

# Tourismus nachhaltig digital gestalten

[digitalzentrum-tourismus.de](https://digitalzentrum-tourismus.de)



# MENTI: Wir bitten um ihren Input!



<https://www.menti.com/a19k6yf69711>

Menti.com CODE 5684 6340

- Bedarfsanalyse für die Angebote des Mittelstand-Digital Zentrums Tourismus
- Input: Ihre Erfahrungen zum Thema im Vortrag

*Bitte nehmen Sie sich 3 Minuten zur Beantwortung der Fragen*

# Status Quo: Tourismus im Wandel

## Digitalisierung



## Verändertes Nutzer:innenverhalten



## Klimawandel & Nachhaltigkeit



## Arbeitskräftemangel



# Wer sind wir?

## Aufgaben & Ziele

- zentrale Anlaufstelle für das Thema nachhaltige Digitalisierung im Tourismus
- Unterstützung praxisnaher Innovationen
- praktische und niedrigschwellige Wissensvermittlung zu digitalen Technologien, Tools, Trends und Methoden
- Vernetzung touristischer Akteure und Akteurinnen
- Angebote sind gefördert und somit kostenlos

## Zielgruppen

- Destinationen
- Hotellerie & Gastronomie
- Veranstaltungsbranche
- Reisebüros
- Mobilitätsdienstleister
- MICE, Start-Ups etc.

Projektpartner:



# Geschäftsstelle & Erlebnisraum

Technische Universität Berlin  
Hardenbergstr. 16-18  
10623 Berlin



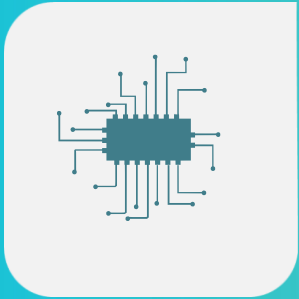


**Die Mittelstand-Digital Zentren  
deutschlandweit: ein aktives,  
bundesweites Netzwerk**



# Unsere Angebote

Digitalisierung in  
der Praxis



Austausch &  
Vernetzung



Materialien &  
Publikationen

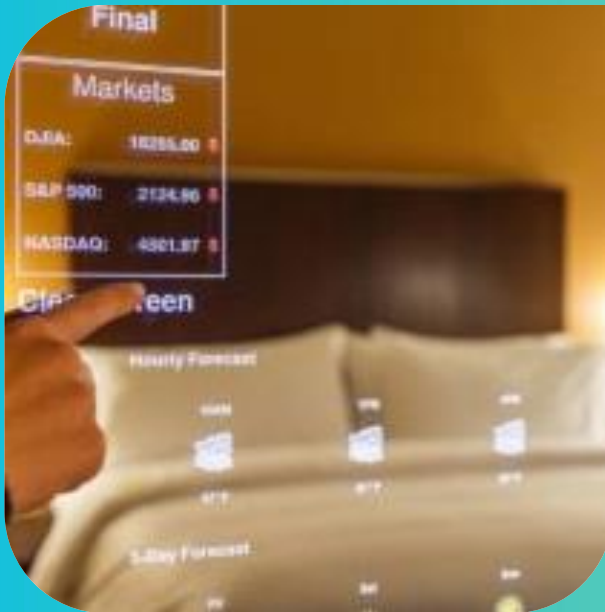


Veranstaltungen



# Digitalisierung in der Praxis

(Online & vor Ort)



- Unterstützung kleiner- und mittlerer Unternehmen in Digitalisierungsprojekten mit Experten & Expertinnen
- Erlebnisraum mit Demonstratoren zum Ausprobieren vor Ort in Berlin
- Exkursionen zu Best-Practice Beispielen in den Regionen



# Austausch & Vernetzung



- Unternehmer:innen-Frühstücke
- Science2Business-Dialoge
- Offene Sprechstunde
- Diskussionsforen
- Exkursionen

# Materialien & Publikationen



- Checklisten
- Good-Practice Broschüren & Videos
- Studien
- Trendanalysen
- Newsletter mit News & Tipps

# Lernangebote



- Lernvideos & Lernplattform
- Webinare
- Schulungen
- Weiterbildung Digital Coach Tourismus

[digitalzentrum-tourismus.de](http://digitalzentrum-tourismus.de)

Folgen Sie uns auf Social Media:



Unsere Website (mit allen Angeboten):

<http://digitalzentrum-tourismus.de>





# Woher kommt der Fach- und Arbeitskräftemangel? Grundlagen


# Personalmangel im Gastgewerbe

Woher kommt's?  
Was ist zu tun?

