

Zusammenfassung

Im Zuge unserer Studienarbeit suchten wir uns einen Partnerbetrieb, um mit diesem zusammen zu arbeiten. Nach der Unternehmensvorstellung von zwei Hotels, mit unterschiedlichen Themenbereichen für unsere Arbeit, entschieden wir uns für das Hotel Meliã. Sie gaben uns die Aufgabenstellung *"psychische Belastung am Arbeitsplatz zu erkennen und Maßnahmen gegen diese zu benennen"*.

Zu Beginn befassten wir uns anhand von Broschüren und Informationsmaterial der BGN (Berufsgenossenschaft Nahrungsmittel und Gastgewerbe) mit der Thematik der psychischen Belastung sowie deren Folgen. Wir erläuterten die Begrifflichkeiten und erklärten die Unterschiede zwischen psychischer Belastung und psychischer Beanspruchung.

Als nächstes versuchten wir mittels Beobachtungen die Abteilung mit der höchsten Belastung herauszufiltern und anschließend zu analysieren. Dies bedeutete, sich ausschließlich auf die Merkmale der Tätigkeiten zu konzentrieren und nicht den Einfluss auf die Mitarbeiter zu werten. Daraus kristallisierte sich bei der Auswertung der Beobachtungsbögen die Frühstücksabteilung im "Café Madrid".

Um der psychischen Belastung am Arbeitsplatz näher auf den Grund zu gehen erstellten wir Fragebögen, welche die Mitarbeiter der Abteilung innerhalb von vier Wochen ausfüllen sollten. Da die Resonanz nicht so ausfiel wie wir es uns erhofft hatten, knüpften wir noch einmal in Form eines Interviews an. In diesem stellten wir den Mitarbeitern unter anderem Fragen zu ihrer aktuellen Verfassung und ihrem Gesundheitszustand. Des Weiteren sollten die Mitarbeiter sowohl den Umgang als auch die Kommunikation untereinander bewerten.

Bei der Auswertung der von uns durchgeführten Erhebungen sind wir zu folgenden Ergebnissen gekommen: Dem Meliã Hotel fehlt es an Fachpersonal, weshalb die Mitarbeiter der doppelten Arbeitsbelastung ausgesetzt sind und die Auszubildenden oftmals zu kurz kommen. Handlungsbedarf sehen wir vor allem in der Organisation der Arbeitsabläufe, dem BackOffice und dem Kompetenzmanagement.

Zur Verbesserung der Kommunikation zwischen den Abteilungen und zur Auflockerung der Arbeitsabläufe empfehlen wir die Jobrotation, Job-Enrichment sowie Job-Enlargement.

Im BackOffice halten wir eine neukonzipierte Abräumstation, einen leistungsfähigen Kaffeeautomat und eine bessere Einteilung der Servicekräfte während der Stoßzeiten für ratsam.

Des Weiteren halten wir es für notwendig die Mitarbeiter für das Thema psychischer Belastung und damit einhergehender Folgen, anhand von Schulungen, zu sensibilisieren und somit das Hotel bei der komplexen Aufgabe, der Analyse und Minimierung von Gefahrenquellen, zu unterstützen.

Als Anreize schlagen wir kleine Präsente als Dank für gute Leistungen, gleichermaßen für Auszubildende sowie für Fachkräfte, vor.