

Integration und Förderung ausländischer Mitarbeitender

Informationen für Arbeitgebende
im Schweizer Tourismus



Inhalt

Worum geht es? → 3

Welche Chancen ergeben sich für
Ihr Unternehmen? → 4

Was können Sie als
Arbeitgebende tun? → 5

Weitere Links und Informationen → 6

Impressum

Herausgeberinnen:

Hochschule Luzern – Soziale Arbeit
Institut für Soziokulturelle Entwicklung
Werftstrasse 1, 6002 Luzern

T +41 41 367 48 44
ise@hslu.ch, hslu.ch/sozialearbeit

Hochschule Luzern – Wirtschaft

Institut für Tourismus und Mobilität ITM
Rösslimatte 48, 6002 Luzern

T +41 41 228 41 45
itm@hslu.ch, hslu.ch/itm

Koordination/Redaktion: Marketing &
Kommunikation, Hochschule Luzern

Texte: Beatrice Durrer, Lisa Fickel, Peter Stade,
Fabian Weber, Hochschule Luzern

Bilder: Getty Images

Layout: Hochschule Luzern

Druck: gammaprint, Luzern

Bezugsadresse: Hochschule Luzern –
Soziale Arbeit, Werftstrasse 1, 6002 Luzern

© Hochschule Luzern, März 2022

Wozu diese Broschüre?

Eine gelungene Integration ausländischer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bietet für ein Unternehmen zahlreiche Chancen.

Diese Broschüre zeigt den Nutzen für Ihr Unternehmen auf und bietet konkrete Hilfestellungen und Links zur Integration und Förderung ausländischer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Gastgewerbe.



«Es lohnt sich, mit den Mitarbeitenden konsequent Deutsch zu sprechen – Gäste und Betrieb profitieren.»

Marcel Huber, Direktor, und
Daniela Achermann, Executive Housekeeper, Hotel Terrace, Engelberg

Worum geht es?

Was ist die Ausgangslage?

Im Schweizer Gastgewerbe arbeiteten 2017 ungefähr 250'000 Personen. Allein in der Hotellerie sind es über 77'000 Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer. Die vielzähligen Arbeitsplätze machen die Branche zu einem bedeutenden Arbeitgeber des privaten Sektors. 47 Prozent der Arbeitnehmenden im Gastgewerbe sind ausländischer Herkunft, wobei der grösste Teil der ausländischen Angestellten aus Portugal stammt (19.1%) – gefolgt von Italien (14.8%) und Deutschland (14.4%). Die restlichen Herkunftsländer machen einen Anteil von 51.7 Prozent aus.¹

Der hohe Anteil ausländischer Arbeitskräfte zeigt sich an vielen Destinationen, wie beispielsweise in Zermatt. Hier besitzt während der Hochsaison mehr als die Hälfte der Wohnbevölkerung einen ausländischen Pass – die Touristinnen und Touristen dabei nicht mitgezählt.²

Welche Herausforderungen können auftreten?

Integration bedeutet einerseits, dass sich ausländische Personen sowohl im Unternehmen als auch am Wohnort integrieren. Andererseits geht es darum, dass die Unternehmen und die lokale Gesellschaft die ausländischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit ihren individuellen Hintergründen und Ressourcen wahrnehmen und bedürfnisgerecht fördern. Integration ist somit als Prozess zu verstehen, an dem die Unternehmen, die lokale Gesellschaft und die ausländischen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen beteiligt sind.^{3,4,5}

Die Integration ausländischer und insbesondere fremdsprachiger Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer in den Arbeitsalltag kann zu diversen Herausforderungen führen.

Herausforderungen, die in diesem Prozess für die Mitarbeitenden entstehen können:^{6,7,8}

- Sprachliche Verständigung
- Kulturelle Unterschiede (evtl. Kulturschock)
- Mangelnde Kenntnisse des Schweizerischen Arbeitsmarktes und Arbeitsgesetzes
- Mangelnde Kenntnisse des Schweizerischen Bildungs- und Weiterbildungssystems
- Herausforderung für ausländische Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, sich am Wohnort zu orientieren und integrieren
- Herausforderung der Vereinbarkeit von Beruf und Familie durch unregelmässige Arbeitszeiten meist beider Elternteile

Welche Chancen ergeben sich für Ihr Unternehmen?

