

Die ÖHV zeigt, wie Onboarding glückt

08.05.2024

[oehv.at](https://www.oehv.at)

 [hoteliervereinigung](https://www.facebook.com/hoteliervereinigung)

 [oehv.hoteliervereinigung](https://www.instagram.com/oehv.hoteliervereinigung)

 [österreichische-hoteliervereinigung](https://www.linkedin.com/company/osterreichische-hoteliervereinigung)



FÜRWÄRTS. DIE ÖHV.

Hani El Sharkawi

Coach, Trainer, Organisationsberater

- 25 Jahre Berufserfahrung in diversen Führungspositionen in der internationalen Luxushotellerie
- BSc Tourism & Hospitality Management
- MA interkulturelle Kompetenzen
- Akademischer Coach, Organisationsberater und Personalentwickler
- Certified NBI® Practitioner
- Certified LEGO® Serious Play® Facilitator



1. Arbeitstag



1. Arbeitstag



Onboarding

- Auf einer Skala von 1 – 10, wie viel Wissen haben Sie bereits zum Thema Onboarding?
 - 1= ich höre das erste Mal davon
 - 10= ich habe sehr viel Wissen zu dem Thema
- Bitte geben Sie eine Zahl im Chat ein!



Erwartungen

Was muss in diesen 90 Minuten passieren, damit Sie hier rausgehen und sich denken, es hat sich gelohnt, meine Zeit in dieses Webinar zu investieren?

Bitte antworten Sie im Chat!

Agenda

Phasen des
Onboarding-
Prozesses

Der Mitarbeiter-
Life-Cycle

Ziele des
Onboarding-
Prozesses

Vorteile eines
strukturierten
Onboarding-
Prozesses

Pre-Boarding

Orientierungsphase

Der 1. Arbeitstag

Der Welcome Day

Fachliche
Einarbeitung &
soziale Integration

Die häufigsten
Fehler

Best Practices

Zusammenfassung
& Checklisten

Onboarding in 3 Phasen



Der Mitarbeiter-Life-Cycle



Birmele, 2020, S. 35

Ziele des Onboarding-Prozesses



Fachliche Integration

Tätigkeitsbezogene Einarbeitung

Ziel: Rasche und erfolgreiche Bewältigung der Arbeitsaufgaben



Soziale Integration

Integration in das Team und in die Organisation, Erarbeitung eigener Position

Ziel: Aufbau sozialer Netzwerke, Entwicklung des “Wir-Gefühls”



Werteorientierte Integration

Verinnerlichung der Werte & Ziele der Organisation

Ziel: Identifikation mit der Unternehmenskultur

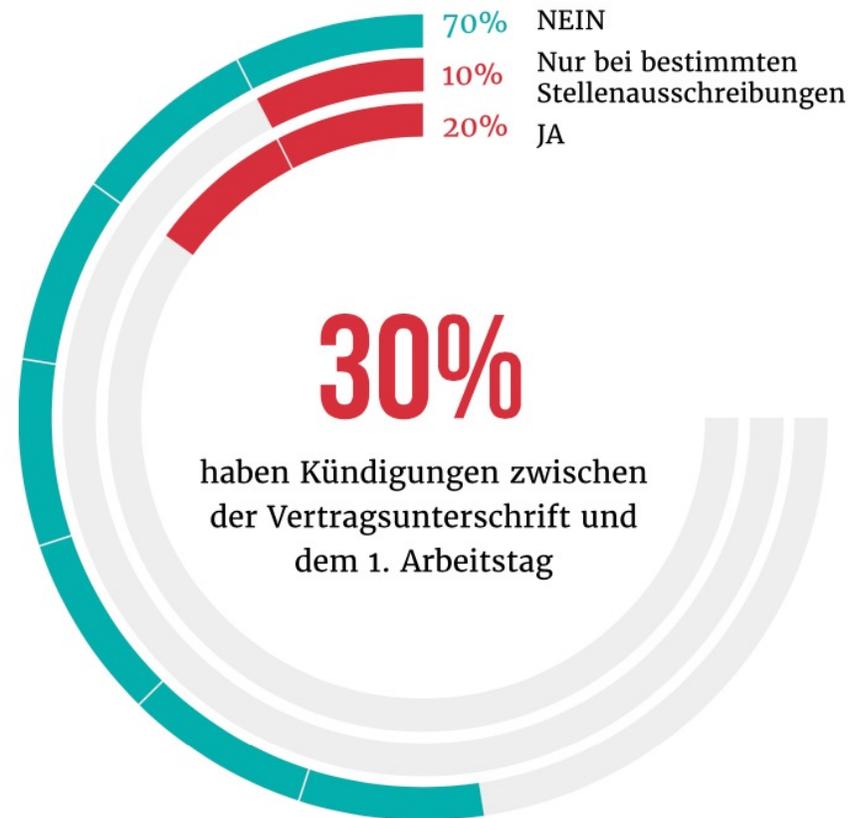
Vorteile eines strukturierten Onboarding-Prozesses

