

„Roboter werden in Zukunft sicherlich auch vermehrt zum Einsatz kommen“

GEWINN: Welche Jobs wünschen sich Tourismusunternehmen wie das Hotel Schani als erstes „FutureHotel“ Österreichs für die (nahe) Zukunft?

KOMAREK: Das Hotel Schani hat bereits darauf geachtet, Mitarbeiter einzustellen, die eine starke Gastgeberpersönlichkeit aufweisen. Denn in naher Zukunft werden Mitarbeiter mit Charakter benötigt, die individuell auf Gäste bzw. Gästewünsche eingehen können. Von Bedeutung ist ebenso die Multifunktionalität der Bewerber, sie müssen als Allrounder fungieren und in den unterschiedlichsten Bereichen einsetzbar sein. Immer wichtiger wird vor allem die Internet-Affinität der Mitarbeiter, sie sollen mit neuen Technologien vertraut sein und ein Interesse an Trends mitbringen – Social Media, Messaging, Snap-Chat etc. Mitarbeiter können sich auch selbständig mit neuen Ideen im Unternehmen einbringen.

Ein wichtiger Punkt ist ebenso die Integration von Programmierern oder IT-Administratoren direkt im Unternehmen, eine Art Hotel-IT- & Haustechniker. Speziell im Hotel Schani, in dem Technik eine wesentliche Rolle spielt, wäre ein solcher Mitarbeiter von großem Vorteil. So könnten wir Prozesse zeitnah optimieren und schneller auf Veränderungen reagieren.

GEWINN: Welche neuen Jobs, Tätigkeiten und Berufsfelder werden kommen?

KOMAREK: Zunächst der erwähnte Hotel-IT- & Haustechniker. Weiters wird es immer wichtiger, dem Gast ein einzigartiges Erlebnis zu schaffen. Das „Erleben“ muss sich durch alle Bereiche des Hotels ziehen und dennoch einem roten Faden folgen. Angefangen von Architektur bis hin zu den kleinen Details in der Markenkommunikation ist im Idealfall die gleiche Sprache zu erkennen. Diese Markenwelt sollte auch den heutigen Trends folgen. Daraus ergibt sich ein erweitertes Berufsbild des Marketings zu einer Art Brand Officer, der alles, was



Foto: markuswache.com

Benedikt Komarek, geschäftsführender Gesellschafter des Hotel Schani in Wien

die Marke betrifft, im Auge hat. Roboter werden in Zukunft sicherlich auch vermehrt zum Einsatz kommen. Dies ist schon in einigen Hotels der Welt Realität, sie übernehmen Aufgaben in der Rezeption oder im Service. Das Hotel Schani Wien setzt den Fokus auf die persönliche Betreuung der Gäste und verwendet die Technologie, um die Mitarbeiter zu entlasten und sie für die persönliche Beratung der Gäste freizustellen. Als Partner der FutureHotel Forschungsreihe des Fraunhofer IAO, ist es nicht ausgeschlossen, dass das Hotel Schani in Zukunft zusätzlich den Einsatz von Robotern testen wird.

GEWINN: Wo wird es ganz besonderen Bedarf geben?

KOMAREK: Der Bedarf an technologieaffinen Mitarbeitern wird steigen. Programmierer und IT-Mitarbeiter müssen direkt im Unternehmen verfügbar sein, um technologische Neuheiten zu entwickeln, zu betreuen und auf dem Laufenden zu halten. Sind sie im Unternehmen angestellt, können sie sich auch optimal auf das jeweilige Unternehmen und seine Prozesse/ Abläufe anpassen.

GEWINN: Welche „alt hergebrachten“ Jobs

und Tätigkeiten werden wegfallen?

KOMAREK: Aus Erfahrung können wir sagen: Stand-alone-Arbeiter fallen weg, denn für einen optimalen Ablauf im Hotel sind abteilungsübergreifende Allrounder gefragt, die in unterschiedlichen Bereichen eingesetzt werden können. Im Weiteren werden Reservierungsmitarbeiter – im herkömmlichen Sinne – wegfallen. Gäste buchen selbständig über die (eigene) Buchungsplattform und benötigen diese Tätigkeit nicht mehr vom Hotel. Das Gleiche gilt für Telefonoperatoren (Telefonvermittler), auch diese werden aufgrund der individuellen Buchungen wegfallen. Die Rezeptionsmitarbeiter – im herkömmlichen Sinne – werden durch Conciergemitarbeiter oder ähnlichem ersetzt, sie kümmern sich demnach nicht mehr um das Check-in und Check-out oder das Ausfüllen des Meldescheins, sie stehen dem Gast persönlich zur Verfügung, um die Koffer zu verstauen oder ihn mit Tipps rund um den Urlaub zu versorgen.

GEWINN: Wie lautet das Anforderungsprofil für die Jobs der Zukunft?

KOMAREK: Das Anforderungsprofil der zukünftigen Mitarbeiter fokussiert

sich auf die Flexibilität der Mitarbeiter, die einerseits in ihrer Zeiteinteilung frei zur Verfügung stehen und andererseits unterschiedliche Fähigkeiten aufweisen, sodass sie auch in anderen Bereichen einspringen können. Die Multifunktionalität und auch die Motivation zu übergreifenden Tätigkeiten sind daher von großer Bedeutung. Jedoch sollen keine „Maschinen“ eingestellt werden, sondern Persönlichkeiten, die individuell auf die Gäste eingehen können und Charakter zeigen. Technikaffinität wird zukünftig auch wichtiger, um technologische Prozesse verstehen und effektiv anwenden zu können. Jedenfalls muss das Interesse der Mitarbeiter vorhan-

den sein, um neue Technologien verwenden bzw. neu im Unternehmen integrieren zu können.

Wichtig bleibt vor allem Stressresistenz, rasche Auffassungsgabe, Teamfähigkeit. Das Hotel Schani Wien folgt beispielsweise den Grundwerten des Coworkings: Offenheit, Zugänglichkeit, Community, Nachhaltigkeit und Zusammenarbeit. Diese sollen auch unsere Mitarbeiter mitbringen.

GEWINN: *Werden diese Jobs bereits ausgebildet? Wo?*

KOMAREK: Eine klassische Ausbildung für diese Jobs gibt es nicht. Das Bildungssystem kann nicht schnell genug auf solche Trends reagieren. So bleibt die praktische Erfahrung der Mitar-

beiter und deren Interessen bzw. Fähigkeiten. Und Learning by doing: Im Hotel Schani Wien lernen die Mitarbeiter sehr viel dazu.

Das Hotel Schani Wien schult die Mitarbeiter laufend in der Verwendung der Technologien, die im Hotel genutzt werden. An den Fachhochschulen für Tourismus und im WIFI Wien findet bereits abteilungsübergreifender Unterricht statt. Dort werden auch Kurse angeboten, die technologische Neuheiten zum Inhalt haben. Für die technologischen Berufe sind sicherlich die technischen Universitäten die richtige Adresse.