

A group of six smiling hotel staff members, including two chefs in white uniforms and four service staff in dark uniforms, are gathered around a kitchen counter. They are preparing fresh vegetables like carrots, cucumbers, and tomatoes on a cutting board. In the background, there is a stone wall, a wine rack, and a television screen.

Wellness für die Mitarbeiter? Der Tourismus als attraktiver Arbeitgeber – Perspektiven und To Do's



Wer bin ich und was tut der Cluster Wellness

Team Gesundheit

Petra Stöckl
Clustermanagerin Life Sciences



Robert Ranzi
Clustermanager Wellness und Gesundheit



Andrea Haas
Projektmanagerin Wellness & Gesundheit



Hannelore Gleinser
Teamassistentz



Jeannine Hermann
Projektmanagerin Wellness & Gesundheit

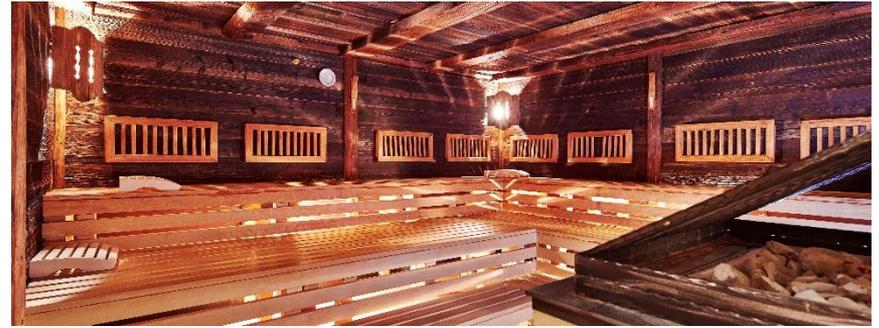


Karin Passegger
Teamassistentz



Roland Fuchs
Projektmanager LS/Medizintechnik



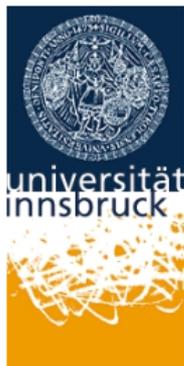


Schwerpunkte Cluster Wellness Tirol

Neue Dienstleistungen und Qualität im alpinen Gesundheitstourismus
Innovationen im 2. Gesundheitsmarkt, neue Wertschöpfungsketten
Gesunde Arbeitswelt der Zukunft

Besondere Erfolge & Stärken Cluster Wellness Tirol

- **Größtes Netzwerk der Standortagentur, organisierte Community im Bereich Wellness & Gesundheitswirtschaft**
- Tiroler Wellness Kongress und Leistungsschau seit 8 Jahren
- EU Projekt WinHealth „Winter ist gesund“ - neue Produkte für den alpinen Wintertourismus
- Unzählige **Initiativen/Expertengespräche/Kooperationen zu den Themen well@spa, well@work, well@home** seit 10 Jahren
- Global Wellness Summit: 500 internationale Wellnessexperten 2016 in Tirol



Seminararbeit

**Psychische Belastungen und Ressourcen in Berufen mit hoher
Kundenkontaktintensität am Beispiel des Tourismus**

eingereicht von

Mag. Robert Ranzi

Matrikelnummer: 9316310

eingereicht an der

Leopold Franzens Universität Innsbruck

Institut für Psychologie

Ao. Univ.-Prof. Dr. Harald R. Bliem

Wie die Zukunft die

Im Brennpunkt

Digitalisierung, Künstliche Intelligenz, Roboterarbeit: Begriffe aus einer anderen Welt prasseln auf Arbeitnehmer nieder und sorgen für Job-Ängste. Doch wo sind die Grenzen? Die „Krone“ hat die Antworten.

Der „Tag der Arbeit“ geht zurück auf den 1. Mai 1886, an dem amerikanische Arbeiter um den Acht-Stunden-Tag kämpften. Heute mischen Begriffe wie 12-Stunden-Tag, Vier-Tage-Woche oder Flexibles Arbeiten die Arbeitswelt auf.

Aktuelle Studien zeigen, dass neue Parameter an Bedeutung gewinnen: Die Sinnhaftigkeit von Arbeit wird immer wichtiger. Die Hälfte der Arbeitnehmer in Österreich (49 Prozent) würde für mehr Freude am Job sogar ein geringeres Gehalt akzeptieren, geht aus einer Erhebung des Netzwerks Xing hervor.

