Sparkassen-Tourismusbarometer
Ostdeutschland

Qualitätssicherung trotz Arbeitskräftemangel – Gastgewerbe und Freizeitwirtschaft vor Paradigmenwechsel?

Länderveranstaltung Brandenburg
Grünheide (Mark), 5. Oktober 2022

Träger	Ostdeutscher Sparkassenverband (OSV) mit Unterstützung durch: Sparkassen- und Giroverband Hessen-Thüringen
Durchführung	dwif-Consulting GmbH
Referenten	Lars Bengsch Karsten Heinsohn

Finanzgruppe
Ostdeutscher Sparkassenverband

dwif

Der Markt funktioniert aktuell, aber werden die steigenden Preise in allen Lebensbereichen die neu entdeckte Reiselust ausbremsen?

Bild: freepik

Reiselust & -sehnsucht

Flughafenchaos

überfüllte Züge

Preisschock

Servicedefizite durch
Personalmangel

Geschäftsreiseverkehr
nimmt langsam wieder Fahrt auf

allgemeines Unbehagen beim Urlauben

Ukraine-Krise

Energie-Krise

Inflation

Lieferengpässe

Lebenshaltungskosten

Klimawandel

Wasserknappheit

Konsumklima auf Talfahrt

sinkende Sparfähigkeit

Corona-Pandemie

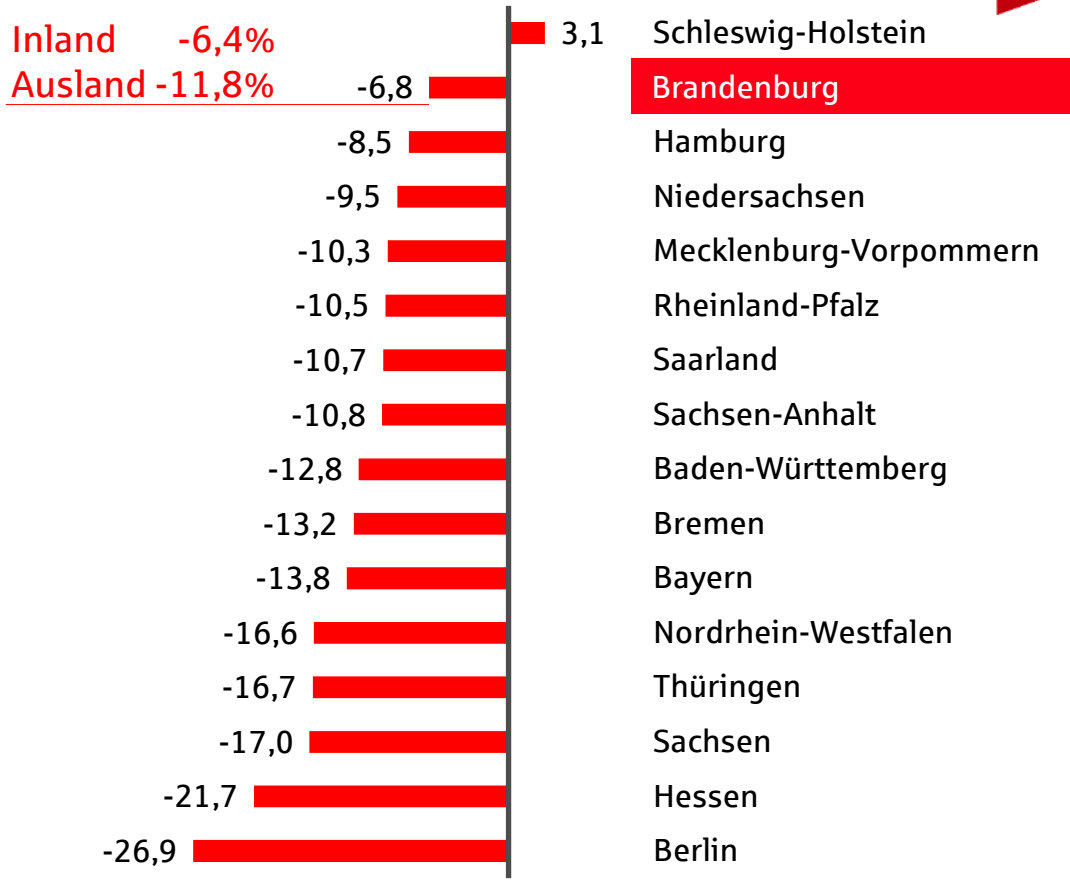
Personalnot

Die Nachfrage hat sich in den deutschen Destinationen im Juni/Juli 2022 erholt.

Übernachtungen: Rückstand zum Vorkrisenniveau wird kleiner

Gewerbliche ÜN
Januar bis Juli 2022 ggü. 2019 in %

D -13,2%

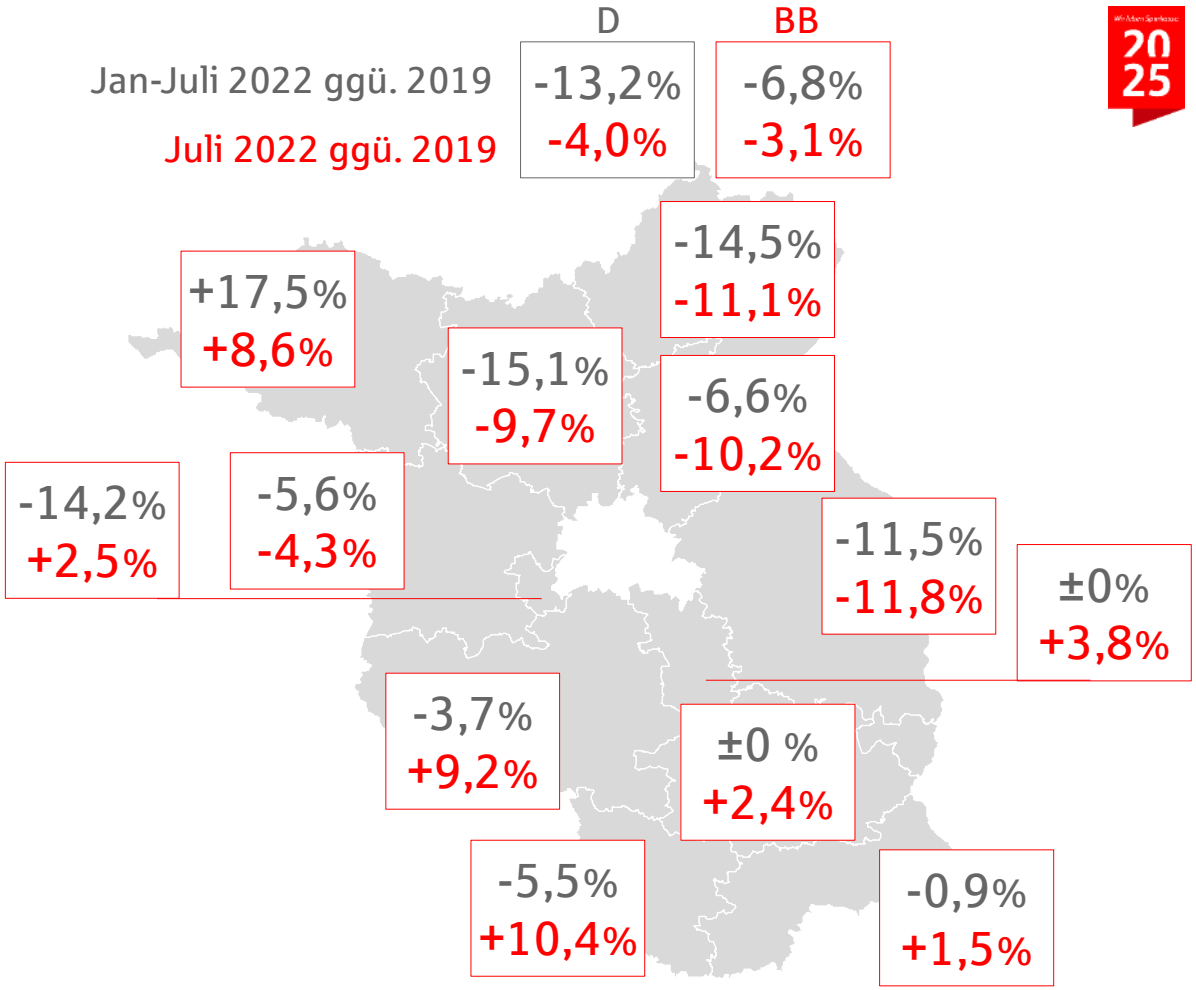


Quelle: dwif 2022, Daten: Statistisches Bundesamt, Statistische Landesämter

Finanzgruppe
Ostdeutscher Sparkassenverband

Juli in mehreren Regionen über dem Rekordjahr 2019

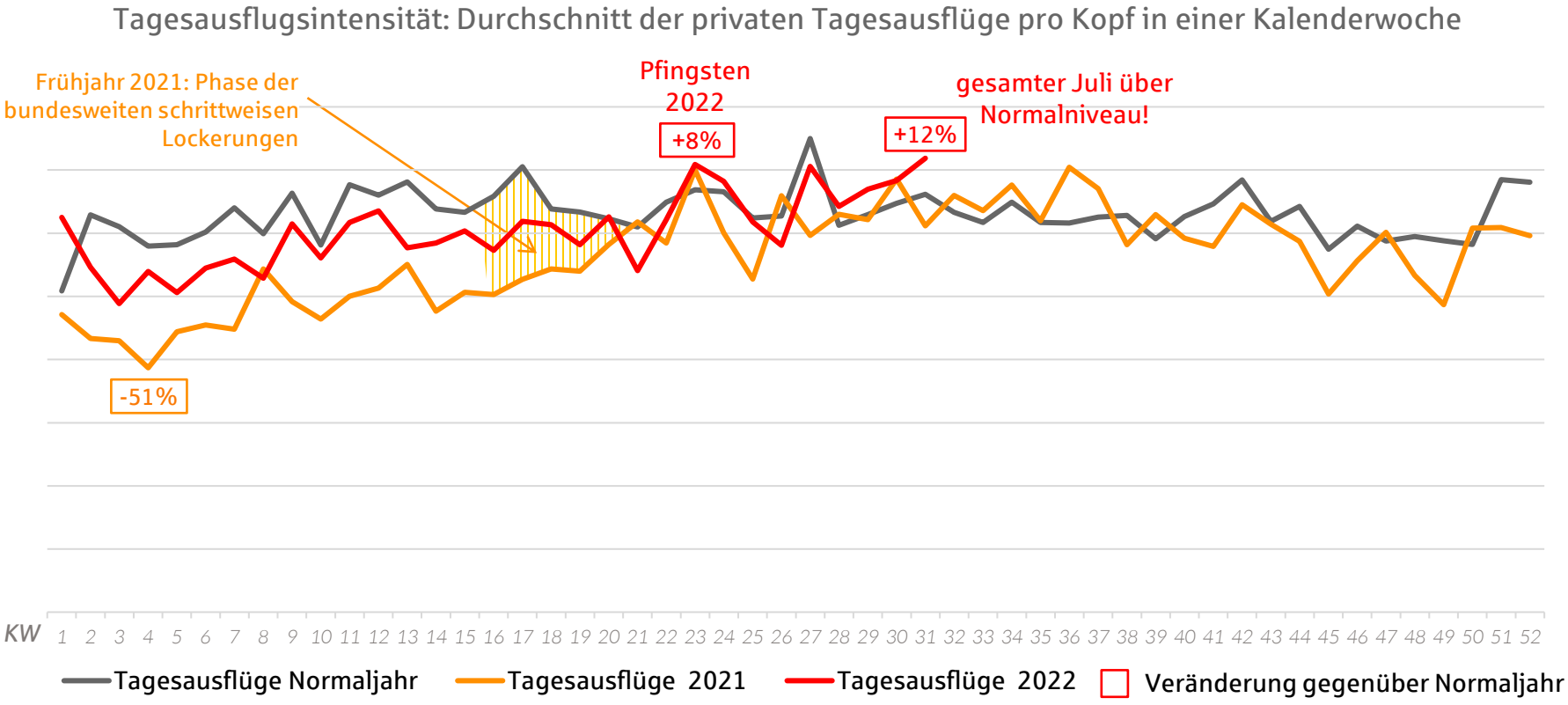
Gewerbliche Übernachtungen



Quelle: dwif 2022, Daten: Statistisches Bundesamt, Statistisches Landesamt Berlin/Brandenburg

Finanzgruppe
Ostdeutscher Sparkassenverband

Tagesreisen-EKG im Normaljahr und 2021/2022



Finanzgruppe
Ostdeutscher Sparkassenverband

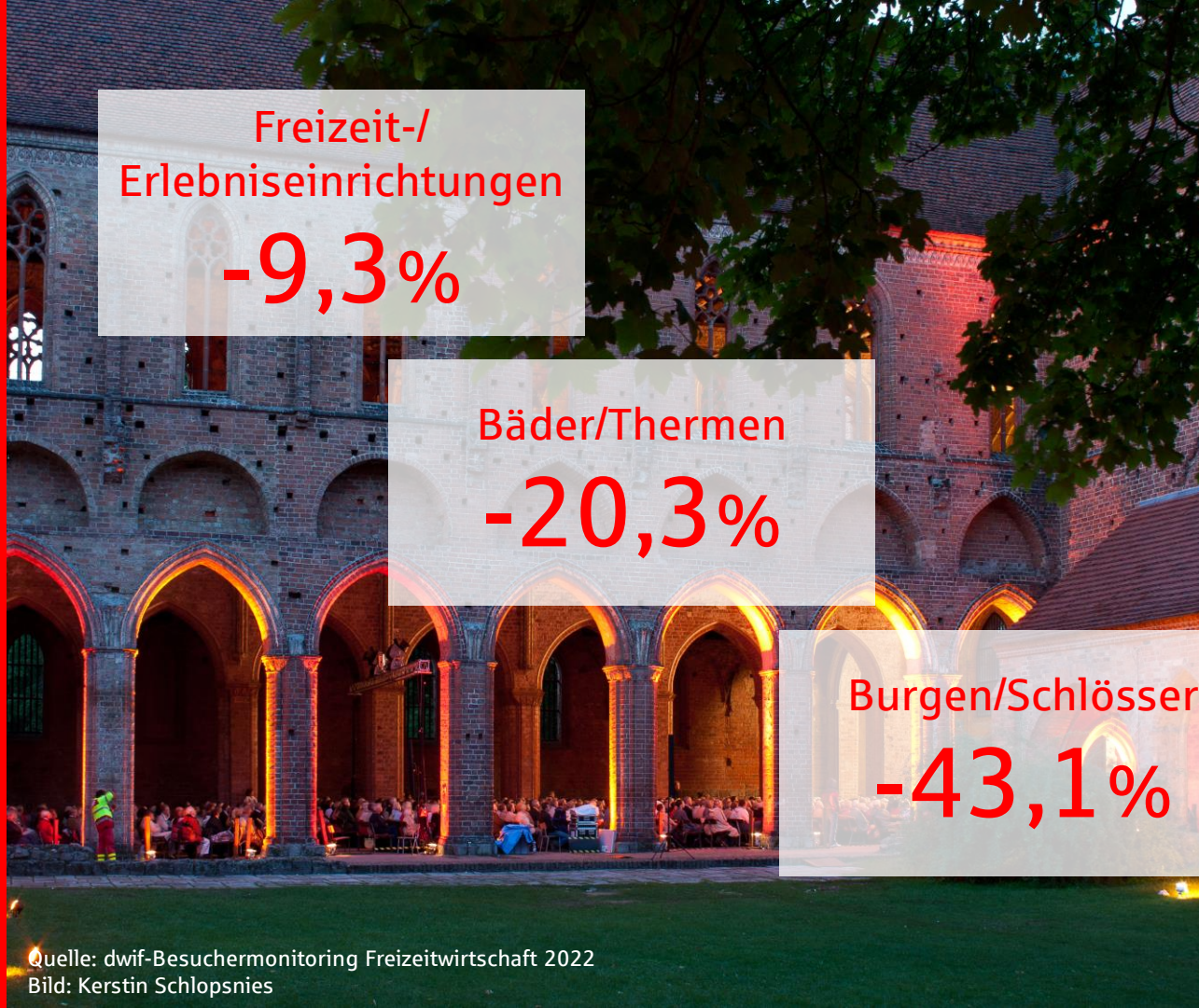
Quelle: dwif 2022, Daten dwif-Tagesreisenmonitor 2022