- Schnellere Integration
- Steigerung der Mitarbeitendenbindung
- Reduzierung der Fluktuation
- Kostenersparnis
- Bessere Mitarbeitendenzufriedenheit
- Guter Ruf

Preboarding

PHASE 1

Fluktuation vor dem 1. Arbeitstag



Birmele, 2020, S. 17

Das schwarze Loch – Zweifel der neuen Mitarbeitenden

- Jetzt muss ich erstmal noch eine Wohnung am neuen Arbeitsort finden
- Was bedeutet der Jobwechsel für mein Privatleben?
- Kaum unterschrieben, kommt gerade noch ein anderes lukratives Jobangebot rein – was jetzt?
- Habe ich mich wirklich richtig entschieden?

Willkommenschreiben



Informationen zusenden

- Unternehmensleitbild
- Mitarbeitendenhandbuch
- Weitere Informationen über das Unternehmen
- Informationen zum 1. Arbeitstag
- Informationen zur Mitarbeitendenunterkunft
- Informationen zu Benefits
- Arbeitsweg, Öffis, Parkmöglichkeiten
- Einladung zu sozialen Netzwerken
- Einladung zu Welcome Day

Weitere Maßnahmen

- Unterstützung bei Umzug
- Unterstützung bei der Suche nach einer Unterkunft
- E-Learning Plattform
- Onboarding-App
- Spind reservieren
- Namensschild vorbereiten
- Kolleg:innen informieren
- Information über den ersten Arbeitstag spätestens 1 Woche vor Arbeitsantritt

