



WERTARBEIT
Gesellschaft für Arbeit,
Chancengleichheit
und Innovation

Ein gutes Beispiel aus der Praxis
Hotel Berlin, Berlin:
Hotel mit Anspruch auf Wertschätzung –
für Gäste und Beschäftigte!

Erarbeitet im Rahmen des Projektes
»Gesellschaftliche Wertschätzung von Dienstleistungen steigern!
Dienstleistungsqualität – Arbeitsqualität – Zeitinnovationen«



Das Projekt wird gefördert aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds und des Landes Berlin – Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen

Weitere Informationen zu dem Projekt finden Sie unter www.dienstleistungsmetropole-berlin.de

Kurzvorstellung:

Das Hotel Berlin, Berlin ist mit über 42.000 m² Gesamtfläche eines der größten Hotels und Tagungsstätten der Hauptstadt. Mit 701 komplett renovierten Zimmern und Suiten in 6 Kategorien und einem nach Besitzerwechsel komplett umgebauten Conference & Event Bereich mit knapp 50 Veranstaltungsräumen bis zu 540 m², können hier Tagungen und Konferenzen im Herzen der Metropole abgehalten werden - und auch für Touristinnen und Touristen aus aller Welt stehen die Türen weit offen. Das Besondere: Das Hotel Berlin, Berlin will vor allem durch gut geschulte und kundenorientierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter punkten. Die Vision ist daher: Ort der vielfältigen Möglichkeiten! Spannender und kreativer Treffpunkt.

Und: Beliebtester Arbeitgeber der Stadt.



Die Check-Ergebnisse im Einzelnen:

✓ Qualifikation

Ausgangspunkt der vielfältigen Qualifizierungsmaßnahmen war ein „Kulturwandel-Training“ direkt nach einem Eigentümerwechsel - eine intensive Auseinandersetzung mit dem neuen Unternehmensleitbild, mit und für die Beschäftigten. Dabei wurde klar: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind ein großes Potenzial, das mit genommen werden muss, um ein Hotel mit Bodenhaftung und Perspektive aufzubauen.

- Maßnahmen folgten – von „Ton & Takt“ bis zum Kennenlernen aller Abteilungen („Cross Training“) gibt es heute eine Reihe von Qualifizierungsmaßnahmen, die für alle Beschäftigten in einem eigenen „Talente-Pass“ verlässlich dokumentiert werden.

✓ Beitrag zu Infrastruktur und Lebensqualität

Natürlich ist ein gut geführtes Hotel und Tagungshaus ein Beitrag zur Infrastruktur und Lebensqualität in der Stadt. Besonders ist hier: Auch der Alltag der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurde beim Umbau mit in den Blick genommen - von der Einrichtung der Mitarbeiter-Lounge bis hin zur Optimierung der (Arbeits-)Wege.

✓ Beitrag zu einem funktionierenden Gemeinwesen

Die Ausbildung für Hotel- und Restaurantfachleute, Köchinnen und Köche sowie Fachkräfte für das Gastgewerbe dient nicht nur der Sicherung des eigenen Fachkräftenachwuchses, sondern kommt dem gesamten Standort zu Gute.



Das Projekt wird gefördert aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds und des Landes Berlin – Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen

Weitere Informationen zu dem Projekt finden Sie unter www.dienstleistungsmetropole-berlin.de

- Dabei geht es auch um die Eröffnung von Chancen für geringer Qualifizierte, ein erweiterter Hauptschulabschluss ermöglicht den Einstieg in die Ausbildung.
- In Kooperation mit SOS-Kinderdorf und anderen Trägern wird darüber hinaus versucht, über Praktika Wege aus überbetrieblichen Ausbildungen in die freie Wirtschaft im eigenen Haus zu ebnen.

✓ Zeitstruktur

Die Arbeitszeiten im Hotel sind ausgedehnt und flexibel – von morgens früh bis spät und in der Nacht wird in den verschiedenen Abteilungen nach Arbeitsanfall in Schichtsystemen gearbeitet.

Um dies für die Beschäftigten verlässlich zu gestalten,

- steht der Dienstplan den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ca. 2 Wochen vorher zur Verfügung. Spontan notwendige Änderungen wegen Krankheit oder einer zusätzlichen Veranstaltung sind dann nur noch mit Zustimmung der Betroffenen möglich,
- ein „Wunschbuch“ ermöglicht spezielle zeitliche Bedarfe der Beschäftigten zu berücksichtigen,
- es gibt Teilzeitmodelle, die die Rückkehr von Müttern und Vätern nach der Elternzeit gestalten und die Vereinbarkeit von Beruf und Familie erleichtern. Wenn möglich wird die notwendige Flexibilität durch Home Office unterstützt.

