

NEW
DEALS

Dortmunder
Personalmanagement
Prädikat
Ausgezeichnet 2024

Hotel Esplanade - Kortmann GmbH & Co. KG

Dortmund

Innovative Personalentwicklung
und engagiertes Diversity Management



Branche: Hotelgewerbe | **Leistungsprofil:** 4-Sterne-Hotel mit Zimmern, Apartments und Tagungsräumen | **Beschäftigte:** 40

Das Hotel Esplanade ist eine historische Perle in Dortmund, die seit über 60 Jahren Gastfreundschaft und Eleganz vereint. Es geht auf den Tischler Josef Kortmann zurück, der 1898 ein Geschäft für den An- und Verkauf von Möbeln gründete und dafür ein Gebäude an der Bornstraße erwarb, dem heutigen Standort des Hotels.

Mit einer langen Tradition seit 1902 als Ladenlokal mit Werkstatt und einer erfolgreichen Geschichte als Hotel seit 1961 blickt das Hotel Esplanade auf eine reiche Vergangenheit zurück. Das Haus wurde stets den aktuellen Hotellerie-Anforderungen angepasst. So wurde zum Beispiel im Jahr 2006 das Hotel erweitert und ein Jahr später das neue 4-Sterne-Hotel Esplanade mit 36 First-Class-Zimmern, Garten, Wellnessbereich und Tagungsräumen eröffnet. Im Jahr 2020 wurde die Anlage erneut erweitert und modernisiert und bietet heute zeitgemäßen Komfort.

Katja Kortmann, die Tochter des Hoteldirektors und wichtige Impulsgeberin im Personalmanagement, ist 2012 in das Hotel eingetreten und hat 2020 die Hoteldirektion übernommen.

Die rund 40 Mitarbeitenden des Hotels sind das Herzstück der Gastfreundschaft. Mit ihrer Leidenschaft für erstklassigen Service und ihrem Engagement für das Wohlbefinden der Gäste schaffen sie eine Atmosphäre der Wärme und Zugehörigkeit innerhalb des Teams.

Das Hotel Esplanade legt großen Wert auf eine vielfältige und engagierte Belegschaft. Die Hoteldirektorin Katja Kortmann hat immer ein offenes Ohr für die Bedürfnisse der Mitarbeitenden, zudem werden kontinuierliche Weiterbildungsmaßnahmen ermöglicht. Dies schafft eine angenehme Arbeitsatmosphäre, in der sich die Mitarbeitenden wohlfühlen können.

Das Hotel verfügt über 96 Zimmer sowie 18 Apartments. Für Geschäftsreisende stehen fünf Tagungsräume zur Verfügung. Die zentrale Lage, das vielfältige Angebot wie zum Beispiel im Wellnessbereich oder im hoteleigenen Restaurant, der professionelle Service und die moderne Ausstattung mit den komfortablen Zimmern, werden stets von den Gästen geschätzt und machen das Hotel zu einer attraktiven Wahl in Dortmund.

PORTFOLIO

Das Hotel Esplanade in Dortmund ist eine beliebte Adresse für Geschäftsreisende und Urlauber.



www.esplanade-dortmund.de

NEW DEALS

Der „Heartbeat“ des Hotels

Unter der Leitung von Katja Kortmann wurde die Unternehmenskultur im Hotel Esplanade grundlegend erneuert und weiterentwickelt. Mit viel Engagement wurde 2018 gemeinsam ein Leitbild erarbeitet, das auf den Werten Ehrlichkeit, Individualität und Wertschätzung basiert.

Dieses Leitbild wurde 2021 durch den sogenannten „Heartbeat“ konkretisiert. Mit dem „Heartbeat“ hat das Hotel einen Begriff gefunden, mit dem die Vision, die Mission, das Leitbild, die Werte, die Handlungsschritte und die Servicemodelle des Hotels definiert und zusammengefasst werden können.

Alle Mitarbeitenden erhalten diesen „Heartbeat“ in ausgedruckter Form, um das gemeinsame Handeln zu fördern.

Jedem Buchstaben in „Esplanade“ wurde ein Wert zugeordnet: Empathie, Service, Persönlich, Loyal, Achtsamkeit, Nachhaltig, Authentisch, Divers und Engaged. Diese Werte werden sowohl im Umgang mit den Gästen als auch intern gelebt. Ein besonderer Fokus liegt darauf, die Mitarbeitende zu stärken und eine familiäre Arbeitsatmosphäre zu schaffen. Die Sichtbarkeit und Wertschätzung des Teams werden durch Initiativen wie Fotocollagen und Karten für Gäste, die darauf sehen, wer ihr Zimmer gereinigt hat, gefördert. So werden die Menschen hinter der Arbeit sichtbar.



