



Impulse für die Branche

Fakten, Tipps & Trends

Vorwort

Gutes Servicepersonal oder genügend qualifizierte Führungskräfte? In der Hotel- und Gastronomiebranche sind Fachkräfte schon seit Jahren Mangelware – insbesondere in der Hochsaison. Doch die Corona-Krise hat diesen Fachkräftemangel auf ein neues Level gehoben. Im Gastgewerbe kehrten fast zwei Drittel der Beschäftigten der Branche in den vergangenen zwei Jahren den Rücken (*htr.ch*). Und obwohl sich die Lage langsam wieder entspannt, kehren nur wenige zurück.

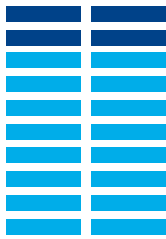
DIE KONSEQUENZ

Alle Betriebe suchen, Kandidat*innen haben die Qual der Wahl. Wer auch in Zukunft genügend gutes Personal finden will, muss umdenken. Im Zeitalter der Arbeiterlosigkeit ist es nun an den Arbeitgebern, potenzielle Mitarbeiter*innen von sich zu überzeugen.

Inhalt

Vorwort	S. 2
Hotellerie – Gastronomie – Tourismus	S. 3
Quereinstieg in die Hotellerie	S. 4
Arbeiterlosigkeit in der Schweiz	S. 6
Premier Inn & Hotelcareer by StepStone – Eine Erfolgsgeschichte	S. 8
Schneller, besser, smarter	S. 10
Robotik in der Hotellerie	S. 11

Hotellerie – Gastronomie – Tourismus Schweiz



85 %

der Betriebe geben an, es sei schwieriger oder eher schwieriger geworden, Hilfskräfte zu finden.



+52,8 %

Veränderung der Logiernächte Jan-Feb 2022 gegenüber Vorjahresperiode.

> 2/3

der Hotels hatten 2021 Mühe, offene Stellen zu besetzen.

> 3'000

Mehr als 3'000 offene Stellen auf Hotelcareer | Gastrojobs in der Schweiz.

Insgesamt sind laut HotellerieSuisse **68 % der Hotelbetriebe vom Fachkräftemangel betroffen** und erwarten dadurch im Durchschnitt Umsatzeinbussen von mehr als CHF 40'000. Bei rund 4'500 Hotelbetrieben in der Schweiz bedeutet das einen **Gesamtverlust von rund CHF 122 Millionen.**

Quereinstieg in die Hotellerie

3 Fragen an Frank Trapa

Nicht jede*r hat das Gen, in der Hotellerie glücklich zu werden und den eigenen Weg zu machen. Doch genau dieses Gen zu haben, hilft auch beim erfolgreichen Quereinstieg in die Branche. Bestes Beispiel ist Frank Trapa, heute Cluster General Manager bei der B&B Hotels Switzerland GmbH.

Bitte erzählen Sie kurz Ihre Geschichte.

„Geboren in Deutschland bin ich nach dem Chemie-Studium in Berlin als Au-pair nach Südfrankreich gegangen. Ich hatte keine Lust auf die Karrieren, die mir diverse Headhunter damals anboten und ich war auch ansonsten ziemlich „lost“ im Leben. Also packte ich meine Sachen und suchte Abstand.“



1 Was hat Sie dazu bewogen, in eine vollkommen andere Branche einzusteigen?

Die Not und der Zufall. Mein Au-pair-Job war vorbei, ich wusste immer noch nicht, was ich mit meinem Leben machen möchte. Also suchte ich irgendeine Anstellung. Nette Anekdote: Ich habe damals überall meinen CV in Papierform verteilt. Und wirklich keiner wollte mich einstellen, nicht mal als Tellerwäscher... Und als ich nach einem abermals erfolglosen Vormittag an der Bushaltestelle stand, mein Bus war mir gerade vor der Nase weggefahren, habe ich mich nach Schatten umgesehen und stand durch Zufall vor dem besten Hotel der Stadt. Also bin ich dort in die Lobby marschiert und habe auch dort meinen CV gelassen, ohne mir wirklich Hoffnungen zu machen. Aber wenigstens war ich 5 Minuten aus der Hitze. Und noch auf der Busreise nach Hause wurde ich vom Concierge kontaktiert.“

