

> Studie zur vorausschauenden Planung von Beschäftigung & beruflichen Kompetenzen in der Branche Kongresse, Messen und Wirtschaftstreffen



INHALT

1. Kontext	2	6. Einstellungstendenzen und Entwicklung der Kompetenzen	12
2. Ablauf der Studie: Ein Vorgehen in drei Etappen	3	7. Zukunftsforschung Beschäftigung bis 2016	15
3. Identifizierung der Kongressbranche und des Panels	4	8. Die gesellschaftliche Verantwortung von Unternehmen als sektorübergreifende Maßnahme	18
4. Das Personal in der Branche	7	9. Vorschläge für Maßnahmen	19
5. Die aktuellen Tools zur Personalplanung	11	10. Anhang	20

I. Kontext

Im Rahmen ihres wirtschaftlichen Entwicklungsplans Straßburg Eco 2020 beauftragte die Stadtgemeinschaft Straßburg die Maison de l'emploi et de la formation du bassin de Strasbourg mit der Durchführung einer GPEC-Studie* zur vorausschauenden Planung von Beschäftigung und beruflichen Kompetenzen in den **vier Schlüsselsektoren**:

- Medizintechnik und neuartige Therapien,
- innovative und multimodale Mobilität,
- wissensintensive Unternehmensdienstleistungen,
- Kunst - Kultur - Medien.

Die Maison de l'emploi et de la formation du bassin de Strasbourg schlug eine Ausweitung der Gebietskulisse dieser vier Studien auf die benachbarte Region Ortenau in Zusammenarbeit mit der Agentur für Arbeit Offenburg vor.

Diese Studien wurden im Jahr 2010 durchgeführt, deren Ergebnisse 2011 auf grenzüberschreitenden Afterworks-Abenden mit verschiedenen deutschen und französischen Wirtschaftsakteuren und Unternehmern präsentiert wurden.

Die vier Zusammenfassungen der Studien wurden in einer deutsch-französischen Ausgabe (eine Mappe mit vier einzelnen Heften, eines je GPEC-Studie) herausgegeben. Diese Mappe ist bei der Maison de l'emploi et de la formation du bassin de Strasbourg erhältlich.

Beim Afterworks-Treffen vom 26. Mai 2011 zum Thema Wissensintensive Unternehmensdienstleistungen unterstrichen die Teilnehmer ihr Interesse an der Durchführung einer spezifischen GPEC-Studie in der Branche „Kongresse, Messen & Wirtschaftstreffen“ zur Begleitung und Antizipation des Arbeitskräftebedarfs, der mit der Renovierung der Kongresshalle Palais des Congrès und dem neuen Messegelände Straßburg verbunden ist.

Die Studie wurde dem Beratungsbüro Actions RH, einem Spezialisten für die Betreuung von GPEC-Maßnahmen in Unternehmen, anvertraut. Der Lenkungsausschuss wird von der Maison de l'emploi Straßburg koordiniert und setzt sich aus der Stadtgemeinschaft Straßburg, Strasbourg événements, der Messe Offenburg, Agentur für Arbeit, Pôle emploi, Strasbourg Convention Bureau, der Direcc und Actions RH zusammen.

Die Maison de l'emploi et de la formation du bassin de Strasbourg schlug der Messeleitung Offenburg in der Ortenau vor, sich an dieser Studie zu beteiligen.

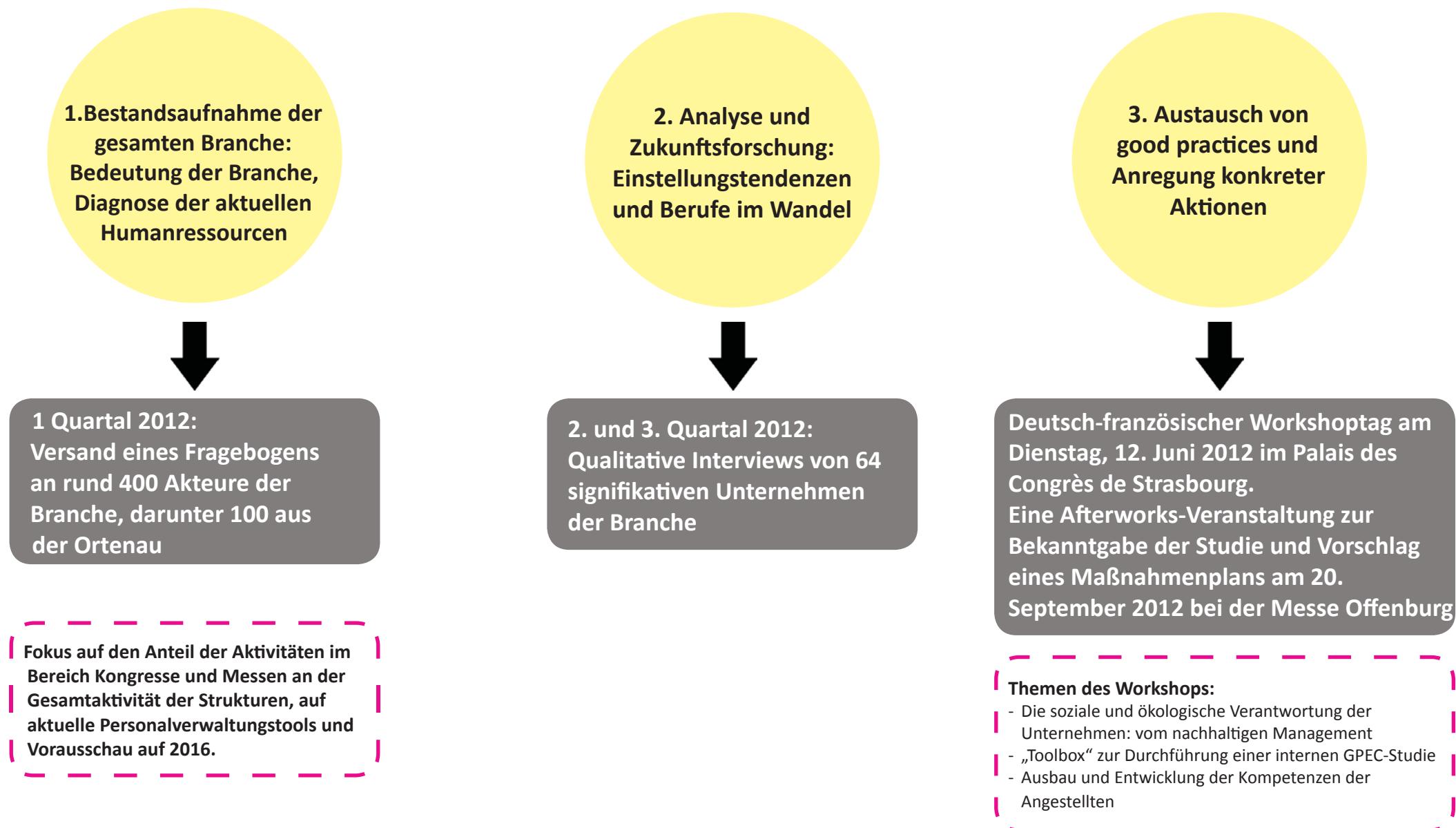
Die Ziele dieser Studie wurden folgend definiert:

- Förderung einer besseren Kenntnis der existierenden Stellen und des aktuellen Qualifikationsbedarfs
- Antizipation des Arbeitskräftebedarfs in Anbetracht der Eröffnung des großen Kongress- und Messegeländes
- Bestimmung kurz- und mittelfristiger Entwicklungsszenarien: Einrichtung einer integrierten Kongressbranche in Straßburg?
- Mobilisierung der Arbeitgeber der Branche sowie der Akteure im Beschäftigungsgebiet im Zusammenhang mit der Dynamik der neuen Straßburger Kongresseinrichtungen
- Erfassung und Sensibilisierung der Branche in Bezug auf die gesellschaftliche Verantwortung der Unternehmen.

