



Coburg Stadt und Land aktiv GmbH - Lauterer Straße 60 - 96450 Coburg

Ihr Ansprechpartner:
Tobias Gruber

Telefon: + 49 (0) 9561 514-417
Telefax: + 49 (0) 9561 514-89-417
tobias.gruber@region-coburg.de

Unser Zeichen: tg

Datum: 20.05.2016

Ergebnisbericht „Befragung zu Weiterbildungsangeboten für Leistungsträger aus Hotellerie, Gastronomie, Freizeit, Kultur und Einzelhandel“

1.	Einleitung	1
2.	Angaben zur Zusammensetzung der Befragten	2
3.	Angaben zu Weiterbildungsbedarf und Angebotsformen	4
4.	Resümee	8

1. Einleitung

Neue Trends, steigender Wettbewerbsdruck und hohe Qualitätsansprüche von Gästen und Kunden sind nur einige Herausforderungen, mit welchen sich Akteure aus Tourismus, Freizeit, Kultur und Einzelhandel tagtäglich konfrontiert sehen und denen sie sich stellen müssen. Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, sind eine kontinuierliche Weiterbildung und lebenslanges Lernen unerlässlich.

In enger Zusammenarbeit mit der IHK zu Coburg hat das Regionalmanagement Coburger Land seit 2013 ein regionales Fortbildungsangebot für Leistungsträger aus Tourismus, Freizeit und Einzelhandel organisiert. Mit kostengünstigen und speziell auf die Region zugeschnittenen Seminaren vor Ort wurde so die innerbetriebliche Weiterbildung unterstützt. Wie dieses Angebot unter dem Dach der neuen Tourismusregion Coburg.Rennsteig aussehen, gegebenenfalls fortgesetzt und erweitert werden kann, sollte durch eine Befragung, die in Kooperation mit der LEADER-Region Coburger Land und der IHK zu Coburg erstellt wurde, geklärt werden.

Zur Teilnahme an der Befragung aufgerufen wurde über die lokale Presse, die Homepage des Regionalmanagements (<http://www.regionalmanagement-coburg.de/kompetenzoffensive>), durch ein Informationsschreiben und den digitalen Newsletter der Tourismusregion Coburg.Rennsteig sowie einen Brief der IHK zu Coburg. Der 17 Fragen umfassende Fragebogen wurde zum einen online auf Google Formulare gestellt, zum anderen durch die IHK zu Coburg postalisch an deren Verteiler versandt.

Reichweite

- Newsletter Tourismusregion Coburg.Rennsteig (587 Abonnenten)
- Verteiler Tourismusregion Coburg.Rennsteig postalisch (325)
- Verteiler IHK zu Coburg postalisch (70)

Adresse:

Coburg Stadt und Land aktiv GmbH
Lauterer Straße 60 - 96450 Coburg

Geschäftsstelle:

Landratsamt Coburg, 1. Stock, Zimmer 417-419

Geschäftsführer:

Stefan Hinterleitner

Vorsitzender des Aufsichtsrates:

Landrat Michael Busch

Registergericht:

Coburg, HRB 4805

St.-Nr.:

212/123/00451

Bankverbindung:

Sparkasse Coburg – Lichtenfels

BIC BYLADEM 1COB **IBAN** DE91 7835 0000 0040 2559 52

VR-Bank Coburg eG

BIC GENODEF 1COS **IBAN** DE63 7836 0000 0007 1600 03

Rücklauf: 52 Bögen

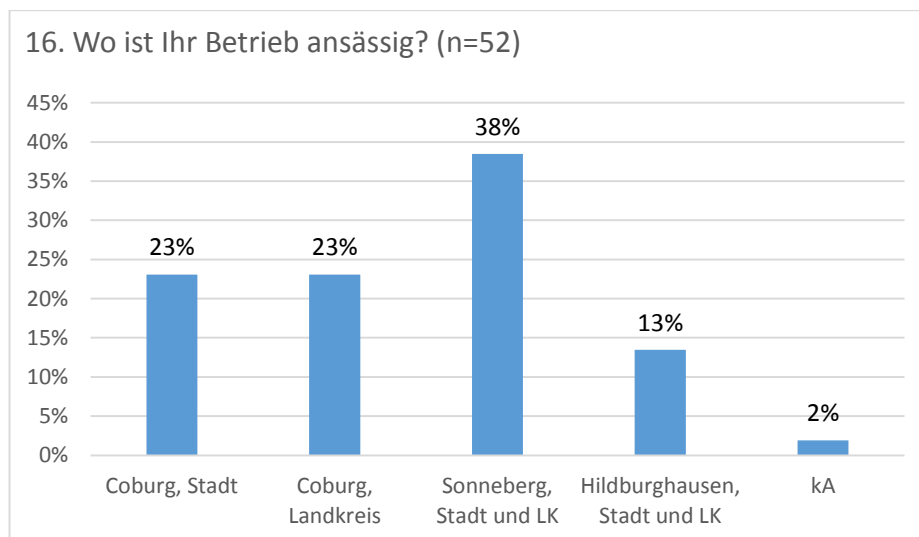
- 13 per Post, Email, Fax (davon 10 IHK)
- 39 über das Onlineformular

