



Gesundheitsbericht Hotellerie, Gastronomie und Tourismus

Jänner 2004

Inhaltsverzeichnis

1. GESUNDHEITSBERICHT – HOTELLERIE, GASTRONOMIE, TOURISMUS	3
1.1. FONDS GESUNDES ÖSTERREICH	3
1.2. ÖSTERREICHISCHE KONTAKTSTELLE FÜR BETRIEBLICHE GESUNDHEITSFÖRDERUNG	4
1.3. SALZBURGER GEBIETSKRANKASSE – BUNDESLÄNDERKOORDINATION SALZBURG	5
1.4. VERSICHERUNGSANSTALT DES ÖSTERREICHISCHEN BERGBAUES - BUNDESLÄNDERKOORDINATION STEIERMARK	6
2. DAS MODELLPROJEKT WEG	7
2.1. ZENTRALE ERGEBNISSE DER DIAGNOSEPHASE	9
3. HOTEL FREUNDE DER NATUR	18
3.1. DIE GESCHÄFTSFÜHRUNG	18
3.2. PROJEKTLEITUNG	20
4. HAUS HOFGASTEIN	21
4.1. DIE GESCHÄFTSFÜHRUNG	21
4.2. DIE PROJEKTLEITUNG	22
5. NH HOTEL SALZBURG	25
5.1. DIE GESCHÄFTSFÜHRUNG	25
5.2. DIE PROJEKTLEITUNG	27
6. SCHWARZL FREIZEIT UND VERANSTALTUNGSZENTRUM	29
6.1. DIE GESCHÄFTSFÜHRUNG / DIE PROJEKTLEITUNG	29
7. TRATTNERHOF GASTHOF UND HOTEL	32
7.1. DIE GESCHÄFTSFÜHRUNG	32
7.2. DIE PROJEKTLEITUNG	35

1. Gesundheitsbericht – Hotellerie, Gastronomie, Tourismus

1.1. Fonds Gesundes Österreich

In größeren und großen Unternehmen wurden in den letzten Jahren in zunehmendem Maße Projekte der Betrieblichen Gesundheitsförderung initiiert und erfolgreich durchgeführt. Die österreichische Wirtschaft ist traditionell stark im Segment der Klein- und Mittelbetriebe verankert, daher hat die Frage des Zugangs von berufstätigen Erwachsenen in Klein- und Mittelbetrieben zu den Angeboten und Leistungen der Betrieblichen Gesundheitsförderung besondere Relevanz.

Der Fonds Gesundes Österreich unterstützt mit der Entwicklung und Umsetzung von Modellprojekten Fortschritte in diesem Bereich. Eines dieser Modellprojekte ist WEG. Die Finanzierung dieses Vorhabens erfolgt zur Gänze durch den Fonds Gesundes Österreich.

Dieses Modellprojekt soll zukünftigen ProjektbetreiberInnen als Orientierungshilfe und Referenzprojekt dienen und es soll auch mithelfen, adäquate Strategien hinsichtlich Betrieblicher Gesundheitsförderung speziell für KMU's zu entwickeln. Es muss daher bestimmten inhaltlichen Standards entsprechen.

Ein wesentliches Instrument innerhalb der Standards der Betrieblichen Gesundheitsförderung ist die umfassende Analyse der Ist-Situation im Unternehmen, die Erstellung eines Gesundheitsberichtes und – so gewollt und möglich – Auswertungen von Krankenstandsursachen. So wird eine ganzheitliche Datenbasis als optimale Ausgangslage für die Operationalisierung des Projektes geschaffen.

Mit dem vorliegenden Bericht ist ein erster wesentlicher Schritt innerhalb des Projektprozesses von WEG abgeschlossen.

Dr. Klaus Ropin, Gesundheitsreferent
Fonds Gesundes Österreich



1.2. Österreichische Kontaktstelle für Betriebliche Gesundheitsförderung

Betriebliche Gesundheitsförderung hat mittlerweile in Österreich eine schon mehr als zehnjährige Geschichte. Viele erfolgreiche Modellprojekte wurden verwirklicht und haben dazu beigetragen, Module und Standardangebote für die praktische Anwendung im Betrieb zu entwickeln.

Die österreichische Kontaktstelle des Europäischen Netzwerkes für Betriebliche Gesundheitsförderung hat diese Entwicklung sicherlich maßgeblich mitgeprägt. Mit der Gründung des Netzwerkes BGF im Jahr 2000 ist es gelungen, Kooperationen und damit einen kontinuierlichen Austausch zwischen den Bundesländern zu etablieren aber auch gemeinsame Initiativen zu setzen.

Im Österreichischen Netzwerk sind nicht nur alle Bundesländer mit Regionalstellen vertreten, es wird auch von allen Sozialpartnern mitgetragen und von der Allgemeinen Unfallversicherungsanstalt und dem Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger als wichtige Partner unterstützt. Gemeinsam arbeiten wir daran, Gesundheit am Arbeitsplatz sehr umfassend zu realisieren. Eine unverzichtbare Voraussetzung dabei ist die Beteiligung der MitarbeiterInnen. Sind sie es doch, die ihre Arbeitsbelastungen am besten kennen und daher sehr gut Bescheid wissen, wie ihre Arbeitsbedingungen verändert werden müssen, damit ihre Gesundheit dauerhaft erhalten werden kann.

Das Modellprojekt "WEG" ist ein entscheidender Schritt, ein leicht zugängliches Angebote für alle interessierten Unternehmen zu entwickeln und erproben. Wenn es abgeschlossen ist, werden Betrieben und deren MitarbeiterInnen ganz konkrete leicht handhabbare Unterstützungen zur Verfügung stehen. Die Modellbetriebe leisten daher einen wichtigen Beitrag für die Weiterentwicklung Betrieblicher Gesundheitsförderung in Österreich. Dafür im Namen des gesamten Österreichischen Netzwerkes ein herzliches Dankeschön an alle Beteiligten.

Elfriede Kiesewetter
Oberösterreichische Gebietskrankenkasse



1.3. Salzburger Gebietskrankkasse – Bundesländerkoordination Salzburg

Unser persönliches Wohlbefinden und unser Gesundheitszustand werden ganz wesentlich von unseren Lebensumständen bestimmt. Die Arbeitswelt ist dabei sicherlich einer der wichtigsten Lebensbereiche. Die Salzburger Gebietskrankenkasse unterstützt daher Betriebe bei der Durchführung qualitätsgesicherter Gesundheitsförderungsprojekte.

Die Struktur der österreichischen Wirtschaft ist traditionell noch stärker in Klein- und Mittelbetrieben verankert. Aus diesem Grund sind Beschäftigte in diesen Unternehmen eine wichtige Zielgruppe der Salzburger Gebietskrankenkasse.

Ganz besonders freut es uns daher, dass wir vom Fonds Gesundes Österreich und der Österreichischen Kontaktstelle Betrieblicher Gesundheitsförderung mit der Umsetzung des Modellprojektes WEG für das Bundesland Salzburg beauftragt wurden.

Wir erwarten uns durch den Aufbau, die Umsetzung und die Evaluation dieses bundesländerübergreifenden Modellprojektes WEG verstärktes Interesse von Klein- und Mittelbetrieben am Konzept der Betrieblicher Gesundheitsförderung.

Als Bundesländerkoordinatorin für das Bundesland Salzburg möchte ich mich an dieser Stelle ganz herzlich bei den teilnehmenden Salzburger Betrieben für Ihr Engagement bedanken. Ich freue mich auf die weiteren Schritte auf unserem gemeinsamen WEG!



Elisabeth Zeisberger
Bundesländerkoordinatorin für Salzburg

1.4. Versicherungsanstalt des Österreichischen Bergbaues - Bundesländerkoordination Steiermark

Das Konzept der Betrieblichen Gesundheitsförderung konnte sich in den letzten Jahren als ein wichtiger Beitrag zur Entwicklung „gesunder“ Unternehmen in Österreich etablieren.

Bislang wurde eher in Großunternehmen in das Kapital - gesunde, leistungsfähige und leistungsbereite MitarbeiterInnen - investiert. In Klein- und Mittelbetrieben (KMU's) ist diese Entwicklung erst am Anfang. Aus diesem Grund hat der FGÖ ein Modellprojekt unter dem Namen „WEG“ (wirtschaftlicher Erfolgsfaktor Gesundheit) initiiert, welches sich speziell auf Klein- und Mittelbetriebe in den Branchen Bau, Baunebengewerbe, Bergbau und Tourismus, Gastronomie und Hotellerie konzentriert. Die Auswahl dieser Betriebsbereiche liegt in den sehr unterschiedlichen Anforderungen von Produktions- und Dienstleistungsbranchen.

