

Tusch, Berend; Bauer, Verena

Research Report

"Quantität in die Digitalisierungsrichtung und Qualität bei den menschlichen Faktoren": Berend Tusch, Vorsitzender Fachbereich Tourismus der Gewerkschaft Vida, im Gespräch

AMS info, No. 520

Provided in Cooperation with:

Public Employment Service Austria (AMS), Vienna

Suggested Citation: Tusch, Berend; Bauer, Verena (2021) : "Quantität in die Digitalisierungsrichtung und Qualität bei den menschlichen Faktoren": Berend Tusch, Vorsitzender Fachbereich Tourismus der Gewerkschaft Vida, im Gespräch, AMS info, No. 520, Arbeitsmarktservice Österreich (AMS), Wien

This Version is available at:

<https://hdl.handle.net/10419/256839>

Standard-Nutzungsbedingungen:

Die Dokumente auf EconStor dürfen zu eigenen wissenschaftlichen Zwecken und zum Privatgebrauch gespeichert und kopiert werden.

Sie dürfen die Dokumente nicht für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, öffentlich zugänglich machen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Sofern die Verfasser die Dokumente unter Open-Content-Lizenzen (insbesondere CC-Lizenzen) zur Verfügung gestellt haben sollten, gelten abweichend von diesen Nutzungsbedingungen die in der dort genannten Lizenz gewährten Nutzungsrechte.

Terms of use:

Documents in EconStor may be saved and copied for your personal and scholarly purposes.

You are not to copy documents for public or commercial purposes, to exhibit the documents publicly, to make them publicly available on the internet, or to distribute or otherwise use the documents in public.

If the documents have been made available under an Open Content Licence (especially Creative Commons Licences), you may exercise further usage rights as specified in the indicated licence.

»Quantität in die Digitalisierungsrichtung und Qualität bei den menschlichen Faktoren«

Berend Tusch, Vorsitzender Fachbereich Tourismus der Gewerkschaft Vida, im Gespräch

New-Skills-Gespräche des AMS (51)
www.ams.at/newskills



Berend Tusch ist seit 2014 Vorsitzender des Fachbereiches Tourismus in der Gewerkschaft Vida¹ und Vorsitzender des Zentralbetriebsrates der Austria Trend Hotels. In diesem New-Skills-Gespräch nimmt er ausführlich zu den aktuellen Digitalisierungstrends in der Tourismusbranche Stellung.

Wie wichtig ist der Erwerb von digitalen Kompetenzen in der Arbeitswelt?

Berend Tusch: Der Erwerb von digitalen Kompetenzen ist sehr wichtig, weil Digitalisierung bereits bei der Kaffeemaschine beginnt. Das ist die einfache Art und Weise, wie man Digitalisierung beschreibt. Aber auch in anderen Bereichen ist sie sehr wichtig, weil es sehr viele Systeme und Arbeitsabläufe gibt, die die Digitalisierung unbewusst beinhalten, mittlerweile hat sie sich in den Arbeitsprozessen stark durchgesetzt. Mittlerweile sind die Basics von digitalen Kompetenzen für jegliche Positionen in der Arbeitswelt unumgänglich.

In welcher Form, denken Sie, werden sich die geforderten Qualifikationen und Kompetenzen verschieben?

Berend Tusch: In vielen Bereichen ist Digitalisierung unterstützend. Dabei ist es wichtig, dass die Menschen die Sicherheit erhalten, dass Digitalisierung unterstützend und nicht ersetzend ist. Manchmal nimmt es auch mehr Raum ein, als man glaubt oder sich wünscht, aber solange es unterstützend, hilfreich und dienlich ist, ist es in Ordnung. Es kommt darauf an, welche Kompetenzen es sind. Wenn man zum Beispiel die soziale und zwischenmenschliche Kompetenz betrachtet, die in der Dienstleistung sehr wichtig ist, dann spielen digitale Kompetenzen eine ganz unwesentliche Rolle. Genau das ist auch der Punkt, der mir einen Optimismus für die Zukunft gibt, dass Digitalisierung, wenn sie voranschreitet, unterstützend ist, sehr viele

Arbeitsabläufe vereinfacht und Kompetenzen in verschiedenen Formen auslagert, aber nie zur Gänze ersetzt. Man kann sagen, es ist eine Auslagerung von diversen Kompetenzen, aber nie in der Qualität. Die wichtigsten Kompetenzen bleiben nach wie vor bei einzelnen oder mehreren Personen.

Und das ist auch die Wahrnehmung bei den Personen? Gibt es da auch Ängste?

Berend Tusch: Ja, es gibt Ängste, da man etwas abgibt, und es bedarf oftmals einer Aufklärung und einer Information. Und dieses »Vertraut-Machen« mit dem System und den Prozessen nimmt sehr viele Ängste und im Nachgang auch die Erkenntnis, dass es im besten Fall unterstützend ist, weil, wenn wir wissen, dass sich die Arbeitswelt immer mehr verdichtet und viel Arbeit auf wenig Menschen aufgeteilt wird, speziell im Dienstleistungsbereich, dann sehe ich es auch als große Chance in der Digitalisierung, dass gewisse Dinge ausgelagert werden und es dem einzelnen Menschen zugutekommt.

Dass man sagen kann, ich habe jetzt bisschen Zeit freigeschaufelt, die ich qualitativ für andere Aufgaben nutzen kann. Quantität in die Digitalisierungsrichtung und Qualität bei den menschlichen Faktoren.

Gerade dann, wenn bei der Digitalisierung ständiges Wachstum passiert, sind in Zukunft auch immer mehr Weiterbildungen wichtig und erforderlich?

Berend Tusch: Absolut, es ist ein ständiger Wandel. Diese Auffassung, wie sie Generationen früher gehabt haben, zum Beispiel die »Babyboomer« & »Generation X«, die meinten: »Ich lern' einmal etwas, und das reicht für das ganze Leben«, die wird es nicht mehr geben. Verschiedene Generation haben unterschiedliche Herangehensweisen. Die einzelnen Generationen brauchen unterschiedliche Unterstützungen, Verknüpfungen und Geschwindigkeiten. Es ist ein immerwährender Prozess, dem gegenüber muss man auf jeden Fall offen sein, wenn man den Optimismus in sich trägt und

¹ www.vida.at/cms/So3/So3_4.9/kollektivvertrag/tourismus.

dies als sinnvolles Instrument sieht, dann ist es eine Notwendigkeit, dass man am Ball bleibt.

Reicht es im Tourismus, diese zusätzlichen Qualifikationen im Arbeitsprozess zu erlernen, oder sind Weiterbildungen erforderlich?

Berend Tusch: Beides, man kann es gar nicht trennen, das Learning by Doing. Es kommt hier auch auf die Position an und über welchen Bereich man die Verantwortung hat, aber es wird beides brauchen. Einerseits die innerbetrieblichen Abläufe, dass man diese beherrscht und weiterentwickelt. Man braucht aber auch die Impulse von außen. Das ist dann auch eine Frage des Wettbewerbes, dass alles am neuesten Stand gehalten wird. Es kommt auch auf die Werte eines Unternehmens an und wie diese gelebt werden.

Bei großen Konzernen, so wie die Austria Trend Hotels, gibt es ganz normale Abläufe, die SOPs und die festgelegten Standards, da gibt es immer wiederkehrende Abläufe. Aber kleine und mittlere Betriebe brauchen Unterstützung von außen, und genau dort ist es auch wichtig, sodass keine zwei Klassen entstehen. Damit man nicht sagt, die einen haben diese Strukturen, aber wenn ich dann im ländlichen Raum und in kleinstrukturierten Betrieben bin, habe ich einen Nachteil. Gerade in dem Bereich der Digitalisierung ist es wichtig, alle auf die gleiche Ebene zu bringen. Das hängt stark von den Betriebsinhabern und Betriebsinhaberinnen sowie der Ausrichtung des Betriebes ab. Hier sollte man Aufklärung betreiben und Gespräche über den Mehrwert führen.

Können sie Beispiele nennen, welche Vorteile es im Tourismus und in der Gastronomie gibt, wenn gewisse Prozesse stärker digitalisiert werden?

Berend Tusch: Das beste Beispiel ist das Homeoffice bei bestimmten Berufsgruppen im Tourismus, dort ist es am stärksten sichtbar, dass dieser Mix möglich ist. Es gibt digitale Möglichkeiten, die gesamten Arbeitsanforderungen von zu Hause aus zu verrichten. Es ist ein großer Fortschritt, der durch die Covid-Pandemie einen enormen Push bekommen hat. Dort sehe ich Möglichkeiten, aber eher im administrativen Bereich. Im operativen Bereich, wie zum Beispiel »Küche« und »Service«, sind es die einfachen Dinge, wo die Digitalisierung bereits stattgefunden hat. Die Kaffeemaschine in der Küche und diverse weitere Arbeitsmittel – klassisches Beispiel ist hier die Besteckpoliermaschine –, die viele Vorteile im Arbeitsprozess mitbringen.

In der Dienstleistungsbranche hat die Digitalisierung noch nicht den Stellenwert, da hier die menschliche und soziale Komponente stark im Vordergrund steht. Und das stimmt mich, wie bereits eingangs von mir erwähnt, sehr optimistisch, dass hier weiterhin eine Überlebenschance besteht. Man braucht den Menschen und möchte in dieser Branche auch weiterhin mit Menschen interagieren.

Ein Beispiel, wo digitale Arbeitsprozesse stärker im Tourismus verankert sind, sind Check-in-Hotels. Es hat auch Vorteile, wenn man via Web-Check-in und mit einer Schlüsselkarte in das Hotel eintreten kann. Besonders für Dienstreisen ist diese Form der Digitalisierung im Dienstleistungsbereich eine unterstützende Möglichkeit, aber dort, wo es um Reisen, Erlebnisse und Aufenthalte über einen längeren Zeitraum geht, braucht es diese menschliche Beziehung auf jeden Fall.

In vielen Bereichen des Tourismus sind digitale Tools als unterstützender Faktor vorhanden. Sie sind eine Erleichterung für die Angestellten, und gewisse Arbeitsschritte sind nachvollziehbarer. Man kann bestimmten Personengruppen Zugang zu ausgewählten Räumlichkeiten gewähren und durch das Karten-/Schlüsselsystem Berechtigungen verteilen, man erleichtert somit die Strukturierung.

Der Tourismus wird durch online Reservierungs- und Buchungssysteme stark dominiert.

Wie sehen Sie diese Entwicklung?

Berend Tusch: Es ist Segen und Fluch zugleich. Ich verstehe die Konsumentinnen und Konsumenten, aber es müsste eine gewisse Waffengleichheit hergestellt werden. Airbnb ist ein gutes Beispiel: Hotels bekommen sehr viele Vorlagen und müssen gewisse Vorkehrungen treffen. Airbnb ist eine Plattform und unterliegt nur wenigen gesetzlichen Vorgaben. Das heißt, es gibt klare Strukturen, wenn man ein Hotel bucht, aber bei Airbnb funktioniert die Buchung über das Handy schnell und einfach. Die rechtlichen Rahmenbedingungen wie Brandschutz, Datenschutz, Arbeitszeitgesetz, Reinigung der Zimmer und Haftung bleiben ungeklärt und rücken dadurch alles in ein schlechtes Licht, obwohl das Geschäftsmodell grundsätzlich ein schönes ist.

