

Ideen gegen die Flucht aus der Hotelbranche

Während der Pandemie-Monate wechselten 40 Prozent der Tourismus-Mitarbeiter die Branche. Werden statt ihnen bald Roboter Gäste an der Rezeption empfangen? Und welche Ideen haben Tiroler Touristiker, um das zu verhindern?

TEXT: JUDITH SAM

Warum viele Fachkräfte die Hotellerie verlassen haben, ist schwer zu sagen. Liegt es am Kulturwandel, der Schwerpunktsetzung der nächsten Generation oder den Konsequenzen von Corona-bedingten Umschulungen? Peter Zellmann vom Wiener Institut für Freizeit- und Tourismusforschung kann kaum fassen, dass dieser Frage noch nicht professionell nachgegangen wurde: „Ich höre oft, dass Informationen dazu nur via Mundpropaganda weitergegeben werden. Hier liegt das Problem. Man muss endlich repräsentativ erfassen, was Mitarbeiter, die die Branche wechselten, an der Hotellerie störte, wie viel mehr sie nun verdienen und wo sie stattdessen arbeiten.“

Dass noch keine derartige Studie in Auftrag gegeben wurde, ist laut dem Grundlagenforscher „typisch für Österreich. Jammern, ohne sich zu kümmern. Für das Land Tirol wäre es ein Leichtes, für 20.000 bis 25.000 Euro auswerten zu lassen, wo die Ursprünge des Fachkräftemangels liegen.“

Tiroler Touristiker haben verschiedene Ansätze gefunden, um dagegen vorzugehen – vom Headhunter über die Psychologin bis hin zu mehr Wertschätzung. ■

Anna Maaß – Arbeitspsychologin

Das Naturhotel Waldklause in Längenfeld nutzt die Hilfe von Anna Maaß, um Belastungsfaktoren für Mitarbeiter frühzeitig zu beseitigen. Dafür evaluiert die Arbeits- und Organisationspsychologin allem voran die Vorgänge im Betrieb: „Hat man diese Fakten in der Hand, setzen wir Maßnahmen gemeinsam um – von Schulungen der Kommunikation über Resilienztraining bis zur Erweiterung des Sichtfelds der Führungskräfte.“ Ein Beispiel: So mancher heutige Küchenchef hat sich von der Position des Lehrlings hochgearbeitet. Dabei lernte er sämtliche kulinarischen Kniffe, doch die Zeit für das Trainieren von Softskills, wie Gesprächsführung oder dem Erkennen der Zufriedenheit von Kollegen, blieb oft nicht.

Wobei Maaß keineswegs sagt, dass es hier an Fähigkeiten mangelt:



FOTO: MAASS

„Vielmehr rückt der Fokus erst langsam auf diese Bewusstseinsbildung.“ Maaß, die selbst in einem touristischen Betrieb aufwuchs und vor ihrem Studium die Villa Blanka in Innsbruck absolvierte, hat den Eindruck, die Branche leide noch heute unter dem oft zweifelhaften Verhalten der Chefs der 80er-Jahre. Im Gegenzug dazu unterstützt die Psychologin nun moderne Betriebe, die oft nur einen kleinen Stups brauchen, um mit der nötigen Flexibilität auf Mitarbeiter einzugehen: „In der Waldklause werden die Arbeitszeiten ganz selbstverständlich an familiäre Bedürfnisse, wie Kindergartenzeiten, angepasst. Strukturen, wie über die Jahrzehnte eingefahrene Arbeitsabläufe, werden aufgebrochen und modernisiert. Kein Wunder, dass fast 90 Prozent der Waldklause-Mitarbeiter Einheimische sind.“ ■