Freizeitwirtschaft in BB: Licht und Schatten

Entwicklung der Besucherzahlen Januar bis Juli 2022 ggü. 2019

BB -17,5%

D -15,2%



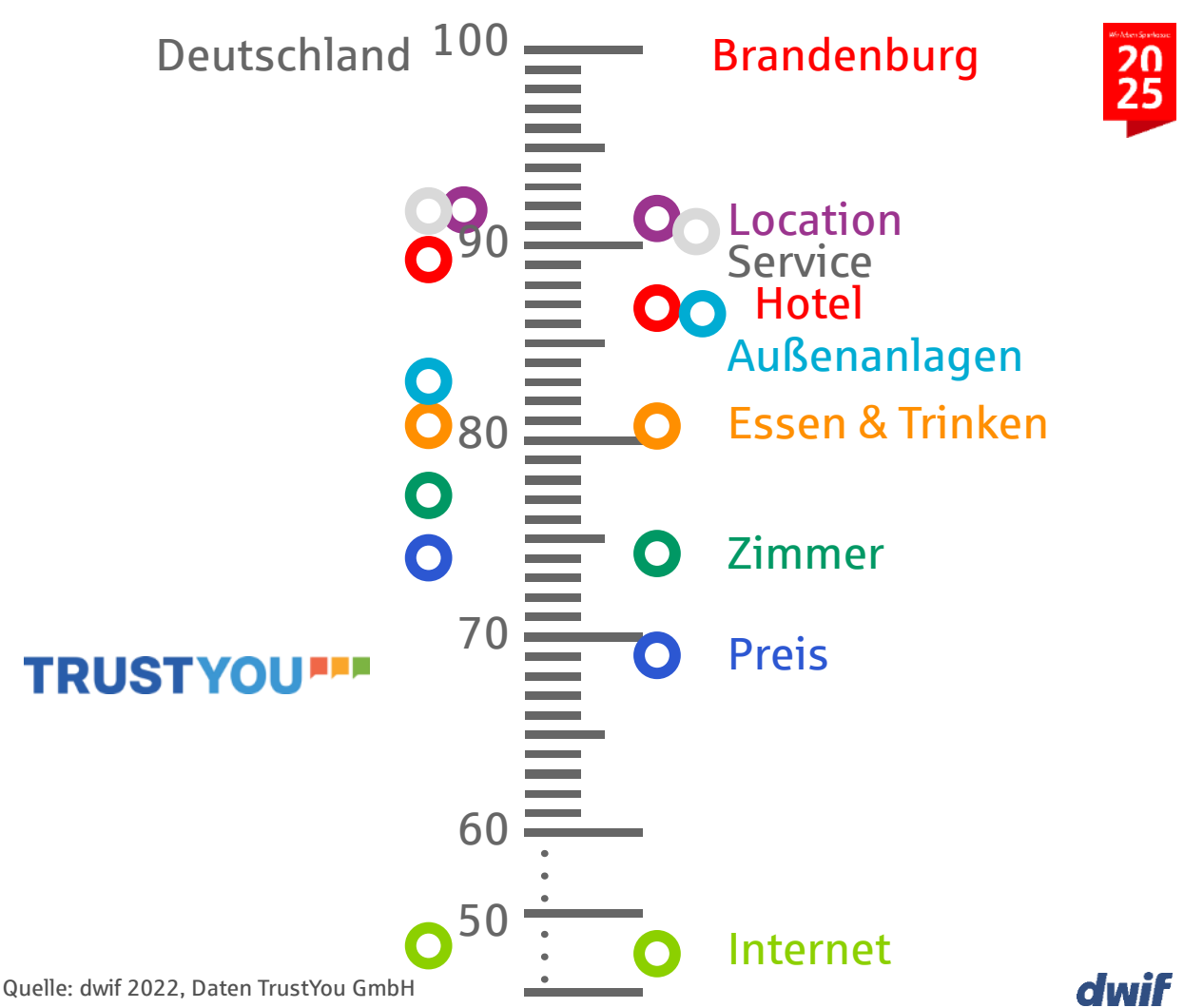
Quelle: dwif-Besuchermonitoring Freizeitwirtschaft 2022
Bild: Kerstin Schlopsnies

Finanzgruppe
Ostdeutscher Sparkassenverband

Die Gästezufriedenheit geht leicht zurück.

