



Institut für Unternehmensgründung
und Unternehmensentwicklung



JOHANNES KEPLER
UNIVERSITÄT LINZ

Netzwerk für Forschung, Lehre und Praxis

UNTERNEHMER-AKADEMIE



Das Projekt „**Betriebliche Kompetenzentwicklung für Klein- und Jungunternehmer**“ ist eine Kooperation zwischen Institut für Unternehmensgründung und Unternehmensentwicklung, Johannes Kepler Universität Linz und der WIFI-UNTERNEHMER-AKADEMIE, WKO Oberösterreich.

Der „**Funtasia**® Kick-off“ (Workshop zum Saisonstart für Saisonbetriebe)



| | | | |
|-------------------|---|---------|------------|
| Firma | FUNTASIA® Kindererlebnishof GmbH | | |
| Ansprechpartner | Mag. Freimuth Daxner | | |
| Standort | 4222 Steinerkirchen an der Traun | | |
| Branche/n | Freizeitbetrieb | | |
| Email / Internet | funtasia@kindererlebnishof.at / www.kindererlebnishof.at | | |
| Mitarbeiteranzahl | 3-8 (Saisonbetrieb) | Datum | 06.08.2007 |
| Telefon-Nr. | 07241/5085 | Fax-Nr. | - |
| PE-Instrument: | Der „ Funtasia ® Kick-off“ (Workshop zum Saisonstart für Saisonbetriebe) | | |



1. KURZBESCHREIBUNG

Die Kindererlebnishof GmbH ist ein Freizeitbetrieb, welcher saisonalen Schwankungen unterliegt. Neben einer kleinen ganzjährigen Belegschaft steigt der MitarbeiterInnenstand im Frühjahr/Sommer stark an und nimmt im Herbst wieder ab. Dies führt zu personalwirtschaftlichen Problemen (z.B.: bei der Einschulung), welche mitunter dem hier beschriebenen Instrument begegnet werden kann.

Jährlich zu Saisonbeginn veranstaltet die Geschäftsführung der Funtasia® - Kindererlebnishof GmbH daher mit ihren MitarbeiterInnen einen Workshop: den **Funtasia® Kick-off**

