

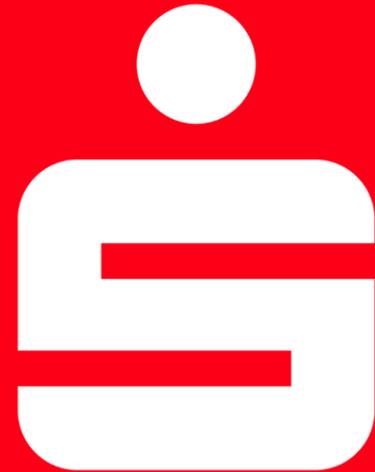
Sparkassen-Tourismusbarometer Ostdeutschland

Qualitätssicherung trotz Arbeitskräftemangel – Gastgewerbe und Freizeitwirtschaft vor Paradigmenwechsel?

Länderveranstaltung Sachsen
Chemnitz, 07. September 2022

Träger **Ostdeutscher
Sparkassenverband (OSV)**
mit Unterstützung durch:
**Sparkassen- und Giroverband
Hessen-Thüringen**

Durchführung **dwif-Consulting GmbH**
Referenten **Lars Bengsch
Karsten Heinsohn**



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



Reiselust & -sehnsucht

Flughafenchaos
überfüllte Züge

Preisschock

Servicedefizite durch
Personalmangel

Geschäftsreiseverkehr
