Chartbericht Online-Panel 2/2022 „Arbeits-/Fachkräftemangel im Tourismus“

Worum geht's?

- Zum Aufbau eines am Bedarf des mittelständischen Tourismusgewerbes ausgerichteten Informationsangebotes führt das Kompetenzzentrum Tourismus des Bundes Onlinebefragungen mit touristischen Unternehmen und Organisationen durch.
- Die Befragungsinhalte orientieren sich somit an den Aufgaben des Kompetenzzentrums sowie an den Bedarfen der Branche

Thema Arbeits-/Fachkräftemangel:

- Welche Engpässe entstehen bei welchen Tourismusakteuren?
- Welche Maßnahmen zur Arbeitskräftesicherung sind erfolgreich und vielversprechend?
- Wie kann die Wertschätzung gesteigert werden?

Gliederung:

- Datenbasis ab Folie 3
- Engpässe ab Folie 9
- Wahrnehmung und Prognose ab Folie 18
- Umgang mit Mitarbeiter*innen ab Folie 24
- Maßnahmen ab Folie 31
- Zusammenfassung ab Folie 40

Themen bisher:

- 1/2018 „Mediennutzung im Tourismus“
- 2/2018 „Innovationsförderung“
- 3/2018 „Veränderungen im Tourismus“
- 4/2018 „Tourismus 2030“
- 1/2019 „Auf dem Weg zur nationalen Tourismusstrategie“
- 2/2019 „Overtourism in deutschen Destinationen“
- 3/2019 „Nachhaltigkeit im Betrieb“
- 1/2020 „Digitale Reife und Wertschöpfung“
- 2/2020 „Mobilität und Besucherlenkung“
- 1/2021 „Tourismus 2021 – Voraussetzungen für den Neustart“
- 2/2021 „Das neue Reisen“
- 3/2021 „Die Zukunft der Geschäftsreise“
- 1/2022 „Klimaschutz“

Weitere Informationen unter: www.kompetenzzentrum-tourismus.de/wissen/online-panel

Datenbasis
Online-Panel Arbeits-/Fachkräftemangel

Datenbasis - Online-Panel Klimaschutz

Methodik / Datenbasis

Untersuchungszeitraum:
11. Juli bis 20. August 2022

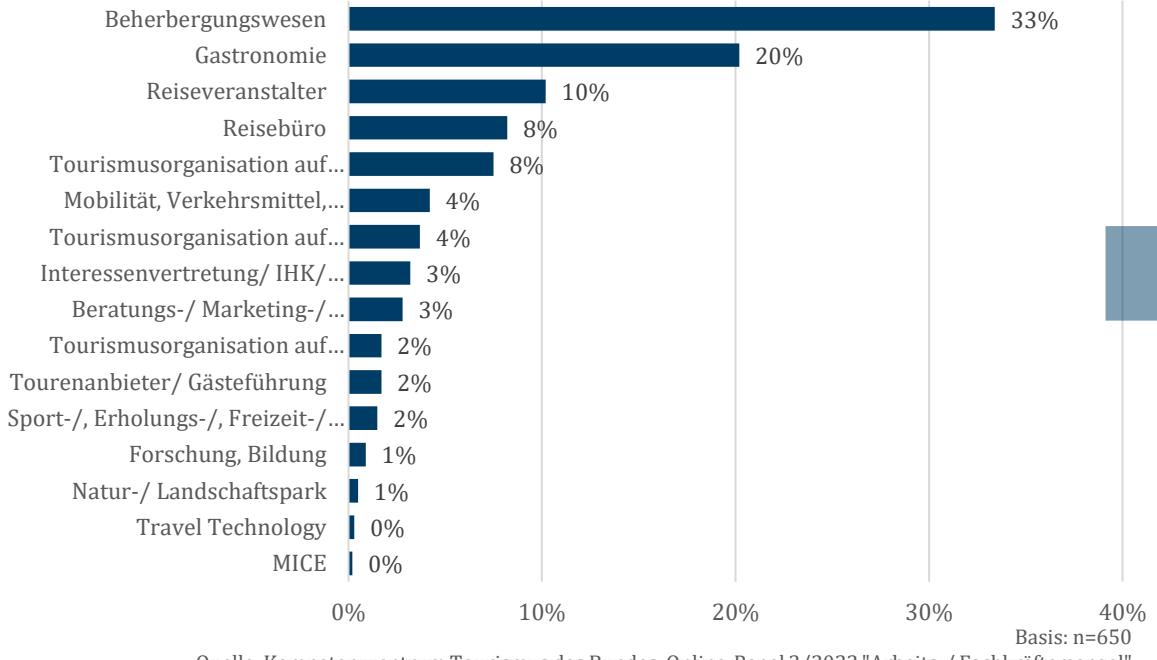
Online-Befragung
Teilnehmer: registrierte Panelteilnehmer, offene Befragung, Streuung u.a. über Branchenverbände

678 valide Fälle

Teilnehmende Organisationen

Branchensegmente

Welchem Branchensegment gehören Sie am ehesten an?



Basis: n=650

Quelle: Kompetenzzentrum Tourismus des Bundes, Online-Panel 2/2022 "Arbeits-/ Fachkräftemangel"

Vergleichsgruppen

Zur besseren Auswertbarkeit wurden Branchensegmente mit niedrigem Rücklauf und funktionaler Ähnlichkeit zusammengelegt.

Gastronomie n=131

Beherbergung n=217

Reisemittler/ -veranstalter n=119

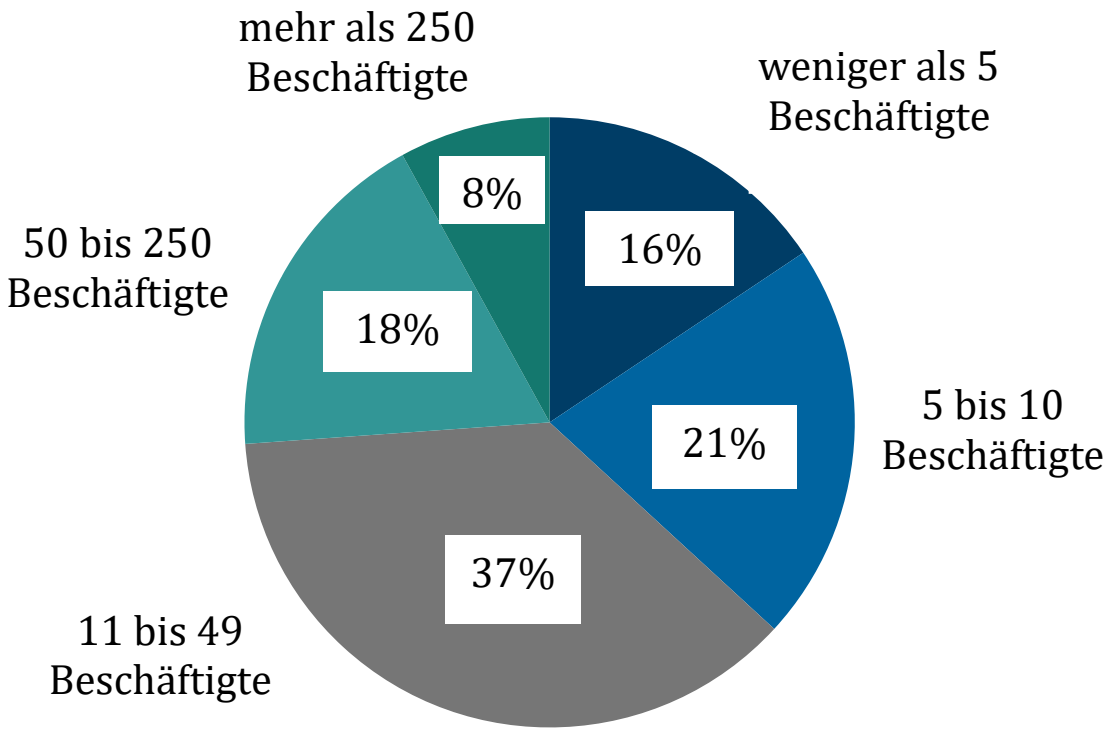
Destinationen n=84

Sonstige n=99

Keine Angabe n=28

Teilnehmende Organisationen

Größe der Organisation



Vergleichsgruppen

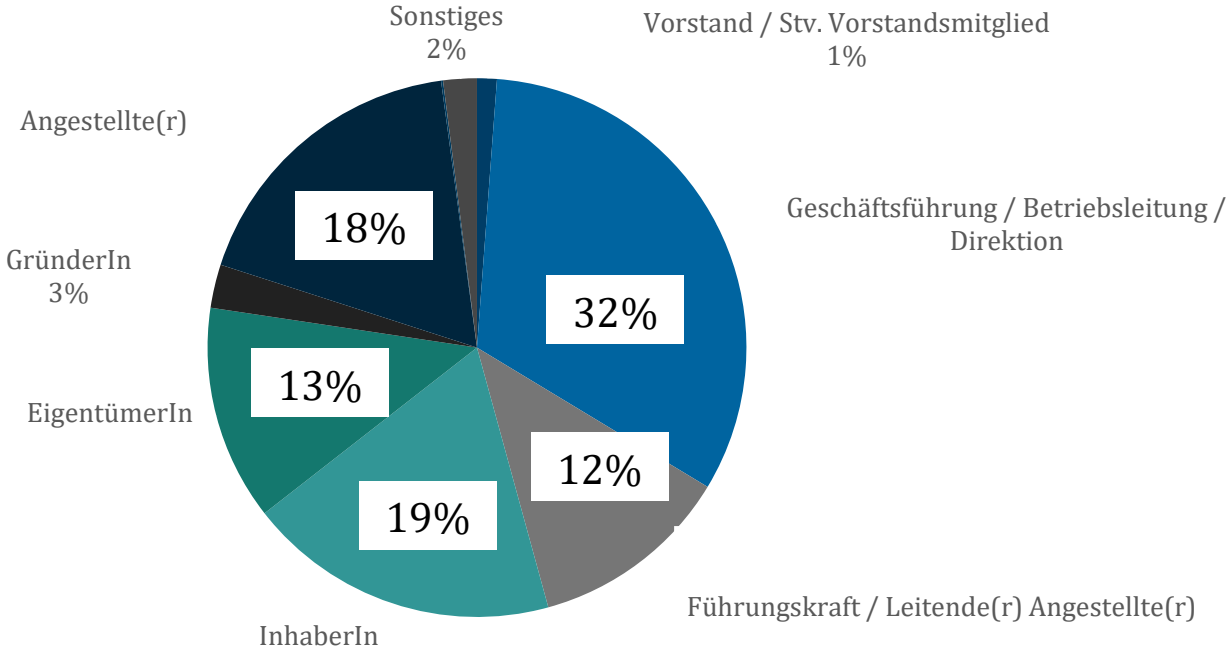
- Weniger als 5 Beschäftigte n=103
- 5 bis 10 Beschäftigte n=140
- 11 bis 49 Beschäftigte n=244
- 50 bis 250 Beschäftigte n=119
- Mehr als 250 Beschäftigte n=53
- Keine Angabe n=19

Basis: n=659
Quelle: Kompetenzzentrum Tourismus des Bundes, Online-Panel 2/2022 "Arbeits-/ Fachkräftemangel"

Funktion der Teilnehmenden

Funktion

Welche Funktion nehmen Sie persönlich in Ihrer Organisation wahr?



