter Einkäufe im Tal). Auch Schischule/Schiverleih und die Hüttenbetriebe auf der Turrach profitieren. Der Arzt der Gemeinde erbringt hotelintern Dienstleistungen, liefert Medikamente und Verbandsmaterialien. Eine Hausapotheke für rezeptfreie Medizin ist im Haus.

Durch die Verwendung und den Einsatz naturbelassener Produkte aus der Region erreicht der Hochschober guten Kontakt zu den Bauern in der Umgebung. Die Wertschöpfung bleibt so in der Nähe und die Transportbelastung ist gering.

Sämtliche Umbauarbeiten wurden mit heimischen Firmen durchgeführt; generell werden regionale Handwerker (Tischler, Elektriker, Maler,...) beauftragt.

Ökologische / umweltrelevante Aktivitäten

Reduktion des Energieverbrauchs

Seit 1997 bezieht das Hotel seine Energie aus dem Hackschnitzelwerk auf der Turracher Höhe (Fernwärme anstatt 700.000 l Heizöl p.a.).

Durch den Betrieb einer Wärmepumpe für die Beheizung des Seebades im Sommer (aus 1/3 Energieaufwand aus Strom gewinnt man 2/3 Wärmeenergie aus dem Seewasser; in jener Zeit, in der der See mehr als 10° hat) und die Wärmerückgewinnung bei Kühlanlagen (Abwärme wird für die Vorwärmung des Boilerwassers genutzt) und aus der Hallenbadluft (warme Luft wird für die Aufheizung der Zuluft verwendet) kann der Energieverbrauch reduziert werden.

Um dem Stromverbrauch systematisch zu reduzieren, gibt es bereits seit 1992 Stromspitzenüberwachung und Stromhauptschalter in allen Zimmern.

Abfallreduzierung bzw. -vermeidung

Das Thema Entsorgung ist mit dem Umbau der Logistik im Frühjahr 2009 auf neuesten Stand gebracht worden. Das Herzstück der Entsorgung ist die Müllpresse, die den Restmüll zusammen presst. Sie hat ein Leergewicht von 5 Tonnen und kann bis zu 10 Tonnen Restmüll fassen. Früher wurde zweimal wöchentlich der Restmüll entsorgt – jetzt wird der Container einmal monatlich abtransportiert. Alle anderen Wertstoffe, die nicht zum Restmüll gehören sind: Gläser, Kartonagen, Papier, Alu. Diese werden getrennt gelagert und entsorgt. So können die Rohstoffe auch wieder einer Weiterverwendung zugeführt werden. Der Biomüll wird bereits in der Küche in einem baulich getrennten, gekühlten Zwischenlager gesammelt, damit die Kühlkette nicht unterbrochen wird. Im Coloniaraum gibt es dann eine eigene Kühlzelle, wo der Biomüll bis zum Abtransport gelagert wird.

In Abstimmung mit den Lieferanten wird bereits bei der Verhandlung über Preise und Konditionen darauf geachtet, dass ein Beitrag zur Umweltverträglichkeit und Nachhaltigkeit erbracht wird: z.B. Mehrweg- statt Einmalgebinde und die Rücknahme von Kartonagen.

Regelmäßig werden in allen Abteilungen im Rahmen der Mitarbeiter-Akademie Pflichtmodule (= Schulungseinheiten) zum Thema Mülltrennung und -vermeidung durchgeführt. Die Küche ist die Abteilung, die am meisten Abfall produziert. Knapp gefolgt von der Etage (vor allem Restmüll aus den Papierkübeln von den Zimmern). Dann kommen die Verwaltung (Papiermüll und Restmüll aus den Büros) und danach das Restaurant. Überall im Haus ist das Bewusstsein groß, dass zuerst Abfall vermieden und dann sinnvoll getrennt werden muss – aus Kosten- und Umwelt-Gründen. Tägliches Erinnern und „Dahinter-sein“ ist aber dennoch erforderlich. Der Abfallbeauftragte ist sehr auf die Mithilfe jedes Abteilungsleiters und der einzelnen Mitarbeiter angewiesen. Das Müllthema beginnt beim Einkauf und endet bei der Sauberkeit und Ordnung im Coloniaraum. An dieser Stelle sollte vielleicht erklärt werden, wie das Unternehmen auf den Namen „Coloniaraum“ kommt. Das geht auf den Betriebsausflug im April 2009 in Wien zurück. Dort haben die Mitarbeiter im Rahmen eines Altstadtspazierganges erfahren, dass in den alten Wiener Zinshäusern die Müllkübel Coloniakübel genannt wurden. Und sie fanden: Das klingt edel und sauber und passt zum Hochschober.