nimmt langsam wieder Fahrt auf

allgemeines **Unbehagen** beim Urlauben

Ukraine-Krise

Inflation

Lieferengpässe
Lebenshaltungskosten

Energie-Krise

Klimawandel
Wasserknappheit

Konsumklima auf Talfahrt
sinkende Sparfähigkeit

Corona-Pandemie

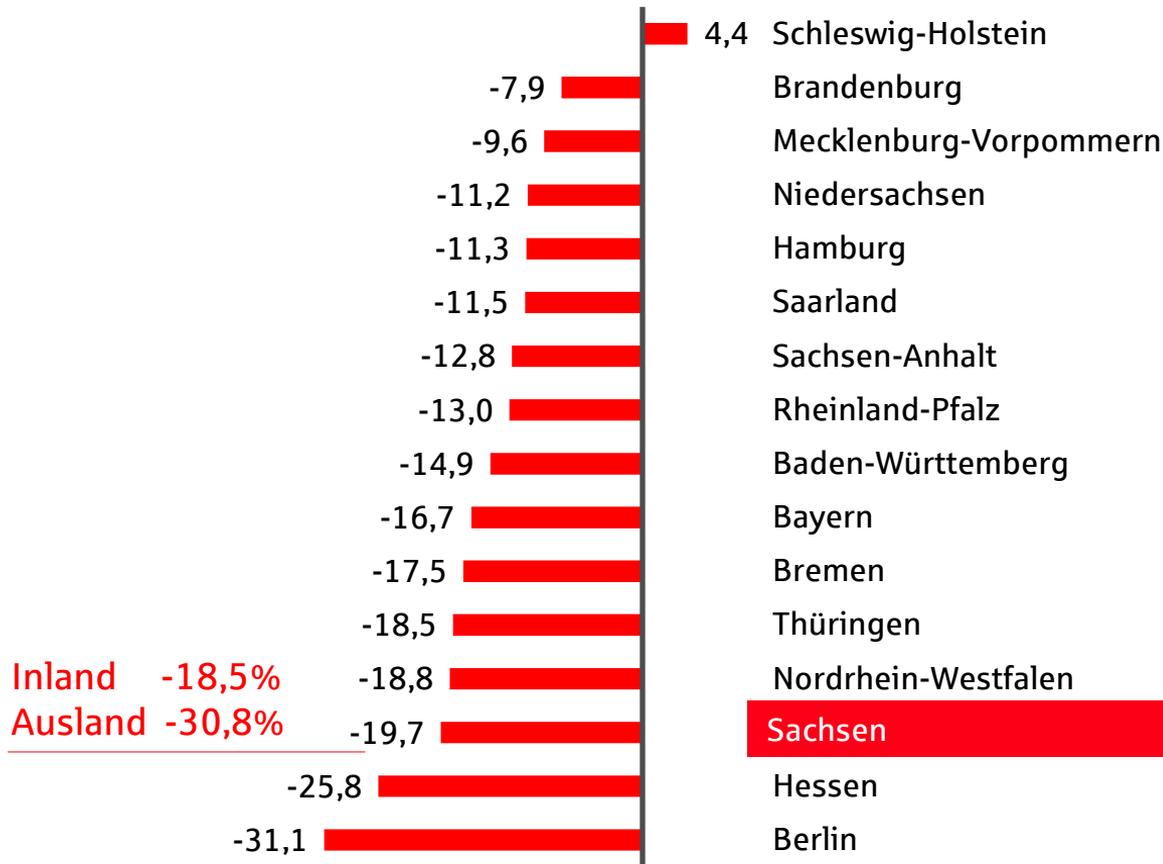
Personalnot

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

Übernachtungen: Rückstand zum Vorkrisenniveau wird kleiner

Gewerbliche ÜN
 1. HJ 2022 ggü. 2019 in %

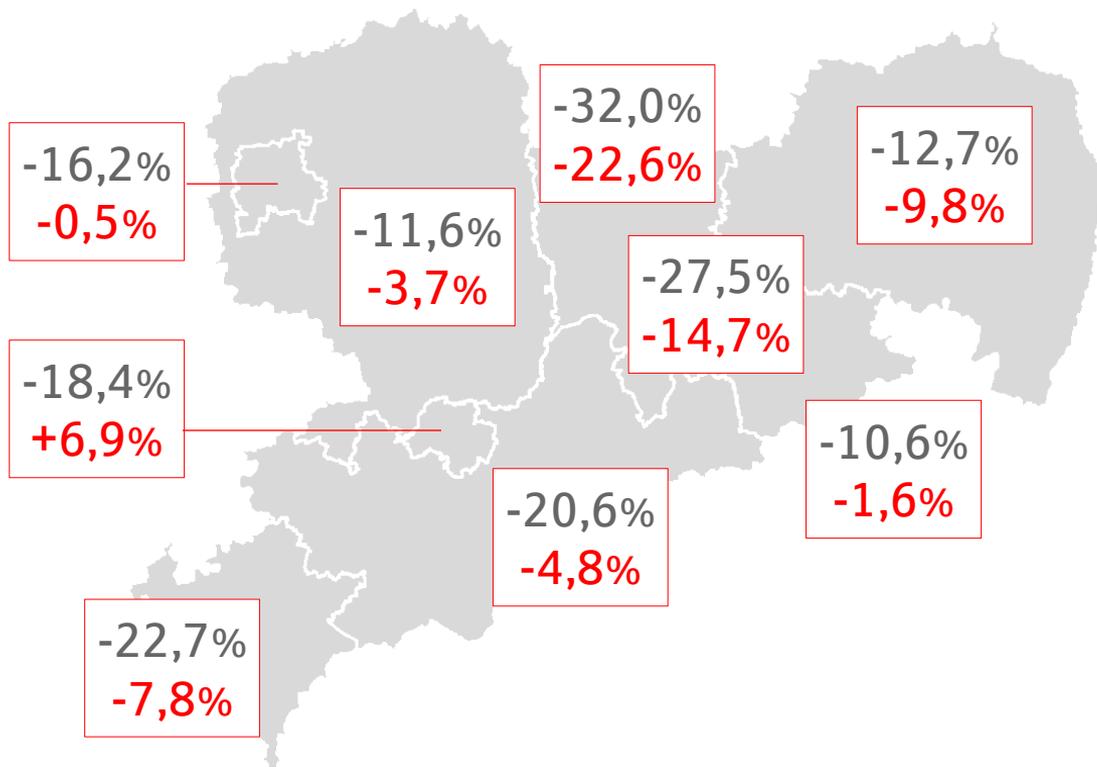
D -15,6%



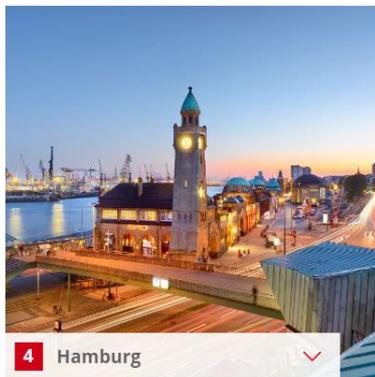
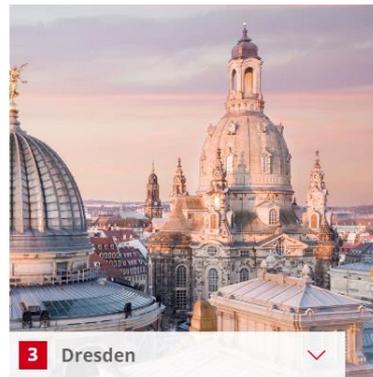
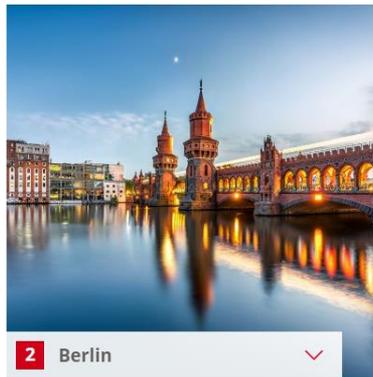
Chemnitz im Juni über Vorkrisen- niveau