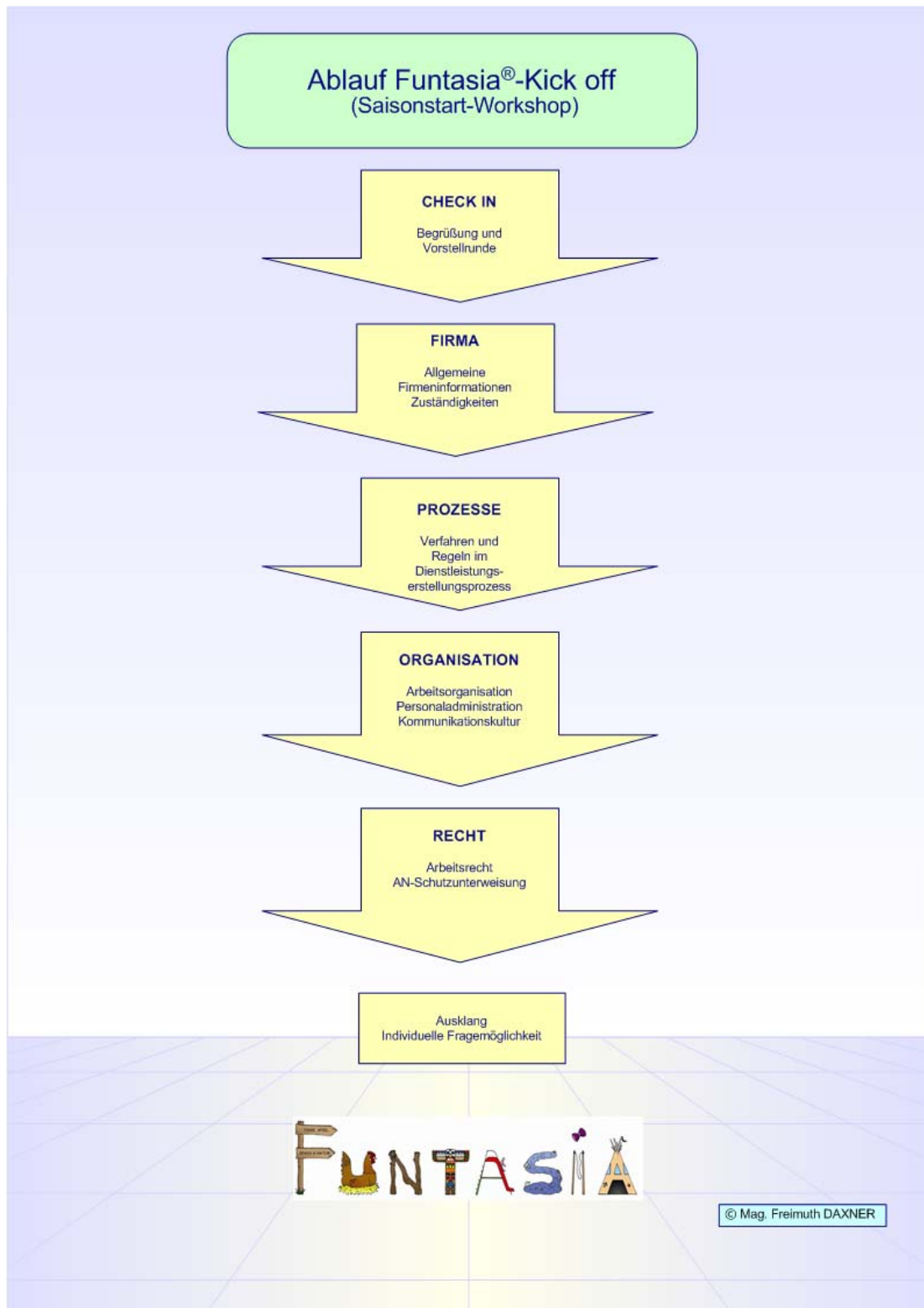
Ziele der PE-Maßnahme sind:

- Gegenseitiges Kennenlernen der bestehenden und zukünftigen MitarbeiterInnen der Saison
- Vorstellen bzw. wiederholen wichtiger betrieblicher Informationen:
 - Visionen
 - Ziele
 - Werte
 - Zuständigkeiten
 - Dienstleistungsprozesse und Regeln
 - Rechtliches (Haftungsfragen, gewerbliches, ...)
- Informationen zum Dienstleistungsprozess geben
- Verbindliche Vereinbarungen treffen
- Durchführung der Arbeitnehmerschutz-Unterweisungen
- Leisten eines Beitrages zur besseren Selbststeuerung der MitarbeiterInnen
- Wesentliche Reduzierung des Zeitaufwandes der Geschäftsleitung für Einschulung
- Wesentliche Reduzierung der Suchkosten bei den MitarbeiterInnen

Generelle Informationen zu diesem PE-Instrument finden Sie unter: [Einführung neuer MitarbeiterInnen in KMU](#)

2. BESCHREIBUNG UND VORGEHENSWEISE

Die Kindererlebnishof GmbH legt großen Wert auf eine gute Einschulung der MitarbeiterInnen. Diese beschränkt sich nicht nur auf das Aneignen kognitiven Wissens, sondern es geht auch um einen guten emotionalen Start und eine erste soziale Eingliederung. Die einzelnen Module des Workshops decken unterschiedliche inhaltliche Schwerpunkte ab und können wie folgt dargestellt werden:



Begrüßung und Vorstellungsrunde

Der Workshop beginnt mit einer freundlichen Begrüßung. Danach stellen sich alle Beteiligten vor. In dieser Phase ist es auch möglich, firmenexterne Personen einzuladen, mit denen die Firma sehr enge Beziehungen pflegt. Für unser Jungunternehmen hat es sich durchaus bewährt, die Familienangehörigen der Gründer vorzustellen (welche ansonsten nicht bei der Firma angestellt sind), da diese auch oft operativ mithelfen und die Teilnahme auch als Wertschätzung ihrerseits empfunden wird. Neben den Namen, Funktionen, Einsatzzeiträumen, Arbeitszeiten usw. wird diese Gelegenheit auch genutzt, um bei bestehenden MitarbeiterInnen besondere Leistungen des vergangenen Jahres hervorzuheben bzw. auf besondere Kompetenzen hinzuweisen.

