



Auswertung des Tourismus Forums Schweiz (TFS) 2016 zum Thema "Innovation im touristischen Arbeitsmarkt"

Im Hinblick auf das TFS 2016 hat das Beratungs- und Forschungsunternehmen Eco-plan im Auftrag des SECO die Studie «Facts and Figures zum Arbeitsmarkt im Tourismus» erstellt. Basierend darauf und aufgrund eines Expertenworkshops wurden vier Schwerpunkte zu möglichen Verbesserungen im Arbeitsmarkt identifiziert und von Daniel Fischer & Partner erarbeitet.

Folgende vier Themenfelder wurden im Vorfeld TFS als vier unabhängige Diskussionspapiere aufbereitet und am Forumstag diskutiert:

- Führungskultur
- Kooperationen
- Erfolgsfaktoren im Personalwesen
- Der touristische Arbeitsmarkt 2030

Die Haupteckdaten aus den Diskussionen wurden in einem separaten Papier von Daniel Fischer & Partner zusammengefasst. Alle Unterlagen zum Tourismus Forum Schweiz (inkl. der Referate) befinden sich auf der Homepage www.tourismusforumschweiz.ch.

1) Vom SECO aufbauend auf dem TFS 2016 als prioritär für den Tourismusstandort Schweiz identifizierte Themen

Thema 1: Kooperationen im Mitarbeiterbereich sind vielversprechend

Ein erfolgsversprechender Lösungsansatz sind Kooperationen im Mitarbeiterbereich. Von Effizienzvorteilen – sei es bei der Rekrutierung, der Weiterbildung oder allenfalls sogar beim Job-Sharing – profitieren Arbeitgeber und Arbeitnehmer. Dank solcher Kooperationen werden die Unternehmen durchlässiger – was neue Laufbahn- und Karrieremöglichkeiten ermöglicht. Zudem können neue Jobprofile entstehen, gerade auch für Spezialisten.

Thema 2: Leadership statt Führung

Die Branche gilt häufig als wertkonservativ und die Führungsstile werden als autoritär und hierarchisch wahrgenommen. Es braucht ein Umdenken von Führung zu Leadership. So sollte nebst der Gästeorientierung auch eine aktive Mitarbeiterorientierung ein wichtiges Thema der Unternehmensstrategie sein. Dies auch deshalb, da es oftmals nicht die grösste Herausforderung ist, Mitarbeiter zu finden, sondern diese zu halten. Angesichts des eingeschränkten Spielraums bei den Löhnen sollten die Akteure im Tourismus stärker auf immaterielle Bindungsinstrumente – wie beispielsweise die Nutzung der betriebseigenen Infrastruktur – setzen.

Thema 3: Digitalisierung verändert den touristischen Arbeitsmarkt

Mit der Digitalisierung bieten sich neue Möglichkeiten für den touristischen Arbeitsmarkt. Die Akteure stehen in einem Spannungsfeld zwischen «high tech» und «high touch». Die Leistungserbringer müssen sich mit den Fragen auseinandersetzen, wie sie sich im Markt positionieren wollen und wieviel Technologie sie in ihrem Betrieb einsetzen wollen (Stichwort Roboter). Durch die technologischen Veränderungen sind die Anforderungen an die Mitarbeiter der Zukunft nicht mehr mit den heutigen Anforderungen vergleichbar.

Dies hat auch Auswirkungen auf die Bedürfnisse im Bereich der Aus- und Weiterbildung. Die Digitalisierung wird zudem das Rekrutierungsumfeld verändern. Gefragt sind vermehrt Ansätze zur Verstärkung des Employer Brandings. Die Branche muss noch gezielter auf Bildungsabgänger und andere potenzielle Mitarbeiter zugehen und die eigenen Stärken und Vorteile bewusster vermarkten.

2) Follow-up vom SECO

Die Erkenntnisse des TFS 2016 bestärken das SECO in seiner Absicht, sich auch zukünftig mit dem touristischen Arbeitsmarkt auseinanderzusetzen. Insbesondere ist das SECO bereit, mit Innotour Projekte im Bereich der obengenannten prioritären Herausforderungen (*Kooperationen im Mitarbeiterbereich* und *Leadership statt Führung*) zu unterstützen.

Gleichzeitig untersucht das SECO prioritär die Thematik der Digitalisierung und die Auswirkungen auf den touristischen Arbeitsmarkt. Das TFS 2017 wird sich schwer-

gewichtig der Digitalisierung – nicht nur bezogen auf den touristischen Arbeitsmarkt – widmen.

3) Auswertung der Teilnehmerbefragung

Das Feedback zum TFS 2016 war äusserst positiv. Alle Teilnehmenden waren mit der Veranstaltung „zufrieden“ oder „sehr zufrieden“ (Rücklaufquote von 42 Prozent).

Für das TFS werden vom SECO hauptsächlich Vertreter aus der Bundesverwaltung, der Tourismuswirtschaft und den Kantonen eingeladen. Zudem wurden, wie bei den letzten Teilnehmerbefragungen gewünscht, mehr Praktiker ins TFS eingebunden. Diese Bestrebung wird das SECO für das nächste TFS beibehalten.

Das SECO wird die Ergebnisse der Teilnehmerbefragung bei der Planung des sechsten TFS, welches am Donnerstag den 16. November 2017 stattfinden wird, berücksichtigen.

