

Gerne arbeiten im Schmallenberger Tourismus!

#GAST.

Ergebnisbericht

Mitarbeiter- & Gastgeberbefragung

Mitarbeiterbefragung **4-14**

Gastgeberbefragung **15-24**

Ergebnisvergleich **25-30**

Zusammenfassung & Fazit **31-35**

#GAST.

Gerne arbeiten im Schmallenberger Tourismus!



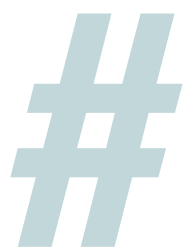
» 1. Ziel und Aufgabenstellung

Seit Jahren herrscht ein großer Fachkräftemangel in der Hotellerie und Gastronomie. In ländlichen Regionen ist es besonders schwer, gute Fachkräfte zu gewinnen und diese zu motivieren, damit sie im Betrieb, beziehungsweise in der Region bleiben. Mit vereinten Kräften möchten Hoteliers, Gastronomen aus dem Schmallenberger Sauerland* und der Ferienregion Eslohe sowie der Verkehrsverein Schmallenberger Sauerland diese wichtige Zukunftsaufgabe „Fachkräftesicherung“ angehen. Genau hier setzt das Projekt #G.A.S.T. (Gerne arbeiten im Schmallenberger Tourismus) an.

Ziel des 18-monatigen Projektes #G.A.S.T. ist eine bessere Vernetzung der Akteure, Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit und eine langfristige Bindung der Fachkräfte an den Arbeitgeber sowie an die Region. Hierzu soll eine detaillierte Bedarfsanalyse den Grundstein legen und die wirklichen Wünsche und Erwartungen von Mitarbeitenden und Betrieben ermitteln. In Zusammenarbeit mit der Fachhochschule Südwestfalen in Meschede wurde je ein Fragebogen für Arbeitgeber und Arbeitnehmer erarbeitet, der im August 2018 an die Betriebe verteilt wurde. Zahlreiche Bögen sind wieder beim Verkehrsverein Schmallenberger Sauerland eingegangen und wurden an der Fachhochschule Südwestfalen ausgewertet. Die Fragebögen sind im Anhang einzusehen (vgl. Anhang 1 und 2).

Nachfolgend werden die Ergebnisse der zwei aufeinander abgestimmten Fragebögen einzeln vorgestellt. Im Anschluss werden einige Fragen miteinander verglichen, um Aussagen über den Bedarf bestimmter Maßnahmen formulieren zu können.

* Anmerkung: Im weiteren Verlauf schließt der Begriff „Schmallenberger Sauerland“ immer auch die „Ferienregion Eslohe“ mit ein.



Ergebnisbericht

Mitarbeiter- & Gastgeberbefragung im
Schmallenberger Sauerland & der Ferienregion Esloke

>> Inhaltsverzeichnis

2. Mitarbeiterbefragung

4-14

3. Gastgeberbefragung

15-24

4. Vergleiche zwischen
Mitarbeiter- und
Gastgeberbefragung

25-30

5. Zusammenfassung & Fazit

31-35

Anlage 1:
Fragebogen der
Mitarbeiterbefragung

36-39

Anlage 2:
Fragebogen der
Gastgeberbefragung

40-43



» 2. Mitarbeiterbefragung

In dieser Befragung wurden die Mitarbeiter des Schmallenberger Sauerlands und der Ferienregion Eslohe aus Hotellerie- und Gastronomiebetrieben anhand eines Fragebogens mit 13 Fragen zu verschiedenen Aspekten, bezogen auf ihren Arbeitsplatz, befragt. Darunter fallen beispielsweise ihre momentane berufliche Situation und ihre Zufriedenheit damit. Auch ihre Ausbildung sowie Fortbildungsmöglichkeiten waren Themen der Befragung.

Insgesamt fließen 142 Fragebögen (n=142) in die Auswertung ein. Im Folgenden werden die Fragen in der originalen Reihenfolge zitiert, gefolgt von Schaubildern, die die Ergebnisse veranschaulichen sollen. Dabei beschreibt „n“ die Anzahl der Antworten auf die jeweilige Frage.



» Frage 1:

„Was hat Sie persönlich dazu bewegt, einen Beruf in der Hotellerie und Gastronomie zu wählen?“

Bei dieser offenen Frage konnten die Befragten selbst erklären, was sie zur Wahl ihres derzeitigen Berufes bewegt hat. Da die Antworten sehr individuell waren, mussten diese zuerst in Oberklassen zusammengefasst werden. Einzelne Personen haben hier bis zu drei Antworten geben können. Heraus kam, dass 41,6 % der befragten Mitarbeitenden ihren Beruf gewählt haben, um mit anderen Menschen zusammenzuarbeiten. 24,7 % der Befragten haben angegeben, dass sie ihren Job wegen der Vielseitigkeit und Abwechslung ausgewählt haben. 16,2 % der befragten Mitarbeitenden haben hier ihren persönlichen Beweggrund für die Berufswahl aufgeschrieben. Diese wurden zur Antwort-Klasse „Hat sich so ergeben/Individueller Grund“ zusammengefasst.

Persönliche Motivation für den Beruf (in %)

n=132

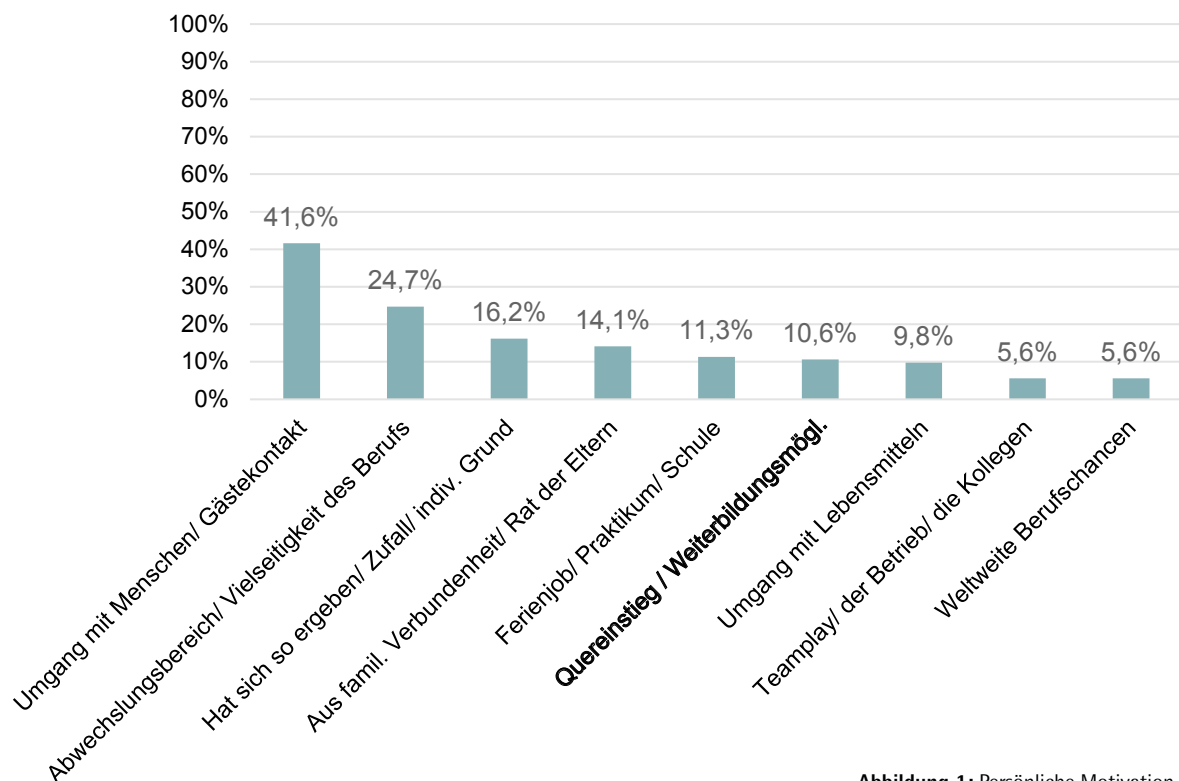


Abbildung 1: Persönliche Motivation für den Beruf

>> Frage 2:

„Wie schätzen Sie das Image von Berufen in Hotellerie und Gastronomie ein?“

Die große Mehrheit der Befragten (57 %) schätzt das Image von Berufen in der Hotellerie und Gastronomie „eher schlecht“ ein. 17 % sagen sogar, dass das Image der Branche „sehr schlecht“ ist. Allerdings gab es auch Befragte (18 %), die das Image der Berufe in Hotellerie und Gastronomie „eher gut“ einschätzen.



Einschätzung Image des Berufes (in %)

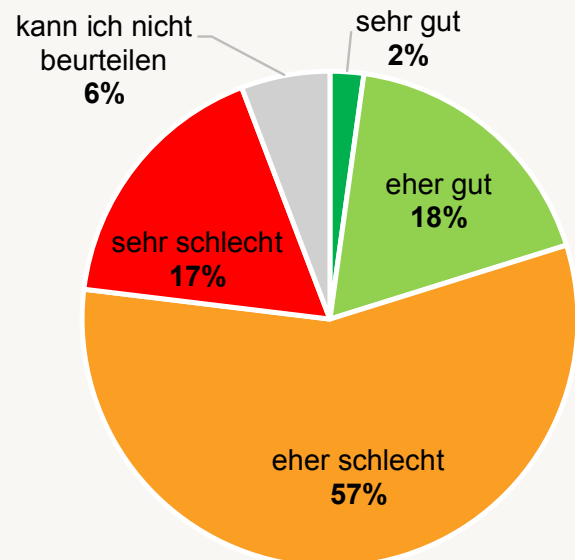


Abbildung 2: Einschätzung des Berufsimages

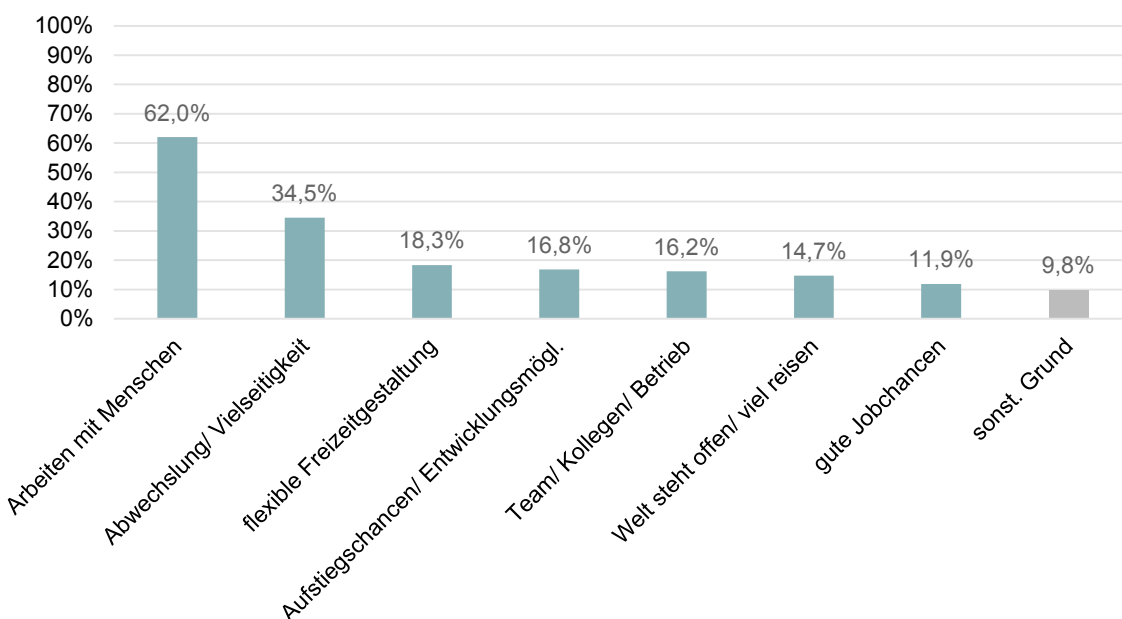
n=139

>> Frage 3:

„Was sind aus Ihrer Sicht die größten Vorteile und positiven Aspekte der Arbeit in der Hotellerie und Gastronomie?“

Bei dieser Frage hatte jeder Befragte die Möglichkeit, drei Vorteile bezogen auf seinen Job aufzuzählen. 62 % der Befragten empfinden die Zusammenarbeit mit Menschen als einen Vorteil. 34,5 % begrüßen die Abwechslung und Vielseitigkeit ihres Berufs. Außerdem sind 18,3 % der Meinung, dass eine flexible Freizeitgestaltung positiv ist. Auch hier war es wieder nötig, die sehr individuell formulierten Antworten in Klassen zusammenzufassen. Alle nicht eindeutig zuzuordnenden Antworten sind in „sonstiger Grund“ mit 9,8 % zusammengefasst.

Vorteile der Arbeit (in %)



n=127

Abbildung 3: Vorteile der Arbeit

>> Frage 4:

„Was sind aus Ihrer Sicht die größten Kritikpunkte oder Nachteile der Arbeit in der Hotellerie und Gastronomie?“

Ebenso wie bei Frage 3 hatten die Befragten hier wieder die Möglichkeit, mit eigenen Worten zu antworten. Es haben 79,5 % angegeben, dass die Arbeitszeiten einen Nachteil darstellen. 67 % sind der Meinung, dass das Gehalt ein weiterer Kritikpunkt ist. Außerdem fühlen sich 18,3 % der befragten Mitarbeitenden nicht genügend wertgeschätzt. Auch hier mussten die Antworten aufgrund ihrer individuellen Formulierung in Klassen zusammengefasst werden. Bei genauer Betrachtung der Klassen fällt auf, dass die Antworten „Personalmangel/Überstunden“ und „Teildienst“ ebenfalls zur Klasse „Arbeitszeiten“ gezählt werden könnten. Somit ist hier offensichtlich, dass die Arbeitszeiten in Hotellerie und Gastronomie den größten Nachteil aus Sicht der Angestellten darstellen.

Nachteile der Arbeit (in %)

n=137

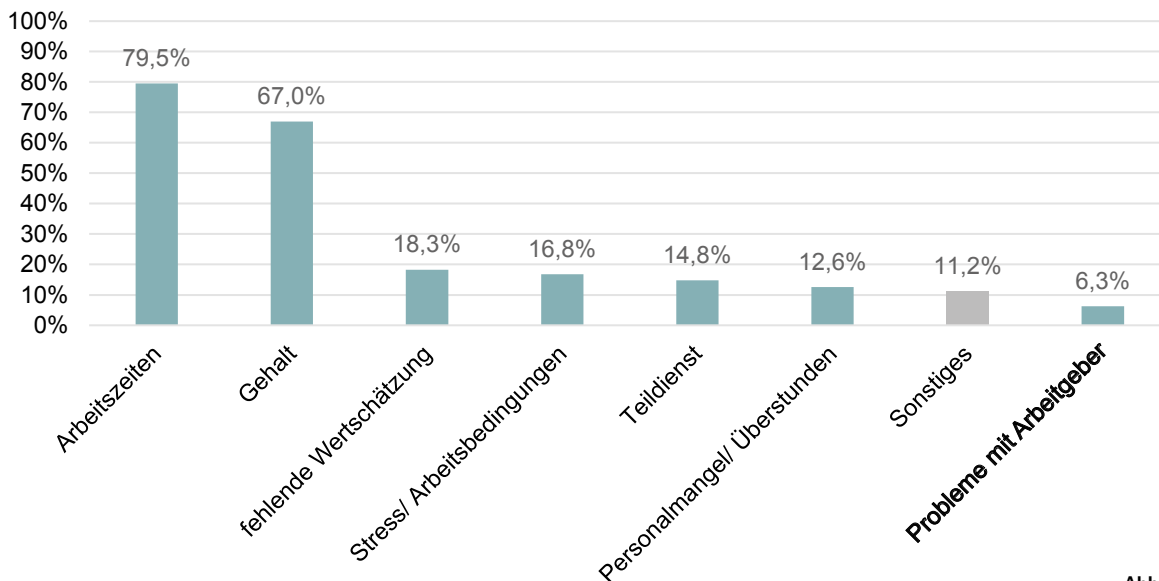


Abbildung 4: Nachteile der Arbeit

>> Frage 5:

„Wie zufrieden sind Sie aktuell mit Ihrer Beschäftigung?“

Bei dieser Multiple-Choice-Frage wird deutlich, dass trotz der vielen Nachteile mehr als die Hälfte der befragten Mitarbeitenden (55 %) „eher zufrieden“ mit ihrer derzeitigen Beschäftigung sind, 25 % sogar „sehr zufrieden“. Dagegen sind 17 % der Befragten „eher unzufrieden“ und 3 % „sehr unzufrieden“.



Zufriedenheit der Mitarbeiter (in %)

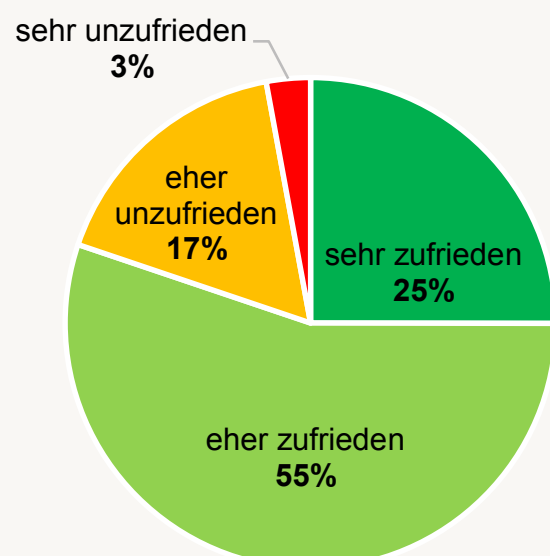


Abbildung 5: Zufriedenheit der Mitarbeitenden

n=136



» Frage 6:

„Wie wichtig sind die genannten Aspekte für Sie für die Auswahl eines Arbeitgebers?“

Bei dieser Frage sollten die Befragten ankreuzen, welche der genannten Aspekte für die Auswahl des Arbeitgebers, für sie "wichtig", "teilweise wichtig" oder "unwichtig" sind. In der graphischen Darstellung wurden die Aspekte nach „wichtig“-Angaben absteigend sortiert. Am wichtigsten ist den Befragten die genaue Abrechnung der Arbeitszeiten (85,1 %), 82,3 % legten besonderen Wert auf die Vereinbarkeit von Familie und Beruf und 71,4 % finden Fortbildungsmöglichkeiten wichtig.

Aspekte Auswahl Arbeitgeber (in %)

n=142

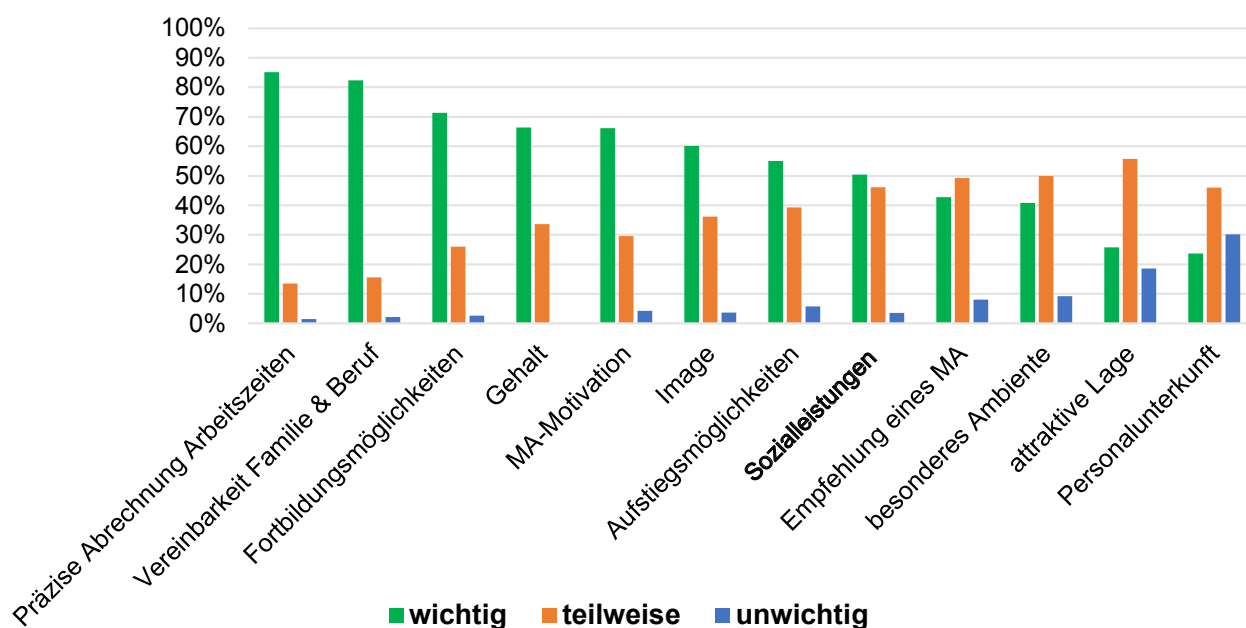


Abbildung 6: Aspekte zur Auswahl des Arbeitgebers



» Frage 7:

„Wie zufrieden sind Sie mit der Ausbildung in den Berufsschulen?“



Bei dieser Frage wurden die Mitarbeitenden nach der Zufriedenheit mit den Berufsschulen befragt. Es haben insgesamt 134 Personen darauf geantwortet, wovon 89 Personen angegeben haben, dass es sie nicht betrifft oder sie ausgelernt sind und somit nicht mehr zur Berufsschule gehen. Deshalb werden hier nur 45 Personen zur Betrachtung herangezogen. Daraus ergab sich, dass insgesamt 64 % "zufrieden" mit den Berufsschulen sind. 22 % sind sogar "sehr zufrieden" und 42 % "eher zufrieden". Jedoch sind 27 % der Befragten "eher unzufrieden" und 9 % sogar "sehr unzufrieden".