Gewerbliche Übernachtungen

	D	Sachsen
1. HJ 2022 ggü. 1. HJ 2019	-15,6%	-19,7%
Juni 2022 ggü. Juni 2019	-3,4%	-7,4%

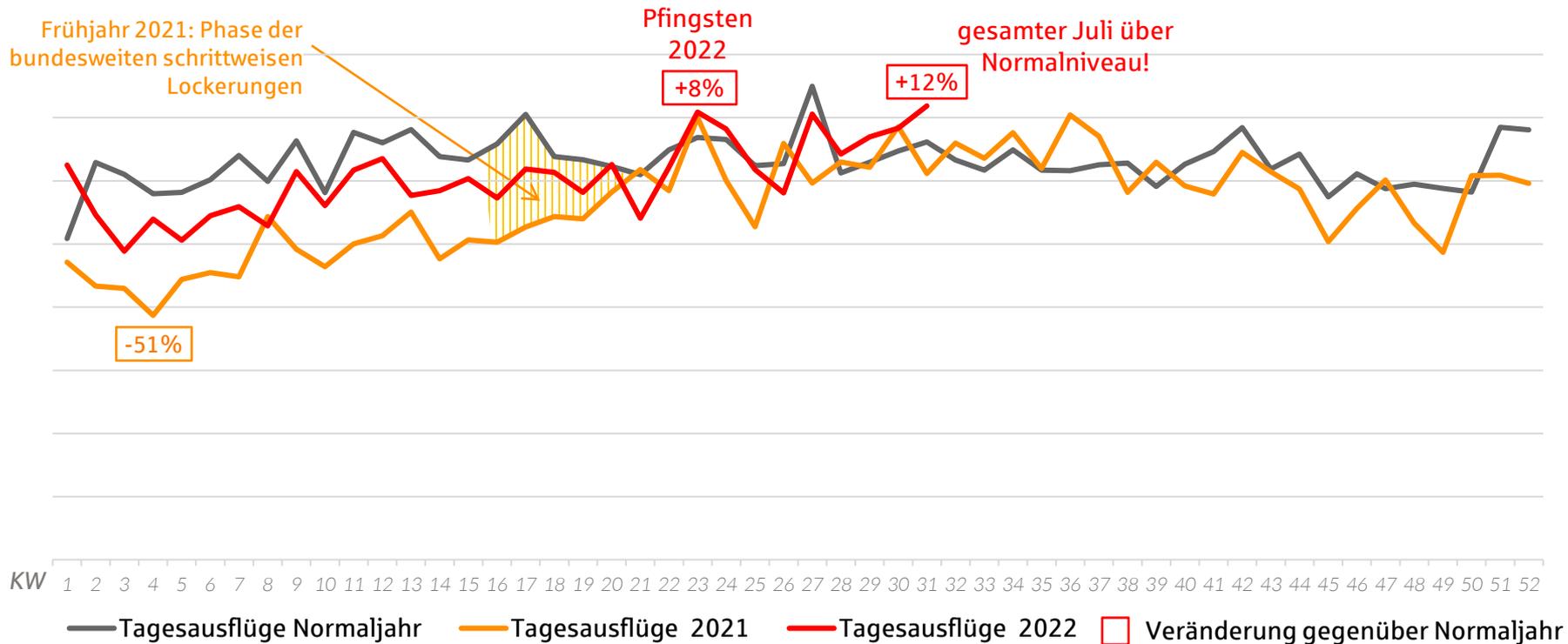


TOP 100 Sehenswürdigkeiten in Deutschland: Dresden unter den TOP 3 in der Rubrik „Städte“



Tagesreisen-EKG im Normaljahr und 2021/2022

Tagesausflugsintensität: Durchschnitt der privaten Tagesausflüge pro Kopf in einer Kalenderwoche



Freizeitwirtschaft in Sachsen: Licht und Schatten

Entwicklung der
Besucherzahlen
1. HJ 2022 ggü. 2019

SN -20,2%

D -15,0%

Zoos/Tierparks

+4,4%

Burgen/Schlösser

-24,6%

Museen/Ausstellungen

-37,2%

Stadtführungen

-43,1%

Die Gästezufriedenheit stagniert.



