

# Personalführung aktuell

Besonderheiten in der Kinder-  
und Jugendunterkunft

Carolin Neubauer  
[caroneubauer@yahoo.com](mailto:caroneubauer@yahoo.com)  
Mobil: 0176-41494348

# Die 5 häufigsten Gründe für negative Hotelbewertungen

Platz 5: Allgemeiner Zustand des Hotels

Platz 4: Speisen im Restaurant und Buffet

Platz 3: Ungenügendes oder kein WLAN

Platz 2: Sauberkeit im Hotel bzw. Hotelzimmer

Platz 1: Unfreundliches Personal

# Was schauen wir an?

- Personalgewinnung
- Motivation von Mitarbeitenden
- Führung & Steuerung
- Schwierige Angestellte: Was kann man tun?

# Personalsuche über .....

- Eigene Internetseite
- Stellenbörsen
- Mund zu Mund
- Regionale Kleinanzeigen
- Aushänge
- Soziale Netzwerke
- Anreize
- <https://www.wildfang-ev.de/team/>
- [Wort des Lebens e.V.](#)

# Motivation

- Identifikation mit dem Haus – eigene Ideen einbringen
- Positive Teamkultur
- Chance auf Entwicklung, Aufstieg
- Wertschätzung der Arbeit von „Oben“, den Kollegen und Gästen
- Aber: Persönliche Motivation ist individuell

# Generationen

- Babyboomer (55 Jahre und älter)
- Generation X (40-55 Jahre)
- Generation Y (20-39 Jahre)
- Generation Z – Generation Youtube (unter 20 Jahre).

# Instrumente zur Motivation der Mitarbeitenden

- Personalgespräch: Erwartungen und Ziele klar formulieren
- So oft es geht Perspektivwechsel ermöglichen
- Weiterentwicklung unterstützen
- Konflikte angehen
- Verlässlichen, transparenten Führungsstil leben
- Teamkultur fördern – gemeinsames Ritual.

# Erwünschtes Verhalten etablieren

Veränderungsziel festlegen



Veränderung üben, verstetigen



Gewohnheiten beibehalten



Teamkultur



# Empathischer Führungsstil

- Wertschätzung
- Verantwortung übertragen, Befähigen
- Kommunikation ermöglichen
- Personal-Einsatz-Planung: Stärken und Schwächen finden und berücksichtigen
- Urlaubsplanung, Dienstplanung
- Regeln fürs Miteinander schriftlich formulieren, z.B. durch Verhaltenskodex

# Verhaltenskodex

- Philosophie des Hauses
- Regeln zum gewünschten Miteinander im Team
- Regeln zum gewünschten Verhalten dem Gast gegenüber
- Regelungen zu Handynutzung, Raucherpausen usw.
- Haltung des Hauses zu Umweltschutz, Diskriminierung
- Spezifischer Verhaltenskodex, z.B. als Bestandteil des Kinder- und Jugendschutzkonzeptes

# Beispiel Verhaltenskodex

Hotel Zoo Berlin

- [https://www.hotelzoo.de/fileadmin/user\\_upload/pdfs/hzb\\_verhaltenskodex.pdf](https://www.hotelzoo.de/fileadmin/user_upload/pdfs/hzb_verhaltenskodex.pdf)

# Autorität

- Annahme und Akzeptanz der Führungsrolle
- Verhaltensregeln und Rahmenbedingungen definieren
- Eindeutig definierte Ziele setzen
- Diese klar und verbindlich kommunizieren
- Arbeitsumfeld schaffen das die Erfüllung der Ziele möglich macht
- Angemessene Kontrolle
- Transparente, vertrauensvolle und verbindliche Interaktion mit den Mitarbeitenden

# Personalgespräch

- Regelmäßig
- Mit allen Mitarbeiter\*Innen
- Mit vorher festgelegten Inhalten
- Feedback abfragen
- Feedback geben
- Ziele vereinbaren
- Besonderheit: Heikle Personalgespräche

# Wie kann berufsbedingte Unzufriedenheit entstehen?

- Zu wenig Personal
- Zu wenig Geld
- Zu viel Neues/Überforderung
- Gäste - Unzureichender Servicegedanke
- Ungerechtigkeiten
- Fehlende Anerkennung
- Unterforderung
- Fehlender Blick fürs große Ganze
- Persönliches

# Was ist im Ernstfall zu tun?

- Zum Gespräch bitten - Sachverhalt erklären/erfragen
- Auf Verhaltenskodex hinweisen
- Auf Zielvereinbarungen hinweisen
- Beförderung in Frage stellen
- Sinn für das „Große Ganze“ schärfen
- Knackpunkte schriftlich festhalten
- Mediation
- Ggf. Arbeitsrechtliche Schritte

# Beispiele arbeitsrechtliche Maßnahmen

- Mündliche Ermahnung
- Abmahnung
- Verlust freiwilliger Leistungen
- Beschränkung des Arbeitsbereichs/der Verantwortung
- Versetzung in andere Abteilung
- Schulungs- oder Trainingsmaßnahmen
- Androhung von Kündigung im Wiederholungsfall
- Beendigung des Arbeitsverhältnisses bei gewichtigem Fehlverhalten
- Verhaltens- oder leistungsbedingte Kündigung



# Fazit

- Wir wollen motivierte Mitarbeiter\*Innen, beachten Sie die persönlichen bzw. generationsbedingten Unterschiede.
- Etablierung regelmäßiger, gut vorbereiteter Jahresgespräche
- Verhaltenskodex und Teamkultur etablieren
- Gehen Sie selbst mit gutem Beispiel voran

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Ich freue mich über Rückmeldungen oder weiterführende Qualifizierungsanfragen:

Carolin Neubauer

[caroneubauer@yahoo.com](mailto:caroneubauer@yahoo.com)

Mobil: 0176-41494348