

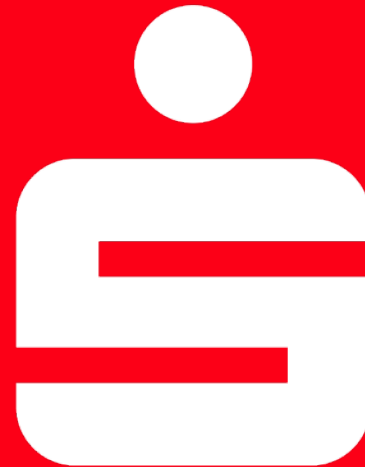
Sparkassen-Tourismusbarometer Ostdeutschland

Qualitätssicherung trotz Arbeitskräftemangel – Gastgewerbe und Freizeitwirtschaft vor Paradigmenwechsel?

Länderveranstaltung Mecklenburg-Vorpommern
Ostseebad Heringsdorf, 20. 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

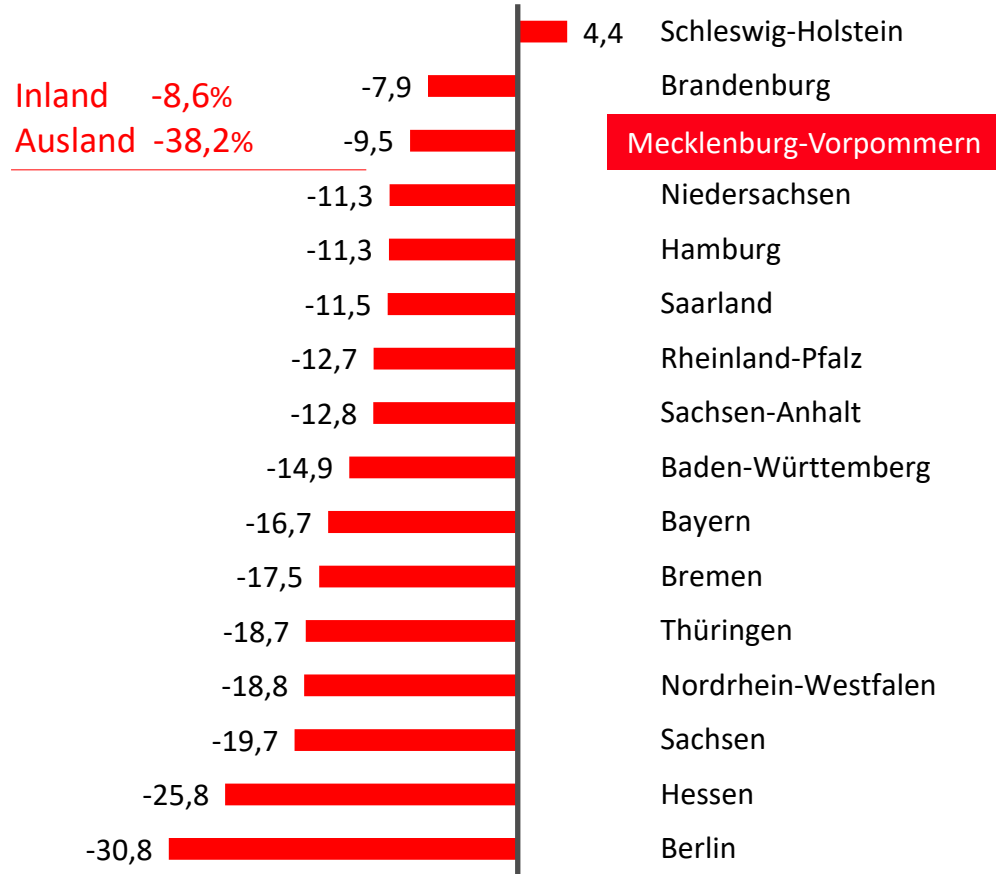
Personalnot

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%