## Personalmangel

# 50.000 offene Jobs im Gastgewerbe

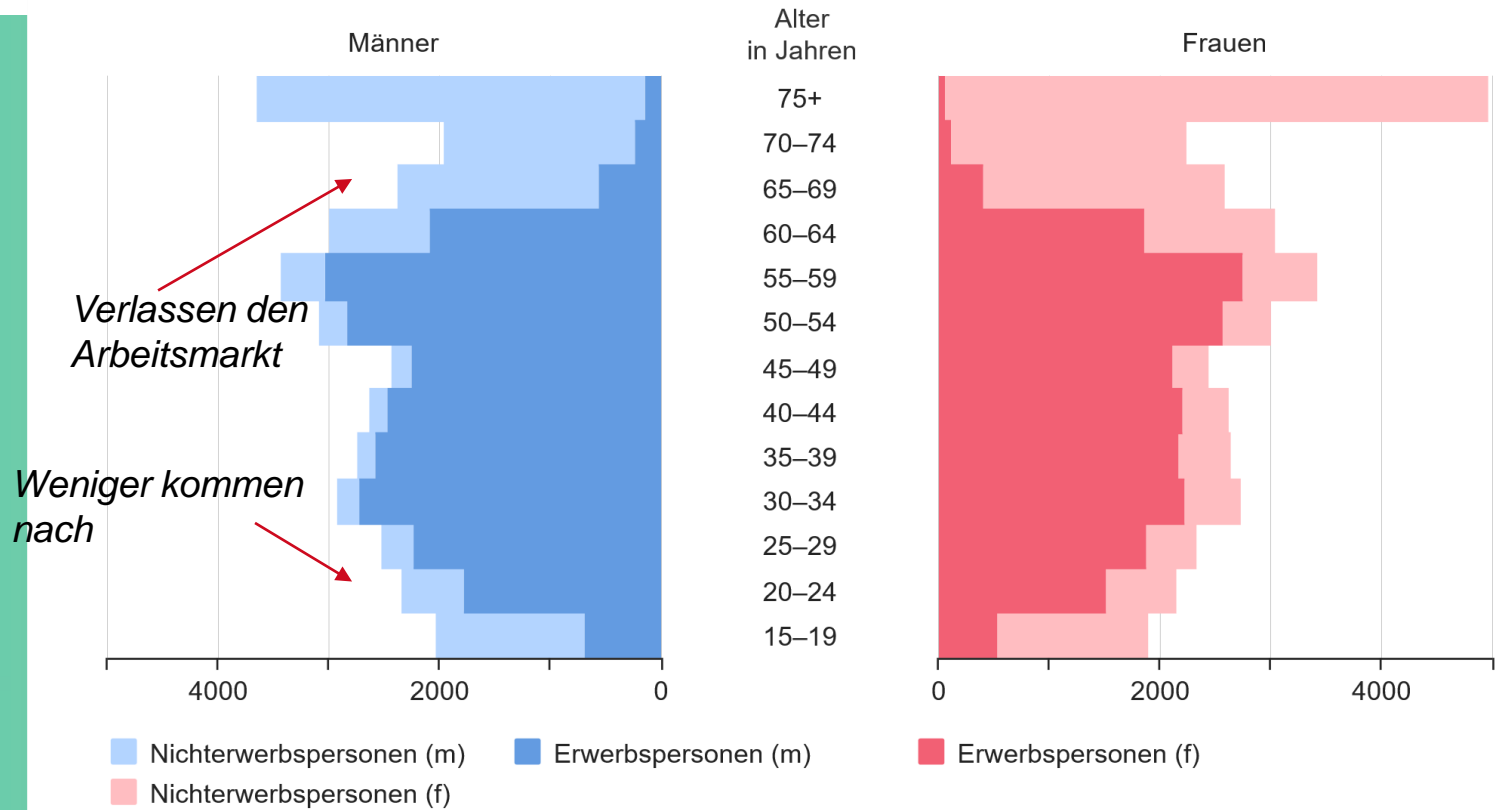
Nach der Pandemie brauchen Hotels und Gaststätten dringend Personal, finden aber keine Mitarbeiter. Das Problem dürfte laut Branchenverband noch größer werden.

aktualisiert am 19. Januar 2023, 7:38 Uhr © / Quelle: ZEIT ONLINE, dpa, [sbo](#) /  
[169 Kommentare](#) / 

## Bevölkerung nach Altersgruppen und Erwerbsbeteiligung 2022

in tausend Personen

# Demografischer Wandel



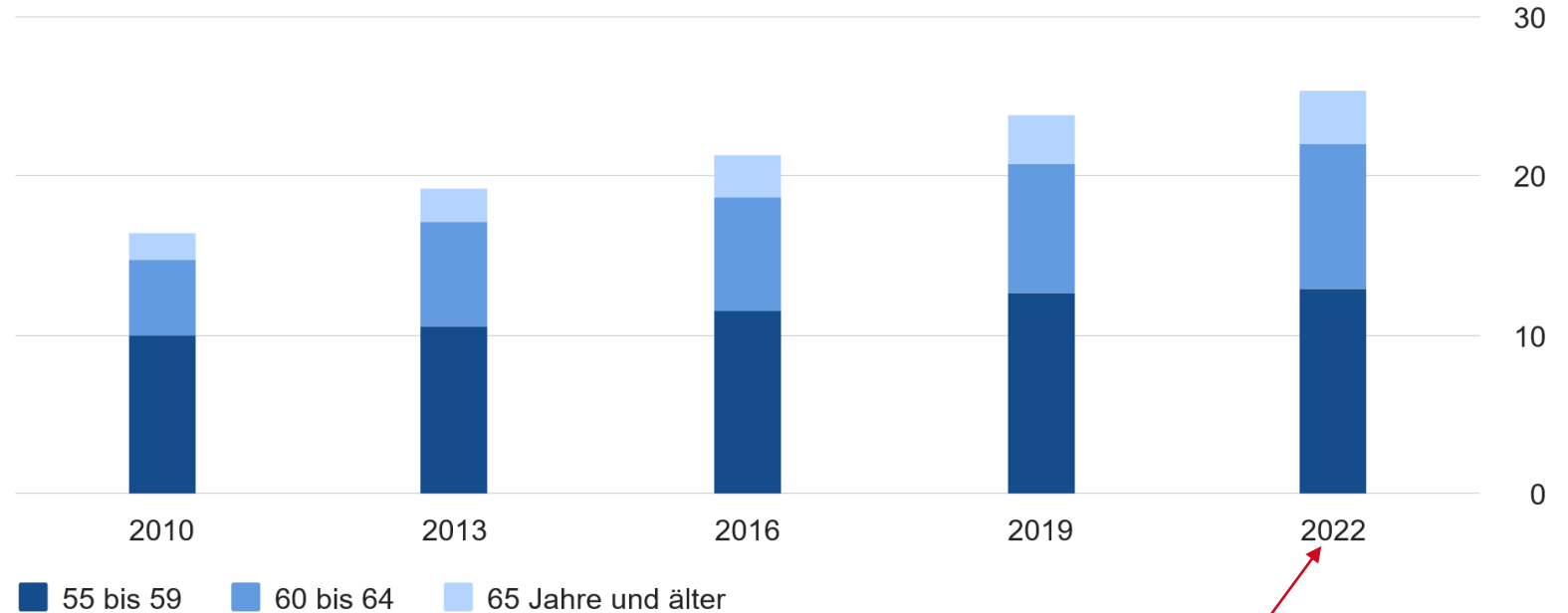
Personen ab 15 Jahren in Hauptwohnsitzhaushalten. Erstergebnis Mikrozensus 2022.