Ein weltoffenes Hotel – für Gäste wie Beschäftigte

Das Hotel Esplanade ist ein Vorreiter in Sachen Diversität und Offenheit, und legt großen Wert auf eine inklusive Unternehmenskultur wie sich im „Heartbeat“ zeigt. Diese Grundsätze spiegeln sich nicht nur in der Art und Weise wider, wie Mitarbeitende gewonnen und gefördert werden, sondern auch in den zahlreichen Maßnahmen, die darauf abzielen, ein harmonisches und wertschätzendes Arbeitsumfeld zu schaffen.

Das Hotel Esplanade nutzt alle verfügbaren Kanäle für die Mitarbeitersuche, wobei Social Media eine besonders wichtige Rolle spielt. Durch diese Art der Ansprache können verschiedenste Gruppen erreicht werden wie zum Beispiel Geflüchtete, die sonst nicht von der Stellenausschreibung erfahren würden.



Das Hotel betont ausdrücklich die Integration von migrantischen Beschäftigten und die Inklusion von Menschen mit Handicaps bei sich im Unternehmen. Über eine Kooperation mit den Werkstätten „Gottesseggen“ konnten schon einige Mitarbeitende eingestellt werden.

Menschen, die die Werte des Unternehmens, den sogenannten „Heartbeat“, teilen, sind herzlich willkommen – alles andere kann gelernt werden. Hoteldirektorin Katja Kortmann, Führungskräfte und Mitarbeitende sind überzeugt, dass die Diversität in der Belegschaft die gute Arbeitsatmosphäre bedeutend mitprägt.

Dies zeigt sich auch darin, dass nicht nur klassische Ausbildungswege wie der zur/zum Hotelfachfrau/-mann angeboten werden, sondern auch Quereinsteiger*innen herzlich willkommen sind.

Der gute Ruf bezüglich der Offenheit für alle Kulturen und der Ausbildungsmöglichkeiten des Hotels haben dazu geführt, dass das Hotel Esplanade bei der Gewinnung von Auszubildenden keine Akquise-Aktivitäten mehr durchführen muss, da immer genügend Bewerbungen eingehen.

Seit 2015 nimmt das Hotel gezielt auch Geflüchtete in die Ausbildung auf. Katja Kortmann ist Regionalbotschafterin des Landes NRW bei der Initiative "Unternehmen integrieren Flüchtlinge", was das Engagement des Hotels in diesem Bereich zusätzlich unterstreicht.

Der Check-in für neue Mitarbeitende

Im Onboarding-Prozess im Hotel Esplanade wird besonderer Wert darauf gelegt, dass neue Mitarbeitende sich von Anfang an willkommen fühlen. Dies beginnt mit einer persönlichen Begrüßung und einer ausführlichen Führung mit der Geschäftsführerin durch das gesamte Hotel am ersten Arbeitstag.

Die Einarbeitung wird stets von der jeweiligen Führungskraft persönlich durchgeführt und nicht an andere Mitarbeitende delegiert, da sie als eine zentrale Führungsaufgabe betrachtet wird.

Um den Einarbeitungsprozess strukturiert zu gestalten, werden neben Videos, Präsentationen und der App für den digitalen Dienstplan auch „Happy Rules“ für die Arbeit vermittelt, die die früheren Standardarbeitsanweisungen (SOPs) ersetzen. Zusätzlich erfolgt nach zwei Wochen ein ausführliches Feedback-Gespräch auf Basis eines Feedback-Bogens.

Ein wesentlicher Bestandteil des Onboardings ist es außerdem, zu überprüfen, ob die neuen Mitarbeitenden die Unternehmenswerte tatsächlich teilen. Nur wenn dies der Fall ist, wird die Probezeit positiv bewertet. Die Mitarbeitenden, die dann tatsächlich im Unternehmen bleiben, schätzen die Atmosphäre und werden integraler Bestandteil des Teams.

„Wir nehmen uns viel Zeit fürs Onboarding.
Denn: Man verliebt sich am ersten Tag.“

Außerdem findet im Januar jeden Jahres ein gemeinsamer Jahresauftakt statt, bei dem alle Beschäftigten herzlich willkommen geheißen werden, einschließlich der neu hinzugekommenen.

Personal- und Führungskräfteentwicklung

Ein besonderer Stellenwert kommt der Führungskräfteentwicklung zu, da sie als Vorbilder für die Umsetzung der Unternehmenswerte und des „Hearbeats“ agieren.