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

Mecklenburgische Ostseeküste im Juni nahe am Rekordniveau 2019

Gewerbliche Übernachtungen

1. HJ 2022 ggü. 1. HJ 2019

Juni 2022 ggü. Juni 2019

D

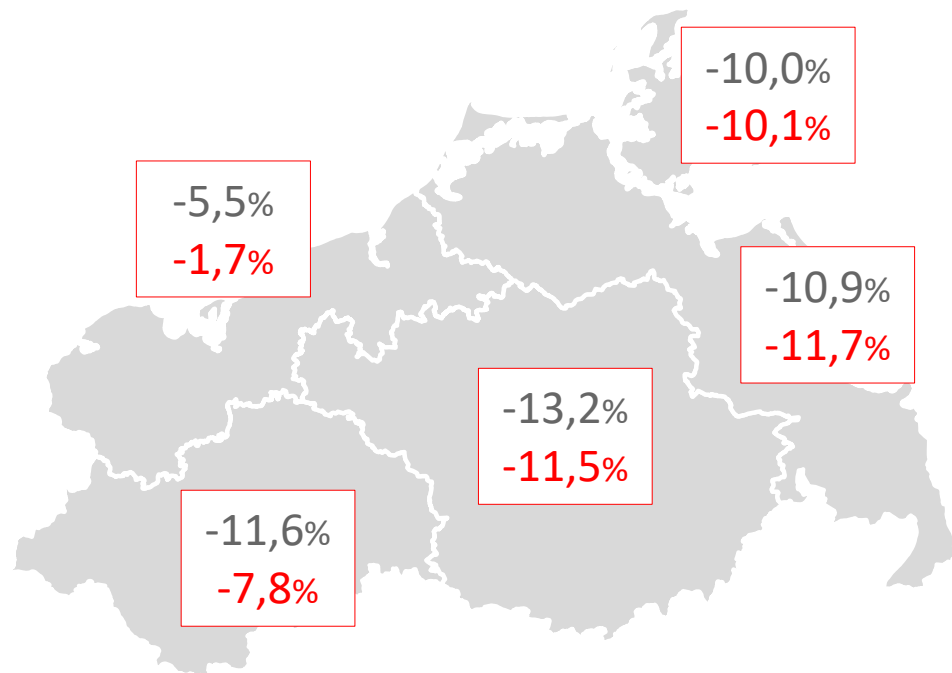
-15,6%

-3,4%

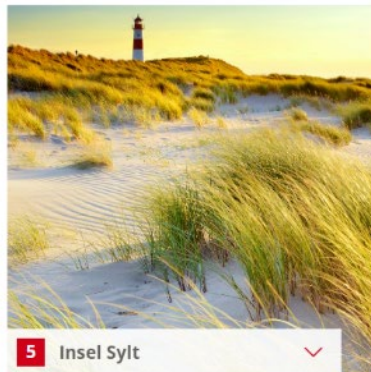
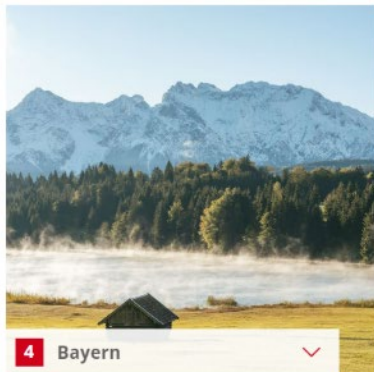
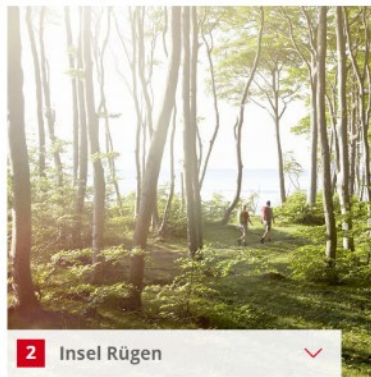
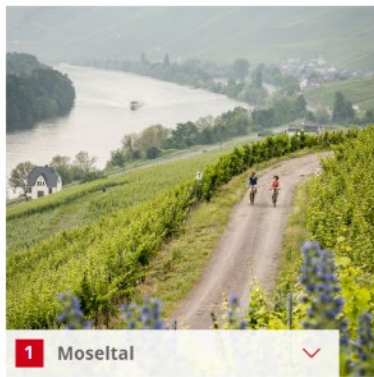
MV