Eine gelungene Integration von Arbeitnehmenden ist ein zentraler Faktor für wirtschaftlichen Erfolg, da sie dem Betrieb die folgenden Vorteile bringt:

Gute Betriebsatmosphäre

Eine aktive Förderung der Integration senkt das Konfliktrisiko und verbessert das Betriebsklima. Ein gutes Arbeitsklima wirkt sich positiv auf Mitarbeitende und Gäste aus.

Motivierte und zufriedene Mitarbeitende

Wer sich in der neuen Heimat wohl fühlt, arbeitet motiviert und erbringt gute Leistungen. Zufriedene und motivierte Mitarbeitende sind loyaler und arbeiten effizienter.

Höhere Arbeitsproduktivität

Fachlich geförderte und gut integrierte Mitarbeitende sind vielseitiger einsetzbar. Ausländische Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die über gute Sprachkenntnisse verfü-

gen, verbessern den Kontakt mit den Gästen und deren Zufriedenheit, erleichtern interne Abläufe und mindern Unfallrisiken.

Zufriedene Gäste

Gut integrierte und qualifizierte Mitarbeitende reduzieren Reklamationen und steigern die Zufriedenheit und Loyalität der Gäste.

Positives Image des Unternehmens

Die Wahrnehmung der Verantwortung gegenüber Arbeitnehmenden und der Gesellschaft führt zu einer positiven Aussenwirkung bei potenziellen Arbeitnehmenden, Gästen, Geschäftspartnerinnen und -partnern und weiteren Anspruchsgruppen.

«Wir haben gute Erfahrungen mit einem Betriebsgötti gemacht. Unser Betriebsgötti kann viele Unsicherheiten und Fragen der neuen Mitarbeitenden direkt klären. Falls nötig, ermutigt er sie auch, bei mir im Büro vorbei zu kommen.»

Sibylle Oswald, Personalleiterin,
Park Hotel Beau Site, Zermatt

Was können Sie als Arbeitgebende tun?

Hilfreich ist es, die ausländischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Integration in das Unternehmen und die lokale Gesellschaft zu unterstützen. Dies kann vom ersten Arbeitstag an oder schon vor Arbeitsbeginn erfolgen. Folgende Massnahmen haben sich bewährt:



Unterstützen beim Ankommen

Eine angemessene Begrüssung, die Möglichkeit, Teams und Mitarbeitende kennen zu lernen und sich selbst vorzustellen sowie das Kennenlernen des Arbeitsplatzes und des Unternehmens schaffen eine gute Grundlage für die ersten Arbeitstage.

Wichtige Informationen sprachlich angemessen vermitteln

Wichtig für einen guten Einstieg am Arbeitsplatz ist eine angemessene Vermittlung der wichtigsten Informationen. Transparente und verständliche Informationen unterstützen die neuen Mitarbeitenden bei der Orientierung. Es kann helfen, für sie wichtige Dokumente in einer verständlichen Sprache zu verfassen oder eine Übersetzung beizuziehen.

Unternehmenskultur/Erwartungen thematisieren

Sprechen Sie die Unternehmenskultur an. Was ist in Ihrem Unternehmen wichtig? Was ist den Mitarbeitenden wichtig? Zeigen Sie Perspektiven und Entwicklungsmöglichkeiten auf und vereinbaren Sie konkrete Integrationsziele.

Unterstützung zur Seite stellen (Betriebsgottis und -göttis)

Um die Einarbeitung neuer Mitarbeitender zu erleichtern, ist es empfehlenswert, eine Patin oder einen Paten im Unternehmen zu benennen, die/der als Ansprechperson für alle Fragen zur Verfügung steht. Eine feste Bezugsperson erleichtert es neuen Mitarbeitenden, sich ins betriebliche Leben einzubringen und eventuelle Schwierigkeiten frühzeitig zur Sprache zu bringen. Im Idealfall verfügt die Patin oder der Pate über Kenntnisse der Muttersprache der neuen Mitarbeiterin oder des neuen Mitarbeiters.