Über das quantitative und qualitative Ergebnis der Studie hinaus ist es das Ziel, die Arbeitgeber der Branche im Beschäftigungsgebiet Straßburg und in der Ortenau bei der Einrichtung von Tools zur vorausschauenden Planung von Beschäftigung und beruflichen Kompetenzen zu begleiten.

*GPEC = *Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences*. Frz. Instrument zur vorausschauenden Beschäftigungspolitik (Anmerkung der Übersetzung).

2. Ablauf der Studie: Ein Vorgehen in drei Etappen



3. Identifizierung der Kongressbranche und des Panels

Um die existierenden Stellen und den aktuellen Qualifikationsbedarf der Branche „Kongresse, Messen, Wirtschaftstreffen“ zu identifizieren, wurde ein Panel aus 300 Unternehmen mit Sitz im Beschäftigungsgebiet Straßburg und 100 Unternehmen aus der Ortenau, die insgesamt 10 verschiedenen Wirtschaftszweigen angehören, ausgewählt.

Der vom Lenkungsausschuss festgelegte Aktionsradius umfasst 10 Wirtschaftszweige, zu denen die Zulieferer und potenziellen Dienstleister der Branche zählen:

1. Eventorganisation
2. Kommunikationsagenturen
3. Veranstaltungsorte
4. Lieferanten Ausstattung / Einrichtung
5. Gastgewerbe
6. Gastronomie / Bewirtung (Catering)
7. Transportwesen / Logistik
8. Umwelt
9. Handel / Vertrieb
10. Dienstleistungen

50 französische und **14** deutsche Unternehmen haben bei der Studie zur vorausschauenden Planung von Beschäftigung und beruflichen Kompetenzen geantwortet.

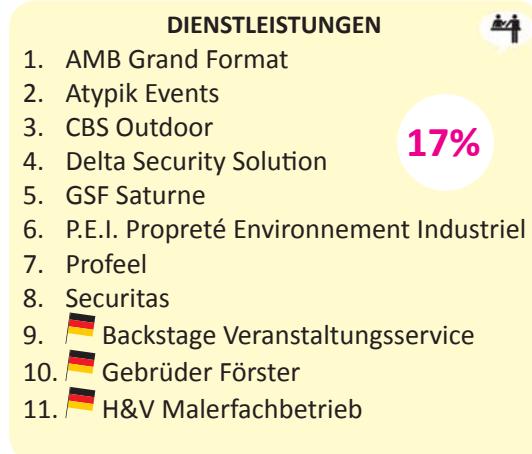
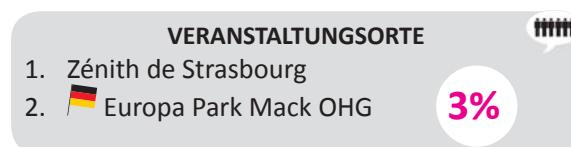
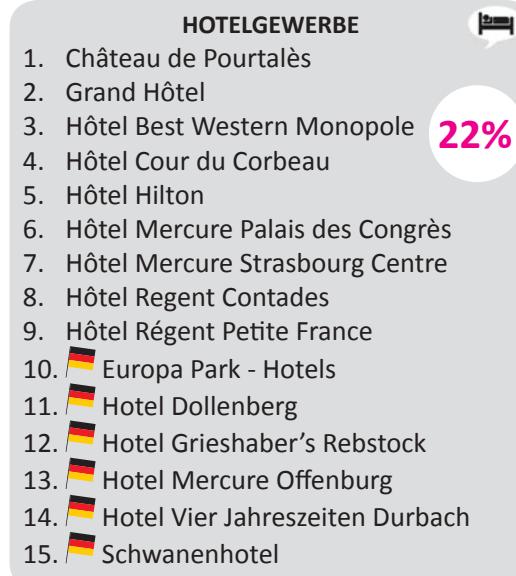
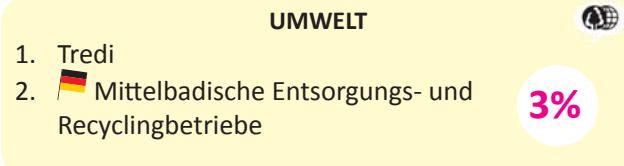
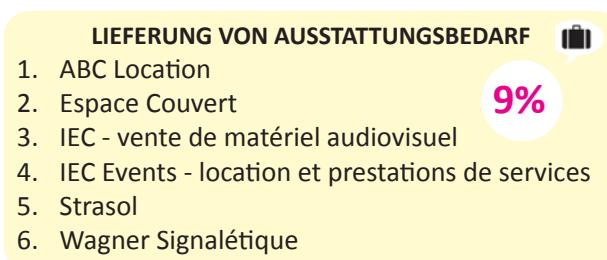
Die Geschäftsführer oder Führungskräfte aus den Personalabteilungen dieser Unternehmen wurden in ihren Büros aufgesucht und persönlich befragt. Ein für jeden Wirtschaftszweig gesondert ausgearbeiteter Fragebogen diente dabei als Hilfsmittel.

Nach Abschluss der ersten Hälfte der Studie wurde ein deutsch-französischer Workshoptag organisiert, um gemeinsam mit den Fachleuten der Branche über drei große Themen zu diskutieren:

- Einstellung, Ausbildung und Bindung der Angestellten
- Die Instrumente zur Aufdeckung und Entwicklung von Kompetenzen
- Die gesellschaftliche und ökologische Verantwortung der Unternehmen

An diesem Arbeitstag am **12. Juni 2012** im Palais des Congrès in Straßburg nahmen **72** Akteure der Branche teil. Die in dieser Bilanz übermittelten Elemente stammen zum einen aus den qualitativen, persönlichen Interviews, zum anderen aus den gemeinsam in den Workshops durchgeführten Überlegungen.

1. Die befragten Unternehmen gehören folgenden Branchen an:



2. Größe der Unternehmen:

Bezüglich der Größe der Unternehmen aus dem Beschäftigungsgebiet Straßburg ist festzuhalten, dass 44 % der befragten Firmen Sàrl (frz. Gesellschaft mit beschränkter Haftung) sind; 43 % sind SA (frz. Aktiengesellschaft) bzw. SAS (sog. kleine frz. Aktiengesellschaft), die restlichen Unternehmen sind Einmannbetriebe, Verbände oder öffentliche Einrichtungen.

