

Ein Blick hinter die Kulissen

Ivo Christow

Die Hospitality-Bühne ist ein Ort, der seinen Gästen den bestmöglichen Aufenthalt und Service bieten möchte. Die Hauptrollen spielen die Mitarbeitenden. Sie haben einen grossen Anteil daran, wie ein Betrieb von den Gästen wahrgenommen wird. Heute möchte ich in einen Bereich eintreten, der normalerweise ausserhalb des Sichtfeldes des Publikums liegt.

Meiner Erfahrung nach ist der Blick hinter die Kulissen, in das Back of House, oftmals eine echte Tragödie. Betrachtet man die Räumlichkeiten, die für das Personal bestimmt sind, hat man das Gefühl, die Mitarbeitenden spielen nur eine Statistenrolle. Oft liegen ihre Aufenthaltsbereiche im Untergeschoss, sind klein, schlecht belüftet, mit wenig Tageslicht. Sie hätten dringend Aus- oder Umbaubedarf.

Ist Ihnen «New Work Culture» ein Begriff? In der IT-Branche des Silicon Valley hat diese bereits vor Jahren Einzug gehalten. In der Hospitality-Welt scheint es für viele immer noch ein Fremdwort zu sein. Auf Anfrage bei HotellerieSuisse und GastroSuisse lautete die Antwort: «Eine Nachfrage zur Gestaltung von Personalräumen sei sehr spezifisch und die Thematik werde nicht explizit hervorgehoben. Man sehe jedoch eine Tendenz für eine steigende Wichtigkeit an Informationen in Bezug auf das Employer Branding.»*

In der Branche ist jeder Quadratmeter von Wert und es wird hart kalkuliert. Softfaktoren haben es nach wie vor schwierig, sich «Platz» zu verschaffen. Für viele Menschen hat sich durch Homeoffice und Remotework eine Arbeitsflexibilität mit neuen Formen und Perspektiven eröffnet. Für Service- und Küchenpersonal sind all diese neuen Arbeitsmöglichkeiten nicht möglich. Umso mehr sollte in die Gestaltung und Ausstattung ihrer Bereiche investiert werden, wenn man die Leute erfolgreich anwerben und langfristig halten möchte.

Pausen-, Ess- und Rückzugsorte werden immer noch unterschätzt, denn sie erfüllen weit mehr als nur das Absitzen der obligaten Auszeit. Dort beginnt und

endet ein Arbeitstag. Dort ist es möglich, sich aus dem Alltagsbetrieb rauszunehmen, sich den Kopf freizumachen, Energie zu tanken. Dort findet der persönliche Austausch von Erfahrungen und privaten Dingen zwischen Arbeitskollegen statt. Dort werden Ideen kreiert und Neues geplant; Freundschaften entstehen. Man sollte wissen: Sozialisierung verbindet und bindet.

Für eine gute Planung der Personalräume sollten Angestellte bereits in der Konzeptphase involviert werden. In Gesprächen und Umfragen können Mitarbeitende wichtige Punkte aus dem Alltag aufs Tapet bringen und ihre Wünsche äussern. Jede Person hat individuelle Bedürfnisse. Manche möchten Ruhe und Rückzugsmöglichkeiten, andere sind gesellig, wieder andere wollen sich bewegen. Räume werden zu Nutzungszonen. Dabei gilt es, Optionen zu schaffen, die eine Vielfalt an möglichen Anwendungen zulassen. Je nach Betrieb und Platzangebot, sind auch Doppelfunktionen im Gästebereich realisierbar.

Mit einer zweckmässigen, ansprechenden Raumgestaltung können positive Aspekte gefördert und wichtige Wertehaltungen der Firma implementiert werden. Attraktive und gut ausgestattete Personalräume senden ein positives Signal an die Mitarbeitenden, vermitteln Wertschätzung, zeigen, dass ihre Bedürfnisse ernst genommen werden und tragen zu einer nachhaltigen Unternehmenskultur bei.

** Der umfassende Begriff für alle Massnahmen, die ein Unternehmen ergreifen kann, um die eigene Marke zu stärken und sich gegenüber potenziellen Bewerbern als passender und attraktiver Arbeitgeber darzustellen.*

Ivo Christow,
Head of Design
krucker.swiss