© Statistisches Bundesamt (Destatis), 2024

Es gehen noch  
mehr

### Erwerbsbeteiligung der älteren Bevölkerung

Anteil der Erwerbspersonen im Alter ab 55 Jahren an allen Erwerbspersonen in %



© Statistisches Bundesamt (Destatis), 2024

25% der  
Erwerbstätigen gehen  
die nächsten 10 Jahre  
in Rente, ca 12% die  
nächsten 5 Jahre

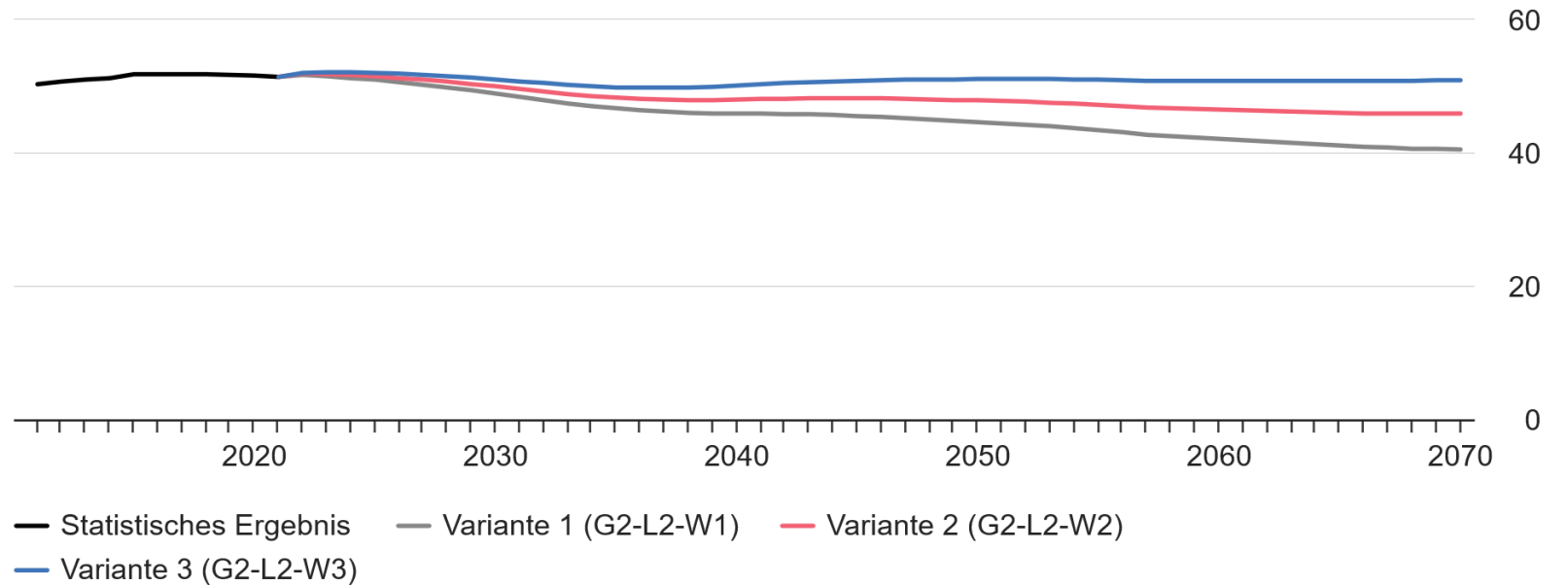


## Was heißt das?

In den nächsten Jahren werden es noch weniger Fach-/Arbeitskräfte

### Bevölkerung im Erwerbsalter zwischen 20 und 66 Jahren

Millionen Personen



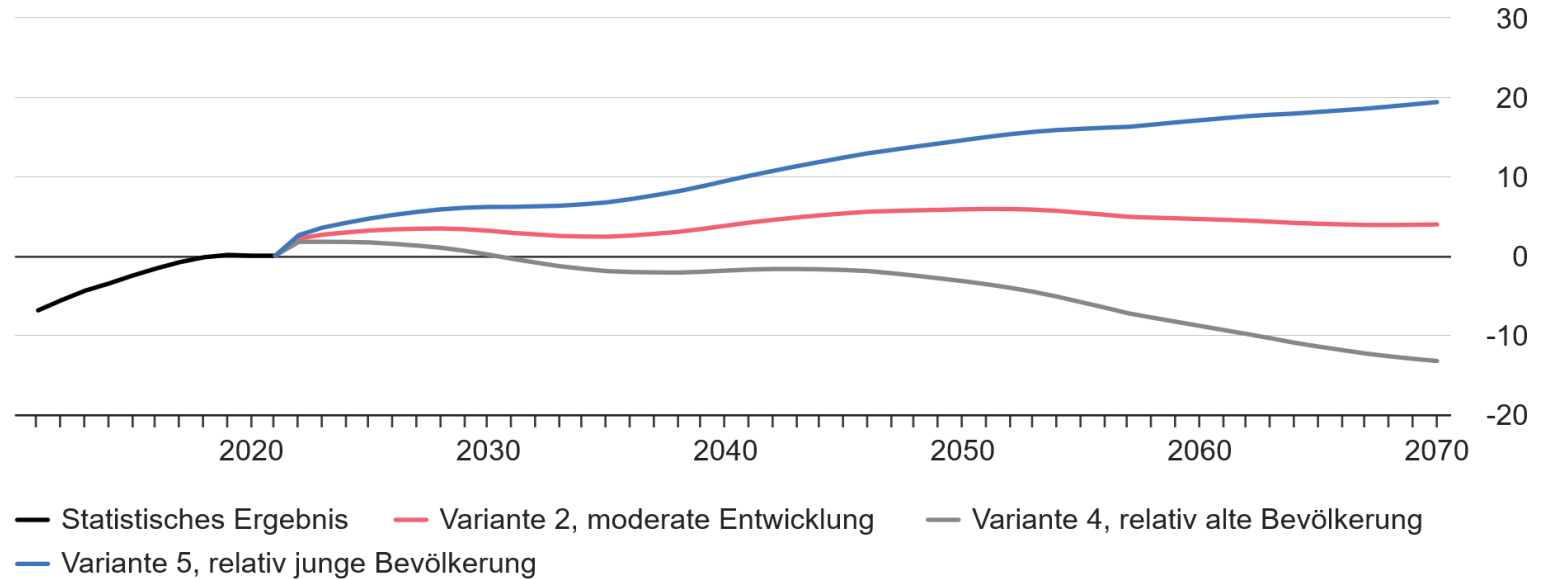
Ab 2022 Ergebnisse der 15. koordinierten Bevölkerungsvorausberechnung.

© Statistisches Bundesamt (Destatis), 2024

## Unterschiede: Städte

Zunehmende  
Verstädterung sorgt dafür,  
dass auch in den  
nächsten Jahren noch  
Arbeitskräfte zur  
Verfügung stehen.  
Allerdings: Konkurrenz mit  
anderen Jobangeboten

Bevölkerung im Alter 20 bis 66 Jahre, Stadtstaaten  
Differenz zu 2021 in %



Ab 2022 Ergebnisse der 15. koordinierten Bevölkerungsvorausberechnung.

