

## ÜBER DEN PROJEKTKOORDINATOR

### INTERESOURCE GROUP (IRELAND) LIMITED

Die Interesource Group (Ireland) Limited ist ein mittelständiges irisches Unternehmen, das auf berufsbegleitende Bildung, Managementtraining, Forschungs-, Entwicklungs- und Projektmanagement spezialisiert ist. Das Unternehmen kann auf eine Erfolgsgeschichte auf dem Gebiet der Entwicklung von Geschäftsplänen und Lösungen für Personalmanagement, Bildung und Entwicklung, Medien- und Webgestaltung sowie Verlagswesen blicken.

Die Interesource Group ist zurzeit der Förderer mehrerer Projekte wie zum Beispiel SIGNALL II und STEP und hat bereits 9 vorhergehende Projekte gefördert und war Partner in 5 weiteren.

Das Unternehmen hat einen vielfältigen Erfahrungsschatz auf dem Gebiet der Forschung, darunter Risikomanagement für das Gesundheitswesen, Gebärdensprache, Sprachen und Kulturen in der internationalen Wirtschaft, Personalwesen, Gastgewerbe, und soziale Ausgrenzung.

Interesource Group (Ireland) Limited  
48 South William Street | Dublin 2 | Irland

[t] +353 1 677 1957

[f] +353 1 677 1329

[e] [info@interesourcegroup.com](mailto:info@interesourcegroup.com)

[w] [www.interesourcegroup.com](http://www.interesourcegroup.com)

[skype] interesource

## ÜBER DIE PROJEKTPARTNER

### WBS TRAINING AG, DEUTSCHLAND

Die Wurzeln der WBS Training AG reichen bis ins Jahr 1979 zurück. Damals entstand im Ernst KLETT Verlag die „Redaktion Industrie“, die pädagogische Auftragsarbeiten für Wirtschaftsunternehmen durchführte. Heute ist die WBS Training AG einer der größten unabhängigen privaten Bildungsträger und Serviceanbieter Deutschlands. WBS bietet durch die öffentliche Hand geförderte Weiterbildung, internationale Berufsbildungsprojekte, Fortbildungsseminare und Beratungsangebote für Wirtschaftsunternehmen. Die Lehrmethoden der WBS TRAINING AG schließen sowohl blended learning als auch schulische Ausbildung mit spezialisierten multilingualen Trainern, Selbstlernprogramme, computer- und internetgestütztes Training ein. Da die WBS TRAINING ein Mitglied mehrerer wichtiger nationaler und internationaler Netzwerke ist, hat WBS Zugang zu großen Multiplikatoren in ganz Europa. Besuchen Sie unsere Webseite unter: [www.wbstraining.de](http://www.wbstraining.de)

WBS Training AG

Zur Wetterwarte 10/Geb. 109 | D-01109 | Dresden | Deutschland

[t] + 49 351 888 6320

[e] [Susanne.Melde@wbstraining.de](mailto:Susanne.Melde@wbstraining.de)

[w] [www.wbstraining.de](http://www.wbstraining.de)

INTERESOURCE GROUP  
————— (IRELAND) LIMITED —————

# STEP

SERVICE SECTOR TRAINING IN EUROPEAN EMPLOYMENT PRACTICES



Leonardo da Vinci

## Über das STEP Projekt

STEP - Service Sector Training in European Employment Practices ist ein Projekt der Europäischen Kommission, das das Personalwesen im europäischen Hotel- und Gastgewerbe besektor untersucht. Es baut auf dem ihm voraus gehenden STREAM-Projekt auf und bringt eine Reihe von Schulungsprodukten hervor, um die Fähigkeiten der Hotel- und Gastgewerbemanager und Führungskräfte in ganz Europa weiterzuentwickeln. STEP wird Beispiele für gutes Personalmanagement in Einrichtungen in Irland, Großbritannien, Griechenland, Spanien, Deutschland und der Slowakei identifizieren und sammeln.

## Die deutsche Hotel- und Gastgewerbewirtschaft

### Hintergrund:

Die deutsche Hotel- und Gastgewerbeindustrie setzt sich aus vielen kleinen Betrieben zusammen. 89,8% der Betriebe beschäftigen weniger als 9 Mitarbeiter, und 47,9% aller Angestellten arbeiten in diesen Kleinunternehmen. Etwa 900.000 Menschen arbeiten in der Hotel- und Gastgewerbewirtschaft und tragen 2,2 % zum deutschen Bruttoinlandsprodukt bei. Der Sektor beschäftigt einen großen Anteil an Angestellten mit Migrationshintergrund, so kommen 20,7 % aller Angestellten aus dem Ausland. 40,2 % der Arbeiterschaft sind unter 30 Jahre alt. 25% aller Angestellten im Gastgewerbe besektor sind als Minijobber angestellt, d.h. sie arbeiten Teilzeit und verdienen nicht mehr als 400 € pro Monat und sind nicht sozialversichert. 55,9 % der Angestellten im Gastgewerbe besektor haben nur eingeschränkte Qualifikationen.

