

Investition in Wissen bringt immer noch die besten Zinsen!

Jede Branche ist nur so gut, so gut ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter trainiert sind!

Josef Meringer, CMC
JM Consulting e.U. - Gloggnitz

Wien, 26. November 2014

Investition in Wissen

Inhalt

- Investition in Wissen „Hospitality Business“
- We are all in People Business
- Wissen - Situationsanalyse - Bedarfsermittlung
- Wissen am Arbeitsplatz und Qualifizierung
- Wissen & Performance Improvement
- Das RASCI - Diagramm
- Flexibilität der Module
- Wissen Mitarbeiterinnen & Mitarbeiter Profil
- Storytelling
- Wissen ...die richtigen Dinge tun - die Dinge richtig tun
- Die Mitarbeiterinnen & Mitarbeiter „pflegen“
- Erfolgreiches Wissensmanagement
- Investition in Wissen und Return

Investition in Wissen im Hospitality Business

- Wissensmanagement im „Schmelztigel der Nationen“
Erwerb und Transfer von Wissen

Führungskräfte:
Küche - Service - Housekeeping - Haustechnik
- Experten kommen in den Betrieb
Storytelling
Fact Files
History Cases
Success Stories
- Know-how von Dritten
Spezialisten der Hersteller
Fachleute der Lieferanten

Investition in Wissen

- Kommunikation und Interaktion

 - Fachspezifisches Wissen
 - Erfahrungswissen
 - Kernkompetenzen

 - Aktuelles Wissen - USPs Hardware
 - Aktuelles Wissen - USPs Software

- Integration einer neuen Mitarbeiterin, eines neuen Mitarbeiters in die betriebsspezifischen Arbeitsprozesse
- für die sichere Beherrschung von standardisierten Arbeitsabläufen, für die Bewältigung von komplexen Tätigkeiten
z.B. „a la carte a la minute“

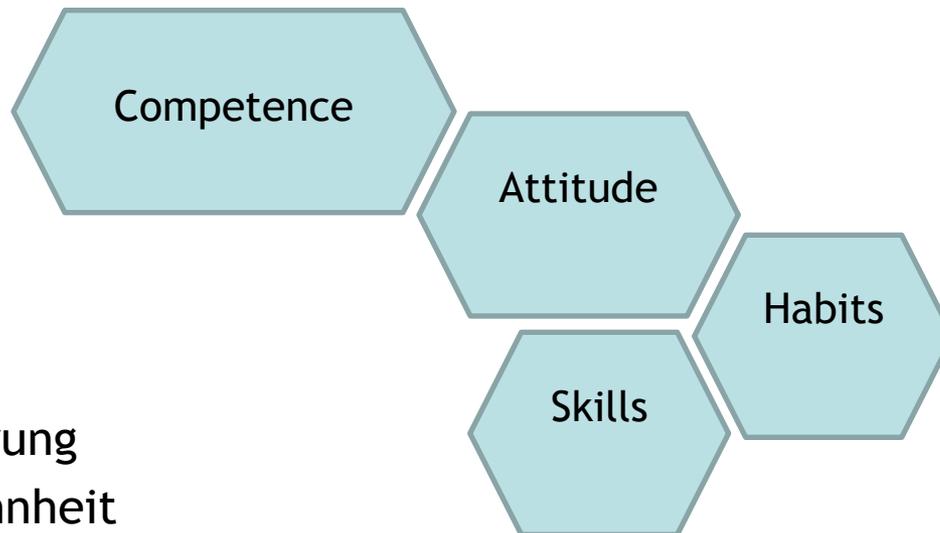
We are all in “People Business”

„...den Gast von morgen schon heute gewinnen!“

- Gäste & Kundenzufriedenheit
Guest & customer satisfaction by CASH

Competence
Attitude
Skills
Habits

Kompetenz
Einstellung, Haltung
Können, Wissen, Erfahrung
Denkweise, (An)-gewohnheit



Wissen: Situationsanalyse - Bedarfsermittlung

Nachdenken

alle Arbeitsbereiche kommen auf den Prüfstand!