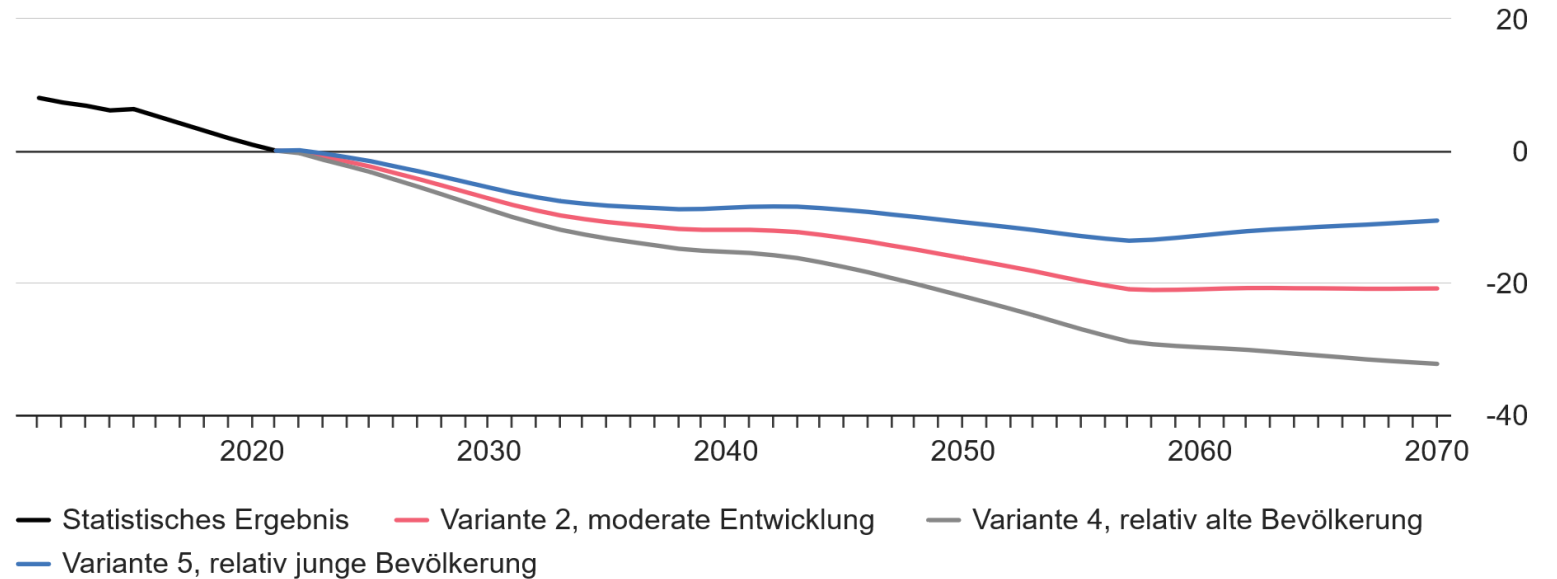
© Statistisches Bundesamt (Destatis), 2024

## Unterschiede: das Land (Ost)

Auf dem Land wird die Erwerbsbevölkerung am stärksten abnehmen. Hier große Herausforderung für die Tourismusbranche.

Am ausgeprägtesten ist dies in den ostdeutschen Bundesländern.

Bevölkerung im Alter 20 bis 66 Jahre, ostdeutsche Flächenländer  
Differenz zu 2021 in %



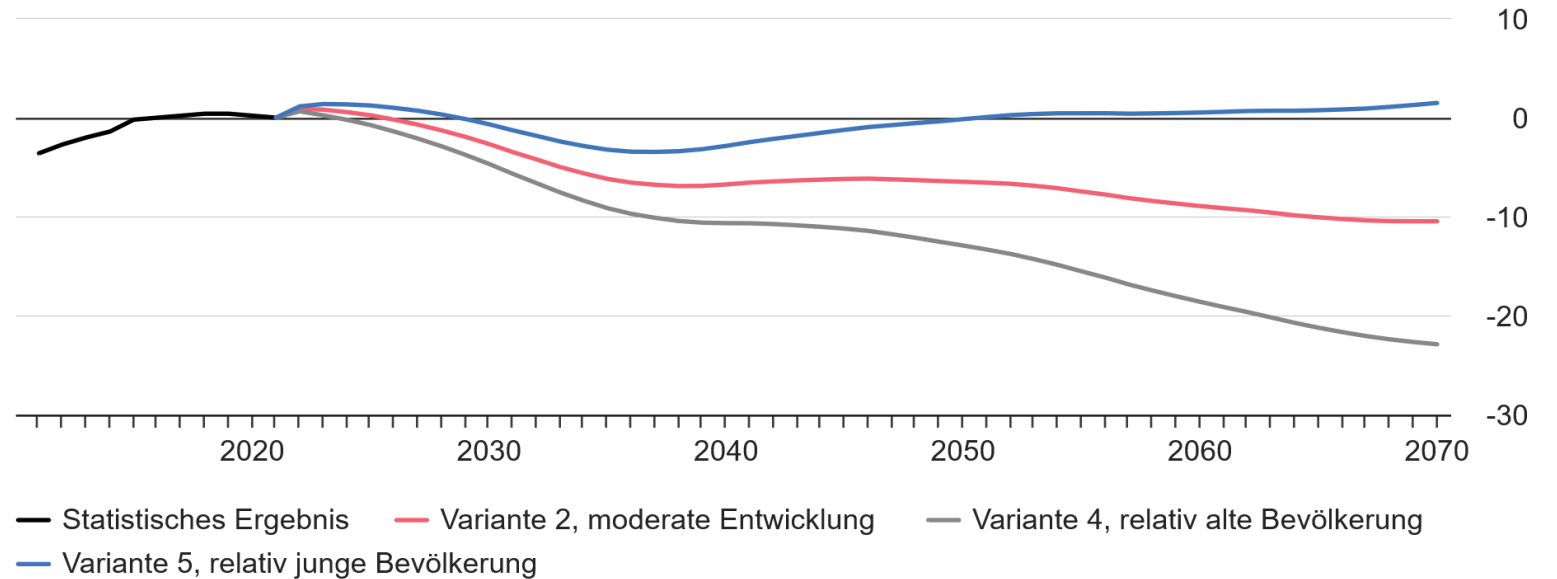
Ab 2022 Ergebnisse der 15. koordinierten Bevölkerungsvorausberechnung.