### Personalmanagement

Das Internet hat sich bei Recherchen als das beliebteste Personalrekrutierungswerkzeug erwiesen, das 40 Stellenbörsen für die Online-Suche im Gastgewerbe besektor bietet. Outsourcing ist auf diesem Gebiet ein immer wichtiger werdender Trend. Reinigung und andere Dienstleistungen werden zunehmend von externen Anbietern erledigt. Das Trainingsangebot variiert sehr zwischen den einzelnen Angestelltenkategorien im Gastgewerbe besektor. Während Verwaltungsangestellte in Hotels und größeren Restaurants regelmäßig qualitativ hochwertige Trainingsmaßnahmen bekommen, erhalten Raumpflegepersonal und Teilzeitangestellte kein oder nur wenig Training. Leistungsbezogene Entlohnung wird von han recibido ningún tipo de formación.

vielen Betrieben im Gastgewerbe besektor angewandt und hat zur Leistungssteigerung beigetragen. In jedem Bundesland bestehen verschiedene Abkommen und Tarifverträge zwischen den Gewerkschaften und den Arbeitgebern.

Allerdings gibt es Anzeichen, dass 50 % der Betriebe im Westen und 70 % der Betriebe im Osten sich nicht an die abgeschlossenen Tarifverträge halten. Der Prozentsatz der Zugehörigkeit der Angestellten zur Gewerkschaft ist sehr niedrig. Der Durchschnitt liegt bei 30%. Repräsentative Gruppen auf nationaler Ebene sind: die Tourismuskommission, der Deutsche Hotel- und Gaststättenverband, der Deutsche Tourismusverband, und der Verband der deutschen Tourismuswirtschaft.

### Projekt-Ziele

Das STEP-Projekt möchte:

- Hotel- und Gastgewerbsbetriebe ermutigen, Normen und Vorgaben für gute und bewährte Arbeitsmethoden einzuhalten.
- Personalfluktuaton und Arbeitskräfteabgang reduzieren und längerfristige Arbeitsverhältnisse fördern.
- Betriebe ermuntern, nationale Standard-Zertifizierungen für die Personalhaltung anzustreben.
- die Hotel- und Gastgewerbebranche als eine Karrierechance präsentieren, da sie in Menschen und ihre Ausbildung investiert.
- Grundlegende Ausbildung und Training für Angestellte und Manager bereitstellen, um die Hotel- und Gastgewerbebetriebe zu befähigen, qualitative hochwertigen Kundenservice zu bieten.

#### PROJEKTKOORDINATOR

Interesource Group (Ireland) Limited

#### PROJEKTPARTNER

WBS Training, Germany

KEA, Greece

Pro-Orava, Slovakia

Infopremessa, Spain

Queen Margaret University, UK

## STEP-Ergebnisse

Dieses Projekt arbeitet nach einem frischen, Faktenbasierten Ansatz zum Thema Arbeitnehmerführung in der Hotel- und Gastgewerbebranche. Es stellt Rat und Beispiele bereit, die kleine und große Betriebe der Hotel- und Gastgewerbebranche bei der effektiven Personalführung und Personalentwicklung unterstützen sollen. Das Projekt nutzt einen Multimedia-Ansatz bestehend aus:

- Einer DVD-Dokumentation der Personalführungsmethoden im europäischen Hotel- und Gastgewerbe besektor.
- Eine länderspezifische Bewertung des Hotel- und Gastgewerbe besektors und der Personalführungsmethoden der 6 Partnerländer.
- Über 30 Fallstudien, die gute und bewährte Personalmanagement-Methoden in europäischen Hotel- und Gastgewerbebetrieben beleuchten.
- Ein E-Learning-Modul mit 12 Kapiteln, das die Entwicklung von Fähigkeiten der Gastgewerbemanager und Führungskräfte fördern soll. Dieses Modul wird von der Queen- Margaret-Universität mit 10 ECTS akkreditiert.
- Inhalte des E-Learning-Moduls in Englisch, Deutsch, Griechisch, Slowakisch und Spanisch.
- Ein Poster zur Verbesserung des Bewusstseins und Informationsblätter

### Inhalte des E-Learning Moduls

1. Einführung in den Kurs und in den europäischen Hotel- und Gastgewerbe besektor
2. Die Rolle des Linienmanagers/-vorgesetzten
3. Kundenservice im Hotel- und Gastgewerbe besektor
4. Personalauswahl und -rekrutierung
5. Training und Coaching
6. Kommunikation
7. Motivation und Teamwork
8. Belohnung und Anerkennung
9. Leistungsmanagement
10. Disziplin und Beschwerde
11. Abwesenheit
12. Zusammenfassung