In puncto Organisation von Arbeit spielt individuelle Einteilung eine zentrale Rolle: Vier von zehn Österreichern (44 Prozent) glauben, dass flexible Arbeitszeiten zu einer Verbesserung der Work-Life-Balance führen. Für fast jeden Dritten (30 Prozent) würde die Möglichkeit, im Home-Office zu arbeiten, Vorteile bringen.

Der Forscher Professor Peter Wipperfurth ging der Frage nach, wie aktuelle Trends die Zukunft der

Arbeit prägen werden. „Digitale Transformation, neue Geschäftsmodelle, demografischer Wandel: In 15 Jahren wird es viele Berufe geben, die wir heute noch gar nicht kennen. Der Umbruch ist bereits spürbar“, sagt der Zukunftsforscher. 15 Prozent der Beschäftigten seien in Berufen tätig, die erst nach 2003 entstanden sind.

1968



FRAUEN

1. Ackerbau und Tierzucht 25,3%
2. Verwaltungshilfsberufe 13,1%
3. Händler, Ein-/Verkäufer 11,7%
4. Bekleidungshersteller 5,5%
5. Haushälter, Hauswarte 4,7%
6. Buchhalter, Kassiere 3,8%
7. Gebäudereiniger 3,6%

MÄNNER

1. Ackerbau, Tierzucht 15,0%
2. Bauberufe 10,1%
3. Landverkehrsberufe 7,0%
4. Verwaltungshilfsberufe 6,4%
5. Schmiede, Werkzeugmacher 5,1%
6. Händler, Ein-/Verkäufer 4,7%
7. Holzverarbeiter 4,3%

2018



FRAUEN

1. Verkaufskräfte 11,3%
2. Verwaltungsfachkräfte 9,8%
3. Lehrkräfte 8,3%
4. Sekretariatskräfte 8,0%
5. Personalbez. Dienstleister 7,0%
6. Reinigungspersonal 6,9%
7. Akad. Gesundheitsberufe 6,8%

MÄNNER

1. Ingenieurtechniker 8,2%
2. Bau- und Ausbaufachkraft 8,1%
3. Metallarbeiter 8,0%
4. Fahrzeugführer 6,4%
5. Verwaltungsfachkräfte 6,4%
6. Personalbez. Dienstleister 4,4%
7. Naturwissenschaftler 4,4%

Die Arbeit im Wandel der Zeit

Anzahl der Berufstätigen in Prozent

Interview

Die Verlierer der Modernisierung

Markus Reitzig, Professor für Betriebswirtschaftslehre an der Uni Wien, skizziert den Wandel in der Arbeitswelt.

Herr Professor, wie werden wir morgen arbeiten?

Wir werden noch mehr mit Maschinen zusammenarbeiten als bisher. Je weniger ein Berufsprofil Fähigkeiten wie Kreativität, soziale Intelligenz, Fingerfertigkeit und Wahrnehmung verlangt, desto eher macht sich das in sinkenden Gehältern bemerkbar.

Welche Bevölkerungsschicht ist hauptsächlich vom Wandel betroffen?

In vielen Debatten werden die Jobs der Mitarbeiterinnen am Fließband oder des Friseurs als gefährdet angesehen. Die vermeintlich besser Gebildeten fühlen sich sicher, weil in den letzten 200 Jahren vor allem jene Arbeitnehmer verloren haben, die schlecht ausgebildet waren. Heute stellt sich die

Sache anders dar. Künstliche Intelligenz könnte sehr gut ausgebildete Teilnehmer am Arbeitsmarkt unter Druck setzen, die in den 1980er-Jahren lange studieren mussten und die derzeit primär für ihre analytischen Fähigkeiten bezahlt werden. Genau in diesen Berufen werden Maschinen exponentiell besser.

Was bedeutet das für die Zukunft der Arbeitswelt?

Ganz konkret kann es sein, dass von dieser Entwicklung einige kurzfristig überrollt werden, die wir klassischerweise nicht als potenziell Arbeitslose kennen.

„Künstliche Intelligenz verändert unsere Arbeit“, sagt Professor Markus Reitzig.



Arbeit verändert

Beispiele für solche zukunftssträchtigen Jobs, die es bis dato noch nicht gab: der Machine-Learning-Ingenieur, der selbstlernende Algorithmen für künstliche Intelligenzen programmiert, der KI-Forenkrieger, der bei der Spurensuche etwa bei Unfällen selbstfahrender Autos unterstützt, oder auch der Cloud-Architekt, der die Datenstrategie von Unternehmen überwacht.