Aus drei Bundesländern (Oberösterreich, Salzburg und Steiermark) wurden jeweils vier Modellbetriebe ausgesucht, für die zusammen mit der Projektleitung Strategien und praxisorientierte Umsetzungsmodule entwickelt und erprobt werden, die dann zum gegenseitigen Austausch zwischen den beteiligten KMU's dienen sollen.

Durch die langjährige Erfahrung und Kompetenz auf dem Gebiet der Betrieblichen Gesundheitsförderung und als steirische Kontaktstelle des österreichischen Netzwerkes BGF wurde der Versicherungsanstalt des österreichischen Bergbaues die Bundesländerkoordination und Assistenz dieses Modellprojektes für die Steiermark übertragen.

In der Hoffnung, dass viele Klein- und Mittelbetriebe in der Steiermark diesem Modellprojekt folgen werden, möchte ich mich für das Engagement und die Vorreiterrolle bei den teilnehmenden Unternehmen bedanken.

Machen wir uns gemeinsam auf den WEG!

Wolfgang Janach
Bundesländerkoordinator für Steiermark



*"Gesundheit ist ein Weg, der sich erschließt
in dem man ihn geht; und gangbar macht"
Schipperges*

2. DAS MODELLPROJEKT WEG

Der Fonds Gesundes Österreich hat einen Schwerpunkt im Bereich der Betrieblichen Gesundheitsförderung in Klein- und Mittelbetrieben gesetzt, und nach einem Ausschreibungsverfahren die Österreichische Kontaktstelle für Betriebliche Gesundheitsförderung mit der Entwicklung und Umsetzung eines entsprechenden Modellprojektes beauftragt.



Martina Blutsch (Projektsekretariat), Dr. Christian Scharinger (Projektleitung), Elfriede Kiesewetter (Österreichische Kontaktstelle BGF) Dr. Harald Seiss (Salzburger Gebietskrankenkasse)

Das Modellprojekt „WEG“ wird in den Bundesländern Oberösterreich, Salzburg und Steiermark umgesetzt. In allen drei Bundesländern stehen kompetente ProjektpartnerInnen zur Verfügung. Alle ProjektpartnerInnen sind Mitglieder des Österreichischen Netzwerkes für Betriebliche Gesundheitsförderung und verfügen über mehrjährige Praxiserfahrung im Bereich der Betrieblichen Gesundheitsförderung. Die Einbindung der Interessensvertretungen von Arbeitgebern und ArbeitnehmerInnen - vertreten durch die Wirtschaftskammer Oberösterreich und die Arbeiterkammer Steiermark - stellt eine wichtige Unterstützung für die erfolgreiche Umsetzung dar. Als Klein- und Mittelbetrieb wurden im Rahmen des Projektes Unternehmen mit maximal 100 MitarbeiterInnen definiert. Als Branchen wurden vor dem Hintergrund der „old economy“ Unternehmen aus den Bereichen

- Bau, Baunebengewerbe und Bergbau
- Hotellerie, Gastronomie, Tourismus

festgelegt.

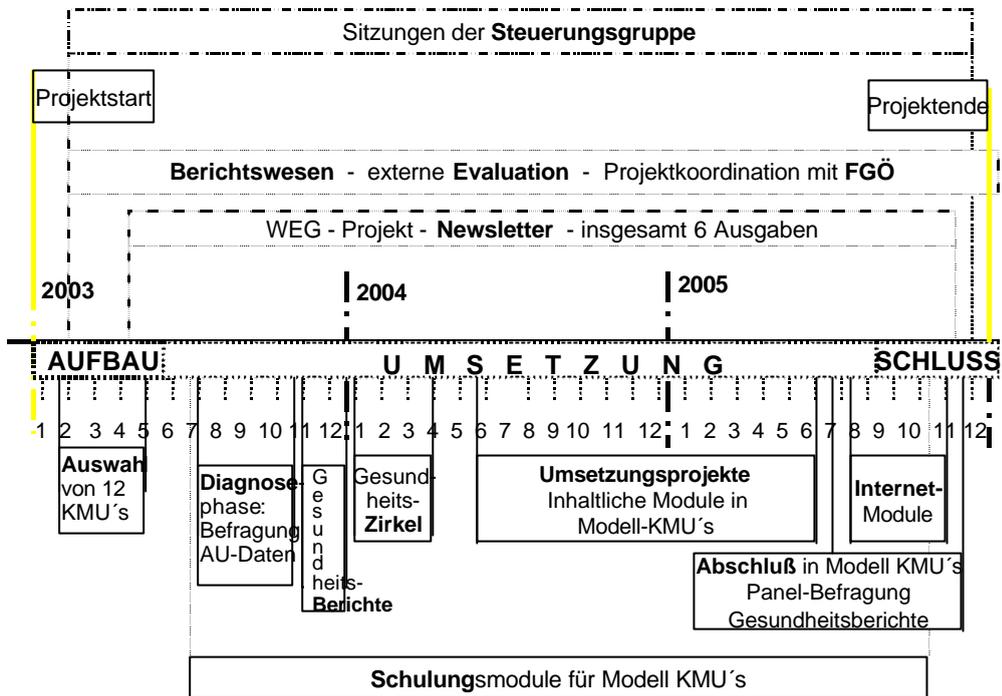
Nach einer intensiven Suche, konnten 12 Klein- und Mittelbetriebe gewonnen werden, die am Modellprojekt "WEG" teilnehmen werden. Es sind dies:

B. KERN Baugesellschaft mbH	Unterweißenbach/OÖ
BLINEDER Baugesellschaft mbH	Gallneukirchen/OÖ
DRUGOWITSCH Bau GmbH	Wels/OÖ
Hotel FREUNDE DER NATUR	Spital am Pyhrn/OÖ
Schotterwerk GRADENBERG	Köflach/ST
Haus HOFGASTEIN	Bad Hofgastein/S
nH Hotel Salzburg	Salzburg/S
Rudolf REICHER Bau GmbH Nfg. KG	Graz/ST
SCHWARZL Freizeit u. Veranstaltungszentrum	Unterpremstätten/ST
Gasthof und Hotel TRATTNERHOF	Semriach/ST
WOLFRAM Bergbau- und Hütten-GmbH - Aufbereitung	Mittersill/S
WOLFRAM Bergbau- und Hütten-GmbH - Bergbau	Mittersill/S

Den beteiligten Unternehmen auch an dieser Stelle Dank für ihr Engagement und ihre Bereitschaft am Projekt mitzuwirken.

Die vorliegende Auswahl an Modellbetrieben ermöglicht sowohl einen Vergleich zwischen Betrieben und Branchen, als auch zwischen regionalen Aspekten; eine zentrale Voraussetzung für das Lernen aus Gemeinsamkeiten und Unterschieden.

Im Verlaufe der dreijährigen Projektphase (Jänner 2003 - Dezember 2005) werden in diesen Modellbetrieben umfangreiche betriebliche Gesundheitsförderungsprojekte geplant und umgesetzt.



Der Projektablauf folgt dabei dem Kreislauf von Diagnose - Gesundheitsbericht - Gesundheitszirkel - Umsetzungsmaßnahmen - Evaluierung. Für die zentralen Schlüsselpersonen (Unternehmenschefs, ProjektleiterInnen auf Betriebsebene) wird weiters eine Schulungs- und Fortbildungsschiene entwickelt. Die Projekterfahrungen werden ausführlich dokumentiert und vom Ludwig Boltzmann Institut für Medizin- und Gesundheitssoziologie extern evaluiert.

Die teilnehmenden KMU's werden über die gesamte Projektlaufzeit durch die betreffenden AnsprechpartnerInnen in ihrem Bundesland betreut. Wir freuen uns, uns mit allen beteiligten AkteurInnen gemeinsam auf den WEG machen zu dürfen.

Der vorliegende Gesundheitsbericht gibt einen Überblick über die Ausgangslage in den beteiligten Modellunternehmen.

2.1. Zentrale Ergebnisse der Diagnosephase

Im Rahmen der Diagnosephase wurden drei verschiedene Zugänge zur Erhebung und Auswertung von relevanten Daten gewählt:

- Schriftliche Gesundheitsbefragung
- Auswertung von Krankenstandsdaten
- Salutogenetisch Subjektive Arbeitsanalyse

Dadurch wird ein Zugang auf drei Ebenen - subjektives Gesundheitsempfinden, Einschätzung von organisationsbezogenen Faktoren und Absenzzzeiten - ermöglicht.

Im Folgenden sollen die wichtigsten Querschnittergebnisse dieser Erhebungen kurz vorgestellt werden. Die unternehmensspezifischen Daten werden in gesonderten Berichten den beteiligten Modellunternehmen zur Verfügung gestellt.

