

Sparkassen-Tourismusbarometer Ostdeutschland

Qualitätssicherung trotz Arbeitskräftemangel – Gastgewerbe und Freizeitwirtschaft vor Paradigmenwechsel?

25. OSV-Tourismusforum
Potsdam/virtuell, 2. März 2022

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

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



„Der Reisende mag sich verändert haben, aber der Mehrwert des Reisens bleibt derselbe – mehr **emotionale Gesundheit** und **Wohlbefinden**, und das ist etwas, das wir nach zwei harten Jahren alle brauchen.“

Dr. Kate Cummins, klinische Psychologin

Konsumklima
stabilisiert sich

(noch) anhaltende
Sparneigung

Reiselust +++
Reisebudget



Lieferengpässe

Inflation

Ukraine-Krise

Personalnot

Energie-/Personalkosten

Wie reisen wir zukünftig?

Low-Touch-Tourism

lieber mieten statt logieren

Ferienwohnungsmarkt

Miete & Verkauf

Aufenthaltsdauer

länger

mehr Gruppenreisen

generationsübergreifender Familienurlaub, Reisen mit Freunden

Vorliebe für Inlandsreisen

Ost-/Nordsee, bekannte Regionen, Geheimtipps in der Nähe

Reiseausgaben

deutlicher Anstieg



„International Reisende werden **mutiger** und **selbstbewusster** im Umgang mit Corona.“