„Wie Unternehmen werden viele künftig ihre Arbeit selbstbestimmt gestalten, Aufgaben und

Zeiteinteilung selbst kontrollieren“, sagt Forscher Wipperfurth. „Die klassischen Nine-to-five-Tätigkeiten haben langfristig ausgedient. In 15 Jahren wird es mehr Jobbörsen geben, auf denen Arbeit minuteweise angenommen wird. Freischaffende Projektarbeit wird zum neuen Standard.“

Eine vielzitierte Oxford-Studie berechnete 2013, wie hoch die Wahrscheinlichkeit für 700 Berufe ist, dass es sie in wenigen Jahren nicht mehr geben wird (siehe Grafik).

Durch die Digitalisierung bedrohte Berufe



KALIM BEDROHT

Weniger ohne Job

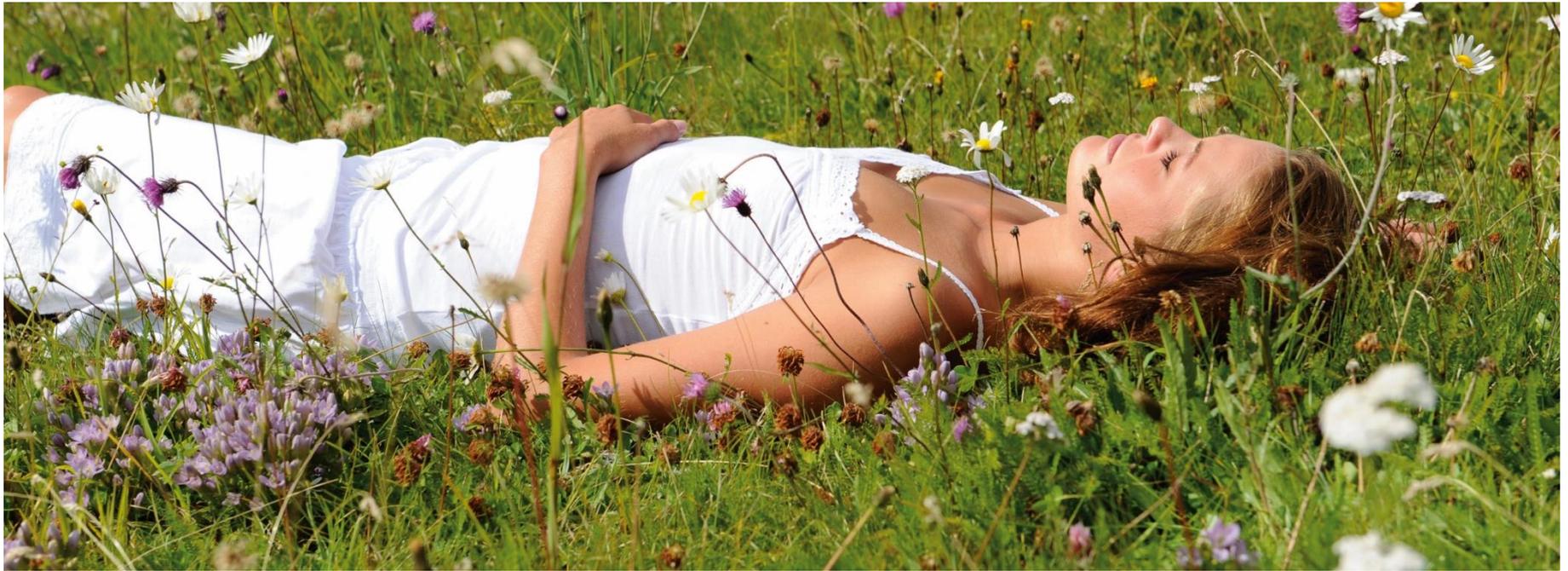
Die Arbeitslosigkeit sinkt weiter. Im April hatten 296.352 Menschen keinen Job.

