



Arbeitsmarktservice
Österreich

**AMS Standing Committee
on New Skills
Cluster: Tourismus und Wellness**

Kurzbericht

Projektleitung AMS:
Maria Hofstätter, Sabine Putz

Projektleitung ibw:
Wolfgang Bliem

Projektmitarbeit ibw:
Silvia Weiß, Gabriele Grün

ibw

Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft

Wien, November 2010

Impressum

Medieninhaber und Herausgeber:

Arbeitsmarktservice Österreich

Bundesgeschäftsstelle

ABI/Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation

Maria Hofstätter, Sabine Putz

A-1200 Wien, Treustraße 35-43

Tel: (+43 1) 331 78-0

1	Einleitung und Zielsetzung	1
2	Methodik	2
3	Entwicklungen im Cluster „Tourismus und Wellness“	3
3.1	Allgemeine Feststellungen	3
3.2	Veränderungen bei Technologien und Fachkenntnissen	4
3.3	Arbeitsorganisation	6
3.4	Soft Skills	6
3.5	Sprachen	7
3.6	Gesetzliche und gesellschaftliche Rahmenbedingungen	7
3.7	Konsequenzen auf unterschiedlichen Qualifikationsniveaus	7
3.7.1	Anlernkräfte	8
3.7.2	Fachkräfte (mit Lehre oder BMHS)	8
3.7.3	Führungskräfte und Experten/Expertinnen	8
4	Schlussfolgerungen und Empfehlungen	9
4.1	Weiterbildung und Qualifizierung	9
4.1.1	Zusammenfassung allgemeiner Empfehlungen	9
4.2	Konkrete Empfehlungen für Weiterbildungsangebote	10
4.2.1	Thema: Innovationsschulungen	10
4.2.2	Thema: Orientierungsangebote für den Bereich Tourismus	10
4.2.3	Thema: Kommunikations- und Führungskompetenzen (Kommunikationsführerschein)	11
4.2.4	Thema: Berufscoach für Jugendliche	11
4.2.5	Weitere Themen	12
4.3	Weitere Schlussfolgerungen und Empfehlungen	12
4.3.1	Lernbereitschaft und „Lernen lernen“	12
4.3.2	Image der Tourismusbranche	12
4.3.3	Ältere ArbeitnehmerInnen	13
4.3.4	Zimmerreinigung – Housekeeping	14
4.3.5	Sprachkompetenzen	14
	ANHANG	15
	ANHANG 1: Beteiligte Experten und Expertinnen	15
	ANHANG 2: Leitfragen	16
	ANHANG 3: Thematische Schwerpunkte für Weiterbildungen	18
	ANHANG 4: Konkrete Weiterbildungsvorschläge	20
	Literatur	24

1 Einleitung und Zielsetzung

Auf Initiative und mit Unterstützung der Europäischen Kommission wurden auf **EU-Ebene** im Rahmen des „European Community Programme for Employment and Social Solidarity (2007 bis 2013)“ seit dem Jahr 2007 **18 Sektoranalysen** (+ eine Studie für den Baubereich) durchgeführt (im Folgenden „EU-Sektoranalysen“ genannt). Diese „EU-Sektoranalysen“ sollten u. a. Veränderungen im Qualifikationsniveau und künftig erforderliche Kompetenzen und Kenntnisse in bestimmten Wirtschaftsbereichen identifizieren¹.

Die Idee dieser Initiative aufgreifend und ausgehend von der seit Monaten schwierigen wirtschaftlichen Lage und der damit verbundenen Unterauslastung vieler Betriebe, wurde im **Arbeitsmarktservice Österreich (AMS)** im Oktober 2009 ein „**Standing Committee on New Skills**“ eingerichtet. Die Grundidee dieses Standing Committee ist es, Zeiten der betrieblichen Unterauslastung, in Verbindung mit arbeitsmarktpolitischen Unterstützungsmaßnahmen (z. B. Bildungskarenz, Kurzarbeit mit Qualifizierung, AMS-Schulungen) zu nutzen, um die Arbeitskräfte (Beschäftigte und Arbeitsuchende) rechtzeitig auf **kommende Veränderungen und Anforderungen** vorzubereiten.

Im Rahmen des „Standing Committee on New Skills“ werden sogenannte „**Spezialisten-gruppen**“ eingerichtet, in denen Experten und Expertinnen aus einem Berufsbereich („Cluster“) in mehreren Arbeitsrunden **kurz- bis mittelfristige, konkrete Qualifizierungserfordernisse identifizieren** sollen. Durch den Input dieser Branchenfachleute aus großen, innovativen Betrieben und Einrichtungen, unter Einbeziehung der Erfahrungen von Arbeitsmarkt- und Weiterbildungsexpertinnen und -experten sollen betriebliche Veränderungsprozesse, die aufgrund der derzeitigen Entwicklungen bereits bekannt oder mit hoher Wahrscheinlichkeit absehbar sind, erarbeitet werden. Bei diesen Änderungen kann es sich sowohl um technologische als auch organisatorische Veränderungen handeln. Maßgebliche Veränderungen bei Werkstoffen und Materialien können ebenso eine Rolle spielen wie Änderungen im Kundinnen- und Kundenverhalten oder von Geschmackspräferenzen usw.

Aus diesen Entwicklungen werden Rückschlüsse auf Veränderungen in den Anforderungen für die Arbeitskräfte gezogen. Dadurch soll einerseits die **Planung, Organisation und Durchführung zielgerichteter Weiterbildungsangebote** und damit zusammenhängender Förderungen ermöglicht, und andererseits für das AMS eine **Grundlage für sinnvolle und effiziente Ausschreibungen** solcher Schulungsmöglichkeiten geschaffen werden. Ziel ist es, **neue, rasch realisierbare Weiterbildungsangebote** für **Arbeitsuchende** und **Beschäftigte** zu initiieren, die den identifizierten Qualifikationsbedarf aufgreifen.

Sowohl Betriebe als auch ArbeitnehmerInnen und Arbeitsuchende sollen davon profitieren, weil durch die bedarfsorientierte und vorausschauende Weiterbildung der Beschäftigten,

¹ *Comprehensive sectoral analysis of emerging competences and economic activities in the European Union.* Download unter: <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=784&langId=en>

BerufseinsteigerInnen und Arbeitsuchenden die Wettbewerbsfähigkeit und Technologieführerschaft der Unternehmen erhöht und die Beschäftigung gesichert werden kann.

Dieser Kurzbericht fasst die Ergebnisse im **Cluster „Tourismus und Wellness“**² zusammen, wobei der Bereich Gesundheit in diesem Cluster in seiner Schnittstellenfunktion zu Wellness und Tourismus mitbehandelt wurde. Im Herbst 2010 wird ein eigener Cluster „Gesundheit und Pflege“ eingerichtet, der sich dann explizit mit diesem Bereich befasst.

2 Methodik

Im Zeitraum Februar 2010 bis Juni 2010 fanden drei Arbeitssitzungen zum Cluster „Tourismus und Wellness“ unter Beteiligung von betrieblichen Expertinnen und Experten, ClustermanagerInnen, VertreterInnen von Aus- und Weiterbildungseinrichtungen sowie VertreterInnen des AMS, von Sozialpartnerorganisationen und Beratungs-einrichtungen statt.

Im Vorfeld der ersten Arbeitssitzung wurden außerdem mit Fachleuten aus dem Cluster „Tourismus und Wellness“, denen eine persönliche Teilnahme an der ersten Sitzung nicht möglich war, Interviews geführt bzw. Stellungnahmen eingeholt. Im **Anhang 1** werden die beteiligten Expertinnen und Experten angeführt.