-9,5%

-8,5%

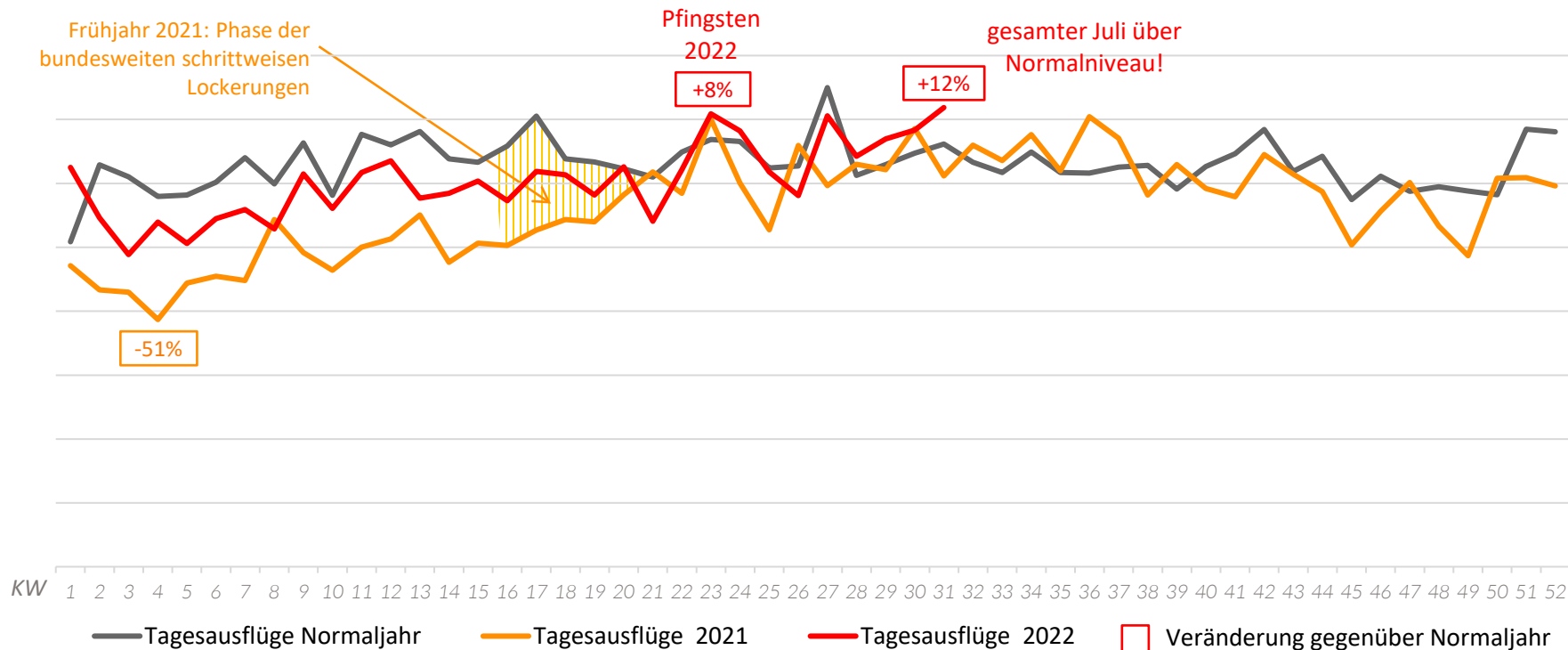


TOP 100 Sehenswürdigkeiten in Deutschland: Rügen auf Platz 2 in der Rubrik „Regionen“



Tagesreisen-EKG im Normaljahr und 2021/2022

Tagesausflugsintensität: Durchschnitt der privaten Tagesausflüge pro Kopf in einer Kalenderwoche