Die Arbeitslosenquote ist im April im Vergleich zum Vorjahresmonat um 4 Prozent zurückgegangen – das geht aus vorläufigen Zahlen des Sozialministeriums hervor. Insgesamt waren im April 296.352 Personen ohne Job, davon befanden sich 64.865 in Schulung. „Trotz konjunktureller Eintrübungen geht es auf dem Arbeits-

markt weiter bergauf“, kommentiert ÖVP-Wirtschaftsministerin Margareta Schramböck die Zahlen. FPÖ-Sozialministerin Beate Hartinger-Klein will mit gezielten Maßnahmen dafür sorgen, dass die „für die Betriebe notwendigen Arbeitskräfte ausgebildet und dem Arbeitsmarkt zur Verfügung gestellt werden können“.

Virtuelle Teamarbeit & neue Medien





Wellness authentisch verkaufen

Trends im Beratungsumfeld

Wie kommen Mitarbeiter zur Ruhe?



Entspannen über Virtuelle Realität?



Arbeiten im Tourismus

„Tourismus darf sich nicht wundern,
wenn Mitarbeiter davonlaufen“

<https://diepresse.com/home/wirtschaft/economist/5155104/Tourismus-darf-sich-nicht-wundern-wenn-Mitarbeiter-davonlaufen>

Die Tourismusbranche soll die Probleme nicht weiter leugnen. Die Gewerkschafter kritisieren vor allem die fehlende Dienstplansicherheit.

Michaela Reitterer, Präsidentin der Österreichischen Hotelierversammlung (ÖHV), fordert mehr Rücksicht von der Gewerkschaft. „Wir haben eine Gewerkschaft, die – als einzige in Österreich – dauernd ihre eigene Branche schlechtmache“, so Reitterer.

Arbeiten im Tourismus

<http://www.tourismus-fuers-land.de/Downloads/Fachkraefte-Tourismus.pdf>,
abgerufen am 16. Juni 2016

Die Studie bestätigt die angespannte Lage am Arbeitsmarkt. **Mehr als 50 % der Unternehmen (n = 1.200) hatten offene Stellen zu besetzen. Die Hälfte davon hatte Schwierigkeiten in der Mitarbeitergewinnung.**

Wesentliche Ergebnisse sind:

- Finden der „richtigen“ Mitarbeiter ist schwierig
- Kontinuierliche Personalentwicklung
- Bindung der Mitarbeiter an das Unternehmen

„Strategieentwicklung zur Zukunft der Tourismusbranche als Arbeitgeber“ - durch das EU-Programm Interreg V A Österreich/Bayern 2014 – 2020 finanziell unterstützt.



Projekthalt:

Im Rahmen des Projekts sollen **Grundsätze zu einer langfristigen Personalstrategie in der Tourismusbranche entwickelt werden.**

Wichtige Elemente sind dabei:

- Wichtigkeit einer mittel- und langfristig orientierten Personalstrategie im Tourismus
- Lernen von bestehenden Konzepten der Personalwirtschaft aus anderen Branchen
- Zukünftige Entwicklung der Tourismuswirtschaft und dessen Auswirkungen auf Personalressourcen
- Mögliche Ansätze und Lösungswege zur Erhöhung der Attraktivität als Arbeitgeber

Projektteilnehmer:



Projektbeginn:
01.12.2016



Projektende:
30.06.2017

EU-Fördermittel:
max. 12.075,- EUR

Ergebnisse der Diskussionsrunden

1.) Unterschiedliche Vorstellungen

Vorstellungen zwischen Arbeitgebern und Arbeitnehmern hinsichtlich der Erwartungen einer Stelle im Tourismus klaffen auseinander

2.) Mitarbeiter-Sharing im Sinne Job-Enlargement

Teilung von Mitarbeitern zwischen Unternehmen

3.) zu wenig Mitarbeiter

Allgemeine Feststellung, dass am Markt zu wenig Mitarbeiter vorhanden sind

4.) Attraktivität

Allgemeine Feststellung, dass eine Arbeitsstelle im Tourismus als unattraktiv empfunden wird

5.) Personal-Phishing

Mitarbeiter werden zwischen Betrieben mit höheren Löhnen abgeworben; Wechselbereitschaft gegeben –kaum Mitarbeiter-Loyalität

6.) Paralleles Leben zur Arbeit

Einklang zwischen Privat- und Arbeitsleben ist auf Grund unterschiedlichster Faktoren schwierig

Ergebnisse

7.) Soziales Programm

In wenigen Betrieben sind soziale Programme integriert, um Mitarbeiter zu binden

8.) „angenehmes“ Sozialsystem

Für viele Arbeitslose ist es auf Grund der sozialen Sicherheit nicht erforderlich, sich für eine Stelle im Tourismus zu bemühen

