

TourIK – Tourismus und Integration in Kärnten. Ein innovativer Lösungsansatz für den Tourismus und die rasche Arbeitsmarktintegration junger MigrantInnen

1. Ausgangslage und Relevanz

Die Tourismusbranche sieht sich bereits seit Jahren zunehmenden Herausforderungen wie steigenden Ansprüchen von Gästen, Klimaveränderungen oder der Digitalisierung gegenüber [1]. Hinzu kommt eine weitere große Herausforderung, die bereits auf Tagungen und in Medien intensiv diskutiert wird: die wachsende Gästezahl und deren Ansprüche an die Servicequalität bei gleichzeitigem Personalmangel [2; 3]. Allein in Kärnten fehlten im Juni 2019 700 KöchInnen und KellnerInnen [4].

Das Forschungs-Praxisprojekt TourIK zielte darauf ab, in Zusammenarbeit mit der Diakonie de La Tour und der örtlichen Tourismus-Fachberufsschule, der Tourismusbranche dringend gesuchte Fachkräfte zur Verfügung zu stellen und gleichzeitig eine Ausbildung sowie qualifizierte Beschäftigungsmöglichkeit für junge geflüchtete Menschen zu schaffen. Parallel zur Entwicklung und Umsetzung einer einjährigen Ausbildung mit sozialpädagogischer Betreuung, welche junge Flüchtlinge zu einer Tourismuslehre qualifiziert, wurde eine wissenschaftliche Begleitung und Evaluierung durchgeführt.

2. Methodische Vorgehensweise und Forschungsfragen

Für die wissenschaftliche Evaluierung wurde ein qualitativer Forschungsansatz mit Methodentriangulation gewählt. Zum Einsatz kamen Desk Research von Sekundärdaten, Dokumentenanalysen, halb-standardisierte Leitfadenterviews mit 15 VertreterInnen der Tourismusbetriebe, 12 SchülerInnen sowie acht Verantwortlichen der Fachberufsschule und der Diakonie, wie auch partizipative Action Research-Methoden (Reflexionsworkshop mit den SchülerInnen).

Bei der inhaltsanalytischen Auswertung standen folgende Forschungsfragen im Vordergrund:

- Wie wird TourIK von den Projektbeteiligten wahrgenommen?
- Welche Wirkungen und Veränderungen hat das Projekt auf die SchülerInnen und auf die Praxisbetriebe?
- Welche konkreten Maßnahmen sind für eine erfolgreiche Projektreplikation und -übertragung notwendig?

3. Ausgewählte Ergebnisse und Schlussfolgerungen für die Praxis

Durch die Interviews mit den BetreiberInnen der Tourismusbetriebe wurden ihre immer schwerer werdenden Bedingungen deutlich. Grund sind der Fachkräftemangel, die niedrige Bezahlung im Vergleich zu AMS-Sozialleistungen, die weniger attraktiven Arbeitsbedingungen der Tourismusbranche, die kaum vorhandene Kontingent Arbeitsplätze, die fehlende Unterstützung vom Land und die rechtlichen Rahmenbedingungen. TourIK wurde von den BetriebsinhaberInnen als Möglichkeit gesehen, auf legalem Weg touristisch vorqualifizierte MitarbeiterInnen zu finden und ihre touristischen Leistungen weiterhin anbieten zu können [5: S. 98ff].

Die Evaluierungsstudie hat einen Projektnutzen auf dreifacher Ebene identifiziert:

- Die Tourismusbetriebe profitierten von qualifizierten ProjektteilnehmerInnen und konnten ihren Personalmangel abfedern.

- Die jungen Flüchtlinge konnten eine schnelle Arbeitsmarktintegration schaffen und profitierten zusätzlich von gesellschaftlicher Integration. Der Großteil startete eine Tourismuslehre, was für Betriebe und Flüchtlinge eine Win-win-Situation darstellt.
- Die Gäste konnten sich durch den direkten Kontakt mit Flüchtlingen, von denen sie bedient/bekocht wurden, im Unterschied zu den Massenmedien ein positives Bild machen und wurden für das Thema „Umgang mit Vielfalt“ sensibilisiert.

Im Zuge der Evaluation wurde eine Checkliste und ein Leitfaden für die erfolgreiche Ausbildung und betriebliche Integration von geflüchteten Menschen in der Tourismusbranche erstellt [5: S. 154ff].

4. Resümee

Die Evaluation hat bestätigt, dass die einjährige Vorbereitung und qualifizierte Vor-Ausbildung für die Lehre von angehenden Fachkräften mit Migrationshintergrund, sinnvoll und qualitativ gut ist. Für die erfolgreiche Umsetzung ähnlicher Projekte empfiehlt sich die Orientierung am erarbeiteten Leitfaden und der Checkliste. Das Projekt ist als eine lösungsorientierte Antwort auf die gesellschaftlichen, migrationspolitischen Herausforderungen der Jahre 2015 und später zu betrachten. Für die Tourismusbranche könnte ein solches Konzept einen nachhaltigen, innovativen Lösungsweg vorgeben, der sowohl für die Wirtschaft, die Migrationspolitik als auch den Tourismus von Vorteil ist.

Quellenverzeichnis

[1]: htr.ch (2018): Die vier großen Herausforderungen des Tourismus. Online unter URL: <https://www.htr.ch/story/die-vier-grossen-herausforderungen-des-tourismus-22333.html> (Stand: 9.1.2020).

[2]: APA-OTS Tourismuspresse (2019): Tourismus steht vor großen Herausforderungen. Online unter URL: https://www.tourismuspresse.at/presseaussendung/TPT_20181003_TPT0001/tourismus-steht-vor-grossen-herausforderungen (Stand: 9.1.2020).

[3]: Kurier.at (2018): Personal für Berg und Tal: Fehlende Arbeitskräfte im Tourismus. Beitrag vom 11.12.2018. Online unter URL: <https://kurier.at/wirtschaft/karriere/personal-fuer-berg-und-tal-fehlende-arbeitskraefte-im-tourismus/400350844> (Stand: 20.12.2019).

[4]: ORF Kärnten.at (2019): Wieder fehlen hunderte Köche und Kellner. Beitrag vom 21.6.2019. Online unter URL: <https://kaernten.orf.at/stories/3001384/> (Stand: 20.12.2019).

[5]: Gruber, Marika / Martin, Karin / Pöcher, Jessica / Ratheiser, Vera / Stainer-Hämmerle, Kathrin (2019): TourIK – Tourismus und Integration in Kärnten. Evaluationsbericht. Fachhochschule Kärnten: Villach.

Kontaktdaten der Einreicherinnen

Fachhochschule Kärnten, Studienbereich Wirtschaft & Management, Europastraße 4, 9524 Villach

Mag. (FH) Marika Gruber
m.gruber@fh-kaernten.at
Tel: 05/90500-2439

Dr. Karin Martin
k.martin@fh-kaernten.at
Tel: 05/90500-2434

Jessica Pöcher, BA
poecher@fh-kaernten.at
Tel: 05/90500-2447

MMag. Dr. Vera Ratheiser
v.ratheiser@fh-kaernten.at
Tel: 05/90500-2431