

Gesunde Branche - kranke Mitarbeiter?

Warum in der Gastro- und Hotelbranche Wellness nur für Gäste groß geschrieben wird und warum sich das bald ändern könnte.

Immer mehr Unternehmen erkennen, daß sich Investitionen in Mitarbeiter mindestens ebenso auszahlen, wie neue Folder, eine Werbekampagne oder eine neue Lokaleinrichtung. Und damit meine ich nicht nur fachliche Weiterbildung oder klassische Personalentwicklung wie Mitarbeitergespräche. Gezielte Maßnahmen für die Gesundheit der Mitarbeiter fördern die Produktivität, verbessern das Betriebsklima und erhöhen die Produktions- bzw. Dienstleistungsqualität. Karl Kuhn, der Leiter der deutschen Bundesanstalt für Arbeitsschutz, nennt einen „return on investment“ von mindestens 1:3.

Die Gastronomie und Hotellerie hinkt aber hinterher. Kein Wunder bei den oft schwierigen Rahmenbedingungen: enormer Kostendruck und Konkurrenz, hohe Fluktuation und Saisonarbeit bremsen die Lust, in sein Personal zu investieren. Darü-

ber hinaus erschwert der hohe Migranten-Anteil in vielen Bereichen sinnvolle Maßnahmen alleine schon aus kulturellen oder sprachlichen Gründen. Auch haben Familienbetriebe bzw. Klein- und Mittelbetriebe oft nicht die personellen Kapazitäten, um in diese Richtung auch nur zu überlegen, geschweige denn konkrete Maßnahmen zu planen oder umzusetzen. Es gibt keinen Personalchef, keinen Betriebsarzt, keinen Betriebsrat – alles bleibt am Chef „kleben“ und der hat verständlicherweise andere Prioritäten.

Stand der Dinge

Die Kluft zwischen der gesundheitlichen Verwöhnung der Gäste und den sehr harten Arbeitsbedingungen des dafür angestellten Personals ist deutlich gewachsen. Die gesundheitlichen Probleme sind enorm und auf mehreren Ebenen geschäftsschädigend.

- Stress und burn-out-Syndrome bei Inhabern, Geschäftsführern und Abteilungsleitern sind keine Seltenheit.
- So sehr gesunde Menüs (für die Gäste) im Kommen sind, so schlecht ist das Ernährungsverhalten des Personals. Notgedrungen wird zu schnell und zu spät gegessen. Sofern es ein Personalesen gibt, wird gerade dort oft an der Qualität gespart.



Zur Person:

Mag. Helmut Buzzi ist Sport- und Kommunikationswissenschaftler. Der Spezialist für Betriebliches Gesundheitsmanagement sieht gerade im Tourismus noch große Fitness-Chancen und enormes Potential für die Unternehmen



Ihr Personal sollte auch ohne Pillen fit sein



Geben Sie Ihren Mitarbeitern die Chance,...

- So anstrengend der Job auch ist, gesunde Bewegung (für das Herz-Kreislauf-System oder für die Wirbelsäule) kommt zu kurz.
- Rauchen (Rauchpause) und passives Mitrauchen ist an der Tagesordnung. Davon geschützt sind oft nur die Gäste.
- Alkoholprobleme gibt es in jeder Branche, aber das (umsatzsteigernde) Mittrinken im Gastgewerbe ist speziell. Auch die Sozialisierung der Lehrlinge zum Alkohol ist in dieser anfälligen Alterstufe keine Ausnahme. Nach Meinung einiger Gastro-Insider ist die Gefahr in der Branche allein aufgrund der ständigen Verfügbarkeit und Präsenz sicher besonders groß.

Gegensteuern

Kann man unter diesen schwierigen Voraussetzungen überhaupt etwas bewirken? Dass es geht, zeigt der „Gesundheitsbericht Hotellerie, Gastronomie und Tourismus“: Im Projekt WEG (Wirtschaftlicher Erfolgsfaktor Gesundheit) ließen sich fünf Betriebe (zwischen 20 und 80 Mitarbeitern) drei Jahre lang auf einem gesunden Weg begleiten. Sie waren allesamt begeistert – sowohl von den Ergebnissen (z.B. Reduktion der Krankenstandstage und der Fluktuation, Erhöhung der MA-Zufriedenheit) als auch vom Prozess selbst.

Ansätze gibt es auch bei einer großen internationalen Hotelkette, die eine Zufriedenheitsbefragung bei Ihren Mitarbeitern durchführte. Hauptergebnis: Die Belegschaft leidet unter „Stress“. Passiert ist dann leider – vorerst noch – nichts mehr.

Betriebliches Gesundheitsmanagement (BGF)

Egal ob es sich um Familienbetriebe handelt, wo die direkte Kommunikation und das persönliche Engagement eine große Rolle spielen oder um große Unternehmen, die eher nach dem Vorbild von US-Konzernen agieren. Folgende vier Grundsätze zählen:

Das Um und Auf aller Maßnahmen ist es, daß Unternehmen und Mitarbeiter den Sinn und den persönlichen Nutzen hinter Aktionen sehen. Ganz egal wie groß oder klein angelegt die konkrete Maßnahme auch ist. Ein 3-Mann-Kaffeehaus wird gänzlich anders an die Sache herangehen als ein großer 5-Sterne-Betrieb.

1. *Ganzheitlichkeit – nicht nur was die Faktoren Ernährung, Bewegung, mentale Fitness betrifft, sondern auch die Verhaltens- und Verhältnisprävention. Das heißt, einerseits sind die Mitarbeiter selbst für ihr Verhalten verantwortlich und sollten Sport machen, regelmäßig zum Arzt gehen, sich gesund ernähren usw. Andererseits sind es die Verhältnisse (Rahmenbedingungen) am Arbeitsplatz, die krank machen können – Sicherheitsaspekte, Lärm, Büromöbel, Hitze, Arbeitsabläufe, usw.*

2. *Partizipation – die Mitarbeiter sollen von Betroffenen zu Beteiligten gemacht werden. Nicht nur in der Phase der Analyse, sondern auch im Projekt selbst.*


3. *Projekt-Management – auch bei kleinen Unternehmen zahlt sich eine professionelle Vorgangsweise aus: Präzise Analyse, kompetentes Projektteam, Projektleitung, gezielte Maßnahmen, Dokumentation und Evaluierung.*

4. *Integration – es geht nicht nur um Aktionismus (dennoch ist es wichtig, einen ersten Impuls zu setzen), sondern um nachhaltige Verbesserungen durch Implementierung von „Gesundheit“ in den Arbeitsalltag und die Firmenkultur.*

Intern wie extern

Die Ressourcen und Kompetenzen innerhalb eines Betriebes zu nutzen, ist ebenso wichtig, wie sich professioneller Beratung zu bedienen. So bleibt es nicht nur bei Aktionismus und Stückwerk, sondern es kann effizient gearbeitet werden. Zum „Tag des Apfels“ oder dem Lauftreff

fühlen sich ohnehin nur jene berufen, die auch privat einen gesunden Lebensstil pflegen.

Ein externer Experte kann sich z.B. auch um die Vielzahl von Förderungen kümmern, die es auf diesem Gebiet bereits gibt. Des weiteren braucht auch nicht alles erst neu erfunden werden, denn gerade in der Tourismus-Branche gibt es bereits einige Erfahrungen in den unterschiedlichsten Segmenten. 



...sich in Ihrem Betrieb wohl zu fühlen