Weiterführende Links

Personalsuche (allgemein)

– kmu.admin.ch/kmu/de/home/praktisches-wissen/personal/personalmanagement/personalbeschaffung/moeglichkeiten-der-personalsuche.html

Kantonale Arbeitsmarkt- und Migrationsbehörden

– sem.admin.ch/sem/de/home/ueberuns/kontakt/kantonale_behoerden/adressen_kantone_und.html

Professionelle Übersetzung

– new.astti.ch

Vermittlungsstellen für interkulturelles Dolmetschen

– inter-pret.ch/de/angebote/regionale-vermittlungsstellen-44.html

Leben in der Schweiz

– ch.ch
 – ch.ch/de/auslander-in-der-schweiz
 – mission.migraweb.ch
 – ch.ch/de/gesundheit/krankenkasse

Unterstützen beim Spracherwerb und Weiterbildung

Hinsichtlich Sprache und Weiterbildungsmöglichkeiten sind Deutschkurse sowie weiterführende fachliche Aus- und Weiterbildungsangebote, die eine längerfristige Entwicklungsperspektive bieten, von entscheidender Bedeutung. Für den beruflichen Alltag und die Teilnahme am gesellschaftlichen Leben sind Sprachkenntnisse von grösster Bedeutung.

Fördern des Besuches von Sprachkursen

Bieten Sie Sprachkurse an (günstig oder wenn möglich unentgeltlich) oder helfen Sie dabei, das passende Sprachkursangebot in der Umgebung zu finden. Schaffen Sie Anreize (Lohnerhöhung, Weiterentwicklungsmöglichkeiten usw.) und verpflichten Sie Mitarbeitende mit sprachlichen Defiziten zu Deutschkursen – bestenfalls innerhalb der normalen Arbeitszeit. Informieren Sie sich über das Angebot an

subventionierten Sprachkursen in Ihrem Kanton. Es sollte auch darauf geachtet werden, dass jede Weiterbildung durch ein entsprechendes Diplom oder Zeugnis bestätigt wird.

Lokale Sprache als Umgangssprache im Betrieb

Sprechen Sie Ihre Mitarbeitenden konsequent in der Betriebssprache an und fördern Sie die Nutzung der Betriebssprache (Teamsitzungen, Instruktionen usw.) im Unternehmen. Ermöglichen Sie den Mitarbeitenden, die Sprache – zum Beispiel in Kontakt mit Gästen oder anderen Mitarbeitenden – im Alltag anzuwenden.

Übersetzungsmöglichkeiten nutzen

Sorgen Sie dafür, dass jederzeit Übersetzungsmöglichkeiten vorhanden sind (z. B. durch ein Wörterbuch).

Spracherwerb mit Schildern und Symbolen unterstützen

Das Kennzeichnen oder Beschriften wichtiger Gegenstände in der Betriebssprache kann den Spracherwerb unterstützen.

Weiterführende Links

Apps für den Spracherwerb

- FRIMI – Deutsch lernen
- Appolino
- Schweizerdeutsch lernen
- Goethe-Institut Lern Deutsch – Stadt der Wörter
- Deutscher Volkshochschul-Verband Einstieg Deutsch

Kantonale Integrationsprogramme

- kip-pic.ch/de

Hotel&Gastro formation Schweiz

- Fide-Sprachkurse (durch L-GAV finanziell grosszügig unterstützt)

Unterstützen im Arbeitsalltag

Damit sich ausländische Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen und am neuen Wohnort wohlfühlen, gilt es, sie bei der Integration in das Unternehmen und die Gesellschaft zu unterstützen.

Offene und nicht-diskriminierende Unternehmenskultur fördern

Eine erfolgreiche Integration ausländischer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hängt nicht zuletzt auch von der gelebten Unternehmenskultur ab. Das Durchführen von Teambuildingmassnahmen (gemeinsames Essen, Ausflüge, Firmenanlässe) oder das Organisieren von Freizeitaktivitäten sowie eine offene, nicht-diskriminierende Unternehmenskultur können dabei unterstützen.

Sensibilisierung von Führungspersonen, kulturelle Unterschiede kennen und nutzen

Durch das schriftliche Festhalten von Standards (Leitlinien und Ziele zur Förderung der ausländischen Arbeitnehmenden, Chancengleichheit für alle, keine Diskriminierung usw.) wird die Verbindlichkeit dafür erhöht. Die Sensibilisierung der Mitarbeitenden und Kader hinsichtlich Diversität durch entsprechende Weiterbildungen ist wichtig für einen gewinnbringenden Umgang mit kulturellen Unterschieden.

Integrations- und Sprachfortschritte der Mitarbeitenden beobachten und regelmässig thematisieren

Ein regelmässiger Austausch über die Befindlichkeiten der ausländischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in bestehenden Gefässen (Teamsitzungen, Mitarbeitendengesprächen) unterstützt Ihre Mitarbeitenden. Einfache Rückmeldungen der Mitarbeitenden sowie Rücksprachen mit

«Im Rahmen des PlurAlps-Projektes haben wir ein Informationsblatt für die Regionen entwickelt. Es beinhaltet Internetadressen rund um das Leben und Arbeiten in der Region und der Schweiz. Es wird von Integrationsbeauftragten, den Gemeinden und Arbeitgebenden verwendet.»

