

**ICH  
CHEF  
DU  
NIX**

*Wie* werd ich zum *schlechten Chef* in *10 Tagen*

# **Der (un)perfekte Chef**

## Vorwort

Der Vortrag von Frau Asgodom hat uns inspiriert. Die Themen zum Umgang mit dem Gast und die Atmosphäre im Betrieb tragen viel zum Erfolg eines Unternehmens bei, deshalb haben wir dieses Thema ausgewählt.

Wir wollten in einem Aufsatz kreativ einen Leitfaden zum schlechten Umgang mit Gast und Mitarbeiter herstellen.

Unser Ziel ist es „Do's“ für den (un)perfekten Chef aufzuzeigen und die Leser dazu anregen, mit dem Gegenteil Erfolg zu haben.

Wir alle haben in unseren diversen Praktika schon Erfahrungen mit den verschiedensten Führungsstilen der Chefitäten gemacht. Dabei ist einem viel Positives aber auch Negatives vor Augen gekommen. Wenn man neu in einen Betrieb kommt, fallen einem diese Fehler noch mehr auf. Dabei fällt auf, dass in den meisten Hotels die Fehler ähnlich oder gar gleich sind. Wir haben uns zusammengesetzt und alle Auffälligkeiten, die uns in den Sinn gekommen sind, aufgeschrieben. So ist jetzt ein kleines Büchlein mit unseren Eindrücken entstanden und mit Lösungswegen, die für uns wünschenswert wären.

Viel Spaß beim Lesen!

## „In unserem Haus wird stets begrüßt!“

Die Servicemitarbeiterin bereitet in der Küche zusammen mit dem Koch das Frühstücksbuffet vor. Der Chef kommt herein und sagt „Guten Morgen“. Man darf betonen, dass dieses „Guten Morgen“ nicht sehr freundlich geklungen hat. Die beiden Mitarbeiter grüßen freundlich zurück und der Chef verlässt wieder die Küche. Wenige Minuten später öffnet sich die Türe erneut und der Vorgesetzte marschiert durch die Küche, ein weiteres „Guten Morgen“ auf den Lippen.

Die verwunderte Servicemitarbeiterin dreht sich zum Koch um, um festzustellen, ob dieser Gruß an ihn gerichtet ist. Doch dieser sieht nicht von der Arbeit auf und so grüßt sie zurück.

Wie jeden Morgen bringt die Mitarbeiterin dem Chef Kaffee in sein Büro. Anstatt eines Dankeschöns wird sie von einer Standpauke überrollt. „Sollte es noch einmal vorkommen, dass du nicht grüßt, wenn ich dir einen guten Morgen wünsche, dann ...!“

Mitarbeiterin: „Ich habe Sie doch beide Male zurückgegrüßt?!“

Chef: „Wenn es so gewesen sein sollte, dann sprich nächstes Mal deutlicher und hörbar! Nuscheln kann ich nicht ausstehen!!“

---

Dies ist ein guter Anfang für einen „guten“ Chef. Sie sind der Herr des Hauses und lassen dies Ihre Mitarbeiter auch deutlich spüren. Mitarbeiter sind Ihre Untergebenen und haben Ihre Anweisungen kommentarlos auszuführen, weil Sie wissen, der Chef ist immer im Recht und seine Meinung ist die einzig Richtige.

### „Einer muss ja schließlich schuld sein!“

Eine Praktikantin berichtet:

Am Beginn des Tages wurde im Betrieb eine Morgenpost verteilt. Auf dieser Morgenpost konnten die Gäste ihre Menüwahl für den Abend ankreuzen.

Ein Mitarbeiter war im Anschluss dafür verantwortlich, eine Liste für die Küche zu erstellen.

Ein Lehrling führte die Aufgabe fehlerhaft aus und beim Abendessen bemerkten die Mitarbeiter, dass die Liste nicht gestimmt hat. Als Folge bekamen die Gäste nicht das, was sie bestellt hatten, es gab zu wenig von bestimmten Speisen und von anderen viel zu viel.

Die Rüge traf allerdings nicht den Urheber des Chaos, sondern an einen anderen Lehrling.

Trotzdem wird er für Fehler anderer „zur Sau gemacht“.