Qualitätsimpulse zeigen Wirkung

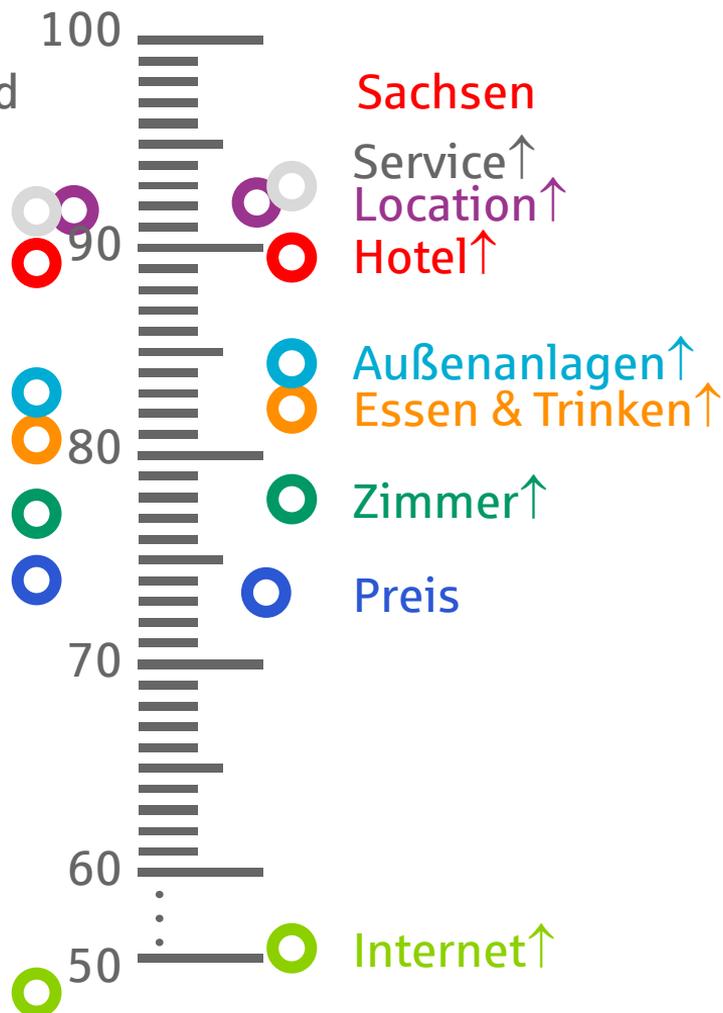
SN D

86,8 86,4

ggü. 2020 -0,4 -0,6

Deutschland

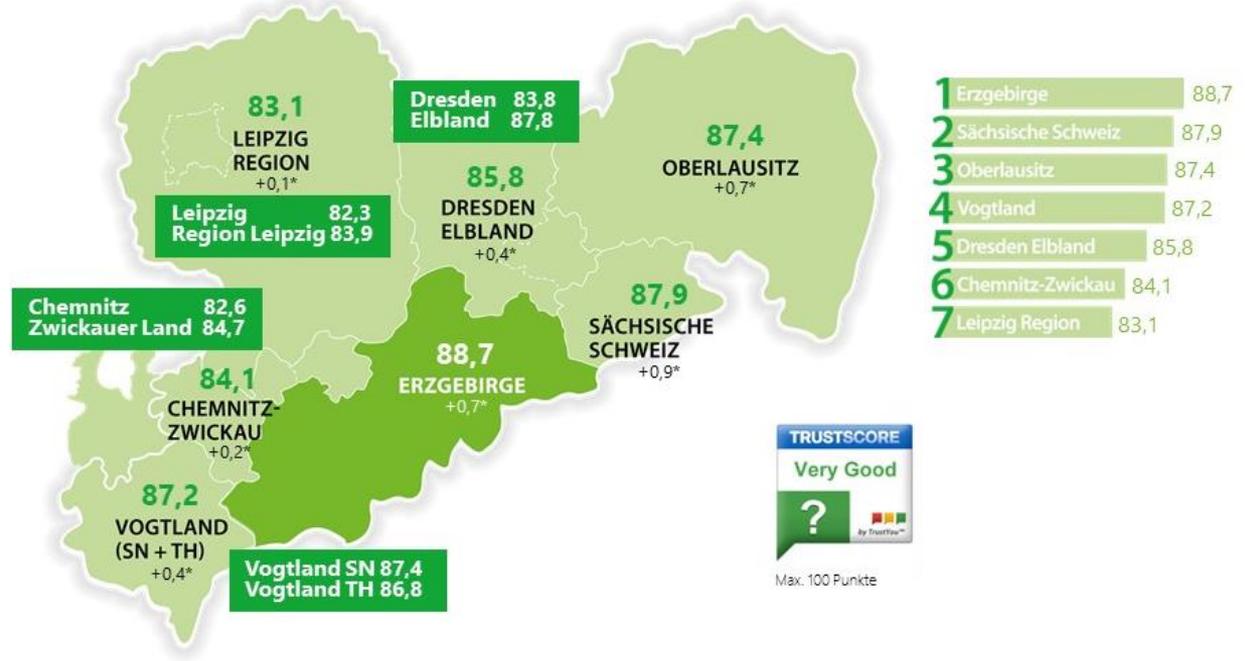
TRUSTYOU



Erzgebirge und Sächsische Schweiz mit höchster Gästezufriedenheit



Die Auswertung der **Gesamtnote** basiert auf den Daten der **letzten 24 Monate (02/2020 – 02/2022)**, wovon die neuesten Bewertungen höher gewichtet werden.