2.1.1. Gesundheitsbefragung

2.1.1.1 Ergebnisse zur Gesundheit der MitarbeiterInnen der „WEG-Modellunternehmen“

Im Folgenden werden erste Ergebnisse der Befragung der MitarbeiterInnen der Betriebe dargestellt, die im WEG-Projekt beteiligt sind. Insgesamt haben 144 Personen aus Modellbetrieben im Bereich Hotellerie und Gastronomie an der Befragung teilgenommen. Die Rücklaufquote liegt mit über 80 Prozent gut im Rahmen der Erwartungen.

Firma	Eingelangte Fragebögen	Rücklauf
Hotel Freunde der Natur	19	95 %
Haus Hofgastein	33	66 %
nH Hotel Salzburg	37	93 %
Schwarzl Freizeit und Veranstaltungszentrum	42	65 %
Trattnerhof Gasthof und Hotel	13	87 %
GESAMT	144	82 %

Für die meisten Fragen (Variablen) können Unterschiede zwischen den einzelnen Betrieben festgestellt werden. Diese werden in den jeweils für die Betriebe gesondert durchgeführten Analysen dargestellt und interpretiert. Vorliegende Ausführungen geben einen Überblick über die Gesamtlage der Gesundheit in den Betrieben des Projektes und konzentrieren sich auf die übergreifenden Fragestellungen, welche Unterschiede in den Ergebnissen für die zwei Branchen, die Geschlechter und die Bildungsstufen zu finden sind.

Insgesamt ist der Gesundheitszustand der WEG-MitarbeiterInnen im Vergleich mit anderen Populationen als eher "unterdurchschnittlich" gut zu bezeichnen. Weniger als zehn Prozent bezeichnen ihre Gesundheit als „ausgezeichnet“ – was man salopp als „pumperl g’sund“ übersetzen könnte - alle anderen machen kleinere oder größere Einschränkungen. Selbst wenn man jene hinzurechnet, die ihre Gesundheit noch als „sehr gut“ bezeichnen, liegt der Anteil der wirklich Gesunden in den Betrieben unter 50 Prozent. Etwa die Hälfte qualifiziert ihre Gesundheit nur mehr als „gut“ oder „weniger gut“; beide Kategorien sind – wie man aus klinischen Studien weiß – bereits mit erheblichen Gesundheitsbelastungen verbunden. Nur kleine Gruppen in einzelnen Betrieben – nicht in allen! – nennen ihre Gesundheit „schlecht“, was auf schwerwiegende Gesundheitsprobleme hinweist.

Entsprechend lassen sich bei den WEG-MitarbeiterInnen auch viele einzelne Beschwerden finden, sowohl im psychosomatischen wie auch im rein physischen Bereich. Zu einem Index zusammengefasst, der wenig (1), mittel viele (2) und viele Beschwerden (3) unterscheidet, summieren sich die psychosomatischen Beschwerden mit einem Mittelwert von 2,4 durchschnittlich auf einen Wert, der als „eher viele Beschwerden“ interpretiert werden muss.

Dazu passt, dass die vorherrschende Gemütslage der WEG-MitarbeiterInnen ebenfalls als eher gedämpft bezeichnet werden muss. Auf einem 6-teiligen Index, bei dem 1 „immer positive Stimmung“ (Glücksgefühle, gute Laune, voller Energie) und 6 „immer negative Stimmung“ (Depressionen, Niedergeschlagenheit) bedeutet, ist der Mittelwert mit 2,8 etwa in der Mitte der Skala.

Ähnlich ist das Ergebnis für die physischen Beschwerden: durchschnittlich hatte jeder WEG-Mitarbeiter und jede WEG-Mitarbeiterin im letzten halben Jahr knapp vier physische Beschwerden, die langanhaltend oder gar chronisch waren. Etwas günstiger, wenngleich keineswegs beruhigend, erscheint die Situation in Bezug auf Unfälle und Verletzungen: 68 Prozent waren davon gänzlich unbetroffen, ein Viertel aller WEG-MitarbeiterInnen erlitt eine zumeist leichte Verletzung. Eine kleine Gruppe (3,5 %) war von mehreren Verletzungen betroffen.

2.1.1.2. Das Gesundheitsverhalten der WEG-MitarbeiterInnen

Vor allem zwei gesundheitlich relevante Verhaltensweisen sind unter den WEG-MitarbeiterInnen stark verbreitet: Rauchen und Alkoholkonsum. Durchschnittlich konsumieren 87 Prozent aller WEG-MitarbeiterInnen mindestens wöchentlich Alkohol, 51 Prozent tun das etwa täglich. Bei 15 Prozent dürfte ein mengenmäßig problematischer Alkoholkonsum vorliegen. Nur 42 Prozent der WEG-MitarbeiterInnen sind NichtraucherInnen. Umgekehrt heißt das, dass 58 Prozent mindestens gelegentlich rauchen. Diese Zahl setzt sich zusammen aus: 40 Prozent die täglich, sieben Prozent die wöchentlich, und elf Prozent,

die gelegentlich rauchen. Der Tabakkonsum der WEG-MitarbeiterInnen liegt deutlich über jenem der österreichischen Durchschnittsbevölkerung.

Unterschiede nach Geschlecht, Bildung, Branchen

Über alle Betriebe gesehen unterscheiden sich Männer und Frauen in den Gesundheitsbewertungen nicht. Unterschiede bestehen jedoch im Gesundheitsverhalten:

- Frauen essen etwas häufiger zu Mittag – was gesünder ist -, Männer etwas häufiger abends.
- Männer machen mehr sportliche Bewegung
- Frauen trinken etwas weniger Alkohol

Für die sozialen Schichten – gemessen durch den Bildungsgrad - besteht auch im WEG-Projekt der bekannte Unterschied, dass MaturantInnen und AkademikerInnen etwas gesünder sind als die anderen. Nicht-AkademikerInnen dagegen sind arbeitsplatzbedingt einem höheren Verletzungsrisiko ausgesetzt.

Für die beiden Branchen Gastronomie und Baugewerbe finden sich keine nennenswerten Unterschiede in den Gesundheitsdaten. Bedingt durch berufliche Beanspruchungen haben Angehörige des Baugewerbes etwas mehr physische Beschwerden. Vermutlich weil sie eher männlich sind, machen sie etwas mehr sportliche Bewegung.

Dr. Wolfgang Dür

Ludwig Boltzmann-Institut für Medizin- und Gesundheitssoziologie



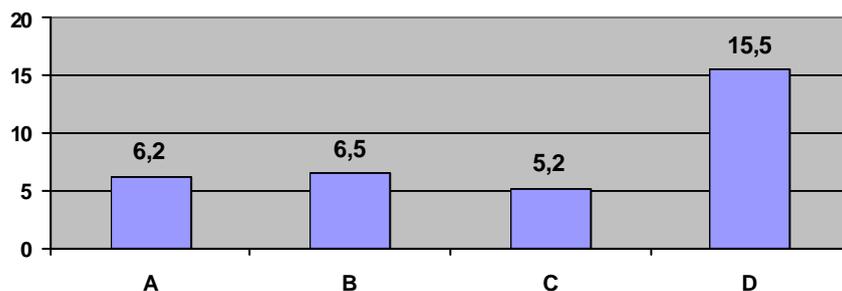
2.1.2. Auswertung der Krankenstandsdaten

Im Rahmen der Diagnosephase wurden in den meisten Modellunternehmen auch Auswertungen von Krankenstandsdaten durchgeführt. Diese Auswertungen erfolgten anonymisiert. In Betrieben mit weniger als 25 MitarbeiterInnen wurden aufgrund dieses Anonymitätsstandards keine Analysen durchgeführt.

Es ist wichtig festzuhalten, dass Krankenstände und Fehlzeiten ein sehr komplexes Phänomen sind, auf das verschiedene Einflussfaktoren wirken:

Gesellschaftliche Rahmenbedingungen	Unternehmensspezifische Determinanten	Persönliche Determinanten
➤ Soziales Sicherungssystem Entgeltfortzahlung, Pensionszuerkennung,...)	➤ Betriebsgröße, Betriebsklima Betriebskultur Führungsverhalten	➤ Gesundheitliche Disposition: Alter, Geschlecht,....
➤ Krankmeldesystem	➤ Arbeitsinhalte, Arbeitsbedingungen	➤ Familienverhältnisse Wohnsituation
➤ Konjunkturelle Entwicklung	➤ Wirtschaftsklasse	➤ Arbeitsethik (persönl.)

