

aerogate MünchenGmbH

Unser Erfolg ist die Flexibilität unserer Beschäftigten!

Standort:	München Flughafen
Ansprechpartner/in:	Frau Ute Meyer
Beschäftigtenzahl:	177 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
Anteil weiblicher Beschäftigter:	73%
Teilzeitquote:	66 %, davon 78% Frauen
Regierungsbezirk:	Oberbayern

Branche und Charakteristik:

Die aerogate München GmbH ist der größte unabhängige Dienstleister für ca. 50 Kunden in der Flugbranche am Flughafen München im Bereich der Passagierabfertigung, Operations, Flugscheinverkauf und Repräsentanz. aerogate nimmt mit eigenen Mitarbeitern spezifische Aufgaben von Fluggesellschaften, die kein eigenes Bodenpersonal beschäftigen, in deren Namen wahr.

Ausgangssituation

Die wirtschaftliche Rezession der letzten Jahre und die sicherheitsrelevanten Ereignisse seit dem 11. September 2001 haben eine direkte und nachhaltige Wirkung, von der auch aerogate stark betroffen ist. Trotzdem ist es dem Unternehmen gelungen, einen Abbau von Arbeitsplätzen zu vermeiden und sich im Wettbewerbsumfeld zu behaupten. Nicht zu letzt ist das auf den hochflexiblen Einsatz und der Kompetenz der Mitarbeiter/innen zurück zu führen.

Gerade für die Beschäftigten ist es eine große Anforderung als Dienstleister für „viele Herren“ mit unterschiedlichsten Anforderungen zu arbeiten. Das betrifft nicht nur die fachliche Qualifikation, sondern auch die tägliche Arbeitszeitbandbreite von 4.00 Uhr bis 22.00 Uhr jeden Tag in der Woche. Das wiederum sehen aber viele Beschäftigte - auch mit Kinder - als Vorteil, denn so können sie bei der großen zeitlichen Auswahlmöglichkeit oftmals erst die Vereinbarkeit realisieren.

Aktuell sind die unterschiedlichsten Modelle möglich: Das Grundmodell ist eine Jahresarbeitszeit, das mit vielfältigen Möglichkeiten ausgestattet ist: z. B. Teilzeit für Frauen und Männer, für Führungskräfte.

Um diese hohe und oftmals kurzfristige Flexibilität (Verspätungen, Verschiebungen, saisonale Schwankungen) im Interesse aller Beteiligten zu organisieren, ist ein hoher Aufwand gerade für die direkten Vorgesetzten, die Dienstplaner, nötig. Die Aufgaben des Dienstplaners in der Jahres-, Monats-, Wochen- und Tagesplanung bestehen aus Zusammentragen der Wünsche der Mitarbeiter/innen, Einplanen nach Qualifikation und Anforderungsprofil der Fluggesellschaft, Berücksichtigen der kurzfristige Tausch- und Urlaubswünsche der Mitarbeiter/innen und Reagieren mit Zusatzdiensten auf

Krankheitssituationen. Dieses Aufgabenspektrum sollte zukünftig über ein EDV-System unterstützt werden.

Da man kein den Anforderungen passendes Planungs- und Zeitwirtschaftssystem gefunden hatte, entschied sich die Geschäftsleitung mit Führungskräften und Mitarbeitern gemeinsam ein Anforderungsprofil, das als Grundlage für eine professionelle Markt-Recherche, die Programmierung, aber auch für die spätere Umsetzung dienen sollte. Ein wesentlicher Punkt sollte aber berücksichtigt werden: die bisherigen Vorteile des manuellen Systems, die Berücksichtigung aller Interessen, sollte erhalten bleiben.