In der Ortenau sind 57 % der befragten Unternehmen GmbH, 21 % Handwerksbetriebe, 14 % OHG und 8 % Einzelbetriebe.

3. Umsatz 2011:

Bei 88 % der Unternehmen der Branche „Kongresse, Messen, Seminare und business conventions“ in der Region Straßburg-Ortenau liegt der Umsatz bei unter 10 Mio. €, bei 14 % bei über 10 Mio. €.

„Die Sparte Kongresse und Wirtschaftstreffen macht einen bedeutenden Anteil am Umsatz unserer Gruppe aus - rund 40 % und gewährleistet uns regelmäßig Aufträge.“
Michèle Heyraud, Personalleiterin, SOGEHO.

4. Anteil der Aktivitäten im Bereich „Kongresse, Messen und Seminare“ in Frankreich und Deutschland am Gesamtumsatz der Unternehmen:

Bei 98 % der Unternehmen liegt der Anteil der Aktivitäten im Bereich „Kongresse & Messen“ am Gesamtumsatz bei unter 300.000 €.

Bei 96 % der Unternehmen beträgt der Umsatzanteil der Aktivitäten im Bereich „Kongresse und Messen“ weniger als 20 %.

Bei 4 % der Unternehmen beträgt der Umsatzanteil der Aktivitäten im Bereich „Kongresse und Messen“ über 80 %.

Fokus auf Messe Offenburg-Ortenau GmbH

Sanierungsphase 1997 – 2008

- Modernisierung der Hallen
- Steigerung der Verbundenheit in den Hallen
- Verbindung der 3 größten Hallen
- Modernisierung der technischen Ausstattung
- Reduzierung der Betriebskosten für Nutzung.

Stand heute: 179.000 m² Messegelände, 22.580 m² Hallenfläche

Zahlen 2011:

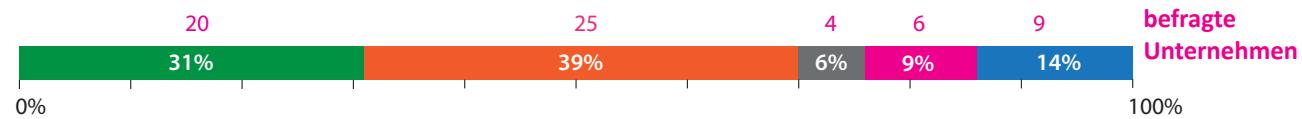
- 394.500 Besucher
- 332 Veranstaltungstage
- 37 Mitarbeiter (Durchschnittsalter: 37 Jahre)

Fokus auf Strasbourg Evènements

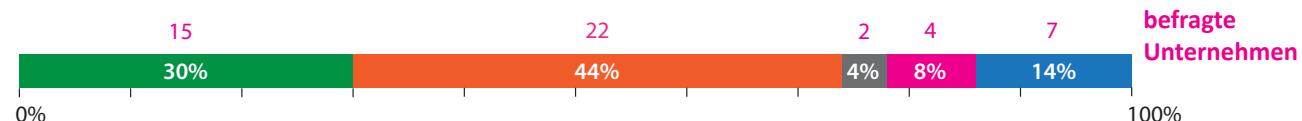
- Struktur zur Verwaltung der Konzert- und Kongresshalle Palais de la Musique et des Congrès und des Messegeländes Parc des Expositions
- 2011: 339 Veranstaltungen, insgesamt 915 000 Besucher für beide Veranstaltungsorte
- 100 Millionen Euro generiert durch die Aktivitäten im Bereich Kongresse, Messen und Events.
- 24 000 m² Hallenfläche
- Nach dem ICCA-Ranking (International Congress and Convention Association) liegt Straßburg im Vergleich mit allen internationalen Tagungsstandorten auf Platz 172. Im europäischen Vergleich liegt die Stadt auf Platz 93, frankreichweit an 7. Stelle
- 125 direkte Arbeitsplätze
- Zahlreiche indirekte Auswirkungen auf die lokale Wirtschaft
- Induzierte Auswirkungen: Unternehmensniederlassung als Folge von Begegnungen auf Kongressen, Verbindungen zwischen Forschung und regionaler Industrie

4. Das Personal in der Branche:

Der gesamte Personalbestand der interviewten Unternehmen:

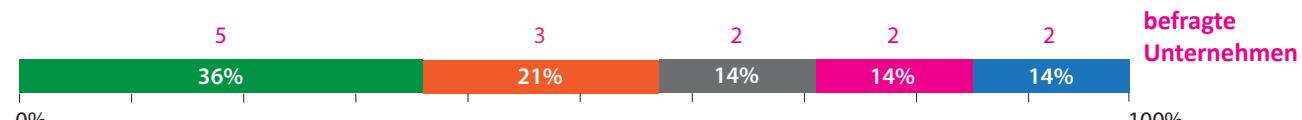


Personalbestand in Frankreich:



- weniger als 10 Angestellte
- 10 bis 49 Angestellte
- 50 bis 99 Angestellte
- 100 bis 249 Angestellte
- 250 und mehr

Personalbestand in Deutschland:



Die Anzahl der für den Tätigkeitsbereich „Kongresse & Messen“ zuständigen Beschäftigten im Gesamtüberblick:



Zuständige Beschäftigte in Frankreich:



Wir stellen fest, dass es in lediglich 28 Unternehmen des Panels Angestellte gibt, die speziell für den Bereich „Kongresse & Messen“ zuständig sind. Das sind 56 % der interviewten Unternehmen. 96 % dieser 23 Unternehmen beschäftigen ihr Messe- und Kongresspersonal in Vollzeit.

Zuständige Beschäftigte in Deutschland:



Wir stellen fest, dass es in 78 % der interviewten Unternehmen Angestellte gibt, die speziell für den Bereich „Kongresse & Messen“ zuständig sind. Das sind 11 Unternehmen des Panels. 96 % dieser 11 Unternehmen beschäftigen ihr Messe- und Kongresspersonal in Vollzeit.

- █ weniger als 10 Angestellte
- █ 10 bis 49 Angestellte
- █ 50 bis 99 Angestellte
- █ 100 bis 249 Angestellte
- █ 250 und mehr

58 % der Unternehmen ziehen Personal von außen heran: Zeitarbeitskräfte, Aushilfen...

Die Jahresstundenanzahl liegt im Schnitt bei **4901** Stunden.