In der ersten Arbeitssitzung wurden den Anwesenden einleitend wichtige Ergebnisse aus den EU-Sektoranalysen³ vorgestellt sowie die Erkenntnisse aus den geführten Interviews und den Stellungnahmen präsentiert. Darauf aufbauend konnten die Expertinnen und Experten ihre Einschätzungen der kurz- und mittelfristigen Veränderungen im Bereich „Tourismus und Wellness“ und des damit einhergehenden aktuellen Qualifikationsbedarfs erarbeiten und diskutieren. Daraus ergab sich ein Gesamtbild der wesentlichen Veränderungen, die derzeit den Cluster „Tourismus und Wellness“ prägen und der Qualifikationsanforderungen, die in den nächsten Jahren zunehmend an Bedeutung gewinnen werden. Als Anleitung für die Einschätzungen diente eine Reihe von Leitfragen, die im **Anhang 2** dargestellt werden.

In der zweiten Arbeitssitzung haben die VertreterInnen der Weiterbildungseinrichtungen aufbauend auf den Ergebnissen der ersten Arbeitsrunde erste Vorschläge für mögliche Weiterbildungsangebote vorgestellt, die weiter diskutiert wurden und in einer vorerst abschließenden dritten Arbeitssitzung weiter präzisiert wurden. Im **Anhang 4** werden drei Maßnahmen zusammenfassend beschrieben.

² In der Folge wird die Bezeichnung häufig auf den Begriff Tourismus reduziert. Gemeint ist in der Regel der gesamte Cluster.

³ Oxford Research: *Comprehensive sectoral analysis of emerging competencies and economic activities in the European Union. Lot 12: Hotels and restaurants.* 2009

3 Entwicklungen im Cluster „Tourismus und Wellness“

3.1 Allgemeine Feststellungen

Der Tourismusbereich zählt in vielen Ländern Europas wie auch in Österreich zu den bedeutendsten Wirtschaftszweigen und größten Arbeitgebern. Allein im Hotel- und Restaurantsektor sind europaweit über 9 Millionen Menschen beschäftigt, mit – vor der Wirtschafts- und Finanzkrise – stark steigender Tendenz.⁴ Im österreichischen Hotel- und Gastgewerbe waren im Jahresdurchschnitt 2009 rund 179.000 unselbstständig Beschäftigte tätig.⁵ Aufgrund der kleinbetrieblichen Struktur kommt dazu noch eine Vielzahl an EigentümerunternehmerInnen.

Die Qualifikationsstruktur im Tourismus ist durch einen relativ hohen Anteil an gering qualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und einen, im Vergleich zur gesamten Dienstleistungswirtschaft überdurchschnittlich hohen Anteil an Teilzeitkräften geprägt. Knapp zwei Drittel der im österreichischen Hotel- und Gastgewerbe Beschäftigten sind Frauen. Aufgrund der demografischen Entwicklung wird das Beschäftigtenpotenzial im Tourismus immer älter, in vielen Betrieben werden aber vorzugsweise jüngere ArbeitnehmerInnen beschäftigt. Auch darauf lässt sich zurückführen, dass zumindest in Teilbereichen des Tourismus immer wieder trotz hoher Arbeitslosenraten nicht alle offenen Stellen besetzt werden können. Alter, räumliche und zeitliche Verfügbarkeit, Qualifikationen und Einkommenserwartungen von Stellensuchenden stimmen häufig nicht mit den Anforderungen der Unternehmen überein.⁶

Durch die **enge Verflechtung mit internationalen Touristenströmen** ist der Cluster „Tourismus und Wellness“ stark von Entwicklungen wie z. B. der Wirtschafts- und Finanzkrise oder der internationalen politischen Stabilität abhängig. Gerade in Österreich konnten aber die negativen Auswirkungen der Wirtschafts- und Finanzkrise (z. B. deutliche Nächtigungsrückgänge bei ausländischen Gästen) durch eine leicht steigende Inlandsnachfrage zumindest gemildert werden.

Wie die Aussagen in der Arbeitsgruppe und die Ergebnisse der EU-Sektoranalyse übereinstimmend zeigen, stehen diese Strukturen einer sich rasch und deutlich wandelnden Branche gegenüber: Der Cluster „Tourismus und Wellness“ ist massiv von der **zunehmenden Globalisierung** betroffen. *Alle treffen alle, überall auf der Welt immer öfter, aber auch immer kürzer*, charakterisiert die sinngemäße Aussage eines Teilnehmers an der Arbeitsgruppe eine wesentliche Entwicklung im Tourismus. **Neue Gästegruppen** etwa aus

⁴ vgl. Europäische Kommission (Hrsg.): *Hotel- und Restaurantsektor – Umfassende Sektoranalyse der neuen Kompetenzen und der wirtschaftlichen Aktivitäten innerhalb der Europäischen Union – Zusammenfassung*. 2009, S. 9f

⁵ vgl. dazu AMS-Qualifikations-Barometer, Berufsbereich Hotel- und Gastgewerbe: <http://bis.ams.or.at/qualibarometer/berufsbereich.php?id=58> (17.10.2010)

⁶ ebenda

Russland, Indien, China oder dem Arabischen Raum bringen neue Ansprüche (z. B. hinsichtlich Essen, internationales Fernsehangebot in Hotelzimmern) mit sich. Der Trend zu „**Last-Minute-Buchungsverhalten**“ erschwert die Auslastungsplanung. Durch **Veränderungen in den Lebensstilen und in den Verbraucherbedürfnissen** gewinnen Gesundheits-, Kultur-, Aktiv- und Erlebnistourismus an Bedeutung und stellen hohe Ansprüche an die Angebotsplanung und an die Kompetenzen der MitarbeiterInnen in den Betrieben. In praktisch allen Bereichen stellt der zunehmende **Einsatz von Informationstechnologien und Internet** Beschäftigte und Arbeitssuchende im Tourismus vor neue Qualifikationsanforderungen.

Nicht zuletzt wird durch die **demografische Entwicklung** der „ältere“ Gast eine zentrale Zielgruppe, was wiederum neue Angebote und spezielle Kompetenzen der MitarbeiterInnen in der **Servicierung und Unterstützung älterer Personen** bedingt. Parallel dazu zeichnet sich etwa ein Trend zu immer jüngeren Besuchern in Fitnessstudios ab, und im Wellness-Bereich wird eine Tendenz zu jungen Paaren ohne Kinder, die bereit sind viel Geld auszugeben, registriert. Generell dürften Zielgruppen künftig aber weniger über Merkmale wie Alter, Geschlecht etc. definiert werden, sondern vielmehr über sogenannte „Erlebnisgruppen“, die ein bestimmtes Angebot wählen.

Aus diesen beschriebenen Tendenzen und dem Umstand, dass im Tourismus nach wie vor ein hoher Anteil Un- und Angelernter tätig ist, wird im Cluster „Tourismus und Wellness“ europaweit quer über alle Qualifikationsniveaus ein **Höherqualifizierungsbedarf** gesehen. Gesteigertes Qualitäts- und Servicebewusstsein der Gäste, vielfältige neue und zunehmend komplexere Angebote, die zunehmende Verschränkung der Bereiche Tourismus, Wellness und Gesundheit machen eine laufende Weiter- und Höherqualifizierung der Beschäftigten unumgänglich.

Positive Beschäftigungsentwicklungen werden sowohl in den EU-Sektoranalysen als auch von der Arbeitsgruppe vor allem für Fachkräfte mit Zusatzkompetenzen in den Bereichen Wellness/Gesundheit, IT, Marketing, Sprachen usw. gesehen.

3.2 Veränderungen bei Technologien und Fachkenntnissen

Technische Veränderungen wirken sich im Cluster „Tourismus und Wellness“ vor allem im Zusammenhang mit **IT-Anwendungen und Internet** aus. Daneben spielen Fragen der **Energieeffizienz**, Nachhaltigkeit und des Umweltbewusstseins in technischer und fachlicher Hinsicht eine große Rolle. Einerseits geht es dabei um eine allgemeine **Bewusstseinsbildung** bei allen Beschäftigten, andererseits aber auch um den richtigen und effizienten Umgang mit Anlagen und Geräten. Energieverschwendende und umweltbelastende Verhaltensweisen und Prozesse müssen erkannt und richtige Gegenmaßnahmen getroffen werden.