Steigender
Qualitätsanspruch vs.
geringerer
Handlungsspielraum

Spannungsfeld im
Sachsen-Tourismus



Finanzgruppe
Ostdeutscher Sparkassenverband

7 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%

📍 Bisher sind keine Tendenzen zur
pandemiebedingt umfassenden
Marktbereinigung abzulesen.

📍 Zahl der Betriebe und der
Insolvenzen seit rund 10 Jahren
rückläufig.

📍 Die Betriebe passen ihre
Strukturen an.

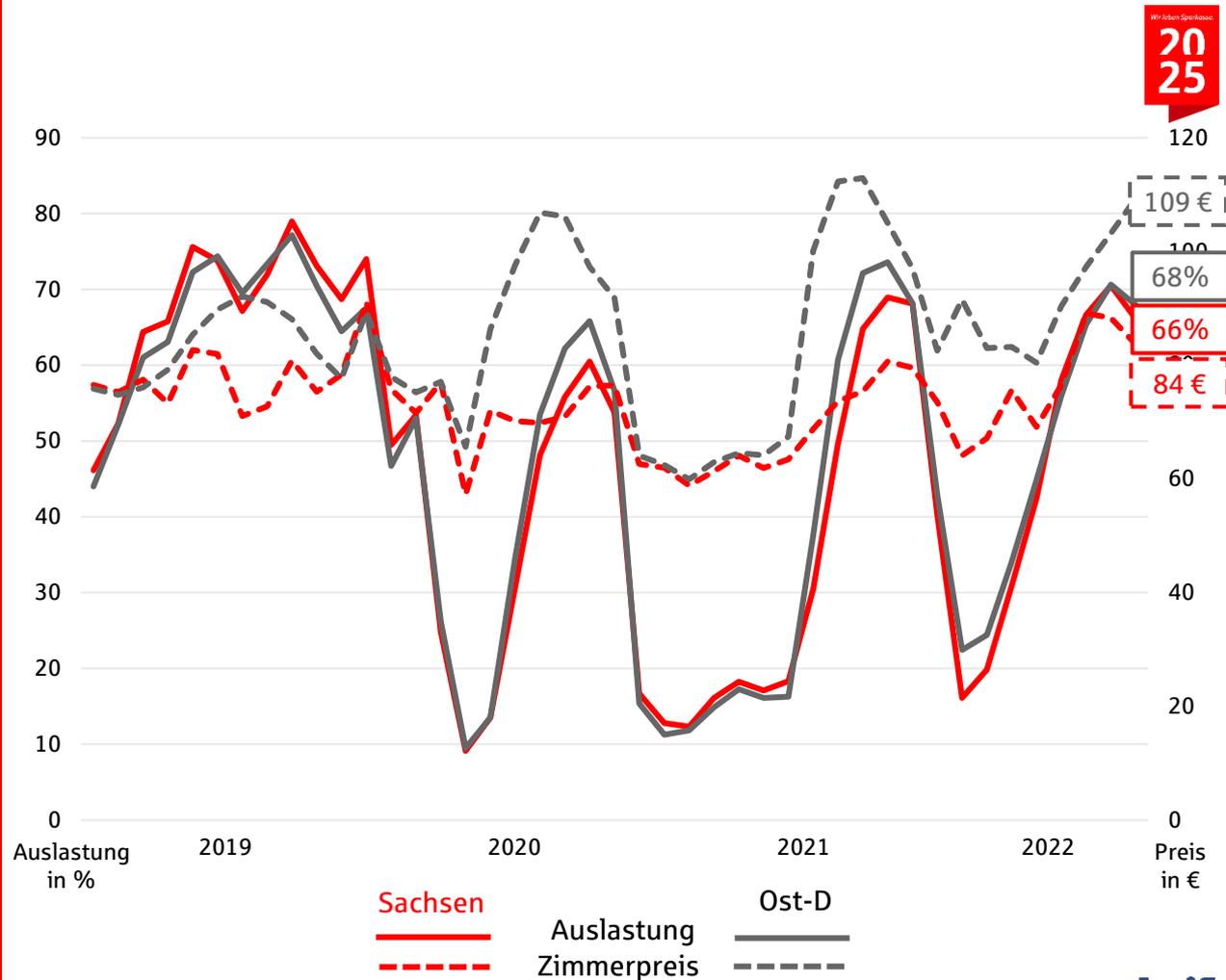
Betriebe agierten
zurückhaltend in
der Pandemie

Das Netz aus
staatlichen Hilfen hat geholfen.