„**Großes Bedürfnis** nach Mobilität, Erholung und kulturellen Erlebnissen.“

„Die Reise nach den **Wünschen** der Reisenden geht zukünftig in die Städte.“

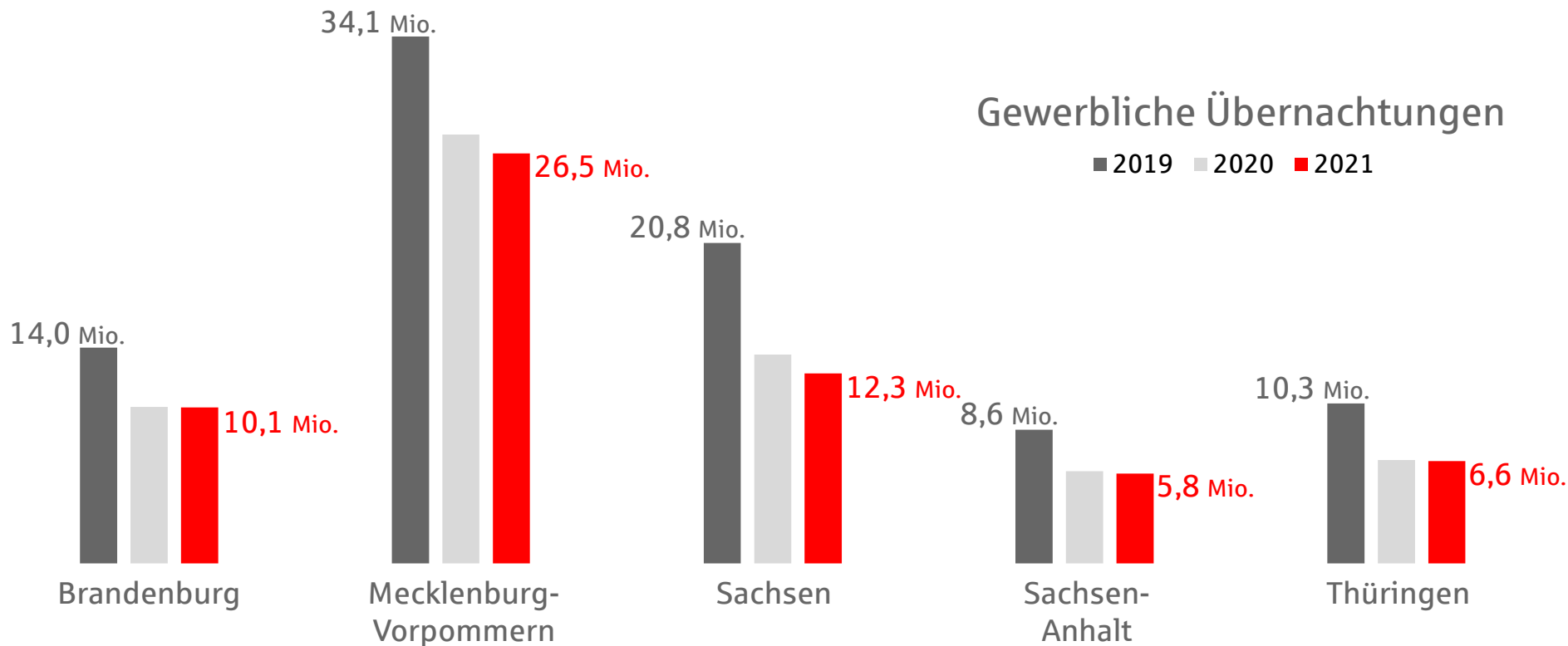
Nachfrageentwicklung in Destinationen



Ost-D 2021: 26,5 Mio. Übernachtungen unter Normalniveau

Gewerbliche Übernachtungen

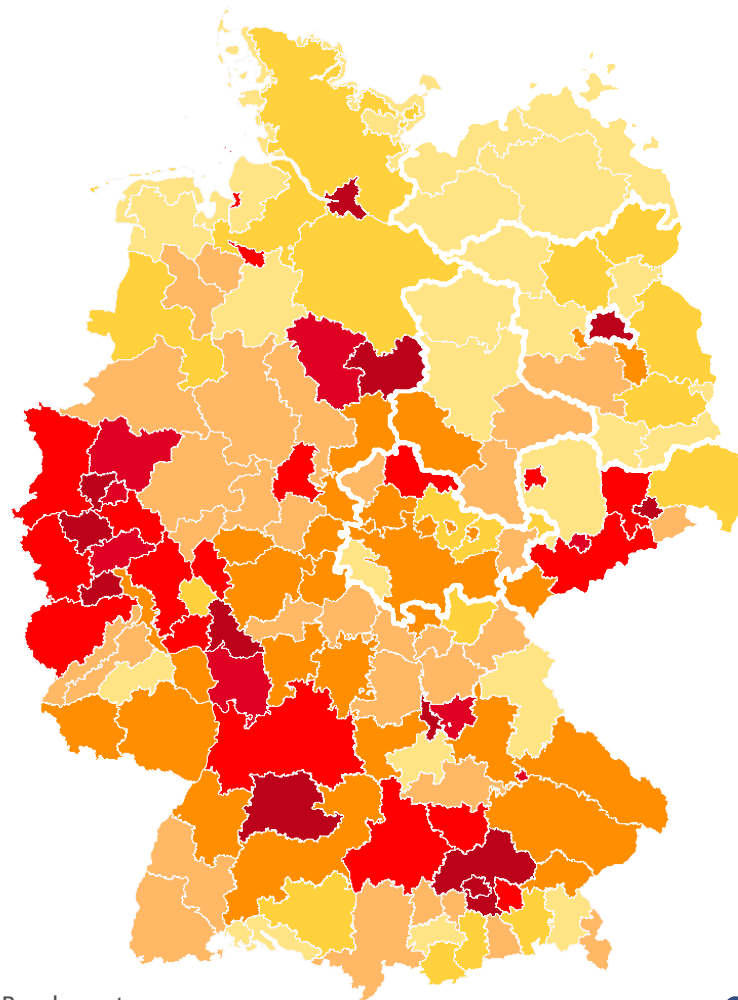
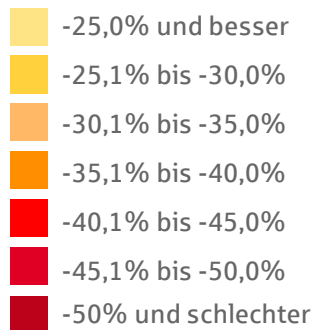
■ 2019 ■ 2020 ■ 2021