Vergleichsgruppen

Zur besseren Auswertbarkeit wurden Funktionsgruppen mit niedrigem Rücklauf und funktionaler Ähnlichkeit zusammengelegt.

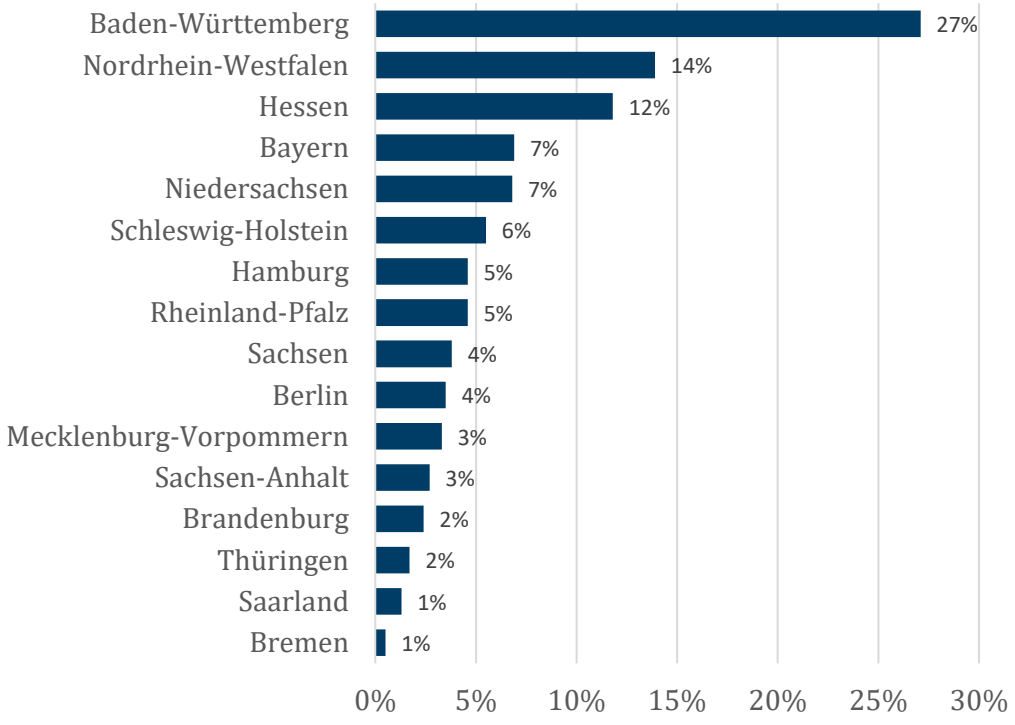
Leitung n=420

Mitarbeiter n=237

Keine Angabe n=21

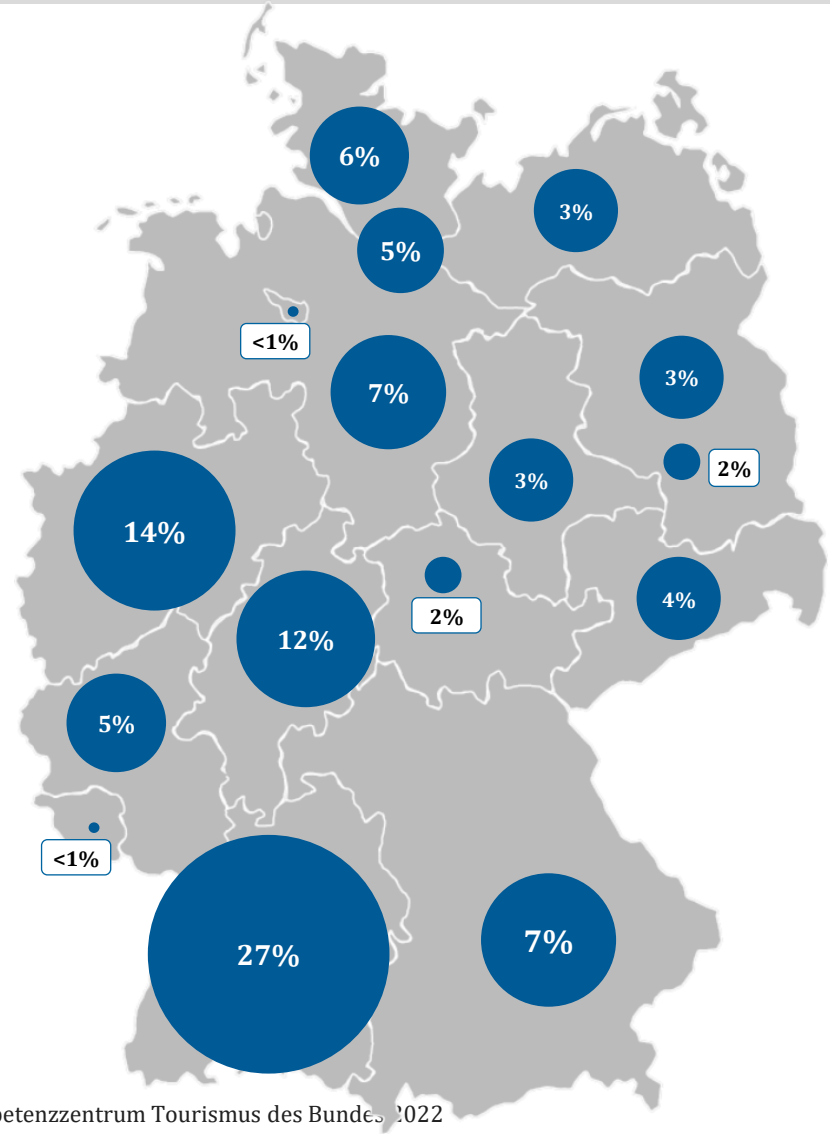
Basis: n=657, N=844 (Mehrfachantworten möglich)
Quelle: Kompetenzzentrum Tourismus des Bundes, Online-Panel 2/22 "Arbeits-/Fachkräftemangel"

Geschäftssitz der Organisationen



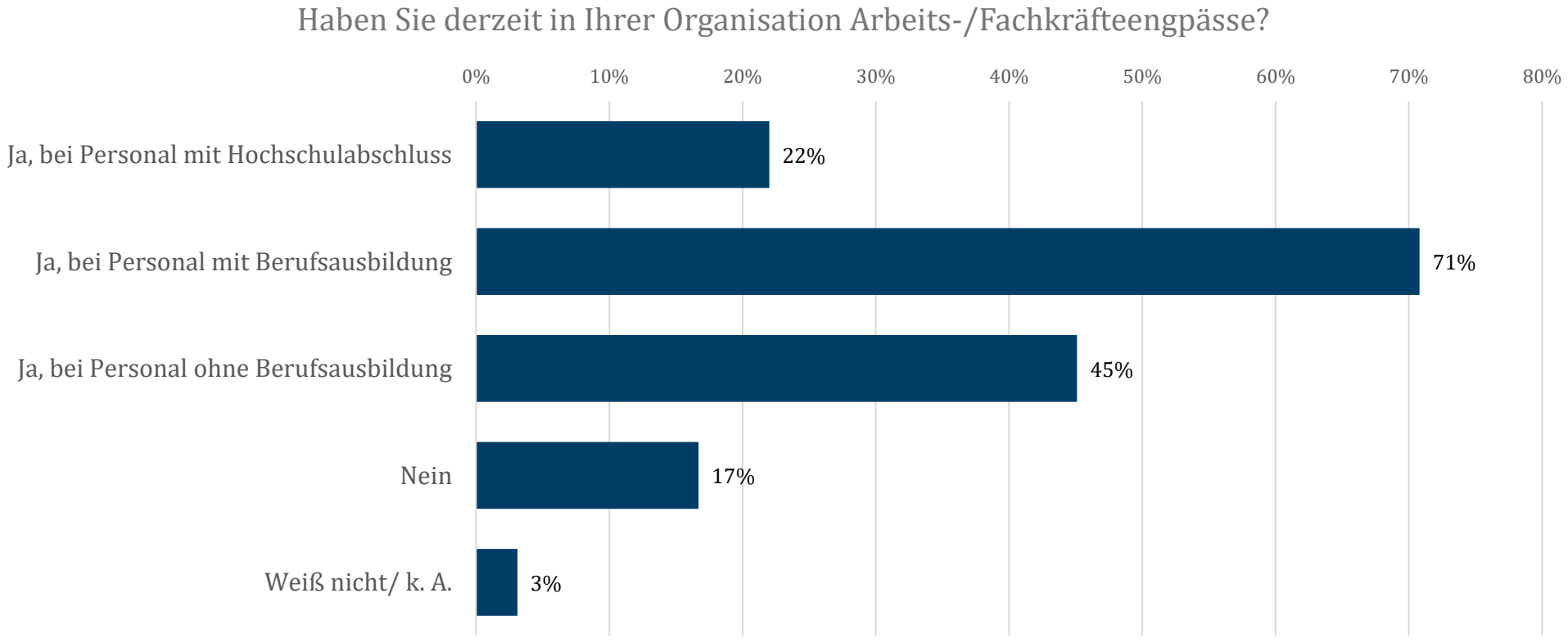
Basis: n=635

Quelle: Kompetenzzentrum Tourismus des Bundes, Online-Panel 2/2022 "Arbeits-/ Fachkräftemangel"



Arbeits-/Fachkräfteengpässe

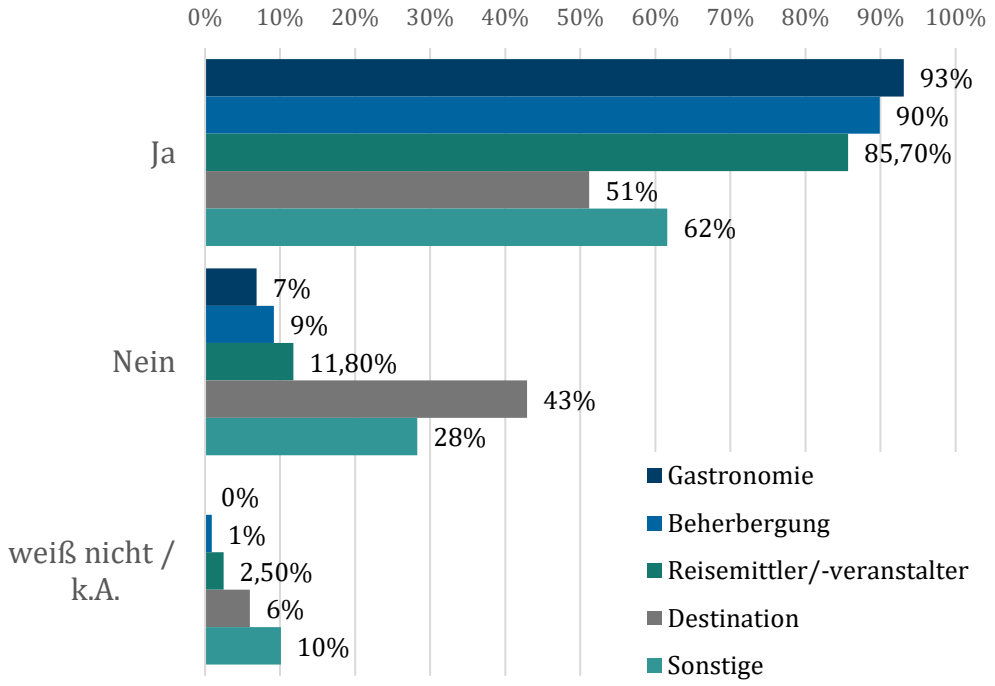
Engpässe gibt es vor allem bei Personal mit Berufsausbildung.