Zimmerpreise in Sachsen wettbewerbsfähig, jedoch für die Betriebe zu niedrig

Sachsen und Ost-D,
Monatsdaten 2019 bis
2022



Quelle: dwif 2022, Daten STR-Global

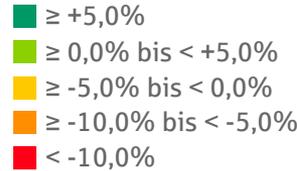
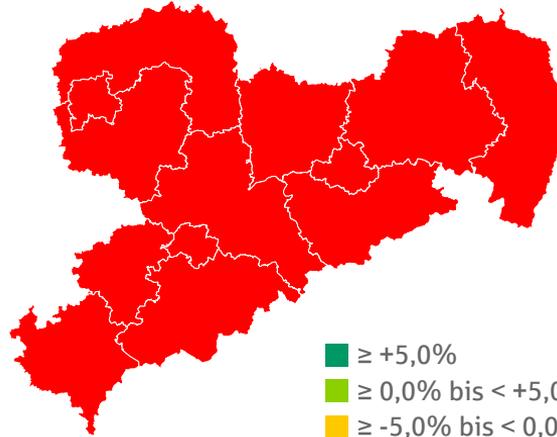
Personalarückgänge

Beschäftigte
nach Landkreisen
2021 ggü. 2019 (%)

im Gastgewerbe

i Anzahl SvB & GeB (kumuliert)

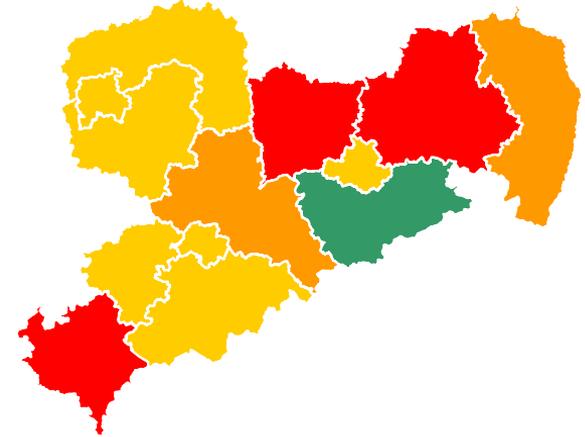
SN -13,9%
D -15,9%



in der Freizeitwirtschaft

i Anzahl SvB in den Bereichen Kunst | Unterhaltung | Erholung)

SN -3,5%
D -5,4%



Rund 215.000 Arbeitskräfte haben das Gastgewerbe verlassen

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

21,1%
Verkaufsberufe

16,5%
Verkehr/Logistik

16,5%
Unternehmens-
organisation

12,5%
Lebensmittel-
herstellung/
-verarbeitung

10,3%
Reinigungsberufe

7,7%
Erziehung,
soziale und haus-
wirtschaftl.
Berufe

Es trifft selbst die großen Branchenvorreiter

EUROPA PARK

**Europapark Rust deckelt
Besucherzahl – es fehlen
Fachkräfte**

Nachwuchsmangel
nimmt zu – jede 4.
Stelle unbesetzt

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

gemeldete Stellen

942 

Anteil unbesetzter
Ausbildungsstellen

25% 



„Keine Reserven
mehr am
Arbeitsmarkt“

Branchenübergreifend
und deutschlandweit

Arbeitskräftelücke bis 2030:
rund 8 Millionen Menschen



WATCH THE GAP

Steckt der Tourismus fest im „Altwelt- kapitalismus“?