Geht man im Hinblick auf die Zahl der Newsletterabonnenten von einem Pool von ca. 587 potenziellen Probanden aus – wobei im Verteiler des Newsletters nicht nur die eigentliche Zielgruppe der touristischen Leistungsträger, sondern auch ein Anteil von Partnern aus dem öffentlichen und institutionellen Bereich sowie Kommunalwesen enthalten ist – so ergibt sich eine **Rücklaufquote von rund 9 %**.

2. Allgemeine Angaben zur Zusammensetzung der Befragten

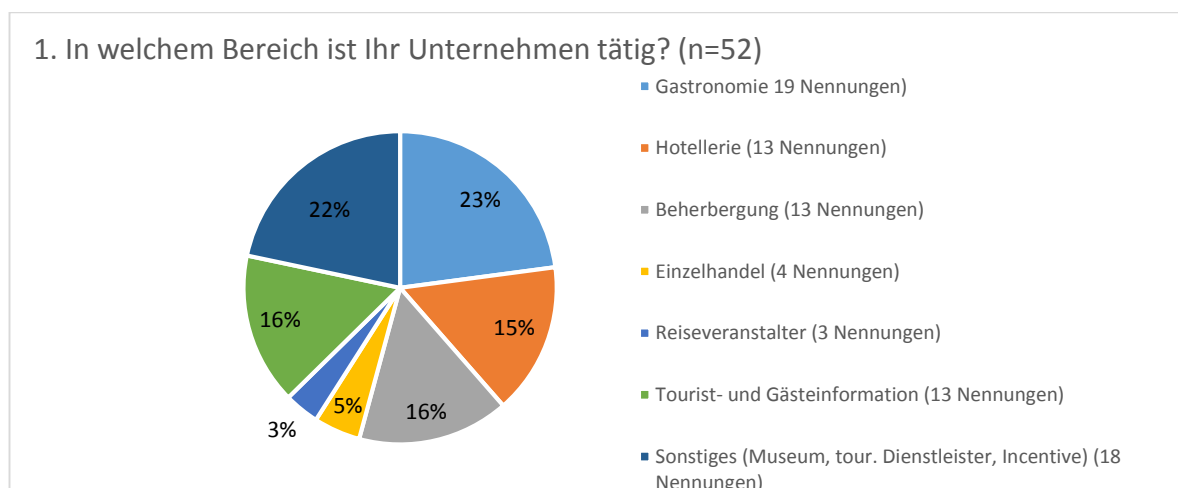
Die Antworten stammen zu 46 % aus Coburg Stadt und Land, 38% aus dem Raum Sonneberg und 13 % dem Teilgebiet Hildburghausens, das der Tourismusregion Coburg.Rennsteig angehört (vgl. Abb. 1; Frage 16).

Abbildung 1



Über die Hälfte der befragten Betriebe gibt an, in Hotellerie, Beherbergungs- und Gastronomiewesen tätig zu sein. Dabei sind einige Unternehmen gleichzeitig in mehreren Bereichen, meist in Gastronomie und Hotellerie (12), tätig. Nach der Kategorie „Sonstiges“ (22 %), die sich zum Großteil aus Museen und Incentive-Anbietern zusammensetzt, stellt die Gruppe der Tourist- und Gästeinformationen ebenfalls einen starken Block (vgl. Abb. 2).

Abbildung 2



Insgesamt sind 719 Mitarbeiter in den 50 Betrieben beschäftigt, 2 Probanden machen zu dieser Frage keine Angaben. Zudem machten nicht alle Probanden Angaben zur Beschäftigungsstruktur (Vollzeit/Teilzeit vgl. Tab. 1). Rund 40 % der Unternehmen beschäftigen 5 oder weniger Mitarbeiter, wobei allein 4 der befragten Betriebe zusammen 315 Mitarbeiter beschäftigen (vgl. Abb. 3). Davon arbeiten allein in 2 Unternehmen über 100 Beschäftigte.