Umdenken

Was kann von den Besten gelernt werden?
Benchmark im Betrieb.



Vorausplanen

Wie wird der Betrieb für die kommenden
Herausforderungen fit gemacht?
FIT - Aktionen!



Orientieren, neu Vision, Mission, Zieldefinition



Spezialist

Verschiedene Sichtweisen: GAST, KUNDE, BESUCHER
Unternehmer, Manager, Mitarbeiterinnen, Mitarbeiter
Certified Business Trainer - individuelle Stärken ausbauen!



Wissen am Arbeitsplatz und Qualifizierung

- **Kernaufgabe:** Wissen - betriebspezifisch aufbauen, speichern, verteilen, und anwenden -
- **Wie?**
 - theoretisch
 - praktisch
 - anwendungsorientiert, zur Lösung der vielfältigen, komplexen Aufgaben
- **Warum?** Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter lernen Qualifikationen und Fähigkeiten, die sie wertschöpfend einsetzen können;



„...die einzige wirklich überzeugende Lehre ist die des Beispiels!“

Romaine Roland

Wissen - Performance Improvement

Performance Improvement = Systemdenken

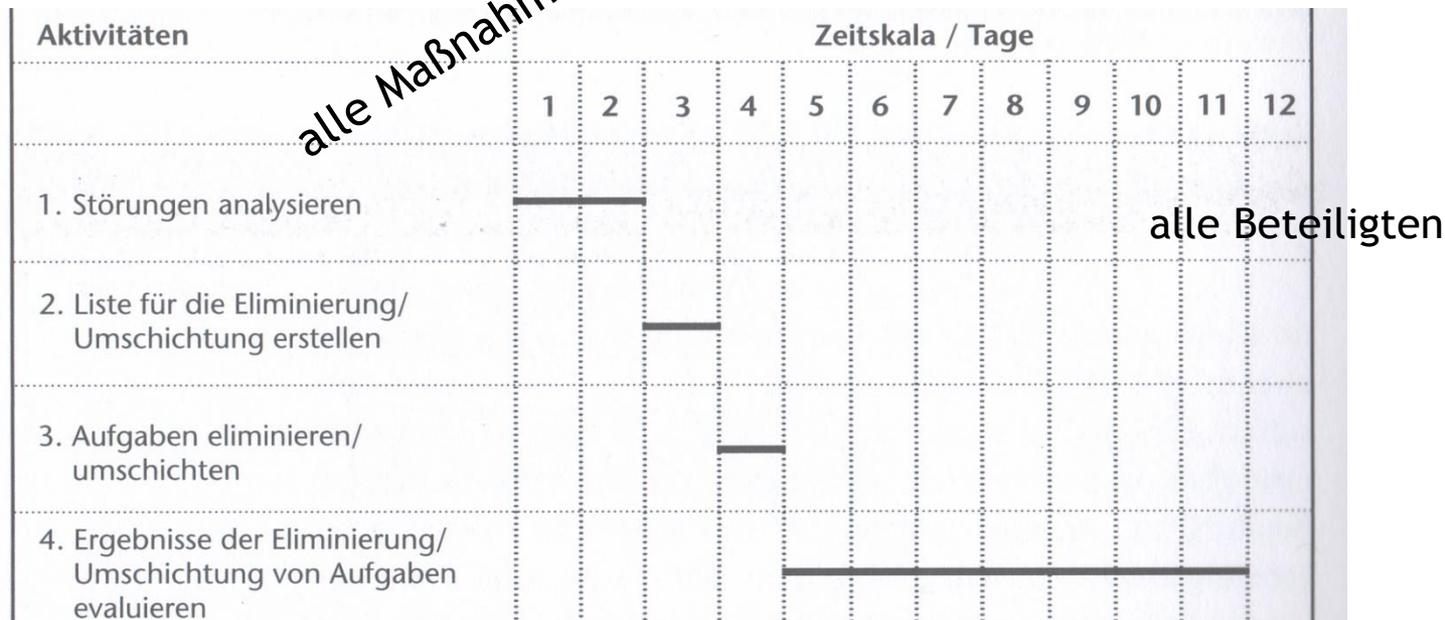
Automotor: Zylinder, Zündkerzen, Benzineinspritzung, Kolben, usw.
treiben das Auto gemeinsam an