Gesellschaftliches Engagement nach außen

Das Hotel Hochschober unterstützt immer wieder gemeinnützige Organisationen, so:

- SOS Kinderdorf Moosburg (u.a. Wäsche und Möbel-Sponsoring)
- Frauenhaus Klagenfurt
- Johanniter Unfallhilfe Jugendarbeit (finanzielle Unterstützung und Mitarbeit)
- Freiwillige Feuerwehr
- Diakonie Waiern

Weiters gibt es regelmäßig Einladungen ins Haus und werden Sachspenden im lokalen Umfeld zur Verfügung gestellt: Der Singkreis und die Trachtenkapelle Reichenau werden bei diversen Veranstaltungen unterstützt, der Kindergarten Patergassen wurde eingeladen. Die VS Patergassen erhält Möbel für die

Nachmittagsbetreuung. Auch werden Hausführungen mit Mittagessen für diverse Gruppen (Ortsbäuerinnen des Bezirks, Tennisklub, Mitarbeiter der Bergbahnen, Tankstellenbesitzer, ...) organisiert.

Initiiert von den Lehrlingen, allen voran Lehrlingssprecher Philipp Petschar fand in diesem Sommer das Projekt „Begegnung ohne Barriere“ statt. Mit Bewohnern vom Meta-Diestel-Haus der Diakonie Waiern wurden gemeinsame Ausflüge unternommen und auch ein Sommerfest organisiert. Die Begegnung mit Menschen mit Behinderung war für die Lehrlinge eine wertvolle Erfahrung und Bereicherung, die sie gerne mit den Kollegen geteilt haben.

Anlässlich des 80 Jahr-Jubiläums des Hochschober (25. August 2009), wurde im Juli ein Kirchtag gefeiert. Eingeladen waren alle Mitarbeiter mit deren Familien, Nachbarn, Lieferanten, Geschäftspartner und Wegbegleiter als Dankeschön für die lange und gute gemeinsame Zeit.

Was wir noch alles vorhaben



H o t e l

HOCHSCHOBER

Primäres Ziel des Hotel Hochschober ist es, den eingeschlagenen erfolgreichen Weg konsequent fortzusetzen. So wird der Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen weiterhin hohes Augenmerk geschenkt. Konkret ist für das Jahr 2010 geplant:

- Mitarbeiter-Zufriedenheits-Befragung
- Schwerpunkt: Führen mit Zahlen

Preise, Auszeichnungen & Zertifizierungen

- Hoteliers des Jahres 2006
- Belenus – Preis für Wellness Innovation 2007 – Persönlichkeitspreis – FH Joanneum Bad Gleichenberg
- TRIGOS Kärnten 2008 (Mitarbeiterakademie)
- „Model of good practice“ – Kampagne „Move Europe“ – Europäisches Netzwerk für Betriebliche Gesundheit
- Frauen- und Familienfreundlichster Betrieb Kärntens 2009 - Kategorie Großbetrieb
- „Lehrbetrieb des Jahres 2009“ im Rahmen der Kampagne „Lehrlinge wählen ihren Lehrbetrieb“ des Landes Kärnten

Veröffentlicht am: 14.12.2009

Dieser Unternehmensbericht ist das Ergebnis der gemeinsamen internen Arbeit im Rahmen der Initiative Verantwortung zeigen!. Weitere Unternehmensberichte und Praxisbeiträge finden Sie auf www.verantwortung-zeigen.at.