---

Wählen Sie sich immer Ihre Lieblinge aus Ihren Mitarbeitern aus und verwöhnen Sie diese. Der Wettkampf, der dadurch entsteht, fördert die Arbeitskraft. Genießen Sie den offenen Wettbewerb zwischen den Mitarbeitern um die Gunst des Chefs und belächeln Sie im Geheimen die „dummen“ Mitarbeiter, die sich umsonst anstrengen. Das Betreiben einer „Schätzlewirtschaft“ ist also ein absolutes Muss, um eine gute Führungspersönlichkeit zu sein.

### „Fehler machen immer die Anderen!“

Im Restaurant war es üblich, dass bei einer Heißen Liebe mit Mandeln verziert wurde und beim Coup Dänemark Schokostreusel dazu gegeben wurden. Der Chef verwechselte dies und die Mitarbeiterin wies ihn darauf hin, nachdem das Eis serviert war. Der Chef bestand aber darauf, dass die Mitarbeiterin den Fehler gemacht hat. So läuft das meistens und den Letzten beißen die Hunde. Die Letzte sind aber sehr oft Praktikanten, Lehrlinge, also der Nachwuchs, auf den man bauen sollte.

---

Wenn Sie ein guter Chef sein wollen, dann haben immer Sie recht. Geben Sie Ihre Fehler nie zu!! Dies könnte ein Zeichen von Schwäche sein. Es darf nicht so weit kommen, dass Ihre Mitarbeiter Ihnen befehlen, was im Laden wie läuft. Man darf nochmal betonen, dass ein Chef nie Fehler macht.

„Befehle werden immer entgegengenommen und zu meiner Zufriedenheit ausgeführt!“

Nach dem Mittagsbetrieb ist der Dessertchef noch in der Küche. Die Chefin kommt herein und bestellt für den Abend 35 Desserts. Der Koch macht sich an die Arbeit und richtet alles schön an. Als der Koch fertig ist kommt die Chefin wieder und nimmt 3 Desserts mit um sie selbst zu essen.

Am Abend sollten die Desserts serviert werden. Plötzlich heißt es, die Chefin braucht 40 Desserts für die Gäste. Der Koch merkt an, dass ihm nur 35 Desserts aufgetragen wurden. 3 davon habe sie selbst gegessen. Also seien noch 32 übrig für die Gäste. Die Chefin schreit den Koch an, was sie den restlichen Gästen geben soll. Sie wirft ihm vor nicht richtig zugehört zu haben oder nicht fähig zu sein auf 40 zählen zu können. Der Koch beteuert seine Unschuld doch die Chefin ist sich sicher, dass seine Unaufmerksamkeit und seine Unfähigkeit der Grund für dieses Desaster sind.

---

Merken Sie sich: Sie sind der einzige mit Grips im Kopf. Ihre Mitarbeiter sind alle stohdumm und haben keine Ahnung von NICHTS! Wenn der Mitarbeiter Ihnen unterstellt, dass Sie selbst etwas falsch gemacht haben, dann ist er ein vorlauter, frecher Flegel und gehört bestraft!

„Ich bin immer gut gelaunt! - Wenn ich mal Probleme habe, geht das niemanden etwas an!“

Der Chef ist immer schlecht gelaunt, wenn er mit seiner Freundin gestritten hat. Den Frust, den er danach hat, lässt er an seinen Mitarbeitern aus. Diese wissen immer, wenn es Krach mit der Freundin gab, müssen sie auf der Hut sein, denn jede Kleinigkeit bringt ihren Vorgesetzten zur Weißglut. So bekommen Unschuldige die Rüge für seine schlechte Laune.



---

Ihre Mitarbeiter sind Ihr Box -Sack. Hier können Sie getrost Ihren Emotionen freien Lauf lassen und den ganzen Mist abladen, der sich über den ganzen Tag bei Ihnen anhäuft. Haben Sie ja kein schlechtes Gewissen, Sie bezahlen Ihre Untergebenen ja dafür, dass Sie sie aushalten.

## „Sparen muss man dort, wo es nicht weh tut!“

Eine Klassenkollegin von uns war in ihrem Küchenpraktikum mehr die Abwäscherin als Auszubildende. Mitten unter ihrer Praktikumszeit verabschiedete sich der Abwäscher. Der Chef machte sich nicht die Mühe einen neuen einzustellen, wofür hat man die Praktikantin?

Somit verbrachte sie den halben Winter damit, Teller zu waschen, Pfannen zu schäuern und Besteck zu polieren. Was sie sehr geärgert hat, war, dass immer nur sie diese Arbeit verrichten musste, obwohl sie sich in der Küche gleich gut auskannte, wie andere auch. Aber sie ist ja nach 8 Wochen wieder weg, wofür sollte man sie ausbilden?