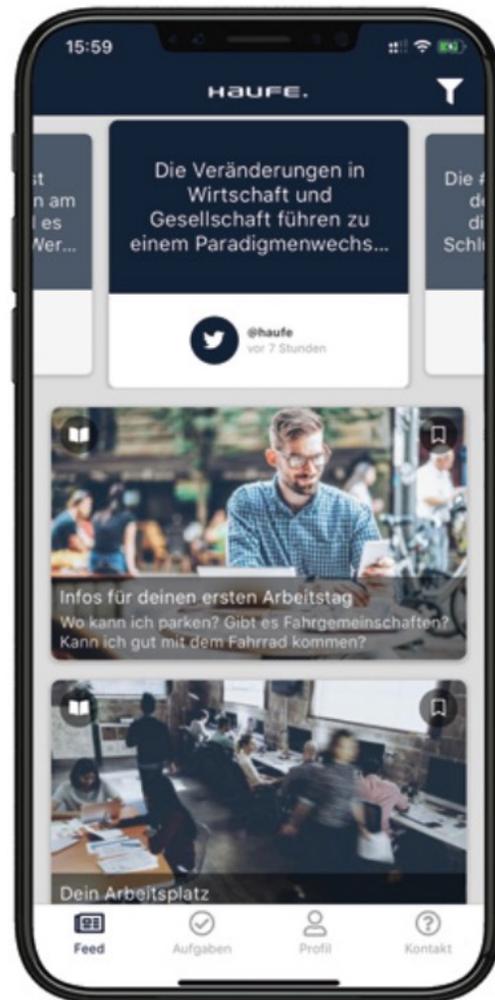


Abb. App-Oberfläche.
Quelle: Haufe myOnboarding



Abb. Informationen in der App.
Quelle: Haufe myOnboarding

Administrative Vorbereitung

- (Digitale) Personalakte anlegen
- Mitarbeitenden in Listen, Verteiler und Organigramm eintragen
- Einladung zum Welcome Day
- Info über Jobstart im Intranet veröffentlichen
- Arbeitsplatz vorbereiten (IT-Berechtigungen, Emailadresse, Telefon, Büromaterialien, Schlüssel, Uniform, Namensschild, Visitenkarten, ...)
- Buddy / Pate nominieren
- Individuellen Einarbeitungsplan vorbereiten

Orientierungsphase

PHASE 2

Die Unsicherheit vor dem 1. Arbeitstag

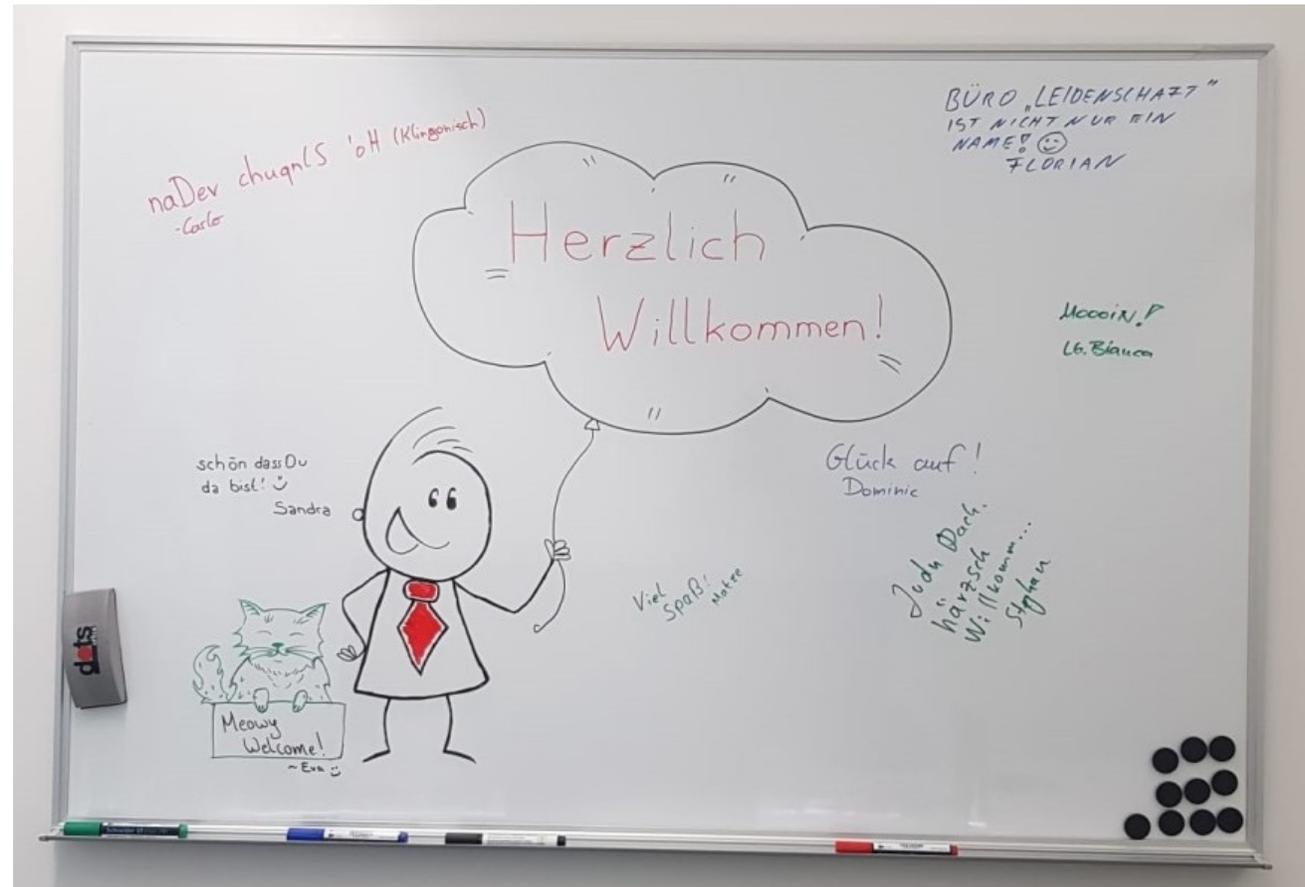
- Ich habe schon länger nichts von meinem neuen Arbeitgeber gehört. Wissen die überhaupt, dass ich nächste Woche anfangen?
- Wann und wo soll ich eigentlich am ersten Tag erscheinen?
- Mit wem von HR hatte ich denn die Gespräche? Erkenne ich sie gleich wieder?
- Beim Vorstellungsgespräch waren alle so schick gekleidet, wie soll ich mich am ersten Tag anziehen, gibt es da strenge Vorgaben?
- Wo kann ich parken, ich habe gar keine Mitarbeiterparkplätze gesehen?
- Wie kann ich mich inhaltlich vorbereiten? Was muss ich schon alles an Unternehmenswissen mitbringen?

