

Die Herausforderungen der Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben im Berliner Gastgewerbe liegen weniger in der Logistik, sondern eher in der Kommunikation und dem Respekt. Denn nur über wirksame Kommunikation lassen sich Interessen klären und Lösungen finden. Dies ist eine der Erkenntnisse aus dem Projekt HOGALife und Grundlage der HOGALife-Trainingskonzepte.

BEST PRACTICE „ÜBERSTUNDEN? NEIN DANKE!“

Gastronomie und Hotellerie haben mit dem Image zu kämpfen, dass Überstunden zum täglichen Arbeitspensum gehören. In diesem Beitrag finden Sie ein Hotel und eine Systemgastronomie, die Überstunden abschaffen. Überraschenderweise haben nicht alle Mitarbeitenden positiv darauf reagiert, sondern auf das Althergebrachte bestanden. Hier war es notwendig, die Mitarbeitenden durch viele Gespräche von der Notwendigkeit zu überzeugen.

Wie die Idee entstand

Lass sie pünktlich gehen - Appell an die Abteilungsleitung (Holiday Inn Berlin City East)

Als Katrin Wildau-Wiedstruck als Personalleiterin im HIBCE anfang, traf sie auf zahlreiche Mitarbeitende mit vielen Überstunden. Pünktlich gehen war damals die Ausnahme. Sie beriet sich mit allen Abteilungsleitungen, was getan werden kann, damit die Mitarbeitenden pünktlich gehen können und auch die Schichten gut abgedeckt sind. Das Ergebnis: Frau Wildau-Wiedstruck initiierte einen bunten Strauß an Maßnahmen und konnte damit die Überstunden auf beinahe Null bringen.

Reinigungsfirma entlastet die Spätschicht (Jim Block)

Überstunden zu vermeiden hat viele Vorteile für Unternehmen: Die Kosten sind planbar, die Zufriedenheit steigt, der Stress sinkt. Mitarbeitende haben planbare Freizeit für Hobbies und soziale Verpflichtungen, und sollten sie außerhalb wohnen, erreichen sie nach der Spätschicht garantiert den letzten Zug. Darum hat Jim Block in der Wilmersdorfer Straße eine Fremdfirma für die Reinigungsarbeiten engagiert. Die Mitarbeitenden der Spätschicht können gehen und wissen, am nächsten Morgen findet die Frühschicht alles sauber vor.

Der Maßnahmenkatalog

Folgende Maßnahmen konnten in den beiden Betrieben Holiday Inn Berlin City und Jim Block identifiziert werden, die systematisch die Überstunden reduzieren:

Überstunden beantragen

Es ist Aufgabe der Abteilungsleitungen, die Arbeit zu strukturieren. Daher ist es ratsam, Mitarbeitende jede Überstunde auch bei der Abteilungsleitung beantragen und von ihr ins Personalbüro weiterreichen zu lassen.

Überstundenprotokoll

Jede*r Mitarbeitende führt ein Überstundenprotokoll, in dem genau aufgelistet ist, warum welche Überstunden wann anfallen. Nur so können auf lange Sicht die Ursachen für regelmäßige Überstunden aufgespürt werden.

Seminare zu Zeit- und Selbstmanagement

Teilweise entstehen Überstunden, weil Aufgaben nicht effektiv koordiniert wurden. Seminare in Zeit- und Selbstmanagement sowie für Excel und Outlook helfen den Mitarbeitenden, Ordnung in ihre Termin- und Aufgabenplaner und in ihre Arbeitsabläufe zu bekommen.

Rollende Schichten

Um Überstunden abzubauen, werden die rollenden Schichten eingeführt: Um 5:00 Uhr morgens bauen zwei bis drei Mitarbeitende das Frühstücksbuffet auf. Um 6:00 Uhr kommen die nächsten zwei bis drei Mitarbeitenden hinzu etc.. So ist gewährleistet, dass die ersten ab 10:00 Uhr pünktlich gehen können, denn es sind genügend andere Kollegen*innen da.

Reinigung durch externen Dienstleister

Nach dem Ende der Öffnungszeiten hinterlassen die Angestellten die Räume besenrein und gehen pünktlich in den Feierabend. Danach erledigt eine Fremdreinigungsfirma die eigentliche Reinigung.

ggf. eine neue Stelle schaffen

Fallen in einer Abteilung dauerhaft viele Überstunden an und sind die Gründe nachvollziehbar (gestiegene Auslastung, Erweiterung des Angebots etc.), bleibt als letztes Mittel, die vorhandenen Stellen aufzustocken bzw. eine neue Stelle einzurichten.

Die Sicht der Unternehmen

Katrin Wildau-Wiedstruck, Personalleiterin von Holiday Inn Berlin City

HOGALife: Wie herausfordernd war die Einführung der neuen Maßnahmen?

Wildau-Wiedstruck: „Weder für die rollenden Schichten noch für den Überstundenantrag war die Akzeptanz groß. Ich musste sehr viel reden und Überzeugungsarbeit leisten, um die Verbesserungen durchzusetzen. Ich versuchte im Gespräch, die Perspektive zu wechseln und den Mitarbeitenden die Vorteile deutlich zu machen: Man kann seine Freizeit planen. Man darf davon ausgehen, dass man Feierabend um 15:00 Uhr hat. Ganz wichtig ist, dass auch die Führungskräfte pünktlich gehen. Sie haben eine Vorbildfunktion und müssen die auch leben.“

Anne Rosenthal, Betriebsleiterin von Jim Block Wilmersdorfer Straße in Berlin

HOGALife: Welche Vorteile bringt die Reinigungsfirma für die Mitarbeitenden?

Rosenthal: „Das ist praktisch ein Goodie für die gewerblichen Mitarbeitenden, dass sie nach der Schicht direkt nach Hause gehen können. Und nicht noch spätabends den Druck haben: Ich muss hier noch zwei Stunden verbringen um alles zu putzen. Das ist eine große körperliche Entlastung und ich denke, das motiviert sie sehr. Das kennt niemand von uns, der früher in der Gastronomie tätig war.“

Überstundenreduktion auf einen Blick



Ursachenforschung ist wichtig, nur so können passgenaue und wirksame Maßnahmen installiert werden.



Führungskräfte sind Vorbilder, aber auch in der Verantwortung, Arbeit gut zu strukturieren.



Auch für pünktliches Gehen muss Überzeugungsarbeit geleistet werden.



Planbare Arbeitszeiten sind eine wichtige Voraussetzung für die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben. Und ein Pluspunkt im Recruiting.