

Mitarbeiterzufriedenheit in der Hotellerie in Österreich ist gestiegen

Utl.: Positive Entwicklung in nahezu allen Zufriedenheitsbereichen seit 2007 - Wachsende Zufriedenheit, wenn Mitarbeiter aktiv mitentscheiden und -gestalten können =

Wien (TP/OTS) - Die Auswertung der Daten aus Österreichs größter Hotellerie-Datenbank Webmark kommen trotz der allgemeinen Wirtschaftskrise und anderslautenden Medienberichten zu einem gleichermaßen erfreulichen wie unerwarteten Ergebnis: Die Mitarbeiterzufriedenheit in der Hotellerie ist während der vergangenen Monate gestiegen.

Seit November 2006 werden in Webmark Hotellerie neben betriebswirtschaftlichen Daten auch Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheiten erhoben. Die aktuellsten Auswertungen beziehen sich auf rund 2.400 zwischen Sommer 2007 und Sommer 2009 befragte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. In nahezu allen Zufriedenheitsbereichen (mit Ausnahme der Zufriedenheit mit der Gästestruktur) konnte gegenüber dem Jahr 2007 eine positive Entwicklung beobachtet werden. Besonders erfreulich: die positive Entwicklung bei der Mitarbeiterzufriedenheit.

Womit die Mitarbeiter am meisten zufrieden sind

Am zufriedensten sind Mitarbeiter mit ihren Vorgesetzten und der eigenen Geschäftsführung, gefolgt von Arbeitsinhalten und -bedingungen. Weniger zufrieden sind sie mit dem Betriebsklima, den Entwicklungsmöglichkeiten und dem Lohn.

Die Selbsteinschätzung der in der rot-weiß-roten Hotellerie Beschäftigten liegt auf einer Skala von null ("überhaupt nicht zufrieden") bis 100 ("äußerst zufrieden") bei 82 Prozent und hat sich damit gegenüber 2007 um 2 Prozentpunkte verbessert.

Arbeitsinhalte wie herausfordernde Tätigkeiten, Verantwortung und berufliche Abwechslung konnten als wichtigste Faktoren für die Zufriedenheit und die Verbundenheit zum Betrieb identifiziert werden. Es folgen die Arbeitsbedingungen (Arbeitszeitregelung, Ausmaß der Belastung, Wohnmöglichkeiten und Organisationsabläufe) sowie die eigene Geschäftsführung und das Betriebsklima. Die Zufriedenheit mit

der Entlohnung fiel mit einem durchschnittlichen Wert von 72 Prozent eher mäßig, aber keinesfalls - wie in den Medien immer wieder dargestellt - katastrophal aus.

Hotelliers nehmen Rücksicht auf Mitarbeiter-Bedürfnisse

Neben den Mitarbeitern wurden im Rahmen des Best-for-people Programms (ein in Webmark Hotellerie integriertes hogast Projekt) auch die Unternehmer befragt. 93 Prozent der befragten Unternehmer berücksichtigen laut eigenen Angaben familiäre Verhältnisse der Mitarbeiter bei der Dienstplangestaltung, 89 Prozent bieten ihren Mitarbeitern einen regelmäßigen freien Tag und 93 Prozent bieten Auf- und Umstiegsmöglichkeiten im Unternehmen. Die Mitarbeiter können in diesen Betrieben auch aktiv mitgestalten. Ideen werden umgesetzt, 98 Prozent binden ihre Mitarbeiter in operative Entscheidungen ein. Diese Personalführungsqualität hat - wie die Ergebnisse zeigen - auch einen Einfluss auf die Zufriedenheit der Mitarbeiter.

Da nicht alle Bereiche gleichermaßen auf die Zufriedenheit und die Loyalität wirken, stellt sich für den Obmann des Fachverbandes Hotellerie in der WKÖ, Klaus Ennemoser, die Frage, wo der Hebel anzusetzen ist, um das Personal entsprechend zu motivieren: "Wie können qualifizierte Mitarbeiter im Unternehmen auch in schwierigen Zeiten gehalten werden? Die Mitarbeiterbefragung in Webmark Hotellerie und die nachfolgende Analyse der Daten liefern die Basis für entsprechende Maßnahmen."

Webmark Hotellerie wird von Manova in Kooperation mit dem Fachverband Hotellerie der Wirtschaftskammer, dem Wirtschaftsministerium sowie mit der Österreichischen Tourismusbank angeboten. Mehr Informationen über Webmark Hotellerie sowie Details Mitarbeiterbefragung sind auf www.hotelverband.at und www.manova.at zu finden.

Rückfragehinweis:

Wirtschaftskammer Österreich, Fachverband Hotellerie
Mag. Matthias Koch
Tel.: +43 0590 900-3554
<mailto:hotels@wko.at>
<http://www.hotelverband.at>

*** TP-ORIGINALTEXT PRESSEAUSSENDUNG UNTER AUSSCHLISSLICHER
INHALTLICHER VERANTWORTUNG DES AUSSENDERS - WWW.TOURISMUSPRESSE.AT ***

TPT0004 2009-10-01/12:32

011232 Okt 09

Link zur Aussendung:

http://www.tourismuspresse.at/presseaussendung/TPT_20091001_TPT0004