2 Warum sollten Arbeitgeber besonders heutzutage offen sein für Quereinsteiger?

„Wie sagte Oma schon immer: „Not macht erfindisch“. Der Mangel an Fachkräften alleine sollte uns alle dazu bewegen, mal über den Tellerrand hinaus zu schauen. Aber hinzu kommt die heutige Dynamik im Arbeitsmarkt. Man kann davon ausgehen, dass die meisten Mitarbeitenden heute nicht mehr in dem Betrieb lernen, in dem sie mal in den Ruhestand gehen. Leute haben nicht nur eine, sondern manchmal 2 oder 3 Karrieren in dem langen Arbeitsleben, das uns bevorsteht. Warum sollten Verkäufer*innen bei Swarovski heute, morgen nicht bei einem schicken Boutique-Hotel an der Rezeption stehen? Warum Revenue-Manager*innen heute, nicht morgen Commodity Trader bei einer Bank sein? Beides echte Beispiele. Wir können uns dieser Entwicklung nicht entgegenstellen. Also ist es besser, wir reiten auf der Welle.“

3 Wie sehen Sie die Lage und die Entwicklung der HoGa-Branche unter den derzeitigen Voraussetzungen und in naher Zukunft?

„Ohne Frage ist die Lage momentan sehr angespannt. Wenn überhaupt wieder gereist werden darf, haben es Hotels natürlich schwer. Aber da ist ja inzwischen ein Ende in Sicht. Ich bin relativ optimistisch was die Zukunft betrifft. Wie nach jedem Beben sieht die Landschaft auch nach Corona an-

ders aus als davor. Dazu wird der Krieg in der Ukraine seine Spuren hinterlassen. Aber solange man die Füße bewegt, sinkt man nicht. Und das Gastgewerbe ist eines der ältesten der Welt und hat als Ganzes schon einige Krisen überlebt. Aber ein Fakt wird leider immer wahr sein: Entweder du passt dich an oder du stirbst aus.“

StepStone snackbar – Der Arbeitsmarkt-Podcast



The image is a podcast cover for 'HR snackbar' episode #50. It features a dark brick wall background. On the left, the text 'HR' is in large white letters, and 'snackbar' is in a glowing blue script font. Below this, the title 'Vorreiter Hotellerie: Mit diesen Benefits überzeugt Lindner Hotels & Resorts' is written in white. Underneath the title, the name 'Gunnar von Hagen Lindner Hotels & Resorts' is written in a smaller white font. On the right side, there is a portrait of Gunnar von Hagen, a middle-aged man with grey hair, wearing a blue jacket over a grey shirt. In the top right corner, the 'powered by StepStone' logo is visible. In the bottom right corner, the episode number '#50' is displayed in white on a blue background.

www.stepstone.de/e-recruiting/podcast

Arbeiterlosigkeit in der Schweiz

Umsatzeinbussen und Umdenken

Auch in der Schweiz sind Fachkräfte in der Hotel- und Gastronomiebranche seit Jahren Mangelware. Die Corona-Krise hat diesen Fachkräftemangel nochmals verstärkt. Eine aktuelle Studie der HotellerieSuisse* zeigt, dass mehr als zwei Drittel der Hotels im vergangenen Jahr Schwierigkeiten hatten, offene Stellen zu besetzen. Und nicht nur Fachkräfte sind schwer zu finden, auch bei Hilfskräften droht ein Engpass.

Ungünstige Rahmenbedingungen für die Wiederbesetzung von Stellen

Die Wiederbesetzung offener Stellen gestaltet sich schwierig. Gründe dafür sind u. a.:

- Die Abwanderung von Personal in andere (sichere) Branchen – Bis Ende 2020 verliessen durch die Pandemie mehr als 40'000 Menschen ihren Arbeitsplatz im Gastgewerbe. Nur wenige von ihnen kehren zurück.
- Die Abwanderung ausländischer (nicht ausgebildeter) Hilfskräfte – diese konnten sich das Leben

in der Schweiz mit 80 % Kurzarbeitsgeld nicht mehr leisten. Sie sind zurück in ihre Herkunftsländer gegangen und (noch) nicht wiedergekommen.