© Statistisches Bundesamt (Destatis), 2024

# Unterschiede: das Land (West)

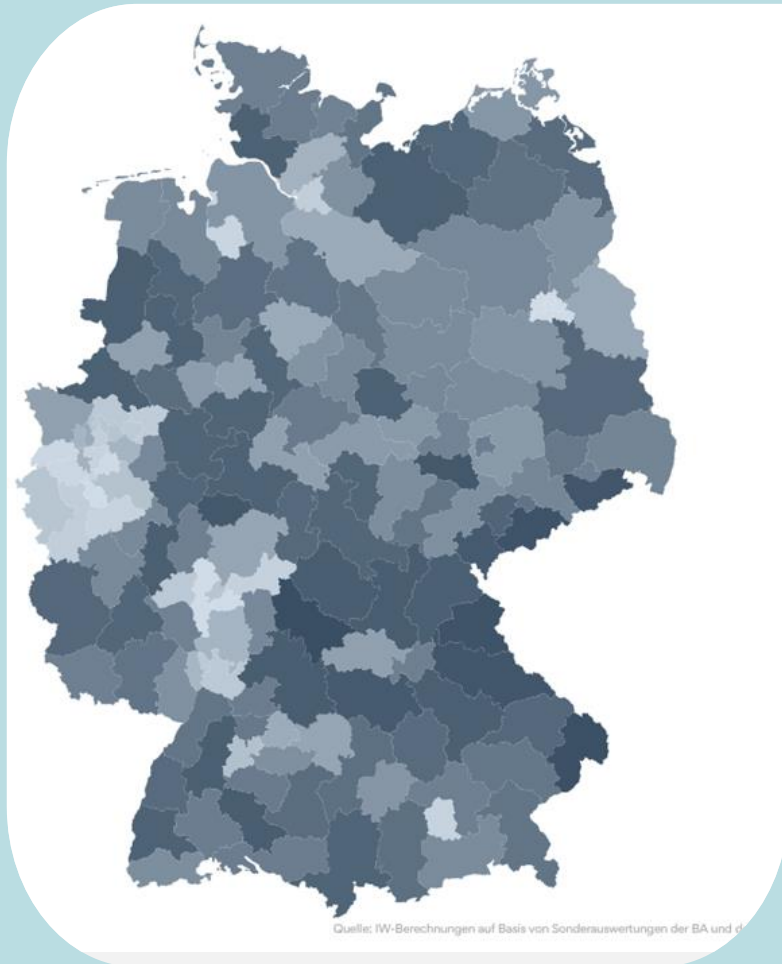
... doch auch im Westen  
ist die Lage nicht rosig.

Bevölkerung im Alter 20 bis 66 Jahre, westdeutsche Flächenländer  
Differenz zu 2021 in %



Ab 2022 Ergebnisse der 15. koordinierten Bevölkerungsvorausberechnung.

© Statistisches Bundesamt (Destatis), 2024

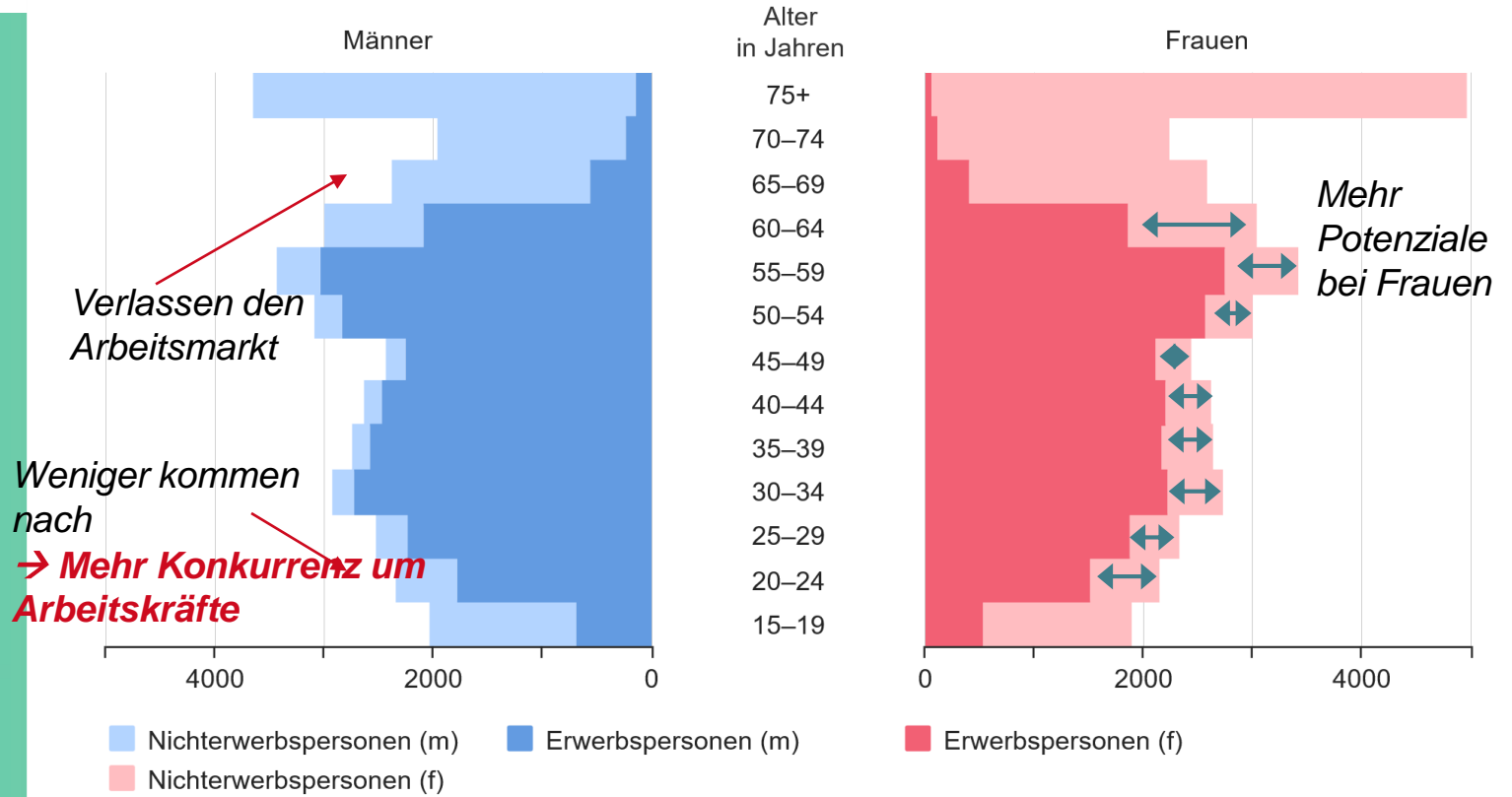


- Arbeitskräftemangel im Tourismus
  - Anhaltender Trend
  - Verschärft durch COVID-19 und Lockdowns
  - Regional unterschiedlich ausgeprägt
  - Ländliche Räume stärker betroffen als (große) Städte

**→ Neuer Automatisierungstrend im Gastgewerbe**

Bevölkerung nach Altersgruppen und Erwerbsbeteiligung 2022  
in tausend Personen

# Demografischer Wandel



Personen ab 15 Jahren in Hauptwohnsitzhaushalten. Erstergebnis Mikrozensus 2022.