Mitarbeiterzufriedenheit mit den Berufsschulen (in %)

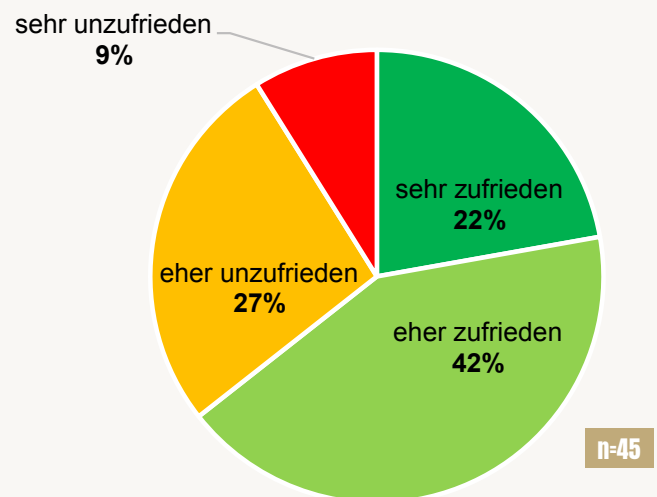


Abbildung 7: Mitarbeiterzufriedenheit mit den Berufsschulen

Frage 7b:

„Gibt es aus Ihrer Sicht Ausbildungsinhalte, die von den Berufsschulen ergänzt werden müssten?“

Frage 7c:

„Welche Verbesserungswünsche hätten Sie für die Berufsschulen?“

Im Folgenden werden Antworten der Fragen 7b und 7c aufgeführt. Die jeweilige Überschrift gibt das übergeordnete Thema an. Die Anzahl der Personen zeigt, wie viele Probanden eine ähnliche Antwort geäußert haben. Zum genaueren Verständnis der Kritik sind exemplarisch die wichtigsten Originalaussagen aufgelistet.

BERUFSSCHULEN

7 Personen

Thema: Modernisierung der Berufsschulen / Inhalt an Zeit anpassen

Berufsschulen sollten mit der Zeit & dem Trend gehen.

Ausbildungsverordnung muss der Zeit angepasst werden.

Betrieb vermittelt Wissen, das in den alten Lehrbüchern noch nicht angekommen ist.

10 Personen

Thema: Praxisorientierter Unterricht

Lehrer sollten praktisch geschult werden.

Praktische Übungen vor dem ersten Lehrjahr.

Mehr prüfungsrelevante / praktische Inhalte.



6 Personen

Thema: Mehr Fremdsprachen unterrichten: Englisch / Niederländisch

Englischunterricht sollte nicht zu kurz kommen.



1 Person

Weitere Antworten: „Gibt es aus Ihrer Sicht Ausbildungsinhalte, die von den Berufsschulen ergänzt werden müssten?“

Aufklärung über Möglichkeiten für die Zukunft.

Empathie & Kommunikation.

Es sollten mehr "alltägliche" Dinge unterrichtet werden.

Filetieren von Fisch.

Onlinebuchungsportale und Social Media.

Reklamation.



Verbesserungswünsche

Absprache mit den Betrieben...

Anschaulichere Präsentationen...

Dass man sich nicht alles selbst beibringen muss...



Individuelles Eingehen auf die Schüler...

Mehr prüfungsrelevante Themen...

Qualifiziertes Lehrpersonal...

Gleiche Inhalte & gleiche Prüfungen...

Schüler wissen teilweise besser über gewisse Themen Bescheid, als manche Lehrer...

>> Frage 8:

„Wie wichtig sind Ihnen die genannten Aspekte für Ihre Arbeitszufriedenheit?“

Mit dieser Frage soll herausgefunden werden, welche Aspekte für die Arbeitszufriedenheit der Befragten am wichtigsten sind. Die drei wichtigsten Aspekte sind „feste Zuschlagsregeln für Sonn- und Feiertage“ mit 78,7 %, „verlässliche Urlaubspläne“ mit 78 % und „verlässliche Dienstpläne“ mit 76,6 %. Die Aspekte Freizeitausgleich für geleistete Überstunden, Zeitarbeitskonto und Lohnabrechnung nach exakt erfasster Arbeitszeit sind allerdings auch relevant, da diese oft mit „eher wichtig“ bewertet wurden. Eindeutig zu erkennen ist, dass die meisten Befragten sich vor allem Zuverlässigkeit in Bezug auf Urlaubs- und Freizeitplanung wünschen.

Aspekte für Arbeitszufriedenheit (in %)

n=142

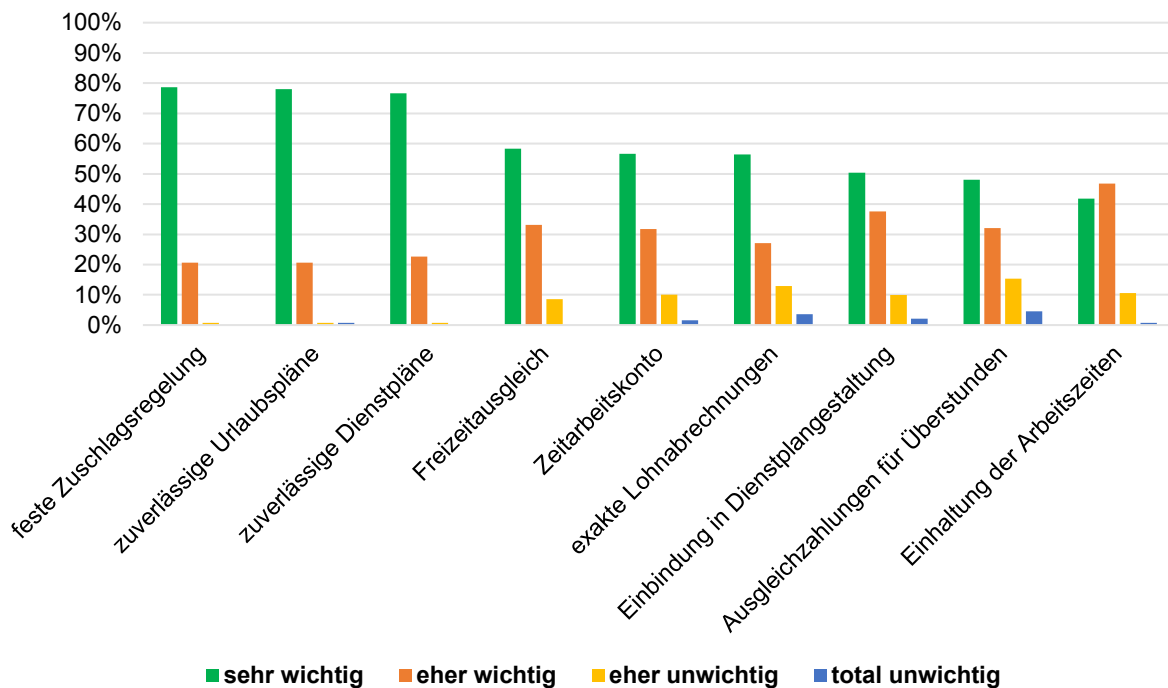


Abbildung 8: Aspekte für Arbeitszufriedenheit



>> Frage 9a:

„Bietet Ihnen Ihr Unternehmen Schulungen, Lehrgänge, Fortbildungen etc. an?“

Hier sollte in Erfahrung gebracht werden, ob den Mitarbeitenden im Schmallenberger Sauerland Fortbildungen angeboten werden und wie oft. Laut Umfrage bieten insgesamt 66 % der Betriebe Fortbildungen an, davon sind 27 % „regelmäßig“ und 39 % „gelegentlich“. Allerdings gibt es Betriebe (35 %), die keine Schulungsangebote machen.

Schulungsangebot aus Mitarbeitersicht (in %)

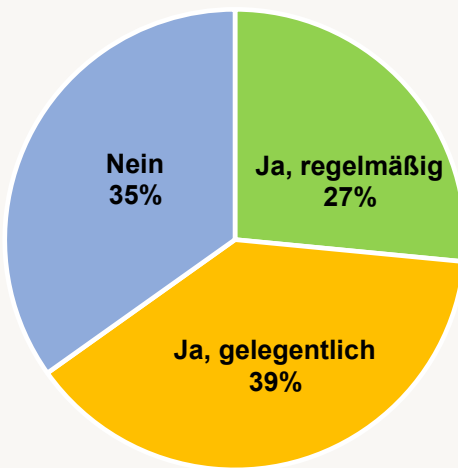


Abbildung 9: Schulungsangebot aus Sicht der Mitarbeitenden

n=132



„Wenn ja, welche?“

Anschließend konnte noch angegeben werden, welche Fortbildungsthemen im Schmallenberger Sauerland am häufigsten von den Betrieben angeboten werden. Zu berücksichtigen ist hier, dass die Achsenbeschriftung nur bis 20 % angezeigt wird um Platz zu sparen.

Schulungsangebot der Betriebe (in %)

n=33

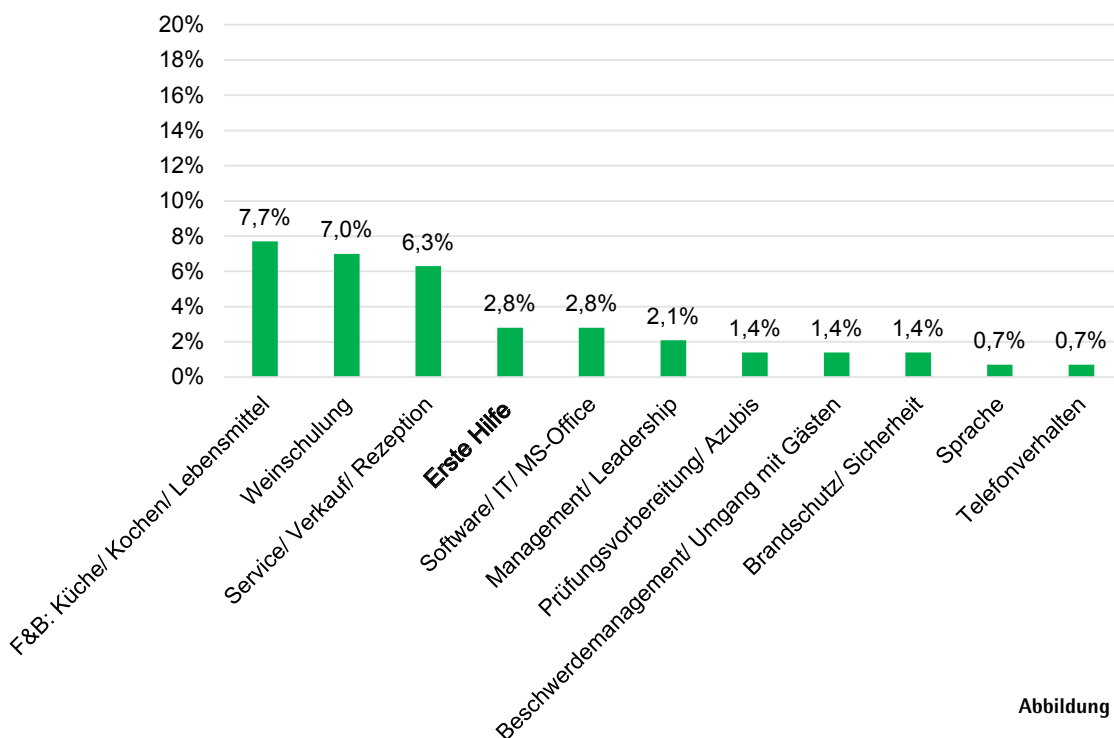


Abbildung 10: Schulungsangebot der Betriebe

>> Frage 10:

„Nachfolgend werden Ihnen mögliche Themen und Inhalte für Mitarbeiterschulungen und Fortbildungen genannt. Bitte geben Sie jeweils an, wie interessant Sie diese Themen für Ihre Weiterbildung finden.“

Im Schaubild wurden die Aspekte wieder nach der Anzahl geordnet, wie oft diese als „sehr gut geeignet“ gekennzeichnet wurden. Die Mehrheit mit 62 % würde die Fortbildungsmaßnahme „Kommunikation mit Kunden“ als sehr gut geeignet empfinden. 59,6 % würde eine Fortbildungsmaßnahme „Umgang mit dem Gast“ begrüßen und 45,9 % der Befragten halten eine „Fachschulung Service im Restaurant“ für gut geeignet.



Eignung des Schulungsangebotes (in %)

n=100

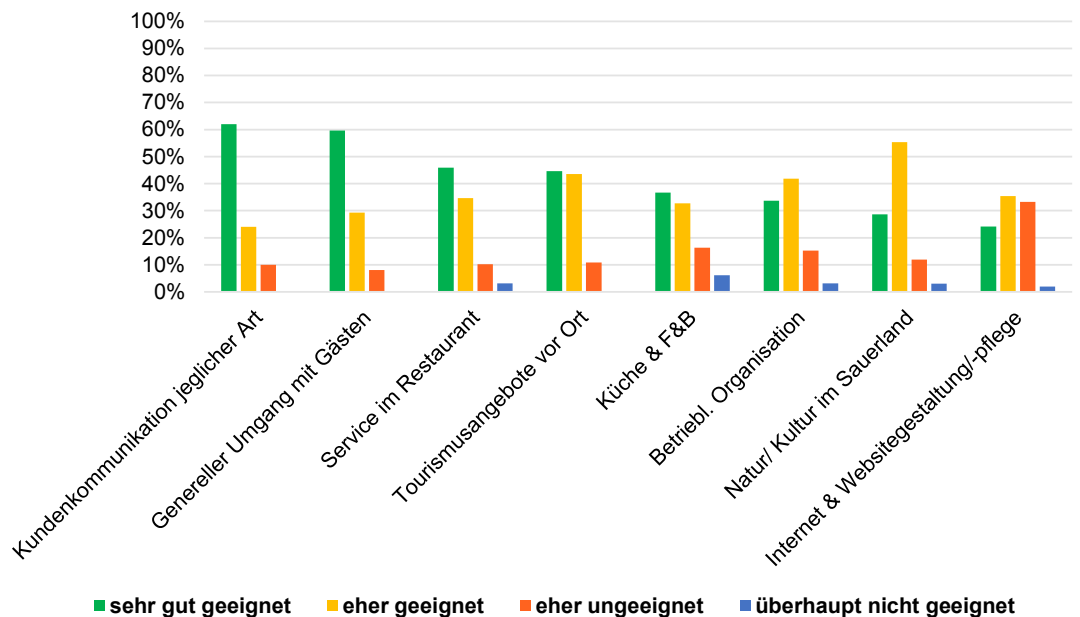


Abbildung 11: Eignung des Schulungsangebots

>> Frage 11:

„Welche Kanäle nutzen Sie, um sich über Stellenangebote in der Hotellerie und Gastronomie zu informieren?“

Bei dieser Frage ist es von Interesse, welche Kanäle die Fachkräfte in Schmallenberg nutzen, um sich über Jobangebote zu informieren. Dabei ist die Tageszeitung das meistgenutzte Medium (60,3 %). Facebook (31,2 %) und das Arbeitsamt (29,1 %) sind die am nächst häufigsten genutzten Informationskanäle.

Genutzte Quellen zur Jobsuche (in %)

n=141

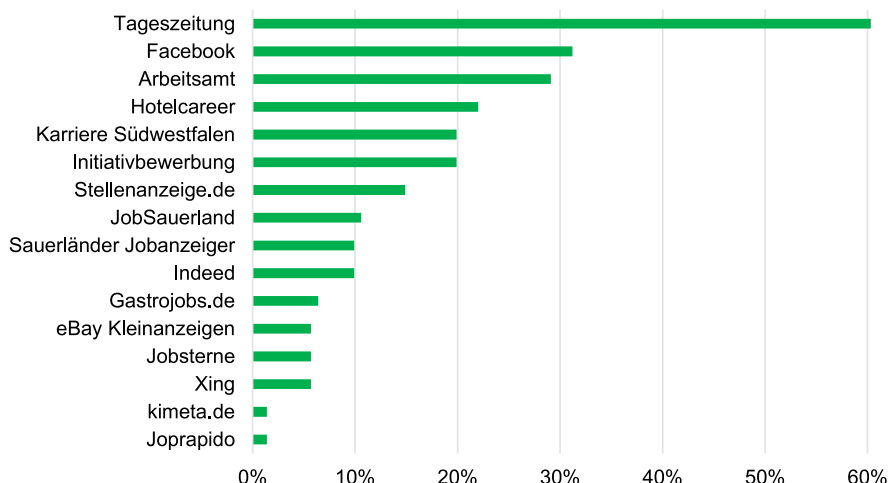


Abbildung 12: Genutzte Quellen zur Jobsuche



© Pixabay



» Frage 12:

„Nachfolgend finden Sie Vorschläge für mögliche Angebote, die Ihnen Ihre Arbeitgeber zur besseren Motivation anbieten könnten. Bitte geben Sie jeweils an, wie wichtig Sie diese Angebote für Ihre Motivation finden würden.“

Bei dieser Frage lag den Probanden eine Ankreuztabelle vor, jeder Vorschlag konnte mit „sehr wichtig“ bis „überhaupt nicht wichtig“ bewertet werden. Die am meisten mit „sehr wichtig“ gekennzeichnete Motivationsmaßnahme sind betriebsinterne Veranstaltungen mit 37 %, Teambesprechungen werden von 33,1 % der Befragten für wichtig empfunden und Mitarbeitergespräche von 32,6 %. Außerdem sollte darauf hingewiesen werden, dass hier eine umgekehrte Bewertung der Skala vorlag, als bei den vorangegangenen Ankreuztabellen. Es lässt sich zunächst ver-

muten, dass einige Probanden versehentlich genau gegenteilig geantwortet haben. Allerdings haben Tests gezeigt, dass dies nur ein sehr geringer Anteil war. Das Ergebnis ist dennoch anwendbar. Ein Abgleich mit der Gastgeberbefragung (in der die Antwortmöglichkeiten nicht umgekehrt aufgeführt waren), bestätigt die Richtigkeit der Ergebnisse ein weiteres Mal. Des Weiteren ist zu berücksichtigen, dass die Achse des Diagramms gekürzt wurde und diese nur bis 50 % veranschaulicht ist.

Angebote zur Verbesserung der Motivation (in %)

n=133

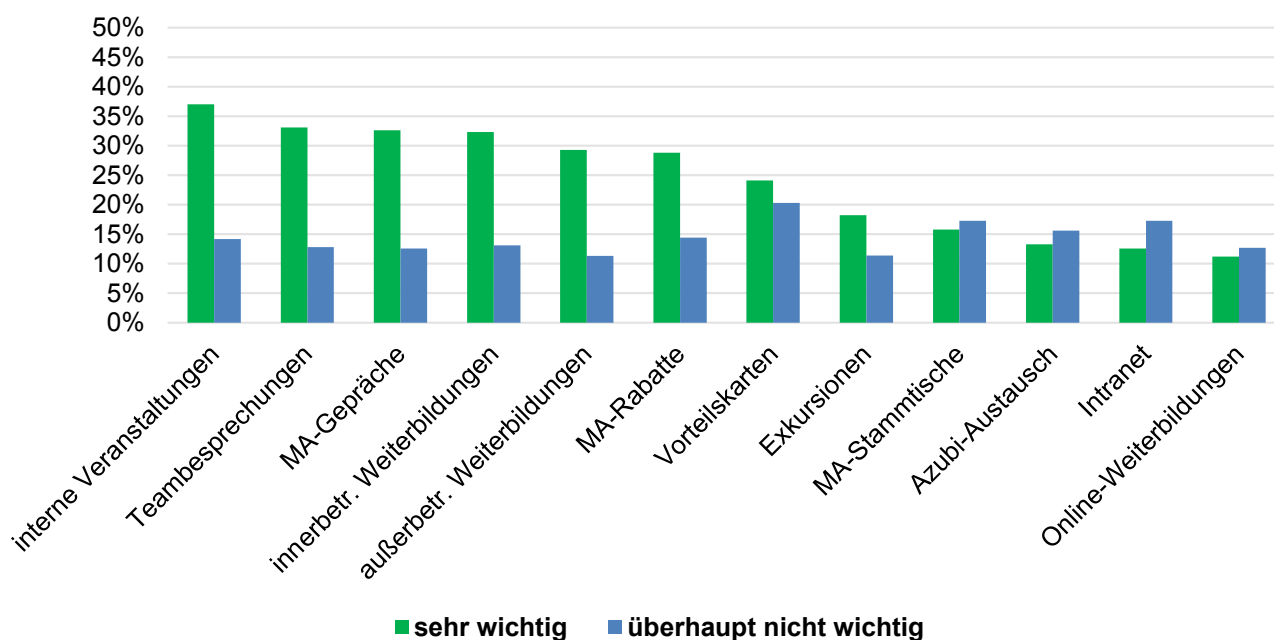
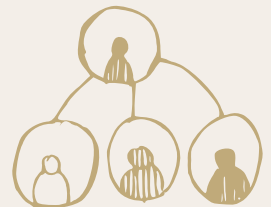


Abbildung 13: Angebote zur Motivationsverbesserung

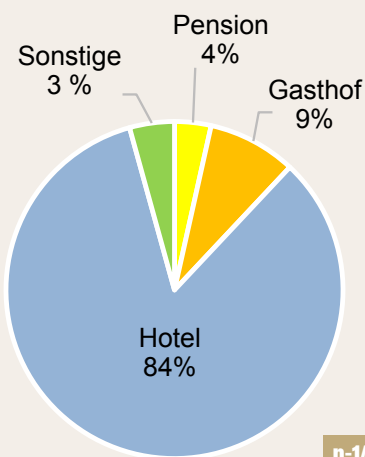


» Demographische Daten der befragten Mitarbeitenden

Zum Ende der Befragung wurden die Befragten nach einigen demographischen Daten gefragt, damit die momentane Fachkräftestruktur sichtbar wird. Nachfolgend werden diese demographischen Daten dargestellt.