- Die gesamtheitliche Öffnung des Marktes – in 2021 hat die Gastronomie praktisch innerhalb weniger Tage in der gesamten Schweiz gleichzeitig wiedereröffnet und alle suchten zur gleichen Zeit Mitarbeitende.

Hohe Umsatzeinbussen als Konsequenz

Insgesamt sind laut HotellerieSuisse 68 % der Hotelbetriebe vom Fachkräftemangel betroffen und erwarten dadurch im Durchschnitt Umsatzeinbussen von mehr als CHF 40'000. Bei rund 4'500 Hotelbetrieben in der Schweiz bedeutet das einen Gesamtverlust von rund CHF 122 Millionen. Wenn sich die pandemische Lage weiter erholt und die Nachfrage wieder grösser wird, wird sich der durch die Arbeiterlosigkeit verursachte Schaden noch weiter verstärken.



Umdenken in der Branche erforderlich

Alle Betriebe suchen, Kandidat*innen haben die Qual der Wahl. Wer auch in Zukunft genügend gutes Personal finden will, muss umdenken. Im Zeitalter der Arbeiterlosigkeit ist es nun an den Arbeitgebern, potenzielle Mitarbeitende von sich zu überzeugen. Mit branchenspezifischen Benefits (z. B. Mitarbeiterverpflegung, 4-Tage-Woche, kostenfreie Beherbergung) können sich Unternehmen im Hotel- und Gastgewerbe zum Beispiel von Arbeitgebern anderer Branchen abheben. Weitere Stellschrauben sind das Gehalt, der Abbau von Hürden für den Quereinstieg oder die Verbesserung der Work-Life-Balance (Arbeitszeiten).

Fachkräftemangel: Quereinsteiger*innen gefunden

Es gibt nicht DIE eine Lösung, um den Fachkräftemangel zu beheben. Aber laut einer Datenerhebung der HotellerieSuisse im Rahmen der Initiative «Future Hospitality» existiert ein gewisses Potenzial bei verschiedensten Zielgruppen, die sich als geeignete Quereinsteiger*innen für die Hotellerie eignen würden. Um den Quereinstieg in die Branche zu erleichtern, bietet die HotellerieSuisse, in Zusammenarbeit mit dem Zürcher Hotelier Verein (ZHV), eine Art Mini-Lehre an (Future Hospitality Programm). Schon nach kurzer Zeit erreichten die HotellerieSuisse mit diesem Pilotprojekt mehr als 400 Bewerbungen. Das Projekt ist damit komplett ausgebucht.

* Die Umfrage wurde von der HotellerieSuisse vom 8. bis 11. Januar 2022 durchgeführt.
In diesem Zeitraum haben 416 von rund 2000 Mitgliedern des Verbands Fragen zur aktuellen Lage beantwortet.

fair workplace –
recommended by Hotelcareer | Gastrojobs



fair workplace

Ihr Gütesiegel – Zeichen für Qualität und Vertrauenswürdigkeit

HotelCareer | GastroJobs
by StepStone

2022 fair workplace

2022 fair workplace

2022 fair workplace

www.hotelcareer.ch/arbeitgeber/premium-leistungen

Premier Inn & Hotelcareer by StepStone

Eine Erfolgsgeschichte



Andrzej Staniec, Team Member Küche und Cezar Ainur Neagu, Team Leader Küche
– Premier Inn Frankfurt Messe, Deutschland

Authentische Persönlichkeiten mit Engagement und Leidenschaft gesucht

Eine Nacht bei Premier Inn beginnt mit einem herzlichen Empfang. Denn Premier Inn ist Gastgeber aus Leidenschaft – und aus Erfahrung gut. Mit 20 Millionen Übernachtungen jedes Jahr weiss die britische Hotelgruppe genau, worauf es den Gästen ankommt. In Deutschland gibt es aktuell über 25 Hotels und für die nächsten Jahre sind bereits viele weitere Standorte in Planung.