© Statistisches Bundesamt (Destatis), 2024

## Die Lage: Fazit

- Der Pool an Arbeitskräften geht insgesamt zurück. Besonders ausgeprägt ist dies in ländlichen Regionen. (= oftmals touristische Destinationen)
- Dies betrifft generell alle Branchen. → Tourismus konkurriert hier mit allen anderen Branchen.
- Ansprüche der Arbeitnehmer steigen; dies betrifft nicht nur oder vor allem das Gehalt. (Und sie können mehr fordern, siehe 2

→ *Automatisieren*

→ *Attraktiver werden*

→ *Attraktiver werden*

→ *Weitere Personalressourcen erschließen*

# Ansätze zum Handeln

1. Automatisierung
2. Neue Potenziale (für Fachkräfte) erschließen: Mehr Frauen in Führungspositionen im Tourismus
3. Attraktiver werden: digitale Lösungen und New Work auch im Tourismus





# Handlungsansatz 1: Automatisierung (am Beispiel Gastgewerbe)



**M** Merkur.de [Ukraine-Krieg](#) [Politik](#) [Wirtschaft](#) [Deutschland](#) [Welt](#) [Lokales](#)

[Startseite](#) > [Bayern](#)

## Fränkische Traditionsbrauerei setzt Roboter-Kellner im Biergarten ein – „werden schlicht überrannt“

19.01.2023, 09:07 Uhr  
Von: [Jannis Gogolin](#)

[Kommentare](#)

# Roboter in der Gastronomie



- **Bedingungen und Chancen**
  - Bedienroboter benötigen Platz  
Umbauten nötig
  - Bedienroboter sind nicht billig  
Investition  
Synergie: Investition zugleich in Barrierefreiheit
  - Sie sparen nur begrenzt Personal, entlasten aber von bestimmten Aufgaben
- **Anwendungsgebiete**
  - Gut besuchte Gaststätten im ländlichen Raum
  - Funktionale Business Hotels

# KI und Robotik im Tourismus. Ein Game Changer?

... wahrscheinlich noch nicht. ☹️

- Große Fortschritte in den letzten Jahren
  - Besonders im Bereich Großer Sprachmodelle (LLMs), wie ChatGPT, Copilot, Claude,...)
  - Auch Fortschritte in anderen Bereichen (autonomes Fahren, Analytics, ...), aber nicht so ausgeprägt und sichtbar
- Viele Aufgaben im Tourismus besonders harte Probleme
  - Beispiel  
**Zimmerreinigung = autonomes Fahren <sup>3</sup>**  
autonome Navigation, Erkennen und verstehen von Objekten, aktive Interaktion + Datenmangel

- Anwendungsgebiete
  - Übersetzung
  - Content-Erzeugung
  - New Work mit digitalen Tools
  - Übersetzung (!!)
  - ...  
⋮
  - ...
  - Roboter

## Fazit: Digitalisierung und Automatisierung

- Viele direkte Effizienzgewinne schon erzielt (online-Buchung statt Reisebüro)
- Hohe Potenziale eher im Bereich Back-Office und Management, weniger Dienstleistungen am Gast
- Digitale Lösungen oft komplementär und nicht direkt ersetzend (Digitaler Check-In)
- Größere Potenziale für digitale Tools für besseres Arbeiten (→ Attraktivität), S. nächstes Kapitel

# Handlungsansatz 2: Neue Potenziale erschließen: Frauen in Führungspositionen im Tourismus

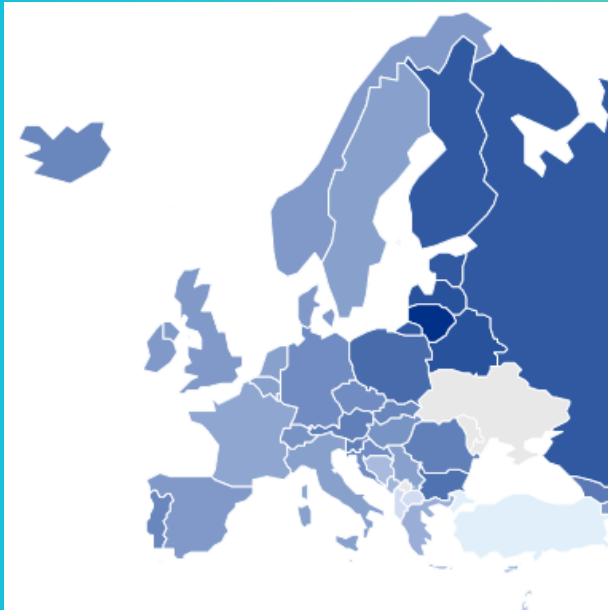
## Frauen im Tourismus

*„Women are crucial to tourism sector, accounting **for 54% of the global workforce**. Nevertheless, gender inequality is still a real challenge, with **42% of women were working in the informal economy** versus **32% of men**, and women were paid 14.7% less on average than men. Education and capacity building programmes are key to transforming both the sector and women's future"*

*Natalia Bayona, Executive Director of UN Tourism*

In Europe, 53% of persons employed in tourism are women, for the 45 countries selected for inclusion in this report,<sup>48</sup> and, although women are well-represented as workers in tourism, they do not have the best jobs, incomes and positions in tourism employment.<sup>49</sup> Overall, women in Europe are disproportionately represented at the low skills level and in poorly paid employe

# Frauen in der europäischen Tourismusindustrie



- In Europe, 53% of persons employed in tourism are women, for the 45 countries selected for inclusion in this report, and, although **women are well-represented as workers in tourism**, they do **not have the best jobs, incomes and positions** in tourism employment.
- Overall, women in Europe are disproportionately represented at the **low skills level** and in **poorly paid** employment.