Abbildung 3

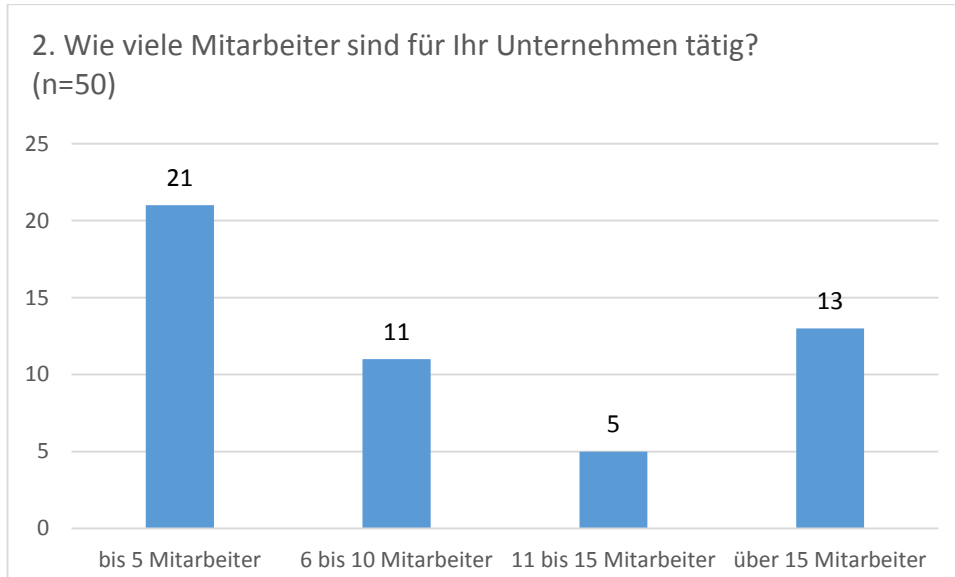
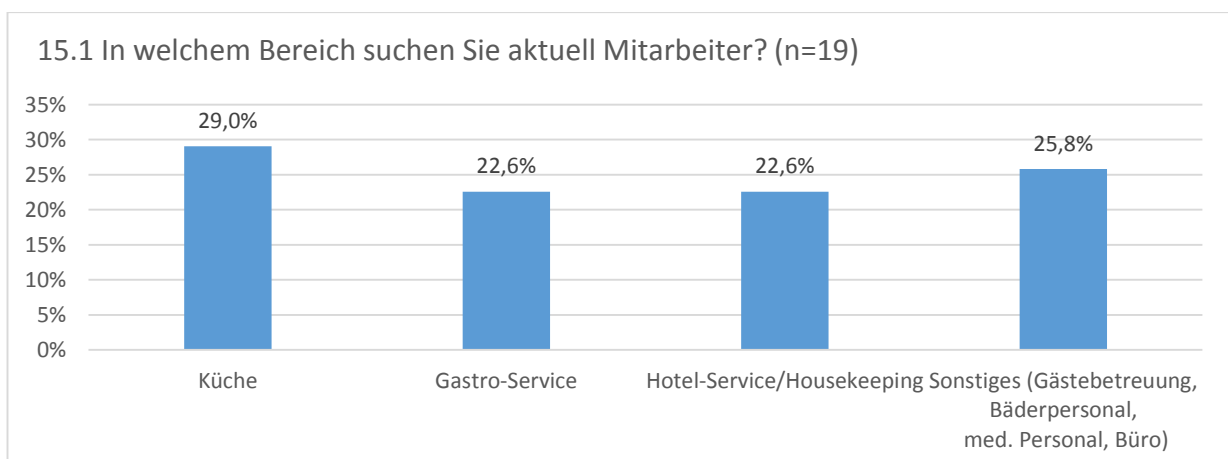


Tabelle 1

	Betriebe	MA gesamt	MA VZ	MA TZ
bis 5 Mitarbeiter	21	49	16	31
6 bis 10 Mitarbeiter	11	88	30	48
11 bis 15 Mitarbeiter	5	63	39	24
über 15 Mitarbeiter	13	519	291	204
Gesamt	50	719	376	307

Weiterhin wurde angegeben, dass 48 % der 52 Betriebe momentan auf der Suche nach Mitarbeitern sind. V.a. im Servicebereich und in der Küche herrscht Personalbedarf (vgl. Abb. 4), aber auch med. Fachpersonal und Bürokräfte werden gesucht.

Abbildung 4



Die Mehrzahl der 52 Betriebe gehört keinem/r Verband, Vereinigung, Kette, Initiative oder sonstigen Organisation an. 42 % sind dagegen Mitglied im Deutschen Hotel- und Gaststättenverband, in Werbe- und Beratungsgesellschaften wie der Initiative Private Braugasthöfe, Spezifischen Themen-Ketten (Ring-, Romantikhotels) oder Tourismusvereinigungen (Abb. 5).

Dabei wird der Weiterbildungsbedarf nur in einem Viertel der Fälle über die jeweilige Vereinigung abgedeckt (Abb. 6).