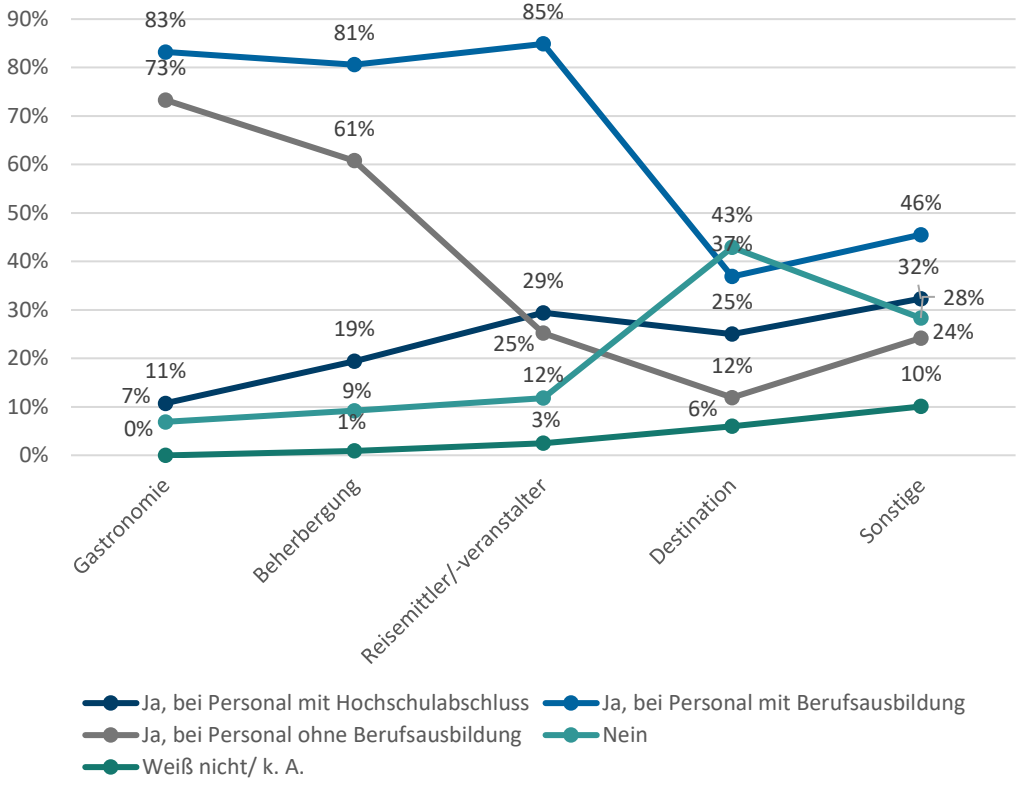
Basis: n=678; N=1069 (Mehrfachantworten möglich)
Quelle: Kompetenzzentrum Tourismus des Bundes, Online-Panel 2/2022 "Arbeits-/ Fachkräftemangel"

Die Engpässe unterscheiden sich in den Branchensegmenten.

Haben Sie derzeit in Ihrer Organisation Arbeits-/Fachkräfteengpässe?

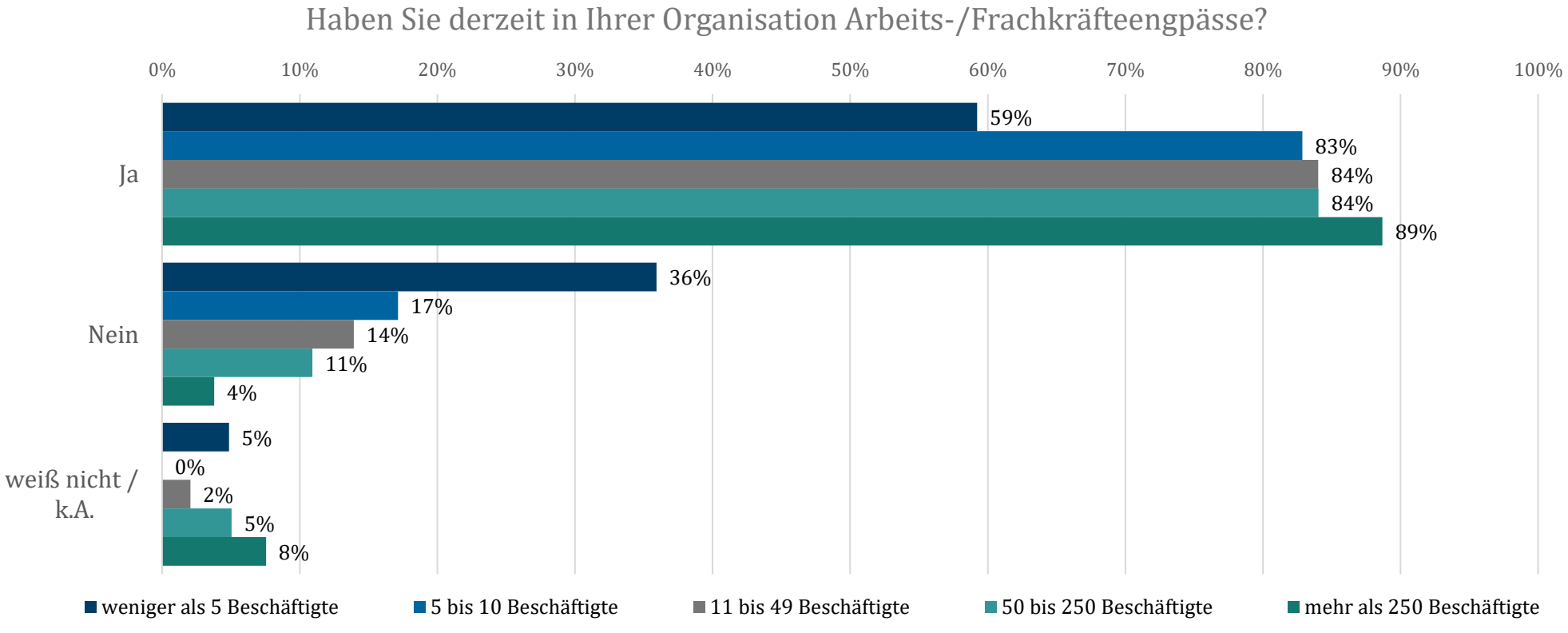


Basis: n=650
Quelle: Kompetenzzentrum Tourismus des Bundes, Online-Panel 2/2022 "Arbeits-/ Fachkräftemangel"



Basis: n=650; N=1024 (Mehrfachantworten möglich)
Quelle: Kompetenzzentrum Tourismus des Bundes, Online-Panel 2/2022 "Arbeits-/ Fachkräftemangel"

Sehr kleine Organisationen sind weniger stark von Personalengpässen betroffen.



Basis: n=659

Quelle: Kompetenzzentrum Tourismus des Bundes, Online-Panel 2/2022 "Arbeits-/ Fachkräftemangel"

Die Top-Gründe: Corona, geringe Gehälter und unattraktive Arbeitszeiten

Welche Gründe sehen Sie für die Arbeits- und Fachkräfteengpässe?
(offene Frage)

Corona-Pandemie 28 %

„Corona, bei vielen Bewerbungsgesprächen wird gefragt, was passiert wenn es wieder zu einem Lockdown oder Geschäftseinbruch kommt […]“

„Menschen wollen nicht in einen momentanen unsicheren Beruf-was kommt im Herbst wegen Corona/ wirtschaftliche Krisen-überlebt mein Arbeitgeber wirtschaftlich“

„Durch die Pandemie haben sich viele umorientieren müssen. Es gab viele Kündigungen und anderen war unklar wie lange die Situation anhält. Außerdem ist die Bezahlung im Tourismus nicht fair. Wir machen oft mehr und bekommen dafür zu wenig zurück.“

Gehalt 27 %

„Geringe Gehälter, unregulierte Überstunden, veraltete Strukturen, unzureichende betriebliche Flexibilität (kein Home-Office, Gleitzeit etc.)“

„Besser bezahlte Alternativen“

Arbeits-zeiten 23 %

„Gastronomie gilt als unattraktiv wegen der Arbeitszeiten am Abend und Wochenende “

Weitere Gründe für den Arbeits- und Fachkräftemangel

Welche Gründe sehen Sie für die Arbeits- und Fachkräfteengpässe?
(offene Frage)

Image 11 %

„ Allgemeines Image unserer Berufe.“

“Berufe im Gastgewerbe werden/wurden von Familie, Schulen und Öffentlichen Hand als unattraktiv, schwer, viel Arbeit und Wochenendarbeit negativ dargestellt.“

„ negatives Image der Branche in der Öffentlichkeit keine Wertschätzung als Wirtschaftsfaktor seitens der Politik .“

Demografischer Wandel 7 %

„langjährige Arbeitskräfte haben ein Alter über 60 Jahre erreicht, wir finden keine neuen Kräfte mehr.“

„Demografische Entwicklung .“

Fehlende Kräfte 8 %

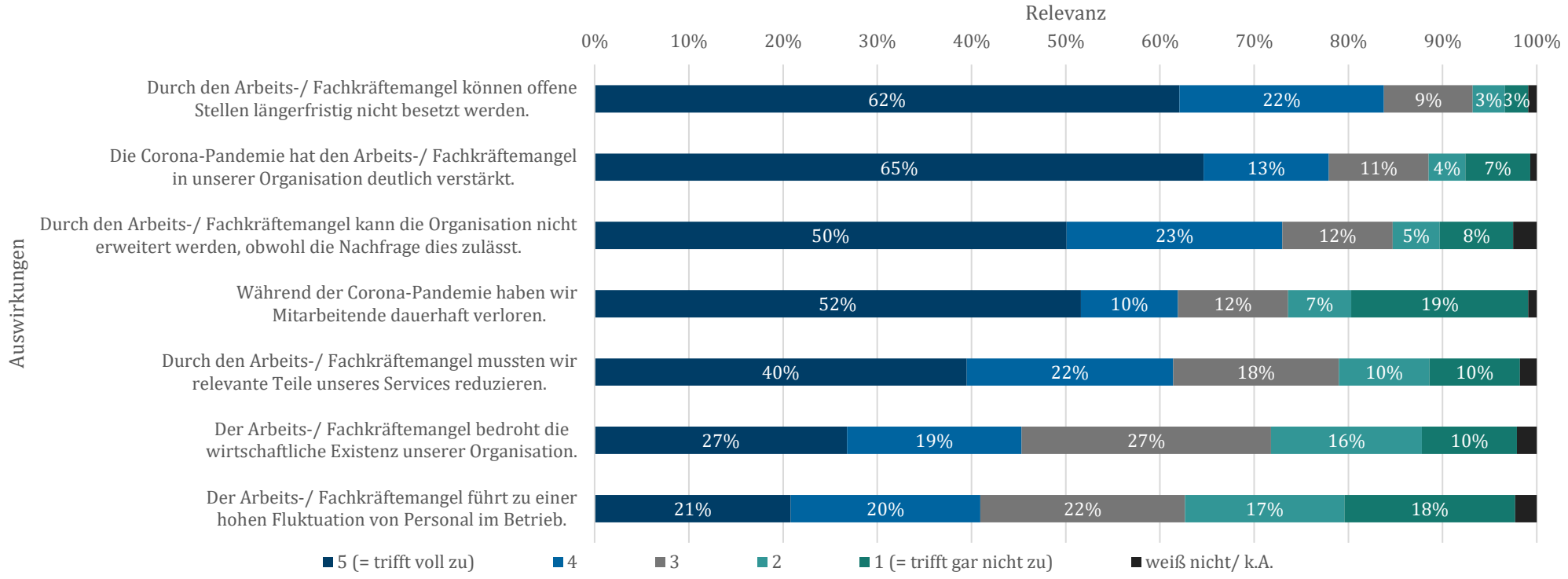
„Kein Fachkräftepersonal auf dem Markt.“