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

Sascha Lobo

Kampagne „Tourismustalente für Sachsen“



Foto: Rico Thumme

Zur Anmeldung

TOURISMUSTALENTE

AZUBI-DINNER FÜR SACHSEN

für Schüler, Eltern & Betriebe

>> 11.09.2022, 13-16 Uhr Wernesgrüner Brauerei Gutshof in Steinberg
>> 25.09.2022, 13-16 Uhr Eildus Resort Oberwiesenthal

Jetzt anmelden, über Ausbildung informieren & genießen: info@dehoga-sachsen.de
| Whatsapp: 0152 223 443 83 | <https://azubi-dinner.dehoga-sachsen.de>



Mitarbeitersicherung der Zukunft

ERFOLGSREZEPT

Mitarbeitersuche

- bleibt wichtig

Mitarbeiterbindung

- Bedeutung nimmt stark zu

Prozessoptimierung

- essenziell, um künftig gezielt Personalbedarf zu senken

Mitarbeitersicherung der Zukunft

ERFOLGSREZEPT

Mitarbeitersuche

- Fachkräfte aus dem Ausland

Mitarbeiterbindung

- New Work-Modelle

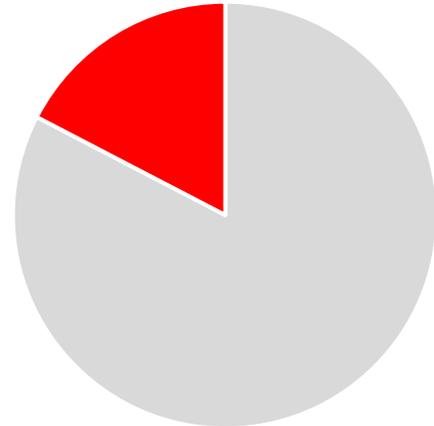
Prozessoptimierung

- Neue Service-Leistungen

Ausländische Kollegen sind schon heute oft Realität im Tourismus

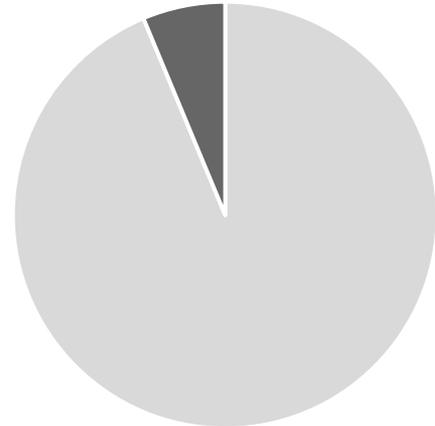
Anteil ausländischer an allen Beschäftigten in Sachsen 2021

17%



Tourismusberufe

6%



alle Branchen

Quelle: dwif 2022, Daten Bundesagentur für Arbeit

Vogtländisches Netzwerk - Fachkräfte international (Schwerpunkt: Italien)

Das  sind wir.

VOGT
LAND

WIRTSCHAFT



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



Juli 2022:

Faeser kündigt erleichterten Zuzug von
Arbeitskräften im Gastgewerbe an



Suche nach Mitarbeitenden
im Ausland

Wichtige, aber
aufwändige
Ergänzung



Politik muss
Rahmenbedin-
gungen schaffen

Mitarbeitersicherung der Zukunft

ERFOLGSREZEPT



Mitarbeitersuche

- Fachkräfte aus dem Ausland

Mitarbeiterbindung

- Wertschätzung, New Work & Co.

Prozessoptimierung

- Neue Service-Leistungen

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

Ganzheitliche Betrachtung notwendig!

Über die „sichtbaren“
Diskussionspunkte
hinaus denken



Ein Paradigmenwechsel zeichnet sich ab

Baby Boomers
(geb. 1946-1964)

Leben, um
zu arbeiten



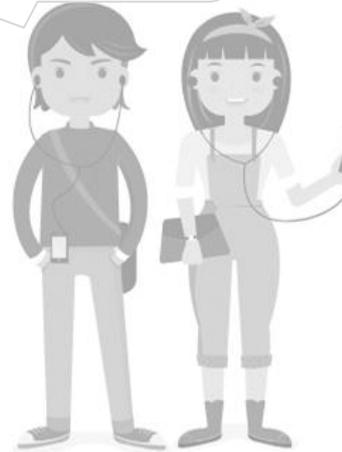
Generation X
(geb. 1960er-1980er)

Arbeiten,
um zu leben



Generation Y
(geb. 1980er-1990er)

