



## **Masterlehrgang „Mediation und Konfliktregelung“**

Abschluss Juni 2008

### **Interessens – und Meinungsverschiedenheiten in einem Jahresbetrieb der Hotellerie Eine empirische Erhebung**

**Peter Tschuschnig**

[p.tschuschnig@aon.at](mailto:p.tschuschnig@aon.at)

#### **Zusammenfassung**

Die vorliegende MasterThesis untersucht Interessens- und Meinungsverschiedenheiten in einem Jahresbetrieb der Hotellerie. Globale touristische Märkte üben großen Einfluss auf die Unternehmenskultur und die Rahmenbedingungen für Mitarbeiter in der Hotellerie aus. Qualität und Freundlichkeit des Mitarbeiters und somit die Kommunikation sind beachtliche Faktoren in der Hotellerie. Kommunikation bedeutet aber auch Konflikte und diese Größe wird meist außer Acht gelassen. Der Fokus vorliegender Arbeit orientiert sich an der theoretischen Auseinandersetzung mit zentralen Theorien zur Unternehmenskultur und empirischen Untersuchungen zum Thema Konfliktverhalten von 54 Mitarbeitern in einem Jahresbetrieb der Hotellerie. Mögliche Formen eines Konfliktmanagementsystems werden theoretisch und empirisch analysiert. Ein zentrales Thema dieser Arbeit ist auch die Unternehmenskultur und der Einfluss dieser auf die Mitarbeiterbindung. Der empirischen Untersuchung von Mitarbeitern der Jahres-Hotellerie liegt auch die Ausgangsthese zugrunde, dass aus den Rahmenbedingungen des Betriebes grundlegende Bedürfnisse der Mitarbeiter im Jahresbetrieb der Hotellerie abzuleiten sind. Im letzten Schritt erfolgt eine Gegenüberstellung von einer zeitgleich stattfindenden Untersuchung in zwei Saisonbetrieben der Hotellerie.

#### **Abstract**

This Master-thesis is concerned with the investigation of divergent interests and opinions among employees of a permanent hotel business. Global tourism has a big impact on the organizational culture and the working conditions of employees of the hotel sector. Quality of services and communication among employees are important factors of the hotel business. Furthermore it is central to take into account that communication also might result into conflicts. This thesis focuses on the theoretical investigation of framework about organizational culture and on an empirical investigation of conflict behaviour of 54 employees in a permanent hotel business. A central aspect of the thesis is the organizational culture and its impact on the employee loyalty. One of the leading hypotheses is that basic needs of employees of permanent hotel business might result from the framework conditions of the company. Finally there is drawn a comparison with a parallel study of employees in seasonal hotel business.