Abbildung 5

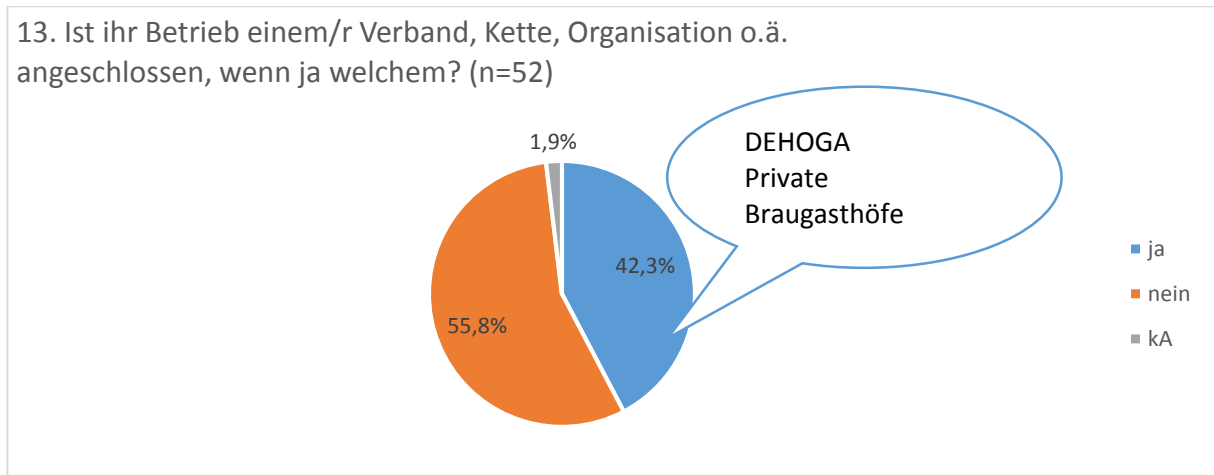
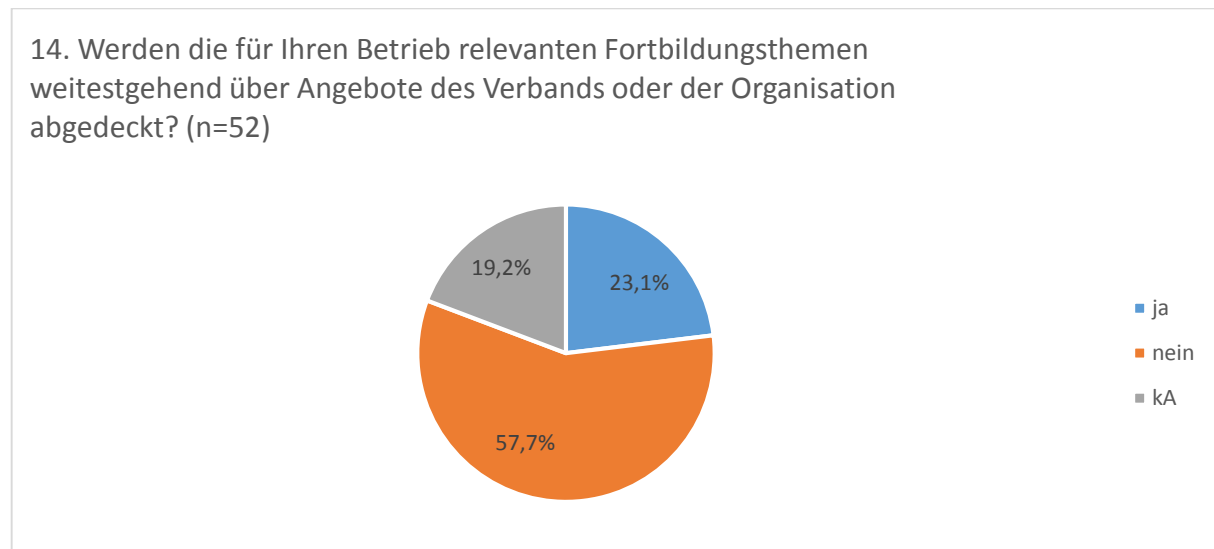


