

Chefin gut – Personal gut – alles gut

Gästebewirtung / Mitarbeitende wollen ihre Aufgaben gut machen und sind deshalb froh um klare Anweisungen und Tipps von der Chefin.

GRÄNICHEN Für viele Anlässe auf dem Landwirtschaftsbetrieb braucht es nebst der Betriebsleiterfamilie zusätzliches Personal. Unabhängig davon, ob Mitarbeitende regelmässig, ab und zu auf Anfrage oder auch nur einmal im Jahr, z. B. beim 1. August-Brunch, zum Einsatz kommen, sind die gute Personalplanung und eine klare Führung wichtig. Dabei spielt es keine Rolle, in welcher persönlichen Beziehung Mitarbeitende und Betriebsleiterpaar zueinander stehen: Es geht um die professionelle Zusammenarbeit.

Sorgfältige Planung

Die Personalkosten, inklusive Lohn des Betriebsleiterpaars, liegen im Bereich Gästebewirtung bei rund 40 bis 45 Prozent des Gesamtaufwands. Eine sorgfältige Personalplanung ist deshalb nicht nur für das gute Gelingen des Anlasses wichtig, sondern vor allem auch im Hinblick auf die Wirtschaftlichkeit.

Die Gäste sollen aber, trotz genauer Planung, freundlich und ohne Hektik bewirtet werden. Um die Übersicht zu behalten, ist es sinnvoll, wenn die Gastgeberin am Anlass selber nicht zu 100 Prozent fix an einem Arbeitsplatz eingeteilt ist. Werden nach jedem Anlass auch die Erkenntnisse betreffend Personalplanung festgehalten, wird eine Optimierung möglich.

Als Chefin akzeptiert

In Arbeitsbereichen mit vielen operativen Tätigkeiten ist die Instruktion (Anleitung) von Mitarbeitenden ein einfaches, aber wichtiges Führungsinstrument. Es gibt der Betriebsleiterin die Gelegenheit zu zeigen, wie eine Arbeit ausgeführt werden soll und welche Resultate sie erwartet, damit diese den

Qualitätsansprüchen sowie den Hygieneanforderungen genügen. Gleichzeitig spürt sie, ob die Mitarbeiterin mit der Aufgabe klarkommt.

Die Angst davor, dass die Kollegin, die für den Anlass angestellt wurde, sich nicht gerne sagen lässt, wie das Dessert genau angerichtet werden soll, ist meistens unbegründet: Mitarbeitende wollen ihren Auftrag gut machen und sind froh um klare Anweisungen, aber auch um Tipps, die zum gewünschten Endergebnis und einem effizienten Arbeitsablauf führen. Die Akzeptanz als Chefin mit Verantwortung hat vor allem mit dem Verhalten der Betriebsleiterin selber zu tun.

Checklisten helfen

Neben der Instruktion der Mitarbeitenden sind gute Checklisten für alle Arbeitsbereiche hilfreich. Das Erstellen der Checklisten ist mit Aufwand verbunden. Die Listen geben jedoch der Betriebsleiterin bei der Vorbereitung des Anlasses Sicherheit, dass nichts vergessen geht. Bei der Einführung von Mitarbeitenden sind die Checklisten entlastend bei der Instruktion, und die Mitarbeitenden können später selber noch einmal Details nachlesen. Ideen für die Optimierung von Abläufen oder Ergänzungen von fehlendem Material können direkt auf der Checkliste notiert werden und so beim nächsten Anlass einfließen. Checklisten werden schematisch mit Text gestaltet:

- Auflistung von Material und Hilfsmitteln für die Arbeit
- Einrichten Arbeitsplatz
- Arbeitsablauf: was zuerst, was dann, mit Kriterien für die korrekte Ausführung
- Hinweise zum Aufräumen
- Wichtige Merkmale, die zu beachten sind, beispielsweise



Festlich und mit Liebe zum Detail wurde der Tisch eingedeckt. Genau so, wie es die Gastgeberin geplant hat.

(Bild Pexels)

Hygienevorschriften, Temperaturen, Zeiten usw.

- Fotos ergänzen den Text: z. B. Einrichtung Büffet, fertiges Musterdessert

Fehler ansprechen

Die meisten Mitarbeitenden arbeiten gerne in klaren Strukturen und in einer angenehmen Atmosphäre. Für beide Aspekte ist das Betriebsleiterpaar zuständig. Es setzt Grenzen und ist selber Vorbild, wenn der Umgang im Team nicht stimmt oder Gäste überborden. Der Umgang mit Fehlern sagt ausserdem viel über die Führungskultur aus: Fehler sollen zeitnah und konsequent angesprochen werden. Die Botschaft: «Das war jetzt nicht gut», muss ankommen. Der Fehler wird dabei aber nicht grösser gemacht, als er ist. Der Fokus wird auf die Korrekturmöglichkeit durch den Mitarbeitenden gelegt. Tipp: Eine kleine Prise Humor hilft, wie so oft, die Situation zu entspannen.

Lisa Vogt Altermatt,
Hauswirtschaft, Landwirtschaftliches Zentrum Liebegg

Checklisten Personal

Personaleinsatz planen

- Ablauf im Vorfeld mit allen Details durchdenken
- Zeitplan erstellen
- Rolle und Aufgaben des Betriebsleiterpaars am Anlass definieren
- Personalbedarf für die verschiedenen Bereiche und Zeitfenster definieren
- Diese Arbeiten nicht vergessen: abräumen, abwaschen, Abfall wegräumen und Verantwortung sanitäre Anlagen
- Beachten: Welche Aufgaben können kombiniert werden?
- Beachten: Nicht alle müssen gleichzeitig beginnen oder Feierabend haben
- Springer einplanen für Materialnachschub, Unvorhergesehenes
- Ansprechperson pro Bereich bestimmen
- Verpflegungszeit, Pausen und Feierabend für Personal definieren
- Bei Schichtwechsel überlap-

pend planen: 1. Schicht übergibt an 2. Schicht

Personal anfragen

- Rechtzeitig anfragen, um verbindliche Antwort bitten
- Info: Beginn Einsatz (inkl. Einführung) und Ende
- Welche Aufgaben sind für die Person vorgesehen?
- Informationen zum Anlass und zur Bekleidung des Personals
- Informationen zur Entschädigung oder zu Anstellungsbedingungen bei regelmässigen Einsätzen

Personalführung am Anlass

- Genug Vorlauf vor dem Anlass einplanen
- Begrüssung gestaffelt und nach Einsatzbereichen
- Material, Hilfsmittel und Checklisten sind vorbereitet
- Arbeitsbereich zeigen und Mitarbeitende instruieren
- Ansprechperson ernennen

- Startschuss und gutes Gelingen wünschen
- Nachfragen wie es läuft
- Feedback geben: Komplimente machen, Fehler ansprechen und korrigieren

Personal verabschieden

- Sagen, wenn es Zeit für Feierabend ist
- Dank und echtes Lob für gute Arbeit aussprechen
- Klären, wie der Arbeitsbereich verlassen wird
- Klären, wer die Arbeitszeit festhält, wie die Bezahlung abläuft
- Anlass Revue passieren lassen: Die Ereignisse zusammen austauschen, verarbeiten; Rückmeldungen zum Anlass, zum Ablauf direkt einholen oder aufschreiben lassen
- Als Team den Feierabend zelebrieren, Erfolg feiern.
- Mitarbeitende verabschieden *lva*