Brandenburg im Durchschnitt, Qualitätsimpulse gefragt

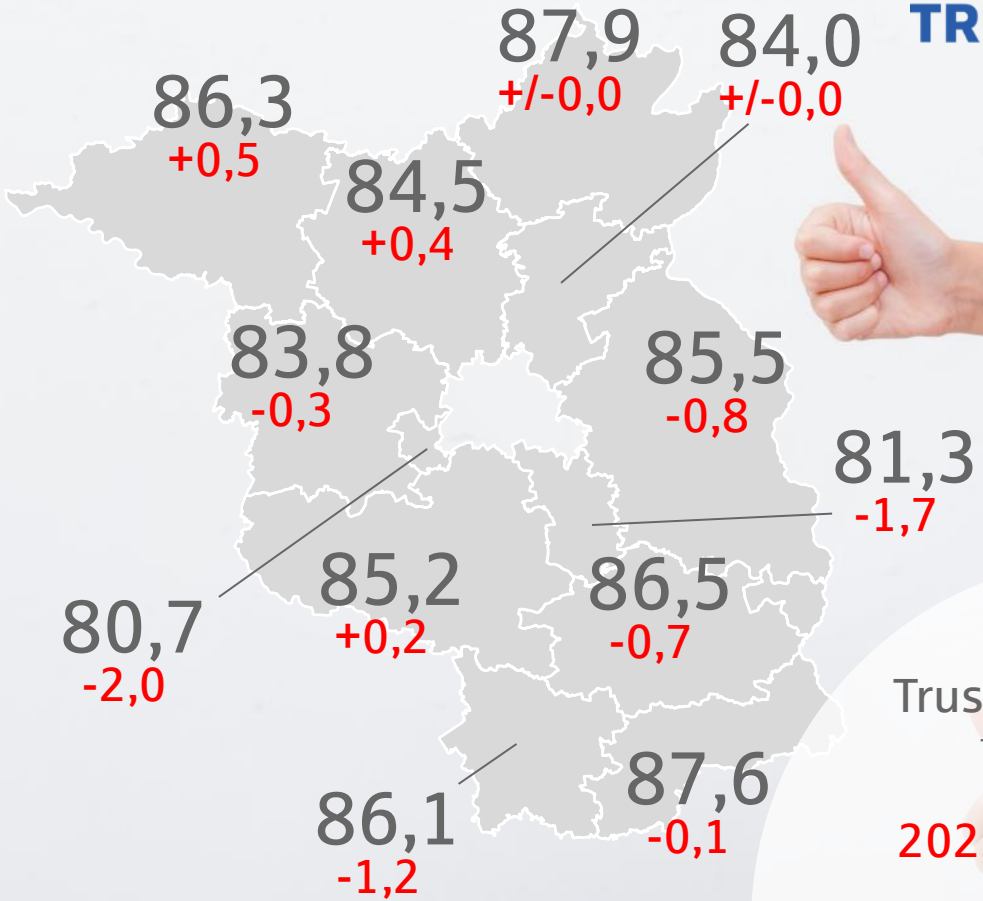
	BB	D
	85,2	86,4
ggü. 2020	-0,4	-0,6



Quelle: dwif 2022, Daten TrustYou GmbH

Gästezufriedenheit mit regionalen Unterschieden

	BB	D
	85,2	86,4
ggü. 2020	-0,4	-0,6



TRUSTYOU

TrustScore 2022
- 0-100 Punkte -

2022 ggü. 2020
- in Punkten -

Quelle: dwif 2022, Daten TrustYou GmbH, Kartengrundlage: GfK

Finanzgruppe
Ostdeutscher Sparkassenverband

Steigender Qualitätsanspruch vs. geringerer Handlungsspielraum

Spannungsfeld im Brandenburg-Tourismus

8 von 10 Betrieben sagen
„Die Ansprüche meiner Gäste an Qualität sind in den letzten 10 Jahren stärker gestiegen als ich die Preise erhöhen konnte.“

„Egal was ich bezahlen müsste, um die Leute zu bekommen, ich kann nur zahlen, was ich erwirtschafte.“

Zitat aus Expertengespräch

Quelle: dwif Online-Befragung im Gastgewerbe und der Freizeitwirtschaft in Ostdeutschland, 2021/2022, n=149, Expertengespräche, Bild: freepik

Die Betriebe stehen weiterhin in einem aufgeladenen Spannungsfeld.

Die größten Risiken aus Unternehmersicht

- Energie- und Rohstoffpreise — 91 %
- Arbeitskosten — 67 %
- Fachkräftemangel — 63 %
- Wirtschaftspolitische Rahmenbedingungen — 41 %

Quelle: DIHK Konjunkturumfrage, Bild: Bits and Splits @Fotolia

- Bisher sind keine Tendenzen zur pandemiebedingt umfassenden Marktbereinigung abzulesen.
- Gewerbeabmeldungen und Insolvenzen seit 15 Jahren rückläufig, Anzahl USt-pflichtiger Unternehmen relativ stabil
- Die Betriebe passen ihre Strukturen an.

Quelle: dwif 2022, Statistisches Bundesamt

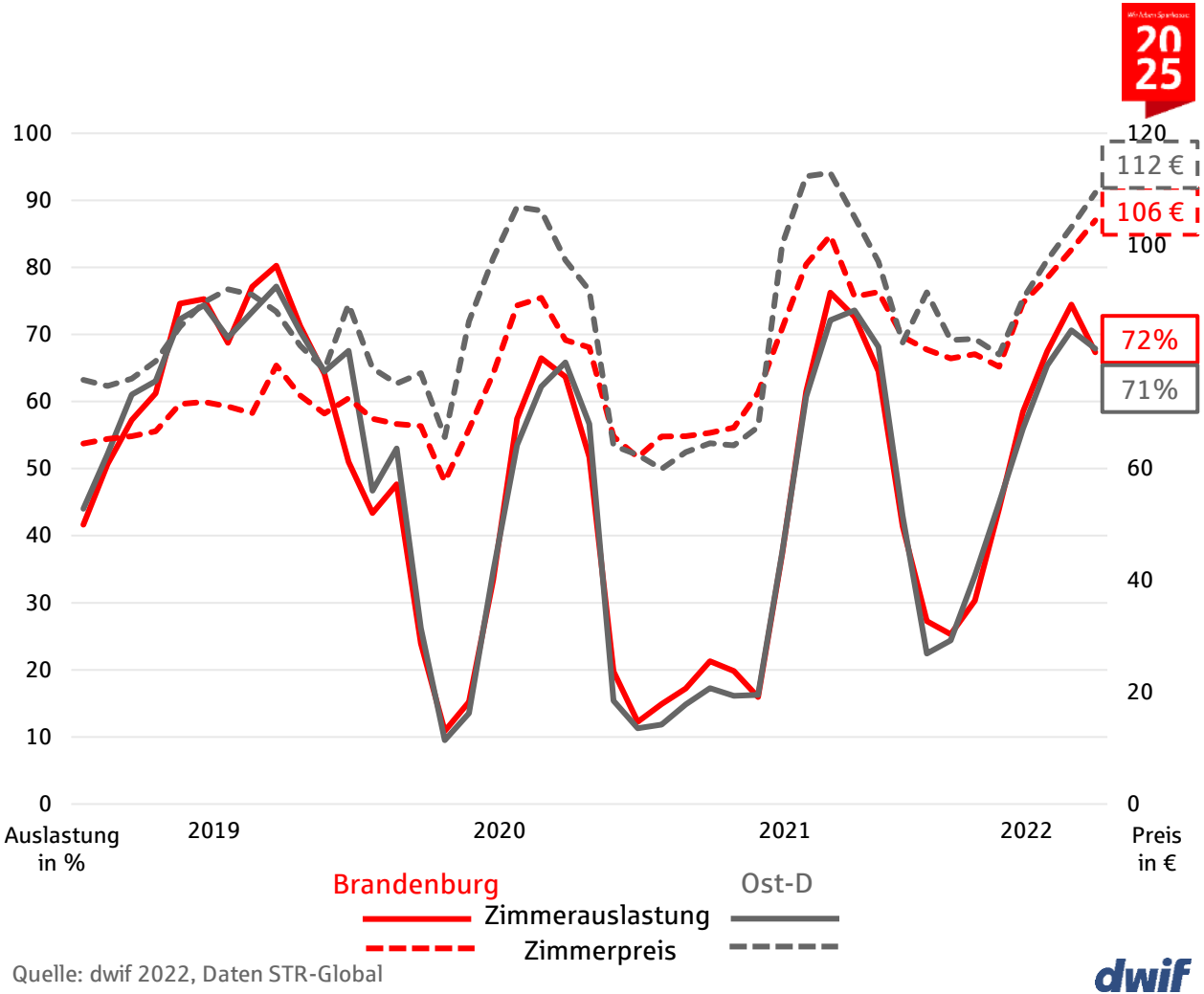
Beherbergung in Brandenburg stärker unter Druck als Gastronomie

Das Netz aus staatlichen Hilfen hat geholfen.

Quelle: dwif 2022, Bild: freepik

Betriebe in Brandenburg profitieren von Nachfrage aus Berlin

Brandenburg und Ost-D, Monatsdaten 2019 bis 2022

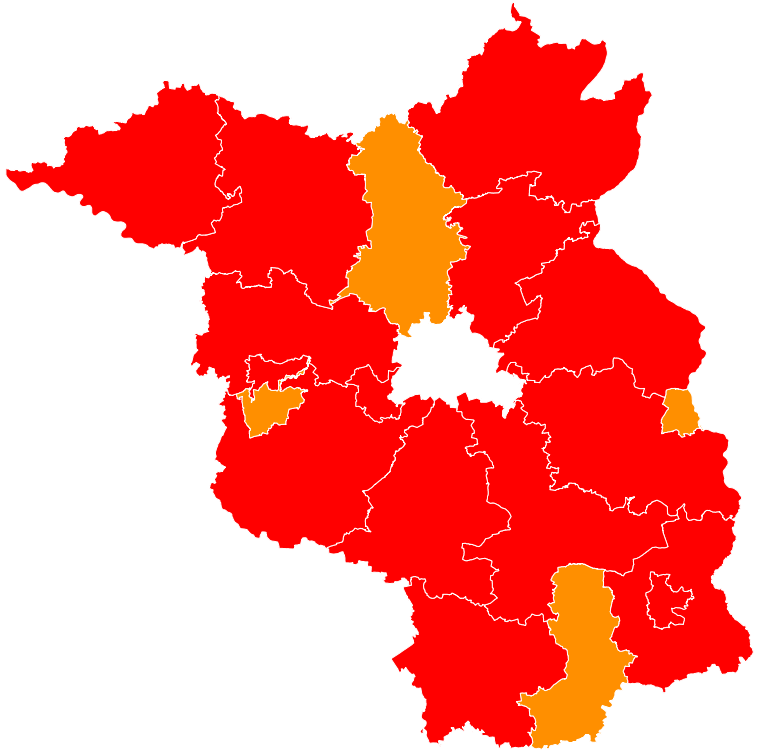


Quelle: dwif 2022, Daten STR-Global

Personalrückgänge

Beschäftigte
nach Landkreisen
2021 ggü. 2019 (%)