Die unternehmensspezifischen Analysen wurden an die jeweiligen Modellunternehmen zurückgemeldet. Aufgrund der Anonymitätsstandards werden daher in diesem Bericht keine detaillierteren Darstellungen vorgestellt. An dieser Stelle soll daher nur ein anonymisierter Vergleich der Arbeitsunfähigkeitstage pro MitarbeiterIn der WEG - Modellbetrieben - bezogen auf das Jahr 2002 - dargestellt werden:



Im österreichischen Branchendurchschnitt liegt der Vergleichswert bei 12,2 Tagen pro MitarbeiterIn. Der Großteil der beteiligten Modellunternehmen lag im Jahr 2002 deutlich unter diesem Wert.

2.1. 3. Salutogenetisch Subjektive Arbeitsanalyse (SALSA)

Der Fragebogen zur „Salutogenetischen Subjektiven Arbeitsanalyse“ (SALSA) stellt ein innovatives Instrument zur Erhebung von gesundheitsrelevanten Arbeitssituationen dar. Das Befragungsinstrument versucht nicht nur relevante Belastungen zu erheben, sondern stellt die Frage nach den Bedingungen und Schutzfaktoren der Aufrechterhaltung von Gesundheit und Zufriedenheit am Arbeitsplatz.

Der SALSA baut – wie die Konzeption der Betrieblichen Gesundheitsförderung - auf den Zusammenhang von individueller Gesundheit und organisationsbezogenen Risiko- bzw. Unterstützungspotentialen. Folgende Bereiche werden dabei – neben Fragen zur subjektiven Gesundheitseinschätzung – bearbeitet:

- Arbeitsbelastung
- Aufgabencharakteristika
- Organisationale Ressourcen
- Soziale Ressourcen

Im Folgenden werden erste Ergebnisse der Befragung der MitarbeiterInnen der Betriebe dargestellt, die im WEG-Projekt beteiligt sind. Insgesamt haben 144 Personen aus Modellbetrieben im Bereich Hotellerie und Gastronomie an der Befragung teilgenommen. Die Rücklaufquote liegt mit über 80 Prozent gut im Rahmen der Erwartungen.

Der vorliegende Bericht versucht die Ergebnisse der einzelnen Betriebsbefragungen zu verdichten und zu „Branchenreports“ zusammenzuführen. Getrennt für die Sparten „Bau, Baunebengewerbe, Bergbau“ und „Hotellerie und Gastronomie“ wird damit offen gelegt, welche Arbeitsbedingungen und welche Belastungs-Ressourcen-Profile für die Branche charakteristisch sind.

Branchenreport „Hotellerie und Gastronomie“

Die vorliegende Tabelle vergleicht einerseits die beteiligten Modellunternehmen untereinander, und stellt andererseits den Kontext zu allgemeinen SALSA - Ausgangswert dar. Prinzipiell bedeutet ein höherer Wert auch eine "bessere Beurteilung" in diesem Bereich. Eine Ausnahme sind die Bereiche Anforderungen/Belastungen. Hier bedeuten höhere Werte auch subjektiv empfundene höhere Belastungen.

Merkmalbereich und Skalen	SALSA	Haus Hofgastein n = 50	Hotel Freunde der Natur n = 20	nH Hotel Salzburg n = 40	Schwarzl Freizeit & Veranstaltungszentrum n = 65	Gasthof & Hotel Trattnerhof n = 15	Werte Branche Hotel- und Gastgewerbe	Werte: alle KMU`S
AUFGABENCHARAKTER ISTIKA								
Ganzheitlichkeit der Aufgaben	3,53	3,43	3,89	3,63	3,71	3,38	3,62	3,54
Qualifikationsanforderungen und Verantwortung	4,00	3,14	3,37	3,67	3,58	3,63	3,48	3,69
ANFORDERUNGEN/ BELASTUNGEN								
Überforderung (qualitativ & quantitativ)	2,44	2,48	2,18	2,69	2,28	2,65	2,45	2,48
Unterforderung (qualitativ)	2,57	2,72	2,23	2,73	2,74	2,62	2,66	2,59
Überforderung (quantitativ)	2,64	2,77	2,54	2,94	2,62	3,00	2,76	2,75
Überforderung (qualitativ)	2,23	2,14	1,82	2,45	1,93	2,31	2,13	2,21
Belastendes Sozialklima	2,81	3,24	2,49	2,68	2,33	2,74	2,71	2,53
Belastendes Vorgesetztenverhalten	2,34	2,74	2,00	2,20	2,04	2,44	2,35	2,39
BELASTUNGEN DURCH „ÄUSSERE“ TÄTIGKEITSBEREICHE								
Lärm		3,27	2,63	3,14	3,23	2,62	3,03	3,52
Ungünstige Beleuchtung		2,60	2,00	2,73	2,77	1,92	2,55	2,78
Unangenehme Temperatur		3,93	3,42	3,95	4,15	3,54	3,80	3,66
Wartezeiten		2,20	1,74	2,86	2,13	2,38	2,26	2,11
Mangelhafte techn. Geräte/Arbeitsmittel		2,07	2,58	2,54	2,26	2,92	2,41	2,35
Lange am Bildschirm arbeiten		2,10	1,53	3,05	2,03	1,77	2,08	2,20
Klimaanlage (Zugluft, Geräusche)		2,87	2,32	2,84	2,82	2,85	2,73	2,54
Schichtarbeit od. ungünstige Arbeitszeit		2,47	2,68	3,43	3,32	3,46	3,08	2,72
Arbeitshaltung (viel Sitzen, Stehen)		4,23	3,79	3,84	3,76	4,15	3,93	3,70
Zeitdruck bei der Arbeit		4,26	3,95	4,05	3,90	4,31	4,05	3,91

Merkmalbereich und Skalen	SALSA	Haus Hofgastein n = 50	Hotel Freunde der Natur n = 20	nH Hotel Salzburg n = 40	Schwarzl Freizeit & Veranstaltungszentrum n = 65	Gasthof & Hotel Trattnerhof n = 15	Werte Branche Hotel- und Gastgewerbe	Werte: alle KMU'S
ORGANISATIONALE RESSOURCEN								
Aufgabenvielfalt	3,39	2,59	2,95	3,04	3,21	2,85	2,69	3,19
Qualifikationspotential der Arbeitstätigkeit	3,26	2,71	3,35	3,56	3,15	3,23	3,18	3,32
Entscheidungs- & Kontrollspielraum	3,14	2,96	3,19	3,06	3,36	3,41	3,17	3,10
Partizipationsmöglichkeiten	2,68	2,76	3,49	3,14	2,94	2,85	3,01	3,02
Persönliche Gestaltungsmöglichkeiten des Arbeitsplatzes	3,11	2,44	2,37	3,05	2,46	2,46	2,60	2,58
Spielraum für persönliche & private Dinge bei der Arbeit	2,87	3,15	2,63	3,08	3,44	3,08	3,12	2,90
SOZIALE RESSOURCEN								
Positives Sozialklima	3,61	3,13	3,55	3,78	3,51	3,77	3,51	3,49
MitarbeiterInnenorientiertes Vorgesetztenverhalten	3,51	3,07	3,68	3,59	3,49	3,05	3,37	3,37
Soziale Unterstützung durch Vorgesetzte	3,54	3,32	3,82	3,85	3,74	2,97	3,55	3,59
Soziale Unterstützung durch ArbeitskollegInnen	3,54	3,72	3,65	3,96	3,80	3,87	3,81	3,76

Gesundheitsgefährdungen resultieren für das Personal von Gastronomie- und Beherbergungsbetrieben vor allem aus den hohen Arbeitsanforderungen. Aus Sicht der Belegschaft werden hohe Ansprüche an die Kompetenzen der MitarbeiterInnen gestellt: Sie benötigen ausreichende Qualifikationen, haben ganzheitliche Aufgaben zu erfüllen und dabei auch Verantwortung für ihre Tätigkeit zu tragen.

Als im engeren Sinn belastend erweisen sich vor allem der große Zeitdruck bei der Arbeit, die erforderlichen Körperhaltungen (insb. zuviel Stehen) sowie die mitunter als unangenehm erlebten Temperaturen.

Trotz des Zeitdrucks und der großen fachlichen Anforderungen fühlen sich die Bediensteten des Gastronomie- und Beherbergungssektors nur selten überfordert. Wenn es trotzdem zu Überforderungserlebnissen kommt, dann eher durch die Arbeitsmenge als durch die Arbeitsinhalte. Die MitarbeiterInnen drohen eher durch das Arbeitspensum als durch die Beschaffenheit der Arbeitsaufgaben überlastet zu werden.