Im Bereich der **IT-Anwendungen** gehört die Beherrschung gängiger Office-Software für viele ArbeitnehmerInnen zwar zum absoluten Muss, dennoch werden hier noch erhebliche Mängel konstatiert (besonders, aber nicht nur bei älteren Beschäftigten und Arbeitssuchenden). Daneben wird der Umgang mit spezifischen Softwarelösungen z. B. im Bereich **Buchungsprogramme** oder **elektronische Logistiksysteme** immer wichtiger. In Zusammenhang mit dem **Gesundheitstourismus** und der Betreuung „älterer“ Gäste gewinnen Schlagworte wie e-balance, Telemonitoring oder Diätprogramme (z. B. Erfassung von Diätprogrammen der Gäste bereits beim Einchecken oder bei der Buchung) an Bedeutung.

Dringender Handlungsbedarf wird in der Arbeitsgruppe im Umgang mit **neuen Technologien, Internet** und **Social Media** gesehen. **Online-Vertrieb** und **Online-Marketing** werden für Unternehmen jeder Größenordnung unverzichtbar. Das erfordert einen attraktiven Webauftritt und MitarbeiterInnen, die diesen betreuen und warten. Content Management, Datensicherheit, Datenschutz, Urheber- und Nutzungsrechte sind Themen, die damit immer zentraler werden. Der effiziente Umgang mit Suchmaschinen, mit Facebook, Twitter, Blogs und Co fallen ebenso in diesen Bereich, wie die Arbeit mit großen **Internetbuchungsportalen** und **Bewertungsportalen**. In zahlreichen Foren wird heute über die Leistungsangebote und Qualität von Tourismusbetrieben diskutiert. Oft gehen diese Diskussionen jedoch an den betroffenen Unternehmen unkommentiert vorbei, weil niemand die entsprechenden Medien beherrscht.

In der **alltäglichen Kommunikation** spielt das richtige Kommunizieren über E-Mail, Telefon, zunehmend aber auch **Videokonferenzen, Skype** etc. eine große Rolle.

Im Bereich der Fachkenntnisse haben die **demografische Entwicklung** und der **Trend zum Gesundheitstourismus** große Auswirkungen. Die Zielgruppe der „älteren“ Gäste wird nicht nur stetig größer, sie wird auch mobiler. Qualifikationen in der spezifischen Betreuung „älterer“ Gäste gewinnen deshalb zunehmend an Bedeutung. **Case Management**, richtiger Umgang mit „älteren“ Menschen und Unterstützung von „älteren“ Gästen, zu wissen, welche speziellen Bedürfnisse diese Gästegruppe hat, sind für Betriebe im Tourismus wichtige Anforderungen und erhöhen die Beschäftigungschancen.

Unabhängig von der Kundinnen-/Kundengruppe „Ältere“ entstehen im Bereich Gesundheitstourismus, Wellness, Fitness neue Berufe bzw. Zusatzqualifikationen wie Health-TrainerIn, Vital-TrainerIn, Personal Training, die den Kunden/die Kundin persönlich unterstützen.

Insbesondere in **Küche und Service** werden generell Kenntnisse über Essstörungen und Unverträglichkeiten immer wichtiger. Das Thema Allergien spielt darüber hinaus auch bei antiallergener Ausstattung und im gesamten Bereich **Housekeeping** eine zunehmende Rolle.

3.3 Arbeitsorganisation

Das stärkere Zusammenwachsen der Bereiche Hotel, Fitness, Gesundheit (z. B. Rehab) stellt an die Beschäftigten zusätzliche Anforderungen im **Schnittstellenmanagement**. Damit hängen z. B. Maßnahmen zusammen, um das Angebot für die Gäste individuell und genau abstimmen zu können (z. B. Leistungsbögen, mit denen bereits bei der Buchung wichtige Informationen abgefragt werden).

Eine zusätzliche Herausforderung in der Arbeitsorganisation bildet die Frage **innovativer Arbeitszeitmodelle**, um z. B. Frauen und WiedereinsteigerInnen eine dauerhafte und qualifizierte Beschäftigung zu ermöglichen. Damit werden effiziente und optimierte Personaleinsatzplanung immer wichtiger. Generell wird in der Arbeitsgruppe betont, dass **erhöhte Flexibilität** im Bezug auf die Einsatzmöglichkeiten der MitarbeiterInnen in verschiedenen Bereichen eine zunehmende Rolle spielt.

Prozessoptimierung wird auch in der Arbeitsorganisation von Tourismusbetrieben immer wichtiger. **Prozessmanagement**, die gezielte **Rotation in den Tätigkeiten** und Aufgabebereichen und **Innovationsmanagement** erhalten damit eine große Bedeutung.

3.4 Soft Skills

Der Bereich „Tourismus und Wellness“ ist vor allem durch die Arbeit mit und am Menschen geprägt. Damit ist für praktisch alle Beschäftigten in diesem Bereich eine breite Palette an Soft Skills erforderlich. Die Arbeit in interkulturellen Teams mit Gästen aus verschiedensten Kulturkreisen erfordert ein hohes Maß an **interkultureller Kompetenz**. Diese interkulturelle Kompetenz muss sowohl Kenntnisse über verschiedene Gästegruppen (Worauf legen Gäste aus anderen Ländern Wert?) als auch ein ausgeprägtes Bewusstsein und Verständnis für diese Unterschiede umfassen.

Teamfähigkeit, lösungsorientierte Gesprächsführung, Gästewünsche erkennen und servicieren (**Serviceorientierung**), aber auch Diskretion und die Wahrung der persönlichen Sphäre der Kundinnen und Kunden sind weitere wichtige Anforderungen.

Der Umgang mit unterschiedlichsten Menschen (Gästen) bedeutet für die Beschäftigten eine hohe Beanspruchung im persönlichen Bereich. **Selbstmanagementkompetenzen** (Umgang mit Belastungssituationen, Konflikt- und Stressmanagement, Organisationsfähigkeit, Zeitmanagement, Flexibilität, Diskretion, Freundlichkeit, gepflegtes Auftreten) und **Gesundheitsmanagement** (Burn-Out-Vorbeugung, Suchtvorbeugung) spielen im Tourismus daher auf allen Qualifikationsniveaus eine immer stärkere Rolle.

Leitenden Angestellten und UnternehmerInnen mangelt es nach Einschätzung der Arbeitsgruppe vielfach an **Führungskompetenzen** in der Personalführung.

3.5 Sprachen

Im gesamten Cluster „Tourismus und Wellness“ ist die Beherrschung von **Fremdsprachen ein absolutes Muss**. Neben **Englisch für alle** spielen durch die Globalisierung der Touristenströme zahlreiche andere Sprachen eine große Rolle. Zusätzlich zu den gängigen Sprachen wie Französisch, Italienisch oder Spanisch werden Russisch und andere Ostsprachen ebenso wie zunehmend asiatische Sprachen wichtig. Mehrsprachigkeit hat daher bei Beschäftigten im Tourismus auf allen Qualifikationsebenen eine hohe Bedeutung. Je nach Tätigkeitsbereich sind dabei Kommunikationsfähigkeit, Service- und Verkaufsfähigkeit in der Fremdsprache wichtig. Im Empfang und im Management werden sehr gute Sprachkenntnisse immer wichtiger.

Bei der Forderung nach verbesserter Beherrschung von Fremdsprachen darf aber auch die Problematik oft **mangelnder Deutschkenntnisse** insb. im Bereich Housekeeping nicht übersehen werden.

3.6 Gesetzliche und gesellschaftliche Rahmenbedingungen

Gesetzliche Regelungen wie z. B. Hygienevorschriften, Nichtraucherregelungen, Solariumsverbote für Jugendliche, aber auch die Umsetzung internationaler Qualitätsstandards erfordern einerseits mitunter ausstattungsbedingte Investitionen auf Seite der Betriebe, andererseits vor allem aber von allen Beschäftigten gute Kenntnisse dieser Regelungen und eine hohe Sensibilität im Umgang mit Vorschriften und Standards in der Kommunikation gegenüber dem Gast.