Auch 2021: Ostdeutsche Regionen deutlich krisenresistenter

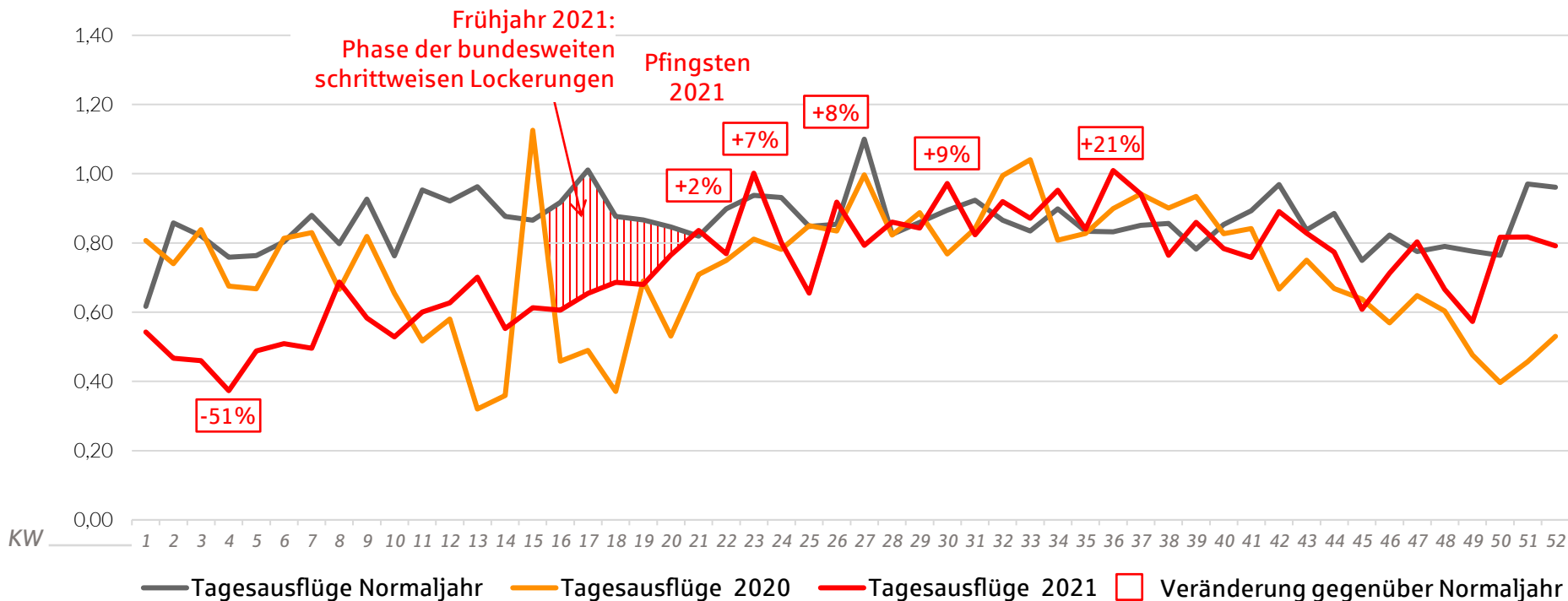
Gewerbliche
Übernachtungen 2021
ggü. Vergleichszeitraum
2019

Ost-D -30,1%
D -37,4%



Tagesreisen-EKG im Normaljahr und 2020/2021

Tagesausflugsintensität: Durchschnitt der privaten Tagesausflüge pro Kopf in einer Kalenderwoche