Abbildung 6



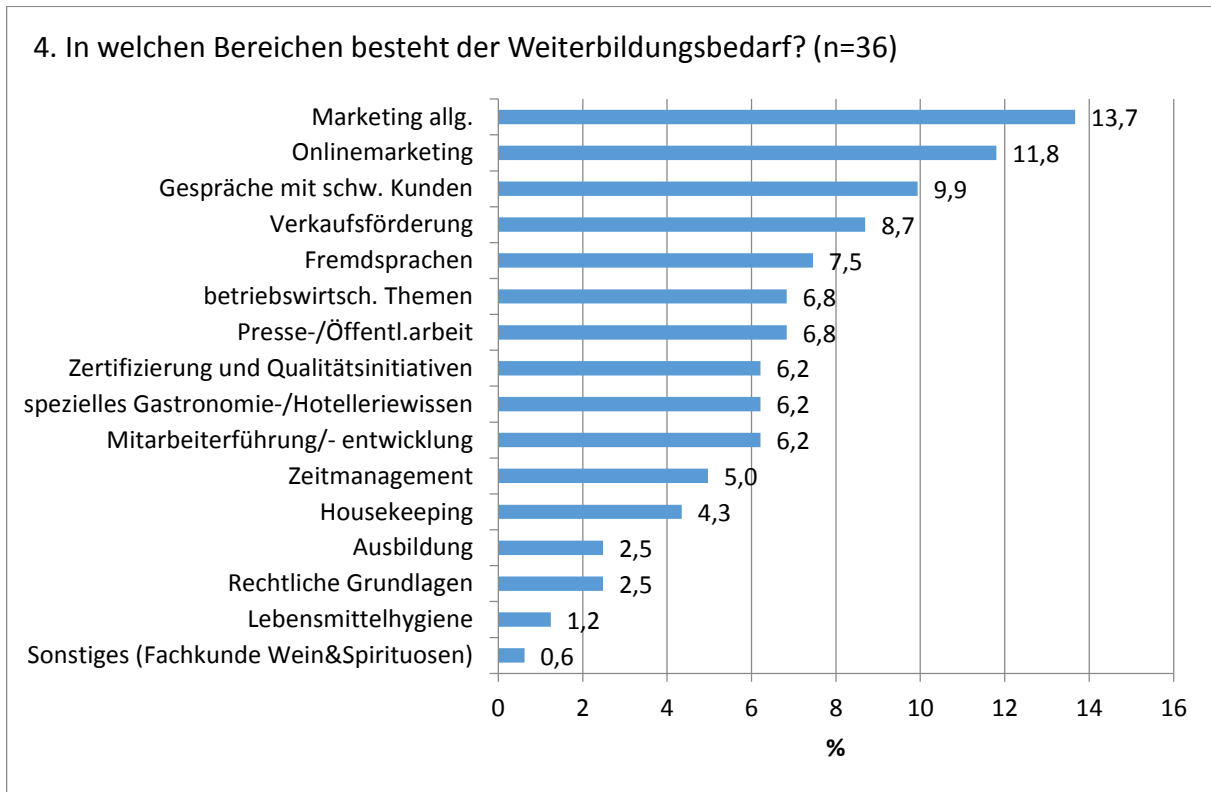
3. Angaben zu Weiterbildungsbedarf und Angebotsformen

Bevor detailliertere Fragen zu den bevorzugten Rahmenbedingungen von Fortbildungsangeboten gestellt wurden, wurde einleitend eine Filterfrage gestellt, um mit der relevanten Gruppe weiterzuarbeiten (Frage 3). Demnach sind 36 der 52 Befragten, also rund 70 % der Probanden, an Weiterbildungsmaßnahmen interessiert.

Die drei am häufigsten genannten Themen, die im Rahmen von Fortbildungsangeboten behandelt werden sollten sind "Allg. Marketing", "Onlinemarketing" und "Beschwerdemanagement/Gespräche mit schwierigen Kunden" (vgl. Abb. 7). Es folgen "Verkaufsförderung" und Fremdsprachen". Zudem

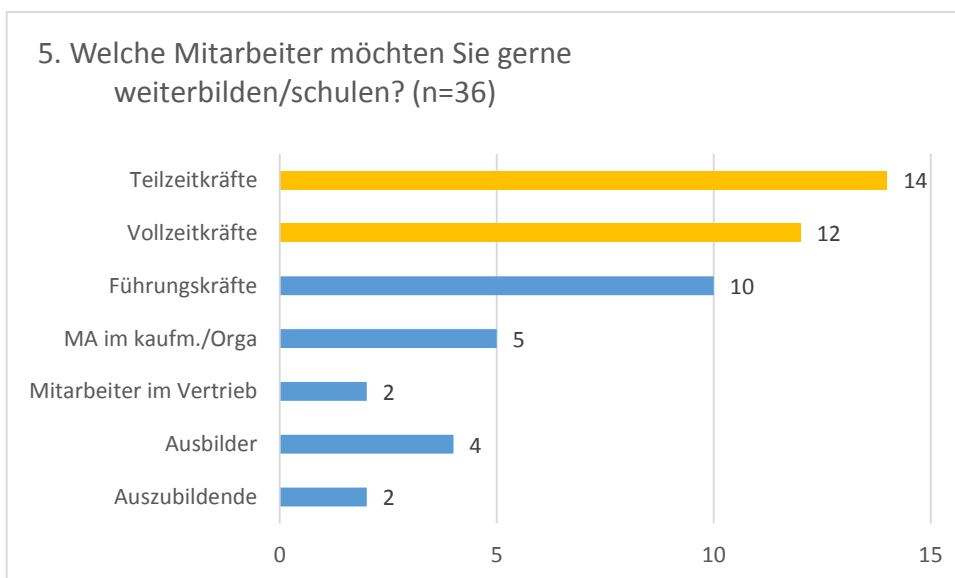
besteht Interesse an "Zertifizierungsmöglichkeiten und Qualitätsinitiativen" sowie an Fortbildungsinhalten in den Bereichen "Presse-/Öffentlichkeitsarbeit", "Betriebswirtschaft", "Mitarbeiterführung/- entwicklung" und "spezielles Gastronomie-/Hotelleriewissen". Diese Bereiche liegen mit 11 bzw. 10 Nennungen gleich auf.