In den Bereichen Ernährungsberatung wird für die Zukunft eine stärkere Regelementierung erwartet, wer nur begleitend tätig sein darf und wer eine richtige Ernährungsberatung durchführen darf. Ähnliches gilt z. B. für den Bereich Personal Training; auch hier wird eine stärkere Reglementierung erwartet, was der Bereich des Personal Trainings umfasst und welche Berechtigungen ein/e Personal TrainerIn hat.

In diesem Zusammenhang wird auch ein allgemeiner Trend zu verstärktem Konsumentenschutz gesehen, der die Haftung der Unternehmen erhöht. Aus Anlassfällen heraus (Körperbehandlung, Trainings etc.) werden neue gesetzliche Bestimmungen, die sich auf Privatklagen und Gerichtsurteile begründen werden, erwartet.

3.7 Konsequenzen auf unterschiedlichen Qualifikationsniveaus

Dem Wunsch nach mehr Flexibilität (nicht nur zeitlich und räumlich sondern vor allem auch fachlich) entsprechend, werden unabhängig vom Qualifikationsniveau im Bereich Hotellerie immer stärker Grundkenntnisse der Vorgänge in allen Hotelabteilungen gefordert.

3.7.1 Anlernkräfte

Für angelernte und ungelernete Beschäftigte ist allgemein eine **Höherqualifizierung** bis hin **zur Fachkraft** anzustreben. Gefordert werden vor allem verbesserte **Englischkenntnisse** und erhöhte **Servicebereitschaft**. Darüber hinaus sollten Grundkenntnisse der Vorgänge in den verschiedensten Abteilungen in Hotels und anderen Tourismusbetrieben vorhanden sein. Besonderer Handlungsbedarf wird im Bereich des **Housekeeping** gesehen.

3.7.2 Fachkräfte (mit Lehre oder BMHS)

Die Grundlagen des Fachbereichs sind bei Fachkräften in der Regel gut vorhanden, bei länger zurückliegender Ausbildung allerdings häufig nicht am aktuellsten Stand. Vielfach besteht die Notwendigkeit sich **Spezialwissen** z. B. in den Bereichen Verkaufstechniken, Kundinnen- und Kundenberatung, gesundheitsspezifische Aspekte, Buchungssoftware, betriebswirtschaftliche Kenntnisse usw. anzueignen. **Englischkenntnisse** sind im gesamten Tourismusbereich für Fachkräfte unabdingbar und sollten speziell im unmittelbaren Kundinnen-/Kundenkontakt laufend verbessert werden. Darüber hinaus bildet jede weitere Fremdsprache einen eindeutigen Arbeitsmarktvorteil. Je nach Beruf ermöglichen **Zusatzqualifikationen** z. B. zu Kaffee-, Käsespezialisten, Jungsomilier/-sommilière, Diätkochen, spezialisierte Massagetechniken etc. verbesserte Berufschancen.

Sowohl bei BerufseinsteigerInnen als auch bei erfahrenen Fachkräften gilt es die **Kompetenzen im Bereich Social Media und Internet** (einschließlich Online-Marketing, Direct-Mailing etc.) gezielt auf die Bedürfnisse der Tourismusbranche auszubauen.

Der **größte Handlungsbedarf** wurde in der Arbeitsrunde im Bereich der **Social Skills** und hier vor allem bei **Selbstmanagementkompetenzen, Stressmanagement, Serviceorientierung** und dergleichen gesehen. **Interkulturelle Kompetenzen** spielen sowohl im Umgang mit dem Gast als auch in der Teamarbeit eine große Rolle.

3.7.3 Führungskräfte und Experten/Expertinnen

Was für Fachkräfte im Allgemeinen gilt, gilt für Führungskräfte im Besonderen. Ausgeprägte Sprachkenntnisse in Englisch (und möglichst weiteren Fremdsprachen), hohe Teamorientierung und Teamfähigkeit, räumliche, zeitliche und fachliche Flexibilität, Sales-Techniken, Kundinne-/Kunden- und Serviceorientierung sind absolutes Muss. Auch die oben beschriebenen Selbstmanagementkompetenzen sind unumgänglich. Darüber hinaus sind für Führungskräfte **unternehmerisches Denken, Innovationsmanagement** und **Personalmanagement** besonders hervorzuhebende Anforderungen.

Von Managerinnen und Managern in Tourismusbetrieben werden immer bessere **MitarbeiterInnenführungs Kompetenzen** erwartet.

4 Schlussfolgerungen und Empfehlungen

Aus den obigen Ausführungen und zahlreichen weiteren Ergebnissen der Arbeitsgruppe und der EU-Sektoranalysen, auf die hier nicht näher eingegangen werden kann, ergeben sich verschiedene Schlussfolgerungen und Empfehlungen, die selbstverständlich keinen Anspruch auf Vollständigkeit erheben.

4.1 Weiterbildung und Qualifizierung

4.1.1 Zusammenfassung allgemeiner Empfehlungen

- Es besteht bereits ein sehr großes und vielfältiges Angebot an Fachkursen; so groß, dass es oft schwierig wird, die richtigen Personen mit den passenden Angeboten zusammen zu bringen. Zusätzlich gefragt sind vor allem **Angebote, die den Umgang mit Menschen in den Mittelpunkt** stellen.
- Wildwuchs an Ausbildungen und Akademien: Hier müssten einheitliche Standards geschaffen werden, damit Zertifikate, Berufsbezeichnungen und Aus- und Weiterbildungen auch in anderen Bundesländern und international anerkannt werden.
- Ein **modulares System** ist notwendig: Modulare Aus- und Weiterbildungen werden in Zukunft die Regel sein; Auszubildende werden sich aus verschiedensten Bereichen ihr Aus- und Weiterbildungsprogramm und damit ihre Qualifikationen zusammenstellen.
 - ▶ Die Weiterbildung kann dadurch leichter berufsbegleitend organisiert werden.
 - ▶ Abwechselnde Phasen der theoretischen Ausbildung und der praktischen Erprobung im Betrieb sind wichtig.
 - ▶ Die modulare Grundstruktur sollte eine flexible zeitliche Gestaltung ermöglichen (Abendkurse für Beschäftigte, kompakte Tageskurse für Arbeitssuchende).
- Es wäre wichtig, in den Weiterbildungsangeboten eine **altersmäßige Mischung** anzustreben: In Hinblick auf **soziale Kompetenzen** kann durch Kommunikation in altersgemischten Gruppen viel an wechselseitiger Befruchtung erreicht werden, wofür dann keine zusätzlichen Schulungen mehr notwendig sind.
- **Übungskurse** für Sprachen, IT-Anwendungen (Buchungsprogramme etc.)
- Verstärkt spezielle Angebote für Menschen mit Migrationshintergrund (siehe auch 4.3.4 und 4.3.5) schaffen: Sprachlernen in Verbindung mit Fachqualifikationen
- **Lifelong guidance**: In einer Reihe anderer Länder beraten BerufsberaterInnen ihre Klientinnen und Klienten über Jahre hinweg in der Berufslaufbahn. Dafür sollten in Österreich entsprechende Möglichkeiten entwickelt werden, um Karriereverläufe, Berufswechsel, Aus-/Um- und Wiedereinstieg, productive ageing planbarer zu machen.
- Zur Entwicklung von Sprachkenntnissen, interkulturellen Kompetenzen und überhaupt von Internationalität werden verstärkt **Praktika im Ausland**, nach Möglichkeit in verschiedenen Ländern und Kontinenten, gefordert.