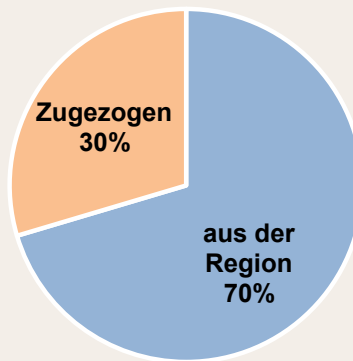
Arbeitsplatz



n=142

Abbildung 14: Arbeitsplatz der Mitarbeitenden

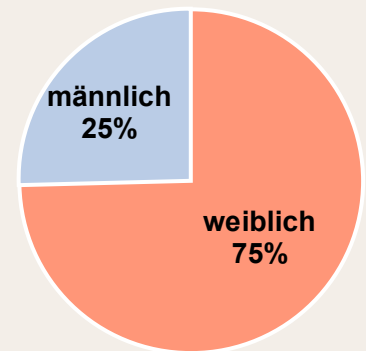
Herkunft



n=142

Abbildung 15: Herkunft der Mitarbeitenden

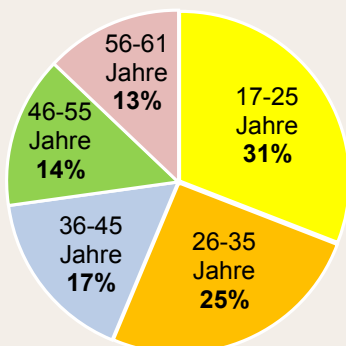
Geschlechterverteilung



n=142

Abbildung 16: Geschlechterverteilung

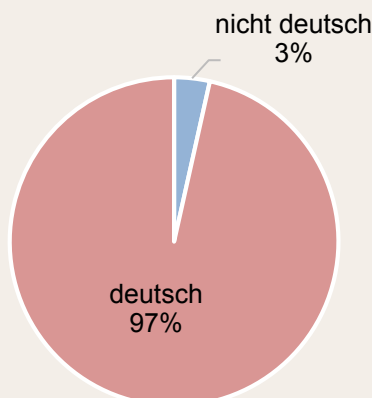
Altersverteilung



n=139

Abbildung 17: Altersverteilung der Mitarbeitenden

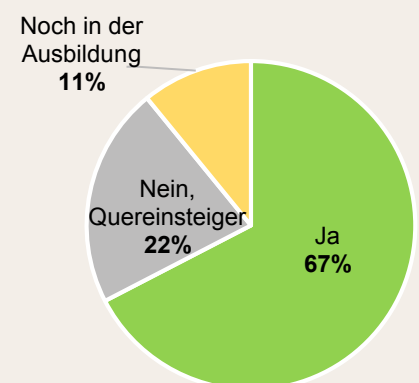
Nationalität



n=142

Abbildung 18: Nationalität der Mitarbeitenden

Ausgebildete Fachkraft



n=138

Abbildung 19: Ausgebildete Fachkraft

Zu entnehmen ist, dass die meisten Fachkräfte in einem Hotel arbeiten (84 %). 70 % der Fachkräfte kommen direkt aus der Region. An der Befragung haben 3-mal so viele Frauen (75 %) teilgenommen, wie Männer. Ein Drittel (31 %) der Befragten ist zwischen 17 und 25 Jahre alt. Nur 3 % der Befragten haben keine deutsche Nationalität. 67,4 % der befragten Personen haben eine Ausbildung in Hotellerie oder Gastronomie und 22 % sind Quereinsteiger.

>> 3. Gastgeberbefragung

In dieser Befragung wurden die Arbeitgeber des Schmallenberger Sauerlandes aus Hotellerie- und Gastronomiebetrieben anhand eines Fragebogens mit jeweils 13 Fragen zum Thema Personalgewinnung und -bindung befragt. Insgesamt wurden 38 Fragebögen (n=38) zur Auswertung herangezogen. Im Folgenden werden die Fragen in ihrer originalen Reihenfolge zitiert, gefolgt von Schaubildern, die die Ergebnisse veranschaulichen. Dabei beschreibt "n" die Anzahl der Antworten auf die jeweilige Frage.



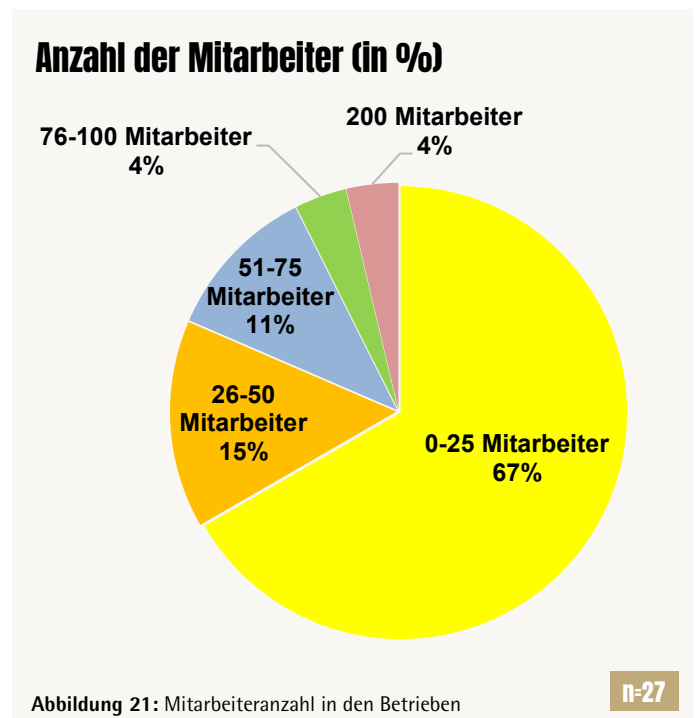
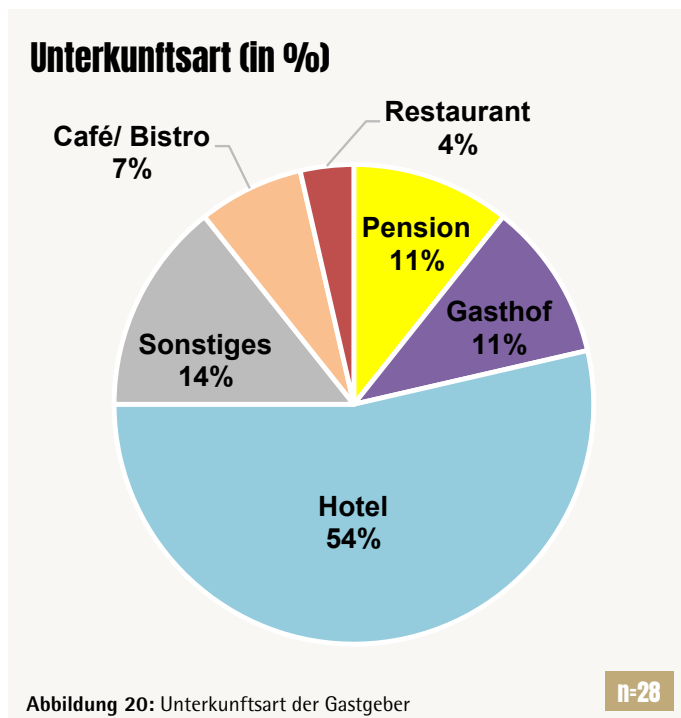
>> Einstiegsfragen

Zu Beginn des Fragebogens wurde nach der Art der Unterkunft gefragt. Rund die Hälfte der Gastgeber (54 %) betreiben ein Hotel, Gasthöfe und Pensionen sind mit jeweils 11 % vertreten. Auffällig ist außerdem, dass insgesamt nur drei Betriebe (11 %) an der Befragung teilgenommen haben, die ausschließlich Gastronomiebetriebe darstellen.



„Bitte geben Sie Ihre Unterkunftsart an.“

„Bitte geben Sie die Anzahl Ihrer Beschäftigten an.“



Zunächst sollte herausgefunden werden, wie viele Angestellte der jeweilige Gastgeber beschäftigt. Die Mehrheit (67 %) beschäftigt zwischen 0 und 25 Mitarbeiter. Ein einziger Gastgeber hat angegeben, dass er sogar 200 Mitarbeiter beschäftigt.

>> Frage 1:

„Über welche Quellen gewinnen Sie aktuell Ihre Fachkräfte?“

Mit dieser Frage wurden die Gastgeber nach den Kanälen, die sie zur Personalgewinnung nutzen, befragt. Hier waren Mehrfachnennungen möglich. Auch hier ist der meist genutzte Kanal die Tageszeitung mit 54,5 %. Weitere Quellen, um Personal zu gewinnen, sind die Initiativbewerbung (51,5 %) und das Arbeitsamt (51,5 %). Facebook hingegen wird nur von 18,2 % der Gastgeber genutzt. Die übrigen Internetportale werden eher selten genutzt.

Genutzte Quellen zur Personalgewinnung (in %)

n=33

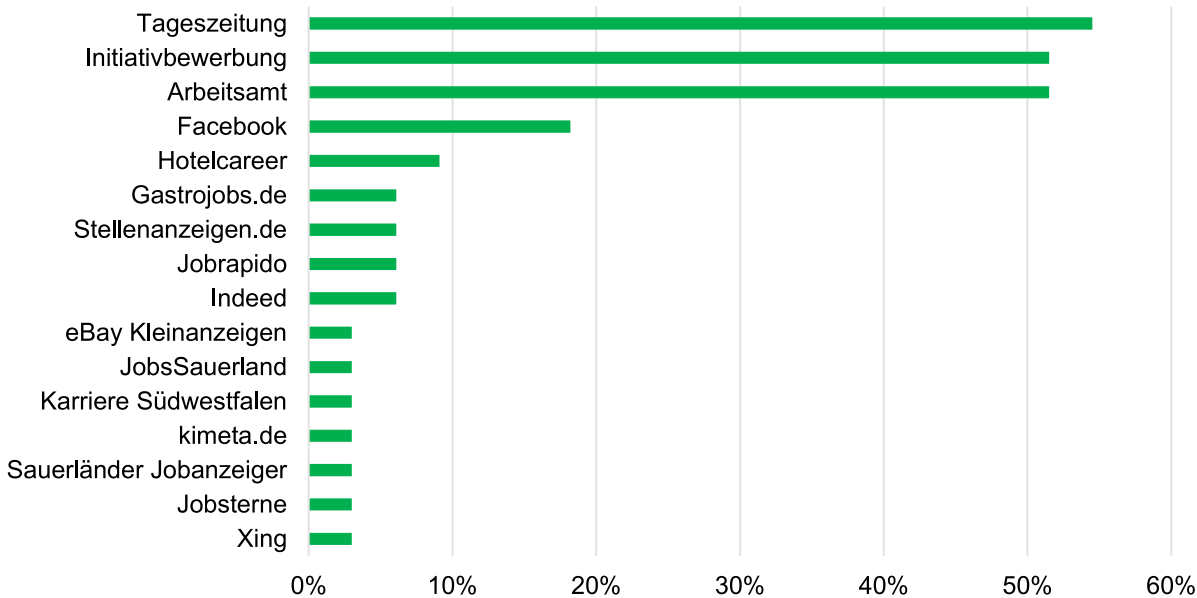


Abbildung 22: Genutzte Quellen zur Personalgewinnung

>> Frage 2:

„Welche Eigenschaften sind Ihnen bei Ihrem Personal besonders wichtig?“

Folgende Eigenschaften sind den Gastgebern sehr wichtig: Verlässlichkeit (84,8 %), Freundlichkeit (81,8 %) und persönliches Engagement (78,8 %). Des Weiteren gehören Pünktlichkeit (69,7 %) und Einsatzbereitschaft (66,7 %) zur Kategorie „sehr wichtig“. Jeder Aspekt sollte jeweils einmal bewertet werden. Außerdem konnten die Befragten nach der Tabelle noch angeben, welche Sprachkenntnisse sie sich von ihren Mitarbeitenden wünschen. Hier wurde 13-mal englisch, 11-mal deutsch, 9-mal niederländisch und 1-mal französisch angegeben. Auch hier waren Mehrfachnennungen möglich.

Wichtige Eigenschaften des Personals (in %)

n=33

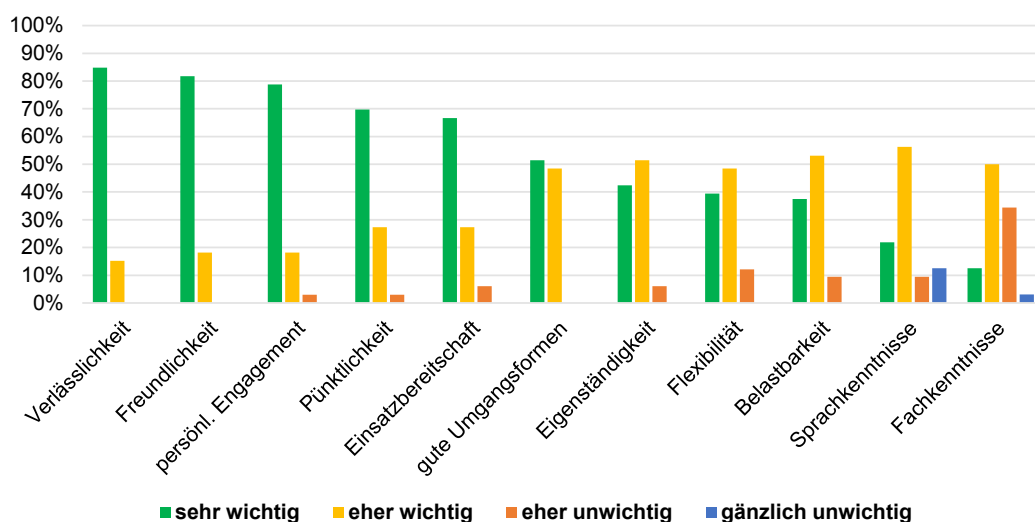


Abbildung 23: Wichtige Eigenschaften des Personals

>> Frage 3:

„Was sind aus Ihrer Sicht die größten Probleme im Personalbereich Ihres Unternehmens?“

Hier hatten die Probanden die Möglichkeit, bis zu drei Antworten zu geben. Die Antworten mussten aufgrund vielfältiger Formulierungen zu Klassen zusammengefasst werden. Dabei ist herausgekommen, dass der Personalmangel (36,9 %) an erster Stelle steht, dicht gefolgt von der Qualifikation bzw. den Kompetenzen der Mitarbeitenden (34,2 %). Mitarbeiterzufriedenheit (7,8 %) sehen sie eher weniger als Problem an. Alle Antworten, die nicht als Klasse zusammengefasst werden konnten (=Sonstiges), sind nochmal separat aufgelistet, damit diese Antworten nicht an Wirkung verlieren.

Probleme im Personalbereich (in %)

n=29

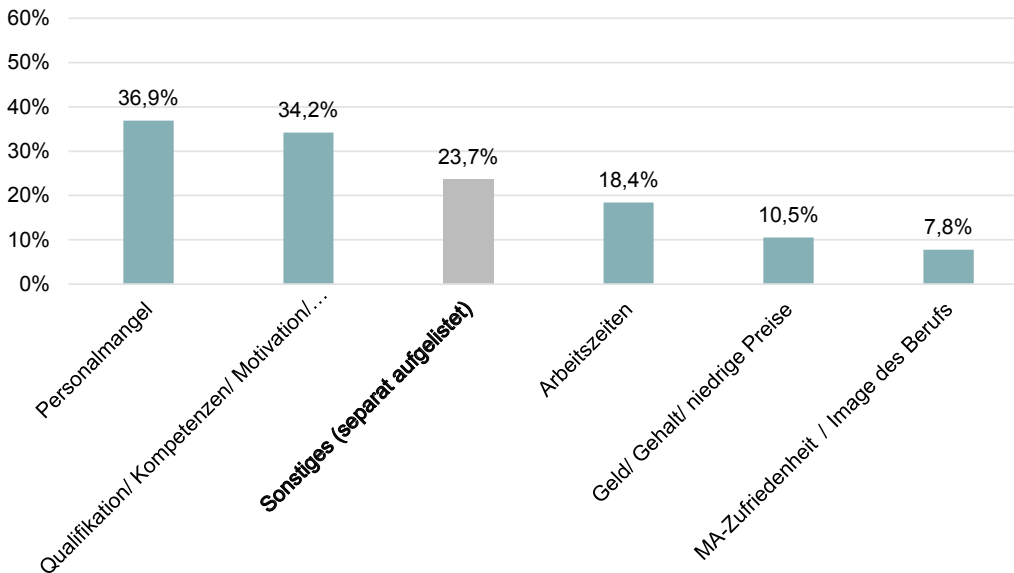


Abbildung 24: Probleme im Personalbereich



Weitere Probleme...
 MA haben Urlaub selbst geplant...

Mitarbeiterführung auf Abteilungsebene...

Nicht genug Auslastung für Festanstellung...

Eigenständigkeit...

Zu wenig Wertschätzung...

Beherrschung der deutschen Sprache im Housekeeping...

Auflagen & Protokollierung...

Herausforderung der Kommunikation
 (man sieht sich zu selten persönlich)...

MA benötigen einen Führerschein
 und Auto, sonst keine Chance...

Abteilungsübergreifendes Verständnis...

Flexibilität...

Belastbarkeit...