Weniger als 7000	12	92%
7000 bis 13999	0	0%
14000 bis 20999	0	0%
21000 bis 27999	0	0%
28000 und mehr	1	8%
Gesamt	13	100%

Alterspyramide:

Berufsgruppen	Stellenbeispiele	Männer			Frauen		
		Alterspyramide			Alterspyramide		
		< 26 Jahre	27 bis 49 Jahre	50 Jahre und +	< 26 Jahre	27 bis 49 Jahre	50 Jahre und +
EMPFANG - REZEPTION	Rezeptionist	16	11	1	62	17	
MARKETING - VERTRIEB	Leiter Kundenbetreuung Handelsattaché Kaufmännisch-technischer Mitarbeiter Marketingprojektleiter Leiter Werbung Verkaufsberater Kaufmännischer Assistent	5	23	6	9	42	7
VERWALTUNG & FINANZEN	Vertriebsassistentin / Sekretärin Buchhalter	1	7	1	1	22	3
TECHNISCHER BEREICH - BETRIEBSPERSONAL	Leitung von Veranstaltungsprojekten Webdesigner - Infografiker Community Manager Personal in der Gastronomie - Oberkellner - Bedienung - Chefkoch - Commis de cuisine (Jungkoch) Betriebspersonal Gastgewerbe - Room Service Betriebspersonal Transport und Logistik - Fahrer Wartungspersonal Wachdienst Reinigungskräfte Techniker Werkstatt / Monteur / Kundendienst Ingenieur - Techniker Qualität / Hygiene / Umwelt Ingenieur - Licht- und Tontechniker	61	143	18	29	117	15
		GESAMT	83	184	26	101	198
							25

Insgesamt sind die Angestellten zwischen 27 und 49 Jahre alt. Wir stellen allerdings fest, dass folgende Wirtschaftszweige in Frankreich am meisten junge Angestellte unter 26 Jahre beschäftigen:

- Dienstleistungen rund um den Empfang
- Wachdienstservice für Lokalitäten (50 % des Personals).

Die Senioren ihrerseits sind im Wachdienstservice für Lokalitäten ebenfalls sehr stark vertreten (25 % des Personals). Jedoch sind sie in der Gastronomie/im Catering nur gering vertreten (14 % des Personals).

Aufteilung der Berufe:

Die kaufmännischen Berufe sind vor allem in folgenden Branchen sehr stark vertreten:

- Lieferung von Ausstattungsbedarf
- Handel / Vertrieb
- Transport - Logistik

Die technischen Berufe sind vor allem in folgenden Branchen sehr stark vertreten:

- Eventorganisation
- Veranstaltungsorte / Infrastruktur für Kongresse
- Gastgewerbe
- Transport - Logistik

Die administrativen Berufe sind vor allem in folgenden Branchen sehr stark vertreten:

- Lieferung von Ausstattungsbedarf
- Dienstleistungen

Gleichheit Mann/Frau:

Im Beschäftigungsgebiet Straßburg arbeitet ein Großteil der Frauen in folgenden Branchen:

- Gastgewerbe
- Kommunikation / Verlagswesen
- Handel / Vertrieb
- Dienstleistungen rund um den Empfang
- Reinigungsservice von Lokalitäten



In der Ortenau arbeitet ein Großteil der Frauen in folgenden Branchen:

- Dienstleistungen rund um den Empfang

Im Beschäftigungsgebiet Straßburg arbeitet ein Großteil der Männer in folgenden Branchen:

- Transport - Logistik
- Gastronomie / Catering
- Lieferung von Ausstattungsbedarf
- Wachdienstservice für Lokalitäten
- Eventorganisation



In der Ortenau arbeitet ein Großteil der Männer in folgenden Branchen:

- Gastgewerbe (im Gegensatz zu Frankreich, wo dieser Tätigkeitsbereich sehr feminin geprägt ist)
- Eventorganisation

5. Einführung von Tools zur Personalplanung

Insgesamt haben 71 % der Unternehmen der Region Straßburg-Ortenau Tools zur Personalplanung eingesetzt. Auf der Straßburger Seite haben 73 % der Unternehmen Tools zur Personalplanung eingesetzt, auf Seiten der Ortenau 85 %.

In Frankreich arbeiten 78 % der Unternehmen Stellenbeschreibungen aus, 71 % führen jährliche Mitarbeitergespräche durch, und 71 % organisieren qualifizierende Schulungen.

In Deutschland arbeiten 91 % der Unternehmen Stellenbeschreibungen aus, 82 % führen jährliche Mitarbeitergespräche durch, und 82 % organisieren qualifizierende Schulungen.

Insgesamt haben 51 % der Unternehmen die Analyse des Turnovers eingeführt, die Analyse der Alterspyramide ist in 39 % der Unternehmen und ein System zur Evaluierung der Kompetenzen ist in 40 % der Unternehmen eingeführt.

In Frankreich analysieren 42 % der Unternehmen die Personalfluktuation, 38 % analysieren die Alterspyramide, und 42 % haben ein System zur Evaluierung der Kompetenzen eingeführt.

In Deutschland analysieren 91 % der Unternehmen die Personalfluktuation, 40 % analysieren die Alterspyramide, und 30 % haben ein System zur Evaluierung der Kompetenzen eingeführt.

Die Analyse der Personalfluktuation wird in Deutschland doppelt so viel eingesetzt als in Frankreich. Dies resultiert aus dem Fachkräftemangel und aus dem größeren Stellenangebot für deutsche Angestellte.

Allerdings stellen wir fest, dass mehr französische als deutsche Unternehmen ein System zur Evaluierung der Kompetenzen eingeführt haben.

Dieses System zur Evaluierung von Kompetenzen hat in einer vorausschauenden Beschäftigungspolitik (GPEC) das Ziel, ein Programm zur Anpassung und Weiterentwicklung von Kompetenzen aufzustellen. Dieses ist einer der Schlüsselfaktoren für die erfolgreiche Personalbindung in Unternehmen.

	STRASSBURG	ORTENAU
Stellenbeschreibung, Kompetenzenbeschreibung und Beschäftigungsbeschreibung	78 %	91 %
Jährliche Evaluierungs- oder Mitarbeitergespräche	71 %	82 %
Qualifizierende Schulungen oder VAE	71 %	82 %

	STRASSBURG	ORTENAU
Turnover-Analyse	42 %	91 %
Analyse der Alterspyramide	38 %	40 %
System zur Evaluierung von Kompetenzen	42 %	30 %