- In Zusammenhang mit **Diversity Management** – vor allem in Hinblick auf die MitarbeiterInnen – wären **neue methodische, didaktische Konzepte** für die Schulungsangebote gefragt.
- Für die **Berufsbilder** des Tourismus/ Gastgewerbes wird ein dringender Modernisierungsbedarf gesehen. In diesem Bereich wurde in den letzten Jahren zu wenig getan.
- **AusbilderInnen:** Ganz besonders in Klein- und Mittelbetrieben wird die Aus- und Weiterbildung der AusbilderInnen nicht ernst genug genommen. Vor allem der richtige Umgang mit Jugendlichen fehlt den Ausbilderinnen und Ausbildern. Es gibt zwar Weiterbildungsangebote, es liegt aber in der Verantwortung der DienstgeberInnen, die AusbilderInnen auch hinzuschicken. Hier müssten die Betriebe stärker in die Pflicht genommen werden.

4.2 Konkrete Empfehlungen für Weiterbildungsangebote

Als konkrete Empfehlungen für Weiterbildungsangebote haben sich in der Arbeitsgruppe unter anderem die folgenden Themenbereiche herauskristallisiert. Im **Anhang 4** werden drei konkrete Weiterbildungsangebote zusammenfassend dargestellt.

4.2.1 Thema: Innovationsschulungen

Die Empfehlung von Innovationsschulungen umfasst die **Aktualisierung der Fähigkeiten und Fertigkeiten „älterer“ ArbeitnehmerInnen** bzw. von Beschäftigten und Arbeitssuchenden, deren Ausbildung länger zurückliegt, auf den aktuellen Stand der Fachkenntnisse. Dabei ist die zweifache Herausforderung zu sehen, die notwendigen Inhalte zu identifizieren und Personen, deren letzte Aus- und Weiterbildungen länger zurückliegen, für das Weiterbildungsangebot zu motivieren. Zielsetzung ist die Sicherung der Beschäftigungsfähigkeit bzw. die Erleichterung des Wiedereinstiegs in den Beruf.

4.2.2 Thema: Orientierungsangebote für den Bereich Tourismus

Der Vorschlag geht von der Annahme aus, dass es viele gute Talente für den Bereich „Tourismus und Wellness“ gibt, die auch die Bereitschaft für die Branche mitbringen. Diese Talente müssen gefunden und motiviert werden, und es muss ihnen ermöglicht werden, dauerhaft in der Branche Fuß zu fassen. Nachdem der Bereich „Tourismus und Wellness“ vor allem durch die Arbeit mit und am Menschen geprägt ist, sind vorrangig nicht die fachlichen Kenntnisse wichtig, sondern zuerst die Arbeit mit Menschen. Erst wenn feststeht, dass hier Interesse, Talent und Begeisterung vorhanden sind, sollte die fachliche Aus- und Weiterbildung beginnen.

Branchenspezifische Orientierungskurse für BerufseinsteigerInnen und -umsteigerInnen erscheinen deshalb plausibel. Ein solches Angebot impliziert ganz besonders den gesamten

Bereich der Soft Skills, wobei explizit die Motivation für die Arbeit mit Menschen, Selbstorganisation, der Umgang mit Gästen und Kollegen und Kolleginnen in Stresssituationen und unter ständiger Beobachtung einen besonderen Schwerpunkt erhalten sollten. Das sind Themen, die besonders für junge Leute sehr schwierig sind und immer wieder zum Ausbildungsabbruch und Berufsausstieg führen.

4.2.3 Thema: Kommunikations- und Führungskompetenzen (Kommunikationsführerschein)

Durch die ständige Interaktion mit Gästen und Kolleginnen und Kollegen spielen Themen wie **Kommunikations- und Führungskompetenzen**, Führungsstile, **Kommunikation im Team** (quer über alle Qualifikationsebenen), **Konfliktmanagement** usw. eine ganz besondere Rolle. Diese Themen sollten daher einerseits Bestandteil aller Aus- und Weiterbildungsangebote sein, andererseits sollte es branchenspezifisch eigene Weiterbildungen in diesem Bereich geben, die überdies keine einmalige Angelegenheit sein sollten, sondern laufend wiederholt und aufgefrischt werden.

Zu diesem Themenkreis gehören außerdem die Bereiche **Kommunikation über neue Medien und Social Media**, Nutzung neuer Präsentationsmittel im **Internet** (Buchungsplattformen etc.) – insb. auch für Kleinbetriebe – oder auch das Thema **Sprachkultur** (Jugendsprache, Geschäftssprache, Alltagssprache der Erwachsenenwelt). Von einem Teilnehmer wurde beispielsweise zu bedenken gegeben, dass es kurzsichtig ist, von der Jugend eine Anpassung an die Erwachsenensprache zu fordern, wenn die Jugendlichen eine wesentliche Zielgruppe der Zukunft sind.

4.2.4 Thema: Berufscoach für Jugendliche

Der Einstieg ins Berufsleben bringt für junge Menschen viele Umstellungen (z. B. keine freien Wochenenden, ständiger Kontakt mit Erwachsenen, immer anspruchsvollere Gäste). Die Idee des Berufscoach für Jugendliche setzt hier an, indem jungen Menschen erfahrene Fachkräfte aus der Branche mit einer spezifischen Zusatzausbildung im Bereich Coaching, Konfliktmanagement, Kommunikations- und Führungskompetenzen als Vertrauenspersonen zur Seite gestellt werden, um sie in der ersten Zeit des Berufseinstiegs zu unterstützen, die Selbstmanagementkompetenzen zu entwickeln und zu stärken, die größten Einstiegsprobleme gemeinsam zu überwinden und damit eine dauerhafte und befriedigende Berufstätigkeit im Bereich zu ermöglichen. Damit geht der Ansatz weit über die reine Tätigkeit und Qualifikation einer Ausbilderin, eines Ausbilders hinaus.

4.2.5 Weitere Themen

- **Ältere Menschen als Gästegruppe:**
 - ▶ richtiger Umgang, richtige Unterstützung, richtige Kommunikation mit „älteren“ Gästen
 - ▶ Fertigkeitstraining älterer Menschen, Rehab, Wellness → Geragogik auf Montessori-Richtung
- **Weiterbildung für Köche/Köchinnen** und KüchenleiterInnen im Bereich Ernährung: Essstörungen, Allergien
- **Motivationsschulungen** insb. für Führungskräfte in Tourismusbetrieben, die diesen helfen, in ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Freude am Beruf zu erhalten.
- **TrainerInnen-Ausbildung:** vereinheitlichte Weiterbildung von Berufspraktikerinnen und -praktikern im pädagogischen/didaktischen Bereich um den Bedarf an fachspezifischen TrainerInnen zu decken.
- **Umstieg Gesundheit <=> Wellness <=> Tourismus:** Wie schon betont wachsen die Bereiche Tourismus und Wellness immer stärker zusammen. Erfahrungen, die in einem Bereich gesammelt wurden, können im anderen sehr nützlich sein und sollten weiter nutzbar gemacht werden. Zumindest in Teilbereichen sollte daher Unterstützung durch Weiterbildung für einen wechselseitigen Berufsumstieg angedacht werden. Dazu müssten allerdings die Schnittstellen ganz klar definiert sein.
- **EnergiemanagerIn:** Energiemanagement, effizienter Energieeinsatz, Energiesparen sind Themen, die für Unternehmen immer wichtiger werden. Dazu werden innerbetriebliche Experten/Expertinnen gebraucht, die sich gut auskennen und sich innerbetrieblich darum kümmern.

4.3 Weitere Schlussfolgerungen und Empfehlungen

4.3.1 Lernbereitschaft und „Lernen lernen“

Wie in vielen anderen Berufsbereichen gilt auch für den Cluster „Tourismus und Wellness“, bei Beschäftigten, deren letzte Aus- und Weiterbildung länger zurückliegt, erst einmal die **Bereitschaft für Weiterbildung** (Lernbereitschaft) zu erzeugen. Dazu gilt es den unmittelbaren **Nutzen** (Beschäftigungssicherung, Aufstiegsmöglichkeiten, Verdienstmöglichkeiten, befriedigendere Tätigkeit etc.) bewusst zu machen und in weiterer Folge die **Voraussetzung für neues Lernen zu schaffen**, indem durch konkrete Maßnahmen und individuelle Angebote Lernen wieder erlernt wird. Dabei sind natürlich auch die Betriebe gefordert verstärkt Lifelong Learning Aktivitäten zu fördern, zu unterstützen und gute Voraussetzungen für ihre MitarbeiterInnen zu schaffen.