Freizeitwirtschaft in MV: Licht und Schatten

Entwicklung der
Besucherzahlen
1. HJ 2022 ggü. 2019

MV -20,1%

D -15,0%

Zoos/Tierparks

+4,6%

Burgen/Schlösser

-23,1%

Museen/Ausstellungen

-28,3%

Stadtführungen

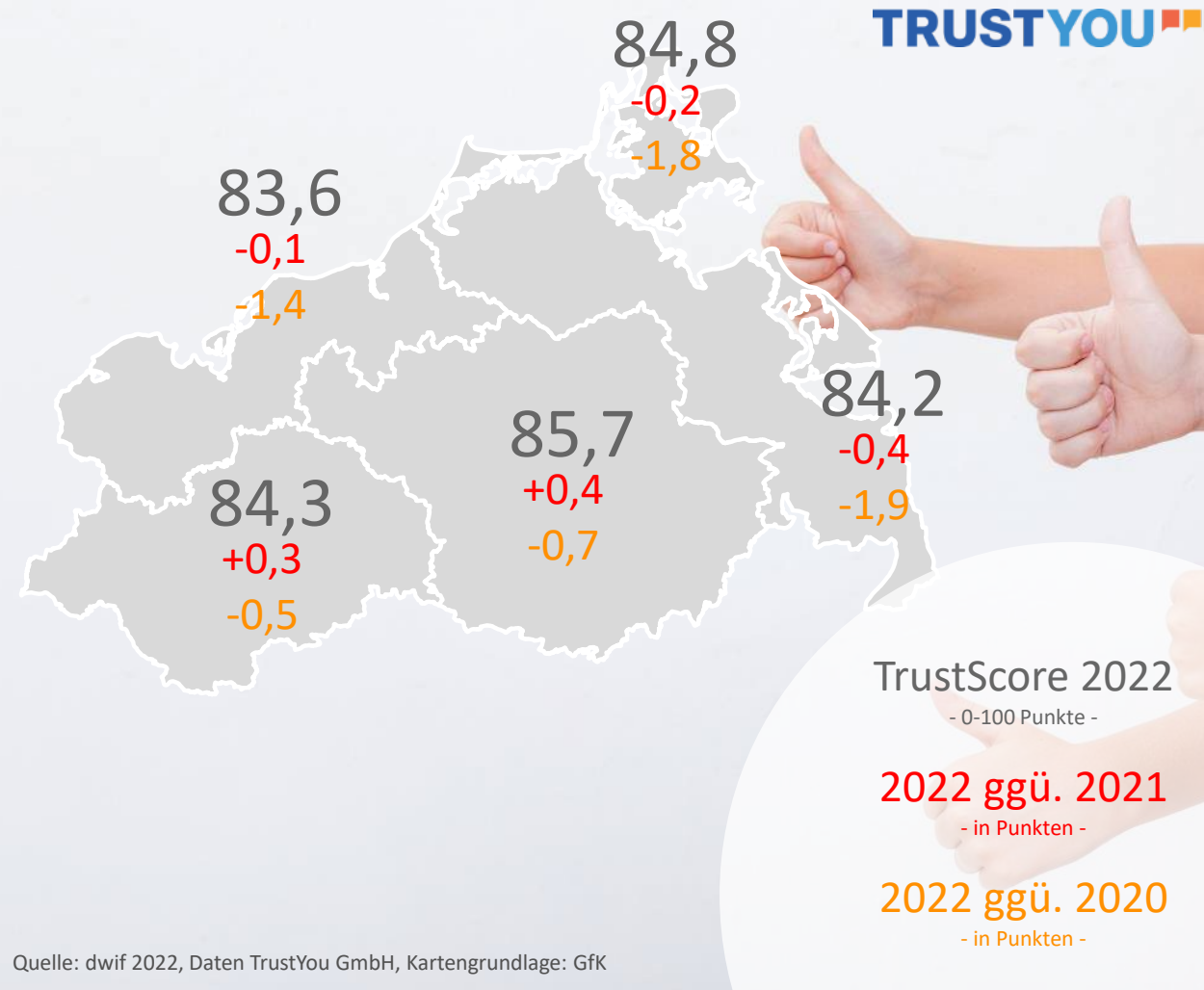
-61,8%

Die Gästezufriedenheit stagniert.