9.) Schätzung des Tourismus

Fehlendes Bewusstsein über die Wichtigkeit des Tourismus in den Regionen

10.) Grundprobleme angehen

Identifikation der Wurzeln der Problematik und Erarbeitung von Lösungen

11.) „Lästiger“ Gast

Touristen werden durch Arbeitnehmer aber auch Einheimische als „lästige“ Gäste wahrgenommen

12.) Geld als Motivator

Für Mitarbeiter ist Geld ein wichtiger Antriebs- und Motivationsfaktor

13.) Wertschöpfung bleibt nicht im Land

Gerade bei ausländischen Mitarbeitern wird das angesparte Geld ins Ausland transferiert

14.) Steigerung der Attraktivität im Umfeld

Fehlendes Bewusstsein, welche positiven Auswirkungen der Tourismus für andere Branchen als auch Personen hat

Ergebnisse

15.) Veränderung Freizeitverhalten

Auf Grund des demografischen Wandels verändern sich Wünsche als auch die Art und Weise der Freizeitgestaltung

16.) Tourismus ≠ Verbrechen

Die Tätigkeiten der Unternehmer sind ein Gewerbe wie jedes andere auch

17.) Zusammenarbeit der Gastronomen

Eingehen von Partnerschaften und Kooperation im Zusammenhang mit Mitarbeitern

18.) Saisonalität

Saisonalität birgt hohe Anstrengungen für Mitarbeiter, welche diese Leistung nur bis zu einem bestimmten Alter ausüben können

19.) Tourismus als „Melkkuh“

(Aus-)Nützung des Tourismus für Staatseinnahmen

20.) Image des Tourismus

Das Image des Tourismus ist auf Grund unterschiedlichster Faktoren angekratzt

Ergebnisse

21.) Sozial gewachsenes Problem

Erhöhter Wohlstand von Privatpersonen und teilweise staatliche Förderungen reduzieren das Erfordernis sich im Tourismus „abzumühen“

22.) Zukunftsperspektiven (Saisonalität)

Viele Mitarbeiter im Tourismus besitzen in weiterer Folge wenige Perspektiven für einen „ansprechenden“ Job

23.) Mitarbeiterverlust an andere Branchen

Gut ausgebildete Mitarbeiter (bspw. Sommeliers) wechseln mit höheren Alter in andere Branchen, bei welchen bestimmte Faktoren im Einklang mit der privaten Lebensführung stehen

24.) Mitarbeiter vs. Einheimische (Verträglichkeit)

Schwierigkeiten zur Umsetzung von möglichen Mitarbeiterbindungs- bzw. –entlohnungsprogrammen parallel zu Initiativen für Einheimische

25.) Verdienst vs. Familienplanung

Divergenz zwischen Gründung einer Familien, der damit einhergehenden höheren Ausgaben und der insgesamt weniger zur Verfügung stehenden Zeit für das Arbeitsleben (im Tourismus auf Grund Dienstzeiten besonders)

Positive Beispiele

<https://www.ischgl.com/de/More/Service/Presse/Presstexte/Mitarbeiterbindung-im-Tourismus-Ischgl-Crew-als->

[Vorzeigeprojekt_pt_1491091](#)

11.12.2018 / Ischgl

MITARBEITERBINDUNG IM TOURISMUS: „ISCHGL CREW“ ALS VORZEIGEPROJEKT

ZUM BILDARCHIV

Als Urlaubsdestination muss man nicht nur für Gäste interessant sein, sondern auch für die Mitarbeiter, die wesentlich zum Erfolg beitragen. Die Mitarbeitersuche und -bindung ist oft ein Thema, dem zu wenig Beachtung geschenkt wird. Nicht so in Ischgl: Mit der „Ischgl Crew“ schafft der Tourismusverband Paznaun - Ischgl neue, attraktive Vorteile für alle, die im Ort arbeiten.