» Frage 4:

a) „Wie zufrieden sind Sie mit der Ausbildung in den Berufsschulen?“

Arbeitgeberzufriedenheit mit den Berufsschulen (in %)

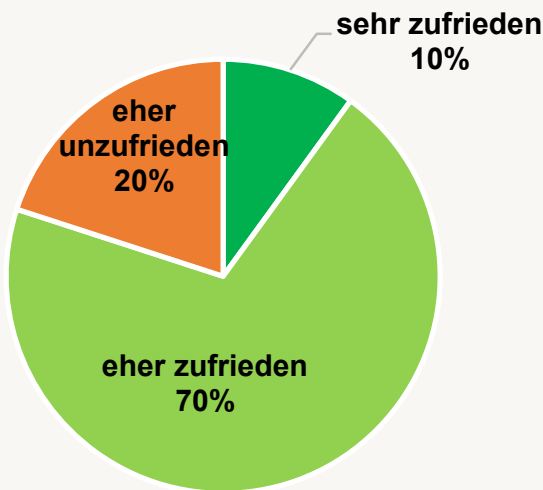


Abbildung 25: Arbeitgeberzufriedenheit mit den Berufsschulen

n=20

Insgesamt sind 80 % zufrieden mit den Berufsschulen, davon sind 10 % „sehr zufrieden“ und 70 % nur „eher zufrieden“. 20 % der befragten Gastgeber sind „eher unzufrieden“ mit den Berufsschulen. Zudem ist noch wichtig zu erwähnen, dass insgesamt 12 Befragte angegeben haben, dass ihre Betriebe nicht ausbilden.



b) „Gibt es aus Ihrer Sicht Ausbildungsinhalte, die von den Berufsschulen ergänzt werden müssten?“

Weil diese Frage sehr individuell beantwortet wurde und nur wenige Antworten zu einem Oberthema zusammengefasst werden konnten, werden die Antworten der einzelnen Gastgeber im Folgenden zitiert:

Zu ergänzende Ausbildungsinhalte:

- » „Allgemeinwissen und regionale Themen“
- » „bessere Ausbildung im Sozialwesen“
- » „fachliche Zusatzqualifikationen“
- » „Hotelmanagement“
- » „Kundenzentrierung“
- » „mehr Pflichten, weniger Rechte“
- » „mehr Praxisorientierung“
- » „Zusatzqualifikationen im allgemeinbildenden Bereich, aber viel im Fachbereich“
- » „Deutschunterricht für Auszubildende mit Migrationshintergrund“
- » „Fremdsprachen“
- » „Englisch“
- » „Auf Trends eingehen“

c) „Welche Verbesserungswünsche hätten Sie für die Berufsschulen?“

Auch diese Frage wurde sehr individuell beantwortet, so dass eine Darstellung mithilfe eines Schaubildes nicht zielführend gewesen wäre. Deshalb werden im Folgenden die Antworten zitiert:

Verbesserungswünsche an die Berufsschulen:

- » „Beruf interessanter machen“
- » „Ausflüge in andere Hotels“
- » „differenzierte Bescheinigung unterschiedlicher Bereiche“
- » „Blockunterricht“
- » „differenzierte Beschulung nach Leistungsmöglichkeiten“
- » „keine Schule am Freitag, maximal ein Schultag, kein Sportunterricht“
- » „Sport & Religion haben dort nichts zu suchen, dafür besser überbetriebliche Lehrgänge nutzen“
- » „Klassenaufteilung: Betriebe, die viele Azubis haben, besser aufteilen“
- » „Mehr Hilfe bei z.B. Renten, Krankenversicherung und Finanzwesen“
- » „strengerer, intensiverer Unterricht“
- » „höhere Anforderungen an die Schüler“



» Frage 5:

„Wie stark werden die nachfolgenden personalbezogenen Aspekte in Ihrem Unternehmen umgesetzt?“

Auch hier sollten die Probanden jeden Aspekt einzeln bewerten. 71,4 % der Befragten haben angegeben, dass in ihren Unternehmen eine exakte Lohnabrechnung umgesetzt wird. 66,7 % der Gastgeber sagen, dass sie verlässliche Urlaubspläne bieten und 65,5 % bieten Freizeitausgleich für Überstunden. Ein Zeitarbeitskonto wird von 63 % der Betriebe umgesetzt. Im Gegensatz dazu wird die Einhaltung der Arbeitszeiten nur teilweise oder wenig umgesetzt, während auch nur 34 % der Betriebe angegeben haben, dass sie einen Ausgleich für Überstunden leisten.

Umsetzung der personalbezogenen Aspekte (in %)

n=29

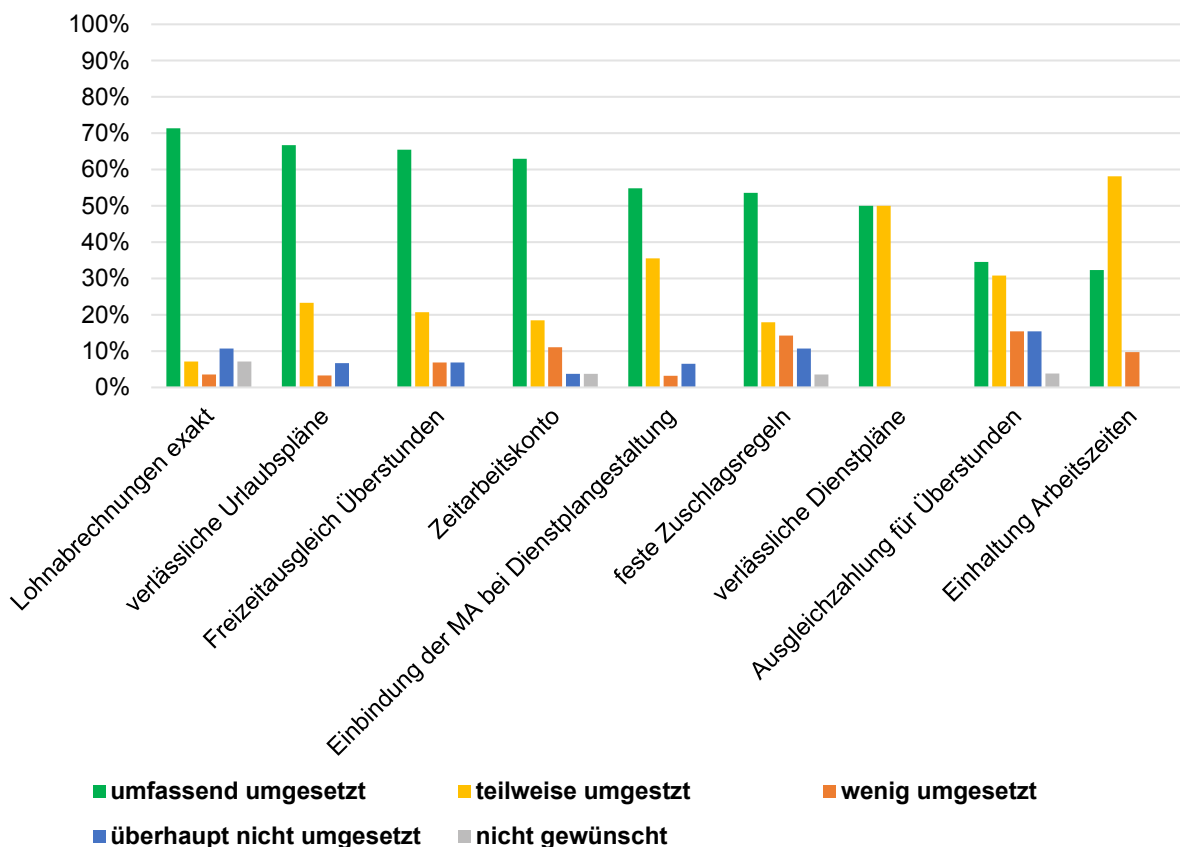


Abbildung 26: Umsetzung der personalbezogenen Aspekte

>> Frage 6:

„Wie lange im Voraus erstellen Sie die Dienstpläne?“

Bei den meisten Betrieben werden diese „bis Donnerstag der Vorwoche“ (36,7 %) erstellt. 26,7 % erstellen die Dienstpläne „ein bis zwei Wochen im Voraus“ und 23,3 % sogar „drei oder mehr Wochen im Voraus“. Unter dem Aspekt „anderes Vorgehen“ wurden noch folgende Antworten gegeben (Zitate):

- » „feste Dienste: Früh-/ Spät-/ Mitteldienst im Sommer; feste freie Tage in Küche und Housekeeping“
- » „MA teilen sich anhand des Belegungsplans selbst ein“
- » „Standortdienstplan, Abweichungen können aber kurzfristig eintreten“



Dienstpläne im Voraus (in %)

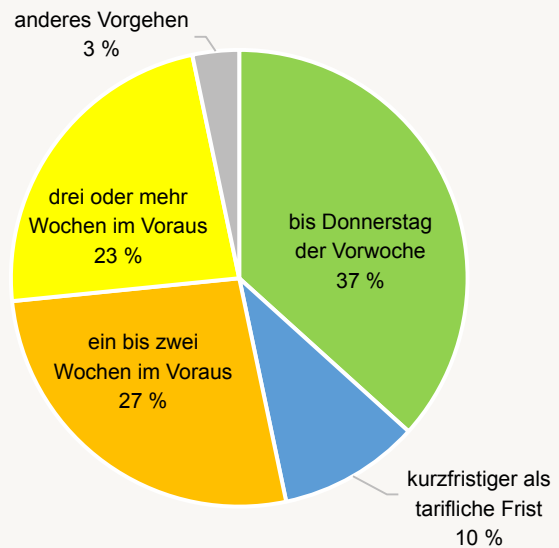


Abbildung 27: Dienstplanerstellung im Voraus

n=30

>> Frage 7:

„Mit welchen Vorzügen oder Vorteilen Ihres Unternehmens können Sie aktuell werben, um neues Personal zu gewinnen?“

Vorzüge der Unternehmen (in %)

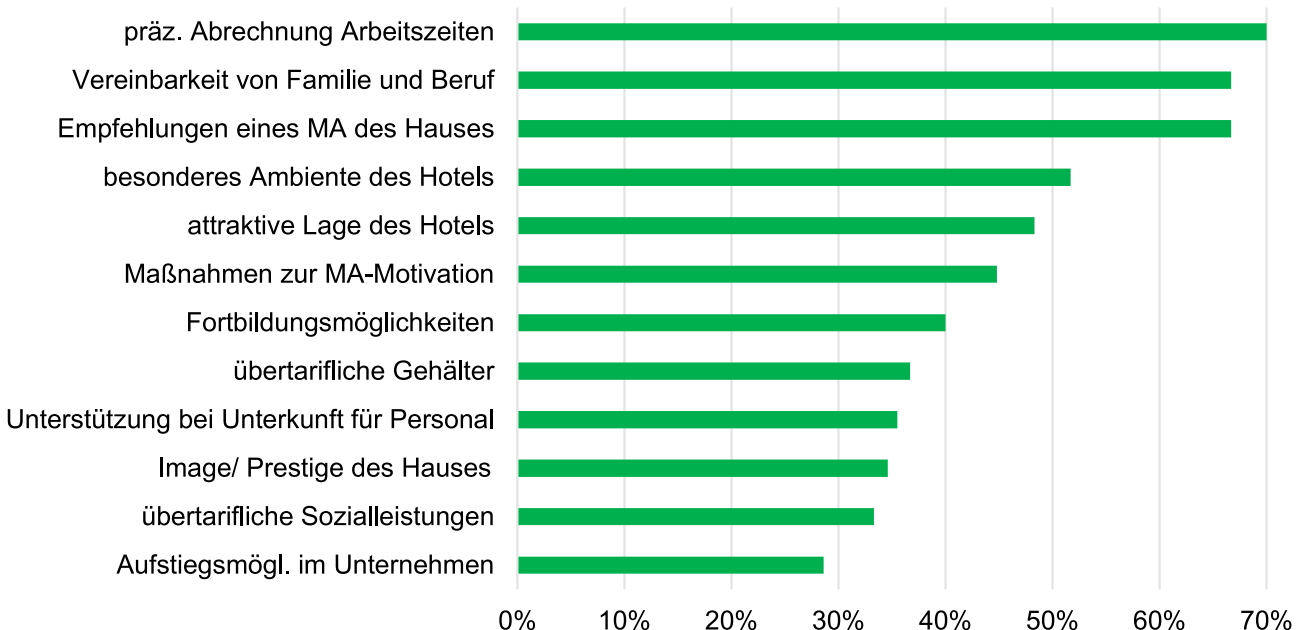


Abbildung 28: Vorzüge der Unternehmen

Es kann festgestellt werden, dass die Gastgeber in Schmallenberg folgende Vorteile ihres Unternehmens nutzen um neues Personal zu rekrutieren und bestehendes Personal zu binden: 70 % präzise Abrechnung der Arbeitszeiten, 66,7 % Vereinbarkeit von Familie und Beruf und 66,7 % Empfehlung eines Mitarbeitenden des Hauses. Hier ist zu berücksichtigen, dass die Achse gekürzt ist und nur 70 % veranschaulicht. Es gab pro Aspekt die Antwortmöglichkeiten „ja“, „teilweise“ und „nein“, der Übersicht wegen wurden hier nur die mit „ja“ beantworteten Aspekte ausgewertet und in Vergleich gesetzt.

>> Frage 8:

„Wie schätzen Sie die aktuelle Zufriedenheit Ihrer Mitarbeiter ein?“

Insgesamt schätzen 94 % der Gastgeber ihre Mitarbeitenden als zufrieden ein, dies ergibt sich aus 13 % "sehr zufrieden" und 81 % "eher zufrieden". Nur 3 % der Befragten schätzen, dass ihre Mitarbeitenden "eher unzufrieden" sind. Kein Gastgeber schätzt die Mitarbeitenden als "sehr unzufrieden" ein. Ein direkter Vergleich mit der tatsächlichen Mitarbeiterzufriedenheit wird im vierten Teil vorgenommen.

Einschätzung Zufriedenheit der Mitarbeitenden (in %)

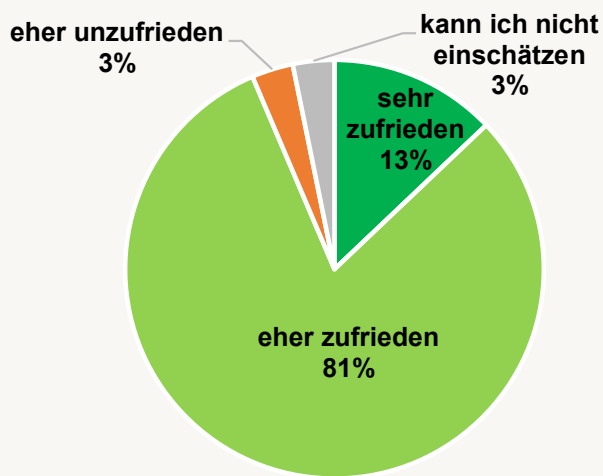


Abbildung 29: Einschätzung Mitarbeiterzufriedenheit

n=31

>> Frage 9:

„Bieten Sie Ihrem Personal Schulungen, Lehrgänge, Fortbildungen etc. an?“

Insgesamt bieten 71 % der befragten Gastgeber ihren Mitarbeitenden Schulungen, Lehrgänge, Fortbildungen etc. an, davon werden 26 % regelmäßig und 45 % gelegentlich angeboten. 29 % bieten keine Schulungen an.

Schulungsangebot aus Sicht der Arbeitgeber (in %)

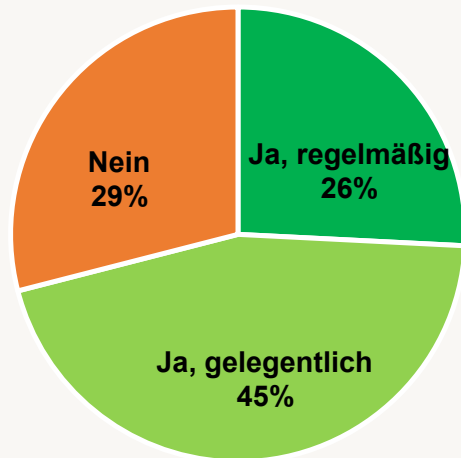


Abbildung 30: Schulungsangebot aus Sicht der Arbeitgeber

n=31





» Frage 10:

„Nachfolgend werden Ihnen mögliche Themen und Inhalte für Mitarbeiterschulungen genannt. Bitte geben Sie jeweils an, wie geeignet Sie diese Themen für Ihre Mitarbeitenden und Ihr Unternehmen fänden. Bitte vernachlässigen Sie dabei zunächst die Kosten, die für solche Angebote entstehen. Es geht allein um die inhaltliche Bedeutung.“

Themen für MA-Schulungen (in %)

n=27

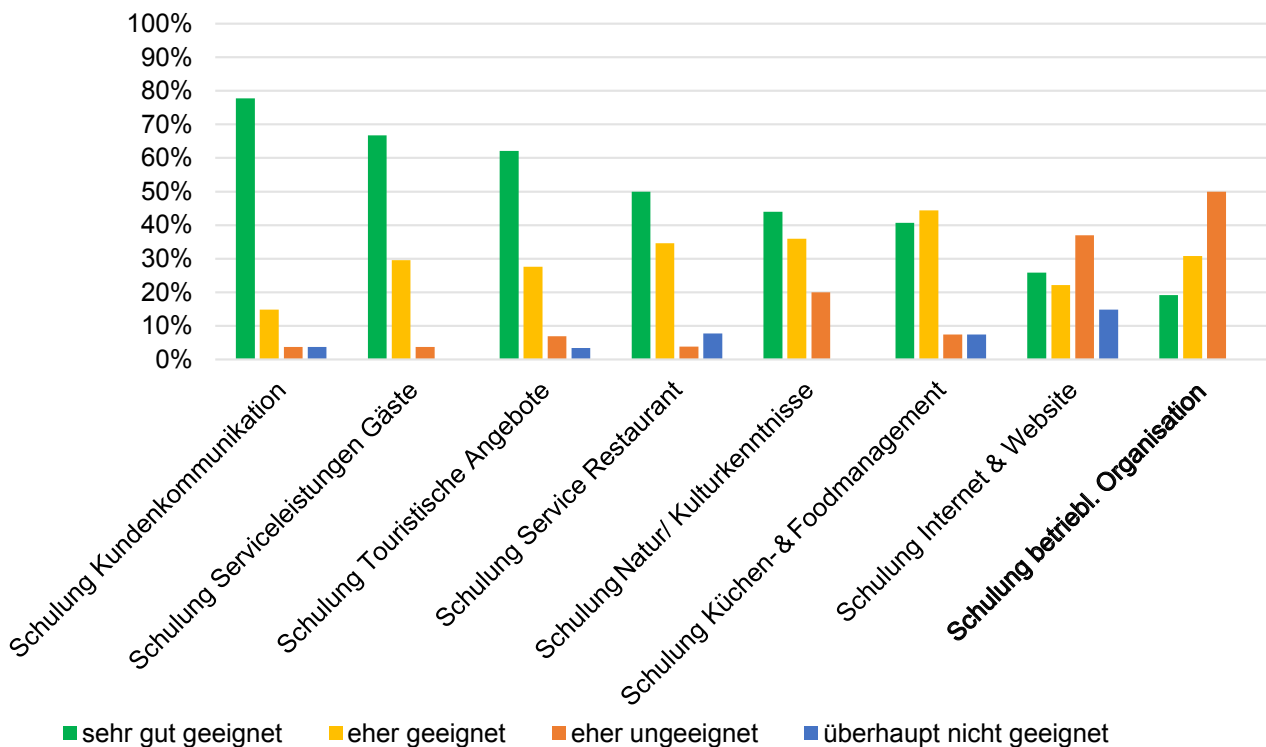


Abbildung 31: Themen für Mitarbeiterschulungen

Laut den Angaben der befragten Gastgeber würde hier eine Schulung in Kundenkommunikation (77,8 %) am meisten in Frage kommen. Außerdem werden Serviceschulungen bzw. der generelle Umgang mit Gästen von 66,7 % der Befragten als sehr geeignet eingestuft. Ebenfalls sehr geeignet wären Schulungen zur Verbesserung der Kenntnisse des touristischen Angebots vor Ort (62,1 %).

>> Frage 11:

„Jetzt werden Ihnen noch ein paar Vorschläge zur Mitarbeitermotivation genannt. Einige davon sind eher unternehmensintern - andere könnten Anwendung im gesamten Schmallenberger Sauerland finden (insbesondere in Kooperation aller Unterkunftsbetriebe). Bitte geben Sie jeweils an, wie wichtig Sie diese Themen zur Motivation der Mitarbeiter finden.“

Themen zur Mitarbeitermotivation (in %)

n=29

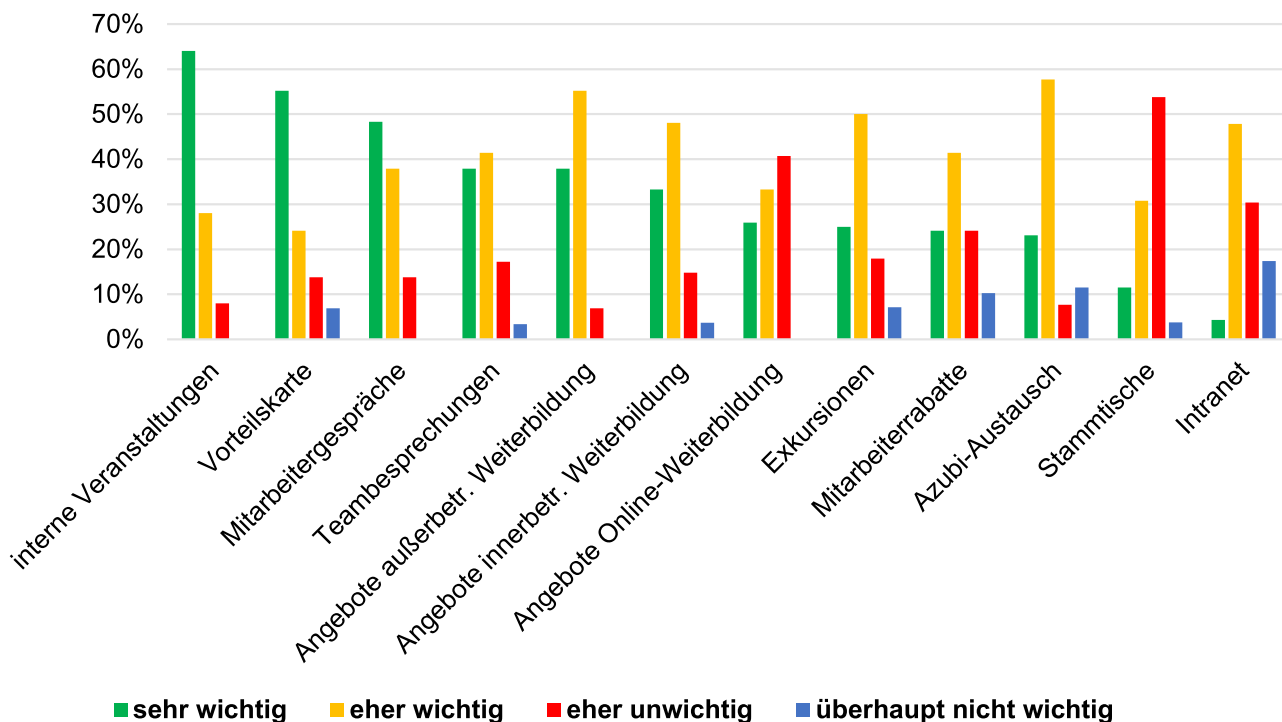


Abbildung 32: Themen zur Mitarbeitermotivation

Für am wichtigsten werden hier betriebsinterne Veranstaltungen (64 %) empfunden. Danach folgt die Vorteilskarte für Mitarbeitende für touristische und nichttouristische Freizeitleistungen in der Region mit 55,2 %. Regelmäßige Mitarbeitergespräche werden von 48,3 % der Gastgeber als sehr wichtig eingestuft. Mitarbeiterstammtische und Intranet hingegen werden eher als unwichtig erachtet.