Abbildung 7



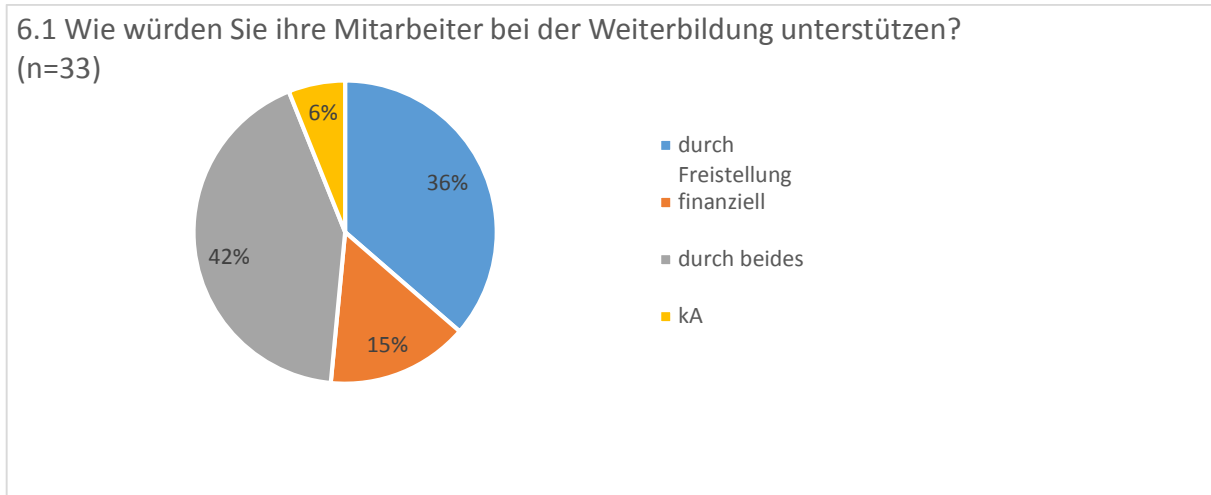
Bei der Frage nach der Gruppe zu schulender Mitarbeiter liegt der Schwerpunkt bei insgesamt 49 Nennungen auf der Gruppe der Teilzeitkräfte (14) gefolgt von Vollzeitkräften (12). Im Hinblick auf die vorhandene Qualifikationsebene der Mitarbeiter sollen bevorzugt Führungskräfte weitergebildet werden, wobei ergänzende Angebote für Auszubildende eher im Hintergrund stehen (vgl. Abb. 8).

Abbildung 8



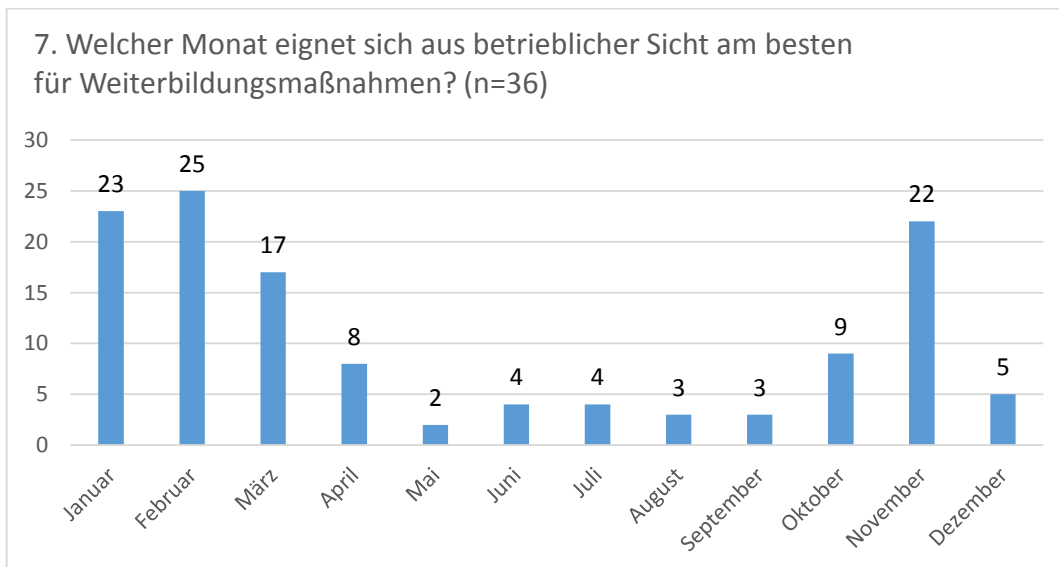
Dabei würden 33 Probanden also 92% der relevanten Akteure ihre Mitarbeiter durch "Freistellung" und/oder auch "finanziell" bei der Weiterbildung unterstützen. Der Großteil bietet seinen Mitarbeitern beide Unterstützungsformen an (vgl. Abb. 9).