---

Nutzen Sie billige Arbeitskräfte so gut wie möglich aus. Warum sollen Sie einen normalen Gesellen Überstunden schieben lassen, wenn man einen Praktikanten hat, der billiger ist. Somit sollten Sie einen schon Ausgebildeten nur die wichtigen Arbeiten machen lassen, den Rest vollbringt dann schon der Praktikant.

### „Ja nicht zu viel informieren! – Das verringert die Abhängigkeit!“

Der Chef erscheint am Vormittag während der Vorbereitungszeit der Mitarbeiter im Restaurant und teilt mit, dass heute ein Bus mit 35 Gästen kommt. Bis halb zwei muss alles vorbereitet sein. Weitere Informationen gibt es nicht und das Serviceteam muss mehr oder weniger improvisieren. Aus Gewohnheit werden deshalb auch die guten Servietten benutzt.

Pünktlich um halb zwei ist alles vorbereitet und die Gäste erscheinen. Alle sind zufrieden nur einer nicht – der Chef. Er muss sich nämlich maßlos über die Inkompetenz seiner Mitarbeiter aufregen: „Wie kann man nur für einen Bus die guten Servietten verwenden. Es ist doch viel zu schade um sie!!“ Wie immer muss der Chef noch etwas kritisieren – zufrieden ist er nie!

---

Sie sind Chef und deshalb immer im Stress. Verschenden Sie keine kostbare Zeit um Ihren Mitarbeiter alles genau zu erklären. Detaillierte Angaben zu liefern gehört nicht zu Ihren Aufgaben. Ihre Mitarbeiter müssen fähig sein, selbst Verantwortung übernehmen zu können. Und wenn sie nicht nach Ihren Vorstellungen arbeiten, müssen sie die Kritik auch vertragen.

### „Freie Tage, Urlaub, Zeitausgleich... - das hat Zeit!“

Wenn Mitarbeitermangel herrscht, kommt es in den besten Häusern vor, dass Mitarbeiter überlastet sind. Ein Beispiel ist, dass eine Servicemitarbeiterin in der Hochsaison von morgens um sieben bis abends um 6 immer durchgearbeitet hat. Keine Raucherpause (weil Nichtraucherin) und eine Mittagspause von 15 Minuten. Diese hat man dann aber wieder von der Arbeitszeit abgezogen. Diese Verhältnisse haben dazu geführt, dass diese Kellnerin in einer Woche so viele Überstunden hatte, wie ein anderer in einem Monat.

Ein weiteres Beispiel: In einem Vorzeigebetrieb kommt es auch nicht selten vor, dass das Küchenpersonal weder Mittagspause hat, noch der Chef de Rang einen Tag in den Monaten der Hochsaison frei hat.



---

Sie bezahlen Ihre Mitarbeiter für ihre Arbeit und das sollen sie auch tun. Mittagspause, freie Tage oder Urlaubszeit werden überbewertet. Wer in der Gastronomie arbeiten will, muss flexibel sein. Persönliche Bedürfnisse wie Freizeit und Freunde sind zweitrangig in diesem Gewerbe. Außerdem: Wenn dann der Mitarbeiter eine Woche weg ist, kommt er wieder vollkommen aus seinem Arbeitsfluss, man muss ihm wieder extra erklären, was gerade läuft und momentan zu tun ist. Für Freizeit ist nach der Saison Zeit genug! Da schicken Sie die Mitarbeiter zum Stempeln – dann belasten sie nicht Ihr Budget!

„Bei uns ist klar, wer die Entscheidungen trifft! Einer schafft an, die Anderen führen aus!“

Nach reiflichen Kalkulationen und Besprechungen zwischen den Vorgesetzten fällt die Entscheidung, dass von nun an das Brot im Betrieb selber gebacken wird und aus Kostengründen nicht mehr beim Bäcker bestellt wird. Als diese Entscheidung an die Küche weitergeleitet wird, gibt es einen großen Aufstand dagegen, weil das für das Team bedeutet, dass die Mitarbeiter früher aufstehen und mehr Arbeit haben. Dem Chef ist dies egal, weil er die Sache schon durchgekaut und beschlossen hat. Zurück bleibt ein unmotiviertes, verärgertes Team.



