

Personalmangel: Wege zur Normalität – Wege aus der Krise

Neue Strukturen – neue Prozesse

Neulich war ich in einem urigen Landgasthof mit heimischer Küche. Das Essen wurde mir von einem Serviceroboter an den Tisch gebracht. Auf Nachfrage erklärte mir der Chef: „Damit kann ich fast eine Vollzeitkraft ersetzen.“

Sicherlich sind solche Dinge angesichts der aktuellen Personalnot eine der vielen möglichen Lösungen. Aber wollen wir in Zukunft nur noch Roboter für uns arbeiten lassen? Gibt es nicht intelligentere Lösungen, um mit weniger Personal den Betrieb am Laufen zu halten? Was das Beispiel mit dem Roboter zeigt: Wir müssen Dinge neu denken, müssen Prozesse und Abläufe anders strukturieren. Wir müssen neue Wege gehen.

Stichwort Digitalisierung: Wir können Bestellvorgänge oder Check-Ins digitalisieren, können Bezahl- und Abrechnungsvorgänge so weit automatisieren, dass dafür kein Personal mehr gebunden ist.

Stichwort Selbstbedienung: Wenn es gar nicht mehr anders geht, müssen die Leute sich das Essen halt selbst holen. Wer die Selbstbedienung clever organisiert, kann hier sogar mehr Umsatz machen, weil den Gästen durch den optischen Eindruck eines Buffets schon das Wasser im Mund zusammenläuft.

Stichwort Zentralisierung: Warum muss eigentlich in jedem Betrieb eine eigene Küche sein? Kollegen können hier zusammenarbeiten, Synergien schaffen und die Speisen vor Ort nur noch regenerieren. Das erfordert ein radikales Umdenken, kann aber nicht nur Personal einsparen, sondern auch

deren Arbeitszeiten wesentlich arbeitnehmerfreundlich gestalten. Und ganz ehrlich: Die technischen Möglichkeiten in Gastro-Küchen geben das heute locker her.

Stichwort Öffnungszeiten: Ja, auch das muss ein Thema sein. Viele Betriebe haben jetzt schon mittags geschlossen, konzentrieren sich aufs Wochenende oder verzichten gar aufs Wochenende. Das Öffnungszeiten-Konzept muss natürlich zum Betrieb und der Gästestruktur passen. Aber ein 24/7 wird angesichts der Personalsituation nicht mehr möglich sein – also müssen alte Zöpfe abgeschnitten werden.



Der Autor:

Lothar Lenke ist der Branche über 20 Jahren eng verbunden. Als Geschäftsführer der HOGAST Einkaufsgemeinschaft für Hotellerie und Gastronomie, war er jahrelang nah dran an den Themen und im engen Austausch mit den Unternehmerinnen und Unternehmern. Jetzt berät er einzelne Unternehmen, bietet Workshops zu verschiedenen betriebswirtschaftlichen und gastgewerblichen Themen und beobachtet die Branche mit dem fachkundigen Blick von außen. www.pro-aktiv consulting.de

Stichwort Sortiment: Konzentration ist angesagt. Karte kleiner machen, weniger Vielfalt und Auswahl, dafür mehr Abwechslung und Frische. Das kann auch eine kleinere Mannschaft bewerkstelligen. Richtig kommuniziert, werden die Gäste es nicht nur verstehen, sondern dank geschickter „Führung“ auch begeistert sein von neuer Kreativität. Natürlich gehört auch hier Mut dazu – aber wie gesagt: Wir müssen neue Wege gehen.

Stichwort interne Prozesse: Warum muss sich eigentlich der Küchenchef noch täglich um den Einkauf und die Preisverhandlungen kümmern? Dafür gibt es längst passende Prozesse, Lieferanten, die ins Haus liefern und Partner, die die Preisverhandlungen übernehmen. Das spart Ressourcen an der wichtigsten Stelle: beim Personal!

So ganz nebenbei: Viele Maßnahmen können – wenn sie richtig und konsequent umgesetzt werden – auch ein Beitrag zur Kosteneinsparung sein. Denn natürlich bleiben die Personalkosten der größte Kostenblock in der Dienstleistungsbranche.

Aber es sei ausdrücklich gewarnt, zu sehr an dieser Schraube zu drehen. Denn gerade der persönliche Kontakt ist in Hotellerie und Gastronomie einer der entscheidenden Erfolgsfaktoren. Keiner möchte auf ein herzliches „Griß di“ verzichten – und der Roboter kann nie so nett lächeln wie die Bedienung ...

Trendthema Ghost Kitchen

Während der Pandemie waren die Lieferdienste gefragt wie nie. To-Go wurde zum umsatz-

Themenübersicht

- Teil 1:** Branchenimage - Problemstellung und Lösungsansatz
- Teil 2:** Suchen, aber richtig!
- Teil 3:** Halten und Pflegen statt Suchen und Feuern
- Teil 4: Moderne Prozesse, digitale Ansätze**
- Teil 5:** Vom Mitarbeiter zum Mitdenker
- Teil 6:** Chefsache: Von der Personalsuche zum Personalmanagement

starken Trend. Und es scheint, dass dieser Trend weiter anhält. Die Menschen machen es sich zu Hause gemütlich – und lassen sich das Essen bringen. Durch diesen Trend entstanden Ghost Kitchen – Küchen, die kein Restaurant haben, sondern nur als Lieferbasis dienen. Erfolgreiche Gastroketten wie burgerme machen vor, wie es funktionieren kann. Natürlich ist das ein völlig neuer Weg, der neues Denken erfordert. Aber wenn die Gäste nicht mehr zum Essen ins Restaurant kommen, dann muss das Essen eben zu den Gästen kommen – zubereitet in der klassischen Restaurantküche oder eben in einer Küche, die unabhängig vom Standort ist.

Übrigens: Straff organisiert und modern ausgestattet, kann eine solche Geisterküche auch auf der personellen Seite eine interessante Alternative sein, weil vieles vorproduziert werden kann. Für den Service – das Ausliefern – braucht es auch keine Fachkräfte ...

Foto: Lenke