6. Einstellungstendenzen und Entwicklung der Kompetenzen:

1. Anwerbungsschwierigkeiten, Kompetenzen und die meistgesuchten Qualifikationslevels in jedem Beschäftigungsbereich:

BERUFE / FRANKREICH	BESONDERE KOMPETENZEN FRANKREICH	QUALIFIKATIONSNIVEAU FRANKREICH		BERUFE / DEUTSCHLAND	BESONDERE KOMPETENZEN DEUTSCHLAND	QUALIFIKATIONSNIVEAU DEUTSCHLAND
Juniorprojektleiter	Fachkompetenzen bzgl. Umwelt Dynamik - Soziale Kompetenz	Fachschulabschluss (CAP) + Fähigkeitszeugnis Fachschulabschluss (CAP) Hotellerie/Gastronomie		EVENTORGANISATION	Französischkenntnisse	
Infografiker Webentwickler Webdesigner Alle Arten an Vertriebsmitarbeitern	Spezifische Softwarekenntnisse in Infografie und Websprache Soziale Kompetenz in einem multikulturellen Umfeld Veranlagung als kaufmännischer Entwickler.	Abitur + 2jähriges Studium bis Abitur + 4-5jähriges Studium		KOMMUNIKATION VERLAGSWESEN		
Verwalter	Kaufmännische Kompetenzen als Entwickler.			INCOMING-AGENTUREN FÜR KONGRESSE		
Verleger von Weichböden Zweifache Kompetenz: Lkw-Fahrer und Monteur Fahrer/Lieferanten Vielseitige Assistentin	Vielfältige Kompetenzen - z.B. Montage von Ausstattung und Transport (LkW-Führerschein) Soziale Kompetenz	Berufsorientiertes Abitur (Bac Pro) bis Fachhochschulabschluss (BTS)		LIEFERUNG VON AUSSTATTUNGSBEDARF		
Rezeptionisten Hausdame/Gouvernante Zimmermädchen Aushilfen (in Deutschland sog. Mini-Jobs) Berufe im Gaststättengewerbe Kaufmännischer Mitarbeiter	Fremdsprachenkenntnisse Fähigkeit, bedeutende Kundschaft zu empfangen	Abitur oder Berufsorientiertes Abitur (Bac Pro) bis Fachhochschulabschluss (BTS) in der Hotellerie		HOTELGEWERBE	Hoteldirektor	

BERUFE / FRANKREICH	BESONDERE KOMPETENZEN FRANKREICH	QUALIFIKATIONSNIVEAU FRANKREICH		BERUFE / DEUTSCHLAND	BESONDERE KOMPETENZEN DEUTSCHLAND	QUALIFIKATIONSNIVEAU DEUTSCHLAND
Saalpersonal: Chef de rang (Stationskellner/ Kellner mit mehrjähriger Erfahrung im gehobenen Service) Küchenpersonal: Koch und Commis	Soziale Kompetenz (soft skills) Fähigkeit, spezielle Dienstleistungen auszuführen, z.B. Bio-Küche oder ausländische Küche (außerhalb EU)	Fachschulabschluss (CAP) bis Meisterabschluss Koch - Fachschulabschluss (CAP) Gastronomie	 GASTRONOMIE - BEWIRTUNG	Saalpersonal: Chef de rang (Stationskellner/ Kellner mit mehrjähriger Erfahrung im gehobenen Service) - Bedienung Küchenpersonal: Koch und Commis	Fachkompetenzen	Ausbildung
Fahrer für Kurzstrecken Fahrer für Möbelspeditionen Privatchauffeur mit Berufsausweis	Ausbildung und aktueller Führerschein Fremdsprachenkenntnisse - Sozialkompetenz Zweifache Kompetenz: Transport/Umzug	Führerschein Klasse CE - Fachschulabschluss (CAP) Fahrer Fachhochschulabschluss (BTS) Tourismus	 TRANSPORTWESEN, LOGISTIK	Reisebusfahrer		
			 UMWELT	Servicemechaniker		
Verkaufsberater	Fremdsprachenkenntnisse (nicht EU) Fähigkeit, Luxusprodukte zu vermarkten		 HANDEL - VERTRIEB			
Vertriebsmitarbeiter Techniker Empfangspersonal Sicherheitspersonal Servicepersonal	Beherrschung von kaufmännischen Verhandlungen und Akquise - Verhaltenskompetenzen Beherrschung von Elektroinstallationen, Management und Arbeitsplanung Soziale Kompetenzen	Abitur + 2 jähriges Studium	 DIENSTLEISTUNGEN			

2. Für welchen identifizierten Ausbildungsbedarf ist das Angebot nur unzureichend?

Erstausbildungen im Bereich der Eventorganisation, die nicht an den Kompetenzbedarf angepasst sind: Die im Bereich Eventorganisation angebotenen Stellen verlangen technische und organisatorische Kompetenzen, die in der Erstausbildung nicht ausreichend unterrichtet werden.

Die Erstausbildung im Bereich der neuen Technologien ist unzureichend: Suchmaschinenoptimierung (SEO), E-Commerce, Webmarketing...

„Die soziale Verantwortung von Unternehmen führt nicht unbedingt zu neuen Berufen, aber in der Tat zu neuen Kompetenzen. So etwa sind für das Erlernen der Bio-Küche andere Kompetenzen erforderlich wie bei der „klassischen“ Kochweise. Dies ist auch beim ökologischen Fahren der Fall. Wir müssen die Dinge in umfassender Weise überdenken.“ Véronique Moueza, L'Alsacienne de restauration

3. Weitere Probleme in der Personalverwaltung

Die Probleme in der Personalverwaltung treten im Wesentlichen bei der Personalführung der Generation Y sowie bei der Motivation und Bindung des Personals allgemein auf.

„In Bezug auf Ausbildung und berufliche Kompetenzen erleben wir gerade den Umbruch von einem eher „manuellen“ Wirtschaftszweig hin zu einer Branche mit intellektuellem Mehrwert. Der Organisator betreut den Aussteller zunehmend, damit dieser sich auf seine Teilnahme an der Veranstaltung konzentrieren kann: Lieferung von technischen Dienstleistungen, Strategie zur Eventteilnahme, Tools zur Bemessung des Rücklaufs der getätigten Investitionen...

Die Professionalisierung der Branche ist heutzutage ein Muss: Früher bewegten wir uns im lokalen Rahmen, wohingegen die Konkurrenz sich heute im Ausland befindet. Dies geht mit dem Fremdsprachenerwerb einher: Die Mitarbeiter der Branche haben insgesamt ein recht schwaches Niveau; es ist notwendig, sie auszubilden, um den Unterschied zu machen; die Gabelstaplerfahrer auf der Automobilmesse in Paris etwa sprechen drei Sprachen. Das ist eines der Themen, die der Verband fördern muss, da diejenigen, die schon länger in der Branche arbeiten, nicht unbedingt großes Interesse darin sehen.“ Frédéric Pitrou, stellvertretender Geschäftsleiter, Fédération Foire, Salons, Congrès et Evénements de France

„Bei Strasbourg événements ist das Turnover kein Problem, jedoch die Alterspyramide. Wir haben folglich ein Projekt namens „Jeunes Pousses“ (etwa ‘Jungsprossen/Nachwuchs’, Anmerkung der Übersetzung) ins Leben gerufen. Zunächst haben wir eine allgemeine Evaluierung (360°) dieser Angestellten durchgeführt und anschließend ein Schulungsprogramm zu allen beruflichen Aspekten - kaufmännischer Bereich, Management, Qualität,... - definiert. Ziel ist es, sie beim Erwerb neuer beziehungsweise bei der Erweiterung bestehender Kompetenzen zu begleiten.“ Michel Bintz, Personalleiter, Strasbourg événements

„Wir haben einen hohen Professionalisierungsbedarf bezüglich des Empfangs dieses spezifischen Publikums. Die Kunden von Wirtschaftstreffen sind sehr anspruchsvoll, sie sind Vorreiter des Bedarfs der Privatkunden.“ Reynald Schaich, Batorama

7. Zukunftsforschung und Beschäftigung

Die französischen und deutschen Unternehmen sind der Ansicht, dass die Positionierung der Region Straßburg-Ortenau für den gewinnbringenden Markt 'Kongresse und Wirtschaftstreffen' bis 2016:

• Zur Gründung neuer Unternehmen führen wird → 56 % der Unternehmen

Neue Technologien im Zusammenhang mit dem Internet:

- Suchmaschinenoptimierung (SEO)
- E-Commerce sowohl im Webmarketing als auch in der Webadministration

Hochwertige Dienstleistungen:

- Berufe, die mit persönlich zugeschnittenen Dienstleistungen verbunden sind - Facilitymanagement an den Kongress- und Messestandorten (Kofferträger, Fahrer, Wäschereinigung,...)