Gästezufriedenheit mit regionalen Unterschieden

	MV	D
	84,5	86,4
ggü. 2021	-0,1	-0,1
ggü. 2020	-1,4	-0,6



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

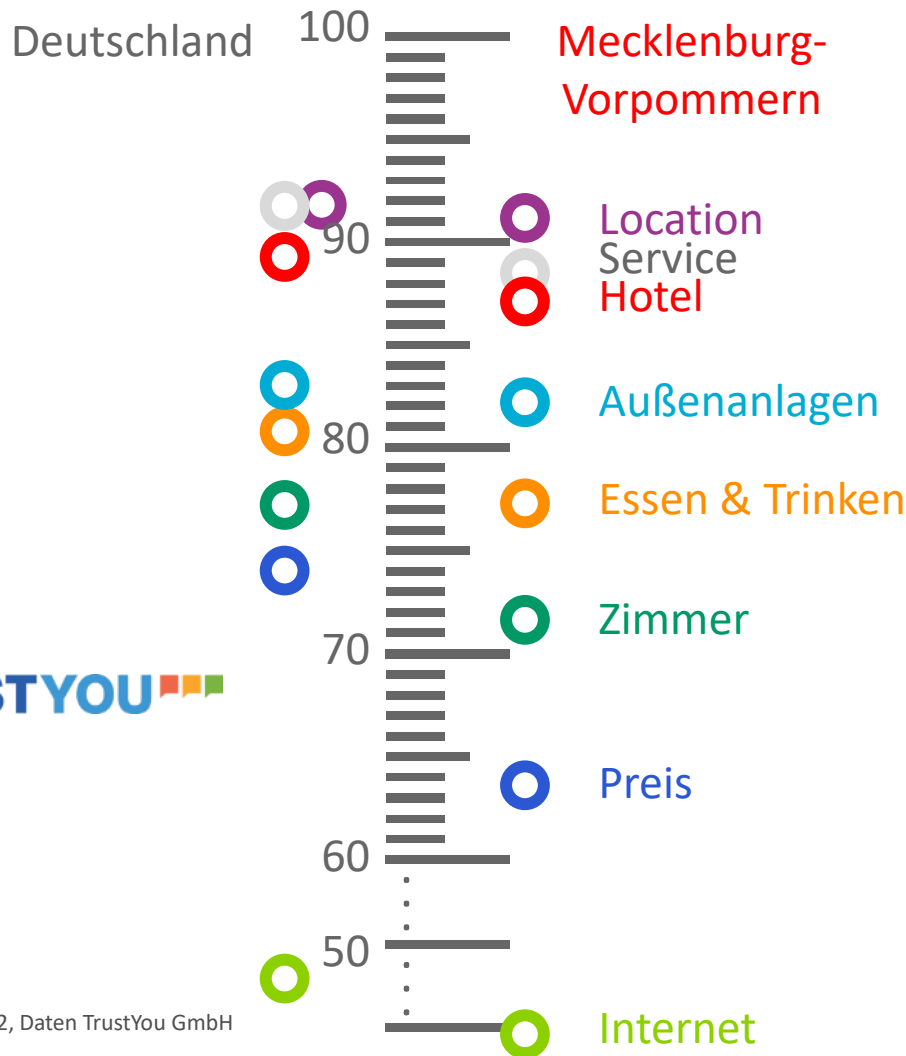
Qualitätsimpulse zeigen Wirkung

	MV	D
	84,5	86,4

ggü. 2020	-1,4	-0,6
-----------	------	------

TRUSTYOU

Quelle: dwif 2022, Daten TrustYou GmbH



Steigender Qualitätsanspruch vs. geringerer Handlungsspielraum

Spannungsfeld im
MV-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 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
Marktberreinigung abzulesen.



Gewerbeabmeldungen und Insolvenzen
seit 15-20 Jahren rückläufig, Anzahl USt-
pflichtiger Unternehmen stabil



Die Betriebe passen ihre Strukturen
an.