Gesundheitspotenziale sind vor allem in der Form von sozialen Ressourcen vorhanden. Die Beschäftigten des Sektors „Tourismus, Hotellerie, Gastronomie“ schöpfen Wohlbefinden und Gesundheit in erster Linie aus den sozialen Netzwerken am Arbeitsplatz. Sowohl die ArbeitskollegInnen als auch die Vorgesetzten sind eine Quelle von Hilfe und Unterstützung, wobei die stützende Kraft und damit auch die gesundheitsförderliche Bedeutung der Kollegen eine größere ist.

Die organisationalen Ressourcen – d.s. die Tätigkeitsbedingungen und betrieblichen Institutionen, die es den Beschäftigten erleichtern sollen, mit den Arbeitsaufgaben zurechtzukommen – können deutlich weniger zur Erhaltung bzw. Wiederherstellung von Gesundheit beitragen. Am ehesten sind hier noch die Lern- und Entwicklungsmöglichkeiten, der Tätigkeitsfreiraum und der Spielraum für Privates als Gesundheitschancen zu bezeichnen.

Alles in allem kann die Arbeitssituation in der Branche „Tourismus, Hotellerie, Gastronomie“ folgendermaßen beschrieben werden:

- Die Arbeitsaufgaben werden als anspruchsvoll, die Arbeitsanforderungen als hoch empfunden.
- Belastungen resultieren in erster Linie aus einem großen Zeitdruck bei der Arbeit, aus haltungsbedingten Unzulänglichkeiten (zuviel Stehen) sowie aus schwierigen Temperaturverhältnissen.
- Gesundheitschancen finden die MitarbeiterInnen vor allem in der Form sozialer Netzwerke vor. Die Vorgesetzten und mehr noch die ArbeitskollegInnen leisten einen wichtigen Beitrag, den Arbeitsalltag erträglich und Gesundheit möglich zu machen.
- Die betrieblichen Strukturen stellen bislang eher noch wenig Potenziale für Gesundheit bereit; am ehesten sind hier noch die Lern- und Entwicklungsmöglichkeiten, der Tätigkeitsfreiraum und der Spielraum für Privatgespräche als Stützfaktoren zu nennen.

Dr. Helmut Hirtenlehner
Dr. Christian Scharinger

3. Hotel Freunde der Natur

3.1. Die Geschäftsführung

Da mir die Gesundheit meiner MitarbeiterInnen sehr am Herzen liegt, habe ich mich entschlossen bei diesem Projekt mitzuarbeiten.

Die Gesundheit des Menschen ist das wichtigste Potential eines jeden von uns, daher kann man nicht genug daran arbeiten, diese zu erhalten bzw. wieder herzustellen. Verbesserungen aller Arten, wie zb. Rückenschule, richtiges Heben und Tragen aber auch die noch kommende Evaluierung unseres Betriebes durch die Gesundheitszirkel können nur von Vorteil sein für unseren Betrieb. Nur gesunde MitarbeiterInnen sind effiziente MitarbeiterInnen.

3.1.1. Situationsbericht der Departements

Verwaltung

Die Aufgaben des Hausmeisters sind vielfältig und abwechslungsreich. Hier sind vom Umgang mit Chemikalien, Arbeiten bei stromführenden Leitungen oder auch die Arbeit im Aussenbereich des Hotels zu erledigen. Hier liegen die Erwartungen vor allem bei der Erleichterung der laufenden Arbeiten und auch bei der Umsetzung von Neuerungen, die für den Betrieb auch brauchbar sind. Da unser Hausmeister auch Sicherheitsbeauftragter ist, sind diese Neuigkeiten für ihn besonders wertvoll.



Im Büro wurde auf Grund dieses Projektes ein veralteter Bildschirm gegen eine neuen, hochwertigeren Flachbildschirm ausgetauscht. Dies ist bereits der erste Schritt.

Es kann hier vor allem ein Augenmerk auf die Arbeit an der Rezeption gelegt werden, denn das Stehen über längeren Zeitraum kann hier vor allem den Rücken oder auch die Beine belasten. Auch durch das lange Sitzen am Bürossessel kann man mit Übungen den Rücken entspannen, das wiederum steigert die Arbeitsleistung auch am Ende des Tages und somit die Effizienz des Mitarbeiters /der Mitarbeiterin.

Küche

Da hier die meiste Arbeit im Stehen erfolgt, können sich die Schäden an Beinen und Wirbelsäule häufen. Es sollte hier schon in der Lehrzeit darauf geachtet werden, dass die „kleinen Tipps“ zur Erhaltung der Gesundheit bereits hier an die Lehrlinge weiter gegeben werden. Aber auch bei den ArbeiterInnen die schon länger im Betrieb sind, sollte auf die Unfallverhütung und Schonung von Rücken bei Heben und Tragen besonders geachtet werden.



Etage

Hier liegt vor allem die große Belastung am Rücken, da die Bettwäsche ohne Hilfe in den 2. Stock hinauf getragen werden muss. Eine Hilfe wäre natürlich einen Lift einzubauen, dies ist aber vom Bau des Hotel her nicht möglich. Der Gebrauch von Putz- und Reinigungsmitteln ist für die Hände sehr belastend. Die Arbeit beim Zusammenräumen der Zimmer belastet hier ebenfalls am stärksten die Beine und den Rücken.



Service

Das Hauptproblem liegt hier im Tragen der a la carte Speisen vom ersten Stock in das Parterre zum Gast. Da die Küche im ersten Stock ist. Es muss auch das Schmutzgeschirr wieder mit nach oben genommen werden. Dies ist eine große Belastung für den Rücken. Hier kann vor allem durch richtiges Tragen und Heben der Rücken sehr geschont werden.



3.2. Projektleitung

Hier liegt die Hauptverantwortung vor allem darin, den Ist-Zustand zu erheben und einen Soll-Zustand zu erarbeiten. Es ist mir ein Anliegen die Gesundheit aller meiner KollegInnen und auch meine zu erhalten. Wenn es möglich ist und man dadurch die Arbeit erleichtern kann, ist dies natürlich auch von Vorteil.

Geschäftsführung: **Aegidius Exenberger**
Firmeninterne Projektleitung: **Helga Exenberger**

4. Haus Hofgastein

4.1. Die Geschäftsführung

Als Hotelbetrieb sind wir in der Dienstleistungsbranche – und zwar im Sinne des Wortes. Daher unterscheide ich bewusst zwischen zwei Begriffen: „Hardware und Software“.

Mit Hardware meine ich die Hotelausstattung innen und außen, mit Software meine ich die „Seele“ des Hauses, welche überaus wichtig ist, denn wir verkaufen nicht nur Zimmer, Speisen und Getränke, sondern in erster Linie Urlaubsstimmung und Atmosphäre, damit sich unsere Gäste wohlfühlen. Die Schaffung einer guten Stimmung führt somit über die MitarbeiterInnen, dies wiederum ist ein wichtiger Bestandteil des Bildes, welches wir unseren Gästen präsentieren. Daher lege ich großes Augenmerk darauf, dass es „hinter den Kulissen“ stimmt, damit wir uns freundlich und professionell zeigen können.

Dies aufrecht zu erhalten ist eine immerwährende Herausforderung, denn es ist ein hohes Ziel daran zu arbeiten, es einer Vielzahl unterschiedlicher Menschen gleichzeitig recht zu machen. Interessant dabei ist der Umstand, dass sich in einem Hotelbetrieb Urlaub einerseits und Arbeit andererseits begegnen. Da spielt auch der Umgang der MitarbeiterInnen untereinander eine überaus bedeutende Rolle.

Weil eben Gesundheit, Ernährung, Sicherheit, Qualifikation, sich Wohlfühlen am Arbeitsplatz sowie soziale Kontakte etwas sehr Komplexes sind, braucht es eine Vielzahl von Einzelementen um etwas Ganzes entstehen zu lassen. Gerade weil ich auf solche Dingen Wert lege, ist es mir sehr wichtig an dem Projekt der Betrieblichen Gesundheitsförderung teilzunehmen. Wir machen sehr gerne mit und bedanken uns auch dafür, dass wir dabei sein können.

Denn, wie eingangs erwähnt, ist es ein permanenter Auftrag für Geschäftsführung und MitarbeiterInnen, die Seele unseres Betriebes zu erhalten und - auch gerne - mit Unterstützung dieses Projektes zu verbessern.

Diesem Projekt wünsche ich im Gesamten ein gutes Gelingen, interessante Resultate und – im Interesse aller Beteiligten –

Viel Erfolg!

4.2. Die Projektleitung

Wir über uns: wir sind ein Urlaubsverein der Gewerkschaft Metall-Textil. Der Zweck des Vereins ist es, den Mitgliedern einen kostengünstigen Urlaub zu ermöglichen. Wir betreiben Häuser in Bad Hofgastein, Velden und Krumpendorf am Wörthersee. Die Preise staffeln sich in Marktpreis, Mitglieder anderer Gewerkschaften und Mitglieder der Gewerkschaft Metall-Textil.

