

Gesundheits- und Rehaszentrum Schwäbische Alb GmbH & Co KG

INFLOW PROJECT

Das Inflow-Projekt untersucht das informelle Lernen am Arbeitsplatz. Ziel ist es, in Unternehmen der Sektoren "Ingenieurdienstleistungen" sowie "Hotel-/Gaststättengewerbe" den empirischen Nachweis über informell erworbene Kompetenzen zu erbringen.

Diese Fallstudie gibt einen Einblick in die Branche „Hotel- und Gaststätten“ und beschreibt wie das Gesundheits- und Rehaszentrum Schwäbische Alb durch den Einsatz verschiedener Instrumente das informelle Lernen am Arbeitsplatz effektiv unterstützt.

“Natürlich sind wir uns der Verantwortung für unsere MitarbeiterInnen bewusst, insbesondere für unsere Auszubildenden. Wir ermutigen sie, Erfahrungen zu sammeln und soviel wie möglich zu lernen, um die eigenen Leistungen zu verbessern und eine erfolgreiche berufliche Laufbahn sicherzustellen. Wir beraten sie und unterstützen sie z.B., wenn sie eine Zeitlang ins Ausland gehen möchten...” (Eva-Maria Rühle, Eigentümerin und geschäftsführende Gesellschafterin)

Unternehmensstruktur

Das Gesundheits- und Rehaszentrum ist ein Familienunternehmen. 1978 als "Kurhotel Quellenhof" gegründet, wurde es als "Kurhotel Schwäbische Alb 1985 von Eva-Maria Rühle, der Tochter des Gründers Eugen Rühle, übernommen. 1997 erfolgte die Übernahme des benachbarten Parkhotels, das Haus wurde umbenannt in "Gesundheits- und Rehaszentrum Schwäbische Alb". Heute besteht das Unternehmen aus einer Orthopädischen Klinik, spezialisiert auf Schmerztherapie und Naturheilkunde, Rehabilitation sowie Gesundheitsvorsorge und Medical Wellness; es verfügt über 198 Betten. Das Rehaszentrum beschäftigt 100 MitarbeiterInnen, davon 8 Azubis und 3 Mitarbeiter im freiwilligen sozialen Jahr.



Informelles Lernen – Ausprägung und Lerngelegenheiten

- *Qualitätsmanagement*

Das Managementsystem des Gesundheit- und Rehasentrums wurde in Kooperation mit interdisziplinären und hierarchieübergreifenden Teams entworfen hält wichtige Instrumentarium für das informelle Lernen am Arbeitsplatz bereit. So wird etwa die Kenntnis aller Prozesse und ihrer Schnittstellen sichergestellt und die Motivation für kontinuierliche Verbesserungsprozesse maßgeblich verbessert.

Periodisch wiederkehrende Audits bieten darüber hinaus Gelegenheit zur Selbstreflektion und damit zur Optimierung der Dienstleistungen. Die Prozessbeschreibungen regeln eine Reihe von Abläufen, die informelles Lernen zugleich fördern und fordern.

- *Bewerbungsprozess*

Neben den Fragen nach schulischen bzw. beruflichen Qualifikationen spielen solche nach informell erworbenen Kompetenzen im Bewerbungsgespräch eine große Rolle. Soziale Kompetenzen, vor allem Kommunikationsfähigkeit, Serviceorientierung, Arbeitsfreude und Lernwilligkeit sind für das Management und die Führungsmannschaft von besonderem Interesse.

Bewerber müssen grundsätzlich eine kurze Probezeit absolvieren. Sie gibt einerseits dem Kandidaten/der Kandidaten die Gelegenheit, einen realistischen Eindruck vom Unternehmen und dem Team zu erhalten, in dem er bzw. sie arbeiten werden, andererseits können die Führungskräfte beurteilen, ob der Bewerber in das Team passt. Induction Processes.

- *Einführungsprozess*

Auch dieser Prozess wird im QM-System geregelt. Der Neuankömmling wird gewöhnlich von einem Mentor betreut. Die beiden arbeiten zusammen, bis das neue Teammitglied selbständig agieren kann. Individuelle Einführungspläne werden erarbeitet. Innerhalb von zwei Wochen durchläuft der Angestellte verschiedene Abteilungen, kann an einer Therapie teilnehmen oder ein bis zwei Nächte als Gast im Hotelzimmer verbringen.