✓ Nachhaltigkeit

- Auch nachhaltiges Wirtschaften ist ein Thema im Hotel Berlin, Berlin. Um einen schonenden Umgang mit natürlichen Ressourcen zu erreichen, ist das Hotel eine freiwillige CSR-Verpflichtung eingegangen und stellt die Drucksachen durch eine Partnerschaft mit einem Umweltdienstleister klimaneutral her, bzw. entrichtet dafür eine Abgabe.

✓ (Mehr-)sprachiges Angebot

Wer internationale Gäste empfängt, tut gut daran mehrere Sprachen zu sprechen – im Hotel Berlin, Berlin ist dies mit Angestellten aus 23 verschiedenen Nationen kein Problem.

- Wer welche Sprache spricht, ist mit Flaggen auf dem Namensschild erkennbar.
- In Einzelfällen werden fehlende sprachliche Kompetenzen durch Mitfinanzierung von Sprachkursen aufgefangen.

✓ Innovationsfähigkeit und Produktivität

- Die Präsenz des Hauses und seiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den sozialen Netzwerken ist ein innovativer und zugleich unerlässlicher Weg, um Gäste auf sich aufmerksam zu machen.
- Mit einer in-house Schulung („Social Media-Akademie“) bekommen die Beschäftigten, die im Netz unterwegs sein müssen, die notwendigen Kompetenzen. Auch Auszubildende können zu Moderatoren auf Facebook geschult werden.



Das Projekt wird gefördert aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds und des Landes Berlin – Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen

Weitere Informationen zu dem Projekt finden Sie unter www.dienstleistungsmetropole-berlin.de

✓ Wertschöpfung und Wertschätzung

Die Wertschätzung der Beschäftigten ist im Hotel- und Gastgewerbe alles andere als selbstverständlich. Der Kunde hat bezahlt und fühlt sich als König - manch einer schießt dabei über das Ziel hinaus, nicht nur gegenüber den Zimmermädchen.

- Hier wird gerade den Auszubildenden und Jüngeren der Rücken gestärkt, dass es Grenzen gibt. Im Beschwerde-Training wird gelernt, höflich zu sein, aber nicht jede Kritik an sich selbst zuzulassen.
- Wertschätzung kann auch materiell geschehen: Für besonders engagierte Arbeit werden die Beschäftigten mit „Bärchen-Karten“ ausgezeichnet und erwerben so Ansprüche auf Prämienzahlungen.

✓ Gesundheitsschutz

- Um einen Ausgleich für die auch körperlich anstrengende Arbeit im Hotel zu ermöglichen, gibt es eine Kooperation mit einem Fitness-Studio, um den Beschäftigten günstige und an ihren Arbeitszeiten orientierte Möglichkeiten des Ausgleichssports zu schaffen.
- An regelmäßigen Gesundheitstagen mit den Krankenkassen werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter informiert.
- Im Rahmen des betrieblichen Gesundheitsmanagements werden Arbeitsabläufe überprüft und optimiert, so z.B. die Tresen am Empfang in der Höhe angepasst und Gefahrenquellen in der Küche entschärft.

✓ Existenzsicherndes Einkommen/Tarifbindung

- Die Bezahlung ist im Gastgewerbe ein schwieriges Thema. Generell gilt, dass die Einkommen für die anstrengende und anspruchsvolle Arbeit nicht hoch sind. Immerhin: Die Beschäftigten im Hotel Berlin, Berlin werden derzeit nach Tarif bezahlt – eine Bindung an den gültigen Tarifvertrag gibt es jedoch (noch) nicht.
- Allerdings gibt es ausschließlich sozialversicherungspflichtige Beschäftigte und keine Minijobberinnen und Minijobber. Auch der Anteil befristeter Beschäftigter ist sehr gering.
- Im Hotel geleistete Praktika werden bezahlt und stehen in den meisten Fällen im Zusammenhang mit Fortbildungsmaßnahmen, z.B. dem Besuch internationaler Hotelfachschulen und Universitäten.

✓ Mitbestimmung und Interessensausgleich

Betriebliche Mitbestimmung wird im Hotel Berlin, Berlin gut gelebt. Es gibt einen aktiven Betriebsrat und die Kooperation zwischen der derzeitigen Betriebsratsvorsitzenden, der Personalleitung und der Geschäftsführung wird von allen Seiten als sehr kooperativ und im gegenseitigen Interesse erfolgreich dargestellt.



Das Projekt wird gefördert aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds und des Landes Berlin – Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen

Weitere Informationen zu dem Projekt finden Sie unter www.dienstleistungsmetropole-berlin.de