

Wolfgang Menz (ISF München)

Grundfunktionen interaktiver Arbeit in der Hotellerie

PiA-Abschlusstagung, 14. und 15. Juli 2011, Kardinal Wendel Haus München

- „Serviceorientierung“
 - ▶ Kunden/Gast zufriedenstellen
 - ▶ Was sind die Wünsche und Vorstellungen der Kunden (im- und explizite)? Blitzschnelles, intuitives Einstellen auf unterschiedliche Kundentypen
 - ▶ Interesse des Gastes
- „Vertriebsorientierung“
 - ▶ Verkauf zu bezahlender Dienstleistungen (Übernachtungen, Gastronomie, Kundenkarte usw.)
 - ▶ Ökonomisches Interesse des Unternehmens / Service-Interesse des Gastes

- „Kontrollorientierung“
 - ▶ Zahlungskontrolle (Vorkasse, Zechpreller), Zimmer verlassen, andere Gäste nicht belästigen: Herstellung von Handlungskonformität
 - ▶ Wer ist Gast, wer ist „ungebetener Gast“ (z.B. Dieb, Überfälle)
 - ▶ Sicherheitsinteresse des Unternehmens, der Mitarbeiter/innen und der (anderen) Gäste
- „Steuerungsorientierung“
 - ▶ Gast anleiten, informieren (z.B. „Gebrauchsanleitung fürs Hotel“ wie Aufzugsbenutzung, Frühstücksbuffet)
 - ▶ Die Kompetenzen des „arbeitenden Gastes“ werden entwickelt: Lernprozesse
 - ▶ Interesse von Unternehmen und Mitarbeiter an der Mitarbeit des Gastes, Interesse des Gastes an Selbständigkeit

Handlungsmodi, Rollen, Hierarchien

	<i>zentrale Zielstellung</i>	<i>Handlungsmodus/ Kompetenzen</i>	<i>Rolle des Mitarbeiters</i>	<i>Rolle des Kunden</i>	<i>Hierarchie</i>
<i>Service</i>	Kunden zufriedenstellen	Einfühlungsvermögen	Gastgeber	Gast	Kunde → MA
<i>Vertrieb</i>	Verkauf einer Dienstleistung	Inszenierung/ Präsentation	Tauschpartner (Anbieter)	Tauschpartner (Käufer)	Kunde ↔ MA
<i>Kontrolle</i>	Herstellung von Sicherheit	Durchsetzungsvermögen	Kontrolleur	potenzieller Störenfried	MA → Kunde
<i>Steuerung</i>	Mitarbeit des Kunden sicherstellen	pädagogische Fähigkeiten	Coach	lernender Kunde	MA → Kunde

Folie 4

- Alle vier Funktionen sind *ineinander verschränkt* und werden teilweise *gleichzeitig* durchgeführt
- Multi-Kompetenz:
 - ▶ Beherrschung unterschiedlicher Handlungsmodi
 - ▶ Fähigkeit zur flexiblen Umstellung zwischen unterschiedlichen Handlungsmodi und Interaktionsrollen
 - ▶ Ausbalancierung der Widersprüche zwischen Rollenanforderungen: Rollenintegration
- Häufig keine sequentielle Abfolge von Einzelinteraktionen mit einzelnen Gästen, sondern „Beherrschung der Gesamtsituation“

Dr. Wolfgang Menz

Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung e.V. – ISF München
Jakob-Klar-Str. 9, 80796 München
Tel. +49 89 272921–0
wolfgang.menz@isf-muenchen.de
www.isf-muenchen.de

Projekt PiA:
www.interaktive-arbeit.de