---

Sie sind hier der Chef und alle Entscheidungen kommen von Ihnen. Lassen Sie sich von Ihren „Untertanen“ nicht dreinreden. Sie wissen selber am besten, wie der Betrieb zu laufen hat und was dazu notwendig ist. Entscheidungen werden nur von Ihnen gefällt und von Ihnen getragen. Ihre Mitarbeiter müssen lernen, dass das Leben kein Wunschkonzert ist und sie einfach zu tun haben, was man ihnen aufträgt. Sie tun ihnen damit sogar einen gefallen, weil sie dann gewappnet für ihr späteres Leben sind!

### „Zeit ist Geld! - Der Geduldige verliert allen Reichtum dieser Welt!“

Eine Praktikantin hatte folgendes Erlebnis:

Wir waren zu zweit in der Küche und die Jungköchin hat uns immer die Sachen gezeigt. Zum Beispiel wie die Desserts anzurichten sind. Als ich frei hatte, zeigte sie es der anderen Praktikantin und als sie frei hatte, musste ich anrichten. Da ich es nicht konnte, fragte ich nach, ob sie mir die Dekoration vormachen oder erklären könnte. Darauf hat sie mich voll angeschrien und getobt. Ich bin sehr sensibel und mir liefen deshalb Tränen die Wangen herunter. Dann hat sie noch mehr geschrien und mir an den Kopf geworfen, dass ihr Leben ohne uns viel schöner wäre!



---

Praktikanten sind zum Arbeiten da und nicht zum Sprechen. Einmal kann alles klipp und klar erklärt werden, für weitere Ausführungen hat ein Chef keine Zeit. Entweder packen sie es oder nicht.

Auch sonst sind Sie sehr beschäftigt und müssen Zeit einsparen: Zeit ist Geld!! Kürzen Sie die Gespräche mit Ihren Mitarbeitern auf ein Minimum, und wenn Sie ein kurzes Gespräch führen, besinnen Sie sich auf einen scharfen Ton, damit Ihre Befehle auch ausgeführt werden.

## **Der (un) perfekte Chef**

**Wenn Sie diese Schritte berücksichtigen, haben Sie die Basis für unmotivierte, verärgerte und schlecht gelaunte Mitarbeiter geschaffen. Von nun an ebnen Ihnen Ihre Mitarbeiter den Weg zum Unternehmen der Superlative!**

# **Der (un) perfekte Chef**

## Nachwort

Natürlich ist dieses Büchlein nicht wortwörtlich zu nehmen ;) Wir haben uns darum entschlossen, das Buch in diese Richtung zu schreiben, weil wir uns an den Leitsatz „aus Fehlern lernt man“ gehalten haben. Wir glauben, dass viele Oberhäupter sich in dem einen oder anderen Text wiederfinden können oder sich ertappt fühlen. Man merkt eben am besten, ob man etwas falsch macht, wenn man Fehler sieht und nicht, wenn man ein tolles Ratgeber Buch vom Traum-Hotel XY liest. Außerdem geht es vorerst darum, seine größten Fehler auszumerzen, bevor man mit den Feinheiten beginnen kann. Wir haben deshalb nicht direkt Lösungsvorschläge aufgeschrieben, weil wir möchten, dass derjenige selbst sein Hirn ein wenig anstrengt und nachdenkt, wie er es besser machen könnte

## **Der (un) perfekte Chef**

### Unsere 10 Gebote für den perfekten Chef:

1. Jeder Mitarbeiter ist gleich viel wert und jede Meinung zählt gleich viel, egal ob man jetzt Tellerwäscher, Rezeptionist oder Chef ist.
2. Vertrauen Sie Ihren Mitarbeitern: Kehren Sie von dem Bild vom „Bösen“ Mitarbeiter, den man ständig überwachen muss, ab! Lassen Sie ihnen ihren Freiraum! Sie werden sehen, dass sie mit viel mehr Enthusiasmus und Motivation ihrer Arbeit nachgehen werden.
3. Entscheidungen mit Absprache der Mitarbeiter fällen! Nur gemeinsam beschlossene Maßnahmen werden auch von allen getragen.
4. Privates und Berufliches muss unbedingt getrennt werden, Ihre Mitarbeiter können nichts dafür, wenn es privat nicht so gut läuft.
5. Loben Sie Ihre Mitarbeiter! Alles für selbstverständlich anzusehen, führt nur zu Demotivation!
6. Sprechen Sie mit Ihren Mitarbeitern! Wenn Sie genaue Vorstellungen von etwas haben, dann SAGEN Sie es, Ihre Mitarbeiter können nicht Gedanken lesen!
7. Mensch bleiben – Ihre Mitarbeiter sollten keine Angst haben, Sie auf etwas anzusprechen... Hören Sie ihnen zu!
8. Bei Unruhen unter den Mitarbeitern nicht einfach wegschauen! Das führt nur zu schlechter Stimmung im Haus, auch bei den Gästen!
9. Geben Sie eigene Fehler zu! Sie sind ja auch nur ein Mensch und es macht Sie bei Ihren Mitarbeitern sympathischer.
10. Lassen Sie Ihre Mitarbeiter am Unternehmen teilhaben! Eine emotionale Bindung zu Ihrem Unternehmen ist die beste Motivation, die es gibt.