Wir liegen ruhig und zentral am Beginn der Fußgängerzone, mitten im Zentrum von Bad Hofgastein. Unseren Gästen stehen 85 Zimmer und eine Ferienwohnung zur Verfügung. Die Zimmer sind alle mit Bad/Dusche/WC/Kabel-TV und Telefon ausgestattet. Weiters bieten wir: Frühstücksbuffet mit Bioecke, Mittagsbuffet und Abendbuffet, einmal die Woche Spezialitätenbuffet, den unbegrenzte Eintritt in die Alpen Therme Gastein, die unseren Gästen kostenlos zur Verfügung steht und welche Sie bequem im Bademantel durch unseren unterirdischen Verbindungsgang erreichen.



Wir als Hotelbetrieb arbeiten für die Zufriedenheit der Gäste, die Voraussetzung dafür ist jedoch die Zufriedenheit der MitarbeiterInnen. Daher entschlossen wir uns bei diesem Projekt mitzuwirken. Doch wir waren auch früher nicht tatenlos, durch diverse Alltagssituationen sind einige Veränderungen zum besseren Arbeitsumfeld bereits getätigt worden, wie z.B.: ein gelenkfreundlicher Boden im Barbereich und der Küche, ein Treppenlift bei der Warenanlieferung, ein separates, beheiztes „Rauchereck“, und ein neuer Eingang zur Verminderung der Zugluft im Eingangsbereich.

Wir hoffen mit unserer Teilnahme als Beispiel für alle Hotel- und Gastgewerbebetriebe in Österreich und der EU zu dienen, denn auch wir haben die üblichen Probleme eines Hotel- und Gastgewerbebetriebs: z.B. in der Hochsaison, den erhöhten Stress, der sich natürlich auch auf das innerbetriebliche Klima auswirkt. Oft reicht eine Kleinigkeit um eine Situation

eskalieren zu lassen. Die Belastung der Muskeln und Gelenke (viel weniger Zeit, sich regenerieren zu können) u.s.w.

Natürlich regelt jeder Gastgewerbebetrieb dieses anders. In den meisten Betrieben, wird auf solche Situationen keine Rücksicht genommen, entweder man kommt damit klar oder man kann gehen! Was wiederum aus der Sicht der Führung klar ist, sie wollen natürlich wettbewerbsfähig bleiben, nur welchen Wettbewerb kann ich mit ausgelaugten „Sportlern“ gewinnen?

Wir haben schon reagiert: Wir nehmen im Winter/Hochsaison, wo unser Haus sowieso bis zum letzten Platz ausgebucht ist, keine zusätzlichen Abendveranstaltungen an. Nicht weil wir auf Einnahmen verzichten wollen. – Nein, sondern damit Qualität der Bedienung unserer Hausgäste nicht leidet und damit sich die Belastung der MitarbeiterInnen einigermaßen in Grenzen hält.

Es ist auch zu erwarten, dass die meisten Hotelbetriebe weiterhin deren Führungsstil und die Art mit Problemen, die im Betrieb bereits bestehen oder erst auftreten werden, beibehalten. Warum sollten sie auch z.B. mehr Personal einstellen, wenn es mit der Hälfte der MitarbeiterInnen auch und vor allem kostengünstiger funktioniert! Aber einige werden vielleicht beginnen umzudenken und manchmal kann eine kleine, aber engagierte Gruppe mehr bewirken als unzählige Ignoranten.

Auch ich hatte anfangs meine Zweifel, ob wir der richtige Betrieb für so ein Projekt sind. Da bei uns alle Vorschriften und Gesetze eingehalten werden und sich somit unsere Probleme auf das physische und psychische „minimieren“. Nun hatte ich in meiner Lehrzeit die Gelegenheit in alle unsere Abteilungen hineinzublicken, daher kenne ich viele der Probleme und die sind wie zu erwarten, nicht physischer sondern psychischer Natur.

Jeder kann sich damit abfinden, dass nun mal viel zu stehen, sitzen, schwer heben u.s.w. ist, denn keiner scheut die Arbeit. Jedoch kann nicht jeder den psychischen Druck aushalten!

Anfangs war es für mich ein großes Problem, als ich bei 90 Prozent der MitarbeiterInnen auf taube Ohren gestoßen bin.

Letzten Endes habe ich doch noch (durch viel Überzeugungsarbeit) meinen Zirkel zu Stande gebracht, er besteht aus MitarbeiterInnen, die schon lange und solchen, die erst kurz im Betrieb sind. Schon die erste Sitzung brachte „den Stein ins Rollen“. Wir sollten aufzählen, was für uns positiv und negativ in unserem Betrieb ist. Ich war überrascht wie viel Positives aber auch Negatives ans Tageslicht befördert wurde. Wir befinden uns jetzt mitten im Arbeitszirkel d.h.: Wir suchen gerade Lösungen für so manches Problem. Ob wir all unsere Probleme lösen können, steht in den Sternen, nur wenn wir es nicht versuchen.....

Müsste ich heute Resümee über die Zirkel ziehen, muss ich ehrlich sagen: Bei uns gibt es viel Gutes, aber auch einiges zu verbessern. Wir sind nun dabei, die bestmögliche Allgemeinsituation für uns alle zu schaffen.

Wir Modellbetriebe sind „Versuchskaninchen“. An uns wird getestet, was schief und gut läuft und vor allem wie wir die Probleme lösen können. Dies ist bei weitem der schwierigste Teil. Er fängt mit erkennen an, über eingestehen, und zuletzt an sich und auch an der Arbeitssituation zu arbeiten.

Alle anderen Betriebe, die dieses lesen und sich hoffentlich Gedanken machen, haben einen weitaus leichteren Weg. Denn was kann besseres passieren, als ein Problem, bei dem ein möglicher Lösungsvorschlag gleich mitgeliefert wird.

Als Projektleiterin erhoffe ich mir von diesem Projekt eine Verbesserung der momentanen IST-Situation und eine Veränderung, die nicht nur betrieblich und persönlich, sondern auch Branchen und Länder übergreifend, positiv wirkt.

Modellbetriebe haben die Möglichkeit den Grundstein zu setzen, jetzt liegt es an uns allen das Modell Gesunder Betrieb „fertig zu bauen“!



Geschäftsführung: **Egon Tscherner**
Firmeninterne Projektleitung: **Manuela Gundolf**

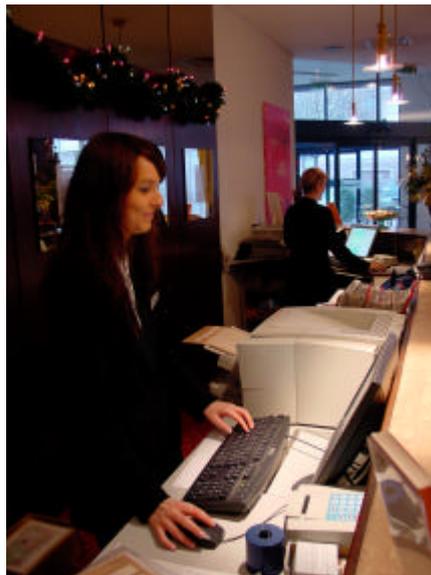
5. nH Hotel Salzburg

5.1. Die Geschäftsführung

Gesundheit ist nicht gleich Gesundheit. Gesundheit ist zwar auch, aber nicht nur Fitness. Gesundheit ist ein ganzheitlich den Menschen betreffender Zustand, in dem Körper und Seele gleichermaßen gefordert und gefördert werden, und genau hier liegt für mich der eigentliche Ansatz und die Motivation mit unseren beiden Salzburger Betrieben am ‚WEG‘-Projekt teilzunehmen.

Gesundheit wird viel zu oft nur mit Fitness im körperlichen Sinn gleichgesetzt, wichtige Faktoren wie sich einfach rundherum wohlfühlen, seine Arbeit von KollegInnen/ Vorgesetzten respektiert zu wissen, das Gefühl etwas ‚Sinnvolles‘ zu tun, gerecht behandelt zu werden, usw. werden oft vernachlässigt, tragen aber langfristig einen sehr großen Teil zur ganzheitlichen Gesundheit eines Menschen bei.

In unserem Hotelunternehmen – NH Hotels – stehen von allen notwendigen Ressourcen naturgemäß die MitarbeiterInnen an erster Stelle. Dies ist nicht bloß ein Lippenbekenntnis, sondern in der Dienstleistungsbranche (über)lebensnotwendig und somit auch in unserem Unternehmensleitbild fest verankert. Das „WEG“-Projekt hilft uns, diesen Teil unserer Philosophie professionell und glaubwürdig umzusetzen.