>> Frage 12:

„Nutzen Sie im Bereich Personalmanagement die Unterstützung von Hotel- und Gastronomieverbänden oder Tourismusverbänden?“

Genutzte Unterstützung von Hotel- und Gastronomieverbänden (in %)

n=14

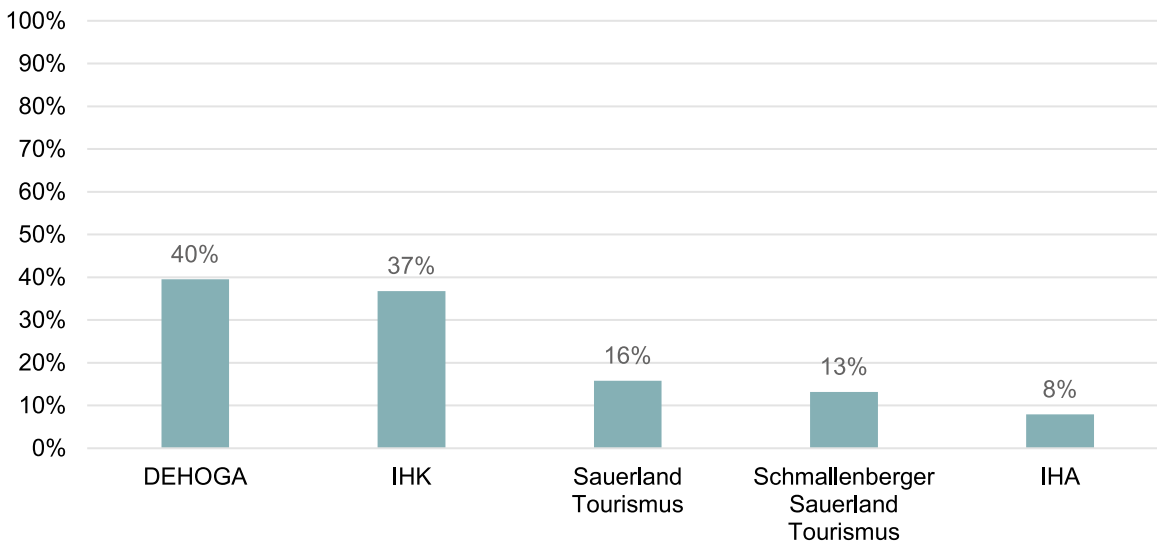


Abbildung 33: Genutzte Unterstützung von Hotel- und Gastronomieverbänden

Durch diese Frage sollte in Erfahrung gebracht werden, welche Verbände von den befragten Unternehmen im Bereich Personalmanagement zur Unterstützung genutzt werden. Insgesamt haben 14 von 29 Betrieben angegeben, dass sie die Hilfe von Verbänden und Vereinen nutzen. 40 % nutzen den DEHOGA zur Unterstützung, 37 % lassen sich von der IHK unterstützen und 16 % arbeiten mit dem Schmallenberger Sauerland Tourismus zusammen. Hier ist zu berücksichtigen, dass Mehrfachnennungen möglich waren.



» 4. Vergleiche zwischen der Mitarbeiter- und Gastgeberbefragung

Nach vorangegangener Einzelbetrachtung der Mitarbeiter- und der Gastgeberbefragung, werden nachfolgend einige Vergleiche zwischen den beiden Befragungen hergestellt. Dies ist allerdings nur möglich, da die Befragungen aufeinander abgestimmt wurden.

Es muss bedacht werden, dass bei dieser Erhebung 142 Mitarbeitende und nur 38 Gastgeber befragt wurden. Grundsätzlich kann man die Ergebnisse zwar gut hochrechnen, allerdings muss man bedenken, dass die Antwort von nur einem Gastgeber ungefähr so schwer gewichtet wird, wie die Antwort von ca. 4 Mitarbeitenden.



» Vergleich 4.1:

Vergleich zwischen den genutzten Quellen zur Jobsuche und Personalgewinnung

Genutzte Quellen zur Jobsuche und Personalgewinnung (in %)

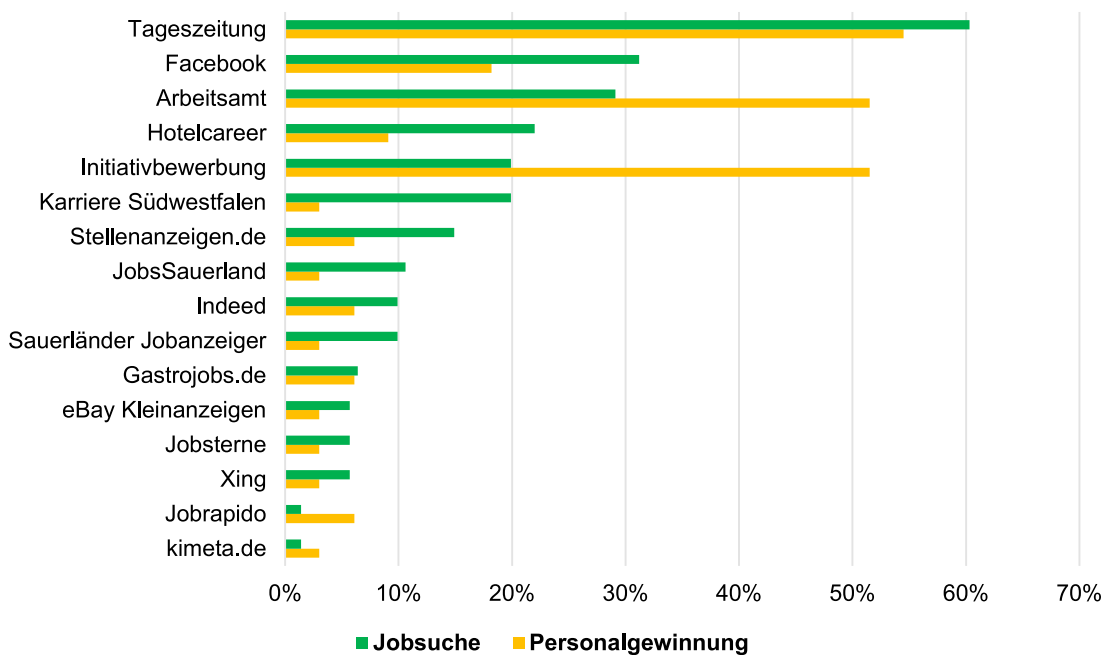


Abbildung 34: Vergleich zwischen den genutzten Quellen zur Jobsuche und Personalgewinnung

Bei genauer Betrachtung wird deutlich, dass 60 % der Mitarbeitenden bei ihrer Jobsuche die Tageszeitung nutzen. 55 % der Arbeitgeber nutzen ebenfalls die Tageszeitung zur Personalgewinnung. Das zeigt, dass die Tageszeitung von beiden Parteien gleich präferiert wird und weiterhin als Quelle sowohl für die Jobsuche als auch zur Personalgewinnung genutzt werden sollte. Facebook steht bei den Mitarbeitenden mit 31 % an zweiter, bei den Arbeitgebern mit 18 % hingegen erst an vierter Stelle. Ähnlich ist es bei der Karriereplattform Hotelcareer, diese wird von 22 % der Mitarbeitenden genutzt. Im Vergleich dazu nutzen die Arbeitgeber die Plattform allerdings nur zu 9 %. Daraus lässt sich schließen, dass die Arbeitgeber im Online-Bereich Nachholbedarf haben. Den Gastgebern kann empfohlen werden, ihre Stellenanzeigen auch bei Hotelcareer und Facebook zu inserieren um mehr potenzielle Bewerber zu erreichen. Das Arbeitsamt wird von beiden Parteien als Informationskanal genutzt. Für die Stel-

lensuche wird es von 29 % der Mitarbeitenden und zur Personalgewinnung von 52 % der Arbeitgeber genutzt. Außerdem gerne genutzt ist die Initiativbewerbung. Über 50 % der Gastgeber haben angegeben, über diesen Weg Mitarbeitende zu generieren, jedoch kommen dem nur ca. 20 % der Fachkräfte nach.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Tageszeitung weiterhin als Quelle sowohl für die Jobsuche als auch für die Personalgewinnung genutzt werden sollte. Das Arbeitsamt ist ebenfalls erfolgversprechend für beide Parteien. Jedoch kann man den Gastgebern empfehlen, sich zusätzlich etwas mehr auf den Online-Bereich zu konzentrieren und auf den Plattformen Facebook oder Hotelcareer mehr Stellenanzeigen zu schalten. Den Mitarbeitenden andererseits kann geraten werden sich mehr über Initiativbewerbungen zu bewerben. Diese Form scheint nicht ausgeschöpftes Potenzial zu haben.



» Vergleich 4.2:

Vergleich zwischen der tatsächlichen Mitarbeiterzufriedenheit und der von den Arbeitgebern eingeschätzten Mitarbeiterzufriedenheit

Die Frage 5 der Mitarbeiterbefragung und die Frage 8 der Gastgeberbefragung können ebenfalls gut miteinander verglichen werden, da hier die Mitarbeitenden zu ihrer Zufriedenheit mit ihrem Beruf befragt wurden und die Arbeitgeber die Zufriedenheit ihrer Mitarbeitenden einschätzen sollten.

Zufriedenheit der Mitarbeitenden (in %)

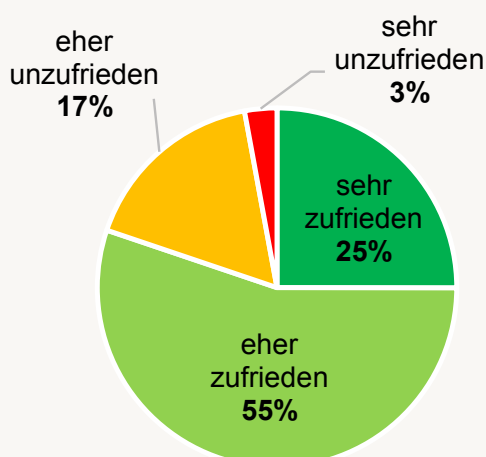


Abbildung 35: Mitarbeiterzufriedenheit

n=136

Einschätzung der Zufriedenheit (in %)

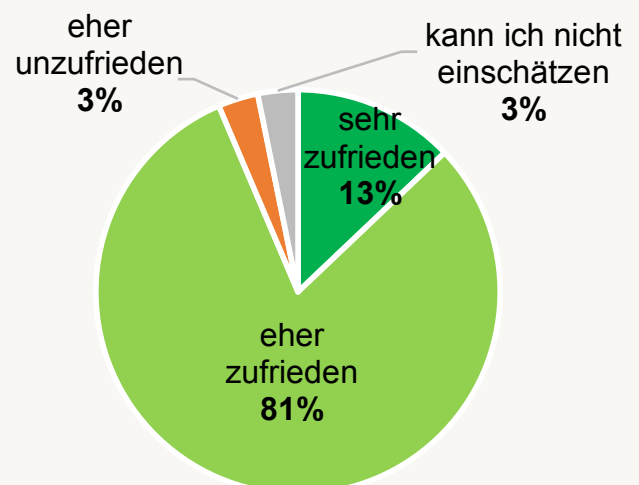


Abbildung 36: Einschätzung der Zufriedenheit

Von den befragten Mitarbeitenden sind insgesamt 80 % zufrieden, dies ergibt sich aus 25 % "sehr zufrieden" und 55 % "eher zufrieden". Nur 17 % sind "eher unzufrieden". Die Arbeitgeber schätzen die Zufriedenheit ihrer Mitarbeitenden allerdings etwas höher ein, auf insgesamt 93 %. Der Vergleich dieser beiden Fragen zeigt, dass sich die Einschätzung der Zufriedenheit mit der tatsächlichen Zufriedenheit der Mitarbeitenden ungefähr deckt und somit die Arbeitgeber die Zufriedenheit ihrer Mitarbeitenden gut einschätzen können.



» Vergleich 4.3:

Vergleich zwischen der Zufriedenheit mit den Berufsschulen aus Mitarbeiter- und Arbeitgebersicht

Auch bei Frage 7a der Mitarbeiterbefragung und Frage 4a der Gastgeberbefragung lassen sich Vergleiche herstellen. Hier wurden beide Parteien zur Zufriedenheit mit den Berufsschulen befragt.

Mitarbeiterzufriedenheit mit den Berufsschulen (in %)

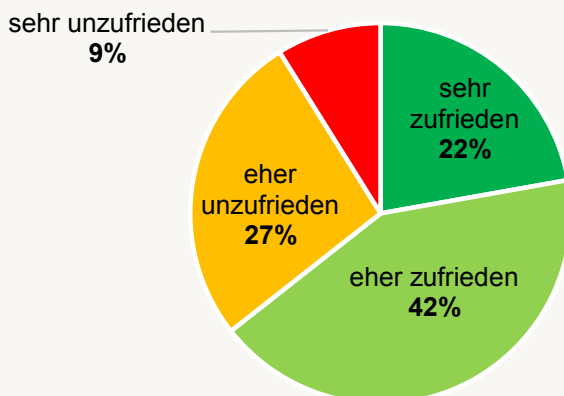


Abbildung 37: Zufriedenheit mit den Berufsschulen aus Sicht der Mitarbeitenden

Zufriedenheit mit den Berufsschulen aus Arbeitgebersicht (in %)

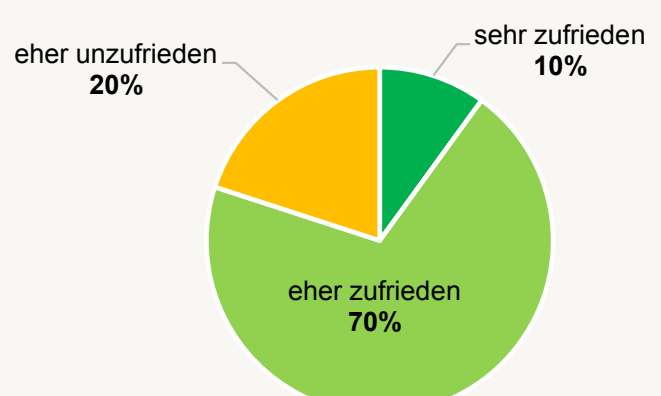


Abbildung 38: Zufriedenheit mit den Berufsschulen aus Sicht der Arbeitgeber

Es sind von den befragten Mitarbeitenden insgesamt 64 % mit der Ausbildung in den Berufsschulen zufrieden, dies ergibt sich aus 22 % "sehr zufrieden" und 42 % "eher zufrieden". Bei den befragten Arbeitgebern sind insgesamt 80 % mit der Ausbildung in den Berufsschulen zufrieden, dies ergibt sich hier aus 10 % sehr zufrieden und 70 % eher zufrieden. Im Vergleich zueinander lässt sich daraus schließen, dass die Arbeitgeber deutlich zufriedener mit den Berufsschulen sind als die Auszubildenden. Des Weiteren sollte darauf hingewiesen werden, dass die Prozentzahlen aus der Mitarbeitersicht deshalb niedriger sind, da hier ein Großteil mit 66 % diese Frage nicht betrifft und somit auch keine Aussage zur Zufriedenheit der Berufsschule machen konnte.

>> Vergleich 4.4:

Vergleich zwischen dem Schulungsangebot aus Mitarbeiter- und Arbeitgebersicht

Die Fragen 9a der Mitarbeiterbefragung und Gastgeberbefragung können sehr gut miteinander verglichen werden. Hier wurden sowohl Mitarbeitende als auch Arbeitgeber nach dem Schulungsangebot befragt.

Schulungsangebot aus Mitarbeitersicht (in %)

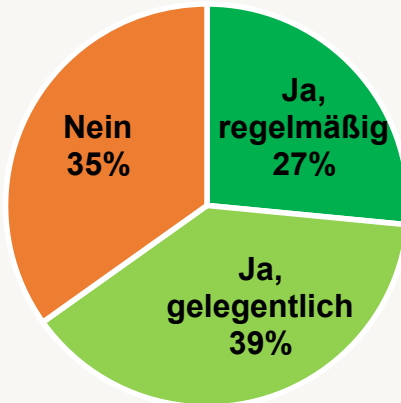


Abbildung 39: Schulungsangebot Mitarbeitersicht

Schulungsangebot aus Arbeitgebersicht (in %)

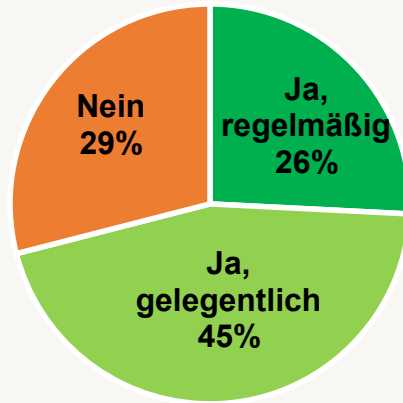


Abbildung 40: Schulungsangebot Arbeitgebersicht

66 % der Mitarbeitenden bejahen, dass ihnen Schulungen angeboten werden. Dem gegenüber bieten insgesamt 71 % der Gastgeber ihren Mitarbeitenden Schulungen, Fortbildungen und Workshops an. Dies zeigt eine ungefähre Übereinstimmung, rund 65 % der Betriebe im Schmallenberger Sauerland bieten ihren Mitarbeitenden Fortbildungsmöglichkeiten, was diese auch bestätigen.



>> Vergleich 4.5:

Vergleich zwischen der Wichtigkeit der Themen zur Verbesserung der Mitarbeitermotivation

Bei Frage 12 der Mitarbeiterbefragung und Frage 11 der Gastgeberbefragung ging es darum, mit welchem Angebot bzw. welche Themen die Mitarbeitermotivation verbessert werden kann. Nachfolgend wird die Wichtigkeit der einzelnen Themen verglichen.

Wichtigkeit der Themen zur Verbesserung der Mitarbeitermotivation (in %)

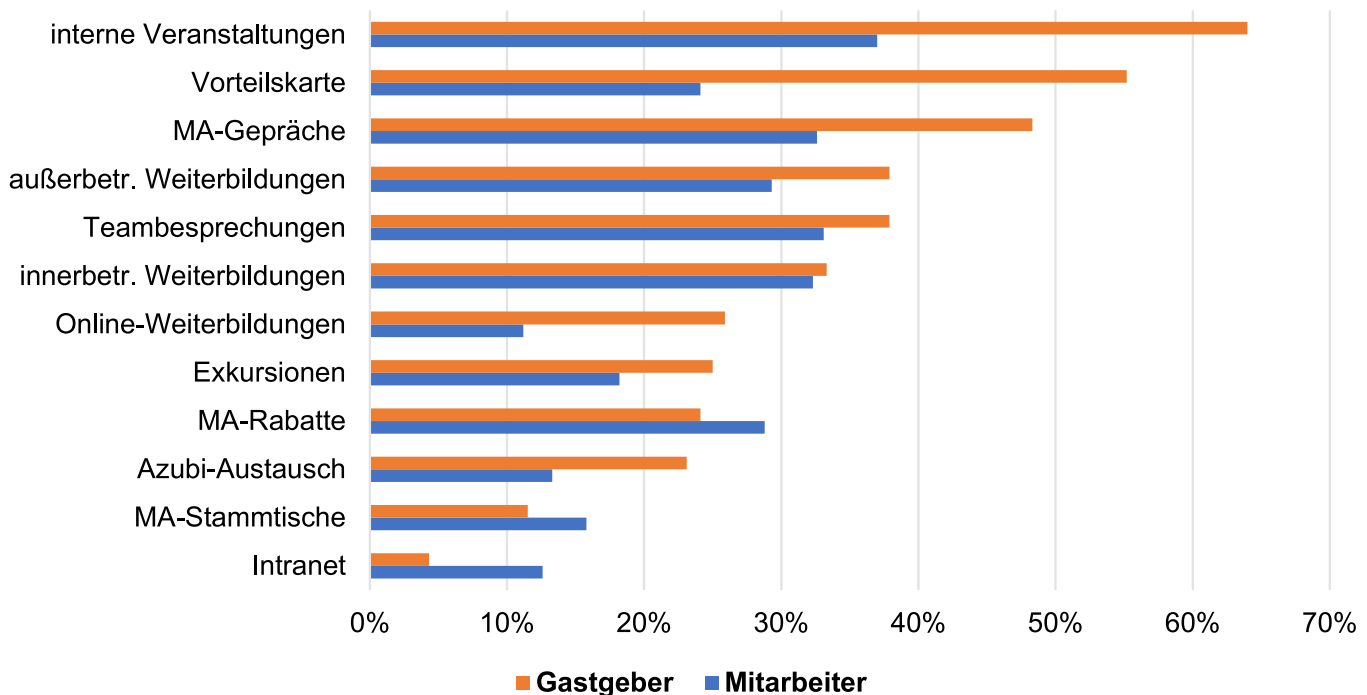


Abbildung 41: Vergleich von Themen zur Mitarbeitermotivationsverbesserung

Bei diesem Vergleich wird deutlich, dass die Gastgeber die interne Veranstaltung mit 64 %, die Vorteilskarte mit 55 % und die Mitarbeitergespräche mit 48 % zu den wichtigsten Themen zur Verbesserung der Mitarbeitermotivation zählen. Die Mitarbeitenden sehen ebenfalls die internen Veranstaltungen (37 %) und die Mitarbeitergespräche (32 %) als wichtig an, um damit die Motivation zu steigern. Die Vorteilskarte wird von den Mitarbeitenden hingegen nur mit 24 % für wichtig definiert. Für sie ist die Teambesprechung noch bedeutsamer, dieses Thema wurde von 33 % der Mitarbeitenden für wichtig erklärt. Die innerbetriebliche Weiterbildung ist für 33 % der Gastgeber und für 32 % der Mitarbeitenden gleich wichtig.



