

Lucerne University of  
Applied Sciences and Arts

HOCHSCHULE  
LUZERN

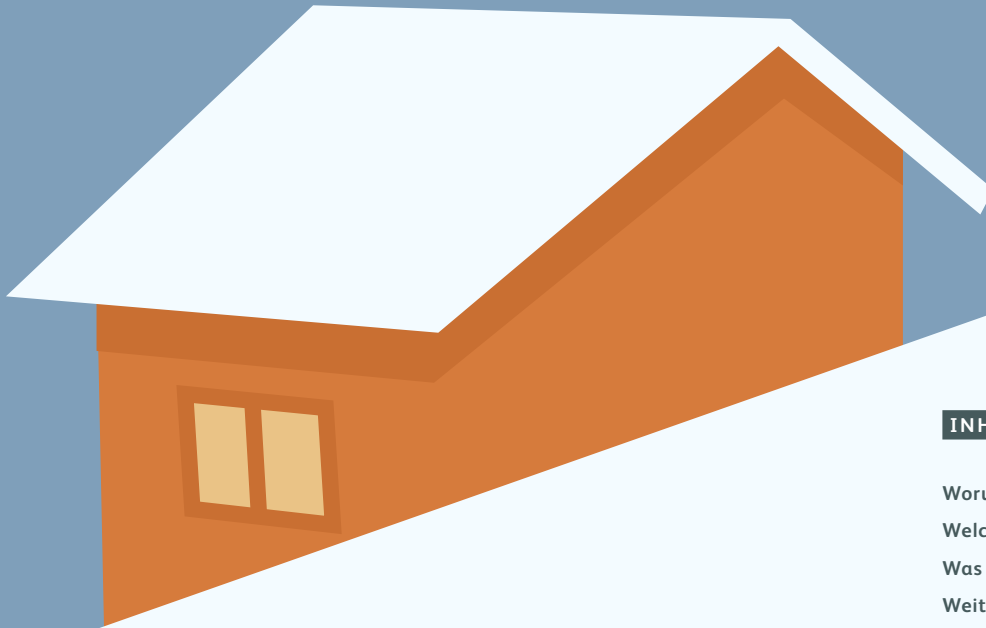
Soziale Arbeit  
Wirtschaft



GASTRO SUISSE  
Für Hotellerie und Restauration

HotellerieSuisse

INFORMATIONEN FÜR ARBEITGEBENDE  
IM SCHWEIZER TOURISMUS  
**INTEGRATION UND FÖRDERUNG  
AUSLÄNDISCHER MITARBEITER  
UND MITARBEITERINNEN**



## INHALTSVERZEICHNIS

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 – Wirtschaft  
Institut für Tourismuswirtschaft ITW  
Rösslimatte 48, 6002 Luzern  
+41 41 228 41 45, itw@hslu.ch

Hochschule Luzern – Soziale Arbeit  
Institut für Soziokulturelle Entwicklung  
Werftstrasse 1, 6002 Luzern  
+41 41 367 48 44, ise@hslu.ch

**Koordination/Redaktion:** Marketing &  
Kommunikation, Hochschule Luzern

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

**Bilder:** Getty Images

**Layout:** SÜDWERK, Stefanie Rubicondo

**Druck:** gammaprint, Luzern

**Bezugsadresse:** Hochschule Luzern –  
Soziale Arbeit, Werftstrasse 1, 6002 Luzern  
© Hochschule Luzern, November 2019

## WOZU DIESE BROSCHÜRE?

Eine gelungene Integration ausländischer Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen 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 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen im Gastgewerbe.

# INTEGRATION UND

# FÖRDERUNG

# AUSLÄNDISCHER

# MITARBEITER

# UND MITARBEITERINNEN



## 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 Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen. Das Gastgewerbe schafft vielzählige Arbeitsplätze, wodurch die Branche zu einem bedeutenden Arbeitgeber des privaten Sektors gehört. 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 etwa gleich vielen Mitarbeitenden aus Deutschland (14.4%). Die restlichen Herkunftsländer machen einen Anteil von 51.7 Prozent aus<sup>1</sup>.