„Es fehlen Menschen, die Arbeit suchen.“

Weitere Nennungen: Politik (5 %), fehlende Wertschätzung (5 %), hohe Belastung (4 %), Ansprüche und Arbeitseinstellung der Bewerber (4 %), Unsicherheit (4 %), Studium ist attraktiver als Ausbildung (4 %)

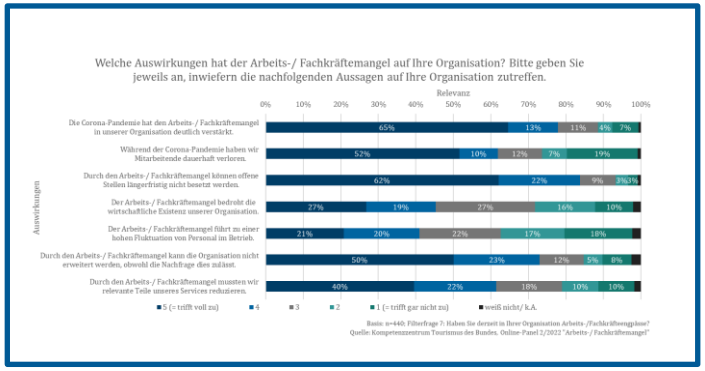
Der Arbeits-/Fachkräftemangel hat weitreichende Auswirkungen auf die Organisationen und ist teilweise existenzgefährdend.

Welche Auswirkungen hat der Arbeits-/ Fachkräftemangel auf Ihre Organisation? Bitte geben Sie jeweils an, inwiefern die nachfolgenden Aussagen auf Ihre Organisation zutreffen.



Basis: n=440; Filterfrage 7: Haben Sie derzeit in Ihrer Organisation Arbeits-/Fachkräfteengpässe?
Quelle: Kompetenzzentrum Tourismus des Bundes, Online-Panel 2/2022 "Arbeits-/ Fachkräftemangel"

Auswirkungen im Detail:



Besonderheiten in einzelnen Vergleichsgruppen

- Auswirkungen der Covid-19 Pandemie auf den Arbeits-/Fachkräftemangel vor allem bei Reisemittlern/-veranstaltern und der Gastronomie; Destinationen sind weniger beeinflusst. Organisationen mit über 250 Beschäftigten sind am stärksten betroffen.
- Reisemittler/-veranstalter geben am häufigsten an, Mitarbeiter in Pandemie verloren zu haben (81% trifft voll zu).
- Bedrohung der wirtschaftlichen Existenz am ehesten in der Gastronomie (68%) und Organisationen unter 5 Beschäftigten (51%) (trifft zu & trifft voll zu).
- Gastronomie (61%) und Reisemittler/-veranstalter (57%) könnten **ohne** den Arbeits-/Fachkräftemangel ihre Organisation hingegen sogar **erweitern** (trifft voll zu).
- Organisationen mit mehr als 250 Beschäftigten haben am häufigsten ihre Dienstleistungen/Angebote reduziert (45% trifft voll zu).

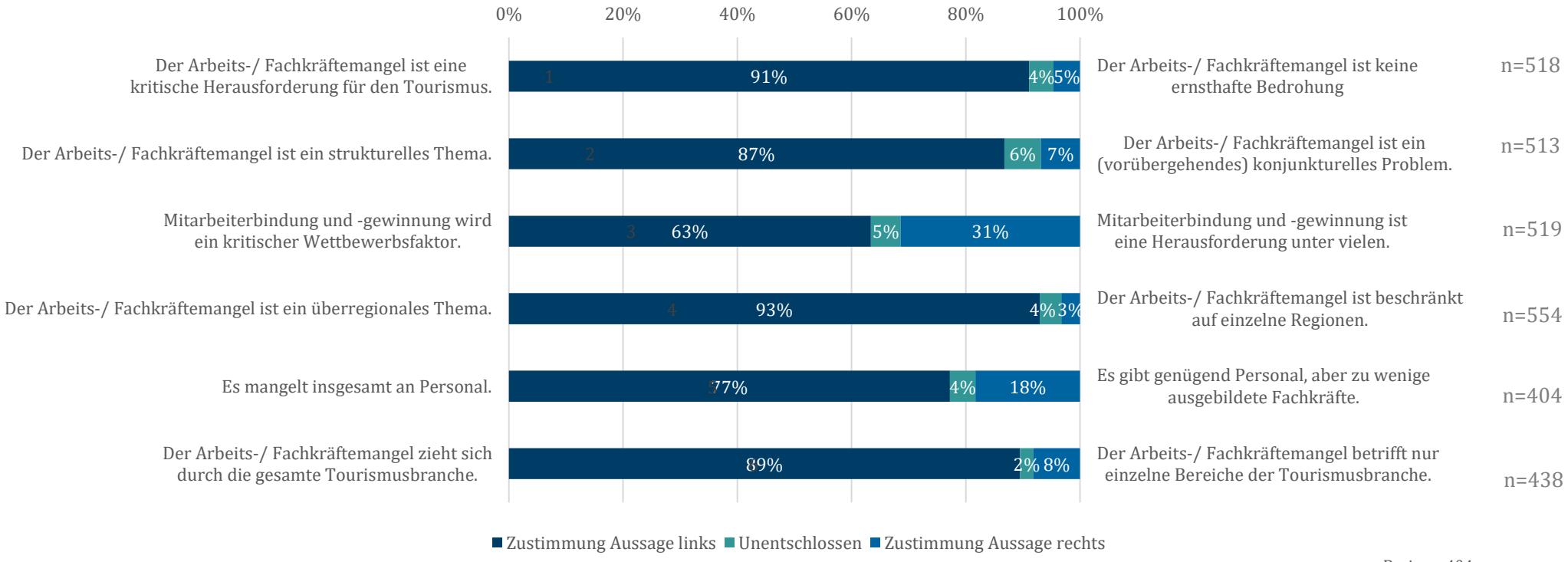
Arbeits-/Fachkräfteengpässe – Die Kernaussagen

- 83% der Befragten haben in ihrer Organisation einen Personalengpass gleich welcher Art. Am stärksten betroffen sind Gastronomie (93%) und Beherbergung (90%).
- Sehr kleine Organisationen sind in der Summe weniger stark von Personalengpässen betroffen (59% bei Organisationen mit weniger als 5 Beschäftigten). Wenn jedoch Personalengpässe in diesen Organisationen vorliegen, ist die Auswirkung stärker existenzgefährdend als in größeren Betrieben
- Gründe für die Personalengpässe werden vor allem in den Auswirkungen der Corona-Pandemie, der schlechten Bezahlung sowie unattraktiven Arbeitszeiten gesehen.
- 84% der Befragten gaben an, dass Stellen langfristig nicht besetzt werden können (trifft zu & trifft voll zu).
- Durch den Arbeits-/ Fachkräftemangel kann die Organisation nicht erweitert werden, obwohl die Nachfrage dies zulässt (73% trifft zu & trifft voll zu).

Wahrnehmung und Prognose

Der Arbeits-/Fachkräftemangel wird als ernste, tiefgreifende und differenzierte Herausforderung wahrgenommen.

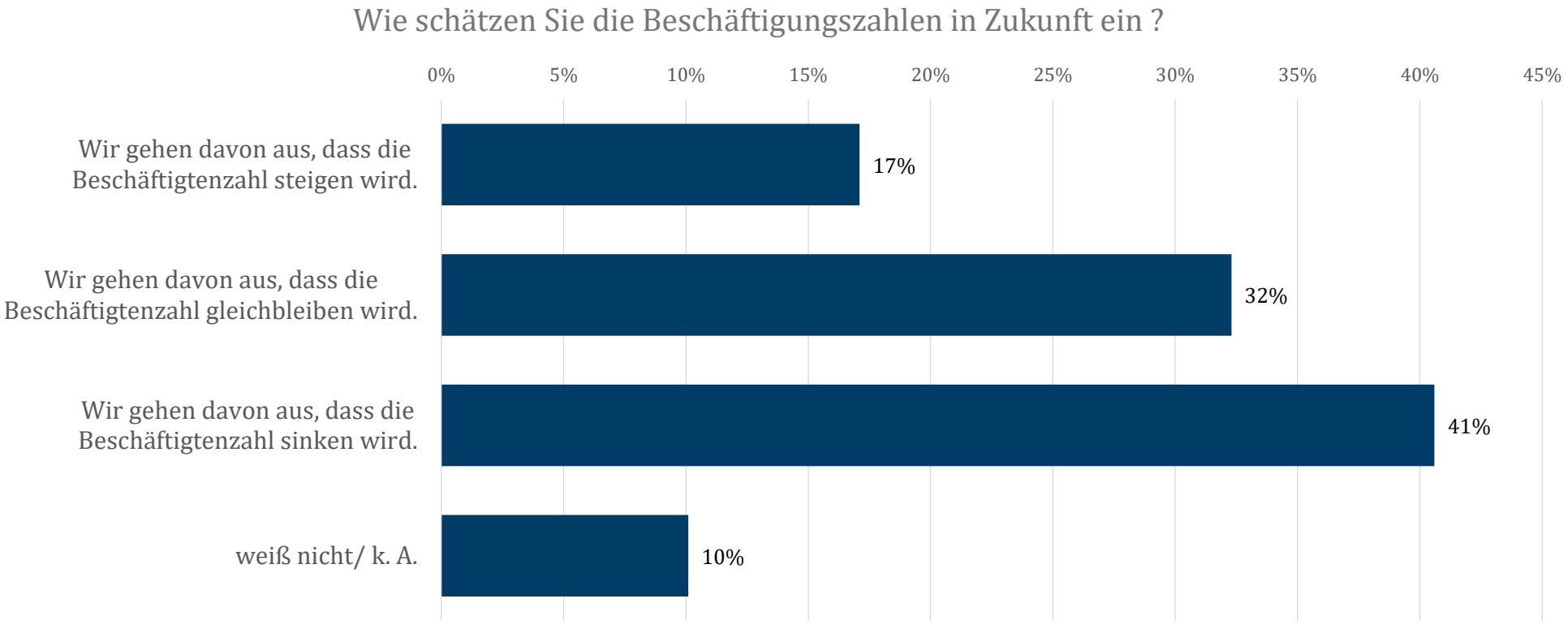
Wie nehmen Sie den Arbeits-/Fachkräftemangel wahr? Welcher Aussage stimmen Sie zu?