Peter Stade, Co-Projektleiter, PlurAlps

Gottis/Göttis können Herausforderungen frühzeitig entgegenwirken. Auch das Schaffen von Anreizen für Weiterbildungen (z. B. neue Funktionen, Weiterentwicklung im Betrieb) trägt massgeblich zu einer gelungenen Integration bei.

Orientierung in der Gemeinde unterstützen

Das Fördern des Einbezugs in die Gemeinde unterstützt die Integration. Hilfreich ist das Bereitstellen von Informationen über das örtliche Kultur-, Freizeit- und Sportangebot. Um den ausländischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern den Einstieg in Vereine zu erleichtern, kann die Vermittlung von Schlüsselpersonen hilfreich sein. Von Vorteil ist, wenn Sie sich als Unternehmen mit Personen, die sich in der Gemeinde für das Zusammenleben und die Integration – oft auf freiwilliger Basis – einsetzen, vernetzen.

Vereinbarkeit Familie und Beruf thematisieren

Für den Fall, dass die Familie ebenfalls im Ort lebt, bietet es sich an, Informationen bereitzustellen und Hilfestellung anzubieten (Kinderbetreuung, Schule, Sprachkurse, Freizeitgestaltung usw.).

Weiterführende Links

Grundbildung und Karriere

- berufehotelgastro.ch
- karrierehotelgastro.ch

Hotel&Gastro formation Schweiz, Weggis

- Bildungsangebote: fide Sprachkurse, RIESCO, Progresso (durch L-GAV finanziell grosszügig unterstützt)
- hotelgastro.ch

GastroSuisse

- Bildungsangebote: Gastro-Unternehmerausbildung für Führungskräfte G1, G2, G3
- gastrosuisse.ch

HotellerieSuisse

- Bildungsangebote: Weiterbildung (z. B. Reception@hotelleriesuisse, Nachdiplomstudium HF), Kurse und Seminare
- hotelleriesuisse.ch

Weiterführende Informationen

Praktische Informationen für Neuzugezogene

[ch.ch](http://sem.admin.ch)

Behörde für Integration

sem.admin.ch

Fachstellen Integration

kip-pic.ch/de/fachstellen

Quellenverzeichnis

¹ SAKE. Schweizerische Arbeitskräfteerhebung. (2018). Download vom 15. September 2019, von bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/arbeiterwerb/erhebungen/sake.html

² FIMM, 2011

³ UNHCR & österreichischer Integrations Fonds OIF. (2016). Flüchtlinge und Integration. Begriffe einfach erklärt. Download vom 08. September 2019, von bregenz.gv.at/fileadmin/user_upload/document/zusammen_leben/integration_und_migration/Fluechtlinge_und_Integration_Begriffe.pdf

⁴ Esser, H., Gaugler, E. & Neumann, K. (1979). Arbeitsmigration und Integration. Sozialwissenschaftliche Grundlagen. Königstein: Haustein.

⁵ Esser, H. (2001a). Integration und das Problem der «multikulturellen Gesellschaft». In Mehrländer & Schulze (Hrg.), Einwanderungsland Deutschland: neue Wege nachhaltiger Integration. (S. 64–91). Bonn: J.H.W. Dietz Nachf.

⁶ skmr.ch/cms/upload/pdf/150609_Handbuch_Migrationsrecht_DE_Online.pdf

⁷ oecd.org/els/mig/migration-policy-debates-10_de.pdf

⁸ Esser, H. (2001b). Integration und ethnische Schichtung. Arbeitspapiere: Mannheimer Zentrum für Europäische Sozialforschung. Download vom 15. September 2019, von library.fes.de/pdf-files/akademie/online/50366.pdf



**Hochschule Luzern
Soziale Arbeit**

Werftstrasse 1
Postfach
6002 Luzern

T +41 41 367 48 48
sozialarbeit@hslu.ch
hslu.ch/sozialarbeit

**Hochschule Luzern
Wirtschaft**

Institut für Tourismus
und Mobilität ITM
Rösslimatte 48
Postfach 2940
6002 Luzern

T +41 41 228 41 45
itm@hslu.ch
hslu.ch/itm