Die „Ischgl Crew“ ist eine Gemeinschaft aller Mitarbeiter in Ischgl. Sie ist der erste Schachzug einer Arbeitsgruppe, die sich auf Initiative des Tourismusverband Paznaun - Ischgl hin gebildet hat. Das Ziel: Die Mitarbeitersuche und -bindung in der Region verbessern. „Unsere Destination soll für potenzielle Mitarbeiter noch attraktiver werden – dafür wollen wir die nötigen Schritte setzen. Wir wissen nämlich, wie wertvoll

Ischgl Crew Card

„Ischgl Crew Card“ - <http://images.paznaun-ischgl.com/de/ischgl/send?pass=5f4e8a0d73c851e6fab13441835d16c1>
Bereits seit Beginn der Wintersaison wird Mitarbeitern das „Ischgl Crew Book“ mit nützlichen **Informationen über den Ort und das Skigebiet** übergeben. Zusätzlich erhält jeder Mitarbeiter die „Ischgl Crew Card“ mit **attraktiven Vergünstigungen**, wie Rabatten auf die Saisonkarte der Silvrettaseilbahn AG, bei Freizeiteinrichtungen, beim **Skiverleih, in Sport- und Modeshops sowie in Restaurants**. „Die Freizeit soll für unsere Mitarbeiter nicht zu kurz kommen. Deshalb bieten wir ein eigenes „Ischgl Crew“-Freizeitprogramm an. Beispielsweise wird es ein **Kursprogramm für Skifahren, Gymnastik und Langlaufen ebenso wie Sprachkurse** geben. Weitere Maßnahmen und Aktivitäten sind in Planung“, so Hotelier und Arbeitsgruppen-Leiter Werner Aloys.

Positive Beispiele

<https://www.wilderkaiser.info/de/arbeiten-am-wilden-kaiser/wilder-kaiser-staffcard.html>



Wilder Kaiser Staff Card

Kostenlose Teilnahme am Wilder Kaiser StaffProgramm

Kostenlose Teilnahme am Aktivprogramm des Tourismusverbandes*

Kostenlose Teilnahme am Aktivprogramm lokaler Anbieter**

Kostenlose WLAN Nutzung in den Orten und im Skigebiet

Kostenlose Nutzung des Kaiserjets,

der Skibusse, Wanderbusse, Dorfabendbusse, und der Postbus Linie 4902 zwischen Söll Dorf und Söll Steinerne Stiege

Ermäßigte Nutzung der Linienbusse nach Kufstein, Kitzbühel & Co

Ermäßigte Nutzung der Bergsteiger-Taxis

Ermäßigung auf die Sommertickets der Bergbahn Erlebnis-Card Wilder Kaiser - Brixental & die Kitzbüheler Alpen Sommer Card (nur im Sommer)

Ermäßigung auf Wander- und Radkarten der Region (erhältlich im Infobüro)

Positive Beispiele <https://www.quiply.com/branchen/tourismus/>



+49 (0)221 975 815 10

KOSTENLOS TESTEN

PRODUKT ▾ ANWENDUNGSFÄLLE BRANCHEN ▾ PREISE BLOG ÜBER UNS ▾

Eine Vielzahl unterschiedlicher Funktionen für Ihre interne Kommunikation

Mit Quiply erhalten Sie verschiedenste fertige Funktionen um intern mit Ihren Mitarbeitern optimal zu kommunizieren. Darüber hinaus bieten wir Ihnen die Option, individuelle Funktionen speziell für Sie und Ihr Unternehmen zu entwickeln.



Führungsverhalten!

- Vorbild sein und Vertrauen aufbauen, um Loyalität zu gewinnen
- Die Führung hat **Vertrauen zu den Mitarbeiter/-innen** und lässt Ihnen Zeit, **eigenständige Lösungen** zu entwickeln und umzusetzen.
- Die Führungsspitze der Organisation **inspiriert ihre Mitarbeiter/-innen zur engagierten und kooperativen Mitarbeit**
- Durch anspruchsvolle, **sinnvolle Ziele** motivieren und dadurch die Leistungsbereitschaft steigern
- **Mitarbeitern auf Augenhöhe begegnen** und sie individuell fördern, damit sie ihre persönlichen Fähigkeiten und Stärken weiter entwickeln können.
- **Arbeitsgruppen kommunizieren positiv und effektiv miteinander.**

Standortagentur Tirol

Robert Ranzi
Innovations- und Clusterservices

Ing.-Etzel-Straße 17
6020 Innsbruck · Österreich

+43.512.576262-DW *t*

+43.512.576262-210 *f*

office@standort-tirol.at *e*

www.standort-tirol.at *w*

Dankeschön!



Die Cluster der Standortagentur Tirol werden aus Mitteln des Landes Tirol und des Europäischen Fonds für Regionale Entwicklung (EFRE) kofinanziert.