• Zur Veränderung einiger Berufsbilder führen wird → 75 % der Unternehmen

Die Kongress- und Messebranche ist vor allem eine Branche, die mit Dienstleistungen für Privat- und Firmenkunden verbunden ist. Alle Berufe mit Kundenbeziehung verändern sich hinsichtlich der Kenntnis der Bedürfnisse der Kunden

Aneignung multikultureller Kenntnisse: die in den jeweiligen Ländern herrschenden Trends, die Bedürfnisse, die unterschiedlichen Verbrauchsmuster

• Bestehende Berufe zurückdrängen wird → 16 % der Unternehmen

Nur wenige Unternehmen machten Berufe mit einer negativen Entwicklung aus.

• Zur Entwicklung neuer Geschäftsbereiche führen wird → 61 % der Unternehmen

• Neue Wirtschaftszweige zur Branche hinzukommen werden → 47 % der Unternehmen

• Neuen Kompetenzbedarf hervorrufen wird → 76 % der Unternehmen

Verhaltenskompetenzen:

Die Mehrheit der sowohl in Frankreich als auch in Deutschland befragten Unternehmen betonte den Defizit der Angestellten an Verhaltenskompetenzen. Diese defizitäre soziale Kompetenz (soft skills) wird vor allem beim Verhalten des Angestellten gegenüber einem Kunden deutlich: Er muss es verstehen, diesen zu empfangen, anzuhören, seine Bedürfnisse ausfindig zu machen, ihn zu beraten. Mangelnde persönliche Qualitäten sind: Engagement, berufsbezogene Gewissenhaftigkeit, Anpassungsfähigkeit...

Französische bzw. deutsche Fremdsprachenkenntnisse:

Das Ziel der Stadtgemeinschaft Straßburg ist die Förderung des Ausbaus der Wirtschaftsbeziehungen zwischen dem Beschäftigungsgebiet Straßburg und der Ortenau. Die befragten Unternehmen haben jedoch die mangelnden Französischkenntnisse der deutschen sowie die mangelnden Deutschkenntnisse der französischen Firmen auf allen Hierarchieebenen betont.

Besondere Fremdsprachenkenntnisse:

Die Positionierung der Region im internationalen Kontext macht ebenfalls besondere Fremdsprachenkenntnisse wie Chinesisch, Japanisch, Russisch und Portugiesisch erforderlich. Sogar die indischen Sprachen wie Hindi oder Tamilisch wurden erwähnt.

Kaufmännische Kompetenzen:

Verkaufstechniken, die an den Verkauf von Dienstleistungen an eine ausländische Kundschaft angepasst sind.

Fachliche Kompetenzen:

- Neue Technologien für die Seniormitarbeiter: Intellektuelle Neugier, Anpassungsfähigkeit an die neuen Technologien.
- Neue Technologien für die Juniormitarbeiter: Über die allgemeinen Fachkenntnisse hinaus mangelt es an Fachleuten mit doppelten Kompetenzen: z.B. Webadministrator mit Ausbildung in der Suchmaschinenoptimierung (SEO).
- Innenausbau im Bauwesen: Kenntnis der neuen Techniken ökologischer Gestaltung, neuer Materialien für den Standbau: z.B. recyclingfähige Öko-Materialien...

	Neuer Kompetenzbedarf?	Gründung neuer Berufe	Entwicklung bestimmter Berufe	Berufe mit negativer Entwicklung
EVENT-ORGANISATION 	Anpassungsfähigkeit Kaufmännische Kompetenzen Fremdsprachenkenntnisse		Berufe im Bereich Qualität Management-Berufe	
KOMMUNIKATION VERLAGSWESEN 	Multikulturelle Kompetenzen Verhaltenskompetenzen Fremdsprachenkenntnisse Verbindung Öffentlichkeit/Event	Neue Kommunikationsformen SEO	Berufe im Bereich der Kommunikation Berufe im Vertrieb Kaufmännischer Bereich B to B-Aktivitäten	Berufe in der Verwaltung
INCOMING-AGENTUREN FÜR KONGRESSE 	Kaufmännische Kompetenzen Verhaltenskompetenzen	Kaufmännischer Entwickler	Kaufmännischer Bereich	Kartenverkäufer
LIEFERUNG VON AUSSTATTUNGSBEDARF 	Fachkenntnisse über die Entwicklung neuer Materialien	Neue Technologien Neue Kommunikationsformen	Berufe im Bauwesen Standbau und -montage Dekorationsdienstleistungen	
HOTELGEWERBE 	Fachliche Kompetenzen Fremdsprachenkenntnisse Kaufmännische Kompetenzen	E-Commerce Neue Formen des Managements Neue Formen des Marketings Neue Kommunikationsformen  Community manager - Online Marketing - E-commerce	Berufe im Vertrieb Marketingberufe Berufe im Bereich der Kommunikation Berufe im Gaststättengewerbe	Telefonische Reservierungen
GASTRONOMIE - BEWIRTUNG 	Bedarf an qualifiziertem Personal Multikulturelle Kompetenzen Beherrschung verschiedener Kocharten Fremdsprachenkenntnisse Verhaltenskompetenzen		Berufe im Lebensmittelgewerbe Berufe im Service Berufe mit Kundenbeziehung	
TRANSPORTWESEN, LOGISTIK 	Je nach Entwicklung der Aktivität Organisatorische Kompetenzen Kundenservice-Qualität Kompetenzen im Gastgewerbe	Neue Kommunikationsformen Facilitymanagement Kofferträger/Fahrer	Berufe im Bereich Konferenzen Berufe im Bereich Veranstaltungen Informatikberufe	Berufe in der Verwaltung
UMWELT 				
HANDEL - VERTRIEB 	Fremdsprachenkenntnisse	Neue Formen des Managements Neue Kundenbeziehungen	Berufe im Vertrieb Berufe im Bereich Kundenbeziehung	Alles, was durch die neuen IKT ersetzt werden kann
DIENSTLEISTUNGEN 	Fremdsprachenkenntnisse Verhaltenskompetenzen	Neue Kommunikationsformen Neue Vertriebsformen Neue Werbeformen Berufe im Service	Berufe, die allgemein mit der Branche im Zshg. stehen	