Zweimal im Jahr findet mit externer Unterstützung ein Führungskräftecoaching statt, an dem auch die Geschäftsführung und die Abteilungsleitungen teilnehmen. Im Mittelpunkt stehen Teambuilding und die Bearbeitung eines festgelegten Jahresthemas.

2024 war das Jahresthema Struktur und Ordnung, wobei Arbeitsorganisation und -abläufe und zusätzlich die kontinuierliche Verbesserung und die Entwicklung einer positiven Fehlerkultur, zentrale Themen sind.

Führungskräfte vertiefen hier ihre Fähigkeit, Mitarbeitenden vor Überlastung zu schützen, zum Beispiel im Umgang mit der wachsenden Flut von E-Mails und Informationen, und Abläufe im Hinblick auf Belastungsreduzierung zu verbessern.

Zusätzlich zu diesem Gruppencoaching erhält jede Führungskraft ein individuelles Coaching. Ziel ist es,

die Resilienz der Führungskräfte zu stärken und einen empathischen Führungsstil zu fördern. Themen wie „Steht mir gerade mein Ego im Weg?“, „Was ist gerade meine Intention?“ und „Wie kommuniziere ich korrekt?“ werden dabei individuell bearbeitet.

Dies erfordert Offenheit und Bereitschaft seitens der Führungskräfte, die den Prozess als herausfordernd, aber auch als positiv für die persönliche Entwicklung bezeichnen.



Im Hotel Esplanade steht genauso die kontinuierliche Weiterbildung der Mitarbeitenden im Fokus. Viele Führungskräfte und Teammitglieder nehmen regelmäßig an Seminaren der renommierten Housekeeping Akademie teil. Hierbei werden sie in Hygieneschulungen sowie in modernen, umweltschonenden Reinigungsverfahren/-techniken geschult und erhalten eine Hygienezertifizierung.



Diese gezielte Weiterentwicklung stärkt nicht nur die Kompetenzen des Teams, sondern steigert auch die Effizienz der Abläufe. Dank dieser Maßnahmen kann das Housekeeping weiterhin erfolgreich mit eigenen, qualifizierten Beschäftigten gemanagt werden – ein seltenes Modell in der Hotellerie, wo meist externe Dienstleister eingesetzt werden.

Das Engagement in der Weiterbildung mit Kostenübernahme durch das Hotel ist eine Investition in die Zukunft, die sich für Gäste, Mitarbeitenden und das Hotel Esplanade gleichermaßen auszahlt.

Zusätzlich zu den Weiterbildungsangeboten ist Kommunikation und Austausch ein wichtiges Thema. Neben regelmäßigen Gruppenkurzmeetings während der Woche, haben Führungskräfte und Mitarbeitende die Möglichkeit, individuelle Gesprächstermine am Freitag mit der Geschäftsführung zu vereinbaren. Diese strukturierte Vorgehensweise hat sich als deutlich effektiver erwiesen als spontane Gespräche, da sie eine bessere Konzentration und Vorbereitung ermöglicht.

„Wir lernen nie aus.“

Arbeitsorganisation mit Herz und App

In einer Branche, die oft durch Outsourcing geprägt ist, sticht das Hotel Esplanade hervor, indem es in allen Bereichen, inklusive des Housekeepings, ausschließlich eigenes Personal beschäftigt. Diese Entscheidung reflektiert eine tiefe Verantwortung gegenüber den Mitarbeitenden.

Ein wesentlicher Bestandteil dieser Philosophie ist die Einführung der App Hotelkit, die seit der Corona-Pandemie eine zentrale Rolle im täglichen Arbeitsablauf spielt. Sie ermöglicht eine effiziente Weitergabe von Informationen, erleichtert Übergaben, unterstützt die Aufgabenverteilung und dient als Plattform für Ideensammlungen. Trotz dieser digitalen Unterstützung für Informationsaustausch gilt das persönliche Gespräch als unverzichtbar. Um den Druck zur ständigen Erreichbarkeit zu minimieren, werden Mitarbeitende während ihres Urlaubs in der App deaktiviert, um wirklich abschalten zu können.



Die Dienstpläne werden ebenfalls digital erstellt und zur Verfügung gestellt. Dabei wird größter Wert darauf gelegt, die Wünsche des Personals zu berücksichtigen. Gleichzeitig können die Arbeitszeiten bequem über die App erfasst werden.