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<sup>2</sup>.

### 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 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen mit ihren je 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<sup>3, 4, 5</sup>.

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

### Herausforderungen, die in diesem Prozess für die Mitarbeitenden entstehen können<sup>6, 7, 8</sup>:

- Sprachliche Verständigung
- Kulturelle Unterschiede (evtl. Kulturschock)
- Mangelnde Kenntnisse des Schweizerischen Arbeitsmarktes und Arbeitsgesetzes
- Mangelnde Kenntnisse des Schweizerischen Bildungs- und Weiterbildungssystems
- Herausforderung für ausländische Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, 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 Arbeitsnehmenden 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 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die über gute Sprachkenntnisse verfügen, 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 Arbeitsnehmenden und der Gesellschaft führt zu einer positiven Aussenwirkung bei potenziellen Arbeitnehmenden, Gästen, Geschäftspartnerinnen und -partnern und weiteren Anspruchsgruppen.

## WAS KÖNNEN SIE ALS ARBEITGEBENDE TUN?

Hilfreich ist, die ausländischen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen 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 neue Mitarbeitende 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 (Betriebsgöttis und -gottis)**

Um die Einarbeitung neuer Mitarbeitender zu erleichtern, ist es empfehlenswert, einen Paten oder eine Patin im Unternehmen zu benennen, der/die 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 der Pate oder die Patin über Kenntnisse der Muttersprache des neuen Mitarbeiters oder der neuen Mitarbeiterin.

«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

## WEITERFÜHRENDE LINKS

Personalsuche (allgemein)

- [www.kmu.admin.ch/kmu/de/home/praktisches-wissen/personal/personalmanagement/personalbeschaffung/moeglichkeiten-der-personalsuche.html](http://www.kmu.admin.ch/kmu/de/home/praktisches-wissen/personal/personalmanagement/personalbeschaffung/moeglichkeiten-der-personalsuche.html)

Kantonale Arbeitsmarkt- und Migrationsbehörden

- [www.sem.admin.ch/sem/de/home/ueberuns/kontakt/kantonale\\_behoerden/adressen\\_kantone\\_und.html](http://www.sem.admin.ch/sem/de/home/ueberuns/kontakt/kantonale_behoerden/adressen_kantone_und.html)

Professionelle Übersetzung

- [www.astti.ch](http://www.astti.ch)

Vermittlungsstellen für interkulturelles Dolmetschen

- [www.inter-pret.ch/de/angebote/regionale-vermittlungsstellen-44.html](http://www.inter-pret.ch/de/angebote/regionale-vermittlungsstellen-44.html)
- [www.inter-pret.ch/admin/data/files/editorial-as-set/file/317/liste\\_der\\_vermittlungstellen.pdf](http://www.inter-pret.ch/admin/data/files/editorial-as-set/file/317/liste_der_vermittlungstellen.pdf)

Leben in der Schweiz

- [www.ch.ch](http://www.ch.ch)
- [www.ch.ch/de/auslander-in-der-schweiz](http://www.ch.ch/de/auslander-in-der-schweiz)
- [www.migraweb.ch](http://www.migraweb.ch)
- [www.ch.ch/de/krankenkasse](http://www.ch.ch/de/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

---

Fachstellen Integration

- [https://disg.lu.ch/themen/integrati-on/integration\\_aktivitaeten/Tipps\\_fuer\\_Arbeitgebende/Zugewander-te\\_Arbeitsbedingungen](https://disg.lu.ch/themen/integrati-on/integration_aktivitaeten/Tipps_fuer_Arbeitgebende/Zugewander-te_Arbeitsbedingungen)

---

Kantonale Integrationsprogramme

- [www.kip-pic.ch/de/](http://www.kip-pic.ch/de/)

---

Hotel&Gastro formation Schweiz

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

*«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**



## **Unterstützen im Arbeitsalltag**

Damit sich ausländische Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen 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 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen 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 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in bestehenden Gefässen (Teamsitzungen, Mitarbeitendengespräche) unterstützt Ihre Mitarbeitenden. Einfache Rückmeldungen der Mitarbeitenden sowie Rücksprachen mit Göttis/Gottis 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 Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen 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, Sprachkursen, Freizeitgestaltung usw.).