Ein zentrales Element in dieser Strategie sind die Teams vor Ort. Premier Inn sucht weltoffene, aufgeschlossene, engagierte, serviceorientierte Team-



"PREMIER INN SUCHT WELTOFFENE, AUFGESCHLOSSENE, ENGAGIERTE, SERVICEORIENTIERTE TEAMMITGLIEDER, DIE SICH GEGENSEITIG UNTERSTÜTZEN"

mitglieder, die sich gegenseitig unterstützen. Oft werden vor allem in sehr kurzer Zeit neue Mitarbeitende benötigt.

Interessant ist dabei der Ansatz für die Auswahl der passenden Talente. Vor allem im Servicebereich werden häufig so genannte „Team Members Groundfloor“ gesucht, die in vielen verschiedenen Bereichen arbeiten können. Eine authentische Persönlichkeit mit Leidenschaft und Engagement ist Premier Inn wichtiger als die Ausbildung. Alle Angestellten sammeln wertvolle Praxiserfahrungen und erhalten Trainings und Schulungen. Es gibt keine starren Entwicklungs- und Karrierestufen. Premier Inn schaut gemeinsam mit den Mitarbeitenden, wo die Reise hingehet und fördert entsprechend.

Im Recruitingprozess legt Premier Inn besonderen Wert darauf, den im Bewerbungsprozess teilnehmenden Personen ein gutes Gefühl und eine schnelle Rückmeldung zu geben. Auf diese Weise soll ein positives Signal gesendet werden, auch wenn eine Absage erteilt werden muss.

Expansion und Bewerbungsflut

Die grössten Herausforderungen im Bereich Recruiting lagen für Premier Inn vor allem im kleinen HR-Team sowie in der schnellen Expansion. Lange Rekrutierungswege waren dabei ein absolutes Hindernis in der Zusammenarbeit mit externen Partnern. Bei der Nachbesetzung von Stellen gab es hier vor allem die Herausforderung, die Menge an Bewerbungen zu bewältigen. Nach dem erfolgreichen Start der Marke in Deutschland hatte sich die Anzahl der Bewerbungen teilweise mehr als verdoppelt.

Ein kompetenter Recruiting-Partner

Die eigentliche Zusammenarbeit zwischen Premier Inn und Hotelcareer startete im Jahr 2016 mit Eröffnung des ersten



Kevin Bottlender, Team Member Ground-floor – Premier Inn Frankfurt Messe, Deutschland

Hotels in Deutschland. Durch die Spezialisierung auf den Hotel-, Gastronomie-, und Tourismusbereich war Hotelcareer bei der Personalsuche von Anfang an der perfekte Partner. Schon zu Beginn lag der Fokus der Partnerschaft auf Schnelligkeit und Kompetenz. Dank des direkten Kontaktes reicht bis heute meist ein kurzer Anruf, um Stellenausschreibungen schnell auf den Weg zu bringen. Durch regelmässige Austauschtermine läuft die Kommunikation auf fast freundschaftlicher Basis und vor allem auf Augenhöhe.

Premier Inn bezieht HR-Statistiken über Prescreen. Objektiv betrachtet liefert Hotelcareer die meisten Bewerbungen und ist so in der Lage, auch kurzfristigen Personalbedarf zu decken. Das gilt vor allem im operativen Hotelgeschäft.

Gemeinsam zum Erfolg



Tatiana Kaczmaraska, Hotel Manager – Premier Inn München City Zentrum, Deutschland

Durch die schnelle und flexible Veröffentlichung der Stellenausschreibungen kann Premier Inn Stellen im Bereich Servicepersonal in der Regel nach 2–3 Wochen besetzen. Offene

Positionen in anderen Bereichen, wie Finance, HR oder IT, werden nach ca. 2–3 Monaten besetzt.