	Neue Geschäftsbereiche	Zweige, die zur Kongressbranche hinzukommen könnten
EVENT-ORGANISATION 	Facilitymanagement	
KOMMUNIKATION VERLAGSWESEN 	Neue Technologien	Künstlerbranche - kulturelle Animationen
INCOMING-AGENTUREN FÜR KONGRESSE 		
LIEFERUNG VON AUSSTATTUNGSBEDARF 	Neue Technologien & Innovation im Veranstaltungsbereich	
HOTELGEWERBE 	 Dienstleistungen und Bereitstellung von Fachpersonal im Hotel- und Gaststättengewerbe (spezialisierte Zeitarbeiter) Persönlich zugeschnittenes Transportwesen (Personen, Kongressteilnehmer...)	Geschäftstourismus  Wissenschaftliche Institutionen - Beratungen für Webmarketing
GASTRONOMIE - BEWIRTUNG 	Ausbau der Catering-Aktivitäten im internationalen Rahmen Kommunikation via Internet (Betreuung sozialer Netzwerke)	Facilitymanagement für Kongresse Andere Berufe im Servicebereich
TRANSPORTWESEN, LOGISTIK 	E-Commerce Neue Kommunikationsformen via Internet Personenbezogene Dienstleistungen	Reisebüros, die ihre Aktivitäten im Eventbereich ausbauen
UMWELT 		 Spezialisiertes Abfallrecycling für die Kongressbranche
HANDEL - VERTRIEB 	Dienstleistungen	
DIENSTLEISTUNGEN 	Consulting Ausgegliederte Dienstleistungen im Empfangsservice	Innenausbau im Bauwesen Führer/Begleiter

8. Die SVU als branchenübergreifende Maßnahme

Im Laufe der Studie kristallisierte sich die soziale bzw. gesellschaftliche und ökologische Verantwortung der Unternehmen (SVU) als bedeutender Hebel zum Antrieb der Unternehmen der Branche angesichts zweier Themen heraus:

- Die Entwicklung einer Studie zur vorausschauenden Planung von Beschäftigung und beruflichen Kompetenzen in der Region, aber auch innerhalb der Unternehmen der Branche
- Die Schaffung einer Wertkette zwischen den Akteuren der Branche, um dem Endkunden ein kohärentes, hochwertiges Dienstleistungsangebot zu garantieren

Die vorausschauende Beschäftigungspolitik zur Begleitung des gesellschaftlichen Parts der SVU:

Der Begriff SVU wird oft mit der Sensibilisierung von Unternehmen für die nachhaltige Entwicklung und den Umweltschutz verbunden.

Jedoch beinhaltet die SVU auch die gesamte gesellschaftliche Dimension eines Unternehmens, d.h. die Angestellten. Die SVU findet sich in allen Phasen der Personalführung wieder: von der Einstellung und Einbindung des Angestellten bei seiner Ausbildung und während seiner gesamten beruflichen Laufbahn.

Um letztlich auch das häufige Turnover in der Kongressbranche zu vermeiden, geht es hier zum Beispiel darum, die beruflichen Kompetenzen der Angestellten auszubauen, die Mitarbeiter in die Unternehmensprojekte einzubinden und so einen Bogen zwischen der Leistung des Unternehmens und dem Wohlbefinden des Angestellten zu spannen.

Die Durchführung einer GPEC-Studie kann eine Antwort auf die Frage nach der Begleitung der Unternehmen aus dem Raum Straßburg-Ortenau bei der Einrichtung von Instrumenten zur Kompetenzverwaltung sein und so den Angestellten einen individuellen beruflichen Werdegang vorschlagen, der Teil des kollektiven Erfolgs des Unternehmens ist.

„*Unsere Mitarbeiter müssen es verstehen, den Kunden einen guten Empfang zu bereiten; es ist also notwendig, hierfür gute Bedingungen zu schaffen. Wir müssen darüber nachdenken, wie wir sie ausbilden, wie wir ihnen gute Arbeitsbedingungen gewährleisten und wie wir Unfälle einschränken können... In den Berufen, in denen Fachkräftemangel herrscht, geht es auch darum, die Mitarbeiter zu binden: Wie kann man ihnen Perspektiven eröffnen? In unseren Berufen kann man noch mit leichtem Rüstzeug beginnen; wir können ihnen qualifizierende Ausbildungen vorschlagen. Wir investieren in unsere Angestellten, wir beziehen die Sozialpartner mit ein und kommunizieren über den individuellen Bildungsanspruch (DIF), die Zertifizierung beruflich erworbener Kompetenzen (VAE)...*“ Véronique Moueza, Personalleiterin, L'Alsacienne de restauration.

Die Wertkette in der Region:

Die Wertkette wird im *Informationsbericht des Abgeordneten Jean-Paul Charié über die Entwicklung von Messen und Kongressen in Frankreich** vorgestellt und weiter in dessen *Methode der Wertschöpfung - Gebrauchsanweisung für Organisatoren und Partner von Messen und Kongressen*** näher erläutert.

Das Prinzip der Wertkette besteht darin, alle öffentlichen und privaten Akteure, Einrichtungen, Hoteliers, Fachleute für Sicherheit, Transport, Taxis, Dienstleister, Zulieferer u.s.w. für ein einziges Ziel zu mobilisieren: die Zufriedenstellung des Endkunden. Hierfür wird eine Sensibilisierungsarbeit geleistet, damit jeder, der an der Organisation einer Veranstaltung beteiligt ist - egal ob als direkter Akteur oder Dienstleister in zweiter Reihe -, sich darüber bewusst wird, dass er ein wichtiges Glied in der Kette ist und auf seiner Ebene Mehrwert schaffen muss. Die Schaffung einer solchen dynamischen Arboreszenz unter den Akteuren wird vorgeschlagen, damit sich alle Unternehmen der Branche in ein einheitliches, hochwertiges Dienstleistungsangebot einbringen. Soziale Verantwortung von Unternehmen bedeutet heutzutage auch, sich in einer Region zu positionieren, einzubinden und auf koordinierte Weise mit den anderen Akteuren zusammenzuarbeiten. Die Wertkette ist ein Weg, um zwischen den Akteuren der Kongress- und Messebranche im Großraum Straßburg-Ortenau, die laut eigener Aussage bislang nicht das Gefühl haben, der Branche „Kongresse, Messen und Wirtschaftstreffen“ anzugehören, Synergien zu schaffen.

**Rapport d'information du député Jean-Paul Charié sur le développement en France des foires, salons et congrès*

** *Méthode de création de valeur – mode d'emploi au service des organisateurs et partenaires des foires, salons ou congrès*

9. Vorschläge für Maßnahmen

Als Folge dieser GPEC-Studie für den Großraum Straßburg-Ortenau zeichnen sich konkrete Perspektiven für Aktionen und Instrumente ab, die den Erwartungen der Arbeitgeber der Branche Kongresse, Messen und Wirtschaftstreffen entsprechen:



Diese Themen werden in deutsch-französischen Workshops im Rahmen des GPEC-Programms der Maison de l'emploi et de la Formation du bassin de Strasbourg angeboten.