Anzahl SvB & GeB (kumuliert) im Gastgewerbe



BB -14,6%
D -15,9%

Quelle: dwif 2022, Daten: Arbeitsagentur, Kartengrundlage: GfK

Rund 215.000 Arbeitskräfte haben das Gastgewerbe verlassen

Sozialversicherungs-pflichtig Beschäftigte in Deutschland, die 2020 den Beruf gewechselt haben

Quelle: Institut der deutschen Wirtschaft auf Datenbasis Bundesagentur für Arbeit, Bild: freepik

Finanzgruppe
Ostdeutscher Sparkassenverband

Es trifft selbst die großen Branchenvorreiter

Europapark Rust deckelt Besucherzahl – es fehlen Fachkräfte

Quelle: Spiegel Online vom 22.06.2022, Bild: Europapark Rust

Nachwuchsmangel: fast jede dritte Stelle bleibt unbesetzt

Auszubildende im Gastgewerbe in Brandenburg 2021 (Veränderung ggü. 2019)

gemeldete Stellen

908 ↘

Anteil unbesetzter Ausbildungsstellen

29,5% ↗

Quelle: Bundesagentur für Arbeit, Bild: freepik

„Keine Reserven mehr am Arbeitsmarkt“

Branchenübergreifend und deutschlandweit

Arbeitskräftelücke bis 2030: rund 8 Millionen Menschen

Quelle: Mühlenhof und Lipski, 2020, www.spiegel.de, Bild: freepik

Steckt der Tourismus fest im „Altwelt-kapitalismus“?

„Wo viele **billige Arbeitskräfte** benötigt werden, kann ein gewisser **Innovationsmangel** herrschen.“

Sascha Lobo

Quelle: Spiegel Online vom 29.06.2022, Bild: Sascha Lobo

#gastrofamily
Neue Kampagne des Leaders Club

Mitarbeitersicherung der Zukunft

ERFOLGSREZEPT

Mitarbeitersuche

- bleibt wichtig

Mitarbeiterbindung

- Bedeutung nimmt stark zu

Prozessoptimierung

- essenziell, um künftig gezielt Personalbedarf zu senken

Bild: freepik

Mitarbeitersicherung der Zukunft

ERFOLGSREZEPT

Mitarbeitersuche
- Fachkräfte aus dem Ausland

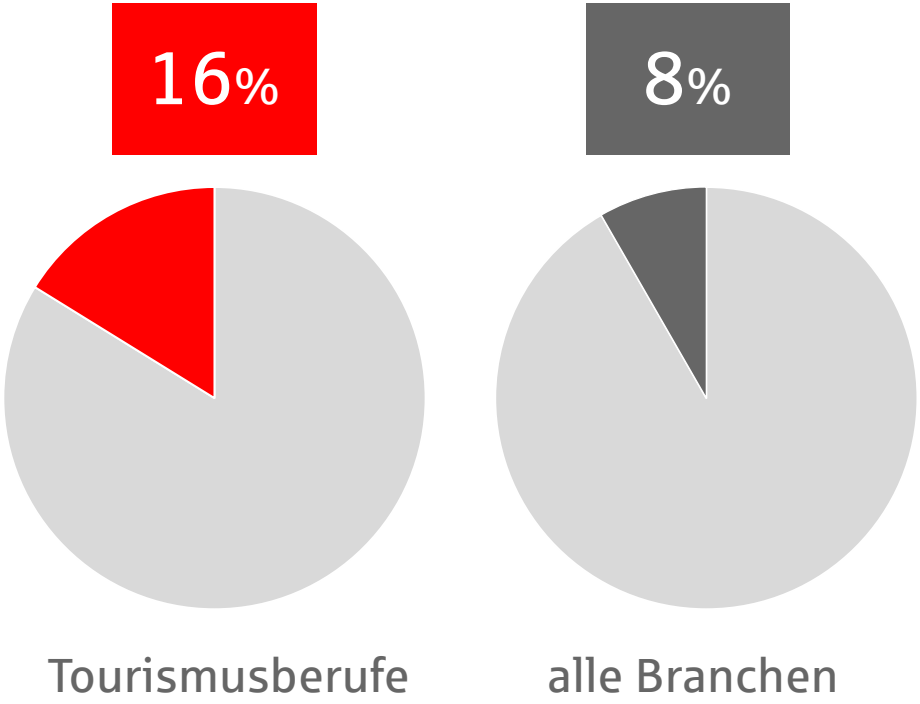
Mitarbeiterbindung
- New Work-Modelle

Prozessoptimierung
- Neue Service-Leistungen

Bild: freepik

Ausländische Kollegen sind schon heute oft Realität im Tourismus

Anteil ausländischer an allen Beschäftigten in Brandenburg 2021



Quelle: dwif 2022, Daten Bundesagentur für Arbeit

Sparmodell Einwanderung?

einmalige Overhead-Kosten für die „seriöse“ Rekrutierung von Personal aus dem Ausland

bis zu **10.000 Euro**
für ausgebildete Fachkräfte

bis zu **5.000 Euro**
für Auszubildende

Quelle: Expertengespräche DEHOGA Bundesverband, Bundesagentur für Arbeit (Erfahrungswerte), Bild: freepik

Juli 2022:

Faeser kündigt erleichterten Zuzug von Arbeitskräften im Gastgewerbe an

Quelle: Tagesspiegel vom 04.07.2022, Bild: Christoph Soeder/DPA

Suche nach Mitarbeitenden
im Ausland

Wichtige, aber aufwändige Ergänzung

Politik muss Rahmenbedingungen schaffen

Mitarbeitersicherung der Zukunft

ERFOLGSREZEPT

Mitarbeitersuche
- Fachkräfte aus dem Ausland

Mitarbeiterbindung
- Wertschätzung, New Work & Co.

Prozessoptimierung
- Neue Service-Leistungen

Bild: freepik

Betriebe in Ostdeutschland: Was ist in den letzten 10 Jahren wichtiger geworden?

73%
Vereinbarkeit Beruf & Familie

59%
Anreizsysteme

58%
angepasste / flexible Arbeitszeit

56%
Einbezug Dienstplan-gestaltung

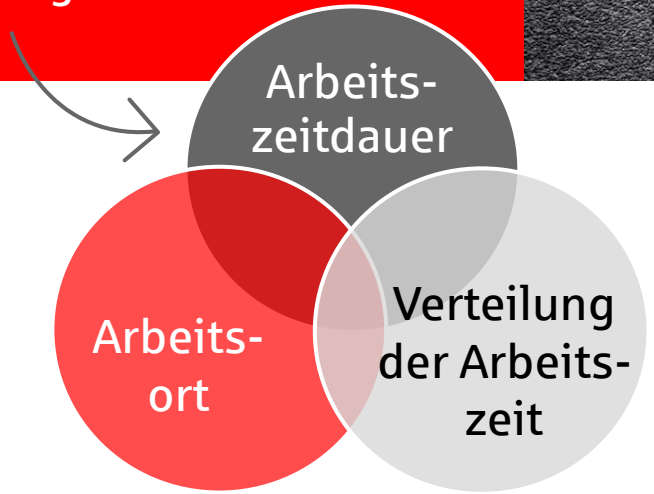
52%
Home-Office / „remote“ arbeiten

UND: regelmäßige Feedbackgespräche **42%**, Teambuilding-Events **41%**, Arbeitszeitausgleich **26%**