## WEITERFÜHRENDE LINKS

---

Grundbildung und Karriere

- [www.berufehotelgastro.ch](http://www.berufehotelgastro.ch)
  - [www.karrierehotelgastro.ch](http://www.karrierehotelgastro.ch)
- 

Hotel&Gastro formation Schweiz, Weggis

- Bildungsangebote: fide Sprachkurse, RIESCO, Progreso (durch L-GAV finanziell grosszügig unterstützt)
  - [www.hotelgastro.ch](http://www.hotelgastro.ch)
- 

GastroSuisse

- Bildungsangebote: Gastro-Unternehmerausbildung für Führungskräfte G1, G2, G3
  - [www.gastrosuisse.ch](http://www.gastrosuisse.ch)
- 

HotellerieSuisse

- Bildungsangebote: Weiterbildung (z.B. [Reception@hotelleriesuisse](mailto:Reception@hotelleriesuisse), Nachdiplomstudium HF), Kurse und Seminare
- [www.hotelleriesuisse.ch](http://www.hotelleriesuisse.ch)

*«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**

## WEITERFÜHRENDE LINKS UND INFORMATIONEN

### Praktische Informationen für Neuzugezogene

[www.ch.ch](http://www.ch.ch)

### Behörde für Integration

Ansprechpersonen Dialog Integration

[www.dialog-integration.ch/arbeiten](http://www.dialog-integration.ch/arbeiten)

Fachstellen Integration

<https://disg.lu.ch/themen/integration/>

[integration\\_aktivitaeten/Tipps\\_fuer\\_Arbeitgebende/](#)

[Zugewanderte\\_Arbeitsbedingungen](#)

## QUELLENVERZEICHNIS

<sup>1</sup> SAKE. Schweizerische Arbeitskräfteerhebung. (2018). Download vom 15. September 2019, von [www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/arbeiterwerb/erhebungen/sake.html](http://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/arbeiterwerb/erhebungen/sake.html)

<sup>2</sup> FIMM, 2011

<sup>3</sup> UNHCR & Österreichischer Integrations Fonds OIF. (2016). Flüchtlinge und Integration. Begriffe einfach erklärt. Download vom 08. September 2019, von [www.bregenz.gv.at/fileadmin/user\\_upload/document/zusammen\\_leben/integration\\_und\\_migration/Fluechtlinge\\_und\\_Integration\\_Begriffe.pdf](http://www.bregenz.gv.at/fileadmin/user_upload/document/zusammen_leben/integration_und_migration/Fluechtlinge_und_Integration_Begriffe.pdf)

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

<sup>5</sup> 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.

<sup>6</sup> [https://www.skmr.ch/cms/upload/pdf/150609\\_Handbuch\\_Migrationsrecht\\_DE\\_Online.pdf](https://www.skmr.ch/cms/upload/pdf/150609_Handbuch_Migrationsrecht_DE_Online.pdf)

<sup>7</sup> [https://www.oecd.org/els/mig/migration-policy-debates-10\\_de.pdf](https://www.oecd.org/els/mig/migration-policy-debates-10_de.pdf)

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



**Hochschule Luzern – Wirtschaft**

Institut für Tourismuswirtschaft ITW

Rösslimatte 48

6002 Luzern

+41 41 228 41 45

itw@hslu.ch

**Hochschule Luzern – Soziale Arbeit**

Institut für Sozialkulturelle Entwicklung

Werftestrasse 1

6002 Luzern

+41 41 367 48 44

ise@hslu.ch