Freizeitwirtschaft in Ost-D weiter unter Druck

Entwicklung der
Besucherzahlen
Jan-Dez 2021 in %

2021 ggü.	Ost-D	D
2019	-45,3	-44,9
2020	-13,2	-5,8

Zoos/Tierparks
2019: -16,9%
2020: -0,7%

Museen/Ausstellungen
2019: -61,6%
2020: -24,3%

Stadtführungen
2019: -55,7%
2020: +37,4%

Freizeitwirtschaft mit hoher Investitionsbereitschaft



Arche Nebra



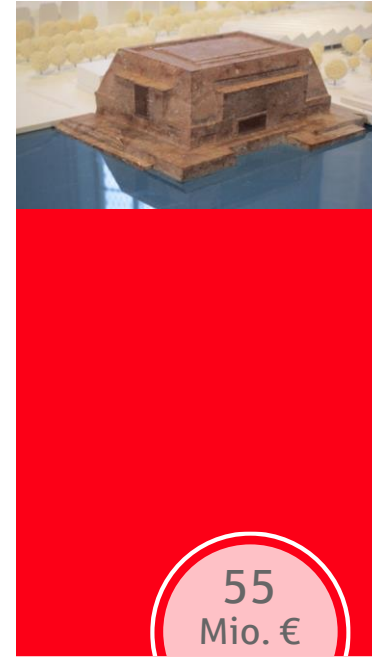
Friederiken-
Therme
Bad Langensalza



Orang-Utan-Haus
Zoo Dresden



Holland-Park
Schwanebeck



Archäologisches
Landesmuseum
MV Rostock



Betriebe im Spannungsfeld

B&B-Chef erwartet eine "massive Marktberreinigung"

»Wir halten keine Wochen mehr aus«

Branchenverband warnt vor Massensterben bei Hotels und Gaststätten





"Stilles Sterben": Gaststätten in Familienhand sind in Gefahr

Angst vor dem Sterben auf Raten

Beginnt das Gaststätten-Sterben?

HILFERUF DER BRANCHE

„Uns geht jetzt endgültig die Luft aus!“

-  (Noch) Keine Corona-Effekte in der Insolvenzstatistik ablesbar.
-  GewerbeAB- und -ANmeldungen sind seit 2010 rückläufig, keine Verschärfung im 1. Coronajahr, aber geringe Dynamik.
-  Die Betriebsstrukturen verändern sich.
-  Temporäre (Teil)Schließung
Gründe: fehlende Rentabilität
Arbeitskräftemangel
Hygieneauflagen

Stabile Kennzahlen
trotz Corona in
Ostdeutschland

ABER nur durch
MV

Beherbergungsgewerbe
Vergleich 2020 ggü. 2019

Prozentpunkte

Eigenkapital

Ost-D: **+0,5**

Ost-D ohne MV: **-3,5**

Jahre

Verschuldung

Ost-D: **-0,1**

Ost-D ohne MV: **+0,5**

Prozentpunkte

Gewinnmarge

Ost-D: **-0,5**

Ost-D ohne MV: **-2,9**



Fehlende Gäste, aber höhere Preise in Ostdeutschlands Hotels

Ostdeutschland, Vergleich
2021 zu Normaljahr 2019

Auslastung

-40%

D: -52%

Preis

+16%

D: -14%

RevPar

-31%

D: -58%



Preisanpassungen: Transparenz ist entscheidend

78%

würden einen
Preisanstieg
akzeptieren

wenn der Preisanstieg in
gleichen Umfang in **höhere
Löhne der Mitarbeiter** fließt

59%

würden einen
Preisanstieg
akzeptieren

um den Betrieb zu unterstützen in Qualitäts-
steigerung durch mehr **Aus-/Weiterbildungen
der Mitarbeiter** zu investieren

