

2. Roundtable Zukunft: Personalentwicklung in der Touristik mit dem Thema „Vielfalt und Veränderung“

Break
— THE —
Rules

„Frische Motivation, für meine Werte und Ideale los zu gehen.“

Bericht über den 2. Roundtable Zukunft: Personalentwicklung in der Touristik am 17. November 2016 mit den Themen Vielfalt und Veränderung.



„Wir fühlen uns wie in einer Rakete, die wir während des Flugs stetig warten.“ beschreibt Sarah Perchey das Wachstum und die kontinuierlichen Veränderungen in ihrem Unternehmen Booking.com und tatsächlich wird dieses Bild in ihrem dynamischen Vortrag auch für alle Gäste spürbar. Ein schnell wachsendes Unternehmen im E-Commerce als Personalerin zu begleiten ist eine stetige Herausforderung. „Wir probieren unsere guten Ideen schnellstmöglich aus. Alles was klappt ist unser Gewinn, alles was nicht klappt ist für uns kein Fehler, sondern ein Learning. Wir hinterfragen, was wir

tun und entwickeln uns stetig weiter. Feedback ist dafür die wichtigste Quelle.“ Für die 18 Gäste des zweiten Roundtable eine spannende Herangehensweise und Frau Perchey beantwortet alle Fragen mit großer Offenheit und Auskunftsfreude.

Ebenso interessant und vielfältig erzählt auch Sonja Haas aus ihrem Geschäft als HR Managerin bei Travelzoo. Das Unternehmen legt einen deutlichen Fokus auf die Zufriedenheit und Passfähigkeit der Mitarbeiter. Damit die Teams gut miteinander kooperieren werden sie auch mithilfe von Persönlichkeitsprofilen

ausgewählt und stärkenorientiert eingesetzt. Zudem hat jede und jeder im Unternehmen immer wieder die Chance, Probleme, Fragen und Ideen zu benennen. Die daraus erfolgten Schritte und Lösungen werden an das ganze Team kommuniziert und so fühlt sich jeder ernst genommen.

Der Roundtable Zukunft ist am 17. November bei Hauser Exkursionen in München zu Gast. Angela Römer, Personalleiterin im Unternehmen hat die Runde in ihren Konferenzraum eingeladen. Sie macht das Thema Veränderung für alle erlebbar: Hauser Exkursionen befindet sich zurzeit im Übergabeprozess an einen neuen Geschäftsführer. Das bedeutet Wandel in der Firmenkultur, da der Führungsstil des neuen Geschäftsführers anders ist. Das Team muss die veränderten Werte und Ideen in ihr persönliches Bild von ihrem Unternehmen integrieren. Das gelang im vergangenen Jahr leider nicht jedem Kollegen und einige haben das Unternehmen verlassen. Über diesen Wandel erzählt Angela Römer mit der Unterstützung ihrer Geschäftsführer sehr detailreich und zeigt dabei die Lern- und Entwicklungsfelder des Führungsteams. Viele in der Runde fühlen sich angesprochen, da sie schon ähnliche Erfahrungen gemacht haben: Veränderung und Harmonie lassen sich nicht immer in Einklang bringen.

Vertrauen ist der Schlüssel zum Erfolg! Das war das Statement im Vortrag von Thomas Kley, Wissenschaftler am Institut für Innovationsforschung. In seinen Studien belegt er, dass reflexartiges Betonen von ständigen Erfolgen Misstrauen schürt und zuweilen sogar zu Zynismus führt. Vertrauen entsteht durch Ehrlichkeit. Auch hier gilt: Fehler machen ist erlaubt, sie zuzugeben ist souverän und daraus zu lernen ist der Königsweg.

