

## KPIs im Bereich HR & Employer Branding

Während andere Fachbereiche wie Sales oder MICE wie selbstverständlich umfangreich mit KPIs arbeiten, ist dies im HR nicht immer der Fall. So erheben manche Unternehmen sehr detailliert HR-KPIs bezogen auf ihre Mitarbeitenden, Einstellungen, Austritte und Co. wohingegen andere Personalabteilungen wiederum nahezu gar nicht damit arbeiten.

Und beide Ansätze sind dabei erfolgreich! Wie kann dies sein? Unsere zwei Expertenkreismitglieder Alexandra Ortkrass (Deutsche Hospitality) und Christian Stein-Kalesky (Tristar Gruppe) geben spannende Einblicke in die unterschiedlichen Herangehensweisen. Sie vertreten dabei zwei entgegengesetzte Positionen. Alexandra argumentiert in ihrer Rolle als Manager Digital Employee Experience & Collaboration für den umfangreichen Einsatz von HR-KPIs, während Christian diese in seiner Arbeit als Head of People & Culture quasi nicht nutzt.

### ***Könnt ihr bitte kurz schildern mit welchen KPI ihr in euren Unternehmen arbeitet? Wieso habt ihr euch für dieses Vorgehen entschieden?***

**Alexandra:** "Wir sind aktuell im Aufbau eines umfangreichen HR KPI Dashboards, welches die wichtigsten Kennzahlen aus den Bereichen Personalstruktur, Entwicklung, Payroll, Abwesenheiten und Recruiting beinhaltet. Das Dashboard dient dem Monitoren, Analysieren und Optimieren der jeweiligen Bereiche. Ziel ist es, den Führungskräften und regionalen HR Teams Instrumente an die Hand zu geben, um frühzeitig datenbasierte Entscheidungen zu treffen.

Im Bereich der Erfolgsmessung des Hotelbetriebs und vielen weiteren Bereichen wie Sales, Revenue etc. arbeitet die Branche schon lang sehr datenbasiert, um optimale Ergebnisse zu erzeugen. Warum sollen wir dies nicht auch nutzen, um das Arbeitsumfeld für die wichtigste Ressource im Hotel zu optimieren."

**Christian:** "Wir arbeiten seit Beginn an komplett ohne KPIs. Unser Fokus liegt auf dem Menschen selbst. Klar erkennen auch wir in abweichenden Zahlen Handlungsbedarf. Dieser ist aber eben nicht darauf basierend das wir uns jeden Morgen dieselben Kennzahlen anschauen und diese vergleichen."

### ***Liebe Alexandra, was sind für dich die Vorteile KPI umfangreich zu erheben und damit zu arbeiten?***

**Alexandra:** "Für uns ergeben sich folgende Vorteile:

- Erfassung und Steigerung von Prozesseffizienz und -effektivität
- Frühzeitige Identifizierung von Trends und Problemen durch KPIs wie Mitarbeitenden-zufriedenheit, Fluktuation und Schulungsstände
- Skalierbares & Nachhaltiges Talentmanagement
  - Entwicklungsplanung für alle Mitarbeitenden
  - Nachfolgeplanung für Schlüssellenstellen
  - Objektiviert Identifikation von Talenten und Entwicklungsbedarfen
- Compliance & Sicherstellung der Einhaltung von Richtlinien
- Einhaltung rechtlicher Anforderungen:
  - Effiziente und valide Reports für ESG, SOX, Jahresabschlüsse

Das Dashboard bietet uns die Chance zur frühen Erkennung und Einleitung von Maßnahmen, um die Mitarbeiterbindung zu verbessern und ein besseres Arbeitsumfeld zu schaffen."

### ***Was sind für dich die Vorteile quasi ohne KPI im HR Bereich zu arbeiten, Christian?***

**Christian:** "Wir konzentrieren uns im Tagesgeschäft viel mehr auf einzelne Ereignisse. Bei KPIs neigt man schnell dazu strategische Entscheidungen zu treffen die vielleicht für 80% sehr gut sein mögen aber den verbleibenden 20% die auch von der Entscheidung betroffen sind den Arbeitsalltag wesentlich erschweren. Natürlich analysieren wir auch einige Faktoren gerade im Bereich Rekrutierung, jedoch verändern wir unseren Fokus jeden Tag und setzen eben nicht auf starre KPIs."

### **Welche Nachteile seht ihr in euren Vorgehensweisen?**

**Christian:** "Bisher konnten wir für uns keine Nachteile entdecken."

**Alexandra:** "Der Aufbau eines Dashboards erfordert natürlich viel Vorbereitung, digitale Prozesse und einwandfreie Datenqualität. Dies ist ein nicht unerheblicher zusätzlicher Arbeitsaufwand für die HR Teams."

### **Möchtet ihr noch etwas ergänzen?**

**Alexandra:** Ich denke die wichtigsten KPIs sind der eNPS und Kennzahlen zur Personalentwicklung. Wir müssen dem Fachkräftemangel entgegenwirken und die bestmöglichen Umstände für unsere Kolleginnen und Kollegen schaffen. Die datenbasierte Personalentwicklung hilft uns dabei für ALLE Mitarbeitenden passende Entwicklungsmaßnahmen zu planen und durchzuführen.

### **Danke euch beiden für die Einblicke!**

Wie handhabt ihr es bei Euch im Hotel/ Unternehmen mit den HR-KPIs?  
Und falls Ihr mit Ihnen arbeitet, welche sind für Euch besonders relevant?

Weitere Inspirationen und Informationen zu den HR-KPIs findet ihr auch in unseren großen HSMA KPI-Tabelle mit KPIs aus allen Fachbereichen unseres Verbands.