Die langjährige Partnerschaft zeichnet sich nicht nur durch den Erfolg in der Stellenbesetzung aus, sondern auch durch den vertrauensvollen Austausch bei anderen HR-relevanten Themen und vor allem durch die Branchennähe. Hotelcareer liefert, neben innovativen Produkten, auch wertvolles Wissen zu bereichsübergreifenden Themen, z. B. in Form kostenfreier Webinare.

Über Premier Inn

Die Hotelmarke Premier Inn bietet Premium Qualität zu Economy-Preisen. Im Vordergrund steht traumhaft guter Schlaf für Geschäfts- und Freizeitreisende in bester Lage. Nach einem herausragenden Start des ersten, auf Trip Advisor mehrfach ausgezeichneten Hotels an der Frankfurter Messe, in Deutschland, sind nach Stand 2021 über 25 Hotels in Betrieb. Insgesamt hat sich Premier Inn 73 Standorte mit rund 13'000 Zimmern in mehr als 30 Grossstädten gesichert und ist damit auf dem besten Weg, ein attraktives Hotelangebot in ganz Deutschland zu schaffen. Premier Inn gehört zum traditionsreichen Hospitality-Unternehmen Whitbread PLC mit über 800 Hotels und etwa 80'000 Zimmern. Bei der Expansion führt die beliebte Hotelmarke ihre Erfolge aus dem Vereinigten Königreich fort und wurde als Top-arbeitgebendes Unternehmen Mittelstand 2021 von FOCUS Business und kununu ausgezeichnet.

www.premierinn.de

Über Hotelcareer by StepStone

Als erfolgreiche Spezialjobbörse für die Hotellerie, Gastronomie und Touristik arbeiten wir seit 1999 jeden Tag daran, Jobsuchende und Unternehmen zusammenzubringen. Mit unseren branchenspezifischen Portalen und Partnern sind wir in der Schweiz, in Deutschland und in Österreich vertreten.

Seit Oktober 2020 gehört Hotelcareer vollständig zu StepStone, einem der grössten deutschen Digitalunternehmen. Damit bündeln wir unser Fachwissen im Gastgewerbe mit der Markenbekanntheit von StepStone. Unsere Kunden profitieren somit von den Branding- und Marketing-Investments der Marke StepStone.

www.hotelcareer.de

Schneller, besser, smarter

Neue Möglichkeiten durch Künstliche Intelligenz im Recruiting

Der Arbeitsmarkt ist so angespannt wie noch nie. Unternehmen müssen sich heute enorm anstrengen, um Top-Talente zu gewinnen. Einen optimalen Bewerbungsprozess zu gestalten, wird also immer wichtiger. Künstliche Intelligenz kann hier unterstützen.

Status quo: Luft nach oben

Der Schlüssel zu einem modernen und effizienten Bewerbungsprozess ist die Digitalisierung. Bei einem genauen Blick in die Unternehmen verstärkt sich die Annahme: Nur wenige nutzen digitale Tools.

Von den eingesetzten ist das Live-Video-Interview Spitzenreiter. Weit weniger etabliert sind KI-Anwendungen wie automatisiertes CV-Screening oder Chatbots & Co.

Chancen nutzen!

Damit vergeben Unternehmen Chancen, ihr Recruiting effizienter, fairer und transparenter aufzustellen. Gerade in diesen Bereichen ist das Potenzial von KI im Recruiting riesig. Es kommen immer mehr Tools auf den Markt, die Recruiter*innen und Kandidat*innen dabei unterstützen, zusammenzufinden:

STELLENANZEIGEN



„Augmented Writing“-Software ermöglicht es, bessere Stellenanzeigen zu formulieren. Beispielsweise hilft ein Jobtitel-Check, den Stellentitel zu optimieren, eine grössere Zielgruppe zu erreichen und somit den Prozess effizienter zu machen. Der StepStone Genderbias Decoder analysiert geschlechtsspezifische Formulierungen, macht Verbesserungsvorschläge und unterstützt damit Diversität im Recruitingprozess.

JOBSUCHE



Conversational AI ermöglicht smarte Interaktion im Dialog und sorgt so für eine effizientere und angenehmere Jobsuche. Algorithmen beantworten Fragen, koordinieren Termine oder fragen erste Erfahrungen ab.