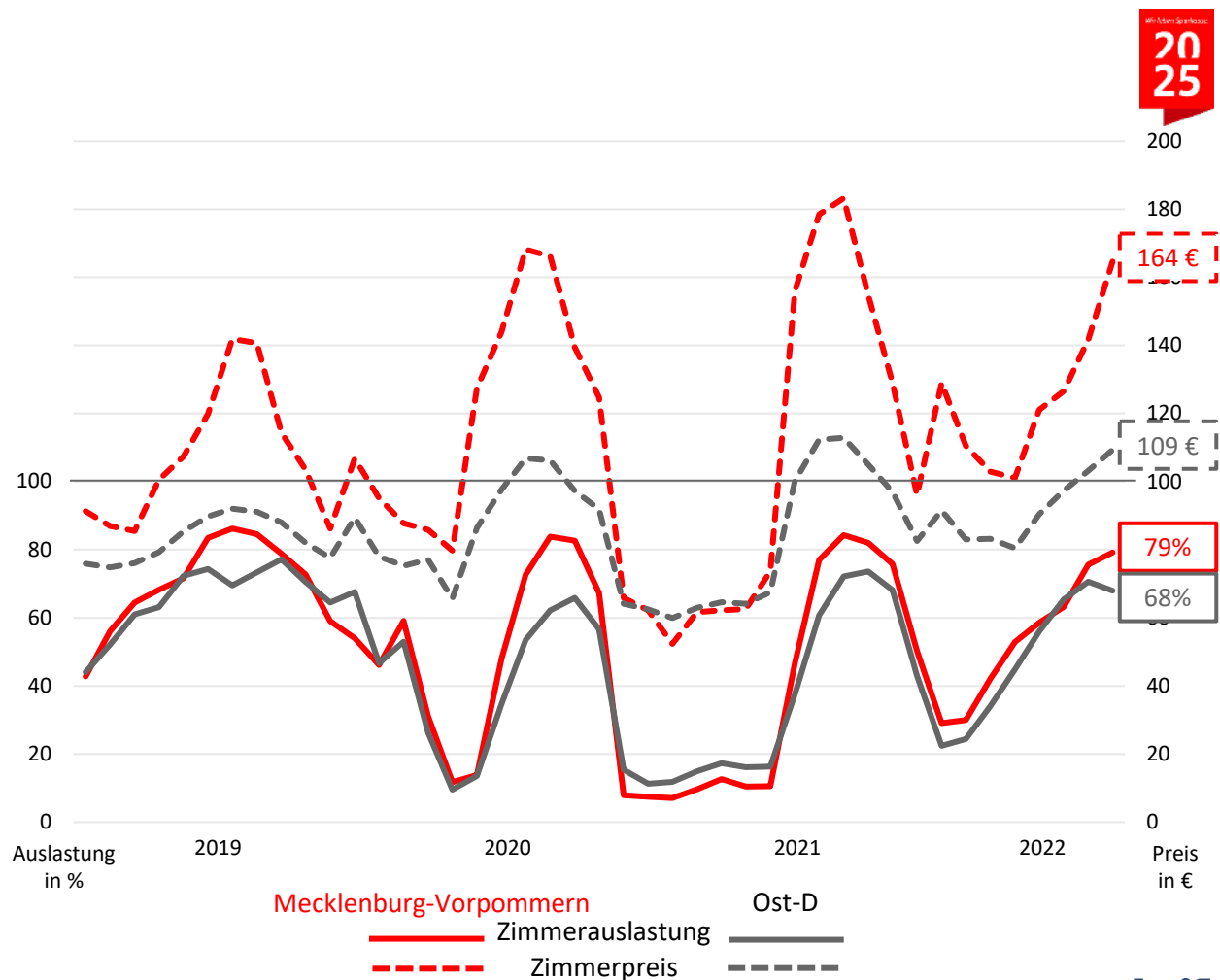
Betriebe agierten
zurückhaltend in
der Pandemie

Das Netz aus
staatlichen Hilfen hat geholfen.



Betriebe in MV profitieren von Lage und Nachfrage – ist die Preisgrenze erreicht?