Basis: n=404

Quelle: Kompetenzzentrum Tourismus des Bundes, Online-Panel 2/2022 "Arbeits-/ Fachkräftemangel"

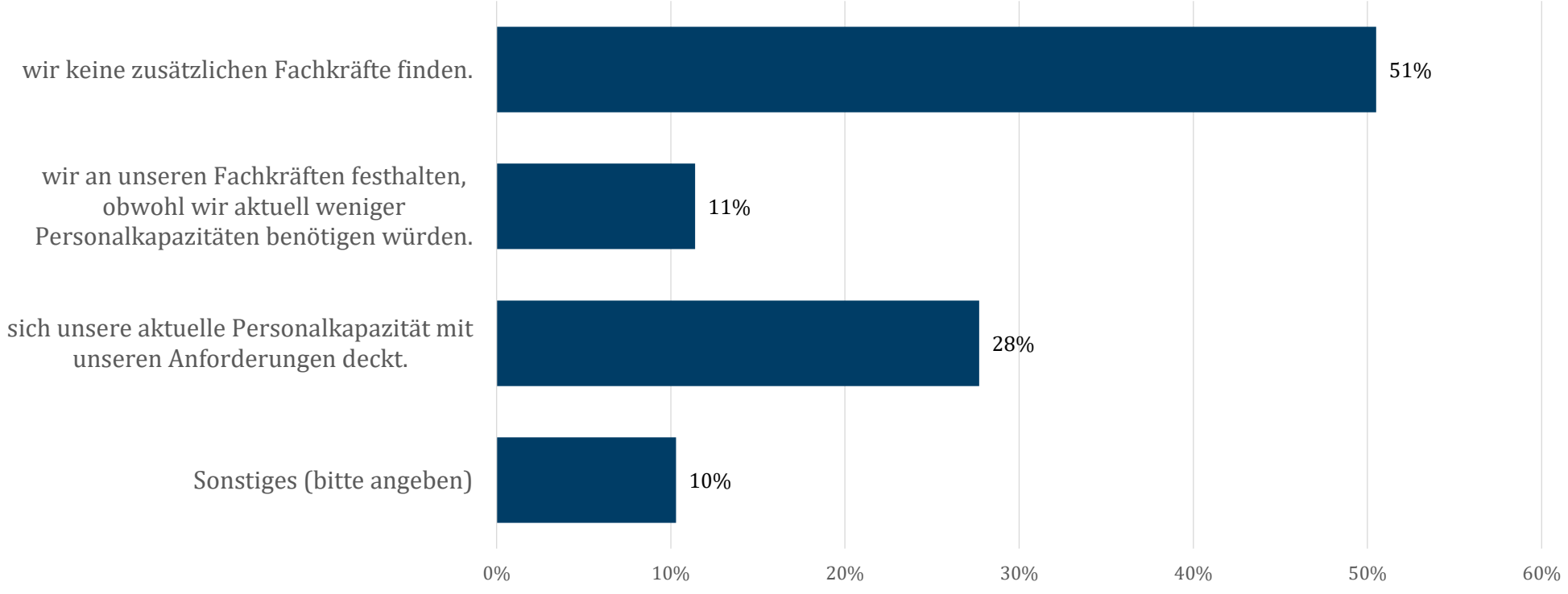
41% der Befragten gehen von sinkenden Beschäftigungszahlen aus.



Basis: n=567
Quelle: Kompetenzzentrum Tourismus des Bundes, Online-Panel 2/2022 "Arbeits-/ Fachkräftemangel"

Eine gleichbleibende Beschäftigtenzahl wird zumeist mit dem Mangel an Fachkräften begründet.

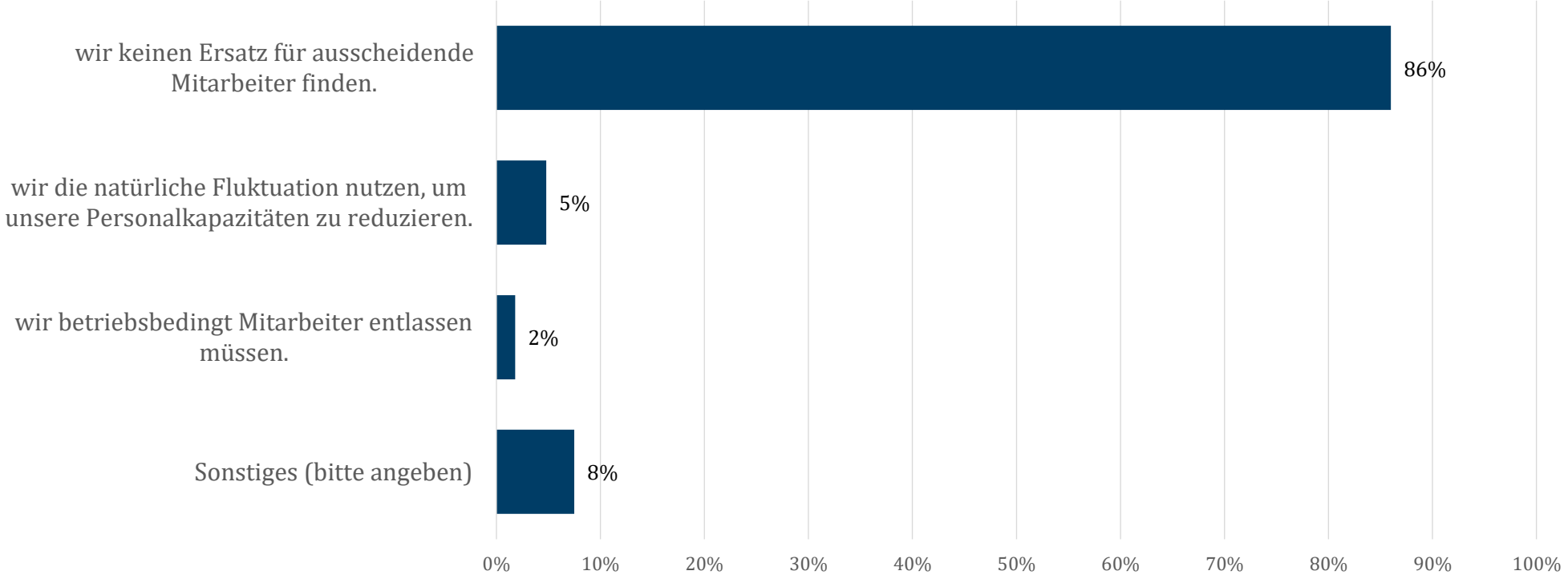
Wir gehen von einer gleichbleibenden Beschäftigtenzahl aus, weil…



Basis: n=184; Filterfrage 17: Wie schätzen Sie die Beschäftigungszahlen in Zukunft ein ?
Quelle: Kompetenzzentrum Tourismus des Bundes, Online-Panel 2/2022 "Arbeits-/ Fachkräftemangel"

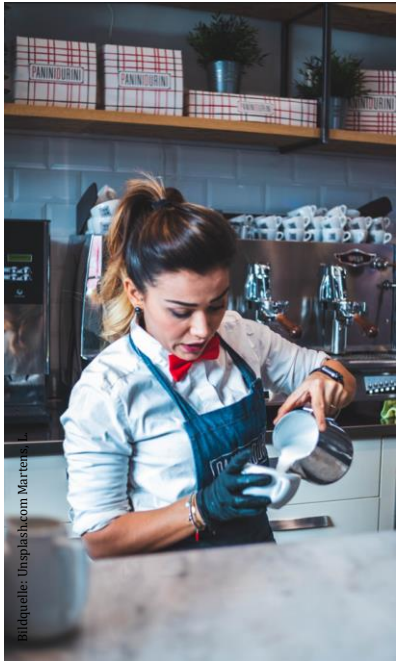
Sinkende Beschäftigtenzahlen werden mit fehlendem Ersatz für ausscheidende Mitarbeiter begründet.

Wir gehen von einer sinkenden Beschäftigtenzahl aus, weil…



Basis: n=228; Filterfrage 17: Wie schätzen Sie die Beschäftigungszahlen in Zukunft ein ?
Quelle: Kompetenzzentrum Tourismus des Bundes, Online-Panel 2/2022 "Arbeits-/ Fachkräftemangel"

Wahrnehmung und Prognose – Die Kernaussagen



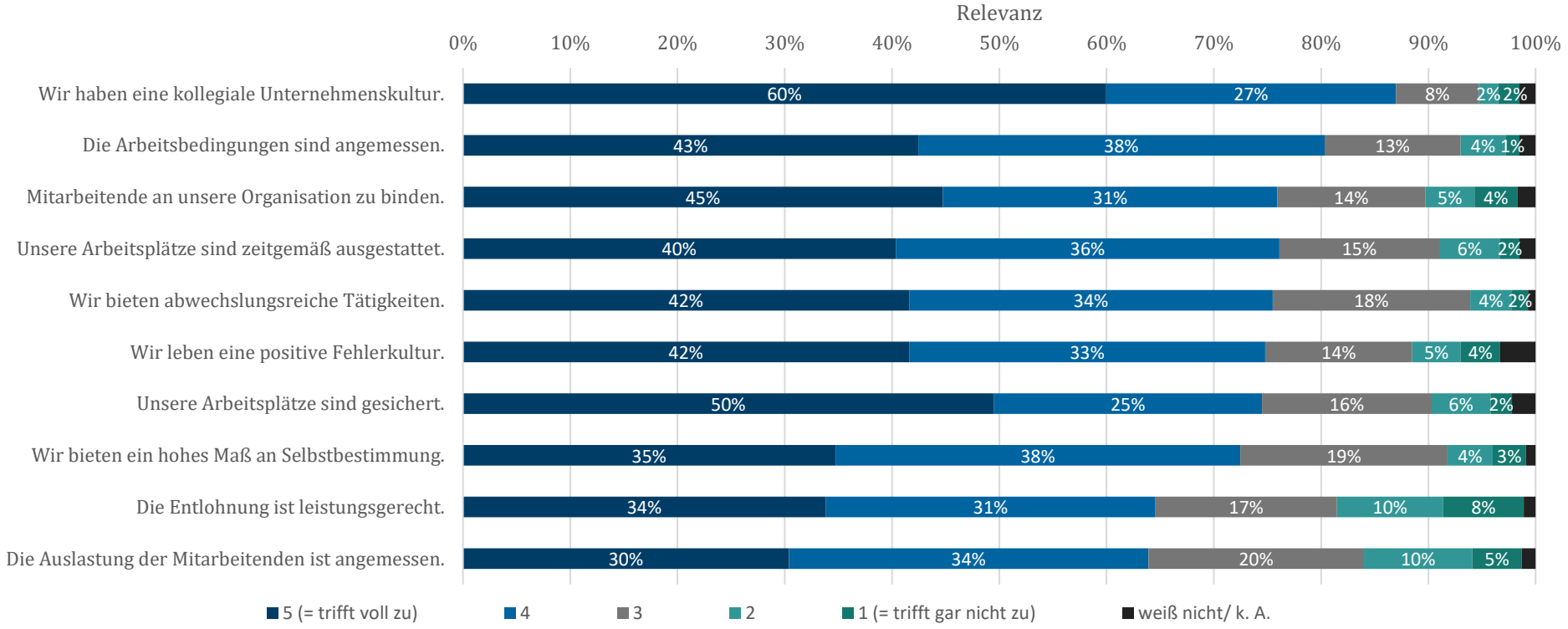
Bildquelle: Unsplash.com Martens, L.