Zusammenfassend lässt sich sagen, dass auf jeden Fall die internen Veranstaltungen und Mitarbeitergespräche durchgeführt werden sollten. Zu den Mitarbeitergesprächen sollten künftig auch Teambesprechungen eingeführt werden, um die Mitarbeitermotivation zu steigern. Ebenfalls wichtig für die Mitarbeitenden sind Weiterbildungen, diese sollten von den Arbeitgebern zukünftig weiter angeboten werden.

>> Vergleich 4.6:

Vergleich zwischen den Nachteilen der Arbeit aus Mitarbeitersicht und Problemen im Personalbereich aus Arbeitgebersicht

Auch die Frage 4 der Mitarbeiterbefragung und die Frage 3 der Gastgeberbefragung können gut miteinander verglichen werden. Die Mitarbeitenden und Arbeitgeber sehen unterschiedliche Punkte als Problem an.

Nachteile der Arbeit aus Mitarbeitersicht (in %)

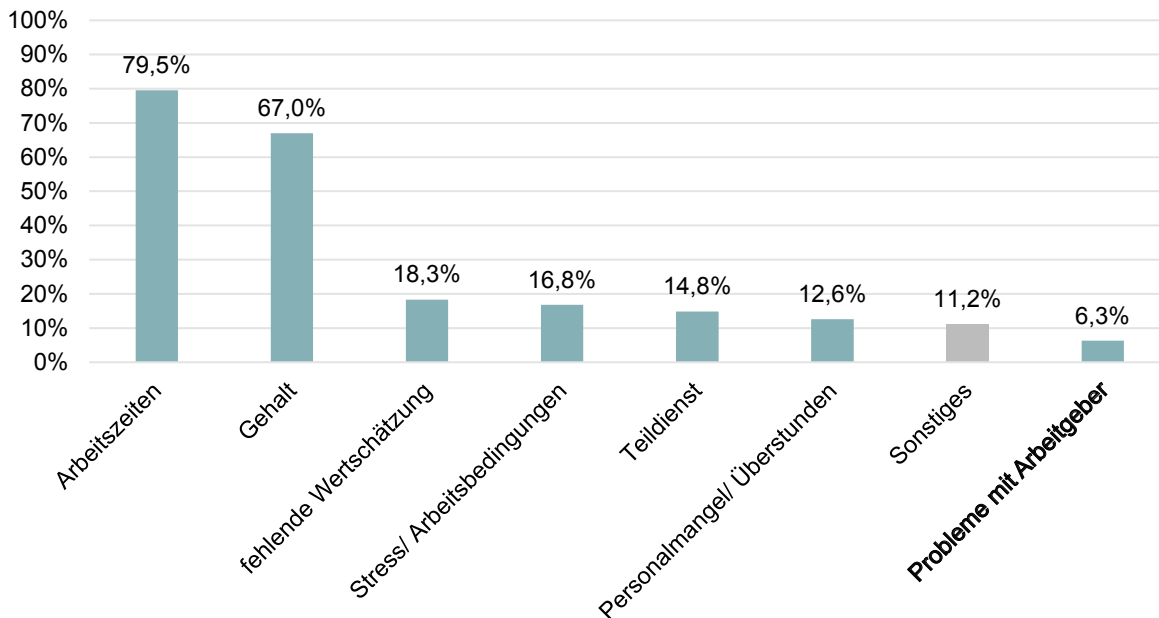


Abbildung 42: Kritikpunkte der Arbeit aus Sicht der Mitarbeitenden

Probleme im Personalbereich aus Arbeitgebersicht (in %)

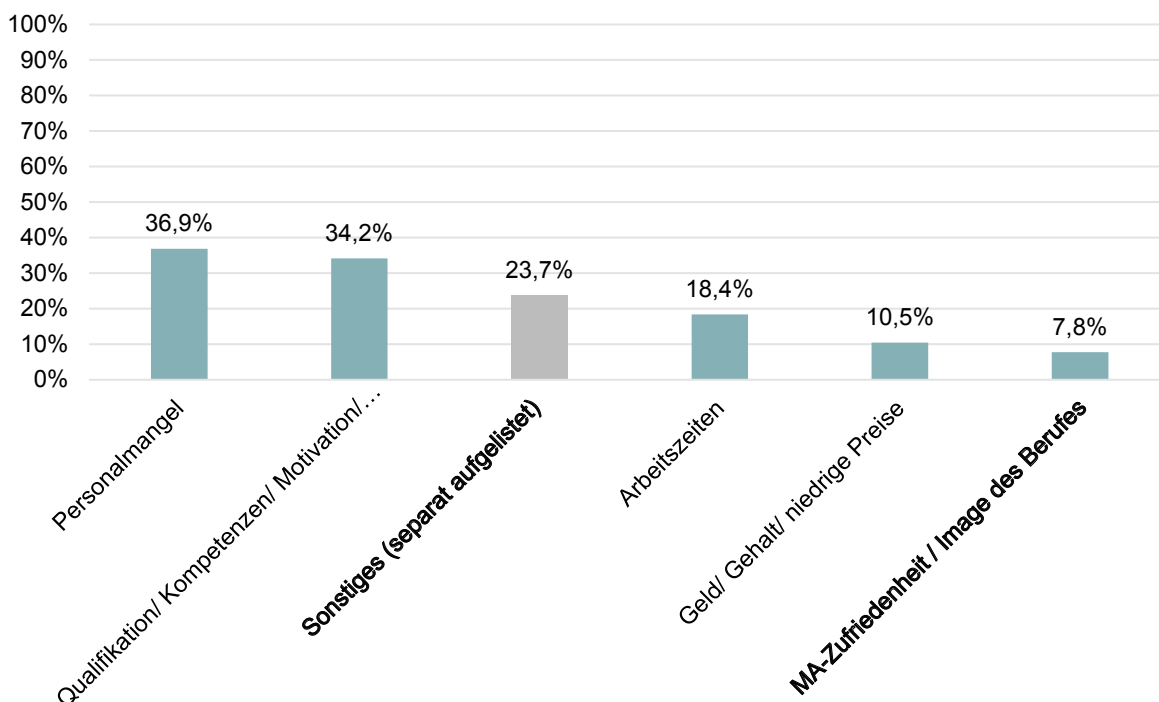


Abbildung 43: Probleme im Personalbereich aus Sicht der Arbeitgeber

Aus Sicht der Mitarbeitenden sind die größten Kritikpunkte die Arbeitszeiten (80 %) und das Gehalt (67 %). Die Arbeitgeber hingegen sehen den Personalmangel (37 %) und die „Qualifikation/Kompetenzen der Mitarbeiter“ (34 %) als Hauptprobleme an. Daraus lässt sich schließen, dass, wenn die Hotellerie und Gastronomie einen besseren Lohn sowie mitarbeiterfreundliche Arbeitszeiten gestalten würde, die Probleme des Personalmangels und der zu wenig vorhandenen Qualifikation und Kompetenzen der Mitarbeitenden gelöst werden könnten.



» 5. Zusammenfassung & Fazit

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Projektverantwortlichen mit dem Rücklauf der Fragebögen sehr zufrieden sind. Bei der Mitarbeiterbefragung liegt die Quote bei knapp 14 %, womit die Befragung sogar über dem durchschnittlich zu erwartendem Wert von 10 % bei schriftlichen Befragungen liegt. Die Gastgeberbefragung hatte sogar einen Rücklauf von knapp 30 %. Die Projektverantwortlichen bedanken sich herzlich bei allen für die Teilnahme.

Zur Ausrichtung der Projektmaßnahmen, die noch bis zum Ablauf des Projektes im Oktober 2019 erfolgen sollen, können insbesondere die nachfolgend dargestellten Erkenntnisse der Bedarfsanalyse herangezogen werden.

» Erkenntnisse aus der Befragung der Mitarbeitenden

Bei der Befragung der Mitarbeitenden konnten die Motive für die eigene Berufswahl im Gastgewerbe herausgestellt werden. Als wichtigste Motive wurden dabei folgende genannt:

- » Gästekontakt/Umgang mit Menschen (von 72 % der Befragten genannt)
- » Abwechslung/ Vielseitigkeit (von 68 % der Befragten genannt)
- » 50 % der Befragten gaben zudem sehr individuelle Gründe an. Damit bestätigt sich, dass die Branche auch für Quereinsteiger interessant ist.

Neben der eigenen Motivation wurden auch die generell gesehenen Vorteile des Berufs abgefragt – mit folgenden Ergebnissen:

- » 84 % nennen das Arbeiten mit Menschen als Vorteil,
- » 57 % die Abwechslung / Vielseitigkeit der Berufe,
- » 37 % die Aufstiegschancen in der Branche und
- » 34 % nennen die Aspekte Team / Kollegen / Betrieb als besonders vorteilhaft.

Aus diesen Angaben lässt sich ableiten, dass insbesondere der Charakter der Branche als Dienstleistungsbranche, bei der ein aktiver Umgang mit Gästen und Kollegen wesentlicher Bestandteil der Tätigkeiten ist, als positive Komponente gesehen wird.

Vor diesem Hintergrund ist nachvollziehbar, dass diejenigen, die sich für die Branche entschieden haben, auch eine hohe Zufriedenheit im Beruf empfinden. Insgesamt 80 % der Befragten sind zufrieden mit ihrer derzeitigen Anstellung.



© Wüllner's Landgasthof

Es wurden in der Befragung aber auch kritische Aspekte der Branche angestoßen. So ergab die Frage nach der Einschätzung des Images der Berufe im Gastgewerbe ein deutlich negatives Ergebnis:

- » 74 % der Befragten stufen das Image als schlecht ein – davon nannten 57 % das Image „eher schlecht“ und 17 % „sehr schlecht“.

Gefragt nach den Nachteilen der Berufe im Gastgewerbe wurden an erste Stelle folgende Aspekte genannt:

- » Arbeitszeiten,
- » Gehalt,
- » wenig Wertschätzung sowie
- » Stress / Arbeitsbedingungen.

Es zeigt sich, dass den Mitarbeitenden dieser Branche die wesentlichen Nachteile bewusst sind und an dieser Stelle auch Verbesserungsbedarf gesehen wird. Das bestätigt sich auch darin, dass bei der Frage nach der Zufriedenheit im Job immerhin 20 % der Befragten angaben, unzufrieden zu sein (17 % "eher unzufrieden", 3 % "sehr unzufrieden").



© Hotel Störmann

Um das Image der Branche verbessern zu können, wurde in der Befragung auch untersucht, wodurch aus Sicht der Mitarbeitenden deren Zufriedenheit gesteigert werden könnte. Dabei wurden folgende Ergebnisse gewonnen:

Die Zufriedenheit der Mitarbeitenden kann laut Befragung in erster Linie durch Maßnahmen erreicht werden, die eine gewisse Verbindlichkeit der Arbeitsbedingungen gewährleisten.

Aspekte für Arbeitszufriedenheit (in %)

n=142

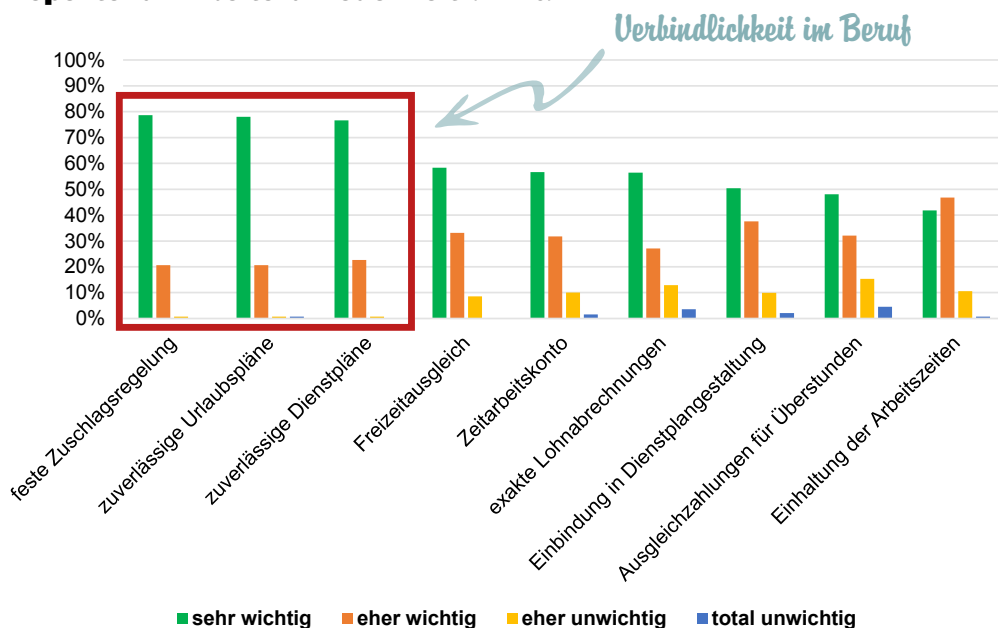


Abbildung 44: Aspekte für Arbeitszufriedenheit

Im weiteren Verlauf wurde auch nach möglichen Maßnahmen zur Verbesserung der Motivation der Mitarbeitenden gefragt. Dabei stellte sich heraus, dass als wichtige Maßnahmen solche gesehen werden, die in enger Verbindung mit den Unternehmen stehen. Das zeigt den Wunsch, sich intensiv im Unternehmen einzubringen und eine hohe Identität mit dem Betrieb aufbauen zu wollen.

Weitere Aspekte, die gewünscht sind, beziehen sich auf eher persönliche Vorteile, wie außerbetriebliche Weiterbildung oder Rabatte für Mitarbeitende. Hingegen stoßen einige Vorschläge auch eher auf Ablehnung bei den Befragten – hierzu gehören Mitarbeiterstammtische und die Einführung eines Intranets.

Diese Ergebnisse können zur Identifizierung von Maßnahmen genutzt werden, um die Zufriedenheit und Motivation der Mitarbeitenden zu steigern. Gleichzeitig sollte durch eine bessere Außendarstellung der Berufsbilder im Gastgewerbe das Image der Branche verbessert werden.

Angebote zur Verbesserung der Motivation (in %)

n=133

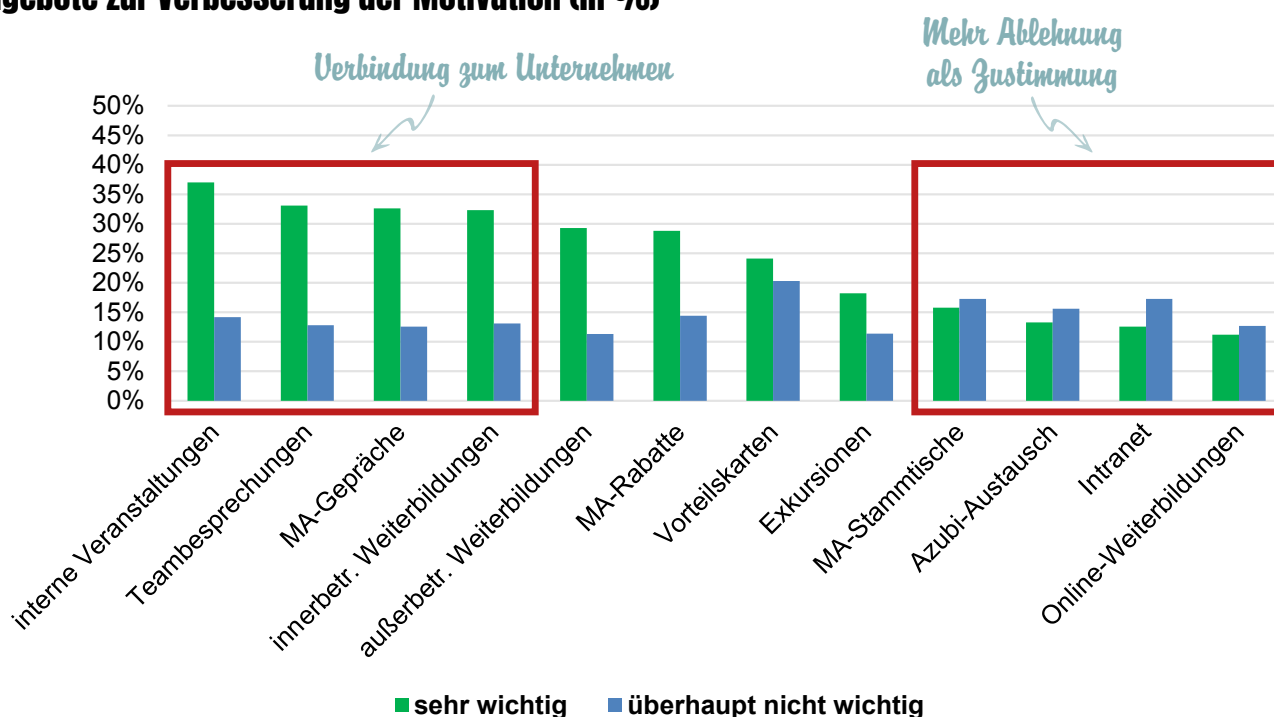


Abbildung 45: Angebote zur Motivationsverbesserung



>> Erkenntnisse aus der Befragung der Gastgeber

Bei der Befragung der Gastgeber konnte zunächst ein Abgleich der von Arbeitgeberseite geschätzten Mitarbeiterzufriedenheit mit der tatsächlichen Zufriedenheit der Mitarbeitenden vorgenommen werden. Dabei hat sich gezeigt, dass die Einschätzung der Arbeitgeber insgesamt recht nah an der Bewertung durch die Mitarbeitenden liegt. Jedoch sehen die Gastgeber diesen Punkt etwas zu positiv.

An dieser Stelle wird deutlich, dass die Arbeitgeber im Gastgewerbe sich intensiver mit den Bedürfnissen der Mitarbeitenden befassen sollten, um eine noch höhere Zufriedenheit zu erreichen. Nur bei umfassender Zufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen kann eine Bindung der Mitarbeiter erreicht werden. Viele Fachkräfte verlassen die Branche nicht aus Desinteresse am Beruf, sondern eher aufgrund der grundlegenden Nachteile der Berufe in dieser Branche.



Im weiteren Verlauf der Befragung wurden Aspekte herausgestellt, die die Gastgeber bereits für ihr Personal umsetzen. Dabei wird deutlich, dass viele Unternehmen bereits sehr gute Ansätze vertreten, um den Mitarbeitern gute Arbeitsbedingungen und ein angenehmes Arbeitsklima zu gewährleisten. Es zeigt sich aber auch, dass an vielen Stellen noch Optimierungsbedarf erkennbar ist.