Allgemeine Firmeninformationen, Zuständigkeiten

Um eine hohe Identifikation mit dem Betrieb zu fördern und einen gewissen Grad an Selbststeuerung entwickeln zu können, ist es für die MitarbeiterInnen wichtig, dass sie auch ausreichend Informationen über den Betrieb haben. Daher wird zum Anfang des Moduls auf die Gründerpersonen und die Gründungssituation eingegangen. In unserem Fall wird auch verdeutlicht, wieso gerade die Wahl auf eine Teamgründung gefallen ist und was dies operativ bedeutet. Die **gemeinsame Vision** und die **wichtigsten lang- und mittelfristigen Ziele** werden vorgestellt. Im Rahmen einer werteorientierten Unternehmensführung wird auf die **zentralen Kernwerte** des Unternehmens eingegangen.

Der zweite Teil des Moduls besteht aus einer **Ausführung der Zuständigkeiten**. Dabei werden sowohl die einzelnen betriebswirtschaftlichen Teilgebiete (Marketing, Finanzen, Personal,...) besprochen als auch die Schnittstellen zur Unternehmensumwelt (Zulieferer, Kooperationspartner, ...). Die Deklaration und Rollenaufteilung im Zusammenhang mit den Familienangehörigen der Gründer stellt den Abschluss dar.

Als Abschluss des Moduls wird eine Gruppenübung (z.B.: ein Geschicklichkeitsspiel) gemacht, bei der noch alle Beteiligten teilnehmen). Im Anschluss findet eine kurze Pause statt und die „externen“ Teilnehmer verabschieden sich.

Verfahren und Regeln im Dienstleistungserstellungsprozess

In diesem Modul geht es vor allem um den **Prozess mit den Kunden** und den damit verbundenen **Verfahren und Regeln**. Hier werden nicht nur jene Prozesse bearbeitet, welche während der Dienstleistungserstellung relevant sind. Es geht auch um die notwendigen vor- und nachgelagerten Prozesse. Im Workshop hat sich bewährt, diesen Punkt durch die (vor allem bestehenden) MitarbeiterInnen im Plenum selbst erarbeiten zu lassen und nur ergänzend einzugreifen.

Beachtet wird dabei im Sinne der werteorientierten Unternehmensführung, dass die Zusammenhänge zwischen den Kernwerten und den Regeln plausibel gemacht werden. Dieser Schritt ist nicht nur für die Einhaltung dieser Regeln wichtig, sondern auch für die selbständige Beurteilung in der jeweiligen Situation, ob eine Einhaltung der ursprünglichen Intention entspricht (Maßnahme gegen blinden Gehorsam und für situative Flexibilität im Rahmen der Kernwerte der Kindererlebnishof GmbH).

Arbeitsorganisation, Personaladministration, Kommunikationskultur, Arbeitsrecht

Während im vorhergehenden Modul der Blick auf den Kunden gerichtet war, betrachtet man nun das **organisatorische Zusammenspiel der MitarbeiterInnen mit der Firma**. Hier werden Themen behandelt wie Formulare, Meldepflichten, Postfächer, Materialeinkauf, Telefon- und Mailgewohnheiten, Pausenregelungen usw.

Im Bereich der Kommunikation ist es hilfreich, wenn sich die vorwiegend teilzeitbeschäftigten MitarbeiterInnen zu ihrer individuellen Erreichbarkeit austauschen. So kann auch auf verschiedene familiäre Gegebenheiten Obacht gegeben werden.