Was brauchen Menschen, um gut zusammen zu leben und zu arbeiten? Mit dieser Fragestellung eröffnete Wibke Rissling-Erdbrügge, Initiatorin des Roundtable Zukunft und

3





Geschäftsführerin von WRE Training & Beratung für Touristiker den Tag. Es braucht neben den sachlichen Aufgaben, betriebswirtschaftlichen Zielen, funktionierenden Strukturen, laufenden Prozessen auch Regeln und kulturelle Standards in der Zusammenarbeit. Den großen Unterschied innerhalb der Firmenkulturen bemerkt immer der, der das Unternehmen wechselt. Dabei zeigt sich, so manche kulturelle Besonderheit ist förderlich, so manche hindert das Team. Oft sind diese kulturellen Einzigartigkeiten nicht bewusst. Feedback und Input von außen ist hilfreich und wichtig.

Das, was Menschen langfristig zu loyalen Mitarbeitern und Förderern des Unternehmens macht sind gemeinsame Werte, Ideale, Visionen und eine von allen getragene Mission. Hier gibt es in vielen Unternehmen noch

Unsicherheit, was diese gemeinsame „Spiritualität“ ausmacht und wie sie gefördert werden kann.

Am Nachmittag werden die Themen in der Diskussion vertieft. Dabei kommen erstaunliche Ergebnisse zu Tage. „Wie erzeugt man Vertrauen?“ ist eine zentrale Frage. Durch Nähe, Zeit und Vertrauensvorschuss lauten die Antworten. „Pah!“ sagt da eine Teilnehmerin. „Ich konzentriere mich einfach auf die Kollegen, die mir Kraft und Energie geben. Die misstrauischen Nörgler behandle ich mit einer wertschätzenden Ignoranz. Und das führt am Ende immer zu einem Mehr von dem Guten anstatt Konzentration auf das Schlechte!“

„Was erzeugt Spirit?“ fragen sich als nächstes die Gäste. Natürlich das Produkt, das Herzstück des Unternehmens. Das Produkt ist der Gewinn für alle Kunden, die dafür bezahlen. Je sichtbarer die glänzenden Augen der Kunden für alle im Unternehmen sind, desto leichter entsteht ein gemeinsamer Spirit.

„Wir wollen mehr Ideen aus der Mitarbeiterschaft!“ lautet der Wunsch der Personaler und Führungskräfte am Roundtable. „Na klar“, sagen da einige. Wir machen Innovationstage, Suggestion Boxes oder nutzen das Engagement für neue Ideen als Bewertungskriterium bei Mitarbeitergesprächen. Denn manchmal

reicht eine Aufforderung nicht. Es braucht klare und wiederholbare Maßnahmen, die den Mitarbeitern zeigen: „Wir wollen Deine Ideen wirklich!“ Change braucht also Beteiligung, stellen alle Gäste fest. Denn nur wer die eigene Wirksamkeit im Unternehmen spürt wird zum Botschafter und zum Gestalter von Veränderungen.

18.00 Uhr, draußen ist es dunkel geworden, viele bunte Karten mit Ideen, Erkenntnissen und Statements schmücken dem Raum. Die Gäste sind erschöpft und zufrieden. Es wird Zeit, den Tag zu beschließen. „Wie hat Euch der Tag gefallen?“ lautet für heute die letzte Frage.

Was haben die Gäste mitgenommen? Hier ihre Antworten:

- „Konkrete Ideen für meine Arbeit“
- „Spannende Diskussionen und wir im Unternehmen stehen ja ganz gut da.“
- „Tolle Kollegen, ich werde in Kontakt bleiben.“
- „Anregender Blick über meinen Tellerand, das tat gut.“
- „Frische Motivation, für meine Werte und Ideale los zu gehen.“

- „Es tut gut, sich mit Menschen auszutauschen, denen das Thema Personal am Herzen liegt.“

Das motiviert uns, das Team von WRE Training & Beratung für Touristiker weiter zu machen! Deshalb sehen wir uns am 11. Mai 2017 zum dritten Roundtable Zukunft: Personalentwicklung in der Touristik wieder und wir freuen uns darauf!