Ziele für das Projekt

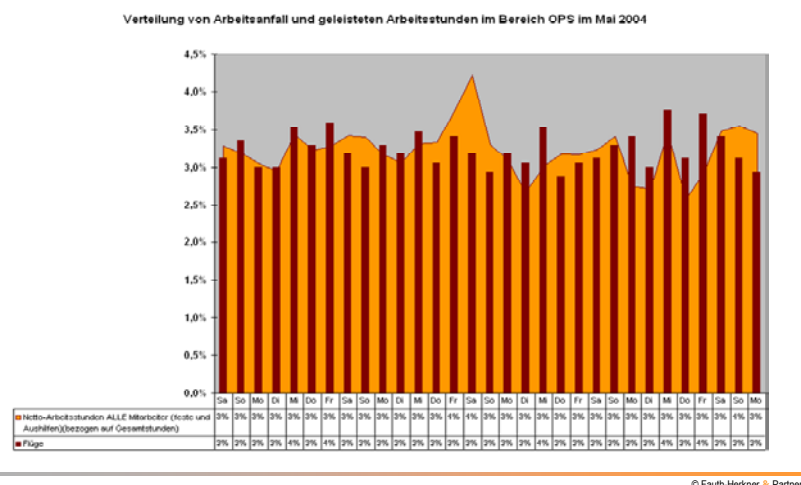
- Erarbeitung eines Anforderungsprofils für eine elektronische Personaleinsatzplanung (PEP)
- Einbeziehung der Entscheidungsträger/innen und Mitarbeiter/innen bei der Konzeption
- Dem Wunsch der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach mehr Transparenz und Gerechtigkeit nachkommen
- Entwicklung von Abstimmungsregeln im Team
- Optimierung von Arbeitsabläufen entsprechend dem hohen Teilzeitanteil

Vorgehensweise

Im Rahmen eines Projektmanagements wurde eine Projektgruppe gebildet, die systematisch die Ziele bearbeitete.

Im ersten Schritt wurde eine Gegenüberstellung des Flugplanes (Arbeitsanfall) mit dem Einsatz der Beschäftigten analysiert, um die hohe Schwankungsbreite darzustellen.

Analyse Flugplan und Personaleinsatz im Monatsverlauf



Mit unterschiedlichen Methoden, z. B. Gesprächsrunden mit Mitarbeiter /innen und Workshops wurde der Ist-Zustand analysiert und schrittweise nach Optimierungslösungen gesucht.

Das Ergebnis dieser Analyse aus den unterschiedlichsten Blickwinkeln war eine transparente Darstellung, die eine Basis bildete für das Anforderungsprofil für die elektronische Dienstplangestaltung.

Ergebnisse und Ausblick

Folgende Eckpunkte des Anforderungsprofils wurden entwickelt:

Aus Mitarbeitersicht:

- Möglichst hoher Erfüllungsgrad der Wünsche (Requests)
- Transparenz über die möglichen Arbeitsdienste
- Langfristige Anmeldung der Wünsche (ca. 4 Wochen)
- Gerechte Aufteilung der Arbeitszeiten
- Abstimmung und Tauschmöglichkeiten mit Kolleginnen und Kollegen

Aus Dienstplanersicht:

- Elektronische Unterstützung, aber auch individuelle Steuerung möglich
- Besetzungsvorschläge durch das System
- Vernetzung mit den weiteren EDV-Systemen (Flugplan, Zeitwirtschaft)
- Auswertungen der bisherigen Daten als Grundlage zur Verfeinerung des Personaleinsatzes
- Direkte Information der Mitarbeiter/innen über den Personaleinsatzplan

Aus Sicht der Geschäftsführung:

- Keine Einschränkung durch die elektronische PEP
- Keine Einschränkung der kundenorientierten Flexibilität
- Optimale Anpassung an den Arbeitsanfall
- Reduktion des hohen Planungsaufwand

O-Ton/Betrieb (Interview) Geschäftsführer Herr Scheifele:

Wir wollen weiterhin alle Wünsche unserer Mitarbeiter/innen berücksichtigen - nur mit einem professionellen Tool-, denn der zeitliche Aufwand unserer Dienstplaner ist bisher zu hoch, um die optimale Anpassung an unsere Kundenwünsche zu realisieren.

Autor/innen:

Frau Ute Meyer, aerogate München GmbH
Frau Angela Fauth-Herkner, Fauth-Herkner & Partner

Quelle: Kompetenzzentrum Work-Life