Gästezufriedenheit stagniert

Ost-D D

85,5 86,4

ggü. 2021 +/-0 -0,1

ggü. 2020 -0,7 -0,8

84,5

-0,1

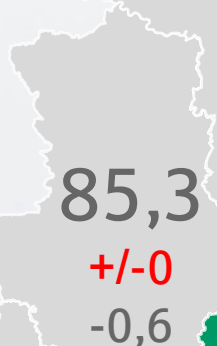
-1,4



85,3

+/-0

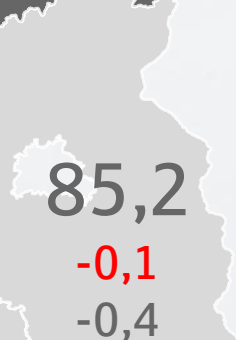
-0,6



85,2

-0,1

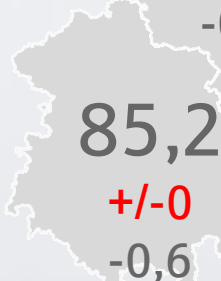
-0,4



85,2

+/-0

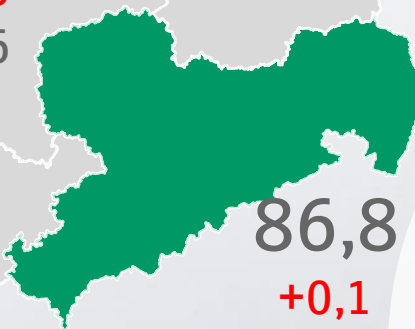
-0,6



86,8

+0,1

-0,4



TRUSTYOU



TrustScore 2022

- 0-100 Punkte -

2022 ggü. 2021

- in Punkten -

2022 ggü. 2020

- in Punkten -

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



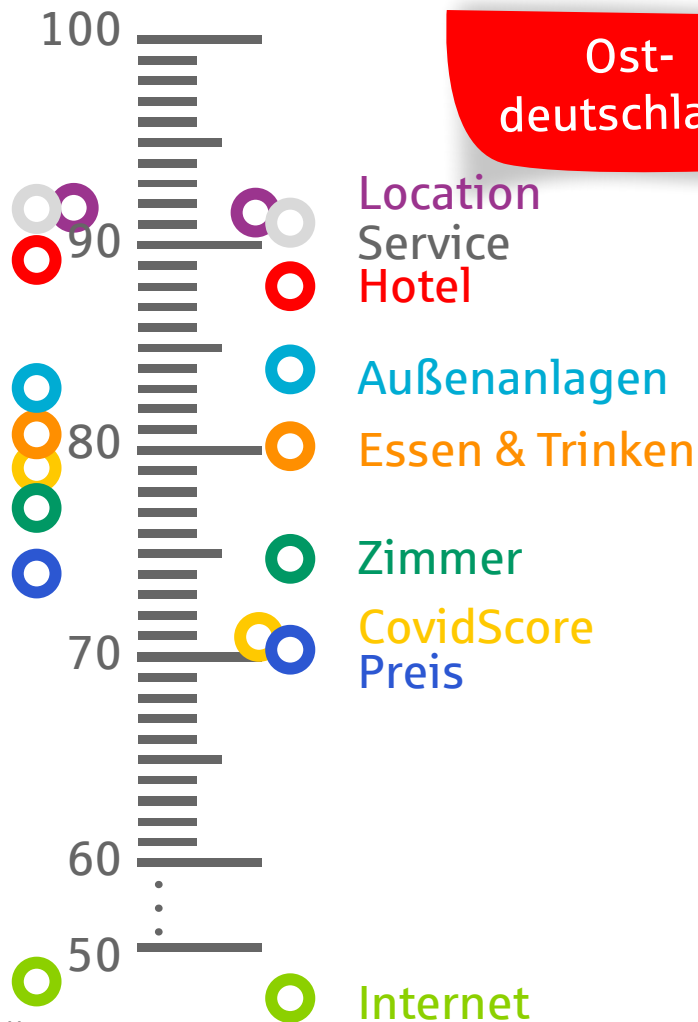
Finanzgruppe
Ostdeutscher Sparkassenverband

Handlungsbedarf bei Hardware und Preis-Leistungs-Verhältnis

Deutschland

Ost-deutschland

TRUSTYOU



Quelle: dwif 2022, Daten TrustYou GmbH

Was den Gästen bei der Auswahl/Buchung ihres
Beherbergungs-, Gastronomie- oder Freizeitbetriebes
wirklich wichtig ist...

