

08.06.18

Tourismusexperten diskutierten Strategien gegen den Fachkräftemangel

Die besten Konzepte für touristische Destinationen bleiben nur Theorie, wenn es an gut ausgebildeten Personen in der Hotellerie und Gastronomie fehlt, die sie umsetzen. Deshalb beschäftigten sich am Mittwoch die 29. „Eichstätter Tourismusgespräche“, welche der Lehrstuhl Tourismus der KU ausrichtete, in Zeiten des Fachkräftemangels mit möglichen Strategien für das Hotel- und Gaststättengewerbe.



Die Referentinnen und Referenten des Tages gemeinsam mit Landrat Anton Knapp (5.v.l.), der als Hausherr die Teilnehmerinnen und Teilnehmer in der Eichstätter Residenz begrüßte, und dem Veranstalter der Eichstätter Tourismusgespräche, Prof. Dr. Harald Pechlaner (3.v.r.). (Foto: Schulte Strathaus/upd)

Die augenzwinkernde Aufforderung eines Restaurants in der einführenden Präsentation von Gastgeber Prof. Dr. Harald Pechlaner illustrierte die Ausgangslage: „Bitte seien Sie nett zu unserer Bedienung. Noch sind Kellner schwieriger zu bekommen als Gäste.“ Zwar diskutiere man ein Thema, das nicht nur den Tourismus betreffe, betonte Pechlaner. Jedoch zeichneten sich im Tourismus zwei gegenläufige Entwicklungen ab: Einerseits seien touristische Erlebnisse mittlerweile zu einem selbstverständlichen Bestandteil des Lebens geworden und die Branche ein bedeutender Wirtschaftsfaktor. Gleichzeitig fänden sich immer weniger Menschen, die sich für einen Beruf in diesem Bereich entschieden. „Das Thema muss in der Branche noch viel stärker problematisiert werden“, appellierte Pechlaner.

Welche Rolle spielt dabei das Image einer Tätigkeit im Tourismus? Hierzu stellte Prof. Dr. Anita Zehrer (Management Center Innsbruck) als ehemalige Habilitandin des Lehrstuhls Tourismus eine Studie vor, die das Selbstbild von Unternehmern und Mitarbeitern im bayerischen Gastgewerbe zwischen 2014 und 2016 untersuchte. Im Durchschnitt war die Wahrnehmung der eigenen Tätigkeit nur befriedigend bis genügend: Zwar wurde der unmittelbare Kontakt mit den Gästen, die abwechslungsreiche Tätigkeit sowie Arbeitsplatzsicherheit positiv gewertet, andererseits

betrachteten die Befragten insbesondere familienunfreundliche Arbeitszeiten sowie eine schlechte Bezahlung als prägend für das Berufsbild.

Anknüpfend daran berichtete Tanja Petry von der Universität Innsbruck über die Situation in Tirol, wo in der vergangenen Wintersaison mehr als die Hälfte der Beschäftigten aus dem Ausland stammte – bei gleichzeitig mehreren Hundert offenen Lehrstellen. Rückblickend schilderten die für ihre Studie befragten Angestellten von viel Unsicherheit und Überforderung beim Berufseinstieg und lediglich informellen Formen der Einarbeitung. Dem solle man beispielsweise durch ein gezieltes Training von kritischen Situationen im Umgang mit Gästen bei überbetrieblichen Fortbildungen begegnen.

Das Thema „Wertschätzung“ zog sich als leitender Aspekt durch die weiteren Beiträge aus der Praxis, die unter anderem der Nürnberger Gastronom Stefan Rottner oder Claudia Schulze-Clewing vom Münchner Holiday Inn vortrugen: Grundprinzipien wie Anerkennung, Ehrlichkeit und Verständnis müssten im Sinne einer besonderen Fürsorgepflicht von Hoteliers und Gastronomen gegenüber den Azubis leitend sein. „Wir müssen für die Auszubildenden wie Mama und Papa sein“, war eine Aussage in der abschließenden Podiumsdiskussion. Nicht nur die Bezahlung, sondern auch das Vertrauen, das den Mitarbeitern im Betriebsalltag entgegengebracht werde, sei ein Faktor, der ein „gutes Tourismusbewusstsein“ fördern und Mitarbeiter binden könne. Christian Nordhorn (IHK München und Oberbayern) und Susanne Droux (Bayerischer Hotel- und Gaststättenverband) stellten außerdem die jeweiligen Initiativen vor, die eine Ausbildung im Bereich Tourismus fördern sollen – etwa durch die Präsentation von beispielhaften Betrieben und eine Verbesserung der Arbeitsbedingungen.

Abschließend plädierte Professor Harald Pechlaner für ein professionelles Aus- und Weiterbildungsmanagement, eine stärkere Zusammenarbeit von Wirtschaft, Wissenschaft und Politik, um für die Thematik zu sensibilisieren, sowie für eine werteorientierte Unternehmensführung: „Wertschätzung gegenüber den Mitarbeitern ist ein Grundprinzip und ein zentraler Erfolgsfaktor für die Gewinnung und langfristige Sicherung von motivierten Fachkräften in den Betrieben.“

[<- Zurück zu: Presseinformationen](#)