- Mitarbeiterbindung und -gewinnung wird als kritischer Wettbewerbsfaktor gesehen (67% Zustimmung), während vor allem die Gastronomie weitere ernste Herausforderungen sieht (40% Ablehnung).
- 41% der Befragten geht von einer sinkenden Beschäftigtenzahl aus. Grund hierfür ist vor allem, dass freiwerdende Stellen nicht mehr besetzt werden können.
- Vor allem Beherbergungsbetriebe prognostizierten eine sinkende Beschäftigtenzahl (47%).
- Für Organisationen mit weniger als 5 Beschäftigten ist zumeist keine Prognose möglich (34%).

Umgang mit Mitarbeiter*innen

Der Umgang mit den Mitarbeitenden wird weitgehend positiv bewertet, wobei die kollegiale Unternehmenskultur ein Erfolgsfaktor ist.

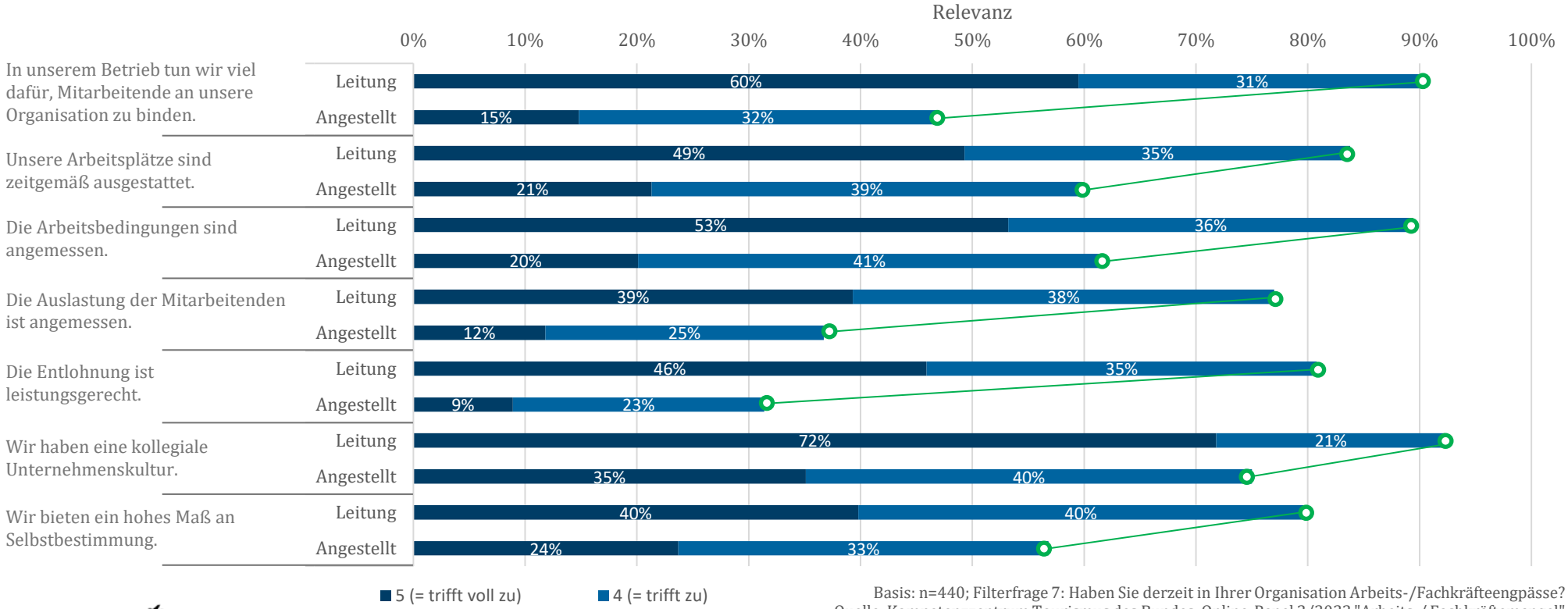
Bitte schätzen Sie die folgenden Aussagen zum Umgang mit Mitarbeitenden in Ihrer Organisation ein.
In unserem Betrieb tun wir viel dafür, …



Basis: n=547
Quelle: Kompetenzzentrum Tourismus des Bundes, Online-Panel 2/2022 "Arbeits-/ Fachkräftemangel"

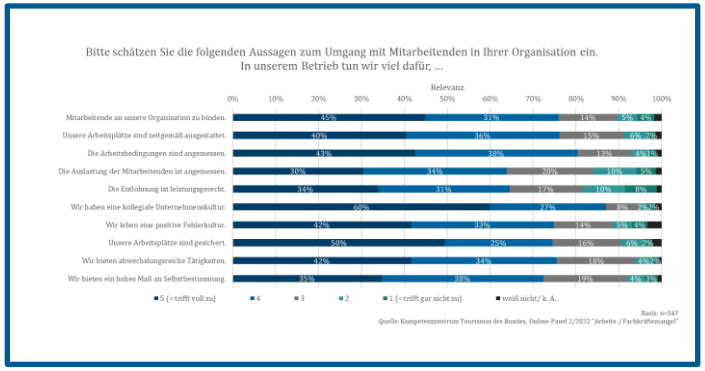
Befragte in Leitungspositionen bewerten die Aussagen positiver als befragte Mitarbeitende.

Bitte schätzen Sie die folgenden Aussagen zum Umgang mit Mitarbeitenden in Ihrer Organisation ein.
In unserem Betrieb tun wir viel dafür, …



Basis: n=440; Filterfrage 7: Haben Sie derzeit in Ihrer Organisation Arbeits-/Fachkräfteengpässe?
Quelle: Kompetenzzentrum Tourismus des Bundes, Online-Panel 2/2022 "Arbeits-/ Fachkräftemangel"

Umgang mit den Mitarbeitenden im Detail:

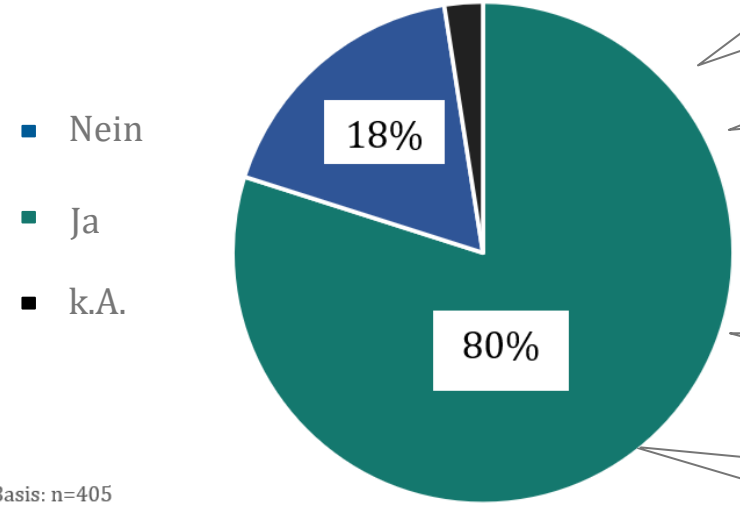


Besonderheiten in einzelnen Vergleichsgruppen:

- Befragte in Leitungspositionen bewerten alle Aussagen positiver als befragte Mitarbeiter, z.B.
  - „Wir tun viel dafür, Mitarbeitende an unsere Organisation zu binden.“ → Leitung 60% trifft voll zu – Mitarbeiter 15% trifft voll zu
  - „Die Entlohnung ist leistungsgerecht“ → Leitung 46% trifft voll zu – Mitarbeiter 9% trifft voll zu
- Insbesondere Gastronomie (57% trifft voll zu) und Beherbergung (54% trifft voll zu) erhalten ein starkes Feedback in der Mitarbeiterbindung.
- Mitarbeiterbindung fällt in großen Organisationen mit mehr als 250 Beschäftigten geringer aus (17% trifft voll zu).
- Arbeitsbedingungen (11%), Selbstbestimmung (26%) und Auslastung des Personals (11%) werden in großen Organisationen mit mehr als 250 Beschäftigten schlechter als im Durchschnitt bewertet (trifft voll zu).
- Die kollegiale Unternehmenskultur wird vor allem in Organisationen mit 5-10 Beschäftigten positiv bewertet (75% trifft voll zu).

Der Großteil erkennt Defizite im Umgang mit Mitarbeitenden in der eigenen Organisation.

In aller Offenheit: Erkennen Sie auch Defizite im Umgang mit Mitarbeitenden in Ihrer Organisation? (offene Frage)



„Ja, das liegt oft aber auch an dem fehlenden Personal. Dadurch sind die vorhandenen Mitarbeiter teilweise überlastet, es passieren Fehler und man ist leichter gereizt“

„Kommunikation, Wertschätzung, mangelnde Entscheidungsfreudigkeit, Umgang mit Fehlern, schlechtes Führungsverhalten.“

„Trotz Kleinbetrieb muss der Mitarbeiterförderung mehr Augenmerk gewidmet werden.“

„ Ja, sie werden teilweise zu schlecht bezahlt und man müsste sich um sie mehr kümmern... allerdings ist das beim Preisniveau nicht bezahlbar“

„Arbeit am Wochenende und Feiertagen, ist für die potentielle MA nicht gewünscht und wird bei den vorhandenen MA immer mehr zu einem Problem. .“

Basis: n=405
Quelle: Kompetenzzentrum Tourismus des Bundes, Online-Panel 2/2022 "Arbeits-/ Fachkräftemangel"

Am häufigsten genannt: geringe Bezahlung (12 %), Überlastung/Stress (11 %), fehlende Wertschätzung (8 %), Kommunikation (6 %), fehlende Weiterbildungsmöglichkeiten (5 %), Defizite im Führungsverhalten (4 %) , Arbeitszeiten (4 %)

28 % kennen keine guten Beispiele für den Umgang mit dem Arbeits- und Fachkräftemangel. Gute Maßnahmen betreffen Arbeitszeiten und Gehälter.