Der 1. Arbeitstag – ein Erlebnis!

- Ein herzliches Willkommen
- Den neuen Mitarbeitenden persönlich abholen
- Teilnahme am Welcome Day



Welcome Day(s) – die Einführungsveranstaltung



Welcome Day(s)

- Die Geschichte des Hauses
- Vision / Mission / Werte
- Leitbild
- Weitere Häuser / Zugehörigkeiten / Kette
- Die Eigentümer:innen / Abteilungsleiter:innen stellen sich vor
- Die diversen Angebote (F&B Outlets, Spa,...)
- Sicherheit und Brandschutz
- IT Sicherheit
- Das Intranet

Welcome Day(s)

- Wichtige Informationen aus dem Handbuch (Überstunden, Krankenstand,...)
- Erscheinungsbild & Hygiene
- Hausführung (Front of House & Back of House)
- Essen im Hotelrestaurant
- Teambuildingaktivitäten
- Stadtrundgang / Wanderung rund um das Hotel
- Spielerischer Zugang (Marktstände, Schminkkurs, Blindverkostung, Geschenke, Kleingruppenaktivitäten,...)
- Abschlussquiz
- Q&A

Welcome Day(s)

- 1 – 7 Tage
- Mehrere halbe Tage (z.B. 4x Montag ½ Tag)
- Führungskräfte übernehmen Teile des Onboarding als Vortragende
- Welcome Day auch für Lehrlinge und Praktikant:innen



Welcome Day im Hotel Imperial



1. Tag - Alternative

Herzliche Begrüßung durch HR – Übergabe der Ausweise und Schlüssel

Vorstellung Team & Kolleg:innen durch Abteilungsleiter:in

Vorstellung Pate/Buddy und Besprechung des Einarbeitungsplans

Besichtigung des Arbeitsplatzes

Übergabe des Willkommenspakets (evtl. am eingerichteten Arbeitsplatz)

Gemeinsames Mittagessen mit Pate/Buddy

Hotelrundgang (Back of House & Front of House)

Einweisen am Arbeitsplatz & erster Arbeitsauftrag

Auf anstehende Events / Meetings / Termine hinweisen

Feedbackgespräch

Fachliche Einarbeitung & soziale Integration

PHASE 3

Buddy / Pate

- Der Buddy ist ein:e Teamkolleg:in, die/der in der Einschulungsphase dem neuen Mitarbeitenden als Ansprechpartner:in zur Seite steht
- Der Buddy schult die/den neuen Mitarbeiter:in ein und unterstützt so die fachliche Einarbeitung
- Durch den Buddy wird auch die soziale Integration unterstützt (gemeinsames Mittagessen in der Kantine)
- Idealerweise hat der Buddy den gleichen Dienstplan wie der neue Mitarbeitende, bis die Einschulungsphase zu Ende ist
- Auch die wertorientierte Integration wird durch den Buddy unterstützt