Fünf Kriterien im Performance System (lt. Thomas Lorenz, Stefan Oppitz, ASTD)

- 1. Eignung** schließt die Lücke, wird mit hoher Wahrscheinlichkeit zum gewünschten Ergebnis führen
- 2. Wirtschaftlichkeit** das Budget erlaubt es uns, das zu tun;
die mit der Maßnahme verbundenen Kosten sind niedriger,
als die durch das Performance -Problem verursachten Kosten
- 3. Durchführbarkeit** die Fähigkeiten, Ressourcen und zeitliche Abläufe ermöglichen diese Maßnahme
- 4. Akzeptanz in der Organisation** die Maßnahme ist kulturell akzeptabel, keine Ablehnung
- 5. Akzeptanz bei den betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern** das Team im betreffenden Bereich kann mit dieser Maßnahme leben

Das RASCI-Diagramm - zweidimensionale Matrix

R	Responsible	verantwortlich
A	Approve	zustimmen
S	Support	unterstützen
C	Consult	beraten
I	Inform	informieren



Flexibilität der Module - Wissenstransfer

Learning by doing
Leading by example

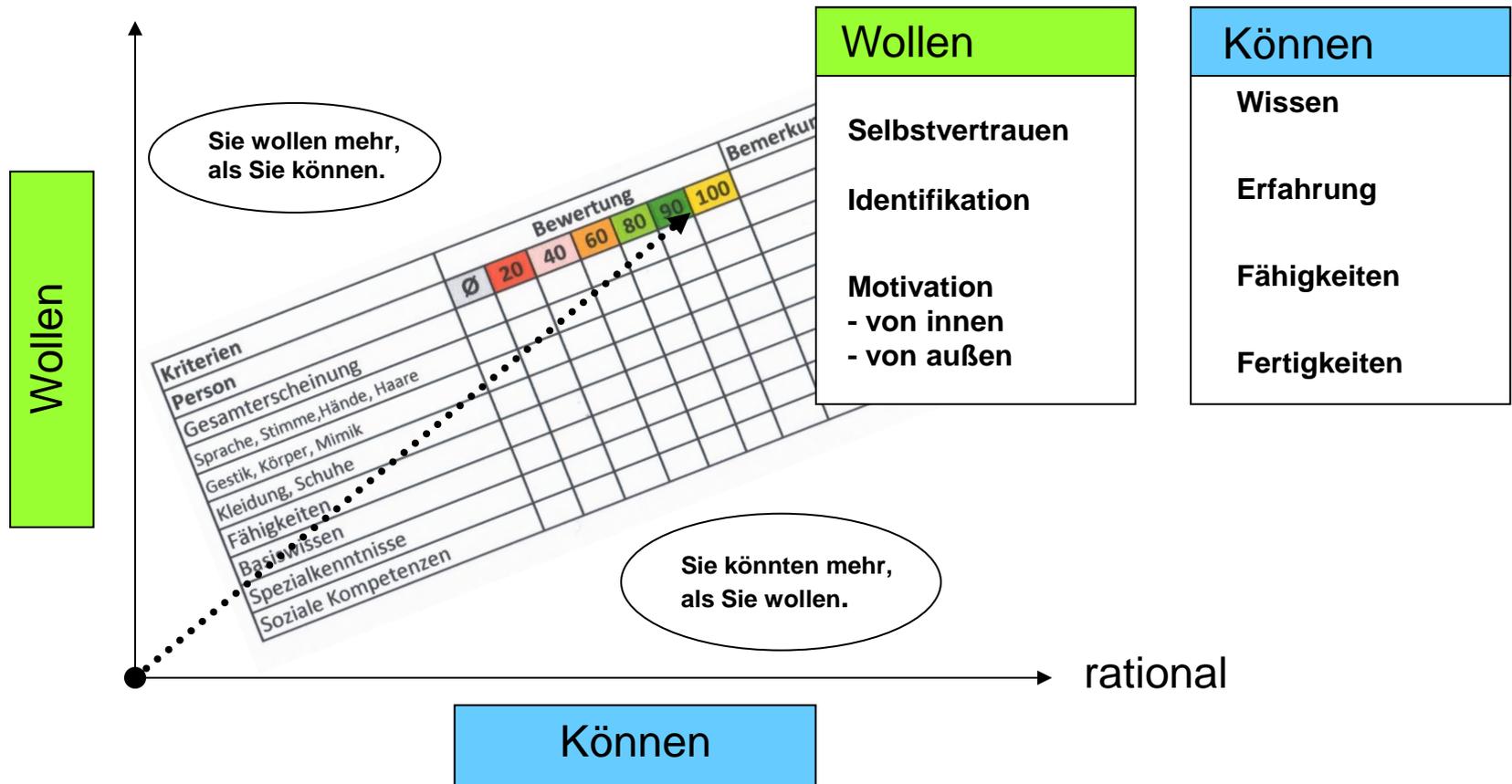
das Gelernte sofort erfolgreich in die Praxis umsetzen
Führen durch Beispiele