Trotz der notwendigen Flexibilität in der Hotellerie achtet die Geschäftsführung des Hotels Esplanade strikt darauf,

dass die erstellten Pläne eingehalten werden. Dies bedeutet konkret, dass Pausen eingehalten werden und keine Überstunden anfallen. Im Bedarfsfall, etwa bei krankheitsbedingten Ausfällen, springt die Geschäftsführung selbst ein, um den reibungslosen Betrieb zu gewährleisten und die Mitarbeitenden zu entlasten.

Ein besonderes Highlight der Arbeitsorganisation im Hotel Esplanade sind die Betriebsferien zwischen Weihnachten und Neujahr. In dieser Zeit bleibt das Hotel geschlossen, was den Beschäftigten freie Weihnachtstage, ein entspanntes Silvester und Erholung zwischen den Jahren ermöglicht.



Ein Hotel, in dem Arbeit Heimat wird

Das Hotel lädt nicht nur Gäste zum Verweilen ein: Das Bekenntnis zu gemeinsamen Werten, Verantwortung und Wertschätzung durch die Führungskräfte sowie die kontinuierliche Verbesserung der Arbeitsbedingungen tragen entscheidend zur langfristigen Mitarbeiterbindung bei.

Eine höhere Fluktuation in der Probezeit wird bewusst in Kauf genommen, um langfristig ein Team zu formen, das die Unternehmenswerte nicht nur teilt, sondern aktiv lebt.

Wer bleibt, profitiert von zahlreichen Angeboten und guten Arbeitsbedingungen: Das Hotel zeichnet sich durch flache Hierarchien und eine flexible Dienstplangestaltung ohne Überstunden aus. Die tarifliche Bezahlung, regelmäßige Mitarbeitergespräche, Homeoffice-Möglichkeiten und kostenlose Fort- und Weiterbildungen unterstreichen die Attraktivität des Arbeitgebers.

Besondere Anreize bieten zudem vergünstigte und teilweise kostenlose Übernachtungen in Kooperationsbetrieben und im eigenen Hotel, Betriebsferien zwischen Weihnachten und Neujahr, und nicht zuletzt die Wertschätzung durch Vorgesetzte. Ein ganz besonderes Highlight ist der Hotelhund Flora, der als Feel-Good-Manager fungiert und für eine angenehme Arbeitsatmosphäre sorgt.

„Eines unserer Mottos: Lächeln und positiv sein ist Teil meiner Uniform.“

Der Erfolg dieses umfassenden Personalmanagements zeigt sich in der langen Betriebszugehörigkeit einiger Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die seit 15, 20 und sogar 30 Jahren im Hotel Esplanade beschäftigt sind. Darüber hinaus sind einige pensionierte Mitarbeitende weiterhin im Unternehmen tätig, was die starke Bindung und Zufriedenheit im Team unterstreicht.

DIE INITIATIVE UND DAS PRÄDIKAT



NEW
DEALS

Dortmunder Personalmanagement Prädikat

Unter dem Label **NEW DEALS** haben sich 2004 Akteure der Dortmunder Wirtschafts- und Arbeitsmarktpolitik zusammengeschlossen, um gemeinsam das **Dortmunder Personalmanagement Prädikat** auszuloben.

Das Prädikat gilt als Qualitätslabel für eine zeitgemäße Personalpolitik und den gelungenen Ausgleich zwischen wirtschaftlichen und sozialen Interessen im Betrieb. Für die Vergabe gefragt sind innovative Konzepte und kreative Lösungen zur intelligenten Nutzung der betrieblichen Humanressourcen sowie zur Beschäftigungssicherung in Betrieb und Region.

Ausgezeichnet werden innovative Konzepte für ein ganzheitliches modernes Personalmanagement.

Unsere Unterstützer



Stadt Dortmund
Wirtschaftsförderung



Mit finanzieller Unterstützung des Landes Nordrhein-Westfalen und des Europäischen Sozialfonds



EUROPÄISCHE UNION
Europäischer Sozialfonds



Ministerium für Arbeit,
Gesundheit und Soziales
des Landes Nordrhein-Westfalen



Weitere Infos unter:

www.newdeals.de

**Kontaktieren Sie einfach
unverbindlich das NEW DEALS
Team, wenn Sie Fragen oder
Interesse am Prozess haben.**

NEW DEALS Büro
c/o Soziale Innovation GmbH

Ansprechpartnerin:
Mariela Samstag

Tel: 0231 - 88 08 64 - 17

E-Mail: team@newdeals.de

**Ansprechpartnerin
Wirtschaftsförderung Dortmund:**

Gundula Grzesik

Tel: 0231 - 50 29 240

E-Mail: gundula.grzesik@stadtdo.de