95%

Preis-Leistungs-
Verhältnis

92%

Qualifizierte &
motivierte
Mitarbeiter*innen

90%

Servicequalität

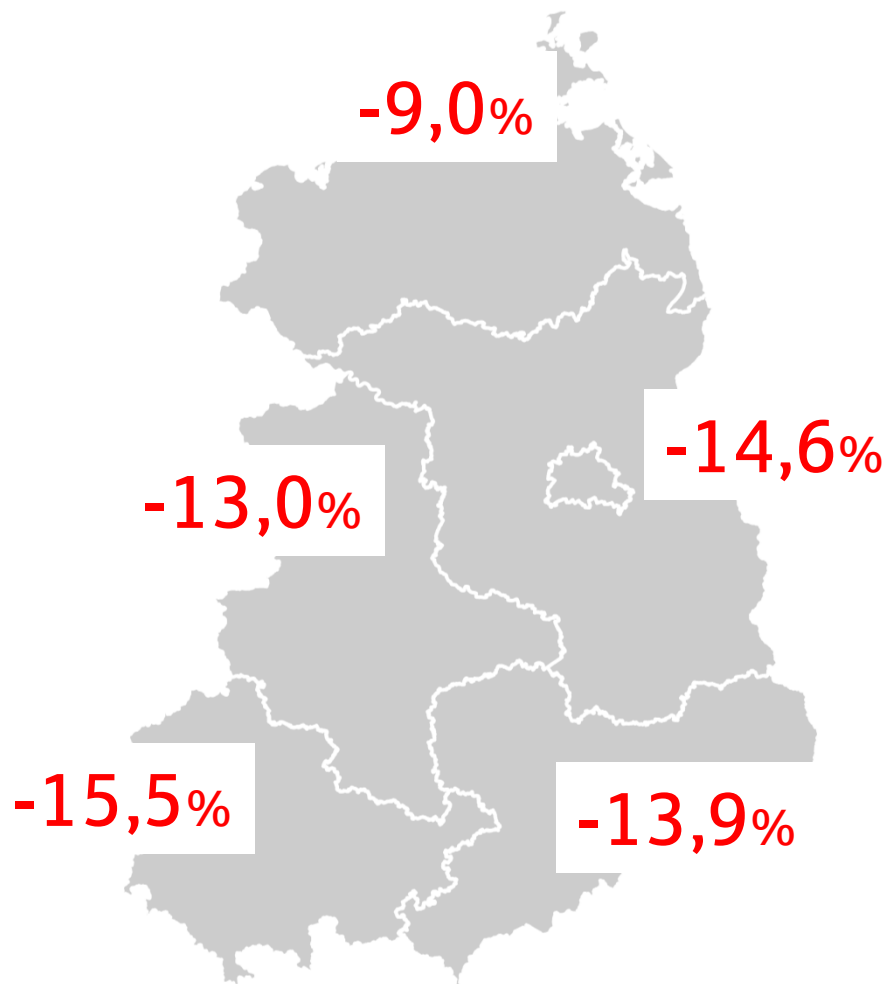
84%

faire Arbeits-
bedingungen

Immer weniger Arbeitskräfte im Gastgewerbe

Beschäftigte im
Gastgewerbe*
2021 ggü. 2019 (in %)