# Neue Initiative in Deutschland

**MoFeT** Nachhaltige Transformation des touristischen Arbeitsmarktes durch Chancengleichheit: Move for Female Transformation



## ■ Projektziele:

- Bewusstsein schaffen
- Konkretes How-To für Diversity vermitteln → *Coaching-Workshops mit Führungskräften*

## ■ Eckdaten

- Laufzeit: 1.2. – 31.12.2024
- Ansprechpartnerin: Prof. Claudia Brözel ([Claudia.Broezel@hnee.de](mailto:Claudia.Broezel@hnee.de))

## Partner:

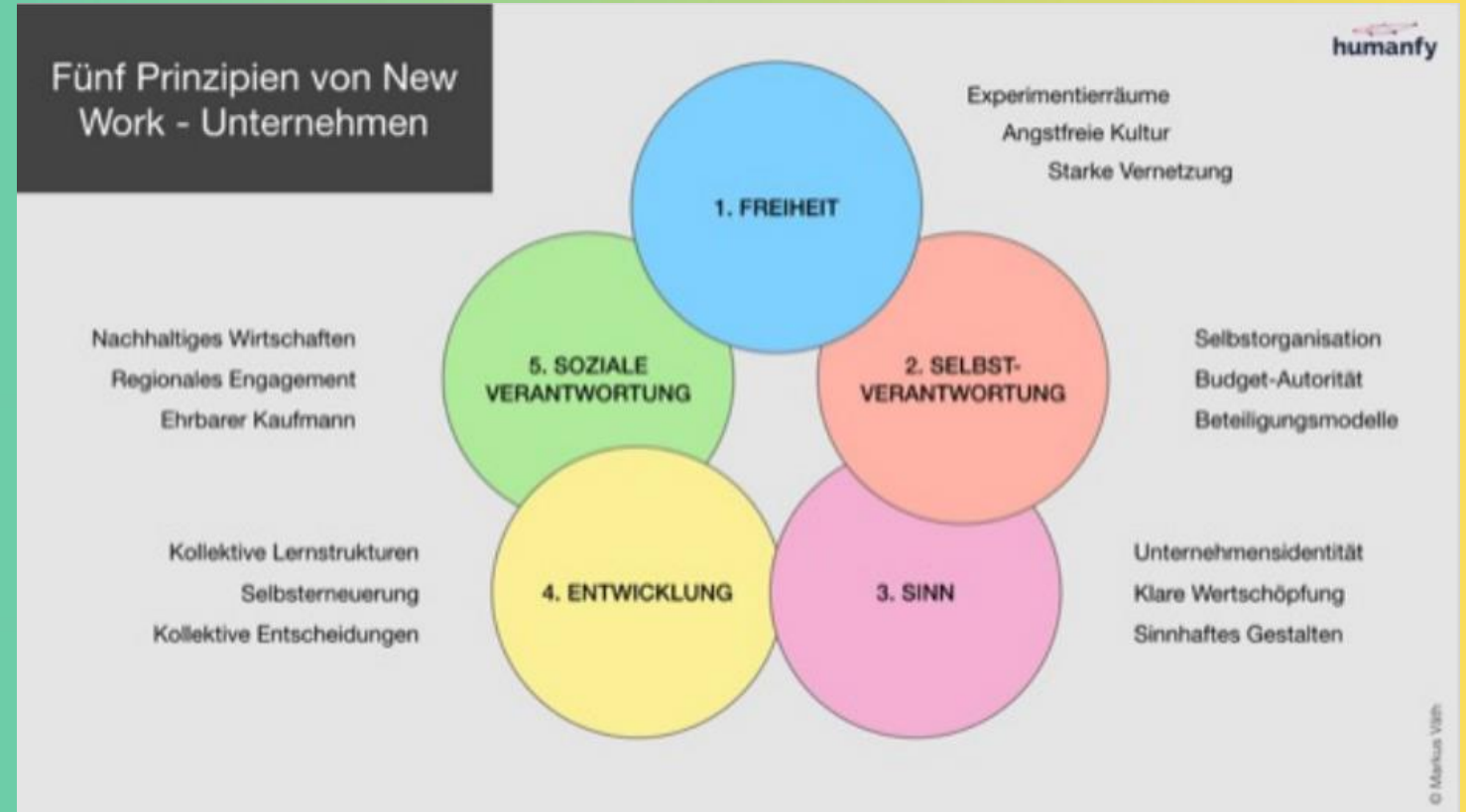
- Hochschule für Nachhaltige Entwicklung Eberswalde – Prof. Claudia Brözel
- BTW – Bundesverband der Deutschen Tourismuswirtschaft
- B&B Hotels

# Attraktiver werden: Digitalisierung für mehr ‚New Work‘ in der Tourismusbranche.

# Was ist ‚New Work‘?

## Die Komponenten von New Work

1. Freiheit
2. Selbstverantwortung
3. Sinn
4. Entwicklung
5. Soziale Verantwortung



Quelle: Markus Väth <https://humanfy.de/new-work-charta/>

# New Work - Einordnung

Aus: Die Studie der Bertelsmann-Stiftung "New Work: Potenziale nutzen, Stolpersteine vermeiden" (2020)

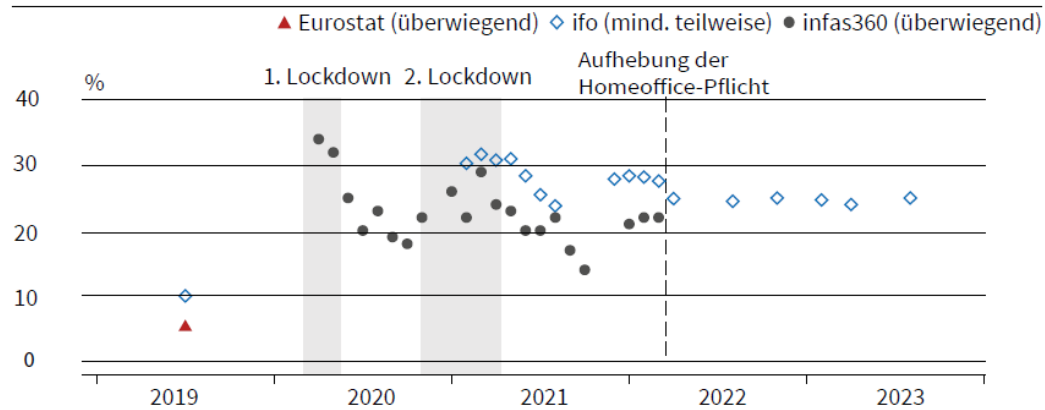
- **New Work ist mehr als nur ein Trend:** Es handelt sich um einen tiefgreifenden Wandel der Arbeitswelt, der durch neue Technologien, veränderte Wertevorstellungen und die Forderung nach mehr Selbstbestimmung und Flexibilität der Arbeitnehmer getrieben wird.
- **New Work bietet zahlreiche Vorteile:** Unternehmen können durch die Einführung von New Work-Konzepten ihre Attraktivität als Arbeitgeber steigern, die Motivation und Produktivität ihrer Mitarbeiter erhöhen und gleichzeitig agiler und innovativer werden.
- **Die Umsetzung von New Work erfordert eine aktive Gestaltung:** Es reicht nicht aus, einfach einzelne Elemente von New Work zu übernehmen. Vielmehr muss ein ganzheitlicher Ansatz verfolgt werden, der die Unternehmenskultur, die Arbeitsstrukturen und die Führungsanalyse umfasst.
- **Es gibt verschiedene Stolpersteine, die bei der Umsetzung von New Work vermieden werden müssen:** Dazu gehören z. B. unzureichende Kommunikation, fehlende Partizipation der Mitarbeiter und mangelnde Führungskompetenz.