Umsetzung der personalbezogenen Aspekte (in %)

n=29

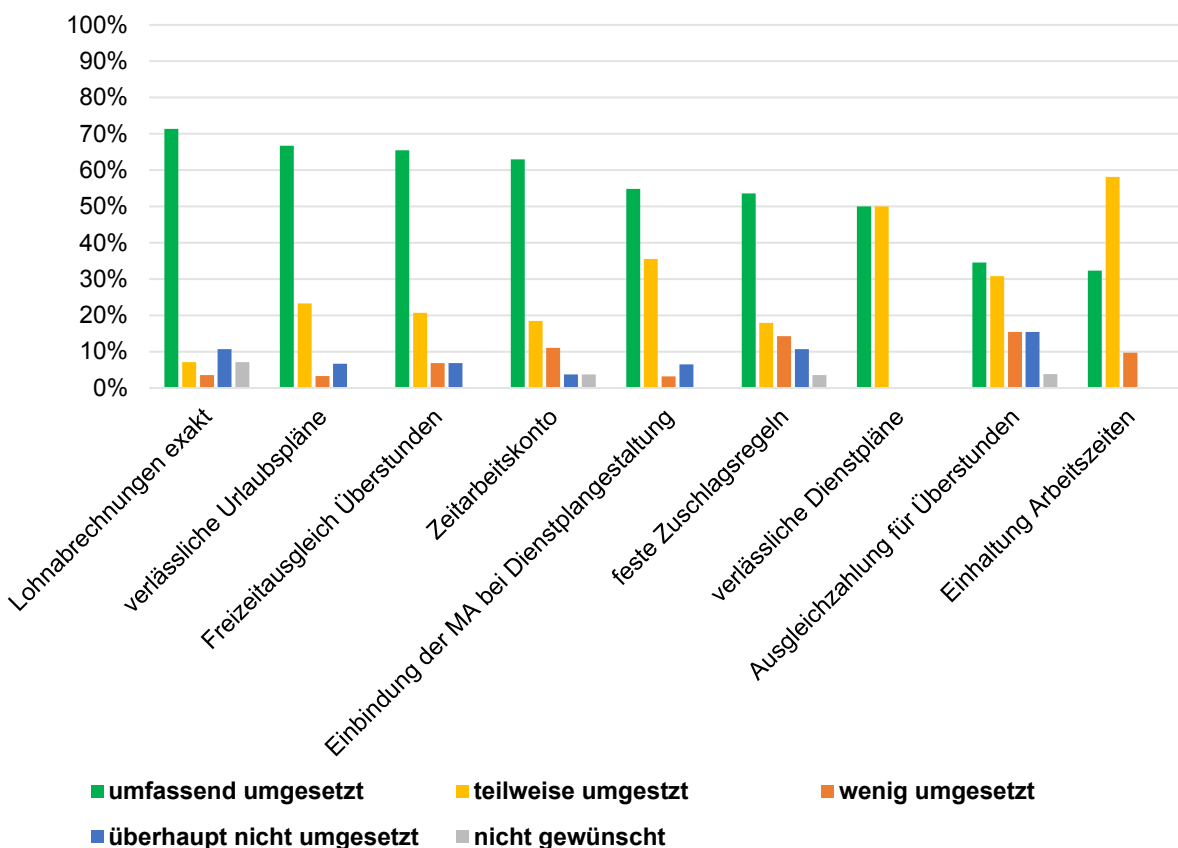


Abbildung 46: Umsetzung der personalbezogenen Aspekte

Auch die Gastgeber wurden um eine kritische Bewertung der Branche gebeten, indem sie nach den aus ihrer Sicht größten Problemen im Personalbereich befragt wurden. Als Ergebnis kam heraus, dass das größte Problem im Personalmangel gesehen wird (37 % der Befragten), gefolgt vom Problem unzureichender Qualifikation und Motivation der Mitarbeitenden (34 %), den problematischen Arbeitszeiten (18 %), schlechter Bezahlung (11 %) sowie der Zufriedenheit der Mitarbeitenden und dem Image der Branche (8 %). Ferner wurde eine Vielzahl weiterer Probleme genannt (24 %), die mitunter betriebsbedingte Ursachen haben. Das Gesamtbild der Antworten zeigt, dass es deutliche Probleme im Personalbereich gibt, denen durch entsprechende Maßnahmen entgegengewirkt werden sollte.

Probleme im Personalbereich (in %)

n=29

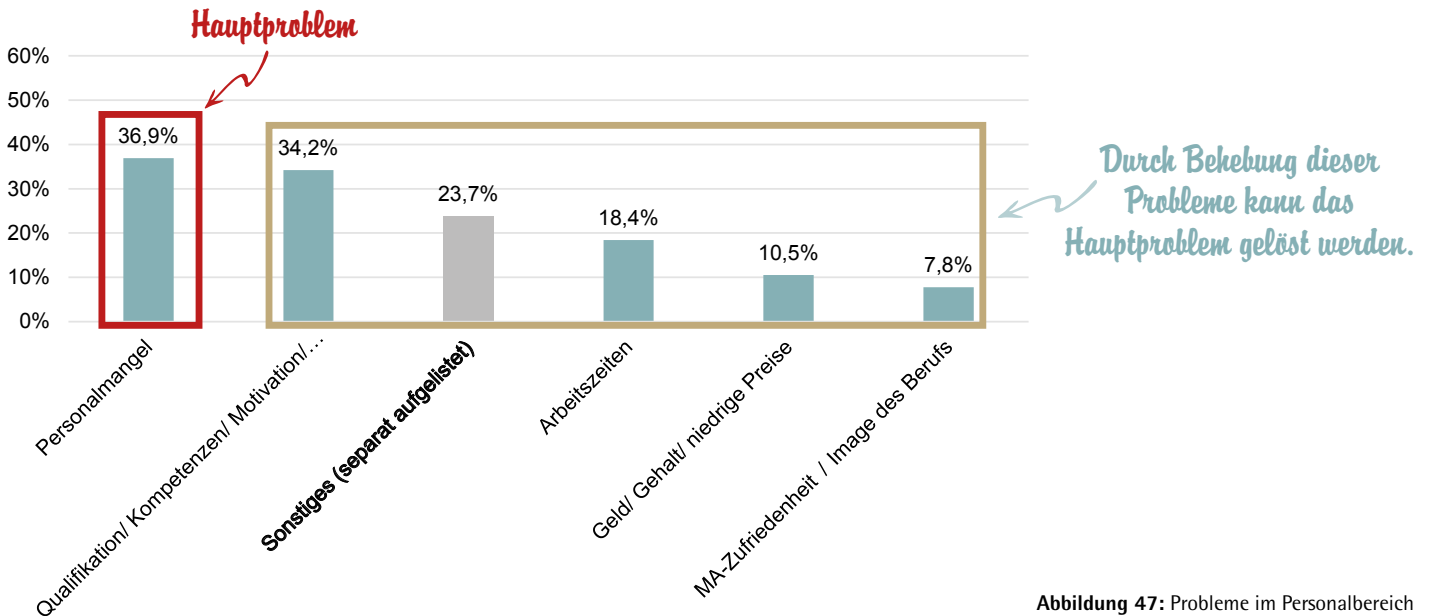


Abbildung 47: Probleme im Personalbereich

Im Rahmen der Befragung wurde des Weiteren ermittelt, welche Eigenschaften sich Gastgeber von ihrem Personal wünschen. Als die fünf wichtigsten Eigenschaften konnten folgende identifiziert werden:

» Verlässlichkeit, Freundlichkeit, Engagement, Pünktlichkeit sowie Einsatzbereitschaft und gute Umgangsformen.

Bei diesen als besonders wichtig angesehenen Eigenschaften sollten Geschäftsführung und Vorgesetzte eine Vorbildfunktion übernehmen, denn es handelt sich um Eigenschaften, die sich nur im Rahmen einer entsprechend gelebten Unternehmenskultur umsetzen lassen.

Wichtige Eigenschaften des Personals (in %)

n=33

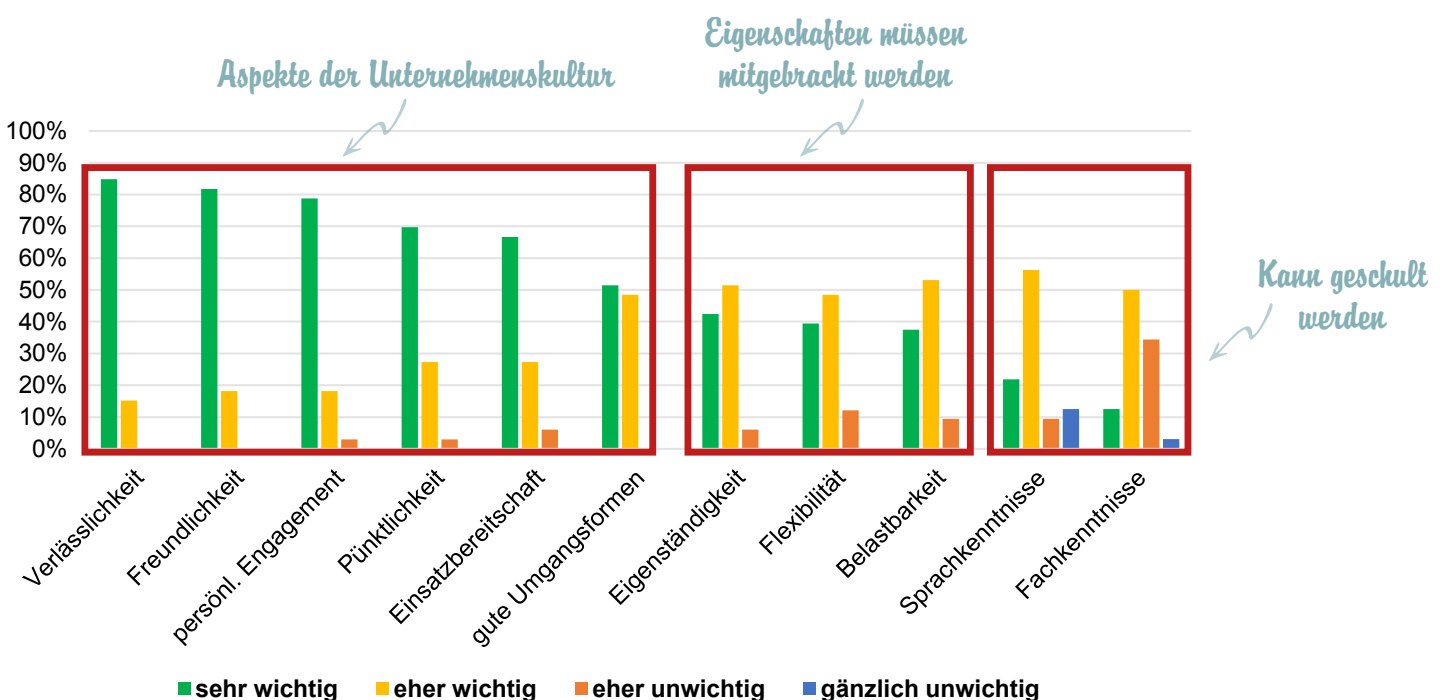


Abbildung 48: Wichtige Eigenschaften des Personals



Aspekte wie Eigenständigkeit, Flexibilität und Belastbarkeit können eher als individuelle Eigenschaften betrachtet werden, die von den Mitarbeitenden „mitzubringen“ sind. Hingegen können Sprach- und Fachkenntnisse durch entsprechende Weiterbildungen bei den Mitarbeitenden aktiv gefördert werden.

Schließlich wurden auch die Arbeitgeber zum Thema Mitarbeitermotivation befragt. Bei den Ergebnissen der Gastgeberbefragung lässt sich erkennen, dass einige Einschätzungen mit den entsprechenden Antworten der Mitarbeitenden übereinstimmen – andere Einschätzungen aber deutliche Unterschiede zur Bewertung der Mitarbeitenden aufweisen.

Themen zur Mitarbeitermotivation aus Sicht der Gastgeber (in %)

n=29

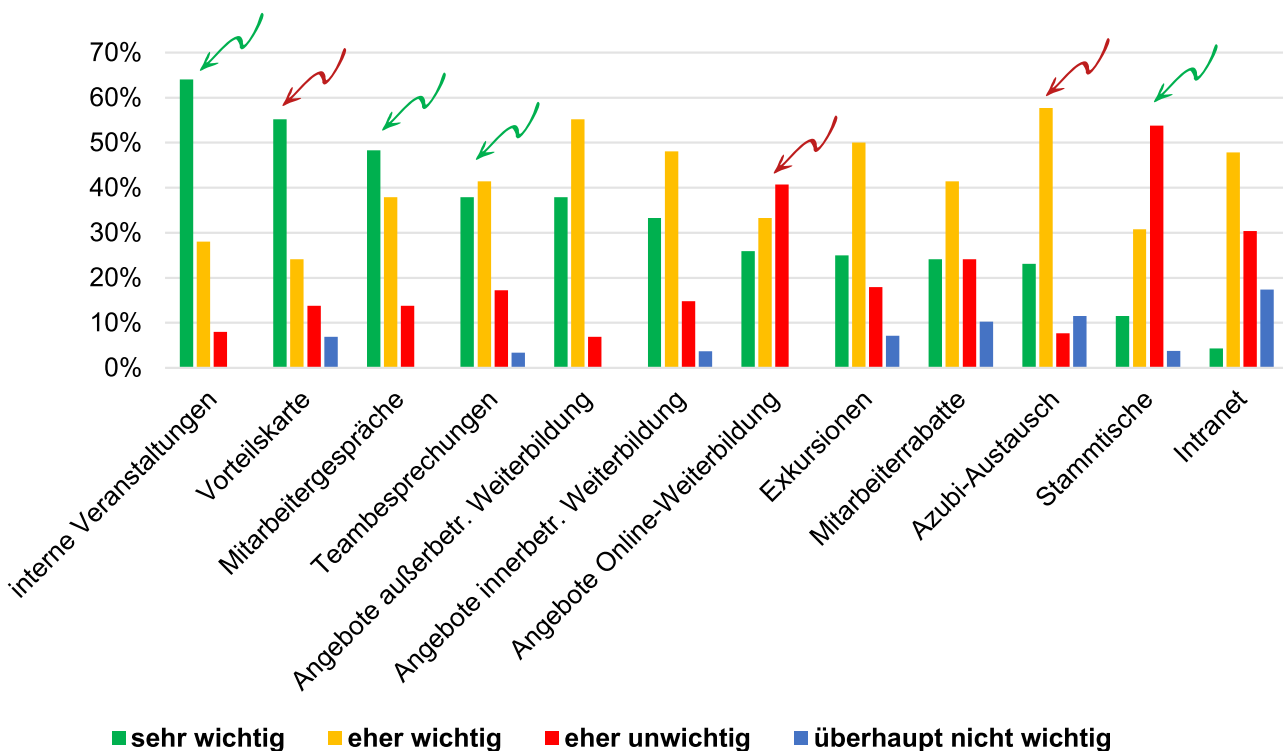


Abbildung 49: Themen zur Mitarbeitermotivation

Zu sehr ähnlichen Einschätzungen (markiert durch grüne Pfeile), welche Maßnahmen zur Mitarbeitermotivation beitragen können, kamen Gastgeber und Mitarbeitende bei den folgenden Aspekten:

- » Interne Veranstaltungen (positive Einschätzung beider Seiten)
- » Mitarbeitergespräche (positive Einschätzung beider Seiten)
- » Teambesprechungen (positive Einschätzung beider Seiten)
- » Stammtische (negative Einschätzung beider Seiten).

Eher unterschiedliche Auffassungen (markiert durch rote Pfeile) konnten hingegen bei den nachfolgend aufgeführten Aspekten festgestellt werden:

- » Vorteilskarte (schätzen Arbeitgeber positiver ein)
- » Angebote Online-Weiterbildung (schätzen Arbeitgeber positiver ein) sowie
- » Azubi-Austausch (schätzen Arbeitgeber positiver ein).

Die Ergebnisse liefern wertvolle Hinweise, wie sich das Projekt weiter ausrichten kann, d.h. welche geplanten Maßnahmen weiterhin verfolgt werden sollten und welche eher vernachlässigt werden können. Eine Handlungsempfehlung für das Projekt wurde separat erstellt und ist als Ergänzung zum Ergebnisbericht zusätzlich in Schriftform verfasst worden.



Mitarbeiterbefragung im Schmallerberger Sauerland

#GAST.
Gerne arbeiten im Schmallerberger Tourismus!

Die Arbeit in Hotellerie und Gastronomie ist sehr abwechslungsreich und interessant. Das Urlaubsambiente und der Kontakt mit Gästen gehören zu den positiven Aspekten dieser Branche. Aber es werden auch hohe Anforderungen an Sie als Mitarbeiterin oder Mitarbeiter gestellt. Arbeitszeiten, Verdienstmöglichkeiten und Arbeitsbedingungen sind in dieser Branche manchmal in der Kritik – das gilt zum Teil auch für unsere Region. Deshalb bitten wir Sie um Ihre Unterstützung: Mit dieser Befragung möchten wir als Tourismusverantwortliche des Schmallerberger Sauerlandes mehr über Ihre Wünsche und Erwartungen an Ihren Job erfahren. Aus den Ergebnisse möchten wir Möglichkeiten ableiten, um Sie bei Ihrer Arbeit zukünftig noch besser unterstützen zu können.

- 1** Was hat Sie persönlich dazu bewegt, einen Beruf in der Hotellerie und Gastronomie zu wählen?

- 2** Wie schätzen Sie das Image von Berufen in Hotellerie und Gastronomie ein?

☐ sehr gut ☐ eher gut ☐ eher schlecht ☐ sehr schlecht
☐ kann ich nicht beurteilen

- 3** Was sind aus Ihrer Sicht die größten Vorteile und positiven Aspekte der Arbeit in der Hotellerie und Gastronomie?
(bitte nennen Sie max. 3)

1.

2.

3.

- 4** Was sind aus Ihrer Sicht die größten Kritikpunkte oder Nachteile der Arbeit in der Hotellerie und Gastronomie?
(bitte nennen Sie max. 3)

1.

2.

3.

☐ Ich habe keine Kritik

- 5** Wie zufrieden sind Sie aktuell mit Ihrer Beschäftigung?

☐ sehr zufrieden ☐ eher zufrieden ☐ eher unzufrieden ☐ sehr unzufrieden



>> Anlage 1:

Mitarbeiterbefragung, Seite 2

6 Wie wichtig sind die genannten Aspekte für Sie für die Auswahl eines Arbeitgebers in der Hotellerie und Gastronomie?

Bitte ergänzen Sie bei „Sonstiges“ gern weitere Aspekte, die Ihnen wichtig sind.

	wichtig	teilweise	unwichtig
über tarifliche Gehälter	☐	☐	☐
präzise Abrechnung der Arbeitszeiten	☐	☐	☐
Maßnahmen zur Mitarbeitermotivation (Teambuilding, Mitarbeitergespräche etc.)	☐	☐	☐
Aufstiegsmöglichkeiten im Unternehmen	☐	☐	☐
Unterstützung bei Unterkunft für Personal	☐	☐	☐
über tarifliche Sozialleistungen (z.B. Sparverträge, Altersversorgung)	☐	☐	☐
attraktive Lage des Hotels	☐	☐	☐
besonderes Ambiente des Hotels	☐	☐	☐
Fortbildungsmöglichkeiten	☐	☐	☐
Image/Prestige des Hauses	☐	☐	☐
Empfehlung eines Mitarbeiters des Hauses	☐	☐	☐
Vereinbarkeit von Familie und Beruf	☐	☐	☐

Sonstiges: _____

7 a) Wie zufrieden sind Sie mit der Ausbildung in den Berufsschulen?

☐ sehr zufrieden ☐ eher zufrieden ☐ eher unzufrieden ☐ sehr unzufrieden
☐ betrifft mich nicht / gehe nicht zur Berufsschule / bin ausgebildet
 → dann bitte weiter mit Frage 8

b) Gibt es aus Ihrer Sicht Ausbildungsinhalte, die von den Berufsschulen ergänzt werden müssten?

☐ ja ☐ nein

Wenn ja, welche? _____

c) Welche Verbesserungswünsche hätten Sie für die Berufsschulen?

Verbesserungswünsche: _____

8 Wie wichtig sind Ihnen die genannten Aspekte für Ihre Arbeitszufriedenheit? (bitte je ein Kreuz pro Zeile)

1 = sehr wichtig
 2 = eher wichtig
 3 = eher unwichtig
 4 = total unwichtig

Bitte kreuzen Sie zusätzlich an, wenn Ihr Arbeitgeber diese Aspekte bereits bietet.

5 = bietet mein Arbeitgeber

	1	2	3	4	5
Freizeitausgleich für geleistete Überstunden	☐	☐	☐	☐	☐
Einhaltung der Arbeitszeiten	☐	☐	☐	☐	☐
Zeitarbeitskonto	☐	☐	☐	☐	☐
Feste Zuschlagsregeln (in €) für Sonn- und Feiertage	☐	☐	☐	☐	☐
Ausgleichszahlung für Überstunden	☐	☐	☐	☐	☐
Lohnabrechnungen nach exakt erfasster Arbeitszeit	☐	☐	☐	☐	☐
verlässliche Urlaubspläne	☐	☐	☐	☐	☐
Einbindung der Mitarbeiter bei der Dienstplangestaltung	☐	☐	☐	☐	☐
verlässliche Dienstpläne	☐	☐	☐	☐	☐
Sonstiges:	☐	☐	☐	☐	☐



>> Anlage 1:

Mitarbeiterbefragung, Seite 3

- 9** a) Bietet Ihnen Ihr Unternehmen Schulungen, Lehrgänge, Fortbildungen etc. an? ☐ ja, regelmäßig ☐ ja, gelegentlich ☐ nein → dann bitte weiter mit Frage 11

Wenn ja, welche? _____

- b) Nehmen Sie die Angebote wahr?