- *Mitarbeitergespräche*

Einmal jährlich lädt das Management zu Mitarbeitergesprächen ein. Zielvereinbarungen werden getroffen, Aufstiegschancen werden erörtert, persönliche Fortschritte werden angesprochen und diskutiert, inwiefern sie weiterhin unterstützt werden können.

- *Interne Meetings*

Monatliche Abteilungsmeeting stellen den regelmäßigen Informationsaustausch mit dem Management sicher. Vierzehntägige Qualitätszirkel unterstützen den kontinuierlichen Verbesserungsprozess. Nicht zuletzt tragen die wöchentlichen Teamsitzungen zu einem reibungslosen Arbeitsablauf bei.

Ein sehr effektiver Weg, die eigene Performance und damit die Dienstleistung des Unternehmens zu verbessern ist das regelmäßig stattfindende Treffen zwischen ankommenden bzw. abreisenden Gästen und den MitarbeiterInnen. In familiärer Atmosphäre bekommen die Belegschaftsmitglieder hier aus erster Hand motivierendes Feed-back bzw. hilfreiche Hinweise, wie der Service bei den Gästen ankommt und was verbesserungswürdig wäre.

Nicht zuletzt sind es die „informellen Veranstaltungen“ (Parties, gemeinsame Wanderungen etc.) die wichtige Gelegenheiten zum Informationsaustausch und zum Lernen geben.

Weitere Kommunikationskanäle, z.B.

- Schwarzes Brett
- Fehler - und Lernliste
- Feed-back-Karten für Verbesserungsvorschläge und Beschwerden
- Fragebogen für Gäste

fördern das informelle Lernen und motivieren die MitarbeiterInnen nach Lösungen zu suchen, die den Bedürfnissen der Kunden/Gäste entgegen kommen. Sehr gute Vorschläge werden belohnt.



Fallstudien - Interviews

Die Geschäftsführerin, Frau Eva-Maria Rühle sowie der stellvertretende Geschäftsführer, Herr Alexander Heinz, der für das Qualitätsmanagement verantwortlich zeichnet, wurden mehrfach persönlich interviewt. Das Inflow-Team hatte eine Betriebsführung und konnte die MitarbeiterInnen bei der Arbeit beobachten. Fünf Belegschaftsmitglieder wurden in einem persönlichen Gespräch über ihre Einschätzungen zum informellen Lernen beim Gesundheits- und Rehazentrum befragt und um schriftliche Statements bzw. Nachweise gebeten. Der Küchenchef, die Empfangsleiterin, die Leiterin der Therapieabteilung, eine Servicemitarbeiterin in Ausbildung sowie eine Hausdame nahmen an diesem Prozess teil. Die Diskussion mit dieser Gruppe war außerordentlich lebendig und ergiebig. Die beteiligten Personen waren hoch motiviert und bestätigten die erfolgreichen Bemühungen des Managements um die Förderung informellen Lernens, die lernförderliche Unternehmenskultur und familiäre Atmosphäre.

Schlussfolgerung

Als Vorsitzende des Bundesausschusses für Berufsbildung beim Deutschen Hotel- und Gaststättenverband Dehoga, widmet sich Frau Eva-Maria Rühle dem Thema „Lernen“ in besonderer Weise. Die Interviews und Einsichten in das Unternehmen selbst zeigten, dass ihr außerordentliches Engagement für MitarbeiterInnen und Gäste, die eigene Leistungs- und Lernbereitschaft sowie die Fähigkeit, eine für die Belegschaft wie für die Gäste familiäre Atmosphäre zu schaffen, wesentlich zum Erfolg des Unternehmens beitragen.

Kontakt:

Reha-Klinik Schwäbische Alb GmbH & Co. KG
Frau Eva-Maria Rühle
Bei den Thermen 10-12
D-72574 Bad Urach
Tel.: +49 (0) 7125 / 157-0
Fax: +49 (0) 7125 / 157-197
email: info@gesundheitszentrum-schwaebischealb.de
Internet: www.ruehle-gesundheitszentren.de

Die Inflow-Fallstudie lieferte:

Rationalisierungs- und Innovationszentrum der Deutschen Wirtschaft e.V.
Kompetenzzentrum,
Bereich Handel und Dienstleistungen, Beate Schlink (Projektleitung)
Düsseldorfer Str. 40, 65760 Eschborn, Deutschland
Tel.: +49 6196 495 3521; email: schlink@rkw.de