Quelle: dwif Online-Befragung im Gastgewerbe und der Freizeitwirtschaft in Ostdeutschland, 2021/2022, n=149, Bild: unsplash

Fokus: Flexible Arbeitszeiten

Größtmögliche Flexibilität ermöglichen

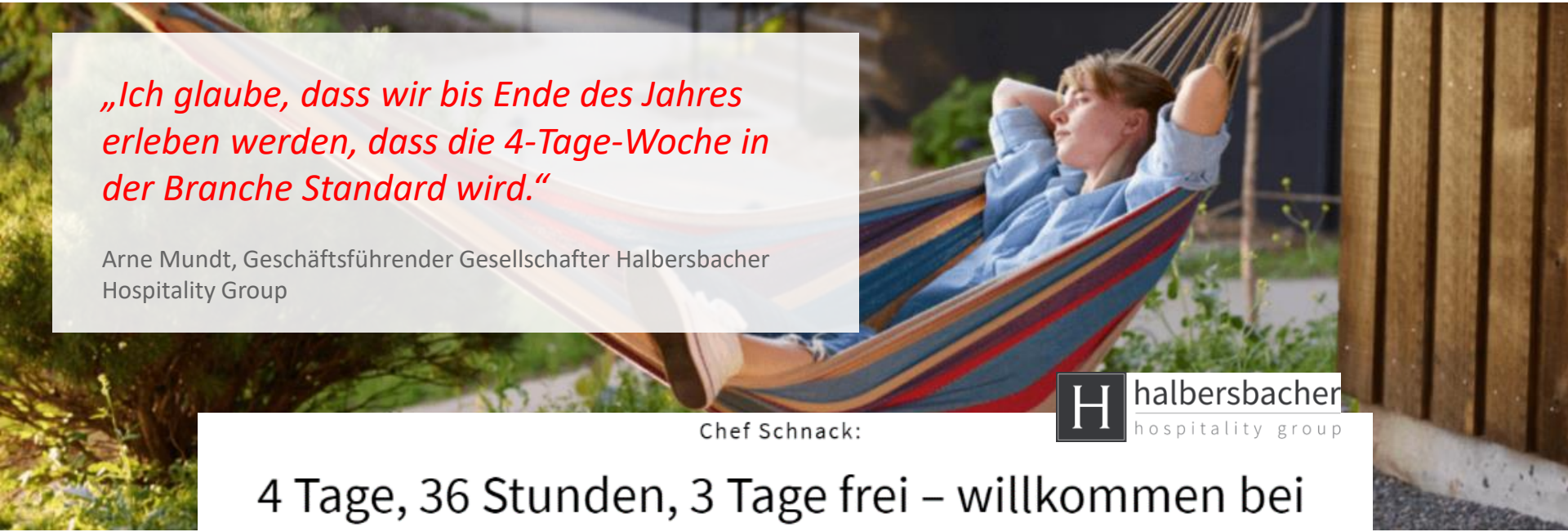


72 %

der touristischen Betriebe in Ostdeutschland bieten nach Ansicht der DMO selten oder nie neue Arbeitszeitmodelle an

Quellen: Kompetenzzentrum Fachkräftesicherung (KOFA) 2021 und Stimmungsumfrage unter ostdeutschen Touristikern im Februar 2022; Bild: freepik

Halbersbacher Hotelkette - Mit der Zeit gehen und für die bestmöglichen Arbeitsbedingungen sorgen



„Ich glaube, dass wir bis Ende des Jahres erleben werden, dass die 4-Tage-Woche in der Branche Standard wird.“

Arne Mundt, Geschäftsführender Gesellschafter Halbersbacher Hospitality Group

halbersbacher hospitality group

Chef Schnack:

4 Tage, 36 Stunden, 3 Tage frei – willkommen bei halbersbacher.

Alpinhotel Alpendorf
Vollzeitkräften die Wahl lassen

ALPENDORF
aktivhotel ★ ★ ★ ★

2 verschiedene Modelle für Vollzeit-Mitarbeitende:

- **"Money Maker":** 44h/Woche | 5,5 Tage
- **"Work-Life-Balance":** 42h/Woche | 3,5 Tage

www.hotel-alpendorf.at

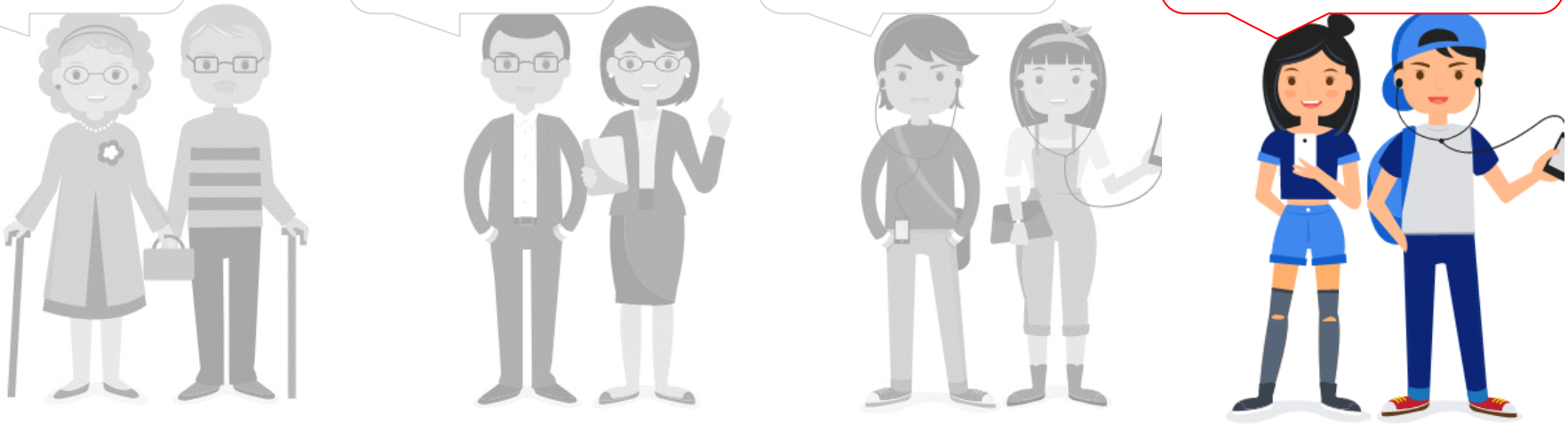
Ganzheitliche Betrachtung notwendig!

Über die „sichtbaren“ Diskussionspunkte hinaus denken

Bild: freepik

Ein Paradigmenwechsel zeichnet sich ab

Baby Boomers *(geb. 1946-1964)*	Generation X *(geb. 1960er-1980er)*	Generation Y *(geb. 1980er-1990er)*	**Generation Z** *(geb. ab 2000)*
Leben, um zu arbeiten	Arbeiten, um zu leben	Erst leben, dann arbeiten	**Leben und arbeiten fließen ineinander**



