

## **Abstract**

### **Titel: Personalstrategien zwischen Bindung und Fluktuation: Ursachen ungewollter Fluktuation und Handlungsmöglichkeiten in der Hotellerie**

#### **Kurzzusammenfassung:**

In der vorliegenden Arbeit wurde untersucht, welche Faktoren sich positiv und negativ auf die Mitarbeitenden eines Unternehmens auswirken und worin die Ursachen für Kündigungen liegen können. Dabei hat die Untersuchung in der Hotellerie gezeigt, dass Faktoren, die zu einer konstanten Unzufriedenheit führten, oftmals auch als Kündigungsgründe genannt werden. Da in der Hotellerie häufig keine Personalstrategien vorhanden sind, kann das Unternehmen nicht fundiert auf die genannten Gründe eingehen, weshalb die Fluktuation in der Hotellerie auf einem hohen Level ist. Aus den Antworten der interviewten Personen in Kombination mit der Literatur konnten Handlungsempfehlungen abgegeben werden.

<b>Verfasser/in:</b>	Raphael Tobler
<b>Herausgeber/in:</b>	Prof. Dr.rer.pol Sibylle Olbert-Bock
<b>Veröffentlichung (Jahr):</b>	01.07.2016
<b>Zitation:</b>	Raphael Tobler, 2016, Personalstrategien zwischen Bindung und Fluktuation: Ursachen ungewollter Fluktuation und Handlungsmöglichkeiten in der Hotellerie. FHS St.Gallen – Hochschule für Angewandte Wissenschaften: Masterarbeit MSc in Business Administration
<b>Schlagworte:</b>	Fluktuation, Mitarbeiterbindung, Personalmanagement, Hotellerie

## **Ausgangslage**

Angesichts eines enormen Kostendrucks in der Schweizer Hotellerie verbunden mit hohen Personal- und Fluktuationskosten wäre es für die Unternehmen wichtig, Mitarbeitende langfristig an sich binden zu können. Aus welchen Gründen dies aktuell jedoch nicht möglich ist, soll mit einem Fokus auf Personalstrategien untersucht werden.

## **Ziel**

Ziel dieser Master Thesis ist, in der Sekundärforschung die unterschiedlichen Arten und Gründe der Fluktuation zu erkennen, zu analysieren und dabei mögliche Schwachstellen im Personalmanagement zu erforschen. Anhand der nachfolgenden Primärforschung soll untersucht werden, welches die Ursachen für eine erhöhte Fluktuation in der Hotellerie sind, um daraus Handlungsempfehlungen abzuleiten.

## **Vorgehen**

Die Aufarbeitung der Thematik erfolgt durch eine umfassende Sekundärforschung. Die anschließende Primärforschung erfolgt mittels neun Interviews, welche anhand der qualitativen Inhaltsanalyse von Meuser & Nagel ausgewertet werden. Die einzelnen Interviews werden interpretiert, einander gegenübergestellt und Gemeinsamkeiten beziehungsweise Unterschiede identifiziert.

Abschliessend werden anhand der Erkenntnisse aus der Primär- und Sekundärforschung Handlungsempfehlungen aufgezeigt.

## **Erkenntnisse**

Es hat sich gezeigt, dass Faktoren wie mangelnde Kommunikation, unzureichende Unternehmensorganisation, nicht vorhandene Führungsqualitäten, Stress und Überbelastung sowie eine hohe Mitarbeiterfluktuation zu einer konstanten Unzufriedenheit der Mitarbeitenden führen. Diese Unzufriedenheitsfaktoren können aufgrund einer nicht vorhandenen Personalstrategie nicht behoben werden, wodurch es zu einer Kündigung der Mitarbeitenden kommt. Ausgehend davon kann abgeleitet werden, dass es der Hotellerie zwingend notwendig ist, umfassende Personalstrategien zu erarbeiten, damit die Fluktuationsursachen gezielter angegangen werden können. Ausgehend von einer ganzheitlichen Personalstrategie kann geschlossen werden, dass sich die Zufriedenheit der Mitarbeitenden verbessert und die Fluktuation damit verringert wird.