4.3.2 Image der Tourismusbranche

Sowohl in der EU-Sektoranalyse zum Bereich Hotel- und Restaurantsektor als auch in den Aussagen in der Arbeitsgruppe wird wiederholt die Problematik des schlechten Images der

Branche und damit die **Schwierigkeit engagierten Nachwuchs** für qualifizierte Ausbildungen und Tätigkeiten zu gewinnen, aufgezeigt. Der große Anteil gering qualifizierter Arbeitskräfte, hohe Fluktuation, Schwierigkeiten offene Stellen zu besetzen trotz hoher Arbeitslosigkeit sind nur einige Indizien für dieses schlechte Image.

Mit Imagewerbungen alleine wird dieses Problem nicht zu lösen sein. In der EU-Sektoranalyse wird unter anderem gefordert: *„In vielen Teilen des Hotel- und Restaurantsektors müssen die Arbeitsbedingungen verbessert werden, um mehr qualifizierte Arbeitskräfte anzuziehen und den Wechsel von Arbeitskräften zu reduzieren. Gleichzeitig muss die Branche kooperieren, um das Image des Sektors zu verbessern.“*⁷ Und weiter *„Auch eine Verbesserung von Karrierestrukturen und Aufstiegsmöglichkeiten ist erforderlich, um die Mitarbeiter und Kompetenzen im Sektor (und im jeweiligen Unternehmen) zu halten.“*⁸ Aussagen, die fast gleichlautend in den Arbeitsgruppen getätigt wurden.

Zum Thema „Image der Tourismusberufe“ wird in der Arbeitsgruppe auch hervorgehoben, dass es – auch durch die Darstellung in den Medien – viele **falsche Erwartungen** gibt. Hier müsste die Kommunikation verbessert und aufgezeigt werden, welche Chancen und Möglichkeiten die Branche wirklich bietet, aber auch die Schwierigkeiten und Herausforderungen müssen offen angesprochen und diskutiert werden.

4.3.3 Ältere ArbeitnehmerInnen

Im Cluster „Tourismus und Wellness“ hängt die Frage des Images auch wesentlich mit den Herausforderungen des **productive ageing** zusammen. Wie bereits einleitend angeführt besteht im Tourismus die Diskrepanz zwischen einem Beschäftigungspotenzial das immer älter wird, und der vielfachen Neigung vor allem junge Arbeitskräfte einzusetzen.

Gerade in Zusammenhang mit **„älteren“ Gästegruppen** könnte es sich als sinnvolle Strategie erweisen, auch bei Beschäftigten auf ältere MitarbeiterInnen zu setzen. Diese wissen aus ihrer Erfahrung besser auf die Bedürfnisse der Zielgruppe einzugehen und können mitunter leichter ein entsprechendes Vertrauensverhältnis aufbauen, das bei persönlichen Dienstleistungen besonders wichtig ist.

Daneben stellt sich natürlich zunehmend die Frage, wie Arbeitsprozesse, einschließlich Maßnahmen zur Stressbewältigung und Gesundheitsförderung künftig gestaltet werden können, um die **Beschäftigungsfähigkeit** (Employability) „älterer“ MitarbeiterInnen zu erhalten. In der Weiterbildung wird es insbesondere darauf ankommen bei „älteren“

⁷ vgl. Europäische Kommission (Hrsg.): *Hotel- und Restaurantsektor. Umfassende Sektoranalyse der neuen Kompetenzen und der wirtschaftlichen Aktivitäten innerhalb der Europäischen Union*. 2009, S. 34 f

⁸ ebenda

Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die **vorhandenen Kompetenzen** durch die **Vermittlung neuen Wissens und aktueller Techniken** zu sichern und an geänderte Anforderungen (neue Technologien, neue Sprachen, neue Gästegruppen, neue Erkenntnisse im Bereich Ernährung, Fitness usw.) anzupassen.

Als weiterer Aspekt des „productive ageing“ gilt es, neben der Gewährleistung der Beschäftigungsfähigkeit und -möglichkeit „älterer“ MitarbeiterInnen, auch das **Know-how**, die **Erfahrung** und **Sozialkompetenzen** dieser MitarbeiterInnen zu nutzen und für das Unternehmen zu erhalten.

4.3.4 Zimmerreinigung – Housekeeping

Besonderer Handlungsbedarf wird im Bereich des **Housekeeping** (Zimmerreinigung) gesehen. Durch **Qualifizierungsmaßnahmen in Richtung Fachkraft** beispielsweise mit den Inhalten Reinigungstechniken, Gesundheitsaspekte (Allergien), Umweltfreundlichkeit, Gäste- und Serviceorientierung, aber auch Sprachkenntnisse (Englisch und insbesondere für Menschen mit Migrationshintergrund Deutsch) sollte für angelernte Kräfte eine universellere Einsetzbarkeit erreicht werden. Ein wesentlicher Nebeneffekt solcher Angebote könnte eine **Imageverbesserung der Reinigungsberufe** sein. Auch für WiedereinsteigerInnen könnte in einem solchen Update eine Chance zu einem leichteren Berufseinstieg durch bessere Qualifizierung liegen.

4.3.5 Sprachkompetenzen

Als Ansatzpunkt zur **Deckung der erforderlichen Sprachkompetenzen** im Bereich Tourismus wird empfohlen für Kernmärkte verstärkt **Bilinguale** einzusetzen. Gäste erwarten sich vor allem in größeren Hotels in zunehmendem Maße, dass AnsprechpartnerInnen in der eigenen Muttersprache vorhanden sind. Das eröffnet Personen mit Migrationshintergrund, die sowohl ihre ursprüngliche Muttersprache als auch Deutsch gut beherrschen, interessante Perspektiven. Ein Ansatz, der auch kleineren Betrieben einen zusätzlichen Wettbewerbsvorteil verschaffen kann.

ANHANG

ANHANG 1: Beteiligte Experten und Expertinnen

Teilnehmende Experten und Expertinnen

Margot Maaß, ÖHV-Akademie

Sigrid Leach-Ganzberger, Stegmann Personaldienstleistung

Mag. Viktoria Arnold, Hotel Imperial & Hotel Bristol

Siegfried Eder, Fachgruppe Hotellerie der Wirtschaftskammer Tirol

Emund Thiel, Asia Resort Linsberg Betriebs GmbH

Mag. Roland Kasper, Höhere Lehranstalt - Tourismusschule Modul

Prof. Dr. Dagmar Lund-Durlacher, Modul University Vienna

Korrespondierende Interviewpartner

Mag. Robert Ranzi, Zukunftsstiftung Tirol

Hofrat Prof. Dr. Mag. Erich Auerbäck, Höhere Lehranstalt - Tourismusschule Modul

Dipl. Betriebswirtin Nina Arras, Hilton Hotel Wien

Hermann Jahn, Holmes Place - Health Club Millenium

Mag. Alexander Novak, Manhattan Fitnessclub

Prof. Mag. Peter Zellmann, Institut für Freizeit- und Tourismusforschung (IFT)

Dir. Wolfgang Philip, Badner KurbetriebsgesmbH

Thomas Lunacek, Asia Resort Linsberg Betriebs GmbH

ANHANG 2: Leitfragen

1. Welche Innovationen erwarten Sie im Berufsbereich „Tourismus und Wellness“ in den nächsten drei bis fünf Jahren bzw. welche Innovationen müssen Unternehmen mitvollziehen, um konkurrenzfähig zu bleiben? Welche zukünftigen Qualifikationen lassen sich daraus ableiten?
 - ▶ Hinsichtlich ihrer Angebotspalette?
 - ▶ Hinsichtlich Ihrer „technischen“ Ausstattung, wie z. B. Spa, Fitnessgeräte, medizintechnische Geräte ...?
 - ▶ Im Bereich der Soft Skills?
 - ▶ Im arbeitsorganisatorischen Bereich?