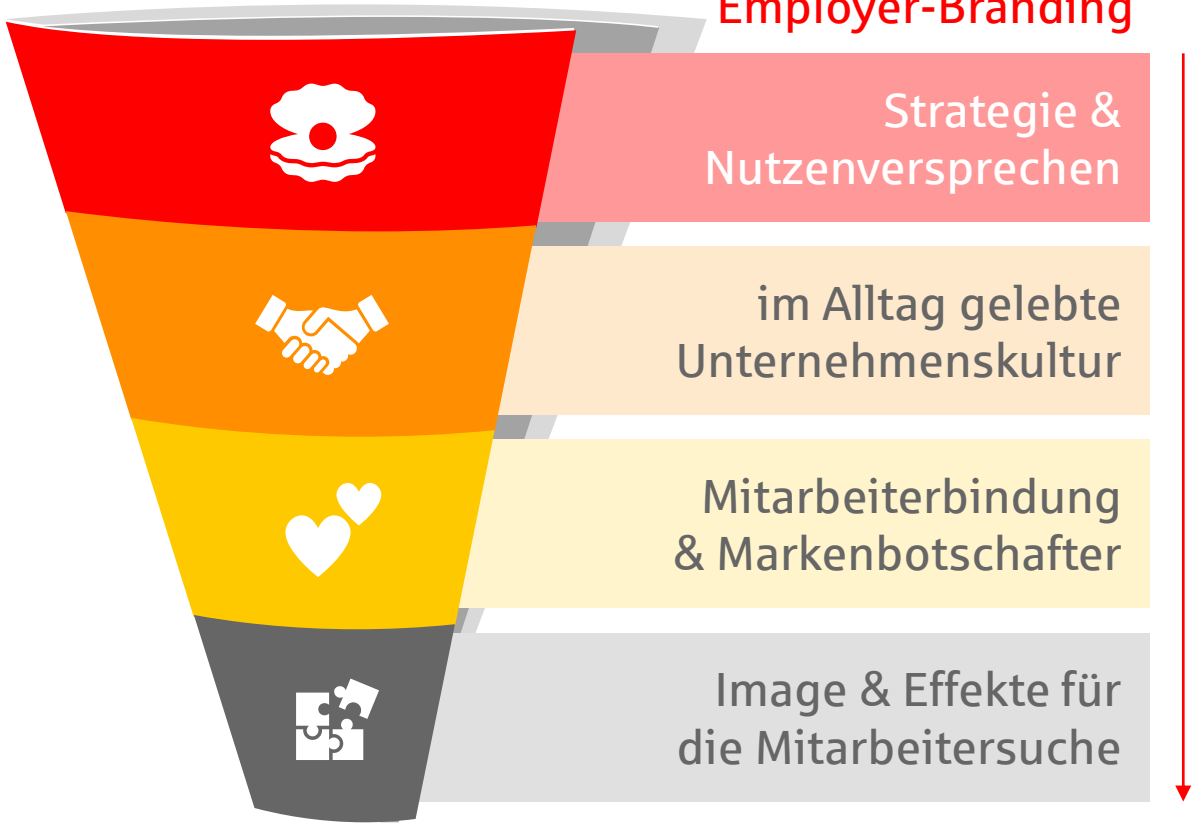
Finanzgruppe
Ostdeutscher Sparkassenverband

Quelle: StepStone Studie „Erfolgsfaktoren im Recruiting“, 2017

Starke Arbeitgebermarken sind gefragt

Ohne Strategie und werteorientierte Unternehmensführung kein Employer Branding

Der Weg zum gelungenen Employer-Branding



Quelle: dwif 2022

Resort Mark Brandenburg #hierbinichwir

FAIR JOB HOTELS

BENEFITS

FREIER ZUTRITT ZUM FITNESSSTUDIO

Laufband vor der Schicht oder Feierabend in der Sexauna? Das hauseigene Fitnessstudio steht allen Mitarbeitern an 365 Tagen im Jahr zur freien Verfügung. Neben verschiedenen Themensaunen, Solebecken und Badeplattform erwartet Sie auch ein Panorama-Sportbereich, der selbst Profis beeindruckt.

VARIABLE ARBEITSZEITMODELLE

So vielfältig wie Ihre privaten Bedürfnisse sind auch unsere Arbeitszeitmodelle. Sie werden überrascht sein, welche Gestaltungsoptionen es gibt. Wir versuchen, vieles möglich zu machen, um Sie bestmöglich bei der Vereinbarkeit von Familie und Beruf zu unterstützen – gern auch in Teilzeit.

RUNDUM WOHLFÜHLEN IN UNSEREN TEAMWOHNUNGEN

Um Besichtigungstermine und Schufa-Auskunft müssen Sie sich nicht weiter kümmern: Wir haben eigene Teamwohnungen, die Ihnen die Suche auf dem freien Wohnungsmarkt ersparen. Sie haben die Wahl zwischen WGs und Einraum-Wohnungen.

TEAMEVENTS UND WEIHNACHTSFEIER

Zugegeben, während der Pandemie waren die Möglichkeiten hier etwas limitiert. Aber wenn uns nicht gerade das Virus einen Strich durch die Rechnung macht, legen wir großen Wert auf Geselligkeit und gemeinsames Feiern. Zusammenhalt wird im Resort groß geschrieben.

DIGITALE ZEITERFASSUNG

Dass Ihre Schicht immer auf die Minute genau pünktlich endet, können wir nicht versprechen. Aber wir können Ihnen garantieren, dass eventuell anfallende Mehrarbeit durch die digitale Zeiterfassung zuverlässig dokumentiert wird.

ERMÄSSIGUNGEN AUF F&B SOWIE SPA-ANWENDUNGEN

Nicht nur die Gäste sollen sich entspannen: Unsere Massagen und Anwendungen bieten wir für alle Mitarbeiter ermäßigt an. Auch speisen und trinken Sie in der Kaminbar, den Restaurants und dem Bistro Seeblick zu besonders günstigen Konditionen.

FREIER ZUTRITT ZU ALLEN KONZERTEN IM RESORT

Jack McBannon, Acoustic Vibrations, Blackbird – Sie alle standen schon auf unserer Bühne. Jeden Freitag wird die Lobby zur Konzerthalle und das ist nicht nur für die Gäste ein Highlight. Auch für alle Mitarbeiter ist der Eintritt frei.

SONDERKONDITIONEN FÜR FAMILY & FRIENDS

Sie erhalten Rabatte für die Familie und Freunde sowie attraktive Sonderraten bei unseren Partnerhotels von „Personights" &"FairJobHotels" für Sie und Ihre Begleitung. Auch bei ausgewählten Betrieben in der Genussregion Ruppin erhalten Sie Vergünstigungen.

PRÄMIEN UND SONDERZAHLUNGEN

Wenn Sie einen Kollegen mit ins Team holen, winkt eine attraktive Belohnung. Außerdem zahlen wir – sofern die wirtschaftliche Lage es zulässt – eine Jahresprämie. Denn wir wissen, dass der Erfolg des Resorts nur durch Ihren unermüdlichen Einsatz möglich ist.

SEEPFERDCHEN-SCHWIMMKURSE

Die Zeit der Wartelisten für den Nachwuchs hat ein Ende: Allen Kindern der Mitarbeiter garantieren wir einen Platz bei unserem monatlich stattfindenden Seepferdchen-Schwimmkurs. Innerhalb von vier Wochen lernen die Kinder hier das 1x1 des Wasser-ABCs.

HAUSARZT DIREKT VOR ORT IM RESORT

Nach einer guten Versorgung müssen Sie in Neuruppin nicht lange suchen, denn die Praxis unseres „Resort-Hausarztes" befindet sich direkt im Erdgeschoss des Hauses. Besonders bei akuten Beschwerden können diese kurzen Wege ein wahrer Segen sein.

PARTNER DER FAIR JOB HOTELS

Die Gemeinschaft Fair Job Hotels hat es sich zur Aufgabe gemacht, durch Austausch, Wissenstransfer und handfeste Lösungen Mehrwerte für die Hotellerie von morgen zu sichern. Gemeinsam stehen wir für ein respektvolles Miteinander, faire Arbeitsbedingungen und attraktive Perspektiven.

www.resort-mark-brandenburg.de

Team Gastro Urban Goslar:
Mitarbeiter im Zentrum der Unternehmenskultur

Team GASTRO URBAN

ausgezeichnet

THE fizzz AWARDS # 2022

Mitarbeiterbindung und New Work

Herausfordernde Pflichtaufgabe

Wertschätzung als Basis für starke Arbeitgebermarken

Mitarbeitersicherung der Zukunft

ERFOLGSREZEPT

Mitarbeitersuche
- Fachkräfte aus dem Ausland

Mitarbeiterbindung
- New-Work-Modelle

Prozessoptimierung
- Neue Service-Leistungen

Bild: freepik

Es geht NICHT um Rationalisierung oder Automatisierung zum Selbstzweck.