- **Training on the job:**
einzelne „face to face“
Arbeitsbereiche
Teams, Gruppen
alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- **Wissens Transfer**
Zeitraumen
Stunden
Tage
periodische Begleitung & Kontrolle



Veränderung der Wissenshierarchie:
„...geteiltes Wissen ist doppelte Leistungsstärke!“

Wissen Mitarbeiterinnen & Mitarbeiter Profil



Storytelling - Wissen aus der Praxis vermitteln

Aufmerksamkeit und Konzentration
der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gewinnen!

- Wissen weitergeben
- Fachlich informieren
- Problemlösungen aufzeigen
- Denkprozesse einleiten
- Normen und Werte vermitteln
- Zum Handeln motivieren
- Sinn geben

- Stimmung, Unterhaltung
- Wörter & Bilder zur Erinnerung

- Lebenserfahrung vermitteln
- Fundus an Verhaltensweisen erweitern
- Verhaltensänderung anregen
- Sichtweisen ändern
- Anschauungsvermögen fördern
- Rollenerwartungen definieren (Kritikfreudigkeit)
- Intelligentes Verkaufen
- Mehr Umsatz durch interaktive Kommunikation
- Begeisterung entflammen

Wissen und individuelle Initiativen

„Wissen ist nicht nur eine Bringschuld, sondern auch eine Holschuld!“

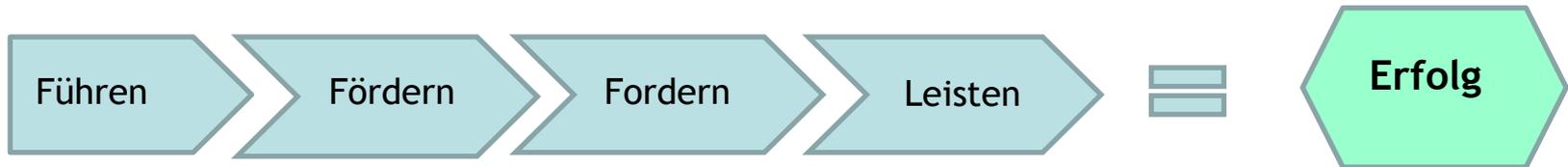
- Wer? Was? Wann? Wo? Wie? Warum?
- Handwerkliches Können
- Kniffe - Tipps & Tricks
- Produktkenntnisse
- Anwendungstechnik
- Moderne Gartechnologien
- Systeme & Methoden