Mecklenburg-Vorpommern und Ost-D, Monatsdaten 2019 bis 2022



Quelle: dwif 2022, Daten STR-Global

Personalarückgänge

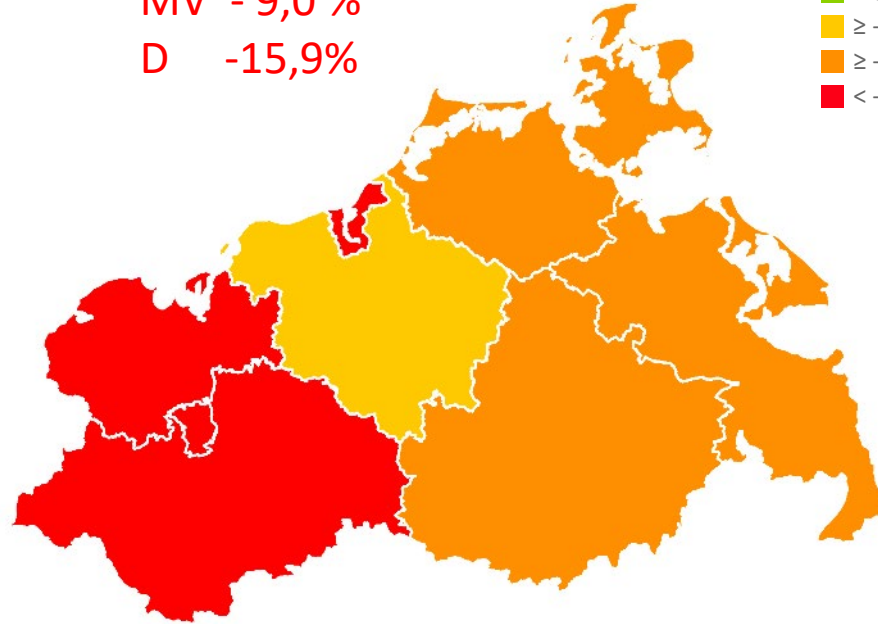
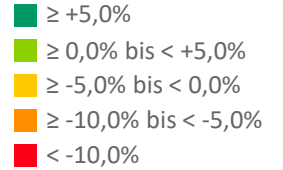
Beschäftigte
nach Landkreisen
2021 ggü. 2019 (%)

im Gastgewerbe

① Anzahl SvB & GeB (kumuliert)

MV - 9,0 %

D - 15,9 %



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: seit 10 Jahren jede 4. Stelle unbesetzt

Auszubildende im
Gastgewerbe in
Mecklenburg-Vorpommern
2021
(Veränderung ggü. 2019)

gemeldete Stellen

1.674 

Anteil unbesetzter
Ausbildungsstellen

28% 



„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

#gastrofamily

Neue Kampagne des Leaders Club



KOMM IN DIE
#GASTROFAMILY

GASTRO-FAMILY.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

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

Fokus: Attraktive Unterkünfte für Mitarbeitende

„Der Kampf um die
Köpfe geht über das
Wohnen“



Fokus: Attraktive Unterkünfte für Mitarbeitende

Kooperationen als
Erfolgsmodell

Kooperation von mehreren
(touristischen) Unternehmen



Kooperation von (touristischen)
Unternehmen und
Wohnungswirtschaft

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



MEER
ALS EIN
JOB

CREW HOUSE



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)

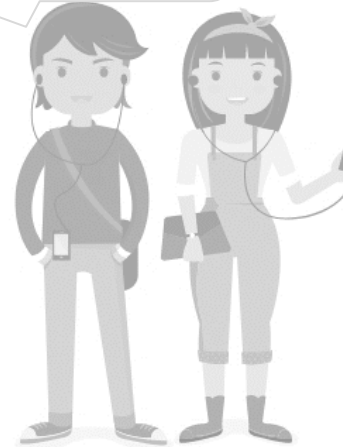
Arbeiten, um zu leben



Generation Y

(geb. 1980er-1990er)

Erst leben, dann arbeiten



Generation Z

(geb. ab 2000)

