

# Neuausrichtung Recruiting Fachkräfte

THEMENBEREICH | INNOVATION

UNTERGLIEDERUNG | GASTRONOMIE | WERTSCHÖPFUNG | TOURISMUS | INNOVATION

PROJEKTREGION | TIROL

LE-PERIODE | LE 14-20

PROJEKTLAUFZEIT | 13.07.2022-29.02.2024

MASSNAHME | ZUSAMMENARBEIT

TEILMASSNAHME | 16.2 FÖRDERUNG FÜR PILOTPROJEKTE UND FÜR DIE ENTWICKLUNG  
NEUER ERZEUGNISSE, VERFAHREN, PROZESSE UND TECHNOLOGIEN

VORHABENSART | 16.02.2. A) UNTERSTÜTZUNG BEI DER ENTWICKLUNG VON  
INNOVATIVEN PILOTPROJEKTEN IM TOURISMUS - BMWFW

PROJEKTTRÄGER | ATRACT EG

## KURZBESCHREIBUNG

Das bestehende Programm von ATRACT soll um ein Projekt zur Rück-Gewinnung von Fachkräften ergänzt werden. Dieses enthält neben dem professionellen „Recruiting und Matching“, laufendes Coaching und die Begleitung von Arbeitgeberinnen und Arbeitgebern und Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern und soll potentielle „frische“ Fachkräfte und Wiedereinsteigerinnen- und einsteiger nachhaltig für die Branche begeistern.

Als private Initiative kann ATRACT aktiv an mögliche zukünftige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter herantreten, auch wenn diese nicht aktiv auf der Arbeitssuche sind. ATRACT arbeitet in Österreich und in anderen europäischen Ländern mit einem Netzwerk von „Crew Scouts“ und kann so nicht nur die österreichischen, sondern auch europaweiten Saison-Zeiten zum Ausgleich des regionsabhängigen Fachkräftebedarfs nutzen.

Während der Suche nach passenden Fachkräften werden auch die Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber in die Verantwortung geholt, damit Arbeitskräfte nicht nur rekrutiert, sondern langfristig an ein Unternehmen und die Tourismusbranche gebunden werden können.

## AUSGANGSSITUATION

In Österreich gibt es nachweislich zu wenig potentielle Arbeits- und vor allem Fachkräfte für den Tourismus. Der Arbeitskräftemangel basiert unter anderem auch auf der Unattraktivität der Branche und den nicht erstrebenswerten Arbeitsbedingungen. Nicht nur langjährige Fachkräfte im Tourismus sondern auch junge potentielle Fachkräfte aus Tourismusschulen oder Quereinsteigerinnen- und einsteiger im Rahmen von Ferialjobs, erleben die Branche aufgrund von Arbeitsbedingungen, -Zeit und Entlohnung häufig von einer negativen Seite und wählen alternative Berufswege.

Auch die Unsicherheit der Öffnung von Gastronomie und Hotellerie während COVID-19, führte zu einem weiteren Abwandern aus der Branche und vor allem zu einem massiven Verlust an Fachkräften. Dadurch kommt es gerade jetzt zu einer noch höheren sozialen und ökonomischen Belastung der verfügbaren Arbeitskräfte und Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber. Im schlimmsten Fall können daraus resultierend auch die gesetzlichen Auflagen – wie Arbeitszeiten und Ruhezeiten – nicht eingehalten werden.

ATTRACT eG arbeitet seit 2019 mit einem innovativen Konzept und dem Fokus auf einem gesamtheitlichen und langfristig ausgerichteten Programm, proaktivem Recruiting, Qualifizierung und Coaching und einem erfolgserprobten und persönlich betreuten Matching-Prozess zwischen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern und Arbeitgeberinnen und Arbeitgebern. So konnten bereits erfolgreich an die 100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für die österreichische Hotellerie- und Gastronomie gewonnen und mit dem Ziel langfristiger und nachhaltiger Arbeitsbeziehungen vermittelt werden.

## ZIELE UND ZIELGRUPPEN

Hauptziel des Projekts ist es, dem nicht nur als Hotelier/Gastronomin und Gastronom sondern auch Gast, spürbaren Fachkräftemangel entgegenzuwirken. Dafür sollen sowohl ausgebildete als auch potentielle Fachkräfte in Österreich und EU-weit (wieder) für den österreichischen Tourismus begeistert und langfristig gebunden werden.

In der direkten Zusammenarbeit mit den Arbeitgeberinnen und Arbeitgebern können faire, attraktive Arbeitsplätze geschaffen werden. Außerdem bedarf es einer aktiven Förderung von talentierten Hilfskräften, Quereinsteigerinnen und -einsteigern und des Nachwuchses hin zur Fachkraft mit Zukunft im Tourismus.

