

Press release**Ostfalia Hochschule für angewandte Wissenschaften****Evelyn Meyer-Kube**

07/19/2016

<http://idw-online.de/en/news656493>Research results
Economics / business administration
transregional, national**Touristik Unternehmen: Probleme bei der Personalakquisition führen zu Qualitäts-abstrichen****Hochschulstudie zum Personalmangel in touristischen Unternehmen und deren Auswirkung auf die Qualität, das Problembewusstsein und die Kanäle der Personalrekrutierung**

Der Personalmangel, vor allem bei Fachkräften in der Hotellerie, ist bereits seit vielen Jahren ein anhaltendes Problem und hochdiskutiertes Thema in der Touristik Branche. Die hohe Fluktuationsrate in diversen Unternehmen führt zu einer weiteren Verschärfung der misslichen Situation. Der demographische Wandel, kulturelle Veränderungsprozesse und die Internationalisierung sowie der zunehmende Wettbewerbsdruck bedeuten weitere große Herausforderungen, denen sich viele Unternehmer heute und zukünftig stellen müssen. Neben Problemen bei der Personalfindung, welche sich derzeit bei 25 Prozent der touristischen Unternehmen bemerkbar machen, mussten bereits fast 75 Prozent Abstriche in der Qualität aufgrund des Personalmangels verkraften - zu diesem Ergebnis kam eine Studie des Instituts für Tourismus- und Regionalforschung der Ostfalia Hochschule für angewandte Wissenschaften.

Im November 2015 wurden im Rahmen einer explorativen Studie touristische Unternehmen zu verschiedenen Kanälen und dem Problembewusstsein bezüglich der Personalakquisition befragt, wobei die Hotellerie besonders im Fokus lag. Weiterhin wurde untersucht, inwiefern sich diese Probleme qualitativ auf das Tagesgeschäft auswirken.

Kanäle der Personalrekrutierung im Wandel

Aktuell stellen branchenspezifische Jobportale, Mitarbeiterempfehlungen, Initiativbewerbungen und Arbeitsagenturen die meistgenutzten Kanäle für die Personalbeschaffung dar, wobei die Agenturen das Schlusslicht auf der Zufriedenheitsskala für die befragten Unternehmen darstellen. Weniger häufig werden dagegen eigene Firmenkariereseiten und Social Media Kanäle verwendet, was sich allerdings aus Sicht der meisten Teilnehmer der Studie in naher Zukunft ändern wird. So sind über 50 Prozent der befragten Unternehmen der Meinung, dass sich die Rekrutierungskanäle zunehmend in die digitale Richtung entwickeln, wodurch Kosten und vor allem Zeit eingespart werden könne. Der Faktor Zeit spielt in Zusammenhang mit der Personalsuche zudem bei 33 Prozent der befragten Unternehmen eine größere Rolle als die Kosten, wodurch die Option der standardisierten und schnellen Abwicklung durch digitale Prozesse zunehmend wichtiger wird.

Trotz anhaltender Fluktuation sind die Unternehmen derzeit noch gelassen

Die höchste Fluktuation weisen Aushilfskräfte und Fachkräfte auf, was zu großen Problemen bei der Stellenbesetzung vor allem im Service- und Küchenbereich der Hotellerie führt. Bei der Auswertung der Analyse zeigte sich allerdings, dass über die Hälfte der befragten Betriebe die Fluktuationsrate derzeit noch als weniger problematisch ansehen und ausschließlich 10 Prozent eine große Problematik mit diesem Aspekt verbinden.

Probleme bei der Personalbeschaffung werden vor allem in der Zukunft gesehen

Aus heutiger Sicht sind 75 Prozent der befragten Unternehmen der Meinung, dass bei der Personalgewinnung Probleme auftreten könnten. Was allerdings die ferne Zukunft anbetrifft, steigt diese Anzahl auf 90 Prozent an. Somit nimmt die Problemeinschätzung für die Zukunft deutlich zu.

Fachkräftemangel bei größeren und kleineren, Führungskräftemangel bei mittleren Unternehmen

Hinsichtlich der Rekrutierungsproblematik von Personengruppen fiel auf, dass vor allem Unternehmen mittlerer Größe (71-150 Mitarbeiter) Schwierigkeiten bei der Stellenbesetzung von Führungskräften aufweisen. Kleinere und vor allem größere Unternehmen haben dagegen überwiegend Schwierigkeiten ihre Stellen mit guten Fachkräften zu besetzen. Letztere schätzen daher den Handlungsbedarf in der Zukunft hinsichtlich der Personalakquisition sehr viel höher ein, da diese mehr finanzielle Mittel und aktuell vor allem mehr Zeit für die erfolgreiche Suche aufwenden müssen als kleinere Unternehmen. So werden von großen Unternehmen zukünftige Maßnahmen wie die Rekrutierung von Mitarbeitern aus dem Ausland und die Zahlung von höherem Gehalt eher in Betracht gezogen. Kleinere Unternehmen bevorzugen dagegen eher Maßnahmen wie die aktive Arbeit am Unternehmensimage.

Die Zufriedenheit mit dem Personal ist vor allem in größeren Unternehmen gegeben

Die Arbeitsqualität von Auszubildenden, Aushilfs- und Fachkräften sowie insbesondere von Führungskräften wird in mittleren bis großen Unternehmen insgesamt sehr positiv bewertet. Eine geringe Zufriedenheit mit Auszubildenden und Aushilfskräften wurde dagegen nur vereinzelt bei kleineren Unternehmen (bis zu 15 Mitarbeitern) festgestellt. Insgesamt überwiegt allerdings die Zufriedenheit mit allen Personalgruppen, unabhängig von der Unternehmensgröße. Dies bietet auch ein Erklärungsansatz für die aktuell noch schwach ausgeprägte Problemeinschätzung bezüglich der Mitarbeiterfluktuation.

Weitere Informationen: Ostfalia Hochschule, Institut für Tourismus- und Regionalforschung, Prof. Dr. Ernst-Otto Thiesing, e-o.thiesing@ostfalia.de

URL for press release: <http://www.ostfalia.de/iftr>



Prof. Dr. Ernst-Otto Thiesing