

**Festlegung aus der öffentlichen Sitzung WBD vom 01.12.2021 zum TOP 4.1-
Wirtschaftsplan 2022 der Erfurt Tourismus und Marketing GmbH,
hier: Mehrbedarf Personal (Drucksache 1446/21)**

DS 2400/21

Antwort zur Drucksache 1446/21

Der Satz, auf den mit der Anfrage Bezug genommen wird, ist ein Bestandteil der Erläuterungen zum Wirtschaftsplan 2022 unter Pkt. 5. Stellenplan:

„Im Jahr 2022 umfasst der Stellenplan 39 Beschäftigte plus 4 Auszubildende. Der Anstieg der durchschnittlichen Mitarbeiterzahl von 29 in 2020 auf 39 resultiert vor allem aus dem Betrieb der touristischen Infrastruktur auf dem Petersberg, für den sechs Mitarbeiter*innen benötigt werden. Diese Stellen wurden ab April 2021 besetzt. Darüber hinaus nimmt die Zahl der Mitarbeiterinnen, die auf eigenen Wunsch in Teilzeit arbeiten zu, wodurch real mehr Personal zur Erfüllung der Aufgaben notwendig ist.“

Antwort zur Anfrage:

In der ETMG arbeiten derzeit sechs Mitarbeiterinnen in Teilzeit.

Von diesen sechs Kolleginnen arbeiten zwei in der Tourist Information am Benediktsplatz, eine Kollegin arbeitet in der Abteilung Stadtführungen/Stadtrundfahrten, eine Frau hat die Objektleitung des Wohnmobilstellplatzes übernommen, eine arbeitet im Tourismusmarketing und eine Kollegin arbeitet als Ausstellungspädagogin im Kommandantenhaus.

Ab April 2022 wird eine weitere Kollegin in der Tourist Information am Benediktsplatz verkürzt arbeiten.

Um die geringere Stundenzahl auszugleichen, sind in den fünf Abteilungen separate Lösungen notwendig. Es ist nicht möglich, für diese Betrachtung die gesamte Firma und die Gesamtzahl der Mitarbeiter*innen zusammen zu nehmen und lediglich rechnerisch die Stundenzahlen den Mitarbeiter-Zahlen gegenüber zu stellen. Die Abteilungen in der ETMG sind jeweils klein, arbeiten jedoch alle mit spezieller Software und Fachwissen. Nur weil die Fachkräfte sehr gut ausgebildet und meist langjährig eingearbeitet sind, ist es überhaupt möglich, mit einer vergleichsweise schmalen Personaldecke die Aufgabenvielfalt und den Umfang zu bewältigen.

1. Tourist Information am Benediktsplatz

Die Tourist Information hat an sieben Tagen in der Woche und an 362 Tagen im Jahr geöffnet, d. h. immer außer am 25./26.12. und 01.01. jeden Jahres.

Die Arbeitszeit beginnt Montag – Samstag jeweils 8.30 Uhr mit dem Telefondienst im Call-Center, um 10 Uhr werden der Ticketshop mit 2 Counterplätzen und die Tourist Information mit 2 Counterplätzen geöffnet, parallel werden die Telefonarbeitsplätze auf mindestens 3 angehoben. Die Öffnungszeit endet Montag – Samstag um 18 Uhr, am Sonntag um 15 Uhr.

In der Tourist Information haben in den früheren Jahren in der Regel 10 Mitarbeiter*innen ausgereicht, um diese Dienstleistungszeiten abzusichern. Durch die verkürzten Schichten der beiden Kolleginnen und auch durch deren häufigere Ausfälle aufgrund ihrer kranken Kinder ist es letztlich notwendig geworden, auf 12 Kolleg*innen aufzustocken. Denn auch bei den verkürzten Schichten sind die Arbeitszeitgesetze einzuhalten und gerade diese Frauen fallen für Überstunden bei z.B. Krankheit oder Urlaub der anderen gänzlich aus.

Ersatz aus anderen Abteilungen kann hier nicht funktionieren, da z.B. im Ticketshop 9 verschiedene Ticketverkaufssysteme eingesetzt werden, um das gesamte Spektrum von gleichzeitig mehr als 1.000 Veranstaltungen aus Kultur und Sport zu verkaufen. Elektronische Kassen sind abzurechnen, Verkaufsware ordentlich ein- und auszubuchen.

2. Abteilung Stadtführungen/Stadtrundfahrten

In dieser Abteilung werden mittels einer Spezial-Software pro Jahr ca. 7.500 Gästeführungen angenommen, eingebucht und einem der ca. 100 Gästeführer zugeordnet. Zusätzlich zu den üblichen Anfragen per Telefon und Mail laufen dort auch die Stadtführungsbestellungen aus dem Online-Shop ein. Ebenso erfolgt in dieser Abteilung die Abrechnung der Führungsaufträge gegenüber den Kunden und die Honorarberechnung gegenüber den Gästeführern.