## PROJEKTUMSETZUNG UND MASSNAHMEN

- Gezielte Rekrutierung von potentiellen Fachkräften und Förderung dieser in Österreich und dem EU-Raum
- Förderung von talentierten Hilfskräften/Azubis in Zusammenarbeit mit Hoteliers und Gastronominnen und Gastronomen
- Praktikantinnen und Praktikanten und Absolventinnen und Absolventen von Tourismusschulen für die Branche begeistern und eine faire Zukunftsoption bieten
- Gezielte Wieder-Rekrutierung von aus der Branche abgewanderten Fachkräften (Stichwort „Rückgewinnung“)
- Schaffung von attraktiven Arbeitsbedingungen
- Aktive Förderung und bieten von Karrierechancen
- Sicherstellung von fairen Arbeitsbedingungen
- Direkte Zusammenarbeit mit Hoteliers und Gastronominnen und Gastronomen
- Persönliche Begleitung und laufendes Coaching von Arbeitgeberinnen und Arbeitgebern und Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern

## ERGEBNISSE UND WIRKUNGEN

Die Mitgliedsbetriebe der Genossenschaft konnten ihre offenen Stellen für ihre Hotellerie-/Gastronomiebetriebe für die Sommersaison 2023 voll besetzen. Mit den bisher realisierten Optimierungen konnten 12 weitere Fachkräfte für den österreichischen Tourismus gewonnen werden.

ATTRACT eG konnte einige Arbeitskräfte an Tourismusbetriebe außerhalb der Genossenschaft vermitteln. In der Wintersaison 2023/2024 rechnet ATTRACT, dank dem mit der Förderung dieses Projekts möglich gewordenen noch spezifischerem Recruiting, mit steigender Nachfrage nach dem neuen Fachkräfte-Programm und einem weiteren Zuwachs an Fachkräften.

Im Rahmen des gezielten Scouting nach Talenten konnte die erste Quereinsteigerin aus dem ATTRACT Programm im „Talents for Tourismus“ Programm der WKT/ Wifi den Weg zum Lehrabschluss starten. Weitere sind bereits dafür angemeldet.

Im Rahmen der durchgeführten Workshops und Interviews hat sich herausgestellt, dass es eine verstärkte Nachfrage nach messbaren Parametern im Sinne der Qualität und vor allem der Fairness zur Sicherung von Arbeits- und Fachkräften im österreichischen Tourismus gibt. Diesen Bedarf melden sowohl Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber, um nach außen offen zu zeigen „wir sind ein/e attraktive/r imd faire/r Arbeitgeberin und Arbeitgeber“, als auch Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer – dabei vor allem Fachkräfte – welche sehr häufig aus dem Empfinden von mangelnder Fairness in ihren Arbeitsbeziehungen die Branche verlassen (möchten).

Als erforderliche und dringende Ergänzung im Projekt „Neuorientierung Recruiting Fachkräfte“ hat ATRACT daher den Bedarf aufgegriffen, ein umfassendes Fairness-Gütesiegel zu entwickeln. Nach Erwerb des beauftragten Konzepts in Form einer Lizenz testet und adaptiert ATRACT das erworbene „Fairness-Gütesiegel“ mit 16 Fairnesskriterien in vier Kategorien aktuell (Frühsommer 2023) in ersten Tourismusbetrieben.

Um konkurrenzfähig anderen Branchen gegenüber zu bleiben/ werden und eine noch umfassendere Förderung und Unterstützung der touristischen Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber anzubieten, wird neben dem bestehenden Programm und dem neuen Gütesiegel ein spezifischer Dienstleistungs-Katalog entstehen. Dieser soll die nachhaltige Unternehmensentwicklung (Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Führung, Digitalisierung HR, Prozesse) effizient und effektiv unterstützen. Damit kann auch der Expertinnen und Expertenstatus von ATRACT im HR und im Recruiting noch sichtbarer gemacht werden.

Die dringend erforderliche Bewusstseinsbildung und das Verstehen und Umsetzen von Möglichkeiten zur nachhaltigen Sicherung /Bindung von Fachkräften im Tourismus ist ein langwieriger und aufwändiger Prozess. Wir erkennen deutliche Tendenzen, dass durch die Erfolge die Akzeptanz bei den Arbeitgeberinnen und Arbeitgebern steigt, sich auf innovative Wege in der Personalentwicklung zu begeben. Nachdem es gelungen ist, gleich nach dem Start des Fachkräfte-Recruitings alle Mitgliedsbetriebe der Genossenschaft für die Sommersaison 2023 mit ausreichend Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu besetzen, vermehrt Fachkräfte anzusprechen und engagierte Hilfskräfte zu Fachkräften weiterzubilden, wurde auf diesen Erfahrungen und Erfolgen aufgebaut. So ist es im weiteren Projektverlauf gelungen, zum einen durch die Anpassung von Recruiting-Kampagnen als auch verschiedenen Maßnahmen zur Vereinfachung und Digitalisierung der Bewerbungs-Prozesse eine starke Steigerung des Fachkräfteanteils von unter 10 Prozent auf knapp 50 Prozent zu erzielen.