Abbildung 9



Im Hinblick auf den bevorzugten Zeitraum für Weiterbildungsmaßnahmen, sollten diese montags (33,3 %; dienstags 22,2 %, mittwochs 20,4 %), in Januar, Februar, März und November angeboten werden (vgl. Abb. 10).

Abbildung 10



Weiterhin favorisiert werden extern (69,4 %) organisierte Tagesangebote mit einer Dauer von 4-8 Stunden bzw. bis zu 4 Stunden, gefolgt von Inhouse-Seminaren (vgl. Abb. 11 u. 12). 44,4 % der Befragten sind bereit, für diese Angebote zwischen 50 EUR und 100 EUR auszugeben, ein Viertel der Probanden sogar 100 EUR bis 250 EUR (vgl. Abb. 13). 92 % der 36 relevanten Akteure sehen den Bedarf, dass Weiterbildungsangebote zu den in Frage 4 genannten Themen vor Ort in der Tourismusregion Coburg.Rennsteig angeboten werden. Informationen zu Fortbildungsangeboten sollen v.a. digital, z.B. über den Newsletter der Tourismusregion Coburg.Rennsteig an die Akteure weitergeleitet werden (vgl. Abb. 14).

Abbildung 11

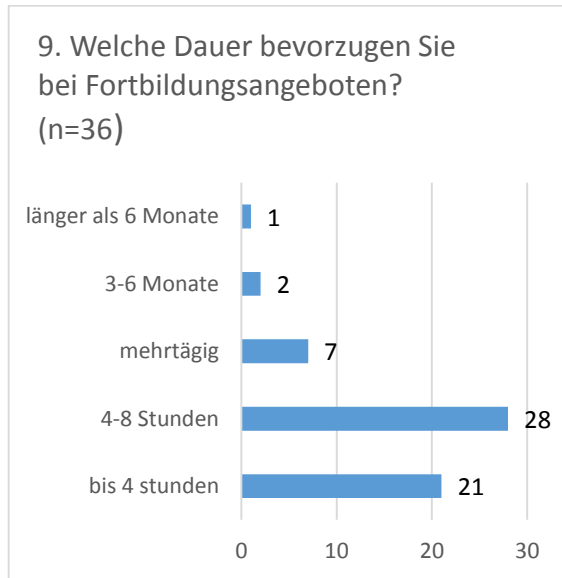


Abbildung 12

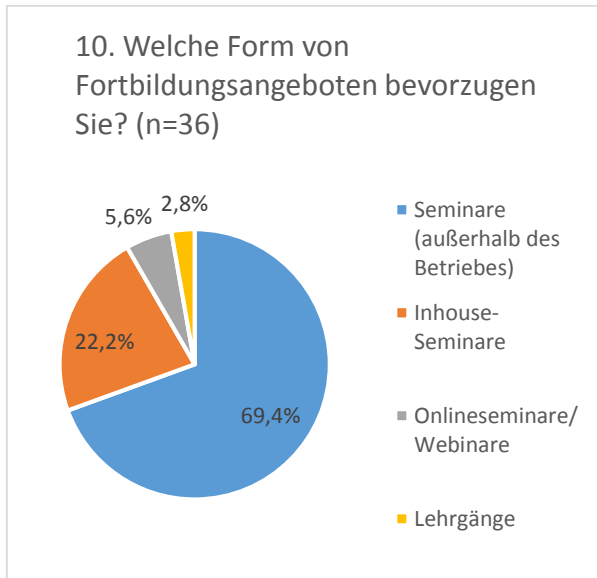


Abbildung 13

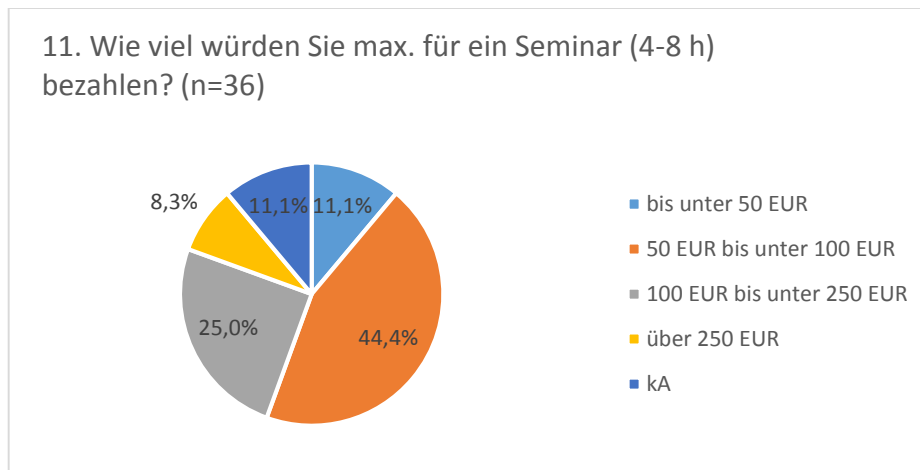
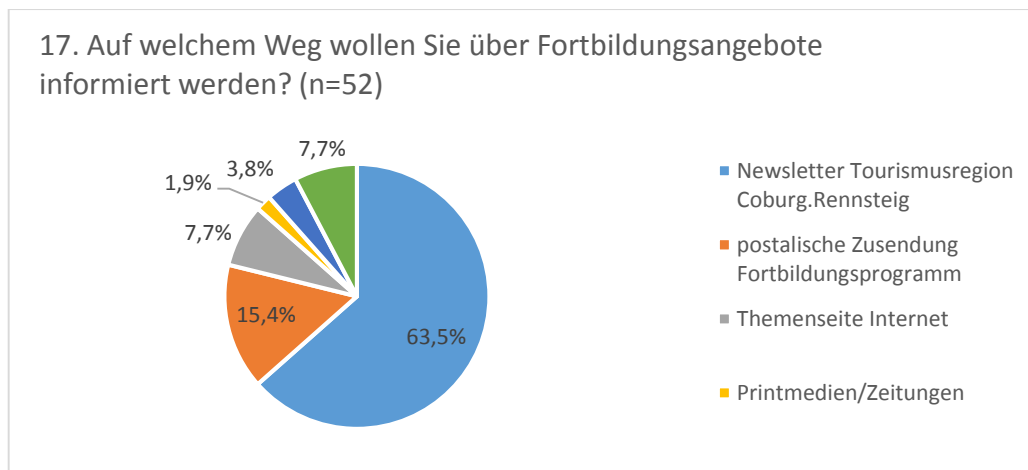


Abbildung 14



4. Resümee