Hausführung, Arbeitnehmerschutz-Unterweisung, Offizielles Ende

Bei einem Betriebsgelände mit einer Größe von etwa 4 Hektar lohnt es sich, wenn die MitarbeiterInnen wissen, wo was zu finden ist. Daher hat sich auch eine kurze **Führung** durch die Betriebsanlage als Vorteilhaft erwiesen. Es sollen damit nicht nur etwaige Suchzeiten der MitarbeiterInnen reduziert werden (zwangsläufig erhöht auf Grund der vielen Teilzeitbeschäftigten), sondern auch die gesetzlich vorgeschriebenen Arbeitnehmer-Schutzunterweisungen stattfinden.

Ausklang, Individuelle Fragemöglichkeit

Nach dem offiziellen Ende gibt es noch die Möglichkeit, dass individuelle Fragen mit der Geschäftsleitung geklärt werden. Meist handelt es sich dabei um organisatorische Dinge im Zusammenhang mit den neuen MitarbeiterInnen. Es kann aber auch sein, dass während des

Workshops Themen auftauchen, welche nicht die ganze Gruppe betreffen und in Einzelgesprächen geklärt gehören.

Sonstiges

Methodisch empfiehlt sich, dass sich Vortragen durch die Geschäftsleitung und aktives Mitarbeiten der MitarbeiterInnen abwechselt. Wie es im Firmennamen Funtasia® enthalten ist, soll die „**Fun-Seite**“ auch entsprechend betont werden. Nach der Veranstaltung wird ein **Protokoll** versandt. Es erfüllt einige wichtige Funktionen: Es dient zum Nachschlagen für die Beteiligten; kann aus rechtlichen Gründen vorteilhaft sein; MitarbeiterInnen, welche bei diesem Termin nicht dabei sein konnten können sich informieren; neue MitarbeiterInnen, welche zum Workshoptermin noch nicht bekannt waren, können vorinformiert werden, sodass dann nur mehr eine Kurzeinführung notwendig ist; und letztlich dient es auch als Unterlage für das folgende Jahr. Das Protokoll wird als Ergebnisprotokoll geführt und umfasst nur wenige Seiten.

3. GRÜNDE FÜR DEN EINSATZ

Es wurde das Instrument von der Geschäftsführung entwickelt, um folgende Problempunkte zu lösen:

Bei neuen MitarbeiterInnen:

- Der Eintritt erfolgt nicht bei allen zum gleichen Stichtag. Daher müssten verschiedene Einführungsschritte verteilt auf die Saison wiederholt werden (zeitintensiv) oder auf eine gute Einführung verzichtet werden (qualitätsmindernd).
- Da es viele Teilzeitkräfte gibt, dauert es lange bis sich die MitarbeiterInnen untereinander kennen gelernt haben. Die Begrüßung am ersten Arbeitstag sollte sein: „Schön, dass wir uns wiedersehen und Du uns jetzt unterstützt“ und nicht: „Wer bist denn Du? Was tust Du bei uns? Wie lange bist Du da? ...“
- Unsicherheiten und Konflikte die entstehen können, wenn sich die MitarbeiterInnen nicht kennen oder unterschiedliche Informationen bzgl. Regeln und Verfahren haben, mindern die Dienstleistungsqualität gegenüber den Kunden.
- Die Geschäftsführung kann nicht immer zum jeweiligen Eintrittsdatum für eine Einführung vor Ort sein, möchte aber trotzdem bestmögliche Arbeitsfähigkeit ab dem ersten Tag sichergestellt haben.
- Die Grundwerte der Kindererlebnishof GmbH Qualität, Sicherheit und Vertrauen sollten vom ersten Tag an klar kommuniziert und übersetzbar ins konkrete Tun sein.