GEHALT



Für Kandidat*innen zählen Gehaltsangaben bei der Jobsuche zu den relevantesten Informationen. KI kann durch Gehaltsprognosen in Stellenanzeigen zu mehr Transparenz und angemessener Vergütung beitragen.

Künstliche Intelligenz kann also schon heute den administrativen Aufwand massiv reduzieren und den Auswahlprozess erheblich beschleunigen. Den Menschen bleibt mehr Zeit für den wichtigen persönlichen Kontakt, wenn sie Routineaufgaben an die KI abgeben können. Ausserdem können sie schnellere Personalentscheidungen treffen – und haben einen klaren Vorteil im War for Talents.

Robotik in der Hotellerie

Studie der Fachhochschule Graubünden in Zusammenarbeit mit HotellerieSuisse



Digitalisierung ist auch im Gastgewerbe immer weiter auf dem Vormarsch. Aus einigen Bereichen ist sie nicht mehr wegzudenken, woanders werden zahlreiche Feldversuche gestartet, um Optimierungen in Prozessen oder Dienstleistungen zu erreichen. Roboter-Technologie soll dabei vor allem sinnvoll unterstützen und Mitarbeitende entlasten, damit z. B. mehr Zeit für die persönliche Kundenbetreuung bleibt. In einem Forschungsprojekt des Instituts für Freizeit und Tourismus (ITF) der FH Graubünden wurde der Einsatz von sozialen Robotern in der Hotellerie untersucht.

Roboter für Informationssuche und Unterhaltung

Beim Feldversuch mit sozialen Robotern in zwei Hotels in Zürich und Kloten waren 47 Prozent der befragten Gäste grundsätzlich positiv oder sehr positiv gegenüber Robotern im Allgemeinen eingestellt. Beim praktischen Einsatz im Hotel wurden die sozialen Roboter allerdings nur von 39 Prozent der Befragten als positiv bewertet. Rund ein Drittel der befragten Gäste verwendete die Serviceroboter,

wobei die Informationssuche und die Unterhaltung aus ihrer Sicht am meisten Nutzen boten. Vor allem Kinder interessierten sich für die Roboter.

Gäste buchen Ausflüge lieber beim Personal

Laut CEO des Opera Hotels Michael Böhler hat es nicht funktioniert, über den Roboter Zusatzverkäufe zu generieren. Ausflüge z. B., wurden weiterhin lieber persönlich an der Hotelrezeption oder über das Smartphone gebucht. Für funktionale Tätigkeiten, wie das Bestellen eines Taxis, eignen sich die Service-Roboter gut, stehen hier aber in Konkurrenz zur Nutzung des Smartphones. Mit dem aktuellen Stand der Technologie konnte im Rahmen der Studie keine Entlastung der Mitarbeitenden erkannt werden.

Zukunft der Robotik in der Hotellerie

„In naher Zukunft werden in der Schweiz wohl eher funktionale Roboter eingesetzt werden, die eine klare Aufgabe übernehmen“, zieht Jan Mosedale, Studien- und Forschungsleiter am ITF der FH Graubünden, sein Fazit. Die sozialen Roboter können aber natürlich Marketing-Effekte erzeugen und erschaffen ein modernes und innovatives Umfeld. Die Ferienhotellerie, die sich auf Familien mit Kindern spezialisiert, könnte vom Einsatz sozialer Roboter profitieren, um beispielsweise Wartezeiten zu verkürzen.

KOSTENFREIES WEBINAR: **Recruiting zukunftsfähig gestalten**

Sie erfahren, wie Sie Ihr Recruiting modern und effizient gestalten und dabei gleichzeitig als attraktiver Arbeitgeber überzeugen.

**Termine und
Anmeldung unter:**

www.hotelcareer.ch/arbeitgeber/webinare

Kontakt

YOURCAREERGROUP Schweiz GmbH

Lindenstrasse 25
8302 Kloten

Telefon: 041 767 40 50

E-Mail: kunde@yourcareergroup.ch