

Wissenschaftliche Publikationen

Zukunftsfähige Berufsprofile in Hotellerie und Gastronomie

*In der neuen Buchpublikation »FutureHotel Employee Profiles« haben Wissenschaftler*innen des Forschungsprojekts »FutureHotel« 26 Berufsprofile aus sechs Berufsbereichen des Gastgewerbes in Bezug auf aktuelle und zukünftige Veränderungen analysiert. Dabei steht das Potenzial, das aus der Kombination menschlicher und maschineller Fähigkeiten hervorgeht, im Vordergrund. Viele renommierte Expert*innen aus der Branche haben die Studie des Fraunhofer IAO umfassend unterstützt.*

Über ein Jahr Corona-Pandemie hat die Branche zeitweise in einen Stillstand versetzt. Gleichzeitig haben diese Monate in vielen Branchen gezeigt, welchen Einfluss die Digitalisierung nimmt und in vielen Betrieben konkrete Chancen aufgezeigt. Welche Veränderung Technologietrends für die herkömmlichen Berufsbilder der Hotellerie und Gastronomie bedeuten, hat die mehrjährige Arbeit im Forschungsprojekt »FutureHotel« analysiert. Welche Chancen stecken für die verschiedenen Berufe in digitalen Werkzeugen? Wie viel Flexibilität ist von den Mitarbeiter*innen gewünscht und wie viel ist in den jeweiligen Berufen möglich? Diese und weitere Fragen stehen im Fokus der neuen Studie »FutureHotel Employee Profiles« des Fraunhofer-Instituts für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO. Die Studie präsentiert Lösungen für die Zukunft der Arbeit im Gastgewerbe. Für jedes Berufsprofil wird der Einfluss von Digitalisierung und Flexibilisierung dargestellt.

Digitale Kompetenzen und Kreativität werden immer wichtiger

Die Studienergebnisse zeigen, dass die Anwendung von Technik, Digitalisierung und Automatisierung den Mitarbeiter*inneninsatz bzw. klassische Berufe vollständig oder in bestimmten, einzelnen Tätigkeiten substituieren oder unterstützen können. Zudem wird deutlich, dass Mitarbeiter*innen nicht zwangsläufig physisch präsent sein müssen, um ihre Tätigkeiten auszuführen. Immer mehr Tätigkeiten können vollständig von Maschinen übernommen werden. So können sich beim Profil des bzw. der Haustechniker*in intelligente Gebäudesysteme und Sensoren bei Defekten selbstständig melden und eigenständig einen Bestellvorgang von Ersatzteilen auslösen. Obwohl sich viele Arbeitsplätze grundlegend verändern oder sogar gänzlich wegfallen, gehen die Expert*innen davon aus, dass im Vergleich deutlich mehr neue Berufe entstehen werden. Dabei steht vor allem die Interaktion zwischen Mensch und Technik im Fokus. Digitale und technische Kompetenzen sowie das menschliche, kreative und flexible Geschick werden immer wichtiger. Am Profil des bzw. der Sales Manager*in zeigt sich, dass Überzeugungskraft, strategisches Handeln sowie technische Kompetenz und eine Affinität zu neuen Medien, Social Media, Technik und Innovation die zukünftigen Kernkompetenzen des Berufs darstellen.

Attraktivere Arbeits- und Ausbildungsbedingungen mit zukunftsweisenden Berufsprofilen

Die Studie greift auf vielfältige wissenschaftliche Methoden zurück. So haben die Verfasser*innen der Studie zunächst eine Desktop-Recherche zu aktuellen Trends, innovativen Technologien und Automatisierungspotenzialen im Gastgewerbe durchgeführt. Daraufhin konnten sie Steckbriefe für 26 etablierte Berufsprofile erstellen und diese anschließend mit den Erkenntnissen aus verschiedenen Expertenworkshops, Leitfadeninterviews und einer Umfrage zur Arbeitswelt in Hotellerie und Gastronomie unter fast 4.000 Arbeitnehmer*innen im Gastgewerbe vervollständigen. Darüber hinaus wurden Interviews in ausgewählten Betrieben

geführt und zu guter Letzt rund 30 Branchenexpert*innen und Berufsverbände in die Forschungsarbeit einbezogen. Der Alltag in den klassischen Berufsprofilen wird sich maßgeblich ändern. Als Arbeitgeber ist es unumgänglich den Anschluss an die Digitalisierung nicht zu verpassen. Um dem anhaltenden Wandel gerecht zu werden, müssen Arbeitgeber zuerst die sozialen Aspekte, Empathie und emotionale Bindung in ihrer Relevanz erkennen. Ihren Mitarbeiter*innen in den Betrieben sollten sie eine fortwährende Aus- und Weiterbildung ermöglichen, damit diese ihre Interessen und Talente einbringen und entwickeln können. Die Implementierung von Digitalisierungslösungen in die Arbeitsprozesse erfordert entsprechende Mitarbeiter*innenschulungen und fortwährende Trainings. Gleichzeitig sind dies konkrete Wünsche der Mitarbeiter*innen, wie die Studie zeigt. »Arbeitgeberattraktivität wird zukünftig maßgeblich davon bestimmt, wie die Arbeitsumgebung, die Arbeitsprozesse, der Arbeitsplatz und die Rahmenbedingungen für Arbeit im Unternehmen gestaltet sind. Darin liegt eine enorme Chance für die gesamte Branche, die Attraktivität für Mitarbeiterinnen, Quereinsteiger und den Nachwuchs zu steigern. Digitalisierung und Flexibilisierung der Arbeit und die Berücksichtigung von Methoden und Modellen aus dem Umfeld von New Work sind hier die entscheidenden Werkzeuge«, fasst Prof. Dr. Vanessa Borkmann, Studienautorin und Forschungsleiterin des Verbundprojekts »FutureHotel« am Fraunhofer IAO, zusammen.

Das Verbundforschungsprojekt »FutureHotel« ist unter der Leitung des Fraunhofer IAO als Innovationsnetzwerk in Zusammenarbeit mit wichtigen Wirtschaftspartnern konzipiert. Die Forschung des Verbundprojekts geht im kommenden Herbst weiter und Wirtschaftspartner, die Interesse an der Gestaltung innovativer Lösungen in der Hotelbranche haben, können sich dem Projekt anschließen und mitgestalten. Das Innovationsnetzwerk erforscht und entwickelt seit über 10 Jahren zukunftsweisende Hotellösungen und beschäftigt sich mit gegenwärtigen und zukünftigen Gastbedürfnissen, smarten Raumkonzepten und verschiedenen Faktoren der neuen Arbeitswelt im Hotel.

Presse und Öffentlichkeitsarbeit

Yeama Bangali

Fraunhofer IAO

Nobelstr. 12

70569 Stuttgart

Telefon +49 711 970-2124

E-Mail: yeama.bangali@iao.fraunhofer.de

Originalpublikation:

<https://shop.iao.fraunhofer.de/publikationen/futurehotel-zukunftsfitte-arbeitswelten-im-gastgewerbe.html?id=743>

Weitere Informationen:

<https://www.futurehotel.de/>

Dies ist eine Pressemitteilung von:

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO

Juliane Segedi

Tel: 0711/ 970 - 21 24

Fax: 0711 / 970 - 22 99

Mail: presse@iao.fraunhofer.de

[Weitere Pressemitteilungen dieser Einrichtung](#)