Welche guten Beispiele (auch aus anderen Organisationen oder Branchen) im Umgang mit dem Arbeits-/Fachkräftemangel kennen Sie? (offene Frage)

19%	Flexible Arbeits(zeit)modelle, mehr Freizeit und bessere Work-Life Balance	Benefits (monetär und nicht monetär)	10%
11%	Attraktive leistungsgerechte Löhne	Ausländische Fachkräfte	8%
3%	Wertschätzung	Weiterbildungsmöglichkeiten	3%

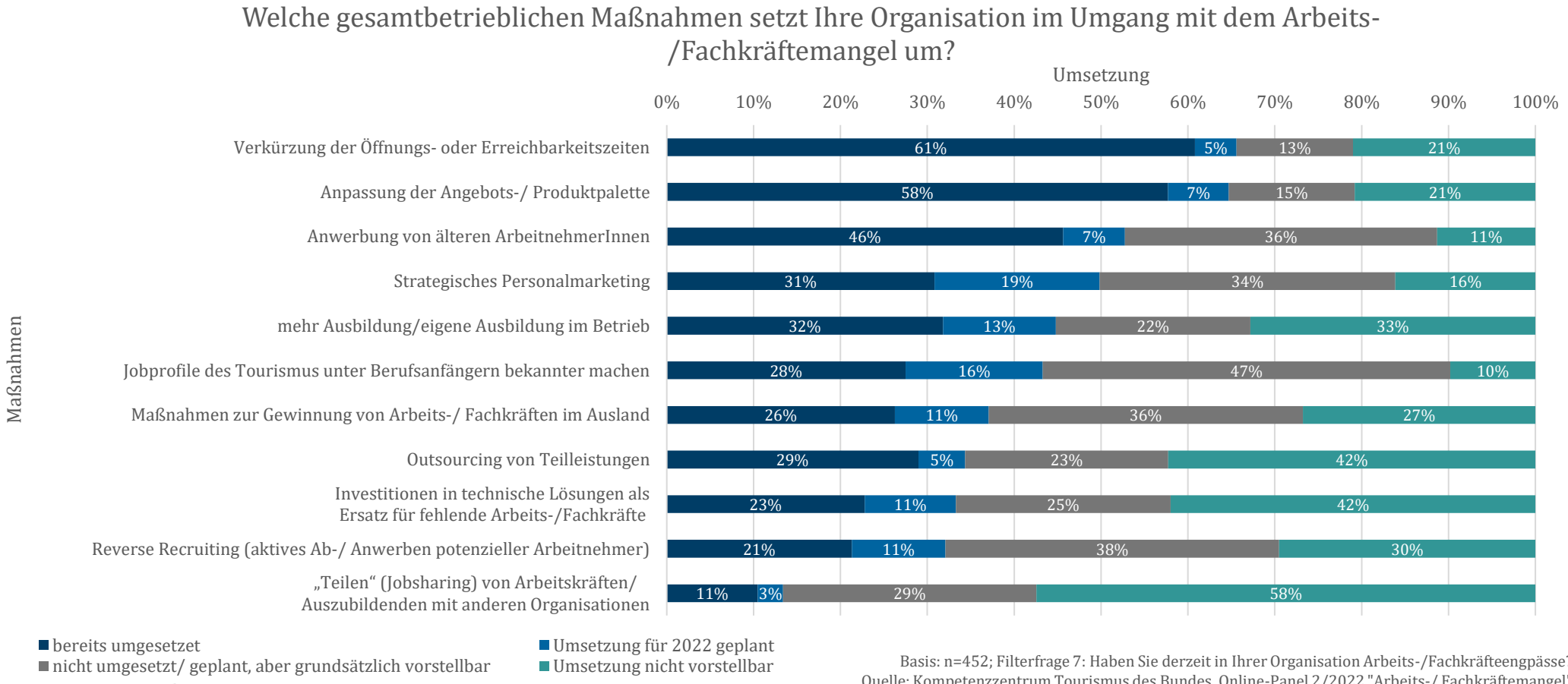
Umgang mit Mitarbeiter*innen – Die Kernaussagen

Bildquelle: pexels.com fauxels

- Der Umgang mit den Mitarbeitenden wird im Grunde positiv gesehen, wobei es gravierende Abweichungen zwischen dem Selbstbild der Leitungsebene und der Einschätzung der Mitarbeitenden gibt.
- Die kollegiale Unternehmenskultur wird sehr positiv wahrgenommen (87% trifft zu & trifft voll zu).
- Insbesondere Gastronomie (57% trifft voll zu) und Beherbergung (54% trifft voll zu) erhalten ein starkes Feedback in der Mitarbeiterbindung.
- Der Großteil der Betriebe und Organisationen erkennt Defizite im Umgang mit den eigenen Mitarbeitern (80%). Diese betreffen insbesondere die Bezahlung (12%), Überbelastung (11%) durch den Personalmangel und fehlende Wertschätzung (8%).
- Mehr als jeder Vierte (28%) kennt keine Best-Practices zum Umgang mit dem aktuellen Arbeits- und Fachkräftemangel.

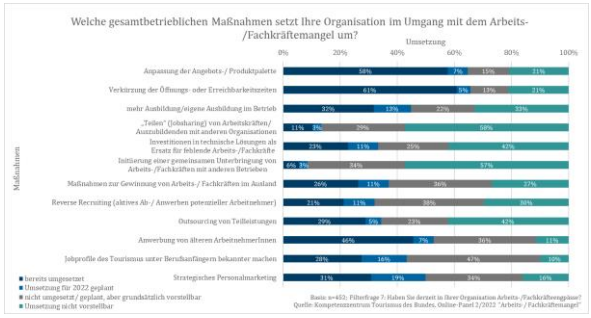
Maßnahmen

Die Umsetzung weiterer Maßnahmen bietet Potentiale zum Umgang mit dem Arbeits-/Fachkräftemangel.



Basis: n=452; Filterfrage 7: Haben Sie derzeit in Ihrer Organisation Arbeits-/Fachkräfteengpässe?
Quelle: Kompetenzzentrum Tourismus des Bundes, Online-Panel 2/2022 "Arbeits-/ Fachkräftemangel"

Maßnahmen im Detail:



Besonderheiten in einzelnen Vergleichsgruppen:

- Die Anpassung der Angebots-/ Produktpalette wurde insbesondere bei Gastronomie (80%) und Beherbergung (66%) vorgenommen. Reisemittler/-veranstalter (28%) und Destinationen (26%) haben dies bisher selten umgesetzt.
- Die Ausweitung der Ausbildungskapazitäten ist vor allem in Destinationen (35%) vorstellbar.
- Jobsharing ist am ehesten in Destinationen (39%) und der Beherbergung (35%) vorstellbar.
- Die Gewinnung ausländischer Arbeits-/Fachkräfte ist in Beherbergung (38%) und Gastronomie (25%) bereits etabliert und die Befragten beabsichtigen, dies weiter auszubauen.
- Outsourcing von Teilleistungen wird primär in Destinationen umgesetzt (39%) und ist darüber hinaus weiter vorstellbar (29%).
- Die Anwerbung von älteren ArbeitnehmerInnen ist hauptsächlich in Beherbergungsbetrieben etabliert (52%).
- Gastronomiebetriebe geben nur selten „Jobprofile des Tourismus unter Berufsanfängern bekannter machen" an (28%).

Dem Arbeits-/ Fachkräftemangel in der Tourismuswirtschaft kann nur begegnet werden durch...

*„**Wertschätzung dieser Berufe auch in Presse/TV** etc.; **angemessene Entlohnung** - setzt voraus, dass der Kunde bereit ist, auch den Preis für Service z.B. am Wochenende, Abends, Feiertagen zu bezahlen!“*

höhere Gehälter
37 %

*„**Erweiterung der potentiellen Bewerber (über das Ausland)**, Verbesserung des Rufs und der Arbeitsbedingungen in der Tourismuswirtschaft (z.B. verlässlichere, gleichmäßigere und weniger extreme Arbeitszeiten gegenüber anderen Branchen) sowie die **weitere Erhöhung des Lohns**“*

ausländische Fachkräfte
14 %

*„kurzfristig: Hilfe durch die Politik in Form von **Erleichterung der Einwanderungsbedingungen** und langfristig einer Art Kulturrevolution mit **mehr Wertschätzung (auch monetär)** gegenüber den Menschen, die Dienstleistungen erbringen. Anderen zu dienen, muss mehr geschätzt werden“*

*„Eine **wertschätzende Vermittlung für die Ausbildungsberufe** im Allgemeinen bereits in der Schule. Leider vermitteln viele Lehrer/Schulen, dass nur ein Studium "etwas Wert" ist. Und dann natürlich **vermehrt ausbilden** in einem wertschätzenden Umfeld mit gutem Umgang, damit die Menschen nicht gleich wieder vertrieben werden.“*

Ausbildungs-förderung
11 %

Wertschätzung
17 %

*„**wertschätzende Begegnung** mit offener Kommunikation der Anforderungen und Vorteile in dieser Branche.“*

Dem Arbeits-/ Fachkräftemangel in der Tourismuswirtschaft kann nur begegnet werden durch...

*„**Imageverbesserung der Reisebranche** als wichtiger Wirtschaftsmotor und zukunftssichere Branche. Imageverbesserung des dualen Ausbildungssystems gegenüber dem akademischen Weg.“*

*„**mit einer Verbesserung der öffentlichen Stellung/Ansehen.**“*

ein besseres Image

10 %

*„ einen **Imagewandel** der Branche. Und der **Gast muss bereit sein, einen höheren Lohn auch beim Essen zu bezahlen.**“*

*„eine Wertschätzung des Tourismus allgemein. Es darf keine Rabattschlachten geben sondern **faire Preise und Kunden, die die Dienstleistung schätzen** und nicht noch nörgeln.“*

neue Preisstrukturen

11 %

*„hohe Transparenz und die **Anpassung der Arbeitsmodelle an die Bedürfnisse der neuen Generationen.** “*

*„ lockende Entlohnung und ein **Umdenken der Strukturen und der Arbeitsplatzorganisation** “*

Flexible Arbeitsmodelle

14 %

*„durch **innovative Arbeitszeitmodelle**, bessere Entlohnung und zusätzlichen Benefits, die jeder Arbeitgeber für sich definieren sollte.“*