☐ ja, regelmäßig ☐ ja, gelegentlich ☐ nein

- 10** Nachfolgend werden Ihnen mögliche Themen und Inhalte für Mitarbeiterschulungen und Fortbildungen genannt. Bitte geben Sie jeweils an, wie interessant Sie diese Themen für Ihre Weiterbildung finden. (bitte je ein Kreuz pro Zeile)
Ergänzen Sie gern auch eigene Vorschläge!
1= sehr gut geeignet
2 = eher geeignet
3 = eher ungeeignet
4 = überhaupt nicht geeignet
k. A. = keine Angabe möglich

	1	2	3	4	5
Serviceschulungen (Umgang mit Gästen generell)	☐	☐	☐	☐	☐
Fachschulung Service im Restaurant	☐	☐	☐	☐	☐
Kommunikation mit Kunden (persönlich, telefonisch, schriftlich)	☐	☐	☐	☐	☐
Kenntnisse Tourismusangebote vor Ort (Wanderwege, Sehenswerthes)	☐	☐	☐	☐	☐
Kenntnisse Natur/Kultur Sauerland	☐	☐	☐	☐	☐
Kenntnisse Internet und Websitegestaltung und -pflege	☐	☐	☐	☐	☐
Fachschulung Küchen- und Food-Management	☐	☐	☐	☐	☐
Fachschulung betriebliche Organisation	☐	☐	☐	☐	☐
sonstige Schulungen, die Sie wichtig fänden:	☐	☐	☐	☐	☐

- 11** Welche Kanäle nutzen Sie, um sich über Stellenangebote in der Hotellerie und Gastronomie zu informieren?

☐ Arbeitsamt ☐ Anzeigen in Tageszeitungen ☐ facebook ☐ Xing ☐ Initiativbewerbungen
☐ Internet-Portale, wenn Internetportale, welche nutzen Sie:
☐ Jobsterne ☐ indeed ☐ Hotelcareer ☐ jobrapido ☐ Sauerländer Jobanzeiger ☐ kimeta.de
☐ Karriere Südwestfalen ☐ JobsSauerland ☐ Stellenanzeige.de ☐ Gastrojobs.de
☐ ebay Kleinanzeigen

Sonstige Internetportale: _____

Andere Quellen: _____

- 12** Nachfolgend finden Sie Vorschläge für mögliche Angebote, die Ihnen Ihre Arbeitgeber zur besseren Motivation anbieten könnten. Bitte geben Sie jeweils an, wie wichtig Sie diese Angebote für Ihre Motivation finden würden. (bitte je ein Kreuz pro Zeile)
1= überhaupt nicht wichtig
2 = eher unwichtig
3 = eher wichtig
4 = sehr wichtig

Bitte kreuzen Sie zusätzlich an, wenn Ihr Unternehmen das bereits anbietet.

5 = bietet mein Betrieb

	1	2	3	4	5
Regelmäßige Mitarbeitergespräche (Zielvereinbarungen etc.)	☐	☐	☐	☐	☐
Regelmäßige Teambesprechungen (alle Mitarbeiter)	☐	☐	☐	☐	☐
Mitarbeiterstammtische (ohne Vorgesetzte)	☐	☐	☐	☐	☐
Mitarbeiterrabatte in allen Hotel- und Gastronomieunternehmen	☐	☐	☐	☐	☐
Vorteilskarte für Mitarbeiter für touristische und nichttouristische Freizeitleistungen der Region	☐	☐	☐	☐	☐
Angebote zur innerbetrieblichen Weiterbildung	☐	☐	☐	☐	☐
Angebote zur außerbetrieblichen Weiterbildung	☐	☐	☐	☐	☐
Angebote zur Online-Weiterbildung	☐	☐	☐	☐	☐
Exkursionen, um die Region selbst kennenzulernen	☐	☐	☐	☐	☐
Temporärer Azubi-Austausch zwischen den Betrieben	☐	☐	☐	☐	☐
Internetplattform speziell für Mitarbeiter (Intranet)	☐	☐	☐	☐	☐
Betriebsinterne Veranstaltungen (Betriebsfeiern o.ä.)	☐	☐	☐	☐	☐
Sonstiges:	☐	☐	☐	☐	☐



>> Anlage 1:

Mitarbeiterbefragung, Seite 4



13 Haben Sie zum Thema „Arbeitszufriedenheit in der Hotellerie und Gastronomie“ noch Anregungen oder Hinweise, die Sie uns für unsere Arbeit mit auf den Weg geben möchten? Dann tragen Sie diese bitte hier ein:

Bitte beantworten Sie uns noch folgende Fragen zur Ihrer Person. Die Angaben dienen ausschließlich der statistischen Auswertung und bleiben selbstverständlich anonym.

Ihr Alter:

Geschlecht:

☐ weiblich ☐ männlich

Ihre Nationalität:

☐ deutsch ☐ andere, nämlich:

Haben Sie eine Ausbildung in der Branche abgeschlossen?

- ☐ ja
☐ nein, ich bin Quereinsteiger
☐ bin aktuell noch in der Ausbildung

Stammen Sie aus dem Sauerland?

- ☐ ich bin aus der Region
☐ ich bin zugezogen

In welcher Unterkunftsart arbeiten Sie?

- ☐ Pension ☐ Gasthof ☐ Hotel ☐ Sonstiges

In welcher Abteilung arbeiten Sie?

- ☐ Service ☐ Küche ☐ Rezeption ☐ Housekeeping ☐ Sonstiges

Die Beantwortung der Fragen erfolgt selbstverständlich anonym.

**Bitte senden Sie den ausgefüllten Fragebogen innerhalb von 21 Tagen im beigefügten
Rücksende-Briefumschlag portofrei per Post an uns zurück (siehe Info-Flyer)!**



Vielen Dank!

VERKEHRSVEREIN SCHMALLENBERGER SAUERLAND E.V.

Fachkräftebindung und -gewinnung im Hotel- und Gaststättengewerbe

Poststraße 7 | 57392 Schmallenberg

Telefon: 0 29 72 / 97 40 - 13 | Telefax: 0 29 72 / 97 40 - 26 | spaller@schmallenberger-sauerland.de

**WIR WÜRDEN UNS SEHR ÜBER IHRE AKTIVE MITWIRKUNG IN UNSEREM ARBEITSKREIS FREUEN!
BEI INTERESSE KONTAKTIEREN SIE UNS GERN.**

NEU: GEMEINSAME FACEBOOK-GRUPPE

Der gemeinsame Austausch steht bei unserem Projekt im Vordergrund! Jeder ist eingeladen unserer neuen facebook-Gruppe beizutreten. Auf in den Dialog!

[WWW.FACEBOOK.COM/GROUPS/PROJEKTGAST](https://www.facebook.com/groups/projektgast)

NEU: PROJEKT-NEWSLETTER

Stets aktuelle Informationen rund um das Projekt bietet der neue Newsletter. Alle Angebote und Infos zu geplanten Maßnahmen kommen direkt per E-Mail. Jetzt Anmelden!

[WWW.GERNE-ARBEITEN-IM-SCHMALLENBERGER-SAUERLAND.DE](http://www.gerne-arbeiten-im-schmallenberger-sauerland.de)

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



Eslohe

Schmallenberg



Gastgeberbefragung im Schmallenberger Sauerland

#GAST
Gerne arbeiten im Schmallenberger Tourismus!

Die Gewinnung und Bindung von Fachkräften ist ein wichtiges Thema im Tourismus – auch in unserer Region! Deshalb bitten wir Sie um Ihre Unterstützung: Mit dieser Befragung möchten wir uns als Tourismusverantwortliche des Schmallenberger Sauerlandes ein Bild von den Bedürfnissen und Möglichkeiten machen, die Sie als Unternehmen zur erfolgreichen Personalgewinnung und -bindung haben. Aus den Ergebnissen möchten wir konkrete Strategien ableiten, um Sie bei Ihrer Arbeit zukünftig noch besser unterstützen zu können.

Bitte geben Sie Ihre Unterkunftsart an:

☐ Pension ☐ Gasthof ☐ Hotel ☐ Sonstiges

Bitte geben Sie die Anzahl Ihrer Beschäftigten an

(inkl. Vollzeit-, Teilzeitbeschäftigte, Minijobs und Auszubildende): _____

1 Über welche Quellen gewinnen Sie aktuell Ihre Fachkräfte?

☐ Arbeitsamt ☐ Anzeigen in Tageszeitungen ☐ facebook ☐ Xing ☐ Initiativbewerbungen
☐ Internet-Portale, wenn Internetportale, welche nutzen Sie:
☐ Jobsterne ☐ indeed ☐ Hotelcareer ☐ jobrapido ☐ Sauerländer Jobanzeiger ☐ kimeta.de
☐ Karriere Südwestfalen ☐ JobsSauerland ☐ Stellenanzeige.de ☐ Gastrojobs.de
☐ ebay Kleinanzeigen

Sonstige Internetportale: _____

Andere Quellen: _____

2 Welche Eigenschaften sind Ihnen bei Ihrem Personal besonders wichtig? (bitte je ein Kreuz pro Zeile)

1= sehr wichtig

2 = eher wichtig

3 = eher unwichtig

4 = gänzlich unwichtig

Bitte kreuzen Sie zusätzlich an, welche der Eigenschaften von Ihrem jetzigen Personal überwiegend erfüllt werden

5 = überwiegend erfüllt

	1	2	3	4	5
persönliches Engagement	☐	☐	☐	☐	☐
Eigenständigkeit	☐	☐	☐	☐	☐
gute Umgangsformen	☐	☐	☐	☐	☐
Pünktlichkeit	☐	☐	☐	☐	☐
Verlässlichkeit	☐	☐	☐	☐	☐
Freundlichkeit, positive Ausstrahlung	☐	☐	☐	☐	☐
Flexibilität	☐	☐	☐	☐	☐
Einsatzbereitschaft	☐	☐	☐	☐	☐
Belastbarkeit	☐	☐	☐	☐	☐
gute Fachkenntnisse; gute Ausbildung	☐	☐	☐	☐	☐
Sprachkenntnisse	☐	☐	☐	☐	☐

Welche Sprachen: _____

Sonstiges: _____

3 Was sind aus Ihrer Sicht die größten Probleme im Personalbereich Ihres Unternehmens? (bitte nennen Sie max. 3)

1. _____

2. _____

3. _____

☐ Wir haben keine Probleme



>> Anlage 2:

Gastgeberbefragung, Seite 2

4 a) Wie zufrieden sind Sie mit der Ausbildung in den Berufsschulen?

☐ sehr zufrieden ☐ eher zufrieden ☐ eher unzufrieden ☐ sehr unzufrieden

b) Gibt es aus Ihrer Sicht Ausbildungsinhalte, die von den Berufsschulen ergänzt werden müssten?

☐ ja ☐ nein

Wenn ja, welche? _____

c) Welche Verbesserungswünsche hätten Sie für die Berufsschulen?

Verbesserungswünsche: _____

☐ Unser Betrieb bildet nicht aus

5 Wie stark werden die nachfolgenden personalbezogenen Aspekte in Ihrem Unternehmen umgesetzt?
(bitte je ein Kreuz pro Zeile)

1= umfassend umgesetzt

2 = teilweise umgesetzt

3 = wenig umgesetzt

4 = überhaupt nicht umgesetzt

Bitte kreuzen Sie zusätzlich an, wenn Aspekte überhaupt nicht von Ihnen gewünscht sind.

5 = nicht gewünscht erfüllt

	1	2	3	4	5
Freizeitausgleich für geleistete Überstunden	☐	☐	☐	☐	☐
Einhaltung der Arbeitszeiten	☐	☐	☐	☐	☐
Zeitarbeitskonto	☐	☐	☐	☐	☐
Feste Zuschlagsregeln (in €) für Sonn- und Feiertage	☐	☐	☐	☐	☐
Ausgleichszahlung für Überstunden	☐	☐	☐	☐	☐
Lohnabrechnungen nach exakt erfasster Arbeitszeit	☐	☐	☐	☐	☐
verlässliche Urlaubspläne	☐	☐	☐	☐	☐
Einbindung bei Mitarbeiter bei der Dienstplangestaltung	☐	☐	☐	☐	☐
verlässliche Dienstpläne	☐	☐	☐	☐	☐
Sonstiges:	☐	☐	☐	☐	☐

6 Wie lange im Voraus erstellen Sie die Dienstpläne?

☐ bis Donnerstag der Vorwoche (tarifliche Frist) ☐ kurzfristiger als tarifliche Frist

☐ 1-2 Wochen im Voraus ☐ 3 oder mehr Wochen im Voraus

☐ anderes Vorgehen (wenn ja, welches?): _____

7 Mit welchen Vorzügen oder Vorteilen Ihres Unternehmens können Sie aktuell werben, um neues Personal zu gewinnen?
(bitte je ein Kreuz pro Zeile)

	ja	teilweise	nein
übertarifliche Gehälter	☐	☐	☐
präzise Abrechnung der Arbeitszeiten	☐	☐	☐
Maßnahmen zur Mitarbeitermotivation (Teambuilding, Mitarbeitergespräche etc.)	☐	☐	☐
Aufstiegsmöglichkeiten im Unternehmen	☐	☐	☐
Unterstützung bei Unterkunft für Personal	☐	☐	☐
übertarifliche Sozialleistungen (z.B. Sparverträge, Altersversorgung)	☐	☐	☐
attraktive Lage des Hotels	☐	☐	☐
besonderes Ambiente des Hotels	☐	☐	☐
Fortbildungsmöglichkeiten	☐	☐	☐
Image/Prestige des Hauses	☐	☐	☐
Empfehlung eines Mitarbeiters des Hauses	☐	☐	☐
Vereinbarkeit von Familie und Beruf	☐	☐	☐

Sonstiges: _____



>> Anlage 2:

Gastgeberbefragung, Seite 3

- 8** Wie schätzen Sie die aktuelle Zufriedenheit Ihrer Mitarbeiter ein?
- ☐ sehr zufrieden ☐ eher zufrieden ☐ eher unzufrieden ☐ sehr unzufrieden
☐ kann ich nicht einschätzen

- 9 a)** Bieten Sie Ihrem Personal Schulungen, Lehrgänge, Fortbildungen etc. an?
- ☐ ja, regelmäßig ☐ ja, gelegentlich ☐ nein

Wenn ja, welche? _____

- b)** Werden die Angebote vom Personal auch angenommen?
- ☐ ja, regelmäßig ☐ ja, gelegentlich ☐ nein

- 10** Nachfolgend werden Ihnen mögliche Themen und Inhalte für Mitarbeiterschulungen genannt. Bitte geben Sie jeweils an, wie geeignet Sie diese Themen für Ihre Mitarbeiter und Ihr Unternehmen fänden. Bitte vernachlässigen Sie dabei zunächst die Kosten, die für solche Angebote entstehen. Es geht allein um die inhaltliche Bedeutung. (bitte je ein Kreuz pro Zeile)

1= sehr gut geeignet
 2 = eher geeignet
 3 = eher ungeeignet
 4 = überhaupt nicht geeignet
 k. A. = keine Angabe möglich

	1	2	3	4	5
Serviceschulungen (Umgang mit Gästen generell)	☐	☐	☐	☐	☐
Fachschulung Service im Restaurant	☐	☐	☐	☐	☐
Kommunikation mit Kunden (persönlich, telefonisch, schriftlich)	☐	☐	☐	☐	☐
Kenntnisse Tourismusangebote vor Ort (Wanderwege, Sehenswerter)	☐	☐	☐	☐	☐
Kenntnisse Natur/Kultur Sauerland	☐	☐	☐	☐	☐
Kenntnisse Internet und Websitegestaltung und -pflege	☐	☐	☐	☐	☐
Fachschulung Küchen- und Food-Management	☐	☐	☐	☐	☐
Fachschulung betriebliche Organisation	☐	☐	☐	☐	☐
sonstige Schulungen, die Sie wichtig fänden:	☐	☐	☐	☐	☐

- 11** Jetzt werden Ihnen noch ein paar Vorschläge zur Mitarbeitermotivation genannt. Einige davon sind eher unternehmensintern – andere könnten Anwendung im gesamten Schmallenberger Sauerland finden (insbesondere in Kooperation aller Unterkunftsbetriebe). Bitte geben Sie jeweils an, wie wichtig Sie diese Themen zur Motivation der Mitarbeiter finden. (bitte je ein Kreuz pro Zeile)

1= sehr wichtig
 2 = eher wichtig
 3 = eher unwichtig
 4 = überhaupt nicht wichtig

Bitte kreuzen Sie zusätzlich an, wenn Sie ein genanntes Angebot bereits haben.

5 = bieten wir bereits

	1	2	3	4	5
Regelmäßige Mitarbeitergespräche (Zielvereinbarungen etc.)	☐	☐	☐	☐	☐
Regelmäßige Teambesprechungen (alle Mitarbeiter)	☐	☐	☐	☐	☐
Mitarbeiterstammtische (ohne Vorgesetzte)	☐	☐	☐	☐	☐
Mitarbeiter Rabatte in allen Hotel- und Gastronomieunternehmen	☐	☐	☐	☐	☐
Vorteilskarte für Mitarbeiter für touristische und nichttouristische Freizeitleistungen der Region	☐	☐	☐	☐	☐
Angebote zur innerbetrieblichen Weiterbildung	☐	☐	☐	☐	☐
Angebote zur außerbetrieblichen Weiterbildung	☐	☐	☐	☐	☐
Angebote zur Online-Weiterbildung	☐	☐	☐	☐	☐
Exkursionen, um die Region selbst kennenzulernen	☐	☐	☐	☐	☐
Temporärer Azubi-Austausch zwischen den Betrieben	☐	☐	☐	☐	☐
Internetplattform speziell für Mitarbeiter (Intranet)	☐	☐	☐	☐	☐
Betriebsinterne Veranstaltungen (Betriebsfeiern o.ä.)	☐	☐	☐	☐	☐
Sonstiges:	☐	☐	☐	☐	☐



>> Anlage 2:

Gastgeberbefragung, Seite 4



12 Nutzen Sie im Bereich Personalmanagement die Unterstützung von Hotel- und Gastronomieverbänden oder Tourismusverbänden?

- ☐ nein, bisher noch nicht
- ☐ ja, wir nehmen Unterstützung von folgenden Verbänden wahr:
- ☐ DEHOGA (Deutscher Hotel- und Gaststättenverband)
 - ☐ IHK (Industrie- und Handelskammer)
 - ☐ IHA (Hotelverband Deutschland e.V.)
 - ☐ Schmallenberger Sauerland Tourismus GmbH
 - ☐ Sauerland Tourismus e.V.
 - ☐ anderer Verband:

13 Haben Sie zum Thema Fachkräftegewinnung und -bindung noch Fragen oder Anregungen, die Sie uns für unsere Arbeit mit auf den Weg geben möchten?

Die Beantwortung der Fragen erfolgt selbstverständlich anonym.

Bitte senden Sie den ausgefüllten Fragebogen innerhalb von 21 Tagen im beigegeführten Rücksende-Briefumschlag portofrei per Post an uns zurück (siehe Info-Flyer)!



Vielen Dank!

VERKEHRSVEREIN SCHMALLENBERGER SAUERLAND E.V.

Fachkräftebindung und -gewinnung im Hotel- und Gaststättengewerbe

Poststraße 7 | 57392 Schmallenberg

Telefon: 0 29 72 / 97 40 - 13 | Telefax: 0 29 72 / 97 40 - 26 | spaller@schmallenberger-sauerland.de

**WIR WÜRDEN UNS SEHR ÜBER IHRE AKTIVE MITWIRKUNG IN UNSEREM ARBEITSKREIS FREUEN!
BEI INTERESSE KONTAKTIEREN SIE UNS GERN.**

NEU: GEMEINSAME FACEBOOK-GRUPPE

Der gemeinsame Austausch steht bei unserem Projekt im Vordergrund! Jeder ist eingeladen unserer neuen facebook-Gruppe beizutreten. Auf in den Dialog!

[WWW.FACEBOOK.COM/GROUPS/PROJEKTGAST](https://www.facebook.com/groups/projektgast)

NEU: PROJEKT-NEWSLETTER

Stets aktuelle Informationen rund um das Projekt bietet der neue Newsletter. Alle Angebote und Infos zu geplanten Maßnahmen kommen direkt per E-Mail. Jetzt Anmelden!

[WWW.GERNE-ARBEITEN-IM-SCHMALLENBERGER-SAUERLAND.DE](http://www.gerne-arbeiten-im-schmallenberger-sauerland.de)

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



Eslohe

Schmallenberg

**VERKEHRSVEREIN
SCHMALLENBERGER SAUERLAND E.V.**

**Fachkräftebindung und -gewinnung
im Hotel- und Gaststättengewerbe**

Poststraße 7 | 57392 Schmallenberg

Telefon: 0 29 72 / 97 40 - 13

Telefax: 0 29 72 / 97 40 - 26

spaller@schmallenberger-sauerland.de

VERFASSTER:

Prof. Dr. Susanne Leder

Dimitri Doll und Nicole Müller

Fachhochschule Südwestfalen, Standort Meschede

ENDREDAKTION:

Elke Spaller, Projekt #G.A.S.T.



WWW.GERNE-ARBEITEN-IM-SCHMALLENBERGER-TOURISMUS.DE

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Ernährung
und Landwirtschaft

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

**LAND
AUF
SCHWUNG**


Schmallenberg^{er}
Sauerland