Es geht für die Betriebe um die Sicherung ihrer ZUKUNFT.

Aus Sicht der

ostdeutschen Betriebe:

„Wenn der Arbeitskräftemangel weiter zunimmt, muss ich meine Angebotsstruktur auf weniger personalintensive Dienstleistungen umstellen“

(stimme voll zu/stimme zu)

93 %

82 %

69 %

Quelle: dwif Online-Befragung im Gastgewerbe und der Freizeitwirtschaft in Ostdeutschland, 2021/2022, n=149, Bild: freepik

Sprach-Chatbot in der Gastronomie entlastet Mitarbeitende: foodcall

foodcall

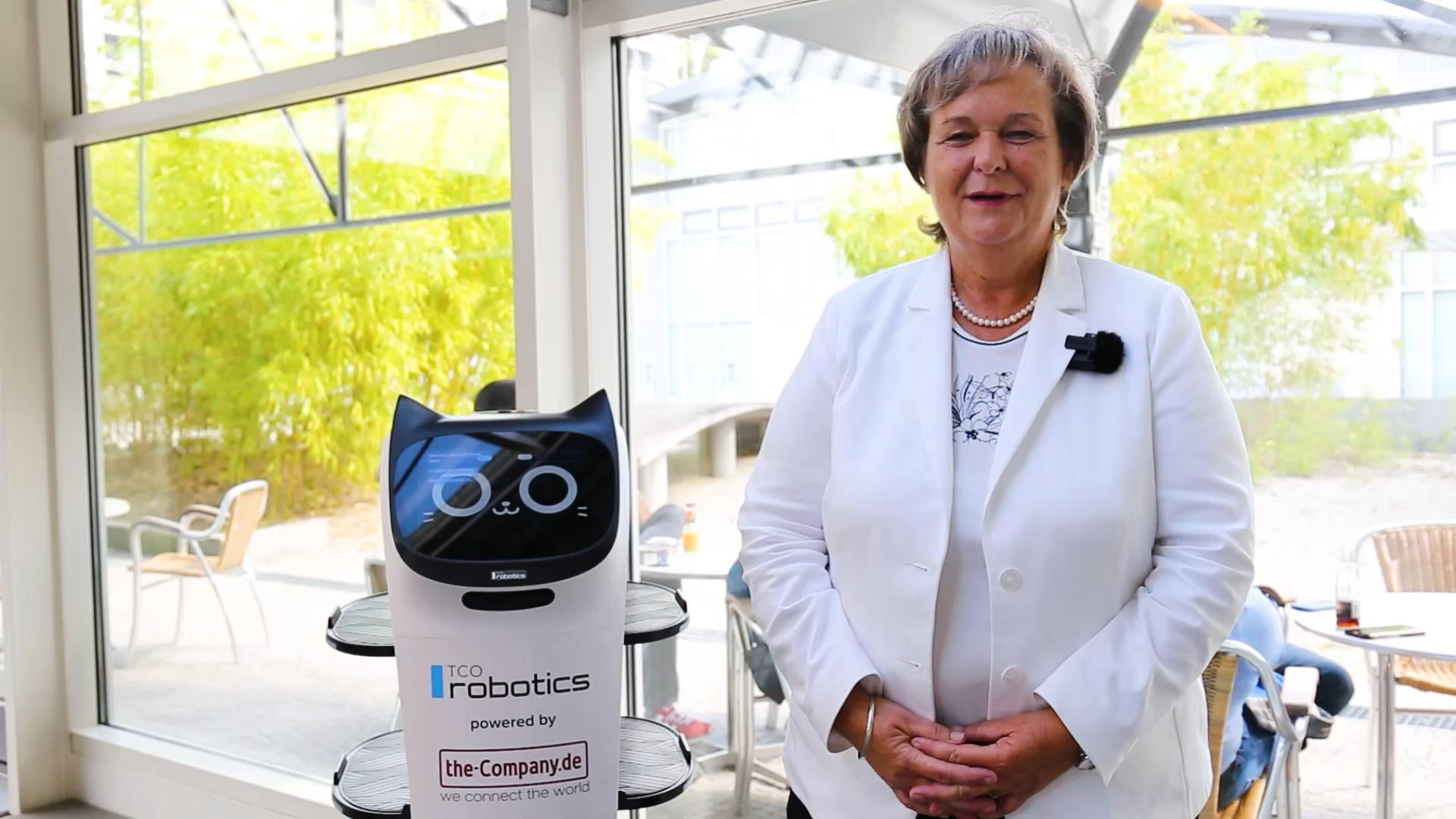
The future of food ordering

Kosten & Aufwand reduziert !

"Um Telefon & WhatsApp Bestellungen kümmert sich foodcall. Gerade zu Stosszeiten eine enorme Entlastung fürs Team."

Richard Wesner
Inhaber Pizza- und Nudelhaus Domizil, Altenburg

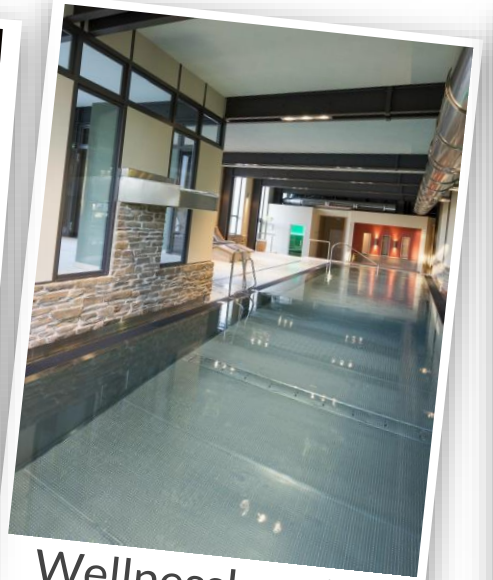
Quelle und Bilder: www.food-call.de


TCO
robotics
powered by
the-Company.de
we connect the world

Paulinen Hof Seminarhotel in Bad Belzig: Digitalisierung interner Prozesse

Paulinen Hof SEMINARHOTEL

Kino



Wellnessbereich

Gästezimmer

Konferenzraum

Quelle: Paulinen Hof Seminarhotel

Der Gast: Akzeptanz größer als erwartet?

Top 4 Nennungen

Beherbergung	Gastronomie	Freizeiteinrichtungen
Reduktion Zimmerservice	Reduzierte Speisekarte	Reduzierte Speisekarte
Digitale Infokanäle	Angepasste Öffnungszeiten	Online-Ticket / Ticket-Automat
Angepasste Öffnungszeiten	Mehr Selbstbedienung	Mehr Selbstbedienung
Self-Check In	Self-Ordering	Audio-Guide/App

Quelle: dwif 2021/2022, Repräsentative Online-Panel-Umfrage in Deutschland, n = 1.027, Bild: freepik

Bergbahnen und Festspiele – Gemeinsamer Personalpool in Österreich

Bild: Hochkönig Tourismus GmbH, © Salzburger Festspiele / Luigi Caputo

Neue Betriebskonzepte und Prozesse

Zukunft durch neue Konzepte und Prozesse sichern

Sinkende Abhängigkeit durch Mut und Innovation

Neue (erweiterte) Blickwinkel

Paradigmenwechsel auf allen Ebenen erforderlich

Betriebe: Arbeitsplätze attraktiv gestalten – Bindung und Prozessoptimierung

Politik: Förderuniversum mitarbeiter- und serviceorientiert anpassen

Branchenverbände: Sich als Innovator und Serviceagentur einbringen

DMO: Lebensraum aktiv mitgestalten, für Besucher & Beschäftigte

Gäste: Wertschätzung erhöhen und offen sein für neue Angebote

Bild: freepik