Auch diese Abteilung ist von Montag–Samstag personell besetzt sowie am Sonntag in Bereitschaft, da Stadtführungen gerade am Wochenende stattfinden, verbunden mit Unwägbarkeiten wie Verspätung der Busse oder Krankheit der Gästeführer.

Die dort eingearbeiteten Kolleginnen verfügen vor allem über einen Schatz an sensiblen Wissen um die Einsatzzeiten und Stärken der Gästeführer. Da wir nur extrem wenige Kundenbeschwerden aus dem Stadtführungsbereich haben, funktioniert offensichtlich die Zuordnung zu den verschiedenen Gruppen und Klientels sehr gut.

Rein technisch ist die Software fortwährend eine Optimierungsaufgabe und die Beherrschung zwingend. Die Zugriffsrechte sind in dieser Abteilung umfassend, während in der Tourist Information nur eingesehen werden kann.

Die verkürzte Arbeitszeit der stellvertretenden Abteilungsleiterin und die mit den kranken Kindern verbundenen häufigen Ausfälle konnten nur mit einer weiteren Mitarbeiterin aufgefangen werden.

3. Ausstellungspädagogik im Kommandantenhaus

Die zwei Arbeitsplätze wurden aktuell im November/Dezember neu besetzt. Das Ziel ist es, das Kommandantenhaus zu einem außerschulischen Lernort zu entwickeln, der vor allem auf der neuen Dauerausstellung und der Erlebbarkeit des Petersberges beruht.

Die ursprüngliche Überlegung ging von einer Pädagogin in Vollzeit aus. Es waren zwei überregionale Ausschreibungen notwendig, um überhaupt die beiden Damen zu gewinnen. Und in den Gesprächen wurde deutlich, dass die Erwartungen, die von uns gestellt werden, von einer Person nicht geleistet werden können. In diesem Fall kam erschwerend hinzu, dass diejenige mit der reichen konzeptionellen Erfahrung aufgrund eines Betreuungsfalles in der Familie nur verkürzt arbeiten kann. Um die Zielstellung zu erreichen, musste auch in diesem Aufgabengebiet eine weitere Mitarbeiterin eingestellt werden.

4. Objektleitung Wohnmobilstellplatz/Tourismusmarketing

In diesen beiden Bereichen haben wir noch nicht personell aufgestockt und versuchen, durch eine gute Einarbeitung der anderen Mitarbeiter*innen im Marketing und in der Verwaltung sowie Telefonbereitschaft die fehlenden Stunden aufzufangen. Dies ist jedoch nur möglich, weil hier keine festen Arbeitszeiten am Wochenende abgesichert werden müssen und zum Teil im Home-Office gearbeitet werden kann.

5. Zusammenfassung

Von den 39 Mitarbeiter*innen, die laut Stellenplan im Jahr 2022 in der ETMG tätig sind, arbeiten erst 6 und ab April 7 Kolleg*innen verkürzt.

Um dies in den fünf verschiedenen Abteilungen aufzufangen und die volle Servicequalität zu gewährleisten, wurden zusätzlich zur aufgabenbedingten Erweiterung auf dem Petersberg 4 weitere Mitarbeiter*innen in 2020/2021 angestellt. Drei von diesen vier zusätzlichen

Mitarbeiter*innen sind eigene Auszubildende, die in 2020 und 2021 ihre Ausbildung erfolgreich beendet haben.

6. Personalkosten (Auszug aus den Erläuterungen zum Wirtschaftsplan 2022)

Als Personalkosten werden 1,725 Mio. Euro für das Jahr 2022 eingestellt, was der Zunahme der Mitarbeiterzahl entspricht. Die Vergütung der neuen Stellen wird in die bisher bestehende Gehälterstruktur eingepasst. In diese Planzahl fließen außerdem die Anpassungen der in Einzelverträgen geregelten Mitarbeitergehälter ein. Die Gehaltsstruktur in der ETMG ist nicht tarifgebunden und deshalb vor dem Hintergrund der notwendigen Fachkräftebindung sorgfältig auszutarieren.

Die Höhe der Personalkosten ist mit den Jahren 2020 und 2021 nur bedingt vergleichbar, da in beiden Jahren für mehrere Monate Kurzarbeit (50%) angeordnet werden musste. Im Jahr 2020 mit 29 Mitarbeiter*innen und 7 Monaten Kurzarbeit betrug die Summe lediglich 1,12 Mio. Euro.

Für das laufende Jahr 2021 weist der Wirtschaftsplan ca. 1,63 Mio. Euro aus und wird sich mit Kurzarbeit im 1. Quartal voraussichtlich auf 1,60 Mio. Euro belaufen.

Erfurt, den 07.12.2021

gez.
Dr. Carmen Hildebrandt