

Burnout-Symptome im Gastgewerbe



Motivbild: www.pixabay.com

Der Großteil der Angestellten in Gastronomie und Hotellerie litt in den vergangenen fünf Jahren unter anderem an Erschöpfung, Schlafstörungen, Motivationsverlust und depressiven Stimmungen. Dies zeigt die Trendstudie The State of the Frontline Workforce, die von Quinyx durchgeführt wurde.

Bereits zum fünften Mal beleuchtet Quinyx, ein Anbieter von KI-gestütztem Workforce Management, in der Trendstudie The State of the Frontline Workforce die Herausforderungen, Bedürfnisse und Wünsche von Angestellten in Unternehmen mit Schichtdienst. Die thematischen Schwerpunkte bilden dieses Jahr die Erwartungen und die Gefühlslage der sogenannten Frontline Workers, ihre Gesundheit sowie der Umgang mit Zukunftstechnologien.

Die Ergebnisse der jährlich durchgeführten Studie können Arbeitgeber im Dienstleistungssektor dabei unterstützen, Stellschrauben zu erkennen, mit denen sie das Engagement und die Produktivität von Mitarbeitenden steigern sowie die Bindung erhöhen können. Für die von Februar bis April 2024 durchgeführte Umfrage wurden rund 1.800 Angestellte aus Dienstleistungsbranchen (Einzelhandel, Gastgewerbe, Logistik) in Deutschland befragt, darunter rund 300 Personen aus dem Gastgewerbe.

Über Kündigung nachgedacht

Obwohl der Großteil der operativen Mitarbeitenden in Deutschland zufrieden mit der derzeitigen Tätigkeit ist (74 Prozent), haben viele offensichtlich das Gefühl, dass ihre Bedürfnisse woanders besser erfüllt werden könnten. Denn 58 Prozent der Befragten haben

im vergangenen Jahr darüber nachgedacht zu kündigen ? im Jahr zuvor hatten knapp 66 Prozent eine Kündigung in Erwägung gezogen. Tatsächlich befindet sich der Wert nun wieder auf dem gleichen Level wie in 2022 (57 Prozent). Insgesamt 86 Prozent sind der Meinung, dass sie aufgrund ihrer Fähigkeiten schnell eine neue Position finden würden ? Unternehmen können sich also trotz des geringeren Kündigungswunsches ihrer Angestellten nicht entspannt zurücklehnen.

Die Gründe für eine mögliche Kündigung sind unter anderem zu wenig Wertschätzung durch den Arbeitgeber (30 Prozent), eine fehlende Work-Life-Balance (26 Prozent) sowie nicht vorhandene Möglichkeiten zur Weiterentwicklung (23 Prozent). Auf Platz eins jedoch: der Wunsch nach mehr Gehalt (48 Prozent).

Stressfaktoren im Gastgewerbe

Stress ist alltäglicher Begleiter im Gastgewerbe, der vor allem durch zu lange Arbeitszeiten deutlich wird. So geben die Personen, die arbeitsbedingten Stress erleben (74 Prozent) als Hauptgrund an, dass sie zu viele Stunden arbeiten (26 Prozent). Knapp dahinter landen das Gehalt, das häufig nicht für den Lebensunterhalt reicht (25 Prozent) sowie die zu geringe Flexibilität bei der Dienstplanung (24 Prozent).

Beim Großteil der operativen Mitarbeiter führt Stress zudem zu Burnout-Symptomen. So litten fast zwei Drittel der Befragten im Gastgewerbe in den vergangenen fünf Jahren an Erschöpfung, hinzu kommen unter anderem Schlafstörungen (53 Prozent), Motivationsverlust (49 Prozent) und depressive Stimmungen (36 Prozent). Lediglich sieben Prozent geben an, dass sie bis jetzt an keinem der in der Studie genannten Symptome gelitten haben oder leiden.

Großteil steht Zukunftstechnologien positiv gegenüber

Auch zu Zukunftstechnologien haben die Angestellten eine klare Meinung. Mehr als die Hälfte findet, dass Technologien wie KI, QR-Codes, Selbstbedienungsterminals oder Roboter ihre Arbeit in Zukunft positiv beeinflussen werden. Vorrangig, weil sie glauben, dass diese Techniken die Qualität ihrer Arbeit verbessern (64 Prozent) und sie effizienter gestalten werden (60 Prozent). Acht Prozent der Befragten sind neuer Technik gegenüber eher negativ eingestellt, da sie sich Sorgen machen, dass durch die Technologie Arbeitsplätze im eigenen Fachbereich wegfallen könnten (56 Prozent) oder diese nicht funktioniert und das zu Frustrationen führt (36 Prozent).

?Operative Mitarbeitende sehen den Wert der Digitalisierung und der Flexibilität, werden von ihren Unternehmen jedoch häufig ausgebremst. Beispielsweise sind 34 Prozent der Meinung, dass ihre Arbeitgebenden nicht genug Technologie zur Verfügung stellen?, berichtet Erik Fjellborg, Gründer und CEO von Quinyx. ?In Zeiten des Arbeitskräftemangels können Unternehmen es sich jedoch nicht leisten, die Wünsche ihrer Mitarbeitenden zu ignorieren. Das zeigen auch unsere Zahlen zum Kündigungswunsch und der fehlenden Wertschätzung. Es ist daher an der Zeit, auf die Bedürfnisse der operativen Mitarbeitenden einzugehen und sie zu fördern ? das zahlt sich nicht nur in puncto Produktivität aus, sondern auch bei der Loyalität dem Unternehmen gegenüber.?

Weitere Ergebnisse der Trendstudie finden Sie unter:

