

## Projekt EU.EM.NET W.P 2

### Handlungsempfehlungen

"Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Kommission der Europäischen Union finanziert. Diese Publikation spiegelt ausschließlich die Meinung der Autorin wieder und die Kommission kann nicht für die Verwendung der beinhalteten Informationen verantwortlich gemacht werden."

**Sandrine Reiter**  
8/25/2013

## INHALT

### Inhaltverzeichnis

<b>INHALT</b> .....	2
Einleitung.....	3
Übersicht der wichtigsten Ergebnisse.....	3
Empfehlungen.....	4
Conclusio.....	5

## Einleitung

Der vorliegende Bericht ist Bestandteil des EU.EM.NET Projektes und das Ergebnis [einer Analyse] des Status Quo im Sektor Tourismus und Hotellerie in den Ländern der neun ProjektpartnerInnen. Das Ziel ist es, auf Basis von Analysen aus dem ersten Teil des Projektes Empfehlungen für die Entwicklung einer grundlegenden Methodologie, die in der nächsten Phase des Projektes durchgeführt werden soll, abzugeben.

Um die Empfehlungen, die in diesem Bericht abgegeben werden herauszufiltern, wurde den ProjektpartnerInnen ein erster Fragebogen vorgelegt. Dieser hatte zum Ziel, die Hauptcharakteristika der Branche Tourismus und Hotellerie in jedem der Länder sowie bestehende Praktiken der Antizipation von nachgefragten Skills zu identifizieren

Auf Grundlage der Antworten des Fragebogens wurden neun Länderberichte produziert. Diese wurden zu einem gemeinsamen Bericht zusammengefasst. Letztendlich wurde ein *best practices* Handbuch herausgegeben, in dem die *best practices* der neun Länder veröffentlicht wurden.

In den folgenden Abschnitten präsentieren wir eine kurze Zusammenfassung der Resultate zum aktuellen Stand der Dinge (detailliertere Angaben in den neun Länderberichten sowie im *best practices* Handbuch), von diesen Resultaten leiten wir Empfehlungen ab, die für die nächste Phase des Projektes hilfreich sein werden, wie beispielsweise für die Entwicklung der grundlegenden Methodologie für die Vorhersage bzw. Früherkennung von zukünftig nachgefragten Skills im Bereich Tourismus und Hotellerie.

## Übersicht der wichtigsten Ergebnisse

In den Ländern der neuen ProjektpartnerInnen gibt es eine große Vielfalt an Ausgangssituationen.

Zuallererst betrifft das die Größe der Länder und damit verbunden die Größe der Branche Tourismus und Hotellerie (Anzahl an ArbeitnehmerInnen, ArbeitgeberInnen, Betrieben, etc. ). Diese variiert zwischen einem kleinen Land wie Luxemburg und einem großen wie der Türkei. Indes hat es den Anschein, dass, zumindest in den Ländern, für die Zahlen verfügbar sind, der Prozentsatz an ArbeitnehmerInnen im Bereich Tourismus und Hotellerie zwischen 6 und 7 Prozent liegt.

In Bezug auf AkteurInnen aus dem Bereich Tourismus und Hotellerie können drei Hauptkategorien ausgemacht werden (öffentliche Körperschaften, Berufsbildungsinstitutionen und –akteurInnen sowie (private) ArbeitgeberInnenverbände). Es ist jedoch so, dass deren Aufgaben und Verantwortungsbereiche von Land zu Land variieren.

Zudem unterscheiden sich die Bildungssysteme. In Ländern, die ohnehin schon in den Prozess der Standardisierung von Ausbildungen involviert sind, ist auch das *Skills Anticipation Management* am besten elaborient. Nationale Rahmenbedingung für Qualifizierung ins Leben zu rufen hat direkte

Auswirkungen auf die Zusammenarbeit zwischen Berufsbildungseinrichtungen, öffentlichen Körperschaften und ExpertInnen des Sektors und somit auch auf das Niveau der Einbeziehung dieser AkteurInnen in den Prozess der Antizipation von Skills.

Es wurde auch vorgebracht, dass in manchen Ländern ein hoher Grad an Zentralisierung vorherrscht, in anderen nicht. Zum Beispiel gibt es in der Türkei eine Klassifizierung von Hotels auf nationaler ebenso wie auf regionaler Ebene.

Ausgehend von diesen Ergebnissen und wie auch im Bericht über *best practices* gezeigt wird, konnten drei Kategorien von Ländern identifiziert werden: Formelle, bewährte und anerkannte Praktiken der Antizipation von zukünftig nachgefragten Skills, ein paar informelle Praktiken und weder formelle noch informelle Praktiken.

## Empfehlungen

Wie schon erwähnt, sollten wir also eine Methodologie entwickeln, die an die Verschiedenheit der nationalen Kontexte adaptiert werden kann. Es erscheint sinnvoll, bei der Entwicklung dieser Methodologie von den drei bereits erarbeiteten Kategorien auszugehen.

Zunächst sollten wir für die Länder, die in diesem Bereich weniger fortgeschritten sind, eine Phase der Bewusstmachung bzw. Sensibilisierung, in welche die relevante StakeholderInnen bzw. AkteurInnen einbezogen werden ins Auge fassen, um ein allgemeines Interesse an der Vorhersage zukünftig nachgefragte Fähigkeiten bzw. Fertigkeiten etablieren.

Davon ausgehend und unter Einbeziehung von Erfahrungen jener Länder, in denen die Vorhersage von Skills elaborierter ist, sollten wir folgendes identifizieren:

- AkteurInnen, die einbezogen werden sollten und deren Rolle im Bereich der Vorhersage von Skills
  - o Ziel: Kooperation zwischen diesen AkteurInnen erhöhen (Ministerien, Berufsbildungsorganisationen, ExpertInnen, etc.)
- Welche Art der Koordinierung angeregt wird bzw. werden sollte
  - o Ein/e einzige/r Körperschaft bzw. Rat, die von den Behörden betrieben wird
  - o Spezielle Forschungseinrichtungen zum Behufe maßgeschneiderter Analysen und Forschung
- Rechtsvorschriften, um gesammelte Informationen zu standardisieren
  - o Ein IT-System zum sammeln struktureller Daten, die wiederum eine effektive Entscheidungsfindung und ein strategisches sinnvolles Vorgehen in diesem Sektor ermöglichen würden
  - o Zumindest eine Website oder Datenbank um Informationen, Statistiken, Angebote und Gelegenheiten des Sektors verfügbar zu machen

- Formelle Praktiken sollten eingeführt werden (klar definiert und regelmäßig upgedatet)
  - o “Selbstpraktiken” vermeiden, die entweder von ArbeitgeberInnenseite oder Berufsbildungsschulen definiert werden
  - o Der Cluster-Ansatz kann ebenfalls verwendet werden, eine enge Zusammenarbeit zwischen den Clustern und Branchenräten könnten zur Entwicklung der Branche beitragen
- Die Promotion der Branche auf potentielle ArbeitnehmerInnen ausrichten (und nicht nur Touristen anlocken)
  - o Sichtbarere Marketingkampagnen
  - o Social Media benutzen
  - o Praktika und Sommerjobs sichtbarer machen
  - o Partnerschaften mit anderen europäischen Ländern
- Wie man am besten die Entwicklung von Ausbildung, die an einen europäischen Kontext angepasst ist, entwickeln kann
  - o Das Potential des nationalen und/oder europäischen Qualifikationsrahmens nutzen
  - o Eine stärkerer Förderung von Qualitätsbewusstsein bei tourismusbezogenen Dienstleistungen wäre sinnvoll, insbesondere in Schwellenländern
- Berufsdefinitionen und Identifizierung von Laufbahnen um potentielle ArbeitnehmerInnen zu gewinnen
  - o Das Potential des nationalen und/oder europäischen Qualifikationsrahmens nutzen
- Bedarf an neuen Skills: Sprachen, ICT Skills, Kommunikationsskills, Marketing...

Eine einzelne Plattform wie in Großbritannien, auf der die gesammelten Informationen (in jedem Land, danach auf europäischer Ebene) abrufbar sind, ist zwar eine gute Idee, erscheint aber nicht realistisch. Trotzdem wäre der Aufbau eines nachhaltigen und dynamischen Netzwerks (wenn nötig unterstützt durch eine digitale Plattform) eine gute Errungenschaft.

## Conclusio

Wie in der Analyse des Status Quo schon erwähnt, spielen Unterschiede zwischen den teilnehmenden Ländern im Hinblick auf die Antizipation von Skills eine wesentliche Rolle. Eine “einzigartige und allgemeine” Methodologie, die dann am Ende des Projektes auf alle Länder zu 100 Prozent übertragbar ist, wird somit schwer realisierbar sein. Was wir vorschlagen können ist eine Methodologie, die die *best practices*, die in den verschiedenen Ländern identifiziert wurden, zur Grundlage haben (sozusagen die „Ideal“-Methodologie), um danach Schritte der Implementierung dieser Methodologie, die auf das jeweilige Niveau der Antizipation von Skills in der Tourismus und Hotellerie – Branche rekurren, vorschlagen. Dieser Ansatz wird helfen, die Verschiedenheit der Levels in Bezug auf die Antizipation von Skills anzugleichen.

Ein erster wichtiger Schritt wird es sein darauf zu fokussieren, wie ArbeitgeberInnen, Berufsbildungsinstitutionen und öffentliche Körperschaften einbezogen werden können, um effizient zu arbeiten: abhängig vom Kontext des jeweiligen Landes Aufgaben und Verantwortlichkeiten festlegen. Wir schlagen den Entwurf einer „Karte der AkteurInnen“, die damit befasst sind, vor. Diese Karte wird im Land des Partners/der Partnerin veröffentlicht und, wenn vorhanden, die Spezifität jedes Landes aufzeigen.

Dabei ist es die primäre Intention, brauchbare Informationen und Tools für ein dynamisches Netzwerk, dessen Lebenszeit über jene des Projektes hinausgeht, zu produzieren und weniger eine komplizierte und schwer umsetzbare Methodologie.

Das übergeordnete Ziel könnte es demnach sein, eine „Werkzeugkiste“ zur Verfügung zu stellen, die es jedem Land ermöglicht, das Niveau der Vorhersage von Skills auf Basis des ursprünglichen Levels zu verbessern ebenso wie Selbige mit anderen europäischen Ländern zu teilen.