Wissen ...die richtigen Dinge tun, die Dinge richtig tun

- **Erfolg - sichtbar**

Formel: F + F + F + L



„Führen heißt funktional und personal opTEAMieren“

- **Ergebnis - messbar**

Formel: M + T + M + Z



PCC

Investition

Einkauf

min/h/Tage

Die Mitarbeiter „pflegen“

„Wie sollen unsere Kunden zufrieden sein, wenn unsere Mitarbeiter es nicht sind?“

Dr. Norbert Bensel, Vorstand Personal, Daimler Chrysler AG, Berlin



- Leistungen wahrnehmen
- Leistungseinbrüche frühzeitig erkennen
Lob aussprechen zum Zeitpunkt der besten Performance - Promotion
- Ursachenanalyse durchführen (innere Resignation)
- Neuausrichtung:
Change
Challenge
Chance
- Zufriedenheit der Mitarbeiter -
Weiterbildung, Arbeitszeit-Modelle



Arbeit ist für Aufsteiger Lust!

... für Absteiger Last

Engagierte Mitarbeiter: professionelle Einstellung, exzellente Arbeit,
Loyalität zum Betrieb = sehr wertvoller Mitarbeiter !

- Mit-Arbeiter: mit Menschen für Mitmenschen!

Mit- Verantwortung

Mit- Bestimmung

Mit- Erleben

Mit- Arbeiterführung

Mit- Arbeitermotivation

Mit- Gefühl

Mit- Einander

Mit- Sprache

Mit- Besitzer

- Durch intelligentes Arbeiten wird der Einzelne:
 - + *reich an Erfahrungen, Erkenntnissen und Wissen*
 - + *reich an persönlichen Beziehungen zu Gästen und Kunden*
 - + *reich an immateriellen Werten*
- **Gäste/Kunden - orientiertes Dienen und Handeln** resultiert in immateriellen und materiellen Werten.

die besten Botschafter des Betriebs

Materielle Werte

Mitarbeiter „malen“ Bilder, lassen „emotionale“ Situationen in den Köpfen der Gäste wahr werden!

z.B: Wofür der Gast jetzt, heute und morgen sein Geld ausgeben soll!

Potenzial

Interaktives Marketing durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Familien und Freundeskreis, bei Verwandten und Bekannten.

Betrieb mit 8 Mitarbeitern

je MA 3 Familienmitglieder (Eltern,Bruder/Schwester)	24
je MA 4 Großeltern	32
je MA 4 Onkel/Tanten, Verwandte	32
je MA 4 Freunde, Bekannte	32

Mögliches Potenzial: jung und alt, 5 Tage die Woche **120 Gäste**

1 Besuch jede zweite Woche sind 3120 Gäste

Durchschnittlicher Bon € 15 - Umsatz p.a. **€ 46800**

Erfolgreiches Wissensmanagement

Baum des Wissens - kontinuierliches Wachstum

Wer ist verantwortlich?

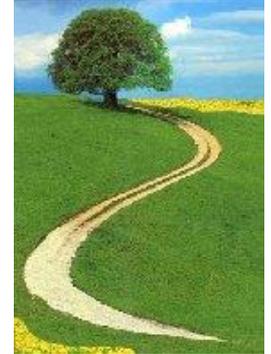
- **Theorie:** Aufbau der Bibliothek, Pflege, Sammlung des aktuellen Wissens, intern/extern für den Betrieb nach Wichtigkeit, die jeweilige Abteilung, Posten, technische Bereiche
- Sicherung des Wissens, „geistiges Eigentum“ klären,
- Zugang zum Wissen: Wer - wann - wie?
- Dokumentation: Orga-Handbuch, Working Guideline, Intranet, Flash, Apps, Manual,
- **Praxis:** Wer macht was wann wie zu welchem Zeitpunkt?
Vermittlung von aktuellem Wissen?
Trainer/Coach von außerhalb?