Booking.com ist eine Plattform, die es geschafft hat, eine Vielzahl von Hotels in einer Plattform zu vereinen und auf der Hotels angeboten werden und der Hotelbetreiber zwischen neun und zwanzig Prozent Kommission zahlt. Das ist eher nicht dienlich für das Hotelunternehmen und bedeutet gleichzeitig mehr Aufwand, damit ein Betrieb gebucht wird. Hotels versuchen, ihre Homepages zu erneuern und zu adaptieren, damit Kundinnen und Kunden auf der eigenen Homepage buchen, dadurch gibt es auch billigere Preise. Booking.com hat sich dermaßen etabliert, sodass hier eine Spirale entstanden ist, die sich wieder zu Lasten der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer auswirkt. Wenn ich bis kurz vor der Anreise kostenlos stornieren kann, wie soll der Küchenchef die Vorbereitung des Essens planen, dadurch ist immer weniger planbar, was sich negativ auf die Belegschaft auswirkt. Aus der Sicht der Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen oder aus der Arbeitersicht ist die Form der Digitalisierung durch Buchungsplattformen eher ein Fluch. In der Hotellerie wirken sich diese Kurzfristigkeit und fehlende Planbarkeit bei den erforderlichen Hintergrundtätigkeiten negativ auf die Arbeitsbedingungen aus. Hier muss durch faire Wettbewerbsfähigkeit und Standards entgegengewirkt werden.

Welcher Weg kann hier eingeschlagen werden, um faire Standards zu schaffen?

Berend Tusch: Es kann hier durch diverse Kriterien entgegengewirkt werden. Es gibt bereits »Faire Hotels« und andere Plattformen, die genau in diese Richtung werben, dass Kundenfreundlichkeit – Möglichkeit der kurzfristigen Stornierung – nicht in diesem Ausmaß möglich ist, und man wirbt auch damit, dass die Arbeitsbedingungen der Angestellten besser sind. Man wirbt sehr stark mit den Sozialstandards aus Arbeitnehmer- und Arbeitnehmerinnensicht. Immer mehr Kundinnen und Kunden achten auf diese Standards, ähnlich wie beim Umweltschutz. Aus meiner Sicht ist es sehr wichtig, dass es auch solche Plattformen gibt, es gehört nur klargestellt, dass nicht immer alles



Berend Tusch, Vorsitzender Fachbereich Tourismusgewerkschaft Vida

möglich ist, da auch Menschen dahinterstehen, daher sollte ein Bewusstsein geschaffen werden, dass es einen Grund für eine bestimmte Höhe an Stornokosten gibt, da bereits ein Aufwand entstanden ist.

Durch die schnellen Entwicklungen und Transformationen durch die Digitalisierung werden einige Prozesse als gegeben angesehen, und andere Aspekte werden übersehen. Hier ist es wichtig, kritisch zu reflektieren beziehungsweise zu hinterfragen und zu überprüfen, ob es dienlich ist oder eher limitierend ist. Damit sind sowohl die Gäste als auch die arbeitenden Personen eingeschlossen. In gewisser Form ist jeder Gast auch eine Person, die arbeitet und umgekehrt. Jeder Mensch beschreitet das Leben in unterschiedlichen Lebensrollen, und aus dieser Sicht sollte man mit einem sehr kritischen Blick auf das Ganze schauen. Man soll sich Gedanken machen und die Hintergrundmechanismen richtig verstehen. Die Politik ist dahingehend gefordert, Rahmenbedingungen zu schaffen, also zum Beispiel, wenn es um die Steuern nationaler sowie internationaler Unternehmen geht. Momentan gibt es hier ein Ungleichgewicht, auf das Rücksicht genommen werden muss, und dieses geht mit der Digitalisierung oft einher.

Tourismus kann nicht ausgelagert werden, es findet vor Ort statt, und Personalkosten sind die höchsten Kosten im Hotel, diese können ebenfalls nicht ausgelagert werden. In diesem Kontext bestehen Ungleichgewichte sowohl auf der wirtschaftlichen Seite als auch auf der Seite der Unternehmer, was die Sozialstandards

betrifft. Steuern und Sozialstandards gehören in eine Ausgewogenheit gebracht.

Wie können durch Digitalisierung Arbeitsbedingungen im Tourismus und in der Gastronomie verbessert werden?