Unser Bemühen ist es, MitarbeiterInnen und MitdenkerInnen zu haben, die sich wohl fühlen. Somit schaffen Sie eine Atmosphäre und erbringen Sie die Dienstleistungen so, dass unsere Gäste sich wohl fühlen. Der Effekt ist, dass die Gäste wiederkommen bzw. uns weiterempfehlen, was nach wie vor die wichtigste Form der Werbung ist.

Klingt einfach – ist es aber natürlich in der täglichen Praxis nicht. Auch das ist ein Grund für uns, mit Hilfe des ‚WEG‘-Projektes in die Tiefe zu gehen, die tatsächlichen Knackpunkte aus der Sicht unserer MitarbeiterInnen herauszufiltern, und unbeeinflusst von der Geschäftsleitung bearbeiten zu lassen. Selbstredend ist es unser Ziel durch neue Ideen und Vorschläge die wiederum in konkrete Aktionspläne münden, noch besser motivierte MitarbeiterInnen zu gewinnen.



Unsere Vision ist es, dass sich hochqualifizierte MitarbeiterInnen in Zukunft bewusst für NH Hoteles entscheiden, weil wir dafür bekannt sind, noch mehr für die Menschen in unseren Betrieben zu tun als andere.

Aus der bereits vorliegenden SALSA Studie können wir ersehen, dass die bekannten Probleme wie ergonomische Belastungen, Zeitdruck und Überforderung auftreten, aber auch, dass häufig Fehler anderer ‚ausgebadet‘ werden müssen, was uns in der Deutlichkeit bisher nicht bekannt war – ein wunderbarer Ansatzpunkt für die Gesundheitszirkel!

Sehr gefreut haben uns die Ergebnisse im Bereich Betriebsklima und wie man miteinander umgeht. Es bestätigt uns in unserem bisherigen Weg der ‚offenen Türen und Ohren‘ für Anliegen unserer MitarbeiterInnen. Wir sehen es als besondere Herausforderung, diese Stärken und Vorzüge unseres Betriebes nicht zu vernachlässigen, sondern in deren Stabilisierung und Weiterentwicklung ebenfalls zu ‚investieren‘.

Eine zusätzliche Erwartungshaltung ergibt sich aus der Tatsache, dass uns das WEG-Projekt hilft über den eigenen Tellerrand hinauszublicken und zu erfahren, wie es KollegInnen aus der eigenen aber auch aus fremden Branchen geht und welche Herausforderungen in anderen Betrieben zu bewältigen sind. Wir hoffen sehr stark, dass sich in der Problemlösung Synergien ergeben und wertvolle Anregungen und Ideen von außen in unser Unternehmen hineingetragen werden.

Wenn es uns gelingt, die „Schwachstellen“ in unserem Betrieb von innen heraus – d.h. durch aktive MitarbeiterInnen – zu beseitigen, und dadurch als wirklich mitarbeiterorientiertes Unternehmen weiter an Profil zu gewinnen, dann wäre aus unserer Sicht Wesentliches erreicht.

5.2. Die Projektleitung

Im Frühjahr diesen Jahres, hat mich mein Direktor gefragt, ob ich Interesse hätte, als Projektleiter für ein Projekt der GKK zur Verfügung zu stehen. Zuerst war ich skeptisch, aber nach dem Einführungsgespräch mit der Bundeskoordinatorin Elisabeth Zeisberger hatte ich keine Bedenken mehr, diesem Projekt als Projektleiter vorzustehen. Da ich weiß, dass unserem Direktor sehr am Wohl seiner MitarbeiterInnen gelegen ist, und es ihm wichtig ist, bei einem Projekt teilzunehmen, bei dem nicht nur wir, sondern auch viele andere Betriebe in ganz Europa profitieren, und wir als Musterbetrieb viel zum Image unserer Hotelkette beitragen können, ist es für mich selbstverständlich dabei zu sein.



Als Mensch, Mitglied des Managementteams, Betriebsrat und Sicherheitsvertrauensperson des NH Hotel Salzburg, bin ich mir bewusst, welche Aufgabe ich habe. Als Ansprechpartner und Vertrauensperson der MitarbeiterInnen kann ich mich sehr gut in jeden einzelnen hineindenken und -fühlen. Das ist sehr wichtig für mich und für die MitarbeiterInnen. Hier können schon viele Mängel und Bedürfnisse jedes Einzelnen besprochen und bearbeitet werden.

Wohlbefinden, Stress, Über- und Unterforderung sind wichtige Bestandteile im Berufsleben eines jeden Einzelnen. Natürlich sollte jeder Einzelne selbst wissen, wo seine Grenzen liegen, aber um seinen (Berufs)alltag und sein Befinden so zu gestalten, dass es wirklich „passt“, benötigt man Unterstützung.

Diese Hilfe kann nur unter professioneller Begleitung erfolgen. Deshalb ist es sehr schön, zu einem Projekt, an dem drei Bundesländer und 12 Betriebe teilnehmen, auch einen wichtigen Beitrag leisten zu können.

Auf Grund der SALSA-Fragebogenauswertung haben wir keinen Grund zur Sorge, laut unserer Bundeskoordinatorin liegen wir im vorderen Bereich der teilnehmenden Betriebe. Es wird eine Herausforderung sein diesen Stand zu halten und noch weiter zu verbessern, aber ich bin guter Hoffnung, dass dies gelingen wird.

Die Gesundheitszirkel, wofür ich die für mich richtigen Personen aus unserem Team ausgewählt habe, werden zeigen, an welchen Punkten wir noch arbeiten müssen. Es gibt einige Punkte die sicher zur Sprache kommen werden und über die man sich Gedanken machen muss. Ich freue mich auf konkrete Ergebnisse und deren gemeinsame Umsetzung im Sinne unserer MitarbeiterInnen!

Abschließend möchte ich allen danken, die sich bereit erklärt haben an diesem Projekt mitzuarbeiten.

Geschäftsführung: **Alfred Wieland**
Firmeninterne Projektleitung: **Johannes Lammer**

6. Schwarzl Freizeit und Veranstaltungszentrum

6.1. Die Geschäftsführung / die Projektleitung

Das Freizeitzentrum Schwarzl-See ist das größte Freizeit- und Veranstaltungszentrum seiner Art in Österreich und liegt auf einem 120 ha großen Areal, ca. 7 km südlich der Kulturhauptstadt 2003 Graz.

Die Freizeitanlage verfügt über einen 65 ha großen Badesee mit umfangreichen Wassersportmöglichkeiten, einen Campingplatz, eine Eishalle, ein großes Selbstbedienungsrestaurant und zwei ganzjährig geöffnete Restaurants mit karibisch-creolischer sowie italienischer Küche. In den Sommermonaten werden außerdem unsere Besucher durch weitere zehn Buffeteinrichtungen versorgt, die teilweise verpachtet bzw. durch freie MitarbeiterInnen betreut werden. Auf ca. 14.000 m² Hallen- und 130.000 m² Freiflächen erstreckt sich unser Veranstaltungsareal für Großveranstaltungen, Konzerte, Ausstellungen, Seminare u.v.m.



So vielseitig unser Betrieb ist – so vielseitig sind auch unsere MitarbeiterInnen! Unser Unternehmen beschäftigt zur Zeit ganzjährig 55 MitarbeiterInnen, wobei sich der MitarbeiterInnenstand in den Monaten Juni bis August nahezu verdoppelt.

Rund 70 Prozent der Beschäftigten üben Ihre Tätigkeit in der Gastronomie, zehn Prozent in der Pflege der Freizeitanlage und 20 Prozent in der Verwaltung aus.

Sommersaison-Badesaison: Unsere Gäste sollen sich in der Freizeit wohlfühlen. Für die MitarbeiterInnen eine schwierige Aufgabe. Zu Mittag wollen wir bekanntlich alle unseren Hunger stillen, zwischendurch Schnittwunden versorgen, den verlorengegangenen Badeschuh finden, die verlorene Oma ausfindig machen, den kaputtgegangenen Schwimmlüngerll reparieren, ein Taxi rufen, Hilfestellungen für persönliche Probleme unserer Freizeitgenießer leisten, usw.

Zur körperlichen Belastung, vor allem des Bewegungsapparates, der MitarbeiterInnen in der Gastronomie, kommen noch Zeitdruck und Überbelastung der durchaus saisonbedingt bzw. in Stoßzeiten vorkommt, dazu. Natürlich wollen wir den individuellen Ansprüchen der Gäste gerecht werden. Körper, Geist und Seele der eigenen Person sollen aber auch nicht zu kurz kommen.