2. Welche zusätzlichen oder erweiterten Fähigkeiten und Kenntnisse werden in den nächsten drei bis fünf Jahren für MitarbeiterInnen wichtig, um mit diesen Veränderungen Schritt zu halten?
 - ▶ Welche Qualifikationsniveaus sind davon besonders betroffen: welche Qualifikationen werden für
 - Anlernkräfte (soweit vorhanden)
 - Fachkräfte mit Lehre oder BMHS,
 - Führungskräfte
 künftig zusätzlich oder besonders relevant?

3. Können hierbei bestimmte Arbeitsbereiche angegeben werden, die von möglichen Veränderungen hinsichtlich der Qualifikation der MitarbeiterInnen besonders betroffen sind, wie z. B. Rezeption, Küche, Körperbehandlung (Massagen, Fitness) etc.

4. Ergeben sich aus den neuen, notwendigen Kenntnissen und Fertigkeiten oder neuen Angeboten neue/andere Formen der Zusammenarbeit unter den Beschäftigten/ zwischen den Abteilungen/zwischen den Betrieben? International?
 Wenn ja, welche?
 Wenn ja, hat dies Auswirkung auf die Qualifikation der MitarbeiterInnen?
 Wenn nein, warum nicht?

5. Sind diese Qualifikationen sehr betriebsspezifisch oder eher allgemein für den Berufsbereich „Tourismus und Wellness“ verwertbar?

6. Betreffen diese Qualifikationen wenige Spezialisten/Spezialistinnen oder handelt es sich dabei um eine breite Basisqualifikation, über die die Mehrheit der MitarbeiterInnen verfügen muss?

7. Sehen Sie einen Trend, dass sich die Gästegruppen (ältere – jüngere Gäste/ Kleinfamilien/KurzurlauberInnen/internationale Gäste) verändern?
Wenn ja, wie reagieren Sie darauf (hinsichtlich Angebotspalette, -veränderungen)?
Wenn ja, welche Qualifikationsanforderungen resultieren daraus?

8. Werden in den nächsten drei bis fünf Jahren neue Bestimmungen (z. B. Fettgehalt in Speisen, bestimmte Berufsgesetze für Trainer und Coaches, gesetzliche Bestimmungen zu Körperbehandlungen) erwartet, die Auswirkungen auf die Qualifikationen der MitarbeiterInnen haben?
Wenn ja, welche?
Wenn ja, ergibt sich dadurch ein neuer Schulungsbedarf der MitarbeiterInnen?
Wenn nein, warum nicht?

ANHANG 3: Thematische Schwerpunkte für Weiterbildungen

Willkürliche Reihenfolge ohne Präzisierung des Qualifikationsniveaus:

- Kompetenzen für Führungskräfte:
 - ▶ Bewerbungsinterviews, Auswahlprozesse, Einstellungsprozesse
 - ▶ Personaleinsatzplanung: richtiger, gesetzeskonformer Einsatz
 - ▶ Betriebsführung, Betriebswirtschaft
 - ▶ Diversity-Management
 - ▶ Innovationsmanagement
 - ▶ Verkaufstechniken
- Physiotherapeuten/-therapeutinnen: Urlaub in Verbindung mit Rehab ein zunehmender Trend
- Wellnessberatung (Heimwellnessberatung) in z. B. Drogeriemärkten → hier fehlt Beratungs-Know-how
- Anwendung von Programmen wie z. B. ELGA (Elektronische Gesundheitsakte)
- Verkaufstechniken
- Case Management
- Zusatzausbildungen: Kaffee-, KäsespezialistIn, Jungsommelier/-sommelière
- Weiterbildungsangebote zu Gesundheitsthemen, wie z. B. Allergien, Unverträglichkeit, Essstörungen etc.
- spezielle Koch-Kenntnisse: Diätküche, internationale Küche, Trends wie z. B. „Bio“
- Gesundheitsspezifische Ausbildungen (von Grundkenntnissen der Pflege bis hin zum/zur Health-TrainerIn, Vital-TrainerIn etc.)
- Massagetechniken
- Umgang mit älteren Menschen:
 - ▶ wie spricht man mit Älteren (z. B. lauter sprechen), wie unterstützt man Ältere richtig (beim Gehen, bei der Pflege etc.)
 - ▶ Erste Hilfe Kurse
 - ▶ enge Schnittstelle zu Pflegeberufen → Pflegehintergrund
- Umweltmanagement, Energiemanagement, Energieeffizienz
- Schnittstellenmanagement: zwischen z. B. Rehab, Fitnessbetriebe, Hotels usw.
- Prozessoptimierung
- Lernen lernen
- Kommunikationsfähigkeit, gute Rhetorik und Beratungstechniken
- Umgang mit Belastungssituationen: Deeskalationsmanagement, Konfliktmanagement, Verhalten bei gewalttätigen Übergriffen (verbal oder körperlich), Psychohygiene; sich von Kritik abgrenzen können; Zeit- und Selbstmanagement
- Gesundheitsmanagement: Burn-out-Vorbeugung, Suchtvorbeugung
- Teambuilding

- interkulturelle Kompetenzen: Wissen über und Verstehen von/Verständnis für andere Kulturen
- Englisch für alle
- weitere Sprachkenntnisse sehr individuell nach jeweiligen Kundinnen-/Kundengruppen: Ostsprachen, Chinesisch und andere asiatische Sprachen werden immer wichtiger; aber auch Italienisch, Spanisch, Französisch usw.
- Deutsch als Zweitsprache
- IT-TechnikerInnen, IT-Administratorinnen und -Administratoren, AusbilderInnen für IT-Anwendungen werden vor Ort gebraucht
- fundierte MS Office-Anwendungskenntnisse, Buchungsprogramme, Buchhaltung
- Gestaltung des Web-Auftritts, Online-Marketing (z. B. Direct Mailing): dazu erforderliche Kenntnisse im Contentmanagement, Rechtsgrundlagen (Urheberrechte, Nutzungsrechte, Datensicherheit und Datenschutz usw.)
- Social Media

ANHANG 4: Konkrete Weiterbildungsvorschläge

1. Modulare individuelle Ausbildungsvariante (Konzept WIFI)

Bezeichnung	Modulare individuelle Ausbildungsvariante
Zielgruppe	<p>Arbeitsuchende Personen</p> <ul style="list-style-type: none"> • mit abgeschlossener Lehre oder berufsbildender Schule im Bereich Tourismus aber länger zurückliegender Ausbildung • oder angeleitete Kräfte • jeweils mit Berufserfahrung
Zielsetzung	<p>Qualifizierungsprogramm unter Berücksichtigung der entsprechenden aktuellen Erfordernisse des Arbeitsmarktes, mit Hilfe individueller Schulungspläne. Vorkenntnisse der TeilnehmerInnen sollen individuell berücksichtigt werden und anerkannte, eventuell zertifizierte Abschlüsse in Fachmodulen vermittelt werden.</p>
Kurzbeschreibung der Inhalte	<p>Fachinhalte - Qualifizierungsphase</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal Fitness & Prävention, u. a. Stressbewältigung, Gesundheitsförderung, „Bedürfnisse/ Herausforderungen älterer Menschen“, Ernährung • Kommunikation, u. a. Kommunikationsmittel, -regeln, Kommunikation mit Gästen, Kommunikation für Zielgruppen mit besonderen Bedürfnissen, Feedback, Killerphrasen, Teambuilding • Sprachen: Deutsch als Fremdsprache, Englisch, regionale Sprachbedürfnisse, Basiswissen Ostsprachen • Diversity Management und Interkulturelle Kompetenz • E-Tourismus, u. a. Online-Strategien, Online-Marketing und – Vertrieb, rechtliche Aspekte, Web 2.0, Social Media, Reiseplattformen im Internet, Bewertungsportale • Führung, u. a. Führungsstile, Konflikt- und Stressmanagement, Personalentwicklung • Rechtliche Grundlagen, u. a. Arbeitsrecht, Gleichbehandlung, Jugendschutz, ArbeitnehmerInnenschutz <p>Begleitende Inhalte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informationsphase • Nivellierungsphase – Auffrischung von Basiswissen und Persönlichkeitstraining <p>und zur Unterstützung der Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt ist im Rahmen der Weiterbildung vorgesehen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nachbetreuung, Aktive Arbeitssuche und Praktikum
Dauer	<p>Individuell je nach Modulkombination Das Gesamtkonzept umfasst bis zu 19 Wochen (35 Lerneinheiten pro Woche) inkl. Praktikum</p>
Organisationsform	<ul style="list-style-type: none"> • Tagesschulung über mehrere Wochen (Mo bis Fr 9.00 bis 16.30 Uhr) • modularer Aufbau • Praktikum im Rahmen der Nachbetreuung/Arbeitssuche
Praktikum	<p>ein Betriebspraktikum ist im Rahmen der Nachbetreuung vorgesehen</p>
Abschluss	<ul style="list-style-type: none"> • Zertifikate für Einzelmodule