Berend Tusch: Es ist eine ganz spannende und schöne Aufgabe. Jemand, der wirklich Gastgeberin oder Gastgeber sein möchte, kann das in den verschiedensten Bereichen wie etwa Hotel, Gastronomie, Betriebsrestaurant und so weiter vom Burgenland bis nach Vorarlberg ausleben. Die Bedingungen müssen passen, und das Arbeiten muss lebenswert sein.

Beispiel McDonalds, bei dieser Kette ist nicht zu hören, dass sie Probleme haben, Personal zu finden. McDonalds hat relativ rasch erkannt, dass die Dienstpläne von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern selbst eingeteilt werden sollen. Es gibt ein Programm – da hat die Digitalisierung voll eingeschlagen –, wo die Dienste am Handy ersichtlich und abrufbar sind, der Dienst kann punktgenau getauscht werden. So kann auf die Bedürfnisse der einzelnen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingegangen werden, womit wir wieder bei dem Thema der Rahmenbedingungen sind. Die Digitalisierung erfüllt und befriedigt in diesem Fall die Bedürfnisse der Belegschaft.

Aber auch hier braucht es Grenzen und die notwendige Disziplin, man muss den Menschen die Grenzen und Richtlinien aufzeigen. Der Vorgesetzte definiert Vorgaben, und in diesem Bereich ist es möglich, sich zu bewegen. Darüber hinaus sollte es wenige bis keine Möglichkeiten geben, sich außerhalb zu bewegen. Die Grenzen müssen gut gezogen werden, nicht zu eng, um die Flexibilität zu gewährleisten, aber auch nicht zu locker. Wenn sich alle an die Rahmenbedingungen halten, dann ist die Digitalisierung sehr hilfreich, und ein digitales System ist immer nur so gut wie sein Anwender beziehungsweise seine Anwenderin.

Hierbei ist die Schwierigkeit, an den Gesetzen und Kollektivverträgen, den Rahmenbedingungen und den Grenzen in geeigneter Weise festzuhalten. Es wird immer Personen geben, die knapp bei den Grenzen sind und immer versuchen, über die Grenzen zu gehen, aber wenn siebzig Prozent der Personen sich an den Grenzen befinden, da muss es immer ein Monitoring geben mit einem entsprechend geschultem Personal, um zu entscheiden, ob die Grenzen verschoben werden sollten oder nicht.

Es kann eine Erleichterung sein, wenn alles richtig verwendet wird. Beim Beispiel der Besteckpoliermaschine kann man auf der einen Seite sagen, das ersetzt einen Angestellten, der das Besteck poliert, oder man sagt auf der anderen Seite, jetzt hat die Person Zeit für andere Tätigkeiten. Wenn man das Ganze aus rein wirtschaftlichen Aspekten sieht, Personal einsparen möchte und deswegen kauft man sich die Maschine, dann müssen wir auch immer den Blick darauf haben, dass es die Menschen braucht, die die Arbeit brauchen.

Halten wir die Menschen nicht in Beschäftigung, werden wir weniger Menschen haben, die konsumieren, und genau das muss den Betrieben immer vor die Augen geführt werden.

Die Maschine ist immer nur so gut wie der Anwender und die Anwenderin! Es kommt auf die Philosophie des Menschen an, die in der Verantwortung stehen, aber es gibt viele, die das bereits erkannt haben und verstehen, wie wichtig der Faktor »Mensch« ist. Da gibt es gerade wieder ein Umdenken.

Wenn Sie sich etwas vom Gesetzgeber oder von der Politik in Bezug auf die Digitalisierung und Arbeitsprozesse im Tourismus wünschen könnten, was wäre das?

Berend Tusch: Ich würde mir ein Gesetz wünschen, dass Digitalisierung nicht zum Verlust des Arbeitsplatzes führt. Genau hier werden die meisten Ängste geschürt. Ich glaube, Digitalisierung kann etwas Gutes sein, wenn die Standards eingehalten und diese entsprechend beobachtet werden. Aber Digitalisierung soll nicht zu Arbeitsplatzverlust führen. Hier müsste es ein Gesetz geben, welches besagt, dass die Arbeitsplätze aufrechterhalten werden

müssen, auch wenn in Digitalisierung investiert wird. Man muss sich damit beschäftigen und analysieren, welche Fähigkeiten hat derjenige und wie kann man diese Person anders einsetzen. Oftmals wird aber nur überlegt, was habe ich von der Digitalisierung.