12.06. 2012 Deutsch-französische Workshops, Palais de la Musique et des Congrès, Saal Oberlin

Die Maison de l'emploi et de la Formation du bassin de Strasbourg lädt Sie zu einem gemeinsamen Arbeitstag zu folgenden Themen ein: Ihr aktueller und zukünftiger Personalbedarf im Zusammenhang mit der Neugestaltung des Palais des Congrès und des Messegeländes Parc des expositions, die Ausweitung der Dynamik des Stellenmarkts der Branche in einer grenzüberschreitenden Region sowie das Nachdenken über die Herausforderungen der nachhaltigen Entwicklung und der gesellschaftlichen Verantwortung der Unternehmen dieser Branche.

Animation durch Gilles Chavanel, Wirtschaftsjournalist -
Simultanübersetzung gewährleistet

8.30 Uhr Empfang mit Kaffee

9 Uhr Begrüßung

Alain Weber, Präsident des Verwaltungsrats von
Strasbourg Evénements

**9.05 Uhr Die GPEC-Studie zur Kongressbranche
in der Region Straßburg-Ortenau;** Henri Dreyfus,
Präsident der Maison de l'emploi et de la formation du
bassin de Strasbourg

**9.15 Uhr Präsentation des Projekts
«Internationales Businessviertel» und die neue
Gestaltung des Palais des Congrès sowie des Mes-
segeländes Parc expo bis 2016-2017;**
Damien Roy, Leiter für Standortmarketing der CUS,
und Claude Feurer, Generaldirektor von
Strasbourg Evénements

**9.45 Uhr Perspektiven der deutsch-französi-
schen Zusammenarbeit zwischen Straßburg
und Offenburg** mit einem Fokus auf die Kongress-
und Messebranche in Deutschland;
Werner Bock, Geschäftsführer der Messe Offenburg

**10.15 Uhr Fokus auf die Beschäftigung der
Kongress-, Messe- und Eventbranche in Frankreich;**
Frédéric Pitrou, stellvertretender Generaldirektor des
französischen Verbands Fédération Foire Salon Congrès
et Evénements de France

10.45 Uhr Kaffeepause

11 Uhr: 1. Workshop - Einstellung, Schulung

und Bindung von Personal

Unter Teilnahme von:

- **Pôle emploi,**
Valérie Colella, Leiterin der Agentur Strasbourg
Hautepierre
- **Sogeho,** Hotelverwaltungsgesellschaft für die
Hotels Régents, Cour du Corbeau und Grand Hôtel,
Michèle Heyraud, Personalleiterin
- **Hotel Dollenberg,** Relais & château im Schwarzwald,
Frau Ehrmann, Personalleiterin
- **Batorama,**
Reynald Schaich, Direktor des Bereichs Passagier-
transport
- **Maison de l'emploi,**
Agathe Binnert, Projektleiterin

12.30 Uhr: Buffet - Austausch zwischen den
französischen und deutschen Akteuren der Branche

13.45 Uhr: 2. Workshop - Aufdecken und Entwickeln von Kompetenzen: Mit welchen Mitteln?

Unter Teilnahme von:

- **Actions RH,**
Marie Supper, , Direktorin
- **Hotel Hilton Straßburg,**
Katharina Schlaipfer, Generaldirektorin
- **Agefos PME Alsace,**
Régine Vitter, Ausbildungsberaterin für KMU
- **Agentur für Arbeit Offenburg**
Gisela Döpke, Projektleiterin

15 Uhr: 3. Workshop - Die gesellschaftliche

und ökologische Verantwortung - ein innovatives Konzept, aber mit welcher Realität im Unternehmensalltag?

Unter Teilnahme von:

- **Strasbourg Evénements,**
Michel Bintz, Personalleiter
- **Convention Bureau de Strasbourg,**
Mireille Dartus, Direktorin
- **Alsace Active,**
Cécile Dupré La Tour, Leiterin der Partnerschaften
Unternehmen - Verbände
- **Fédération Foire Salon Congrès et
Evénements de France,**
Frédéric Pitrou, stellvertretender Generaldirektor
- **Umweltbehörde Ademe,**
Geoffroy Weibel, chargé de mission
- **L'alsacienne de restauration,**
Véronique Moueza, , Personalleiterin

16.30 Uhr Schlusswort von Vincent Horvat,
Direktor der Maison de l'emploi et de la formation
du bassin de Strasbourg

Wir bedanken uns bei den Unternehmen und Organisationen, die sich an der grenzüberschreitenden Studie zur vorausschauenden Planung von Beschäftigung und beruflichen Kompetenzen in der Branche Kongresse, Messen & Wirtschaftstreffen beteiligt haben:

Akzente Catering Offenburg GmbH - Backstageonline - Business and Future Events und Messen - Europa Park Events Mack OGH - Fietz Reisen GmbH & Co - Gebruder Förster GmbH - Grieshaber's Rebstock - Hôtel Dollenberg - Hôtel Mercure - H & V Malerfachbetrieb - Mittelbadische Entsorgungs und Recyclingbetriebe Merb - Omnibus verkehr Fietz - Schwanenhotel Sundheim Kehl - Vier Jahreszeiten Durbach GmbH & Co KG.

ABC location - ABM Grand Format - Ademe - Afpa Alsace - Agefos Pme Alsace - Alsace Active - Andromaque - Association des taxis 13 - Atypik Events - Batorama - Port autonome de Strasbourg - Big Family - Biribin Europe - CBS Oudoors - Cera Interactive - Château de Pourtalès - Delta Security Solutions - Destination SAS - Eco Manifestations Alsace - Effervescence - Ellips Communication - Espace Couvert - Fédération Foire Salon Congrès et Evénements de France - Galeries Lafayette - Gezyveka Sàrl - GC Com - GSF Saturne - Groupement des Hôteliers, Restaurateurs et Débitants de Boissons du Bas-Rhin - Hôtel Best Western Monopole - Hôtel Cour du Corbeau - Hôtel Hilton - Hôtel Mercure Strasbourg Centre - Hôtel Mercure Palais des Congrès - Hôtel Régent Contades - Hôtel Régent Petite France - IEC Events - Ika Signature - Il était une fois la ville - Josy Tourisme - Lagardère Métropoles - L'Alsacienne de Restauration - Le Grand Hôtel - Matière grise - Messe Offenbourg - Mind Event Formation - P.E.I. Propreté Environnement Industriel - Passe Muraille - Pôle Emploi - Profeel - Restaurant Buerehiesel - Restaurant Côté Lac - Restaurant l'Ancienne Douane - Rhenus Logistics Alsace - Securitas - Sogeho - Strasbourg Convention Bureau - Strasbourg Evénements - Strasbristol - Strasol - Transports Fuchs - Tredi Groupe Séché global solutions - Wagner Signalétique - Zénith de Strasbourg.



Rocchi & Cie - l'XO imprimeurs