Ost-D -13,1%
D -15,9%



Nachwuchsmangel
nimmt zu - jede
4. Stelle unbesetzt

Auszubildende im
ostdeutschen
Gastgewerbe 2021
(Veränderung ggü. 2019)


gemeldete Stellen

4.811 

unbesetzte Stellen

1.286 

Anteil unbesetzter
Ausbildungsstellen

27% 



Mitarbeiterverlust an
andere Branchen

Qualitätseinbußen

Investitionsrückgang

Wettbewerb
um Talente

Steigender
Qualitätsanspruch vs.
geringerer
Handlungsspielraum

Spannungsfeld im
Ostdeutschland-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



Die TOP-Herausforderungen aus Sicht der Betriebe in Ostdeutschland

Arbeitskräftemangel

steigende Kosten

Investitionen notwendig

Politik/Rahmenbedingungen

Planungsunsicherheit

neue Konzepte

Nachfrage stabilisieren



Rückblick 2012: 12-Punkte-Plan

für den tour. Arbeitsmarkt
in Ostdeutschland



Tourismusbewusstsein **Für die Branche begeistern** Image

Mehrwert **Nachwuchssicherung** Praxisnähe
Integration

Fachkräfte aus dem Ausland
Arbeitskräftepotenziale ausschöpfen Ältere Arbeitskräfte
Familie und Beruf

Lebenslanges Lernen
Weiterbildung

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
Fachkräfte in
allen Branchen
händeringend
gesucht!



Arbeitsagentur-Chef Detlef Scheele

**“Wir brauchen 400 000
Zuwanderer pro Jahr“**

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





Suche nach Mitarbeitenden
im Ausland

Wichtige, aber aufwändige Ergänzung

 Arbeitskräftepotenzial,
interessant v.a. für Nachwuchskräfte

-  Zeitlicher Aufwand
-  Kosten
-  Bürokratie
-  Persönliches Engagement

Mitarbeitersicherung der Zukunft

ERFOLGSREZEPT

Mitarbeitersuche

- Fachkräfte aus dem Ausland

Mitarbeiterbindung

- Personal halten, 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“
Diskussionpunkte
hinaus denken



Ein Paradigmenwechsel zeichnet sich ab

Spaß

als größte
Motivation für
Leistung
in der Generation Z

Einkommen

als „Hygienefaktor“

Sinnhaftigkeit

der Arbeit immer
wichtiger

Schlechtes Image der Branche

trifft auf gute strukturelle
Voraussetzungen für
neues Arbeiten



Flache Hierarchien
Aufstiegschancen
Familiäre Atmosphäre
Individuelle Führung





Mitarbeiterbindung und New Work

Herausfordernde Pflichtaufgabe

 Mitarbeitermotivation

 Geringere Fluktuation

 Servicequalität

 Image

 Umsetzbarkeit

 Weiche Faktoren

 Kosten

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.**

Neue Betriebskonzepte und -prozesse mit weniger Personalbedarf zur Zukunftssicherung

Information

– Chatbot

Buchung

– Online-Buchung/
Ticketing

Aufenthalt

– Self-Check-In,
Ticketautomat
– Verkürzte Öffnungs-/
Rezeptionszeiten
– Gekürzte Speisen-
karte
– „...“



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%



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

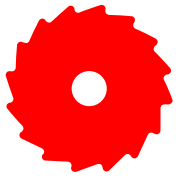
Freizeiteinrichtungen

Reduzierte
Speisekarte

Online-Ticket /
Ticket-Automat








Mehr Selbstbedienung

Audio-Guide/App



Neue Betriebskonzepte und Prozesse

Zukunft durch neue Konzepte und Prozesse sichern

-  Neue Geschäftsmodelle/USPs
-  Dynamische Angebote & Preise
-  Sinkende Arbeitsmarktabhängigkeit
-  Reduzierte Personalkosten
-  Akzeptanz
-  Investitionskosten
-  Intensiver Umstrukturierungsprozess

Zunehmende Differenzierung der Angebots- strukturen



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