Herzlichen Dank für das Gespräch!

Das Interview mit Berend Tusch führte Verena Bauer vom Österreichischen Institut für Berufsbildungsforschung (www.oeibf.at) im Auftrag der Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich. 

Die **New-Skills-Gespräche des AMS** werden im Auftrag der Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich vom Österreichischen Institut für Berufsbildungsforschung (öibf; www.oeibf.at) gemeinsam mit dem Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (ibw; www.ibw.at) umgesetzt. ExpertInnen aus Wirtschaft, Bildungswesen, Politik und aus den Interessenvertretungen wie auch ExpertInnen aus der Grundlagen- bzw. der angewandten Forschung und Entwicklung geben im Zuge der New-Skills-Gespräche lebendige Einblicke in die vielen Facetten einer sich rasch ändernden und mit Schlagworten wie Industrie 4.0 oder Digitalisierung umrissenen Bildungs- und Arbeitswelt.

Initiiert wurden die mit dem Jahr 2017 beginnenden New-Skills-Gespräche vom AMS Standing Committee on New Skills, einer aus ExpertInnen des AMS und der Sozialpartner zusammengesetzten Arbeitsgruppe, die es sich zum Ziel gesetzt hat, die breite Öffentlichkeit wie auch die verschiedenen Fachöffentlichkeiten mit einschlägigen aus der Forschung gewonnenen Informationen und ebenso sehr mit konkreten Empfehlungen für die berufliche Aus- und Weiterbildung – sei diese nun im Rahmen von arbeitsmarktpolitischen Qualifizierungsmaßnahmen oder in den verschiedensten Branchenkontexten der Privatwirtschaft organisiert, im berufsbildenden wie im allgemeinbildenden Schulwesen, in der Bildungs- und Berufsberatung u.v.m. verankert – zu unterstützen.

www.ams.at/newskills

www.ams-forschungsnetzwerk.at

... ist die Internet-Adresse des AMS Österreich für die Arbeitsmarkt-, Berufs- und Qualifikationsforschung

Anschrift des Interviewten

Berend Tusch
Gewerkschaft vida – Fachbereich Tourismus
Johann-Böhm-Platz 1, 1020 Wien
E-Mail: tourismus@vida.at
Internet: www.vida.at

Alle Publikationen der Reihe AMS info können über das AMS-Forschungsnetzwerk abgerufen werden. Ebenso stehen dort viele weitere Infos und Ressourcen (Literaturdatenbank, verschiedene AMS-Publikationsreihen, wie z.B. AMS report, FokusInfo, Spezialthema Arbeitsmarkt, AMS-Qualifikationsstrukturbericht, AMS-Praxishandbücher) zur Verfügung – www.ams-forschungsnetzwerk.at.

Ausgewählte Themen aus der AMS-Forschung werden in der Reihe AMS report veröffentlicht. Der AMS report kann direkt via Web-Shop im AMS-Forschungsnetzwerk oder bei der Communicatio bestellt werden. AMS report – Einzelbestellungen € 6,- (inkl. MwSt., zuzügl. Versandkosten).

Bestellungen (schriftlich) bitte an: Communicatio – Kommunikations- und PublikationsgmbH, Steinfeldgasse 5, 1190 Wien, E-Mail: verlag@communicatio.cc, Internet: www.communicatio.cc

P. b. b.

Verlagspostamt 1200, 02Z030691M

Medieninhaber, Herausgeber und Verleger: Arbeitsmarktservice Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation/ABI, Sabine Putz, René Sturm, Treustraße 35–43, 1200 Wien

Oktober 2021 • Grafik: Lanz, 1030 Wien • Druck: Ferdinand Berger & Söhne Ges.m.b.H., 3580 Horn