Es ist 7 Uhr. Der Koch und eine Servicemitarbeiterin bereiten das Frühstück vor ChefIn kommt 2-mal in die Küche und sagt „Guten Morgen“



He, i glob sie muant dji

Also, wenn des no uamol vor kut, das du mi nid grüäßt, wenn i guata morga säg, abr denn!!

Der Koch blickt nicht auf und so grüßt sie, verwirrt zurück



Service Mitarbeiterin schreibt die ausgewählten Menüs auf eine Liste



Maaa was isch des widr für an Rotz he, dia siand echt zblöd zum so a hundsuaafache Menüliste zum schriebe



Biasch du echt zblöd zum dia paar Menüs richtig ufschriebe, stimmt hianta und vorna nid!!

Hiää, dia Liste hian doch gärnid i gschriebe wiso schnautzt ma jetzt mi scho widr zämm?? I ka doch gärnix dafür



Hüt zobad kut a  
Gruppa, I bruch  
um 18 Uhr 35  
Desserts!!



Was got mit deara ab  
he, zblöd zum zella  
und nachar ouno mir  
'd Schuld gia!



Boah wenn dia widr id  
Kuche kut und d  
Hälfte friasst, bvor i  
fertig bia kriagi an  
Anfall he!!



Abr zu mir hend Sie  
gseit, i söll 35  
macha!! Und sie  
hend jo sealb ouno 3  
geassa



Und, wo siand  
jetzt dia 40  
Desserts?



Zualosa wend Chefin  
redat! I hia gseit 40!!  
A Frechheit zum mi  
beschuldiga!



Hoi, i hian extra an  
Coup Dänemark  
bstellt, weil i gegs dia  
Mandla arlegisch bia,  
wiso siand do jetzt  
trotzdem domma?

Chefin heats agrichtat  
und mar nid globt  
dasas so nid stimmt.  
Darfis nommol mit nia  
und eara beweisa?

Jo meii, i bia jo ou  
blös an Mensch,  
des ka jo jedam  
mol passiera!!

Chefin hilft  
in der Küche  
Desserts anzurichten



Als die Servicemitarbeiterin das Eis serviert hat, weist die Chefin auf den Fehler hin.  
Diese streitet den Fehler jedoch ab und beschuldigt die Mitarbeiterin.



So, do  
seachandsäs!  
Des war iahr  
Fehler!



Hüt am halbe zwoa  
kut an Bus mit 35 Lüt,  
für dia muass bis denn  
ufdeckt si!



Jo was söll jetzt der  
Soach?? Sland iahr  
wahnsinnig, dia schüana  
Servietta für dia paar  
Bushansl nia???

Da keine weiteren Informationen bezüglich Menü etc. folgten, improvisierten die Servicemitarbeiter und deckten nach ihren Vorstellungen auf



Künnand Sie mir  
bitte o uno zoaga  
wiani s Dessert  
arichta muass? I  
hian jo gest frei kia

Hilfee, dia  
isch  
wahnsinnig!! Dia  
will mi  
umbringa!!



lahr nichtsnutziga  
Praktikantal!! Und eu  
muama ouno zahla he,  
ohne eu wär mir  
Leaba viel schüahnar!!



I will zu mina Mama!!  
Dia schätzts  
wenigstens, wenni eara  
eapas hialf!

JOooo genau, trom  
witar he, back din  
Scheiß sealb, mir  
siachar nid!!

So, nach reiflicher  
Überlegung hemar  
üs entschiada, ab  
moan s Brot sealb  
zum backa, D

I haaaaass des scheiß  
vardammte Brot!!! I back  
siachar kuas, entwedar sie  
backts sealb, odr d Gäst  
münd halt Müasli eassa!!

Also wenn i jetzt no  
afanga muass scheiß  
Brot zum backa, denn  
hau i ab!! I schwör, i  
kündig, FRISTLOS!!!