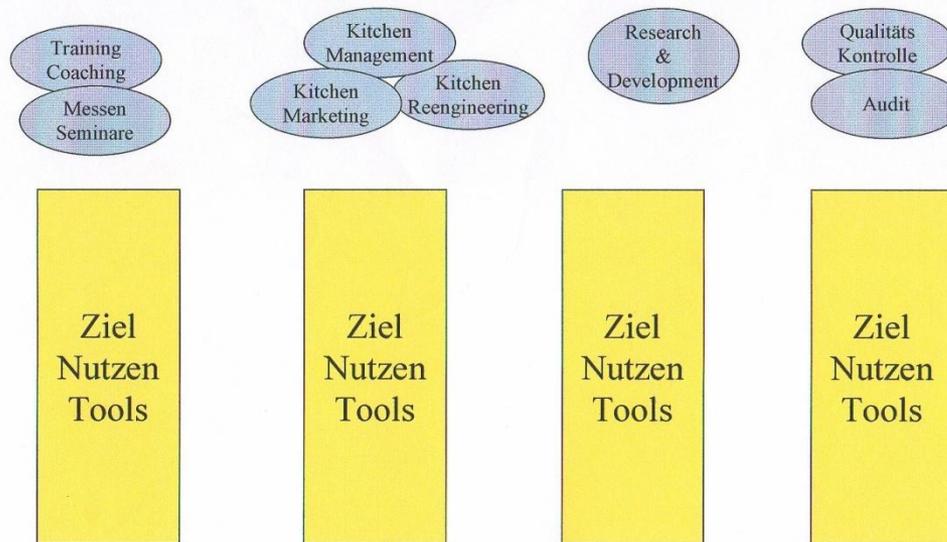
Ziel: Das gesammelte, verfügbare Wissen in Theorie und Praxis ist größer als das Know-how einer einzelnen Mitarbeiterin, eines einzelnen Mitarbeiters.

Neue Wege gehen und Wissen aufbauen

„Wer etwas erreichen möchte, das er noch nie erreicht hat, wird etwas tun müssen, das er noch nie getan hat.“ A Einstein



Prozess - Beratung/Coaching nach EKS (Energokybernetische Strategie)



Investition in Wissen und Return

Return on Investment

Input: Hardware, Software

Output: Produktion, Einsatztage, Einsparungen, Umsatz pro Stuhl/h

ZDF: Zahlen - Daten - Fakten x Multiplikator



Nutzeneffekte

quantitativ

qualitativ

finanzielle Aufwendungen

z.B. Kosten für ein externes Seminar pro Teilnehmer

Seminargebühr, Reisekosten, Übernachtung, Verpflegung € 1375,00

Kosten für ein internes Seminar

Trainerhonorar, Reisekosten, Unterlagen, Raumkosten € 3490,00

Break-even Point: 3 Teilnehmer

ROQ Return on Quality

spürbar beim Gast/Kunden, erlebbar

ROC Return on Creativity

kreative, innovative Angebote,

ROT Return on Time

Definition: in welchem zeitlichen Rahmen

Investition in Wissen - Training am Arbeitsplatz

Ich wünsche Ihnen
und Ihrem Team
allen erdenklichen Erfolg!



Certified Management Consultant EN ISO/IEC 17024
Certified Business Trainer

Autor/Herausgeber:
Fachbuch: NUVOS MODULE
Das innere Maß für den Zusammenhang der Funktionen

jmconsulting@meringer.com

www.meringer.com

www.benuvos.com