Einarbeitung am Arbeitsplatz

- Einschulung in der Abteilung
- Buddy/Pate
- Einarbeitungsplan / Checkliste
- Unterstützung und Interaktion mit Teamkolleg:innen und Vorgesetzten
- Achten auf die “Dosierung” der Aufgaben damit keine Unter- oder Überforderung stattfindet

Einarbeitungsplan / Checkliste

COACHING TRAINING CONSULTING
INSPIRING LEADERS

Einarbeitungsplan

Abteilung:
Trainee:
Trainer:
Eintritt:

Phase	Aufgabe	Datum	Unterschrift Trainee	Unterschrift Trainer	Follow up
Tag 1	Ankommen <ul style="list-style-type: none">• Uniform• Namensschild• Vorstellung in der Abteilung• Übergabe EDV-Passwörter• Übergabe Schlüssel• Übergabe <u>hotelkit</u> Passwort• Abklärung Erwartungshaltung, Einschulung, Ziele, Jobprofil, Einschulungsplan• Organigramm• SOPs• Arbeitsplatzweisung: Drucker, Kopierer				
Tag 2					
Tag 3-5					
Tag 6-10					
Tag 14	<ul style="list-style-type: none">• Feedbackgespräch				

Schulungsmaßnahmen

- Schulungen dienen beim Onboarding-Prozess dazu, mögliche Diskrepanzen zwischen Anforderungs- und Kandidatenprofil auszugleichen
- Eine gute Balance zwischen on-the-job und off-the-job Schulungen ist erstrebenswert
- Ein Crosstrainingsplan, der dem neuen Mitarbeitenden Einblick in andere Abteilungen gewährt, ist auch hilfreich

Zielvereinbarungen

- Die Festlegung konkreter Ziele für einen bestimmten Zeitraum (z.B. für die Probezeit), bietet dem neuen Mitarbeitenden Orientierung, welche Erwartung das Unternehmen hat
- Wesentlich ist, dass der neue Mitarbeitende bei der Zielvereinbarung involviert ist, damit eine Identifikation mit dem Ziel gegeben ist
- Zielvereinbarungen bieten dem neuen Mitarbeitenden die Gelegenheit, erste Erfolge zu erzielen und bieten eine solide Grundlage für die Entscheidung, ob eine Weiterbeschäftigung nach der Probezeit für beide Seiten sinnvoll ist

Feedback

- Feedback-Gespräche bieten neuen Mitarbeitenden eine realistische Einschätzung wie ihre Leistung bewertet und ihr Verhalten wahrgenommen wird
- Diese Gespräche sollten strukturiert und regelmäßig durchgeführt werden
- Dabei wird der Prozess im Hinblick auf die Zielvereinbarung angesprochen
- Führungskräfte können außerdem durch Feedback-Gespräche wichtige Hinweise erhalten, wie sie und ihre Abteilung von jemandem, der von außen kommt, wahrgenommen werden.