2. Berufsorientierung Tourismus (Konzept BFI)

Bezeichnung	Berufsorientierung Tourismus
Zielgruppe	Arbeitsuchende Personen aller Altersgruppen
Zielsetzung	Durch Information, Beratung und fachspezifische Orientierung neues Bewusstsein und Begeisterung für die Arbeitsfelder und mögliche Qualifikationen im Tourismus schaffen.
Kurzbeschreibung der Inhalte	<p>Phase 1: Einstiegsmodul</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gruppenbildung • Selbstorganisation • Zeitmanagement • Teamarbeit • Grundkompetenzen und Voraussetzungen für den Dienstleistungsbereich • Berufsbilder, spezifische Anforderungsprofile • Tourismusbetriebe: Bereiche, Organisation, Struktur, Abläufe ... <p>Phase 2: Betriebspraktikum</p> <ul style="list-style-type: none"> • Praxiseinsatz in mindestens zwei Arbeitsbereichen unter fachlicher Anleitung mit konkreten Aufträgen <p>Phase 3: Entscheidungsfindung - Zielplanung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reflexion des Praktikums • Erarbeiten des Qualifizierungsbedarfes (Fachkompetenz, persönliche Kompetenz) • individuelle berufliche Zielplanung • Bewerbungstraining
Dauer	<ul style="list-style-type: none"> • 360 Lerneinheiten (12 Wochen à 30 Lerneinheiten) • einschließlich 120 Lerneinheiten Betriebspraktikum
Organisationsform	<ul style="list-style-type: none"> • Tagesschulung über mehrere Wochen für Arbeitsuchende • einschließlich Praktikum
Praktikum	Betriebspraktikum im Ausmaß von 120 Lerneinheiten
Abschluss	BFI Zertifikat

3. Kommunikationsführerschein (Konzept BFI)

Bezeichnung	Kommunikationsführerschein
Zielgruppe	<ul style="list-style-type: none"> • Beschäftigte und Arbeitsuchende Personen • Interessierte Personen, die grundlegende Kommunikationskompetenzen erwerben und ihr Kommunikationsverhalten weiter entwickeln wollen
Zielsetzung	<p>Durch die Stärkung der Persönlichkeit und die Fähigkeit einer konstruktiven Kommunikation sollen Engagement, Freude und damit persönlicher und beruflicher Erfolg gefördert werden.</p> <p>Die erworbenen Kompetenzen sollen in Form eines Führerscheins/Portfolios nachgewiesen werden.</p>
Kurzbeschreibung der Inhalte	<p>Module:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kommunikationsgrundlagen <ul style="list-style-type: none"> ▶ Kommunikationsprozesse, Selbstwahrnehmung-Fremdwahrnehmung, Aktives Zuhören, Fragen, Körpersprache, Gestik, Mimik, Höflichkeit, Umfangsformen, der erste Eindruck, Kommunikationstechnologien • Selbstmanagement, Selbstpräsentation <ul style="list-style-type: none"> ▶ Bewerbungsunterlagen, Vorstellungsgespräch, Authentisches Auftreten, Mein erster Arbeitstag, Leidenschaft und Begeisterung • Teamtraining <ul style="list-style-type: none"> ▶ Gruppenbildung, Teamentwicklung, Rollen der Teammitglieder • Motivation und Begeisterung <ul style="list-style-type: none"> ▶ Selbstmotivation, Lust und Freude im Beruf • Zeitmanagement, Stress- und Belastungsmanagement <ul style="list-style-type: none"> ▶ Zeitplanung, mehr Zeit für Wesentliches, Burn-Out Syndrom, Stressbewältigung, ... • Konfliktmanagement <ul style="list-style-type: none"> ▶ Konfliktmanag., Eskalation, konstruktive Konfliktbehandlung, ... • Gender- und Diversity <ul style="list-style-type: none"> ▶ Grundlagen und Ziele, Gender-Kompetenz im Tätigkeitsbereich, Definition Diversity, Interkulturelles Konfliktmanagement ... <p>Begleitende Inhalte: Coaching für jede/n TeilnehmerIn</p>
Dauer	216 Lerneinheiten
Organisationsform	<ul style="list-style-type: none"> • Modularer Aufbau in 7 Modulen • Tagesschulung über mehrere Wochen • oder berufsbegleitend • Abschlusspräsentation
Praktikum	ein Betriebspraktikum ist begleitend vorzusehen
Abschluss	BFI Zertifikat (Social Skills Card)

4. Weitere Vorschläge

Nachfolgend werden weitere Vorschläge der Weiterbildungseinrichtungen aufgelistet, ohne diese näher zu präzisieren:

- **Qualifizierungsphase QualitätsassistentIn:** Aufgaben eines/einer QM-AssistentIn, Einführung eines QM-Systems, Management- und Verbesserungsprozesse, Audit; Zielgruppe: beschäftigte und arbeitssuchende Fachkräfte im Tourismus
- **Berufscoach:** Rolle und Funktion eines Berufscoach, Lehrlings- und FacharbeiterInnenausbildung, Kommunikation, Motivation, Konfliktmanagement, Führung, Coaching, Mediation, Peergroups, Praktikum
Zielgruppe: Personen mit abgeschlossener Berufsausbildung oder gleichwertiger Ausbildung und mehrjähriger Berufserfahrung, LehrlingsausbilderInnen, Personen, die in der betrieblichen Praxis mit Jugendlichen Arbeiten; Mindestalter 25 Jahre
- **Diätisch geschulte/r ServicemitarbeiterIn**
- **Gastro Coach**
- **Rooms Division Management**
- **Wellnesskoch**

Literatur

AMS Österreich (Hrsg.): AMS-Qualifikations-Barometer,
www.ams.at/qualifikationsbarometer, 2010

TNO Netherlands Organisation for Applied Scientific Research, SEOR Erasmus University Rotterdam and ZSI Centre for Social Innovation, i. A. der Europäischen Kommission: *Comprehensive sectoral analysis of emerging competencies and economic activities in the European Union – Lot 12: Hotels and restaurants*. April 2009. Online verfügbar unter: <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=782&newsId=530&furtherNews=yes>

Europäische Kommission (Hrsg.): *Hotel- und Restaurantsektor. Umfassende Sektoranalyse der neuen Kompetenzen und der wirtschaftlichen Aktivitäten innerhalb der Europäischen Union*. 2009. Online verfügbar unter <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=782&newsId=530&furtherNews=yes>

Schneeberger, A., Petanovitsch, A., Gruber, A.: *Zukunft technisch-naturwissenschaftlicher Hochschulbildung - Studierquoten, fachrichtungsspezifische Arbeitsmarktperspektiven und Ansatzpunkte zur Förderung technologischer Qualifikation*. ibw research brief Nr. 36, Wien, September 2007. Online verfügbar unter http://www.ibw.at/components/com_virtuemart/shop_image/product/rb_36_schneeberger.pdf