Bei den befragten Akteuren handelt es sich überwiegend um Leistungsträger aus dem Bereich Hotellerie, Beherbergung und Gastronomie, aber auch der Bereich „Museum“ und „Touristinfo“ ist gut vertreten. Der Großteil der Betriebe beschäftigt weniger als 5 Mitarbeiter. Hier überwiegt auch der Anteil der Teilzeitbeschäftigten.

Nahezu alle Unternehmen wollen ihre Mitarbeiter finanziell oder durch Freistellung bei der Teilnahme an Weiterbildungsangeboten unterstützen. Dabei sind sie bereit Kosten von bis zu 100 EUR, ein Viertel der Befragten von bis zu 250 EUR pro Teilnehmer zu übernehmen.

Abschließend kann festgehalten werden, dass die touristischen Leistungsträger und Akteure den Bedarf sehen, dass in der Tourismusregion Coburg.Rennsteig Tagesseminare im Rahmen von 4-8 Stunden angeboten werden. Vorzugsweise sollte der Schulungszeitraum in die Monate Januar, Februar, März und November sowie auf die Schwerpunktthemen Marketing, Kommunikation, Verkaufsförderung und Zertifizierung gelegt werden.

Als nächster Schritt wird in Abstimmung mit dem relevanten Akteursnetzwerk Tourismus, IHK und LEADER-Management in der Coburg Stadt und Land aktiv GmbH sowie unter Berücksichtigung der durch die Befragung abgesteckten Rahmenbedingungen ein für und auf die Region und ihre Akteure abgestimmtes Fortbildungsangebot 2016/17 zusammengestellt.

Coburg, 20.05.2016

Tobias Gruber
LAG-Management
LEADER-Region Coburger Land