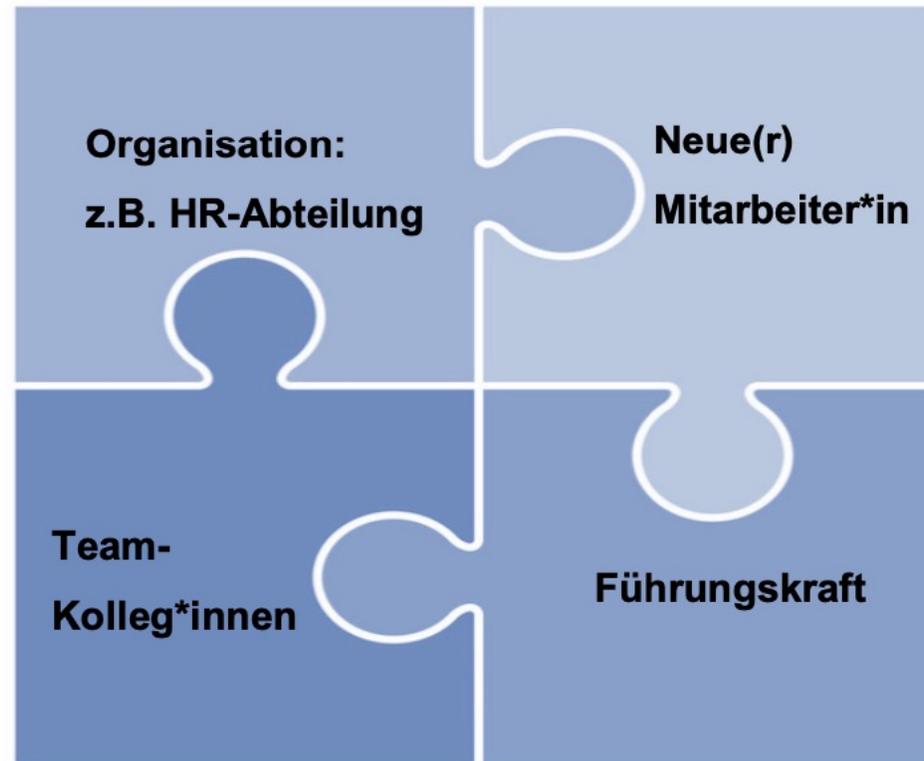
Mentor:innen

- Mentor:innen werden hauptsächlich für Mitarbeitende in Führungspositionen eingesetzt
- Ein:e Mentor:in ist meistens eine Führungskraft aus einem anderen Bereich des Unternehmens
- Der/die Mentor:in stellt dem Mentee sein/ihr Wissen in Form von informellen Informationen zur Verfügung
- Mentoring-Programme sind in der Regel auf einen Zeitraum zwischen 6 Monaten und 3 Jahren begrenzt

In-House Experience

- Übernachtung im Hotel mit einer Begleitperson
- Abendessen und Frühstück
- Nutzung der diversen Einrichtungen (Fitness, Pool,...)
- Das Hotel aus der Perspektive eines Gastes erleben
- Fragebogen / Bericht / Feedback

Akteure des Onboarding-Prozesses



Die häufigsten Fehler

- Funkstille
- Mangelnde Vorbereitung
- Fehlende Personalisierung
- Mangelnde Kommunikation
- Überfrachtung mit Informationen
- Fehlende Unterstützung
- Fehlendes Feedback
- Mangelnde Flexibilität

Zusammenfassung



Birmele, 2020, S. 32

Best Practices

Fragen



Transfer in die Praxis

-
- Was ist ein Schritt, den Sie setzen werden, aufgrund der Informationen, die Sie heute erhalten haben?
 - Checkliste



Literatur

- Biremele, C. (2020). Crashkurs Mitarbeiter-Onboarding. Freiburg: Haufe-Lexware GmbH & Co.KG
- Brenner, D. (2020). Onboarding Als Führungskraft neue Mitarbeiter erfolgreich einarbeiten und integrieren. Wiesbaden: Springer
- Gallup, Inc. (2022). Why the Onboarding Experience Is Key for Retention. <https://www.gallup.com/workplace/235121/why-onboarding-experience-key-retention.aspx>. Zuletzt abgerufen am 27.03.2024
- Schaad, D. (2023). Die tatsächlichen Kosten der Fluktuation. Randstad. <https://blog.randstad.ch/die-tatsachlichen-kosten-der-fluktuation>. Zuletzt abgerufen am 27.03.2024

ÖHV-Veranstaltungstipps

Weiterbildungen im ÖHV-Campus

23.05.2024

Webinar: Was Einsteiger:innen für den Arbeitsstart benötigen

22.05.2024

Praktikerseminar: Mitarbeiter:innen finden, einarbeiten und langfristig erfolgreich begleiten



oehv.at/termine

DANKE **FÜR** IHRE
AUFMERKSAMKEIT.

 hoteliervereinigung

 oehv.hoteliervereinigung

 österreichische-hoteliervereinigung

FÜRWÄRTS. DIE ÖHV.