

Teilautonome Dienstplangestaltung zur Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit inklusive digitaler Lösungen

Zusammenfassung

Verlässliche Dienstpläne können die Zufriedenheit der Mitarbeiter erhöhen. Viele Gastro-nomen überlegen ständig, welches Personal sich wann und zu welcher Zeit einsetzen lässt, telefonieren ihren Mitarbeitern hinterher, richten WhatsApp-Gruppen ein und können doch die Personalplanung erst sehr kurzfristig abschließen. Eine optimale Dienstplanung in der Gastronomie, in Restaurants und Hotels ist meist komplex und muss vielen Ansprüchen, Wünschen und Anforderungen gerecht werden.

Mit einer teilautonomen Dienstplanung werden die Mitarbeiter*innen einbezogen und die erforderlichen Dienste und Schichtzeiten des Betriebes können auch anhand persönlicher Präferenzen und Möglichkeiten der Mitarbeiter*innen belegt werden. Welche Werkzeuge zu empfehlen sind und welche digitalen Lösungen es gibt, erläutern wir in der folgenden Ausarbeitung. Im Auftrag des Hotel- und Gaststättenverbandes Berlin e.V. (DEHOGA Berlin) wollen wir dieses Thema mit dem Ziel durchleuchten, in Zeiten der Digitalisierung mehr Transparenz in das Thema „digitale Dienstplan-Lösungen“ zu bringen. Außerdem wird die Korrelation zwischen der Dienstplangestaltung und der Mitarbeiterzufriedenheit dargestellt.

Die Mitglieder dieser Studienarbeitsgruppe der Hotelfachschule Berlin sind die beiden Köch*innen Frau Stefanie Engelmann und Herr Merlin Schweer sowie die beiden Restaurantfachleute Frau Jasmin Eiff und Herr Luiz Lünskens. Das ursprüngliche Ziel des Designens einer eigenen App zu Dienstplangestaltung wurde als zu aufwändig verworfen.

Die Digitalisierung ist heute ein weitreichendes Thema und vermischt sich in unserem Fall mit einem sozialen und persönlichen Bereich, der Mitarbeiterzufriedenheit. Digitale Hilfsmittel gibt es schon seit einiger Zeit. Worin unterscheiden sich diese, was bringen sie Mitarbeiter*innen und Unternehmen, welche Erfahrungen gibt es auf beiden Seiten und was geht noch besser? Was macht eigentlich einen „guten“ Dienstplan für Betrieb und Personal sowie für Gäste und Kunden aus? Was stimmt Mitarbeiter*innen zufrieden, wie sicher sind die Daten und was ist überhaupt teilautonome Dienstplanung? Wir nehmen diese Fragen genauer unter die Lupe und bringen die wichtigsten Informationen zu diesen Themen kurz und knapp auf den Punkt.