*„ **attraktivere Arbeitszeiten** bei gleichem Lohn.“*

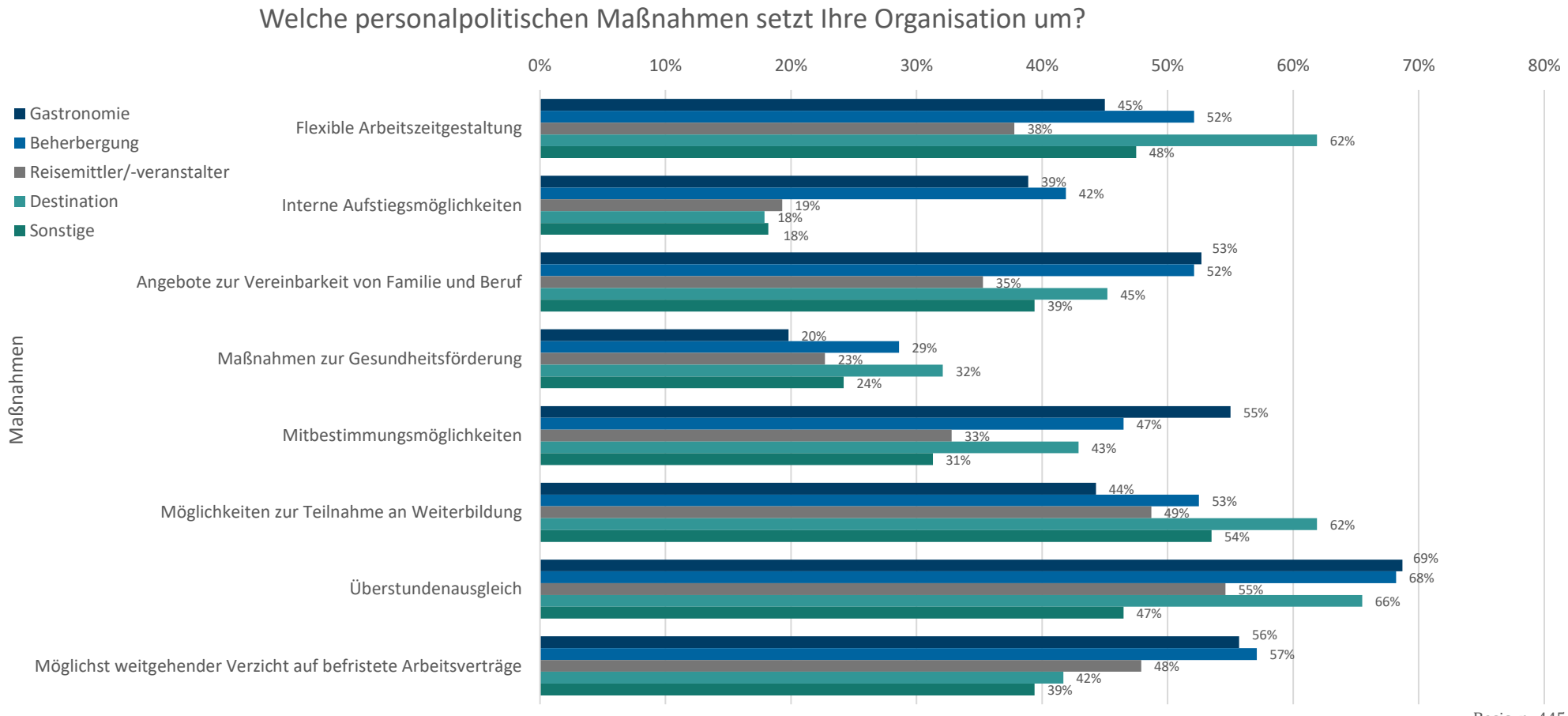
attraktivere Arbeitszeiten

17 %

Was hilft? Ein Maßnahmen-Mix.

Basis: n=511; N=3975 (Mehrfachantworten möglich)
Quelle: Kompetenzzentrum Tourismus des Bundes, Online-Panel 2/2022 "Arbeits-/ Fachkräftemangel"

Segmentspezifische Maßnahmen werden bereits umgesetzt. Weitere Potentiale bei „weichen“ Maßnahmen

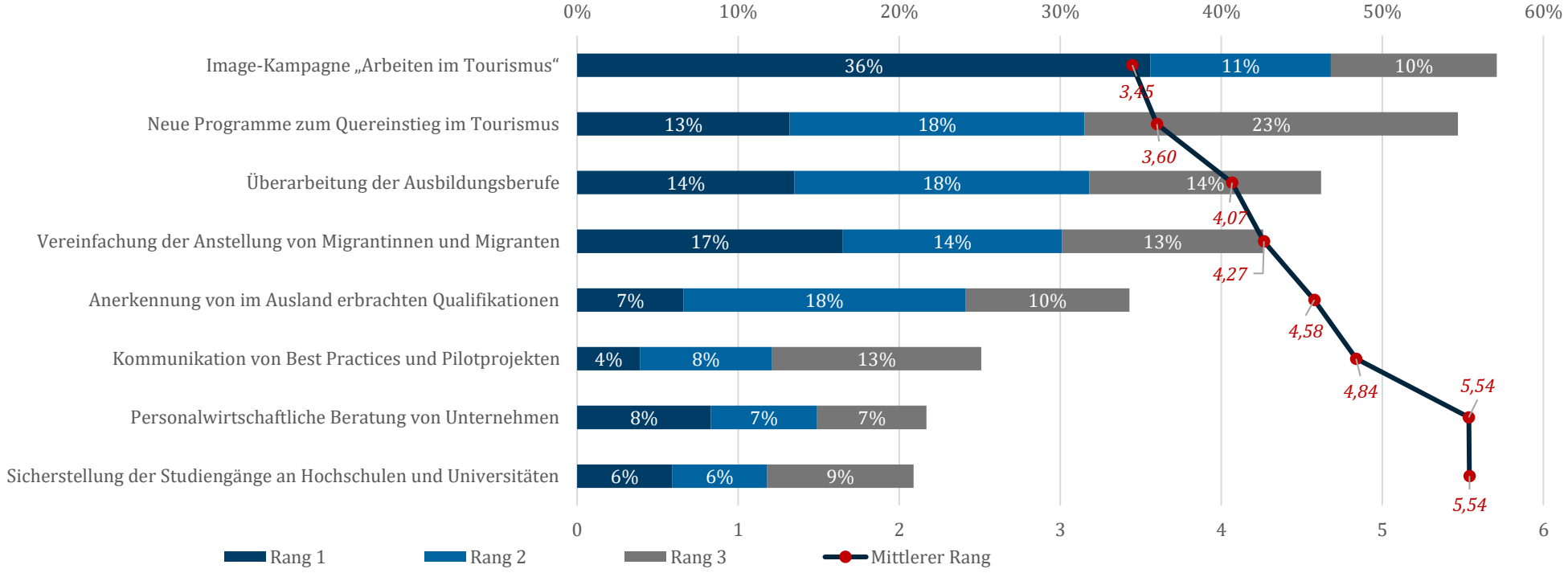


Basis: n=445

Quelle: Kompetenzzentrum Tourismus des Bundes, Online-Panel 2/2022 "Arbeits-/ Fachkräftemangel"

Eine Image-Kampagne von nationaler Tragweite wird als oberste Priorität gesehen.

Welche nationalen Maßnahmen halten Sie für geeignet im Umgang mit dem Arbeitskräfte/-Fachkräftemangel? Bitte bilden Sie eine Rangfolge hinsichtlich der Wichtigkeit der Maßnahmen.



Basis: n=486

Quelle: Kompetenzzentrum Tourismus des Bundes, Online-Panel 2/2022 "Arbeits-/ Fachkräftemangel"

Maßnahmen – Die Kernaussagen

- Anpassung der Angebots-/Produktpalette und Verkürzung der Öffnungs-/Erreichbarkeitszeiten sind weit verbreitete Maßnahmen, vor allem in der Gastronomie und Beherbergung.
- Etliche Maßnahmen sind vorstellbar, aber noch nicht umgesetzt, wie z.B. „Jobprofile des Tourismus unter Berufsanfängern bekannter machen“ (47%), „Reverse Recruiting“ (38%), „Anwerben von älteren ArbeitnehmerInnen“ (36%).
- Investitionen in technische Lösungen sind häufig nicht vorstellbar (42%).
- Die Branche ist der Meinung, dass sie dem Arbeits- und Fachkräftemangel vor allem durch eine bessere Bezahlung (37%) der Beschäftigten begegnen muss.
- Die Berücksichtigung von Dienstplanwünschen (84%) und Überstundenausgleich (81%) sind etablierte Maßnahmen in den befragten Organisationen. Gemeinsame Betriebsunterkünfte werden selten zur Verfügung gestellt, bieten aber weiteres Potential.
- Mögliche nationale Maßnahmen werden von den Vergleichsgruppen sehr ähnlich eingeschätzt. Alle Branchensegmente und vor allem Reisemittler/-veranstalter befürworten eine Imagekampagne (mittlerer Rang 2,8).

Zusammenfassung

Die Kernaussagen

- Personalengpässe sind eine wesentliche Herausforderung in der Tourismusbranche. Dies bestätigen 83% der Befragten. Am stärksten betroffen sind Gastronomie und der Beherbergungssektor. 41% der Befragten gehen auch in Zukunft von einer sinkenden Beschäftigtenzahl aus. Vor allem Beherbergungsbetriebe prognostizierten eine sinkende Beschäftigtenzahl.
- Gründe für die Personalengpässe werden vor allem in den Auswirkungen der Corona-Pandemie, der schlechten Bezahlung und unattraktiven Arbeitszeiten gesehen. Der Arbeits-/Fachkräftemangel wirkt sich vor allem auf die Angebotsbreite der Unternehmen/Organisationen aus, obwohl die Nachfrage durchaus eine Erweiterung der Organisationen ermöglichen würden. Andererseits gefährdet der Arbeits-/Fachkräftemangel sogar die Existenz einiger Betriebe.
- Die Mitarbeiterbindung und -gewinnung wird von den Befragten als kritischer Wettbewerbsfaktor gesehen. Grundsätzlich wird der Umgang mit den Mitarbeitenden positiv gesehen, wobei es gravierende Abweichungen zwischen den Einschätzungen der Leitungsebene und den Einschätzungen der Mitarbeitenden gibt. Sowohl Stärken als auch Schwächen der Tourismusbranche im Mitarbeiterumgang liegen in der Branchenstruktur: Die kollegiale Unternehmenskultur in kleinen Betrieben wird sehr positiv wahrgenommen. Andererseits beschränken kleinteilige Strukturen Aufstiegschancen oder die üblichen Arbeitszeiten die Vereinbarkeit von Familie und Beruf.
- Zusätzliche Potentiale liegen dennoch in weiteren Maßnahmen, die vor allem die Flexibilität der Arbeitsverhältnisse stärken. In Angesicht der Vielzahl an Krisen kann eine Preiserhöhung sicher für gestiegene Energiekosten und Einkaufspreise durchgesetzt werden, wohingegen dann auch die Preiselastizität der Nachfrage reduziert ist. Flexibilität schlägt Vergütung! Auch weitere weiche Faktoren, wie Mitbestimmung oder Gesundheitsförderung, sollten stärker beachtet werden. Hierzu wird seitens der Organisationen mehr Kreativität und Innovationsfreude benötigt.
- Die betrieblichen Maßnahmen zur Arbeitskräftegewinnung sind weiter zu intensivieren, während zeitgleich der Umgang mit den aktuellen Arbeits-/Fachkräften zu optimieren ist. Neben der betrieblichen Ebene ist es aber ebenso wichtig, in größeren Kooperationen und Zusammenschlüssen gemeinsame Initiativen zu starten. Hierbei wünschen sich die Befragten vor allem eine Imagekampagne für Arbeiten im Tourismus auf nationaler Ebene.

Disclaimer

Sämtliche vom Kompetenzzentrum Tourismus des Bundes erarbeiteten Konzepte und sonstige Werke und damit auch sämtliche Nutzungsrechte erbrachter Leistungen sind Eigentum des Kompetenzzentrum Tourismus des Bundes. Weitergabe und Vervielfältigung (auch auszugsweise) sind nur mit schriftlicher Einwilligung des Kompetenzzentrum Tourismus des Bundes zulässig.

Soweit Fotos, Grafiken u.a. Abbildungen zu Layoutzwecken oder als Platzhalter verwendet wurden, für die keine Nutzungsrechte für einen öffentlichen Gebrauch vorliegen, kann jede Wiedergabe, Vervielfältigung oder gar Veröffentlichung Ansprüche der Rechteinhaber auslösen.

Wer diese Unterlage – ganz oder teilweise – in welcher Form auch immer weitergibt, vervielfältigt oder veröffentlicht, übernimmt das volle Haftungsrisiko gegenüber den Inhabern der Rechte, stellt das Kompetenzzentrum Tourismus des Bundes von allen Ansprüchen Dritter frei und trägt die Kosten der ggf. notwendigen Abwehr von solchen Ansprüchen durch das Kompetenzzentrum Tourismus des Bundes.