Erst leben,
dann arbeiten



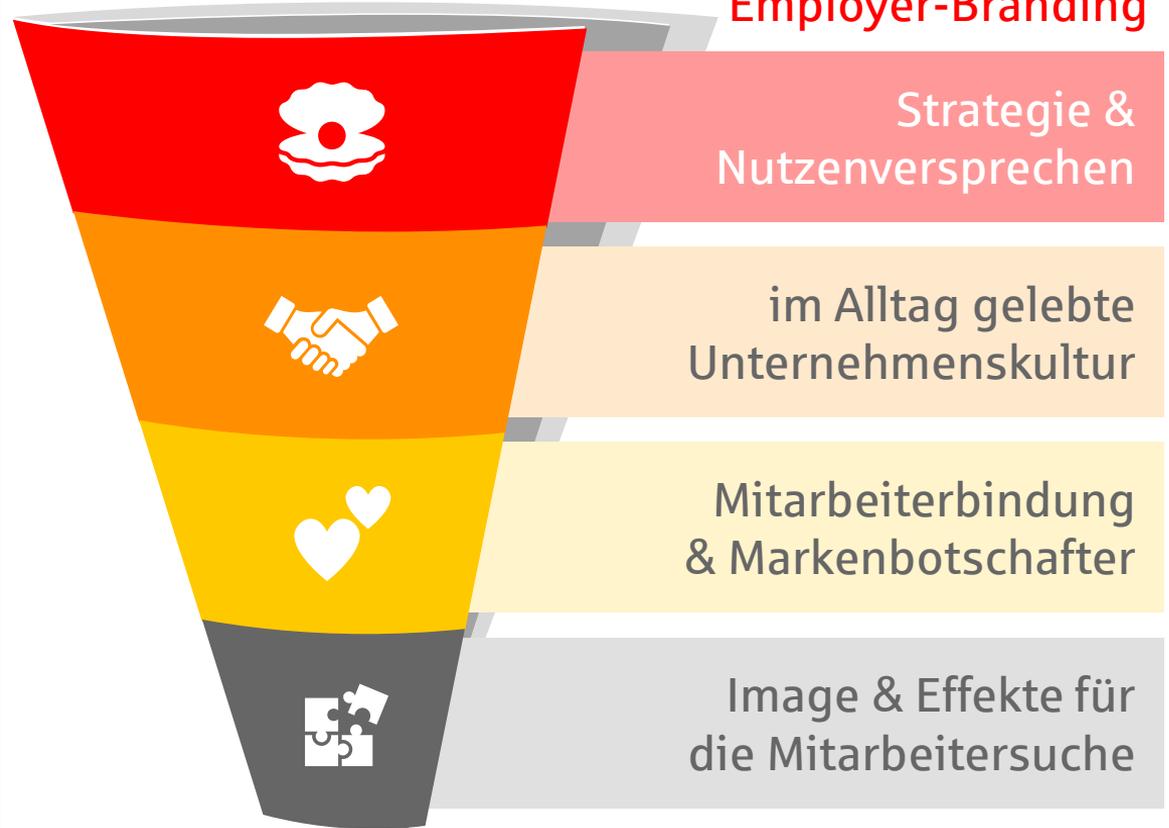
Generation Z
(geb. ab 2000)

Leben und arbeiten
fließen ineinander



Starke Arbeitgebermarken sind gefragt

Ohne Strategie und werteorientierte Unternehmensführung kein Employer Branding



Quelle: dwif 2022

Steiger Hotels (Sächsische Schweiz) „Crew Love ist true love“



Das sind Wir! **Steiger Hotels**
FAMILY FIRST – CREW LOVE IS TRUE LOVE

4 HOTELS AN 4 STANDORTEN

Job Rotation

INTERNATIONAL

5 Nationen, viele Sprachen

DIGITAL

mit Crew-App und Co.

Alpinhotel Alpendorf: Der beste Arbeitgeber in Österreich

ALPENDORF
aktivhotel ★★★



Beste
Arbeitgeber

Great
Place
To
Work.

ÖSTERREICH
2020



Offene Stellen

Unser Team ist derzeit komplett.

Nordsee-Kollektiv: Fünf Betriebe in St. Peter-Ording gehen gemeinsamen Weg



MEER
ALS EIN
JOB

POWER HOUSE

CREW HOUSE





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

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%



DaVinci Kitchen – Roboter-Küche aus Leipzig kocht frische Pasta Gerichte



Quelle: mdr und Start up Portal „so geht das sächsisch“, Bilder: DaVinci Kitchen

Kongresshotel Potsdam: Robotereinsatz zur Personallastung



Evtl. Video
ergänzen



Der Gast: Akzeptanz größer als erwartet?

Top 4 Nennungen

Beherbergung

Reduktion
Zimmerservice

Digitale Infokanäle

Angepasste
Öffnungszeiten

Self-Check In

Gastronomie

Reduzierte
Speisekarte

Angepasste
Öffnungszeiten

Mehr Selbstbedienung

Self-Ordering

Freizeiteinrichtungen

Reduzierte
Speisekarte

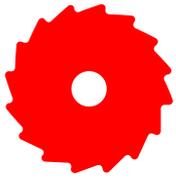
Online-Ticket /
Ticket-Automat

Mehr Selbstbedienung

Audio-Guide/App

Bergbahnen und Festspiele – Gemeinsamer Personalpool in Österreich





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