Bei bestehenden MitarbeiterInnen:

- Im Laufe der Zeit entstehen Neuerungen, welche ausgetauscht werden müssen und Verfahrens- und Regelemente verlieren mit der Zeit an „Kontur“.
- Die bei neuen MitarbeiterInnen genannten Punkte bezüglich Kennenlernen treffen vice versa auch auf die bestehen MitarbeiterInnen zu.
- Verstärkungsmöglichkeiten (Erwähnung vorm gesamten Team) von Anerkennung und Wertschätzung sind üblicherweise eingeschränkt.
- Die Grundwerte der Kindererlebnishof GmbH sollen bei jeder Möglichkeit in Erinnerung gerufen werden und mit der Realität in Verbindung gebracht werden.

Für alle MitarbeiterInnen galt es ein Instrument zu entwickeln, dass das Bestreben die **MitarbeiterInnen zur Selbststeuerung zu befähigen** unterstützt.

4. ZIELGRUPPE UND EINSATZERFAHRUNGEN

Das Instrument ist auf bestehende und zukünftige MitarbeiterInnen ausgerichtet. Dazu kommen punktuell Personen aus dem Unternehmensumfeld, welche im Unternehmen mitwirken (Familienangehörige, Freunde und Bekannte, Ehrenamtliche, ...).

Besondere Vorteile im Einsatz des **Funtasia® Kick-off** werden für Saisonbetriebe (vor allem in Tourismus- und Freizeitbetrieben) und solche mit einem hohen Teilzeitanteil (Handel, Transport und Verkehr, usw.) gesehen, weil ähnliche Rahmenbedingungen, wie bei der Kindererlebnishof GmbH vorherrschen.

Die Dauer des jährlich im März stattfindenden Workshops beläuft sich auf 2,5 bis 3 Stunden, die sich auszahlen!

Zu beachten ist, dass ein geübter Moderator eingesetzt wird, der die unterschiedlichen Gruppen zu handhaben versteht. Besonders bei den zukünftigen MitarbeiterInnen ist zu beachten, dass diese zu Beginn verunsichert sind und dadurch keine wichtigen Beiträge unterdrückt werden. Eine wichtige Rahmenbedingung ist, dass sich das Unternehmen bis zu diesem Zeitpunkt bereits um die Personalauswahl für das laufende Jahr gekümmert hat. Dies wird in Bereichen schwierig sein, wo es weniger Anwärter für Saisonarbeitskräfte und Ferialarbeiter gibt. Die Kindererlebnishof GmbH hat diesbezüglich allerdings bis jetzt (und hoffentlich weiterhin) erfreulicherweise keine Probleme.

5. EINSATZERFOLGE

Messbare Erfolge:

- Reduzierung der Arbeitszeit bei den MitarbeiterInnen, weil verringerte Suchkosten und Unsicherheiten im Umgang mit dem Unternehmensumfeld reduziert werden.
- Reduzierung der Arbeitszeit bei der Geschäftsleitung, da sich die Einschulungszeiten reduzieren.
- Verkürzung der Arbeitszeit bei Betreuung und Sekretariat, weil bezogen auf Dienstenteilung effektivere Direktabsprachen stattfinden.
- Vorschriftenmäßig (vor allem für alle MitarbeiterInnen) durchgeführte Arbeitnehmerschutz-Unterweisung.

Nicht Messbar, aber feststellbare Erfolge:

- Reduzierung von Unsicherheit und Stärkung der „Wertedimension Vertrauen“ bei neuen MitarbeiterInnen.
- Die MitarbeiterInnen wissen mehr vom Betrieb – vor allem im Kulturbereich (Werte, Visionen, Ziele, Kommunikation, ...) und können daher Entscheidungsregeln und -spielräume in einem größeren Zusammenhang beurteilen.
- Kollektive Vereinbarungen entfalten mehr Verbindlichkeit als individuell getroffene.

Die einzelnen hier dargestellten Personalentwicklungsinstrumente, Fallbeispiele (Case of good practice) und Fotos sind urheberrechtlich geschützt. Jede missbräuchliche Verwendung (Entgeltliche Nutzung, Vervielfältigung, Abänderung, Weiterleitung, etc.) zieht ausnahmslos rechtliche Konsequenzen nach sich.

V1