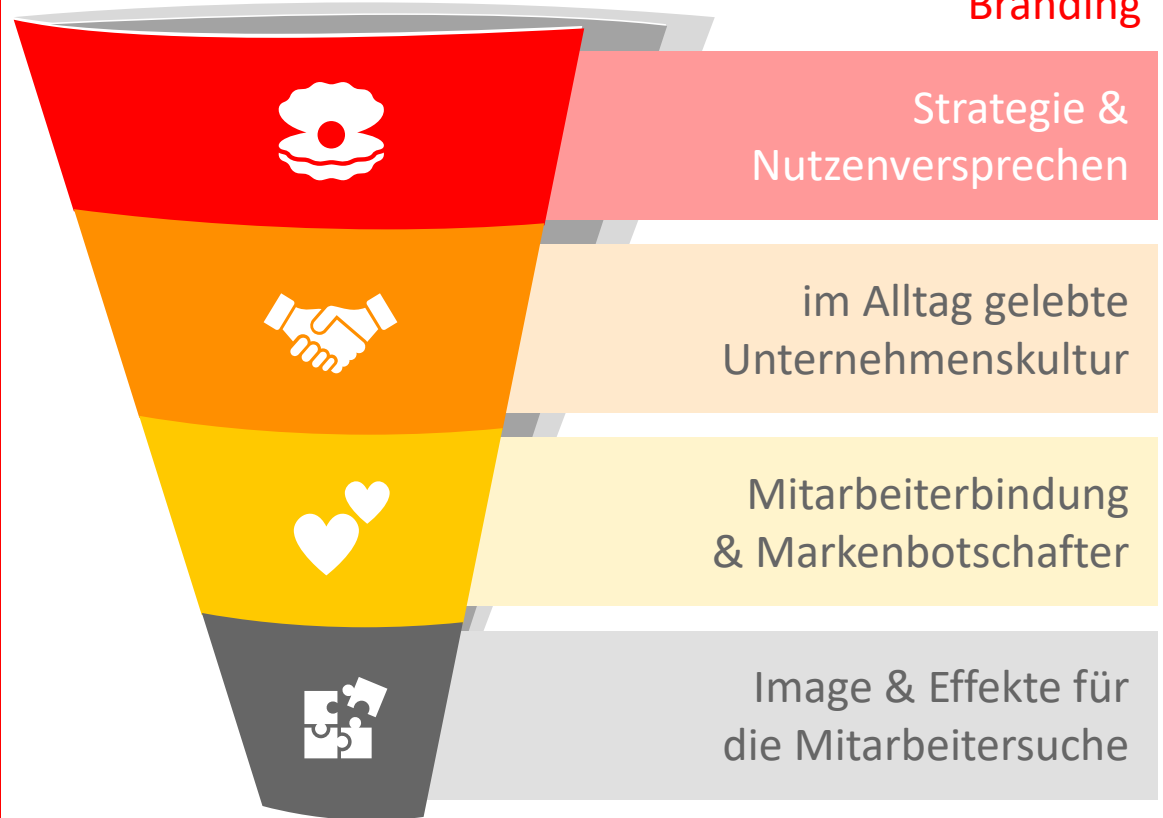
Leben und arbeiten fließen ineinander



Starke Arbeitgebermarken sind gefragt

Ohne Strategie und werteorientierte Unternehmensführung kein Employer Branding

Der Weg zum gelungenen Employer Branding



Quelle: dwif 2022

Strandhotel Fischland Höchste Standards für Gäste und Mitarbeitende

„Oberste Priorität
und das alles Entscheidende ist der
zufriedene Mitarbeiter.“



Der Upstalsboom Weg – eine wertorientierte Unternehmensphilosophie



Steigerung der **Mitarbeiter-**
zufriedenheit auf 80%

Senkung der **Krankheitsquote** von 8
auf 3%

Steigerung der **Weiter-**
empfehlungsrate auf 98%

Verdopplung der **Umsätze**
des Unternehmens innerhalb v. 3 Jahren

Human Potential &
Corporate
Happiness Trainer



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%



Sprach-Chatbot in der Gastronomie entlastet Mitarbeitende: 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

Rollende Mini-Bar mit Sonderfunktionen in Rostock



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

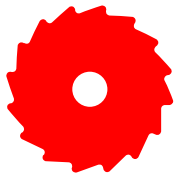
Radikale Schließzeiten – Strandhaus Lindau bleibt am Wochenende geschlossen



Bild: www.schwaebische.de, Jasmin Schwabe-Winter

Bergbahnen und Festspiele – Gemeinsamer Personalpool in Österreich





Neue Betriebskonzepte und Prozesse

Zukunft durch
neue Konzepte
und Prozesse
sichern



Sinkende
Abhängigkeit
durch Mut und
Innovation

Ihre Einschätzungen zu geeigneten
Maßnahmen, um dem
Arbeitskräftemangel im Tourismus
entgegenzuwirken...

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