Im Dezember 2023 wurde, dank dieses Erfolgs, das erste spezifische Trainingscamp für Fachkräfte abgehalten und die teilnehmenden Bewerberinnen und Bewerber auf den Saisonstart vorbereitet.

Das fachspezifische Feedback der Trainerinnen und Trainer im Rahmen eines simulierten Echtbetriebs ermöglichte das so wichtige individuelle Matching von Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern und Arbeitgeberinnen und Arbeitgebern, um nachhaltige und langfristige Anstellungen zu schaffen.

Für die Wintersaison 2023/2024 wurden so wiederum alle Mitgliedsbetriebe der Genossenschaft mit ausreichend Arbeitskräften versorgt und einige weitere Bewerber an Tourismusbetriebe außerhalb der Genossenschaft vermittelt. Mit dem nahenden Ende der Saison haben wir von bereits 65 Prozent der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer die Rückmeldung erhalten, dass sie planen für die kommende Sommersaison wieder in ATRACT-Betriebe zurückzukehren.

Zu diesem nachhaltigen Erfolg trägt unter anderem auch der operative Start des ATRACT Gütesiegels für Fairness am Arbeitsplatz in den Mitgliedsbetrieben bei. Im Zuge der seit Juni 2023 absolvierten Voraudits (Soll-Ist-Analysen) und Audits konnten neben alltäglichen Betriebsabläufen (On- und Offboarding von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Arbeitsabläufe, ...) auch die Kommunikation und Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterführung in zahlreichen Betrieben maßgeblich verbessert werden. Ein ebenso wichtiges Outcome ist das wachsende Bewusstsein der ATRACT-Betriebe für notwendige (Weiter-)Entwicklungen als Arbeitgeberinnen und

Arbeitgeber, Führungskräfte und Team-Mitglieder.

Dies erleben wir zum einen anhand von Berichten durch Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer direkt aus den Betrieben, sowie in einer wachsenden Eigeninitiative, Interesse und vor allem Umsetzung im Betriebs-Alltag durch die Fach- und Führungskräfte der ATRACT-Betriebe.

Eine besondere Freude ist uns im Mai 2024 die ersten wohlverdienten ATRACT-Gütesiegel im Rahmen einer Mitglieder-Tagung feierlich an einige Mitgliedsbetriebe zu überreichen. Hinter den Kulissen wurden neben der Digitalisierung beziehungsweise teilweisen Automatisierung von Bewerbungs-Abläufen und -Gesprächen ebenso die digitale Abwicklung von individuellen und nachhaltigen „Matchings“ umgesetzt und optimiert.

## ERFAHRUNG

Es ist wichtig, die Bedürfnisse und auch Trends der Fachkräfte zu verstehen. Eine kontinuierliche Marktbeobachtung ermöglicht, proaktiv und schnell auf Veränderungen zu reagieren. Die Recruiting Strategien müssen punktgenau zugeschnitten und über verschiedene Kanäle und Anspracheformen genutzt werden.

Qualitative Begleitprogramme bei der Arbeit am Employer Branding und der Sichtbarkeit nach außen bieten einen echten Mehrwert für soziale Nachhaltigkeit. Weniger Fluktuation, mehr Direktbewerbungen und größerer Teamzusammenhalt sind wesentliche Entlastungen für die Unternehmen.

**Learnings – eventuell andere Maßnahmen bei der Durchführung:** Die Hinzunahme technologischer /KI-unterstützter Tools sind essentiell für effektive und effiziente Umsetzbarkeit. Die Ressourceneinschätzung (Kosten, Zeit, Qualität) war zu kurzgegriffen. Die Antworten und Ergebnisse aus den Arbeitspaketen haben ein weit größeren Bedarf an Weiterentwicklung gezeigt (Gütesiegel, Coachings, Schulungen, Sales ...).

**Kritische Momente:** Innovation bedarf immer einer hohen Bereitschaft, auch Bewusstheit im Projektteam dazuzulernen. Hier waren/ sind immer wieder Grenzen zu überwinden. Ressourcenknappheit (finanziell, personell) schwächt uns, das Potential an Fachkräften auszuschöpfen und dabei ist immer wieder neu zu entscheiden.



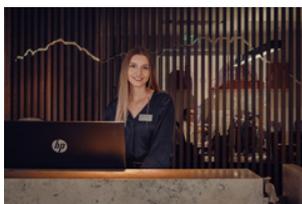
ATRACT



ATRACT



ATRACT



ATRACT

## LINKS

[Website ATRACT](http://www.atract.at) (<http://www.atract.at>)

## DOWNLOADS

[Flyer ATRACT Fachkraft](#)

(<https://le14-20.zukunftsraumland.at/index.php?inc=download&id=3115>)

[Infolyer ATRACT](#) (<https://le14-20.zukunftsraumland.at/index.php?inc=download&id=3116>)

[Presseartikel ATRACT](#) (<https://le14-20.zukunftsraumland.at/index.php?inc=download&id=3117>)