Im Außenbereich wäre zu erwähnen, dass unsere KollegInnen bei jeder Temperatur und bei allen Witterungsverhältnissen im Einsatz stehen müssen. Außerdem fällt für dieses Team die Betreuung der Kunsteisbahn an, die in den frühen Morgenstunden beginnt und spät abends endet. Administrative Bereiche spüren ebenfalls den Zeitdruck, der saisongemäß unvermeidbar ist.

6.1.1. Warum nehmen wir an dem Projekt WEG teil?

Leistungsdruck in der Arbeitswelt, Freizeitstress – jeder einzelne ist damit konfrontiert. Das Projekt bietet uns eine einzigartige Möglichkeit, unter Mithilfe ausgebildeter Coaches, unser Gesundheitsbewusstsein zu stärken und somit Ausgeglichenheit und Wohlbefinden zu erlangen. Jeder einzelne profitiert! Erreichen wollen wir vor allem ein Miteinander.

Wir mögen unsere Arbeit, wenn nur nicht „Dies oder Das“ wäre. Und genau „Dies oder Das“ wollen wir in Angriff nehmen und so aufarbeiten, dass wir zufriedener sind und uns wohler fühlen. Das heißt in erster Linie eine bessere Kommunikationsebene schaffen. Auf längere Sicht gesehen wollen wir die Fluktuationsrate verringern und die Krankenstände senken.

6.1.2. Bisherige bzw. geplante Aktivitäten

Im Mai 2003 hat sich eine Laufgruppe gebildet, die auch für Familienangehörige und Freunde zugänglich ist. Wöchentliche Lauftreffs oder andere Aktivitäten sollen ein fixer Bestandteil in unserem Betrieb werden. Außerdem haben wir die Möglichkeit, an verschiedenen sportlichen Aktivitäten unserer Freizeitanlage teilzunehmen. Vergünstigungen für unsere MitarbeiterInnen wäre noch auszuverhandeln. Der Badebetrieb im Sommer und der Eislaufbetrieb im Winter steht für alle Beschäftigten und deren Familienangehörige frei zur Verfügung.

Weiters möchten wir die Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten für die MitarbeiterInnen ausweiten.



Zum Abschluss wollen wir unser Ziel in einem vielzitierten Satz festhalten:

Gesunde MitarbeiterInnen in einem gesunden Betrieb.

Wenn wir unser Ziel gemeinsam erreichen wollen, muss jeder einzelne dazu seinen Beitrag leisten!

Geschäftsführung: **Gerald Donnerer**
Firmeninterne Projektleitung: **Ingrid Pichler, Bernd Urwalek**

7. Trattnerhof Gasthof und Hotel

7.1. Die Geschäftsführung

Als Eigentümer des „Trattnerhofes“ freue ich mich, einiges zu diesem Projekt beizutragen. Ich übernahm diesen Betrieb am 1. 10. 1984 von meinen Eltern. Zu dieser Zeit wurden noch drei Bereiche bearbeitet: Die Landwirtschaft, der Schilift und der Gasthof. Der Beherbergungsbereich umfasste damals schon an die 70 Betten und es wurde vorwiegend mit Lehrlingen gearbeitet.

Durch das jugendliche Alter der MitarbeiterInnen wurde eigentlich auf Gesundheitsvorsorge und andere gesundheitliche Aktivitäten wenig geachtet. Die Beschäftigungsdauer (Lehrzeit) war ziemlich kurz und man hat nur auf die jeweilige Situation Rücksicht genommen.

Mittlerweile sind 20 Jahre harte Tourismusarbeit nicht spurlos vorübergegangen und ich habe erkannt, dass man nur durch Erhaltung der Gesundheit leistungsfähig und konkurrenzfähig bleiben kann.



Auch einige MitarbeiterInnen sind schon lange im Unternehmen tätig, dadurch haben wir uns sicher zu einem guten Team entwickelt und sind in Bezug auf Gesundheitsvorsorge gleicher Meinung. Es ist eine wunderbare Sache, dass sich durch dieses Projekt nun viele Möglichkeiten in Bezug auf Gesundheitsvorsorge ergeben.

Ich bzw. wir werden sicherlich unser Bestes dazu beitragen, ein positives Endergebnis unserer Zusammenarbeit zu erreichen.

7.1.1. Motive und Interessen an BGF

Ausschlaggebend für unser Interesse an BGF sind in erster Linie die Arbeitssituationen in der Touristik. Unser Bestreben ist, Lösungen für verschiedenste Belastungen, wie z.B. Heben, Tragen, Luftqualität (Rauch), Stress-Situationen, usw. mit fachlich – kompetenter Hilfe zu finden. Der erste Kontakt mit diesem Projekt war ein sehr interessantes Vorgespräch mit Herrn Janach.

Am Beginn gingen unsere Vorstellungen über das Projekt zwar in eine andere Richtung (Therapien für die MitarbeiterInnen), nach eingehenden Informationen und weiteren Gesprächen blieb das Projekt für uns aber trotzdem interessant. Das Firmeninteresse besteht in der Gesundheit der MitarbeiterInnen, denn ein „gesunder Betrieb“ ist für alle Beteiligten von Vorteil.

7.1.2. Erwartungen und Ziele

Heute und in Zukunft werden die Anforderungen im Berufsleben immer größer. Um diesen Belastungen standzuhalten, ist sowohl ein gesunder Geist als auch ein gesunder Körper notwendig. Wir setzen in dieses Projekt die Erwartung, durch Vergleiche, Anregungen und Informationen (Fragebogen) gut betreut zu werden. Dadurch besteht für uns die Möglichkeit, spezifische Probleme zu lösen und unser Vorhaben, die Verbesserung der Arbeitssituation, gemeinsam zu verwirklichen.



7.1.3. Kurzbeitrag über das Unternehmen

Unser Betrieb ist ein 3-Sterne Haus in ländlicher Umgebung. Semriach, mit seinen 3000 Einwohnern liegt ca. 25 km nördlich von Graz. Wir beschäftigen ca. 15 MitarbeiterInnen und sind ein Ganzjahresbetrieb ohne Ruhetag.

Unseren Gästen bieten wir ein Hallenbad, eine Sauna, ein Dampfbad, ein Solarium und eine 3-Platz Tennishalle. Für Seminare und Tagungen stehen 7 Räume zur Verfügung, ebenso 100 Betten für Privatgäste und Busreisen.

Bis ca. 1965 wurde das Anwesen vorwiegend landwirtschaftlich genutzt. In den folgenden Jahren wurde ständig erweitert und verbessert. Bis vor wenigen Jahren war Semriach auch ein „Wintersportgebiet“ mit 13 Liftanlagen. Auch der „Trattnerhof“ hatte einen eigenen Schilift. Aufgrund der Klimaveränderung ist ein Schibetrieb leider nicht mehr möglich. Aus diesem Grund wurde auch die Tennishalle errichtet.

7.1.4 Subjektive Einschätzung der IST-Situation

Wir beschäftigen zum Großteil langjährige MitarbeiterInnen in unserem Betrieb. In unserer Branche ist das nicht selbstverständlich, denn es ist üblich, häufig in andere Betriebe oder Berufssparten zu wechseln. Aus diesem Grund macht man sich Gedanken, wie die Gesundheit und die Motivation der MitarbeiterInnen erhalten werden kann. Die Arbeitssituation ist in vielen Bereichen eine physische und psychische Belastung. Daher sucht man immer wieder Möglichkeiten, diesen berufsspezifischen Anforderungen zu entsprechen und gerecht zu werden.



7.2. Die Projektleitung

Nach einem ausführlichen Gespräch mit unserem Chef haben wir uns dazu entschlossen, bei diesem Projekt mitzuarbeiten. Gesundheit ist nicht selbstverständlich und uns ist klar, dass man dafür seinen Beitrag leisten muss.

Es ist natürlich optimal, dass wir in unserem Betrieb die Möglichkeit bekommen, bei so einem speziellen Projekt mitarbeiten zu können. Durch Gespräche und Erfahrungsaustausch bei den einzelnen Treffen können wir für uns selbst Anregungen herausnehmen und nützen, und auch unseren KollegInnen weitergeben.

Leider werden durch langjährige Berufserfahrung einzelne Belastungen oft nur mehr einseitig gesehen („berufsblind“). Dieses Projekt ermöglicht es uns, vieles wieder richtig zu erfassen, sowie Änderungen und Verbesserungen herbeizuführen. Von den Gesundheitszirkeln erwarten wir uns, andere Arbeitstechniken zur Erhaltung der Gesundheit zu erarbeiten und umzusetzen.

Wir freuen uns schon auf die nächsten Treffen um gemeinsam das Projektziel zu erreichen.

Geschäftsführung: **Maximilian Trattner**
Firmeninterne Projektleitung: **Rosemarie und Alexandra Glettler**