# New Work: Handlungsfelder

1. **New Work-Kultur:** Schaffung einer Unternehmenskultur, die auf Vertrauen, Selbstbestimmung und Zusammenarbeit basiert.
2. **New Work-Strukturen:** Einführung flexibler Arbeitszeiten und -orte, agiler Arbeitsmethoden und neuer Formen der Zusammenarbeit.
3. **New Work-Führung:** Entwicklung neuer Führungskompetenzen, die auf Coaching, Motivation und Empowerment der Mitarbeiter ausgerichtet sind.
4. **New Work-Recht:** Anpassung der rechtlichen Rahmenbedingungen an die neuen Anforderungen der Arbeitswelt.

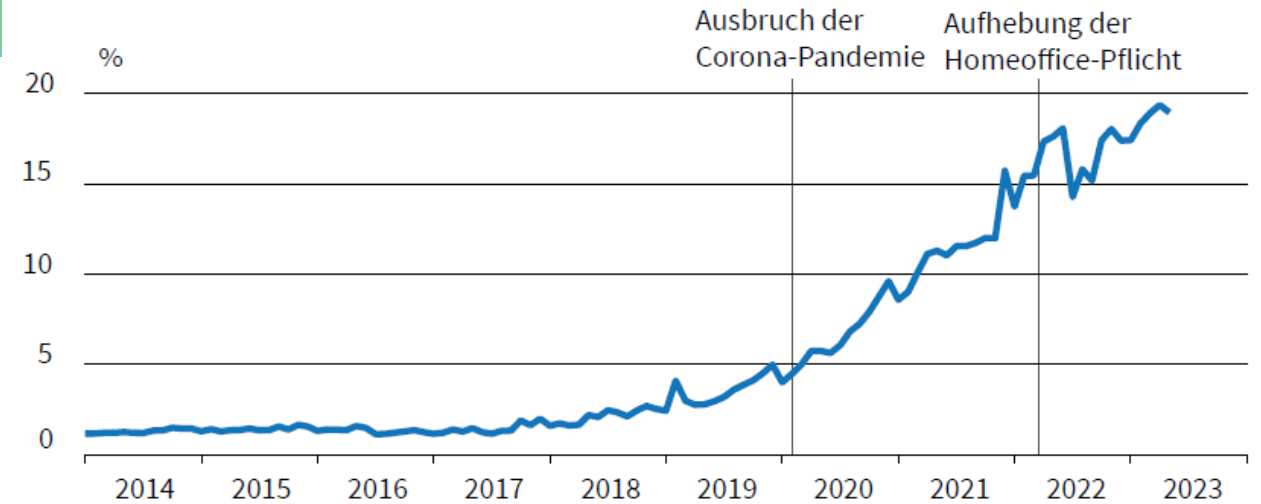
# Flexibles Arbeiten und Home Office

Abb. 1  
Homeoffice-Quote in Deutschland



Anmerkung: Die Grafik zeigt den Anteil der Beschäftigten, die von zuhause arbeiten, aus verschiedenen Erhebungen seit 2019. In Klammern ist angegeben, ob sich der Wert auf »überwiegend« oder »mindestens teilweise« Homeoffice bezieht.  
Quelle: Eurostat, infas360, ifo Institut. © ifo Institut

Abb. 2  
Online-Stellenanzeigen mit Homeoffice-Option in Deutschland



Anmerkung: Die Grafik zeigt den monatlichen Anteil an Online-Stellenanzeigen, die eine Option auf Homeoffice beinhalten.

Quelle: Auswertung von Alipour, Langer, O’Kane (2021) basierend auf Daten von Lightcast (75 253 842 Beobachtungen). © ifo Institut

# Digitale Tools und New Work

- Digitalisierung der Geschäftsprozesse
  - Management und Back-Office vom Home Office möglich
- Hybride/Online-Meetings
- Verringerung der Anwesenheitspflichten auch für Technisches und Service-Personal
  - Küchenbestellungen, Reporting, Technische Überwachung, ...
- Nachvollziehen der Entwicklung in anderen Branchen.

# Beispiel: Paulinenhof

Paulinenhof Bad Belzig



- Zaghafte Digitalisierung der Schnittstelle zum Gast
  - Management des Hotel online und auch vom Home Office Bedienbar
  - Energiemanagement digital und remote steuerbar
  - Team-Meetings Hybrid
  - ...
- Aussage Geschäftsführer: keine unbesetzten Stellen und keine offenen Lehrstellen



## Fazit

- **Arbeitskräftemangel** ist ein **übergreifendes Phänomen** und betrifft alle Branchen; die Tourismusbranche ist nur besonders betroffen. Dies wird auch in Zukunft so bleiben
- Der **Tourismus konkurriert mit allen anderen Branchen um Arbeitskräfte. Attraktivität** als Arbeitgeber wird deshalb immer wichtiger.
- Vorhandene Potenziale dürfen nicht verschenkt werden! (**Gender diversity**)
- Dabei helfen können **neue organisatorische Ansätze (new work)** und **digitale Tools**, die das unterstützen
- **Automatisierung** und **Digitalisierung** sind wichtig, versprechen aber **keine kurzfristigen Gains** bei der **Einsparung von Arbeitskräften**. Sie können aber Prozesse verbessern und zu besseren Angeboten führen.